



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TEMA:

**Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad
y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad
de Guayaquil**

AUTORAS:

Martínez Santacruz Yeovanna Gabriela

González Guartatanga Stefanie María

Trabajo de titulación previo a la obtención del grado de

INGENIERA COMERCIAL

TUTORA:

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegía, Ph.D (c).

Guayaquil, Ecuador

18 de Septiembre del 2017



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Martínez Santacruz Yeovanna Gabriela y González Guartatanga Stefanie María**, como requerimiento para la obtención del Título de **INGENIERA COMERCIAL**.

TUTORA

f. _____

Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegía, Ph.D (c).

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Balladares Calderón Esther Georgina, Mgs.

Guayaquil, 18 de Septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, **Martínez Santacruz Yeovanna Gabriela y
González Guartatanga Stefanie María**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, **Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del Título de **INGENIERA COMERCIAL**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, 18 de Septiembre del 2017

AUTORAS

f. _____
Martínez Santacruz Yeovanna Gabriela

f. _____
González Guartatanga Stefanie María



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORIZACIÓN

Nosotras, **Martínez Santacruz Yeovanna Gabriela y
González Guartatanga Stefanie María**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, 18 de Septiembre del 2017

AUTORAS

f. _____

Martínez Santacruz Yeovanna Gabriela

f. _____

González Guartatanga Stefanie María

REPORTE URKUND

The screenshot displays the URKUND interface. On the left, document details are shown: 'Documento' is 'MARTINEZ-GONZALEZ.docx (D30345761)', 'Presentado' is '2017-09-02 16:55 (-05:00)', 'Presentado por' is 'yeomartinez10@hotmail.com', 'Recibido' is 'yanina.bajana.ucsg@analysis.orkund.com', and 'Mensaje' is '[MARTINEZyGONZALEZ;BAJAÑA] Mostrar el mensaje completo'. A green box indicates '0% de estas 63 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.' On the right, the 'Lista de fuentes' tab is active, showing a table of sources:

Lista de fuentes	Bloques	Yanina Shegia Bajaña Villagomez (yanina.shegia.bajana.villagomez) ▼	
+	Categoría	Enlace/nombre de archivo	
+	>	MARTINEZ-GONZALEZ.docx	
+		TESIS FINAL EVELYN Y DIEGO 3108 01.17.docx	
+		[FLORESyGARCIA;BAJAÑA].docx	
-		http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf	
	100%	Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de ...	

At the bottom, a navigation bar includes icons for home, search, and navigation, along with a status bar showing '0 Advertencias', 'Reiniciar', 'Exportar', 'Compartir', and a help icon.

ING. YANINA SHEGÌA BAJAÑA VILLAGÒMEZ, Ph.D(c)
PROFESORA TUTORA REVISORA PROYECTO DE GRADUACIÓN

MARTÍNEZ SANTACRUZ YEOVANNA GABRIELA
AUTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

GONZÁLEZ GUARTATANGA STEFANIE MARÍA
AUTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo de tesis me gustaría agradecer primeramente a ti Dios por bendecirme y guiarme para llegar hasta donde he llegado, porque hizo realidad este sueño anhelado desde muy pequeña.

A mi querida madre, que con su demostración de una mujer ejemplar me ha enseñado a no decaer ni rendirme ante nada y siempre perseverar con sus sabios consejos.

A mi hermano Alberto por ser un pilar fundamental en mi vida, figura de un padre y amigo, por su apoyo y consejos.

A la UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL por haberme brindado la oportunidad de estudiar y ser una profesional.

A mi tutora de tesis, Ing. Yanina Bajaña Villagómez por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación ha logrado en mí que pueda terminar mi trabajo de titulación.

También me gustaría agradecer a mis profesores durante toda mi carrera profesional porque todos han aportado con un granito de arena a mi formación académica.

Son muchas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que me encantaría agradecerles su amistad, consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles de mi vida. Algunas están aquí conmigo y otras en mis recuerdos y en mi corazón, sin importar en donde estén quiero darles las gracias por formar parte de mí, por todo lo que me han brindado y por todas sus bendiciones.

Para ellos: Muchas gracias y que Dios los bendiga.

Yeovanna Gabriela Martínez Santacruz

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a dios por darme fuerzas y ser el pilar fundamental en mi vida y por permitirme cumplir una meta más en mi vida.

En segundo lugar debo agradecer y dedicar de una forma especial a mi familia y amigos que han estado siempre apoyándome especialmente a mis padres María Elena Guartatanga y mi padre Walter González por todo el esfuerzo y apoyo incondicional para cumplir este objetivo, este proyecto que ha sido un arduo trabajo en el transcurso del tiempo. A mi hijo Alejandro Izquieta que siempre fue mi motor para poder llegar a esta etapa tan importante de mi vida, a mi hermana Jennifer González también por ser un apoyo en muchas ocasiones para poder alcanzar esta meta, a mi hermano Walter Manuel González que desde el cielo ha estado cuidándome y guiándome para así poder alcanzar esta meta.

Por último a mi compañera y amiga de tesis Yeovanna Martínez por ser un apoyo en esta etapa y juntas terminando esta etapa y así logrando una de nuestras tan anheladas metas.

Y por último a mi tutora de tesis Ing. Yanina Bajaña por su esfuerzo, paciencia y dedicación, por compartir sus conocimientos y experiencia en el proceso de titulación.

Gracias a todos por siempre haberme apoyado y darme las fuerzas necesarias para así poder llegar hasta donde estoy ahora.

Stefanie María González Guartatanga

DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Padre Celestial que me regaló la oportunidad de vivir y tener una familia maravillosa, quién supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi eterno guerrero abuelo Enrique que hoy no estás con nosotros, pero tu cariño prevalece siempre en mi corazón, fue un hombre tolerante, honesto, bondadoso y generoso se que desde el cielo me estas mirando con una gran sonrisa sintiéndote orgulloso de mí, llego el día que tanto anhelábamos.

Para mis padres y mi hermano por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y por apoyarme con los recursos necesarios para estudiar. Me han dado todas las herramientas para convertirme en la persona que hoy soy, mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño, mi perseverancia, mi coraje para conseguir mis objetivos.

A mi tía Nancy por su apoyo y demostrarme la gran fe que siempre tuvo en mí.

Yeovanna Gabriela Martínez Santacruz

DEDICATORIA

Dedico mi tesis a mis padres que siempre han sido el pilar fundamental en mi vida por todo su apoyo y esfuerzo para que yo pueda alcanzar esta meta tan importante en mi vida.

A mi hijo Alejandrino Izquieta por ser mi mayor motor e inspiración en mi vida con mucho amor y cariño por haber sido una de las personitas que me inspiraron para salir adelante y cumplir una tan anhelada meta.

A mi hermana y especialmente a mi hermano que desde el cielo me cuida y me guía para alcanzar este objetivo.

Stefanie María González Guartatanga



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez, Ph.D (c).

TUTORA

f. _____

Ing. Esther Georgina Balladares Calderón, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Ing. Erwin José Guillén Franco, Mgs

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

Guayaquil 01 de Septiembre del 2017.

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2017

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniera **Yanina Shegía Bajaña Villagómez**, Docente de la Carrera de Administración, designada TUTORA del proyecto de grado de **Yeovanna Gabriela Martínez Santacruz** y, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avaló el trabajo presentado por el estudiante, titulado "**Estudio del Clima Laboral y Su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil**" por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentra designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación somos la Tutora **Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez** y la Srta. **Yeovanna Gabriela Martínez Santacruz** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **9.5/10 Nueve punto Cincuenta sobre Diez.**

Atentamente

Ing. Shegía Bajaña Villagómez. Ph.D(c)

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Yeovanna Gabriela Martínez Santacruz

AUTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

Guayaquil 01 de Septiembre del 2017.

Ingeniero

Freddy Camacho

COORDINADOR UTE A-2017

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis Consideraciones:

Ingeniera **Yanina Shegía Bajaña Villagómez**, Docente de la Carrera de Administración, designada TUTORA del proyecto de grado de **Yeovanna Gabriela Martínez Santacruz** y **Stenafie María González Guartatanga**, cúmpleme informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto **avalo** el trabajo presentado por el estudiante, titulado **“Estudio del Clima Laboral y Su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado un 0% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre A-2017 a mi cargo, en la que me encuentra designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación somos la Tutora **Ing. Yanina Shegía Bajaña Villagómez** y la Srta. **Stenafie María González Guartatanga** y eximo de toda responsabilidad a el coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: **9.5/10 Nueve punto Cincuenta sobre Diez.**

Atentamente

Ing. Shegía Bajaña Villagómez. Ph.D(c)

PROFESOR TUTOR-REVISOR PROYECTO DE GRADUACIÓN

Stefanie María González Guartatanga

AUTORA DEL PROYECTO DE GRADUACIÓN

Índice General

<i>Índice de Tablas.</i>	<i>XVI</i>
<i>Índice de Figuras.</i>	<i>XVIII</i>
RESUMEN	XX
ABSTRACT.	XXI
INTRODUCCIÓN	23
Capítulo 1; Situación Problemática	25
1.1. Antecedentes del Problema	25
1.2. Planteamiento del problema	26
1.2.1. Formulación del Problema.....	27
1.3. Objetivo General y Específicos	27
1.3.1. Objetivo General	27
1.3.2. Objetivos Específicos	28
1.4. Justificación.	28
1.4.1. Propósito del Estudio.....	29
1.4.2. Importancia del Estudio.....	30
1.5. Marco Referencial	31
1.5.1. Modelo de Investigación.	32
1.6. Preguntas de Investigación e Hipótesis.	33
1.6.1. Preguntas de Investigación.	33
1.6.2. Hipótesis.....	34
1.7. Matriz de consistencia	35
1.8. Variables.	35
1.8.1. Variable Independiente.....	35
1.8.2. Variable Dependiente.	36
1.9. Conceptualización de Variables.	36
1.9.1. Clima Laboral:.....	36
1.9.2. Productividad.....	36
1.9.3. Desempeño.....	36
1.10. Supuestos	37
1.11. Limitación y Delimitación.	37

1.11.1. Limitación:	37
1.11.2. Delimitación:	37
Capítulo 2; Marco Teórico.....	39
2. MARCO TEÓRICO.....	39
2.1. Base Teórica.....	39
2.1.1. Clima Laboral.....	39
2.1.2. Productividad	52
2.1.3. Desempeño	59
2.1.4. Satisfacción Del Trabajo	63
2.1.5. Causas de la Satisfacción de Trabajo.....	63
2.1.6. Incidencias del Clima Laboral en la Productividad.....	64
2.2. Marco Referencial.	65
2.2.1. Relación entre clima laboral y productividad.	66
2.2.2. Relación entre satisfacción laboral y productividad.....	67
2.2.3. Relación del Clima Laboral y Comportamiento.	69
2.3. Marco Legal.....	70
Capítulo 3, Metodología.....	73
3. METODOLOGÍA	73
3.1. Diseño de Investigación.....	73
3.2. Tipo de Investigación	74
3.3. Alcance	77
3.4. Población.....	78
3.5. Muestra.	79
3.6. Técnica de Recogida de Datos.....	80
3.7. Análisis de Datos.....	81
Capítulo 4, Análisis y Resultados.	83
4. ANÁLISIS Y RESULTADOS	83
4.1. Medición por Escala de Likert	115
4.2. Incidencia en el Clima Laboral en la Productividad.....	119
4.3. Incidencia del Clima Laboral en el Desempeño.	121

<i>REFERENCIAS</i>	<i>130</i>
<i>APÉNDICE</i>	<i>137</i>

Índice de Tablas.

Tabla 1. <i>Matriz de Consistencia</i>	35
Tabla 2. <i>Dimensiones del Clima Laboral</i>	51
Tabla 3. <i>En mi oficina se Fomenta y Desarrolla el Trabajo en Equipo</i>	84
Tabla 4. <i>Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo</i>	85
Tabla 5. <i>Siento que no me Alcanza el Tiempo para Completar mi Trabajo</i>	86
Tabla 6. <i>La Organización Cuenta con Planes y Acciones Específicos Destinados a Mejorar mi Trabajo</i>	87
Tabla 7. <i>La Organización Otorga Buenos y Equitativos Beneficios a los Trabajadores</i>	88
Tabla 8. <i>Las Remuneraciones Están al Nivel de los Sueldos de mis Colegas en el Mercado</i>	89
Tabla 9. <i>Los Jefes Reconocen y Valoran mi Trabajo</i>	90
Tabla 10. <i>Está usted de Acuerdo en cómo está Gestionado el Departamento en el que Trabaja Respecto a las Metas que éste tiene Encomendadas</i>	91
Tabla 11. <i>Considera que Recibe una Justa Retribución Económica por las Labores Desempeñadas</i>	92
Tabla 12. <i>Considera que su Remuneración está por Encima de la Media en su Entorno Social, Fuera de la Empresa</i>	93
Tabla 13. <i>Comparte sus Conocimientos Laborales en Beneficio de sus Compañeros</i>	94
Tabla 14. <i>Aplica los Valores Institucionales en su Puesto de Trabajo</i>	95
Tabla 15. <i>Es Leal con sus Superiores</i>	96
Tabla 16. <i>Mantiene Buenas Relaciones Interpersonales con sus Compañeros</i>	97
Tabla 17. <i>Evita Hacer Murmuraciones de sus Compañeros y Superiores</i>	98
Tabla 18. <i>Mantiene el Control Físico y Administrativo sobre el Material, Equipo y Enseres Bajo su Responsabilidad</i>	99
Tabla 19. <i>Es Puntual con la Entrega de Trabajos que se le Asignan</i>	100
Tabla 20. <i>Mantiene una Actitud Positiva ante los Cambios que se Genera en la Organización</i>	101
Tabla 21. <i>En Ausencia de su Inmediato Superior Asume la Responsabilidad</i>	102
Tabla 22. <i>Acepta la Ayuda de Otros Para Superar las Metas Establecidas</i>	103
Tabla 23. <i>Realizo mis Actividades Laborales Correctamente Dentro de mi Puesto de Trabajo</i>	105
Tabla 24. <i>La Evaluación del Desempeño Ayuda a Mejorar mis Debilidades Laborales</i>	106
Tabla 25. <i>Sé con Exactitud qué Criterios Califica la Evaluación de Desempeño para Poder Conocer el Resultado de mi Trabajo</i>	107
Tabla 26. <i>Considero que la Capacitación que me Brinda la Empresa es la Adecuada para Desempeñarme de Mejor Manera</i>	108

Tabla 27. <i>Mi Jefe me Felicita Cuando Realizo Correctamente mi Trabajo</i>	109
Tabla 28. <i>Mi Jefe Inmediato me Motiva para Mejorar mi Desempeño</i>	110
Tabla 29. <i>La Motivación que me Brinda la Empresa Favorece mi Desempeño Laboral</i>	111
Tabla 30. <i>Recibo Algún Tipo de Incentivo Cuando mi Desempeño Laboral es Bueno</i>	112
Tabla 31. <i>Mi Desempeño Laboral es Bueno Puedo Optar por un Ascenso Laboral Dentro de la Empresa</i>	113
Tabla 32. <i>La Empresa Utiliza la Herramienta Apropiaada para Poder Saber el Desempeño de mis Actividades</i>	114
Tabla 33. <i>Mediciones de Clima Laboral, Productividad y Desempeño</i>	116
Tabla 33. <i>Mediciones de Clima Laboral, Productividad y Desempeño (Continuación)</i>	117
Tabla 33. <i>Mediciones de Clima Laboral, Productividad y Desempeño (Continuación)</i>	118
Tabla 34. <i>Medición de las Variables por Escala de Likert</i>	119
Tabla 35. <i>Análisis de Varianza del Clima Laboral en la Productividad</i>	119
Tabla 36. <i>Estadística de Regresión del Clima Laboral en la Productividad</i>	120
Tabla 37. <i>Determinación de la Ecuación del Clima Laboral en la Productividad</i>	121
Tabla 38. <i>Análisis de Varianza del Clima Laboral en el Desempeño</i>	122
Tabla 39. <i>Análisis de Regresión del Clima Laboral en el Desempeño</i>	123
Tabla 40. <i>Determinación de la Ecuación del Clima Laboral en el Desempeño</i>	123

Índice de Figuras.

<i>Figura 1.</i> Modelo Propuesto de Investigación.	33
<i>Figura 2.</i> Esquema del modelo de medición del clima laboral.....	47
<i>Figura 3.</i> En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo.	84
<i>Figura 4.</i> Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo.....	85
<i>Figura 5.</i> Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo.	86
<i>Figura 6.</i> La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.	87
<i>Figura 7.</i> La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores.	88
<i>Figura 8.</i> Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.	89
<i>Figura 9.</i> Los jefes reconocen y valoran mi trabajo.	90
<i>Figura 10.</i> Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas	91
<i>Figura 11.</i> Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas	92
<i>Figura 12.</i> Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa.	93
<i>Figura 13.</i> Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.	95
<i>Figura 14.</i> Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.	96
<i>Figura 15.</i> Es leal con sus superiores.	97
<i>Figura 16.</i> Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.	98
<i>Figura 17.</i> Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.	99
<i>Figura 18.</i> Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.	100
<i>Figura 19.</i> Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.....	101
<i>Figura 20.</i> Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se genera en la organización.....	102
<i>Figura 21.</i> En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.	103
<i>Figura 22.</i> Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.	104
<i>Figura 23.</i> Realizo mis actividades laborales correctamente dentro de mi puesto de trabajo...	105
<i>Figura 24.</i> La evaluación del desempeño a ayuda a mejorar mis debilidades laborales.	106
<i>Figura 25.</i> Sé con exactitud qué criterios califica la evaluación de desempeño para poder conocer el resultado de mi trabajo.....	107
<i>Figura 26.</i> Considero que la capacitación que me brinda la empresa es la adecuada para desempeñarme de mejor manera.	108
<i>Figura 27.</i> Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo.	109

<i>Figura 28.</i> Mi jefe inmediato me motiva para mejorar mi desempeño.....	110
<i>Figura 29.</i> La motivación que me brinda la empresa favorece mi desempeño laboral.	111
<i>Figura 30.</i> Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno.	112
<i>Figura 31.</i> Mi desempeño laboral es bueno puedo optar por un ascenso laboral dentro de la empresa.	113
<i>Figura 32.</i> La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder saber el desempeño de mis actividades.....	114
<i>Figura 33.</i> Cuadro de Correlación del Clima Laboral en la Productividad.	121
<i>Figura 34.</i> Cuadro de Correlación Clima Laboral vs. Desempeño.....	124

RESUMEN

El clima laboral se conoce como el conjunto de apreciaciones que los trabajadores tienen de su organización, siendo uno de los puntos claves para el buen funcionamiento, desarrollo y crecimiento organizacional, de ella depende también varios factores entre ellas productividad, motivación, desempeño, satisfacción, etc. Investigaciones anteriores resaltan la importancia de mantener una buena armonía dentro del entorno laboral, en la que exista un clima laboral agradable y positivo para el buen desempeño laboral y mantener una productividad estable con miras al futuro, lo que les permita mantenerse dentro de los grandes competidores en el mercado.

Por ello, El presente trabajo de investigación estudia la incidencia del clima laboral en la productividad y en el desempeño de los trabajadores del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de analizar el grado de correlación existentes entre las variables antes mencionadas, para lo cual se llevó a cabo una investigación transversal de tipo descriptivo y correlacional, aplicando el uso de herramientas a través de recolección de datos de tipo cuantitativo, como instrumento principal el uso de encuestas a través de la medición de Likert.

El uso de encuestas permitió conocer las apreciaciones de los integrantes del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, para lo cual se tomó una muestra de 63 personas para el análisis del objeto de estudio, la misma que permitió conocer y analizar los resultados obtenidos.

Los resultados evidencian que el clima laboral sí incide en la productividad y en el desempeño laboral con un grado de correlación del 39% y 53% respectivamente, resaltando la necesidad de fomentar un mayor compromiso en el trabajo en equipo por parte de los trabajadores, y el reconocimiento de los jefes hacia los trabajadores cuando el trabajo se realiza de manera eficiente.

Palabras claves:

Clima Laboral, Productividad, Desempeño laboral, Motivación, Crecimiento Organizacional.

ABSTRACT.

The working environment is known as the set of appreciations that workers have of their organization, being one of the key points for the good functioning, development and organizational growth, it also depends on several factors including productivity, motivation, performance, satisfaction, etc. Previous research highlights the importance of maintaining a good harmony in the work environment, where there is a pleasant and positive work environment for good work performance and maintain a stable productivity for the future, allowing them to stay within the big competitors in the market.

Therefore, the present study investigates the incidence of the work climate in the productivity and performance of the workers of the Sheraton Hotel of the city of Guayaquil, in order to analyze the degree of correlation between the variables mentioned above, to Which was carried out a transversal investigation of descriptive and correlational type, applying the use of tools through data collection of quantitative type, as the main instrument the use of surveys through Likert measurement.

The use of surveys allowed to know the appreciations of the members of the Sheraton Hotel of the city of Guayaquil, for which a sample of 63 people was taken for the analysis of the object of study, which allowed to know and analyze the results obtained.

The results show that the work climate affects productivity and job performance with a degree of correlation of 39% and 53% respectively, highlighting the need to encourage greater commitment in teamwork by workers, and the recognition of bosses towards workers when work is done efficiently.

KEYWORDS:

Labor Climate, Productivity, Job Performance, Motivation, Organizational Growth.

INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral no depende solamente del nivel salarial, sino que influye en un mayor grado el clima laboral que la organización brinda a sus trabajadores, así mismo el nivel de productividad aumenta cuando existe un ambiente laboral agradable en una organización, el éxito o fracaso de una organización depende de ciertos factores que engloban el crecimiento de la misma, en buena medida del ambiente laboral, del trabajo en equipo, el entorno en que los empleados desarrollan sus labores, el factor común es el clima laboral.

El clima laboral bajo un contexto general es de gran relevancia dentro de una organización, ya que permite al trabajador desarrollar sus actividades dentro de un ambiente confortable y agradable, permitiendo ser competitivos, productivos con un desempeño laboral eficiente, siendo estos unos de los objetivos principales de las organizaciones, por ello radica la importancia del proyecto de investigación en analizar la influencia en la productividad y en el desempeño del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

Para esto, el primer capítulo del presente proyecto de investigación consta de la Situación Problemática, donde menciona la importancia del estudio en mención en la que hace relevancia a un impacto socioeconómico, metodológico generando un enfoque teórico y técnico para el desarrollo de otros proyectos de investigación, también se mencionan los objetivos e hipótesis del trabajo enfocados a la incidencia de las variables estudiadas, por último se detallan los alcances y limitaciones que conllevan al proyecto en mención.

El segundo capítulo corresponde al marco teórico, donde se detallan las definiciones, características principales, y factores principales de cada una de las

variables, clima laboral, productividad y desempeño, así como también las dimensiones del clima laboral, por último, se describen las relaciones que existen entre el clima laboral en la productividad, así como también en el desempeño, brindando un enfoque sistemático para el desarrollo del estudio.

El tercer capítulo corresponde al marco metodológico, donde se describen el diseño y tipo de investigación la misma es de diseño no experimental transversal, y de tipo descriptivo y correlacional, así mismo se determinó la muestra para el análisis siendo de 63 trabajadores, por último, se detalla la recolección de datos usando como fuente principal las encuestas, las mismas constaron de tres bloques de 10 preguntas y/o afirmaciones para cada variable.

El cuarto capítulo consta del análisis de resultados de las encuestas, la misma que se llevó a cabo en el hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, dentro de este capítulo se analizó cada afirmación, dando como resultados favorables en cada una de las variables determinadas a través de la escala de Likert, luego se desarrolló la medición de las variables determinando la incidencia del clima laboral en la productividad y en el desempeño, mediante análisis de regresión y correlación, por último se encuentran las conclusiones y recomendaciones enfocados a resaltar los aspectos positivos encontrados en el estudio y mejorar el ambiente laboral en la organización.

Capítulo 1; Situación Problemática

1.1. Antecedentes del Problema

Navarro (2012), en un estudio en la ciudad de México en la delegación judicial de la ciudad de Quetzaltenango determinó que la productividad influye en un 90%, teniendo una regresión lineal positiva, ya que las condiciones de trabajo son favorables para realizar sus funciones diarias, por lo cual se muestra un grado de satisfacción laboral agradable y un rendimiento eficaz y eficiente, por lo que el autor afirma, que existe un mayor grado de dependencia entre las variables mencionadas. A su vez, en el estudio realizado por Rodríguez (1983) sobre 3.483 empleados de Telefónica (CTNE), señaló que, aunque la mayoría de los sujetos subraya la seguridad en el empleo y la pertenencia a una empresa sólida y de servicio público, entre los elementos más discriminativos y facilitadores de un buen clima laboral están los referidos a las relaciones personales y trato en el lugar de trabajo, el tipo de éste y la forma en que se ejerce la autoridad.

Kirchhoff (2006), en una investigación realizada por la Junta de Conferencia expuso el 50% de los estadounidenses muestran un grado de satisfacción positivo con su empleo, la misma que es inferior al porcentaje mostrado en 1995 siendo del 95%. A su vez, en el estudio presentado por Kirchhoff, el 40% de los trabajadores no mantienen una comunicación afectiva con sus empleadores y el 25% sólo realiza sus labores por una remuneración. Por lo que se debe tomar en cuenta las cifras de insatisfacción del personal, esto contribuye a una serie de consecuencias dentro de una organización. Es decir, un nivel bajo de satisfacción laboral está relacionada con el incremento de rotación y de ausencias en el trabajo, la misma representa un costo importante para las empresas en relación al bajo desempeño y disminución en el índice de productividad. Sin embargo, para

incrementar el índice de productividad de los empleados, la mayoría de las empresas están preocupadas por las percepciones del equilibrio entre el trabajo y el nivel de vida del personal en sus organizaciones con la finalidad de obtener un mayor grado de satisfacción laboral y beneficios organizacionales.

Movistar en el 2009 obtuvo una calificación próxima al 100% en el Índice de Clima y Cultura Organizacional, mediante las auditorías realizadas por el Great Place to Work Institute. Donde la compañía Movistar fue reconocida como una de las compañías del país que, debido a sus gestiones realizadas y en base a sus resultados, ha logrado asentarse en el ranking de las Mejores Empresas para Trabajar en Ecuador durante cinco años consecutivos (Morales Carrasco, 2010).

Los estudios han demostrados que con un buen clima laboral se logra el desarrollo organizacional teniendo como resultados altos índices de productividad, reconocimiento internacional, motivación laboral y económica, pero, sobre todo, un grado de responsabilidad social positivo, pero cabe recalcar que, un mal clima laboral, repercute en una serie de consecuencias como, insatisfacción laboral, baja productividad, altas rotaciones en los empleados, cambios estructurales, etc.

1.2. Planteamiento del problema

El clima laboral en su contexto general, es el entorno de trabajo sea físico y social en el que vive día a día una organización con sistemas de trabajo positivos y agradables, en donde su objetivo común es el mejoramiento continuo y eficiencia empresarial, sin desmerecer el factor humano, lo que conlleva a altos índices de rentabilidad y prestigio, sin embargo, la carencia de un clima laboral agradable repercute en una serie de problemas en el cumplimiento de sus objetivos, uno de los factores más importantes es el bajo índice de productividad, creando conflictos dentro de la organización generando un ambiente laboral negativo y por ende el

fracaso como institución, como destaca César Bullara (2014), Las ganas de producir e innovar no se dan sin un buen clima laboral y un sentido de pertenencia del espacio entre los trabajadores, por lo que debe incluir relaciones de confianza y respeto para que así, los colaboradores den lo mejor de sí mismos, lo que ayudará a elevar el nivel de productividad de la empresa (Hernández A. , 2014).

Es decir, el clima laboral influye de forma positiva o negativa en el comportamiento y funcionamiento de una organización, ya que, las consecuencias de un clima laboral negativo debido a una mala gestión afecta, no sólo a los trabajadores, sino que también a las organizaciones en general, donde el desempeño y la productividad laboral es la principal afectada, mencionó (Patiño, 2016). Por ende, la falta de indicadores, herramientas o técnicas de medición del clima laboral (grado de satisfacción laboral, motivación, nivel de comunicación, superación, trabajo en equipo, etc.), hace imposible analizar y medir los efectos que éste conlleva en la productividad de una organización, por tal motivo, surge la necesidad del estudio y análisis de estas variables y su incidencia en el Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

1.2.1. Formulación del Problema

Incide el clima laboral en la productividad y en el desempeño del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

1.3. Objetivo General y Específicos

1.3.1. Objetivo General

Realizar un estudio del clima laboral y su influencia en la productividad, así como en el desempeño del Hotel Sheraton en la ciudad de Guayaquil.

1.3.2. Objetivos Específicos

- ✓ Determinar los aspectos relevantes que afectan el clima laboral en las organizaciones.
- ✓ Evaluar el clima laboral en el Hotel Sheraton a través de la medición de las variables de productividad y desempeño laboral.
- ✓ Analizar la dependencia de la productividad y el desempeño de los trabajadores Hotel Sheraton con el clima laboral.

1.4. Justificación.

Los tiempos cambian, y las necesidades de las organizaciones y su entorno también, por lo que, en la actualidad las empresas deben comprometerse a tener una mayor competitividad conforme a la gestión del comportamiento humano, donde el más importante de esta gestión es el clima laboral (León, 2012). En la actualidad el estudio del mismo es un tema relevante en muchas de las organizaciones, ya que de ella depende mucho el tener un ambiente de trabajo ameno con un grado positivo de comunicación, trabajo en equipo, satisfacción tanto personal como empresarial, la misma que brinda y promueve el sentido de pertenencia a la organización, es por esto que, el presente trabajo de investigación se centra en el análisis del clima laboral y su repercusión en la productividad del Hotel Sheraton ubicado en la ciudad de Guayaquil, la misma que da a conocer cuáles son los factores e indicadores que influyen en las variables antes mencionadas, así mismo, si las percepciones de los trabajadores son positivas o negativas ante las gestiones que se desarrollan en la empresa y, a través del mismo establecer alternativas para el mejoramiento continuo del Hotel, ya que un excelente clima laboral y un alto índice de productividad es el objetivo principal de toda organización.

Por tal motivo, el presente proyecto de investigación pretende brindar un enfoque sistemático sobre la relevancia del clima laboral en la organización y ofrecer herramientas que permitan tener una proyección orientada al incremento en la productividad, pero sobre todo a la conducción de un cambio organizacional que conlleve una mejor percepción de los trabajadores en el desarrollo de sus actividades generando un ambiente laboral agradable, comprometidos con la organización encaminados a la mejora continua del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, dándole un mayor realce a esta institución, mejorando su calidad de servicio pero sobre todo mejorar su realidad social corporativa, manteniéndolos como uno de los mejores hoteles de la ciudad de Guayaquil.

1.4.1. Propósito del Estudio

El nivel de responsabilidad, y las políticas de empleo constituyen un factor importante así como también el nivel de gestión dentro de la organización para que se logre un clima laboral agradable, fomentando condiciones de trabajo favorables, por tal motivo, surge la necesidad de analizar el clima laboral en el Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil y poder determinar el impacto que pueda generar el mejoramiento del clima en el entorno de trabajo a través de varios indicadores, destacando que un buen ambiente de trabajo trae consigo un impacto positivo en la productividad, pero sobre todo un mayor grado de satisfacción laboral (Sierra Castellanos, 2011), así mismo, proporcionar indicadores para medir las variables de estudios brindando un enfoque para que el Hotel Sheraton pueda conocer sus debilidades en el clima laboral y su influencia en la productividad y convertirlos en fortaleza, para que la organización pueda lograr un máximo rendimiento superando sus expectativas de desarrollo, haciéndolos más competitivos en el cumplimiento de

sus objetivos de forma eficaz y eficiente, con un mayor grado de compromiso con sus empleados.

1.4.2. Importancia del Estudio

Un clima laboral agradable genera varios beneficios dentro de una organización, por ello, el estudio del presente proyecto de investigación es de gran importancia ya que genera un impacto socioeconómico en la organización, la misma, permitiría a los trabajadores sentirse comprometido en el desarrollo de sus actividades y que la misma, se vea influenciada en la producción del Hotel Sheraton, a su vez, esto ayuda a mejorar a la economía del país, ya que con el aporte de este estudio permite a las demás organizaciones tener un mayor compromiso con su entorno y generar un mayor grado de competitividad en el mercado.

Según Pérez (2014, p. 14), “El mejoramiento continuo del clima organizacional trae consigo un impacto socioeconómico positivo para la institución, ya que motiva a sus trabajadores a ser competentes, logrando un ambiente de trabajo favorable que arroje como resultado un alto nivel de satisfacción laboral.”

Así mismo, este trabajo de investigación analiza los factores que conllevan a una medición adecuada del clima laboral y su incidencia en la productividad, proporcionando mecanismos, y métodos para determinar su influencia y establecer estrategias que encaminen al mejoramiento continuo del Hotel Sheraton, así como también, contribuye al estudio de otros proyectos investigativos relacionados con la temática estudiada, brindando un enfoque teórico y práctico sobre las principales variables de estudio en relación a la influencia del clima laboral en la productividad.

Como afirma Bullara (2014, p. 2), “Un ambiente laboral caracterizado por relaciones de alta confianza y respeto entre sí, generarán un espacio propicio para que los colaboradores den lo mejor de sí mismo y trabajen con un sentido de familia

o en equipo integrado”. El presente proyecto de investigación también aporta a la generación de un ambiente laboral agradable, entre todos los que conforman la organización, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos del hotel, dándole un mayor sentido de pertenencia a la organización siendo más competitivos en el mercado.

1.5. Marco Referencial

El estudio del presente proyecto de investigación nace de la necesidad de evaluar la incidencia del clima laboral en la productividad del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil y cuáles son sus efectos, para lo cual es importante analizar los estudios realizados por varios autores y conocer sus apreciaciones de tal manera que puedan aportar a nuestra investigación, por lo cual mencionamos los siguientes:

Según Ubillús (2012) mencionó que, es fundamental para una organización mantener un clima laboral agradable en la que los trabajadores se sientan comprometidos con sus labores, con un mejor desempeño, realizando sus actividades con eficiencia, mostrando resultados óptimos, mostrando una relación directa entre el clima laboral y el desempeño de los empleados, pues un clima laboral positivo, promueve un mejor desempeño laboral, teniendo como resultado un alto rendimiento y mejora de la, productividad de la organización.

A su vez Quintero, Africano y Faria (2008), dijo que, el clima laboral influye en el comportamiento de los trabajadores dentro de una organización; la misma, ocasiona que la productividad de una organización se vea reflejada a través de un buen rendimiento laboral, para que esto sea posible es fundamental laborar en un ambiente de paz, tranquilidad, con miembros altamente motivado con un sentido de pertenencia dentro de la organización, y poder alcanzar índices de eficacia y de productividad elevada.

Según Córdova (2015), el clima laboral genera un impacto elevado sobre el comportamiento de los que conforman la empresa ya que un clima negativo, dificulta la planificación de la organización y la gestión de las actividades realizadas, así mismo influye en el compromiso de los integrantes de la organización, por otro lado, una organización con un clima laboral positivo tiene un alto grado de probabilidad en lograr un mayor sentido de pertenencia de sus trabajadores.

Por consiguiente, Chiavenato (2007) comentó que, el clima laboral está relacionado con el ambiente que se genera entre los integrantes de la organización, así como también, se encuentra ligado al grado de motivación de los empleados dentro de ella. Por ende, es favorable cuando se facilita la satisfacción de los trabajadores y negativo cuando no existen satisfacción de los mismos, por lo tanto, los miembros de una organización están en el derecho de adaptarse al cambio, la misma que les permita tener una mayor satisfacción y lograr mantener un equilibrio.

Cruz (2008) afirmó que, la satisfacción laboral dentro de una organización tiende a mejorar el nivel de productividad y minimiza el agotamiento laboral. Por ende, el análisis del clima laboral es importante para determinar los factores que deben ser estudiados con el objetivo de mejorarlos e influir de manera positiva en el clima laboral, ya que, si es mínima o nula la satisfacción laboral en las tareas desempeñadas, la insatisfacción produce un nivel bajo de eficiencia, siendo la más afectada la organización.

1.5.1. Modelo de Investigación.

Acorde con los estudios antes mencionados por los distintos autores con respecto al clima laboral y la manera en la que influye en varios factores, la investigación se basa en el modelo de Ubillús ya que afirma que el clima laboral impacta de manera positiva en el desempeño laboral de la organización, logrando que

una empresa sea competitiva en su entorno, realizando sus actividades de forma eficiente, a su vez, es importante conocer el impacto que el clima laboral genera en la productividad del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil. A continuación, en la Figura 1 muestra el modelo propuesto de investigación, indicando las variables de estudio para el proyecto de investigación, adaptado del modelo de estudio de Ubillús.

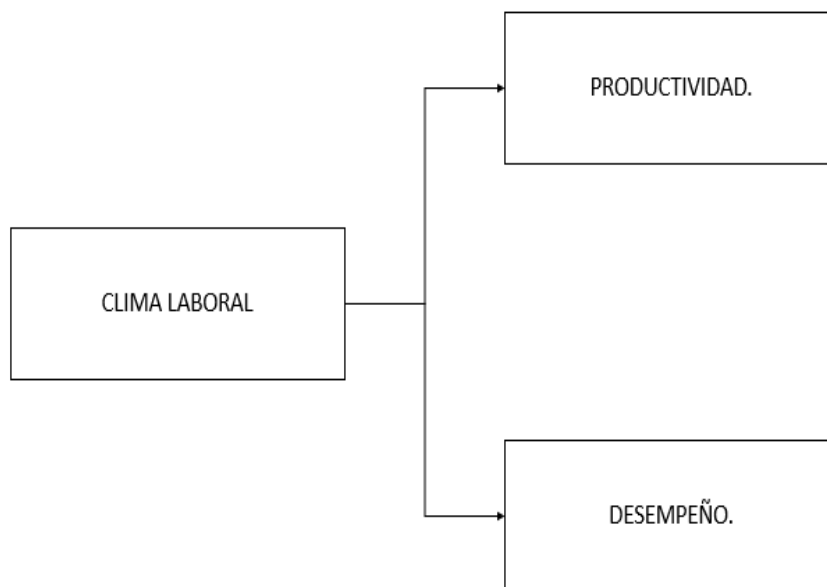


Figura 1. Modelo Propuesto de Investigación.

Nota. Adaptado de “Cómo influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores,” por Ubillús, 2012, p. 70.

1.6. Preguntas de Investigación e Hipótesis.

En base a lo analizado en el punto anterior se realizan las siguientes preguntas de investigación e hipótesis.

1.6.1. Preguntas de Investigación.

✓ ¿Incide el clima laboral en la productividad del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil?

✓ ¿Influye el clima laboral en el desempeño laboral de la organización?

1.6.2. Hipótesis.

✓ **H₁:** El clima laboral incide en la productividad del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

✓ **H₂:** El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

1.7. Matriz de consistencia

Tabla 1.

Matriz de Consistencia.

Formulación del Problema	Objetivo	Preguntas de Investigación	Hipótesis
Incide el clima laboral en la productividad y en el desempeño del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.	Realizar un estudio del clima laboral y su influencia en la productividad, así como en el desempeño del Hotel Sheraton en la ciudad de Guayaquil.	¿Incide el clima laboral en la productividad del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil? ¿Influye el clima laboral en el desempeño laboral de la organización?	El clima laboral incide en la productividad del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil. El clima laboral influye en el desempeño de los trabajadores del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

1.8. Variables.

1.8.1. Variable Independiente.

Clima laboral.

1.8.2. Variable Dependiente.

Productividad.

Desempeño laboral.

1.9. Conceptualización de Variables.

1.9.1. Clima Laboral:

Según Rodríguez (2001), define al clima laboral como, las percepciones existentes entre los miembros de una organización con relación al trabajo, el ambiente en que se desarrollan sus actividades, así como también las relaciones interpersonales que se desarrollan en ella y las diversas regulaciones formales en la organización que afectan a dichas labores.

1.9.2. Productividad.

Es la relación entre el resultado de la producción general y los insumos que se han utilizado para dicha producción; es decir, la relación existente entre la producción obtenida y los recursos agotados; en otras palabras, es la efectividad con la que se desarrolla el cumplimiento de los objetivos trazados por la organización y la eficiencia con la que se utilizan los recursos para durante el tiempo de la producción (Vera Guerra, 2014).

1.9.3. Desempeño.

Según Chiavenato (2000) definió al desempeño como, el comportamiento o acciones que toman los empleados durante su jornada laboral, la misma que es de gran importancia para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Por lo tanto, un nivel positivo de desempeño laboral es la fuerza y el factor con mayor relevancia con la que cuenta una empresa.

1.10. Supuestos.

Las respuestas de las encuestas realizadas a los trabajadores del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil son confiables.

Los resultados y la información obtenida en el proceso de investigación no es tergiversada.

1.11.Limitación y Delimitación.

Para el desarrollo del proyecto de investigación surgen las siguientes limitaciones y delimitaciones.

1.11.1. Limitación:

La presente investigación se llevó a cabo en el Hotel Sheraton ubicado en la ciudad de Guayaquil.

1.11.2. Delimitación:

Las mediciones que se realizaron en la presente investigación fueron: el clima laboral, productividad y desempeño laboral.

Los análisis de las variables antes mencionadas en el Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil se desarrollaron en los departamentos de recursos humanos, servicio al cliente.

Los estudios se realizaron durante el transcurso del primer semestre del presente año.

RESUMEN

El primer capítulo se centra en la problemática de la investigación, en la que se resalta que la falta de un buen clima laboral trae consigo una serie de consecuencias en la organización, entre ellas, la más afectada es la productividad, de allí nace la importancia de este estudio con el objetivo de analizar la influencia que tiene el clima laboral en la productividad del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, a través del cual se pretende brindar un enfoque sistemático a través de herramientas y técnicas de medición que sirvan para medir el clima laboral en la organización y su repercusión en los índices de productividad, este estudio genera tres impactos muy importantes no sólo para el Hotel Sheraton, sino que también para las organizaciones en general, entre ellas se mencionó el impacto socioeconómico, social, y metodológico, la misma que provocaría sobre todo un impacto en la economía no solo de ciudad de Guayaquil sino del país, ya que a través del mismo fomentaría a las organizaciones ser más competitivas en el mercado.

A través de varios modelos de investigación en donde destacan que el clima laboral repercute en varios factores, hemos tomado el modelo de Ubillús ya que menciona que el clima laboral afecta de forma positiva en el desempeño laboral, para lo cual es importante también resaltar la incidencia del clima laboral en la productividad, a través del cual se plantearon las preguntas de investigación e hipótesis, en base a nuestro modelo de investigación, por último se detallaron las limitaciones y delimitaciones del estudio, la misma que se realizó en el Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

Capítulo 2; Marco Teórico

2. MARCO TEÓRICO

2.1. Base Teórica.

2.1.1. Clima Laboral

Definición del Clima Laboral

Para Chiavenato, (1992) el clima laboral se compone por el entorno, el ambiente interno existente en cada organización, involucra una serie de aspecto, en diferentes contextos, entre ellas se pueden mencionar el tipo de organización, reglamentos, leyes, normas internas y externas que afectan a la organización, así como también la parte motivacional, de cada individuo, habilidades, los valores de los miembros de una organización que forman parte fundamental en el comportamiento de cada trabajador.

Anzola, (2003) se refirió al clima laboral como las percepciones de forma permanente en la que los individuos tienen con relación a su organización, por lo tanto, el clima laboral influye de forma directa en la conducta de los trabajadores, siendo diferentes en cada organización.

Méndez, (2006) se refirió al clima organizacional como, el ambiente adecuado que una organización puede tener, la misma que es percibida por el trabajador conforme al contexto en la que se encuentra en la organización, a su vez, el clima laboral esta expresada por variables o factores muy importantes dentro de una organización como, el liderazgo, el autoestima, la motivación, cooperación con los integrantes de la organización, etc., incidiendo en su comportamiento, satisfacción y eficiencia laboral.

Según Forehand (1964), el clima laboral es el conjunto de factores que representan y distinguen una organización con otra, las mismas que son relativamente perdurables a medida que transcurre el tiempo, por lo tanto, el clima laboral incide directamente en el comportamiento de los individuos en la organización.

Según Brunet (1987), el clima laboral es conocido como las percepciones del ambiente dentro de una organización, las mismas que vienen determinado por las, actitudes u opiniones personales de los empleados, liderazgo, y factores importantes como la satisfacción y la productividad. Esta definición agrupa entonces aspectos organizacionales tales como el liderazgo, los conflictos, los sistemas de recompensas y castigos, el control y la supervisión, así como las particularidades del medio físico de la organización.

Chiavenato (2000) definió que, el clima organizacional es, “el conjunto de las cualidades o propiedades del ambiente laboral que son percibidas o experimentadas por los miembros de la organización y que además tienen influencia directa en los comportamientos de los empleados” (p. 17)

Goncalves (2000) expuso que, los componentes y factores de una organización dan lugar a un clima de acuerdo a las condiciones en las que se presentan estos factores, en función a las percepciones de los integrantes de la organización. Este clima induce a un determinado comportamiento de los trabajadores, los mismos que influyen en la organización y en el clima laboral.

Según Pelaez (2010) El Clima se refiere a las características del entorno laboral de los trabajadores para que puedan desempeñarse dentro de una organización, estos factores pueden ser externas como internas. Las mismas son percibidas por los integrantes de la organización de forma directa o indirecta las

cuales afectan de manera positiva o negativa en su desempeño, esto último determina el clima organizacional, ya que cada miembro o integrante de la organización tiene una percepción distinta debido al entorno en que logra desarrollar sus actividades, es un cambio temporal en las actitudes de las personas que se pueden deber a varias razones: días finales del cierre anual, proceso de reducción de personal, incremento general de los salarios, etc. por ejemplo cuando aumenta la motivación se tiene un aumento en el Clima laboral, puesto que hay ganas de trabajar, y cuando disminuye la motivación éste disminuye también, ya sea por frustración o por alguna razón que hizo imposible satisfacer la necesidad. Estas características de la organización son relativamente permanentes en el tiempo, se diferencian de una organización a otra y de una sección a otra dentro de una misma empresa (p. 43-44).

Según García (2007) El clima laboral es conocido como conjunto de percepciones generalizado de los individuos que tienen sobre su entorno de trabajo, a su vez, es causada por la motivación interna que tienen los individuos, así como también de los reconocimientos que la organización brinda a sus trabajadores y sobre de las expectativas que se generan a través de ella, la cual está inmersa por los reglamentos internos de una institución organizacional, las cuales se diferencian de las demás, el clima laboral por ende es experimentado por aquellos individuos que conforman la organización, las cuales tienen la capacidad de ser medidos de acuerdo a las percepciones que tienen los trabajadores de su organización, éstas percepciones engloban el conjunto de actitudes, sentimientos, y valoración de cada una de las personas que conforman una organización, ya que éstas se diferencian una de la otra, las mismas que inciden directa o indirectamente en el comportamiento de los trabajadores o miembros que la forman, por lo tanto es un fenómeno estrictamente perceptual, es decir que depende del punto de vista de los trabajadores en cada puesto

de trabajado, en otras palabras, cada individuo percibe un clima laboral distinto a otro dentro de ella (pp. 159-160).

El clima laboral también es muy apreciado como el ámbito humano en el que se desenvuelven las labores diarias, esto predomina en la satisfacción y por lo consiguiente en el nivel de productividad. Cada organización se maneja de diferente cultura, hábito y métodos de hechos por lo cual forman parte del clima laboral, esto puede influir en la motivación, satisfacción en el trabajo o puesto de trabajo.

Según Chiavenato (2007) el clima organizacional está definido por la influencia del entorno de trabajo, la misma que conlleva a la motivación laboral de los integrantes de la organización, por ende, se puede ser las cualidades que están expresadas por el trabajadores conforme al ambiente de trabajo la misma que influye estrictamente en su conducta y desenvolvimiento dentro de ella, de acuerdo a las propiedades motivacionales propias de la organización, es decir, los aspectos de la organización que causan diferentes tipos de motivación en sus integrantes, el clima organizacional es positivo y agradable en aquellos aspectos que generan satisfacción de las necesidades personales y elevan la moral y el ánimo para desarrollar sus actividades, es negativo en aquellos aspectos que frustran esas necesidades, por tal motivo influye sobre el estado motivacional de los individuos y que, a su vez, recibe influencia de éste, es como si hubiera una retroalimentación recíproca entre el estado motivacional de los individuos y el clima laboral, por lo tanto, está directamente relacionado con la motivación de los miembros de la organización, cuando ésta es elevada entre los integrantes de la organización, el clima laboral tiende a ser elevado y a proporcionar relaciones de satisfacción, ánimo, interés y colaboración entre los participantes, sin embargo, cuando la motivación entre los integrantes es negativo, ya sea por situaciones personales o diferencias entre individuos y necesidades

totalmente diversas, el clima laboral resulta ser bajo, ésta se caracteriza por estados de desinterés, apatía, insatisfacción, en casos extremos llegan a estados de inconformidad, agresividad; situaciones en las que los miembros se enfrentan abiertamente contra la organización, de manera que el clima organizacional representa el ambiente interno que hay entre los miembros de la organización y está relacionado con el grado de motivación existente en ella (p. 87).

Según los autores antes mencionados, concuerdan que el clima laboral se define como las percepciones que tienen los miembros en su organización, ya sean éstas, los valores, las relaciones que existen entre los integrantes de cada organización, liderazgo, etc. Las mismas conducen hacia una organización competitiva y productiva.

Causas del Clima Laboral

Según Cuadra (2007), las causas de un buen clima laboral se relacionan directamente, con el buen desempeño laboral que los integrantes toman dentro de la organización, y consecuentemente con indicadores personales y laborales como, bienestar familiar que conllevan a la motivación en el trabajo, conexión afectiva de la organización con los subordinados, el tipo de liderazgo del empleador hacia los empleados, donde el tipo de liderazgo que tienen los superiores para los demás es uno de los aspectos que mayor incidencia tiene en el clima laboral y que afectan al desempeño y productividad, de acuerdo a la misma perspectiva, se menciona que el tipo de liderazgo que los superiores o encargados de una jefatura tenga para sus dirigidos influye positiva o negativamente en el clima laboral, viéndose afectados de forma positiva o negativa en el desempeño laboral, reflejados en los índices de productividad, es decir en la capacidad de resolver las necesidades laborales de los trabajadores, ofrecer reconocimientos, recompensas por el buen desempeño,

establecer sistemas de comunicación en la que le permita al trabajador sentirse un personal importante dentro de una organización, son algunos indicadores que influyen en el clima laboral, creando un compromiso para ella.

Características del Clima Laboral

Según Pelaez (2010) El clima laboral tiene las siguientes características:

1. Los aspectos que engloban el entorno laboral, los cuales el clima laboral guarda una estrecha relación con el ambiente de trabajo en las que inciden de forma directa en ella
2. Las situaciones coyunturales dentro de una organización, puede percibir cambios estructurales en ella, causando estabilidad o inestabilidad en el clima organizacional, aquellos cambios que se dan dentro de ella influyen en la toma de decisiones causando niveles de tranquilidad o conflicto en la organización situación por el cual, los cambios forman parte importante en los aspectos relevantes al clima organizacional
3. El comportamiento de los trabajadores causa un impacto considerable en una consideración, ya que de ella depende el funcionamiento de una empresa, comportamiento por el cual es causado por el ambiente de trabajo que gira en torno a ella
4. El grado de compromiso que un individuo tiene para con su organización genera un clima laboral ya sea agradable o no, es importante generar un clima laboral positivo ya que incide para que el nivel de compromiso sea significativo y llevar a cabo un grado de identificación considerable por parte de los miembros de una

organización para el mejoramiento del funcionamiento del desarrollo organizacional

5. Las actitudes que los miembros de una organización tienen dentro de ella afecta positiva o negativamente al comportamiento y por ende a las situaciones actitudinales de los trabajadores, es decir, si un individuo tiene una actitud negativa para desarrollar sus actividades es probable que genere un ambiente negativo en la organización causando un comportamiento bajo y afectando a los demás causando una insatisfacción dentro de la organización.
6. El clima laboral se ve afectado por una serie de factores que influyen en ella como, el liderazgo, el tipo de políticas que se desarrollan dentro de ella, los planes de gestión, de acción y contingencia, los tipos de contratos entre otros, es decir, si las políticas son rígidas, y el tipo de liderazgo que se genera dentro de una organización genera una clima laboral tenso, desagradable, impidiendo que el individuo pueda desenvolverse de una mejor forma, en cambio si en la organización se fomenta la unión, el trabajo en equipo, con líderes humanistas, se fomenta un clima laboral agradable llevando un estilo de dirección correcto, generando confianza con niveles de gestiones correcta en beneficio del individuo y de la organización
7. Un indicador negativo del clima laboral es sin duda los índices de rotación y ausentismo, la misma que genera niveles de tensión de los individuos de una organización por el temor de ser despedidos, y éstas influyen a su vez en el comportamiento, permitiendo no desarrollar sus actividades de una forma eficiente y eficaz

8. Con lo dicho anteriormente, es posible que se den cambios organizacionales a medida que transcurre el tiempo, ya que depende exclusivamente de las percepciones y actitudes de los trabajadores, enlazados con el nivel motivacional de cada uno de ellos, en otras palabras, el clima laboral puede ser positivamente duradero, o negativamente cambiante (págs. 61-64).

Beneficios del Clima Laboral

Según Varela (2012) los beneficios y ventajas que logra un clima laboral son muy diversos, por lo tanto es de suma importancia que sean medidos frecuentemente, a continuación se muestran varios beneficios que genera un clima laboral:

- ✓ La situación en la que se encuentre un trabajador, con un estado de tranquilidad, en ambiente agradables siempre será positivo
- ✓ Las motivaciones de los individuos crean un clima laboral agradables, permitiendo generar ideas positivas en beneficio personal y organizacional
- ✓ Un clima laboral agradable crea situaciones de compañerismo, integración facilitando la unión y conexión entre compañeros dentro de una organización
- ✓ El trabajo en equipo, facilita el cumplimiento y mejoramiento de un sistema de gestión efectivo (p. 1).

Factores que inciden en el Clima Laboral.

Según (García, 2007), Existen varios factores importantes que hay que considerar en el proceso de medición del clima laboral, a continuación, se presenta el listado de los factores a considerar en el análisis del clima laboral:

Estructura organizacional: Normas, políticas de la organización, distribución del trabajo y relaciones con los distintos departamentos de la empresa

Condiciones de trabajo: Percepción de los integrantes de la organización y seguridad del ambiente de trabajo

Imagen corporativa: Conocimiento de los objetivos, visión y misión de la organización

Liderazgo: Relación con los superiores y el tipo de comunicación existente los miembros de la organización (pp. 167-168).

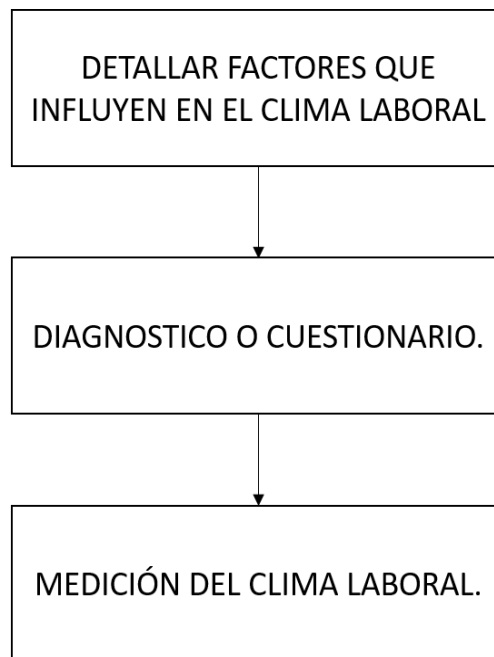


Figura 2. Esquema del modelo de medición del clima laboral.

NOTA: obtenido de “Clima organizacional. Hacia un nuevo modelo,” por García Villamizar, 2007, p. 168

Medición del clima laboral.

Unos de los argumentos para la evaluación del clima laboral es comprender la satisfacción y la motivación que son concepciones repetidamente utilizadas como sinónimos, pero que incluyen asuntos distintos y estrategias diferentes, el hecho de

estar complacido no se confirma que las personas se encuentren motivada pero efectivamente si se está motivado es un signo de que se está satisfecho.

El estar satisfecho puede reducir el ausentismo en el trabajo ya que los trabajadores se sienten comprometidos con la labor que desempeñan, por otro lado, existe la motivación que reduce el ausentismo de los trabajadores, ya que le ponen más perseverancia al empeño a las labores diarias que realizan, dando más de lo pedido o exigido.

Según Segredo (2013), El clima laboral tiende a ser un enfoque y una herramienta administrativa fundamental en las decisiones tomadas por la alta dirección, permitiendo la proyección para un incremento en la productividad, gestionar los cambios que sean necesarios para el mejoramiento continuo en la empresa.

Para Méndez (2006) la medición del clima organizacional a través de instrumentos, se centra en la determinación de varios factores internos que afectan el comportamiento de los miembros de la organización, empezando por las percepciones tienen sobre el clima laboral en la organización y que inciden en su motivación laboral. En este orden de ideas, la finalidad de la medición laboral es realizar un diagnóstico o encuestas sobre la percepción de los trabajadores con respecto al clima laboral; de tal forma, que se puedan observar y analizar situaciones formales e informales importantes en la empresa y analizar cuáles son las que percepciones y actitudes en los miembros de la organización, que a su vez influyen en el grado de motivación.

Con los resultados obtenidos a través de un diagnóstico, es importante brindar recomendaciones y plantear planes de acción con el objetivo de mejorar las conductas y percepciones de os trabajadores para crear un clima laboral que permita

obtener un nivel de eficiencia positivo que conlleve al cumplimiento de las metas propuestas por la organización.

Ambos autores coinciden en que, la medición del clima laboral a través de un diagnóstico permite conocer las percepciones y actitudes de los trabajadores en la organización, así mismo, implica analizar el desempeño y el nivel de productividad de la misma, y establecer estrategias y plan de acciones de ser necesario.

Según Méndez (2006), la medición y análisis de clima organizacional implica, en primera instancia, definir el modelo teórico a utilizar pues permite precisar los objetivos, determinar las variables, explicar los fundamentos básicos en los cuales se fundamenta el modelo teórico, construir la herramienta (cuestionario), proponer un sistema de recolección de datos, precisar el manejo que se le va a dar a la información, analizar e interpretar los resultados y con base en ello definir intervenciones concretas orientadas a su mejoramiento.

Según García (2009), en una organización hay tres planes estratégicos que permite medir y evaluar el clima laboral; donde se mencionan las siguientes, analizar el comportamiento de los trabajadores; realización de entrevistas a los miembros de la organización; y el desarrollo de encuestas a todos aquellos que forman parte de la organización, mediante el uso de los cuestionarios diseñados para ello.

De acuerdo con Brunet (1987), para medir el clima organizacional se utiliza principalmente el cuestionario escrito, en el cual se hacen preguntas que describen hechos particulares de la organización. Estos cuestionarios se utilizan en los cuadros de investigación que se basan en la percepción de las prácticas y procedimientos organizacionales y sobre el desarrollo de las percepciones individuales de la organización.

Bajo este contexto, para medir el clima laboral en el Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil es importante usar las herramientas de medición antes mencionadas, en la cual la de mayor relevancia es a través de cuestionarios, identificando los factores que influyen en el clima laboral y su incidencia en la productividad, y a su vez en el desempeño, por ende, es importante conocer las percepciones de los integrantes del Hotel a cerca de las relaciones intrapersonales, ya que el comportamiento de cada miembro de las organización puede tener una serie de consecuencias en ella, incidiendo en la productividad.

Dimensiones del clima laboral.

Las dimensiones del clima laboral como se aprecia en la Tabla 1, son los aspectos susceptibles de ser medidas en una organización y que éstas inciden en el comportamiento de los miembros de una organización. Por tal razón, para la realización de un diagnóstico del clima laboral es favorable conocer las diferentes dimensiones que han sido analizadas y estudiadas por varios autores, en donde buscan definir los elementos que afectan el ambiente de las organizaciones, a continuación, se detallan las dimensiones de varios autores:

Tabla 2.

Dimensiones del Clima Laboral.

Autores	Dimensiones	Autores	Dimensiones
Likert	1. Método de Mando.	Stringer	1. Estructura.
	2. Motivación.		2. Estándares.
	3. Comunicación.		3. Responsabilidad.
	4. Influencia e interacción		4. Reconocimiento.
	5. Toma de decisiones.		5. Apoyo
	6. Proceso de Control.		6. Compromiso
Litwin y Stringer	1. Estructura.	Brunet.	1. Autonomía Individual.
	2. Remuneración.		2. Grado de estructura que impone el puesto.
	3. Apoyo.		3. Tipo de recompensa.
	4. Tolerancia al conflicto.		4. Consideración, Agradecimiento y Apoyo
Pritchard y Karasick	1. Autonomía.		
	3. Relaciones Sociales.		
	4. Estructura.		
	5. Remuneración.		
	6. Rendimiento.		
	7. Motivación.		
	8. Estatus.		
	11. Apoyo.		

Nota: Adaptado de “Sandoval, Concepto y Dimensiones del clima laboral, 2004,” p. 84-86.

2.1.2. Productividad

En las empresas la productividad se mide para contribuir al análisis de la eficacia y la eficiencia. Su medición puede estimular el mejoramiento del funcionamiento: el simple anuncio, instalación y puesta en práctica de un sistema de medición puede mejorar la productividad del trabajo, a veces de un 5 a un 10 por ciento, sin ningún otro cambio organizativo o inversión. Los índices de productividad coadyuvan asimismo en el establecimiento de metas realistas y puntos de control para llevar a cabo actividades de diagnóstico durante un proceso de desarrollo de la organización, señalando los estrangulamientos y trabas del rendimiento. Además, sin un buen sistema de medición no puede haber mejora en las relaciones de trabajo o una correspondencia apropiada entre las políticas relativas a la productividad, los niveles salariales y la distribución de las ganancias (Prokopenko, 1987).

Según Paz y González (2005), La productividad implica la mejora del proceso productivo. La mejora significa una comparación favorable entre la cantidad de recursos utilizados y la cantidad de bienes y servicios producidos. Por ende, la productividad es un índice que relaciona lo producido por un sistema (salidas o producto) y los recursos utilizados para generarlo (entradas o insumos) (pág. 1).

Productividad en términos de empleados es sinónimo de rendimiento, en un enfoque sistemático, es algo o alguien que es productivo con una cierta cantidad de recursos durante un lapso de tiempo dado, en la que se genera la obtención del máximo de los productos. La productividad en las máquinas y equipos está dada como parte de sus características técnicas, no así con el recurso humano o los trabajadores, se debe considerar factores que influyen en ella (Kootz & Weihrich, 2014).

Según Benavides (2012) la productividad es considerado como un aspecto importante dentro de un país independientemente del sector, ya que ésta es la fuente principal del crecimiento económico, en beneficio empresarial, personal, y nacional, hoy en día los mercados son altamente competitivos lo que requiere un índice de productividad elevado que les permita solventarse y asentarse en ella, las empresas en general necesitan mantenerse en una productividad estable y creciente que les permita ser compensados en los salarios de los integrantes de una organización, también para mejorar el sistema de gestión, así como también mejorar la calidad de un servicio, éste a su vez, permite mejorar e incrementar el nivel de empleo de sus dirigidos, en cuanto al nivel empresarial, éste aspecto es de gran relevancia en cuanto al mejoramiento y estabilidad de su rentabilidad que les permita solventarse en el largo plazo, así como también en el mejoramiento de cada parte del proceso productivo, como por ejemplo, la calidad del servicio, el rendimiento de los empleados, supervisión, y gestión empresarial ya sea estratégico, táctica u operacional, esto ayuda al mejoramiento de la productividad, siendo factores de suma importancia (pp. 5 - 6).

Según Stoner (1996), Es la eficacia con que funciona el sistema de operaciones. Indica el grado de eficiencia y competitividad de su departamento. Es la razón entre producción e insumos. Cuanto más alto sea el valor numérico de dicha razón, mayor será la productividad. Tanto el nivel de una razón de productividad para un periodo dado, como la comparación con otras razones en el tiempo constituyen medidas importantes. El nivel en un momento cualquiera mide la eficiencia de las operaciones en dicho momento. Las comparaciones de las razones en el tiempo miden el aumento o disminución de la productividad.

Mertens (2000), definió a la productividad en su expresión más elemental como la relación entre insumo y producto. La mejora de esta relación, conllevaría teóricamente a mayores niveles de bienestar. Este axioma es cuestionable por múltiples razones. Sobre todo porque las estadísticas nacionales o de empresas no consideran todos los insumos posibles. Especialmente omiten aquellos que no tienen precio, pero que tienen valor social, como por ejemplo la afectación del medio ambiente, el deterioro de las condiciones de trabajo, la fatiga física y mental de los trabajadores el estrés para mencionar algunos.

En conclusión, un índice elevado de la productividad implica altos ingresos, tanto para el trabajador como para las organizaciones, alta inversión en investigación y desarrollo y más atención a los problemas del medio ambiente.

En las empresas que miden su productividad, la fórmula que se utiliza es:

$$\textit{Productividad} = \frac{\# \textit{ de unidades producidas}}{\textit{Insumos} - \textit{Empleados}}$$

Productividad y estrategia de empresa.

Para Paz y González (2005), Toda empresa ha de otorgar una atención especial al hecho de que su estrategia (la decisión de cómo quiere llegar a sus objetivos) sea eficaz, pues de ella dependerá su éxito, es decir, ha de tener una estrategia que pueda aplicarse eficientemente. Quien no posee objetivos claros no podrá definir su estrategia y quien deja de definirla tendrá un rumbo poco eficaz. Hay directores generales que estiman que sólo ellos han de tener en mente la estrategia, porque los demás no deben conocerla, otros en cambio, dedican varios meses para definirla mediante métodos participativos que permitan compartirla con el mayor número de directivos y mandos de la empresa. A largo plazo, el compromiso que adquiere toda la compañía en estos casos suele ser de tal coherencia que la propia definición convierte a la estrategia en productiva, mejorando las probabilidades de la

empresa de alcanzar el éxito. Por otra parte, la estructura de poder y de responsabilidad se repartirá en cierta lógica, pudiendo asignarse a cada persona el cargo que puede asumir y otorgándole el poder de decisión que precise. Esa estrategia estará impregnada de visiones diversas que comparten una misma filosofía definida entre todos como relevante. No es fácil que una empresa sea productiva si no tiene, para empezar, una estrategia clara, definida y compartida, una estructura concreta y un reparto de responsabilidades acorde con dicha estructura (p. 6).

Consideraciones de la productividad.

Según Benavides (2012) la productividad tiene tres consideraciones importantes, las cuales se detallan a continuación:

✓ Tratamiento de la calidad

El nivel de calidad en una empresa u organización está definido por las salidas (output) que se generan en ella, a su vez, el nivel de calidad influye estrictamente en la productividad, niveles altos de calidad originan un grado de satisfacción del cliente y por ende mejora la productividad, esto depende también del tipo de gestión, control e inspección dentro de la organización.

✓ Tratamiento de los servicios

Los servicios que se generen deben ser estrictamente positiva para generar índices elevados de productividad, los mismos deben ser medidos para poder evaluar y obtener resultados confiables que determinen el nivel de productividad, por ejemplo, la forma en que un recepcionista atiende un cliente, como un docente imparte sus clases, etc., depende si existe una buena o mala productividad.

✓ Forma de medición

Realizar mediciones de productividad es fundamental para realizar valoraciones puntuales, éstas deben ser mediciones físicamente. (p. 22).

Beneficios de la productividad.

Los cambios de la productividad tienen una gran influencia en numerosos fenómenos sociales y económicos, tales como el rápido crecimiento económico, el aumento de los niveles de vida, las mejoras de la balanza de pagos de la nación, el control de la inflación e incluso el volumen y la calidad de las actividades recreativas (Zambrano, 2015, p. 31). El único camino para que un negocio pueda crecer y aumentar su rentabilidad o sus utilidades es aumentar su productividad, El instrumento fundamental que origina una mayor productividad es la utilización de métodos, el estudio de tiempos y un sistema de pago de salarios (Bain, 2013).

Rasgos de la Productividad en el sector hotelero.

Según Benavides (2012) la presencia de rasgos distintivos de los servicios en la actividad hotelera, son fundamentales y entre ellas se mencionan los siguientes:

✓ Intangibilidad

La forma en que se realiza una venta, ya que en el sector hotelero lo que se ofrece es el servicio de usar las instalaciones del hotel como habitaciones, uso de baños, jacuzzis, etc., durante un periodo de tiempo determinado, estos se consideran como intangibles ya que el servicio en sí, es la actividad hotelera, sin embargo los servicios en los que se enfocan los consumidores, es como se les atiende, es decir, atención, limpieza, la forma en como visten los empleados, y como está estructurado el hotel la misma que genera un impacto positivo y una reputación considerable

✓ Heterogeneidad

Dentro de las actividades que se realizan frecuentemente hay roles que pueden ser estandarizados facilitando la gestión realizadas dentro del sector hotelero, existen acciones que dependen estrictamente de la forma en la que el proveedor se desempeña dentro de la organización ya que ésta es fundamental para llevar a cabo

un servicio, así como las habilidades que tienen para realizar las correcciones que se puedan realizar cuando exista alguna diligencia, otro de los motivos que afecta notoriamente en la calidad del servicio de un sector hotelero es la conexión que debe tener el proveedor con el cliente, aun cuando la demanda del servicio aumente en tiempos de temporadas y feriados, donde la demanda es notablemente excesiva

✓ Inseparabilidad

Es importante que el proveedor y el cliente estén presentes para poder realizar la transacción que les permita usar el servicio hotelero, también influye la forma en la que los empleados puedan realizar sus actividades dentro de ella, pero, sobre todo la forma en cómo se atiende al cliente para prestar sus servicios, ya que estos aspectos influyen en la satisfacción del cliente

✓ Carácter perecedero

En el sector hotelero es importante tener un manejo estricto en cuanto a su capacidad, oferta y demanda, ya que éste servicio no puede ser almacenado para ofrecerlo en otro momento, causando pérdidas en los hoteles, éste exige una gestión óptima para ofrecer el servicio, así como también es importante como se gestionan los precios para llevar a cabo una venta

✓ No almacenabilidad y no transportabilidad

El sector hotelero al ser un servicio estacionario, éste no se puede almacenar y tampoco es posible su transportación, lo que conlleva a que el cliente se dirija hacia el hotel, para adquirir su servicio, la misma que deben ser tomados en cuenta por parte de los hoteles, como se mencionó, no es posible su transportabilidad, lo que conlleva a los hoteles a tener restricciones en cuanto a la comercialización, las mismas que se han reducido a través de la utilización de cadena hoteleras, con la finalidad de satisfacer las necesidades del cliente (pp. 24-25).

Dimensiones de la Productividad en el sector de servicios

Según Benavides (2012), hace referencia a las dimensiones de la productividad en el sector de servicios expuestas por Katri Ojasalo (1999) entre ellas señalan: el grado de contacto e interacción con el cliente, el grado de personalización e intangibilidad del servicio, y el grado de desequilibrio entre la oferta y la demanda, cuanto mayor es la importancia de cada una de estas tres dimensiones, mayor es la necesidad de un cambio de enfoque acerca de la productividad, las características de dichas dimensiones se detallan a continuación:

✓ Grado de contacto e interacción con el cliente

Esta dimensión se basa en la interacción del cliente con el sistema que ofrece el sector hotelero, ésta hace posible en el cliente se involucre o sea parte del proceso de producción de tal servicio, esta afecta a la productividad, ya que el contacto e interacción del cliente con los empleados es muy elevado, debido a los servicios que se ofrecen dentro de ella, como, por ejemplo, el servicio de alimentación, servicios de sanitarios, entre otros

✓ Grado de personalización del servicio

Este punto hace mención en la que el cliente forma parte (durante y final) del proceso de producción, las mismas que deben ser adaptados a las necesidades y requerimientos de cada cliente que necesita del servicio en este caso del sector hotelero, como se ha mencionado en el punto anterior, este servicio hotelero es considerado como intangible, así como el servicio de hospitales, servicios telefónicos, etc., donde la conexión con el cliente es considerablemente elevado, y requiere una medición de productividad elevada

- ✓ Grado de desequilibrio entre la oferta y la demanda

Cuando la demanda es altamente fluctuante, requiere de una productividad elevada, tal es el caso de los sectores hoteleros, ya que la demanda es alta a medida que transcurre el tiempo (p. 26).

Consecuencias de la satisfacción laboral.

La satisfacción laboral tiene una serie de consecuencias para el ser humano, ya que puede llegar a afectar las actitudes ante la vida, y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida, puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros aspectos laborales ante la organización.

Una de las consecuencias con mayor relevancia de la satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral. Las principales consecuencias de la satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización son.

- ✓ Inhibición.
- ✓ Accidentabilidad.
- ✓ Baja productividad.
- ✓ Abandono.
- ✓ Dificultad para trabajar en grupo.
- ✓ Resistencia al cambio.
- ✓ Falta de creatividad (Zambrano, 2015, p. 15-16).

2.1.3. Desempeño

Definiciones del Desempeño.

Según Chiavenato (2000), el Desempeño laboral es la actuación y comportamiento de los miembros de una organización con miras al cumplimiento de

los objetivos fijados dentro de ella, la misma que constituye las estrategias organizacionales para lograr los objetivos trazados.

Robbins, Stephen y Coulter (2013) definieron que, “Es un proceso para determinar qué tan exitosa ha sido una organización (o un individuo o un proceso) en el logro de sus actividades y objetivos laborales” (p. 26)

Según Stoner (1996), sostuvo que el desempeño comprende el conjunto de acciones o desenvolvimientos observados en los trabajadores, las mismas son fundamentales para el cumplimiento de los objetivos de la organización, y que son medidos basados en las competencias de cada miembro de la organización y el nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo.

Según Pérez (2009), El desempeño es definido como aquellas aspectos o situaciones observados y evaluados en los integrantes de una organización que son fundamentales para el cumplimiento de las metas y objetivos que son trazados a través de un sistema de gestión dentro de una organización, las mismas que puedan ser medidos y evaluados por individuo con la finalidad de conocer las competencias de cada integrante de la empresa y su forma en la que éste contribuye a la organización. La Administración del desempeño, se conoce como el proceso mediante el cual la compañía asegura que el empleado trabaja alineado con las metas de la organización, así como las prácticas a través de las cuales el trabajo es definido y revisado, las capacidades son desarrolladas y las recompensas son distribuidas en las organizaciones (p. 1).

Según Palaci (2005), El desempeño laboral es el resultado que se espera obtener en beneficio y aportación a la organización de los diferentes aspectos

conductuales que un trabajador tiene durante un período de tiempo. Estas conductas, del o los miembros de una organización en diferentes lapsos de tiempo contribuyen a la eficiencia y a los cumplimientos de las metas organizacionales.

Según Pedraza (2010), El desempeño es el comportamiento del individuo que forma parte de una organización en función al cumplimiento de los objetivos trazados por ella, la misma constituye la estrategia individual para lograr los objetivos deseados, es el nivel de competencias y habilidad que desarrolla cada individuo para el cumplimiento de los objetivos de la empresa u organización, en otras palabras es el grado o nivel de esfuerzo de cada integrante para realizar sus actividades, el desempeño influye también en base a las aptitudes y actitudes cada trabajador que conlleva a tener el éxito deseado de una organización, a su vez, está conectado directamente a la voluntad, motivación, y capacidad de desarrollar sus habilidades (p. 496).

El desempeño laboral de cada persona es diferente debido a los distintos puestos y lugares de trabajados que tienen en una organización, desempeño que, se ve influenciado por diferentes factores que se presentan en una empresa, como el trabajo en equipo, capacitaciones, comunicación con los altos directivos, etc. (Queipo & Useche, 2002).

Evaluación del Desempeño.

El objetivo de la Evaluación del Desempeño, es proporcionar una descripción exacta y confiable de la manera en que el empleado lleva a cabo su puesto. A fin de lograr este objetivo, los sistemas de evaluación deben estar directamente relacionados con el puesto y ser prácticos y confiables (Pérez, 2009, p. 3).

Según Pérez (2009) Lo podemos considerar como un procedimiento estructural y sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos,

comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado y si podrá mejorar su rendimiento futuro, que les permita elevar su desempeño y a su vez sean reconocidos por los superiores que les conlleve a un ascenso de puesto de trabajo, conforme al aumento de sus capacidades y esfuerzo de cada integrante, en beneficio no solo personal, sino que también organizacional, llevando a cabo a índices elevados de productividad y mejorar la competitividad en el mercado (p. 2).

Según Pedraza (2010), la evaluación y/o medición del desempeño permite a la organización analizar e identificar las habilidades y capacidades de cada individuo con la finalidad de determinar el nivel de competencia y estructurarlos en cada puesto de trabajo conforme a sus conocimientos teóricos y técnicos, esta medición es el eje central para la ubicación de puestos de trabajos, con mira al crecimiento organizacional (p. 496).

Beneficios de la Evaluación del Desempeño.

Según Pérez (2009), La evaluación del desempeño ayuda a implantar nuevas políticas de compensación, mejora el desempeño, refuerza la toma de decisiones para la ubicación de puestos de trabajos, así como ofrecer reconocimientos por el nivel de la misma, ésta permite detectar cambios negativos o positivos que se desarrollan en las respectivas áreas de trabajos dentro de una organización, a su vez, permite resolver los problemas que se puedan encontrar y que se vean afectas en los puestos de trabajo, y analizar las causas y consecuencias de ellas, permitiendo resolverlos con responsabilidad, la evaluación del desempeño no puede restringirse a un simple juicio superficial y unilateral del jefe respecto del comportamiento funcional del subordinado; es necesario descender más profundamente, localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado (p. 2).

Factores que Influyen en el Desempeño Laboral.

Las organizaciones deben considerar factores que influyen de forma directa en el desempeño laboral, entre ellas se mencionan las siguientes:

2.1.4. Satisfacción Del Trabajo

Davis y Newstrom, (1991), plantearon que la satisfacción laboral comprende el conjunto de sentimientos ya sean éstos positivos o negativos en la que el empleado percibe su trabajo, por lo tanto, se ve reflejado en ciertas actitudes laborales durante la jornada de trabajo.

Según Robbins (1998), comentó que la satisfacción del trabajo está inmersa en el conjunto de actitudes que tiene el empleado ante su trabajo, es decir, el trabajador que se siente satisfecho con su puesto de trabajo, tiene actitudes positivas hacia él, y quien está insatisfecho con sus labores, desarrolla una actitud negativa en su trabajo, por tal motivo guarda una relación directa con el comportamiento laboral.

2.1.5. Causas de la Satisfacción de Trabajo.

La satisfacción laboral depende de cómo el trabajador se desenvuelva en ella, de cómo se sienta ante el desarrollo de sus actividades, así como también del nivel salarial. La satisfacción laboral es la causa de la felicidad y el bienestar de un individuo o, todo lo contrario. La satisfacción laboral puede depender de muchos factores cómo la superación personal y profesional, desenvolvimiento, responsabilidad, etc.

Cuanto más elevada sea la calidad de vida del trabajador, demostrará un grado mayor de satisfacción y se minimizará el grado de ausentismo, por lo tanto, la búsqueda de la satisfacción laboral es de gran relevancia para la organización.

Autoestima.

La autoestima es muy importante dentro de la organización, la misma está relacionada con el grado motivacional de una persona, ya que les permite desarrollar sus habilidades de forma eficiente, logrando ser reconocidos por los altos directivos, ya que individuos con un autoestima baja, es un persona que no puede desenvolverse de una mejor forma ocasionando pérdidas de producción, y rotación de personal, por tal motivo la autoestima es un factor fundamental para el bienestar personal y organizacional (González, 2015).

Trabajo en Equipo

El trabajo en equipo dentro de una organización, es transcendental para el cumplimiento de los objetivos de la organización, dándoles resultados positivos en cuanto a la producción de forma eficiente. Cuando existe una excelente comunicación entre directivos y empleados, y la confianza de desarrollar con tranquilidad sus actividades en conjunto se desarrolla un ambiente de trabajo agradable para el desarrollo del mismo, lo que les permite lograr el cumplimiento de los objetivos trazados, esto con un sistema de trabajo en equipo (González, 2015).

Capacitación del Trabajador

La capacitación es un proceso sistemático para la formación profesional del trabajador, dicho proceso dentro de una organización es adaptado por el área de talento humano, con la finalidad de que los trabajadores puedan desempeñarse de una mejor forma, que conlleve a un trabajo estricto y eficiente (Quintero, 2008).

2.1.6. Incidencias del Clima Laboral en la Productividad

Likert (1967), sostuvo que en la percepción del clima de una organización influyen variables tales como la estructura de la organización y su administración, las reglas y normas, la toma de decisiones, etc. Estas son variables causales, otro grupo

de variables son intervinientes y en ellas se incluyen las motivaciones, las actitudes, la comunicación, por consiguiente, las variables finales son dependientes de las dos anteriores y se refieren a los resultados obtenidos por la organización. En ellas, se incluyen la productividad, las ganancias y las pérdidas logradas por la organización. Estos tres tipos de variables influyen en la percepción del clima, por parte de los miembros de una organización.

Torrecilla (2005), mencionó que, un clima favorable permite un compromiso estable de la organización con los trabajadores, la misma que permite generar a la organización un clima adecuado, contribuyendo de forma directa en el aumento de la productividad, éste es un indicador del resultado del impacto global de haber incrementado las capacitaciones y moral de los empleados, así como la innovación y mejora de los procesos internos y de la satisfacción de los clientes. El objetivo es relacionar el resultado producido por los empleados, con el número de empleados utilizados para producir ese resultado. El indicador más sencillo son los ingresos por empleados, el cual representa la cantidad de resultado que cada empleado puede generar. A medida que los empleados y la organización se vuelven más eficaces en la venta de un mayor volumen y conjunto de productos y servicios con mayor valor añadido, deberían aumentar los ingresos por empleado.

2.2. Marco Referencial.

Las ganas de producir y mejorar en una organización, no se da sin un buen clima laboral, el sentido de pertenencia que tienen los trabajadores a su compañía es imprescindible para generar un entorno de trabajo agradable con relaciones de alta confianza, credibilidad y respeto entre sí, generando un impacto positivo en la productividad.

2.2.1. Relación entre clima laboral y productividad.

Venutolo (2009), comentó que, las organizaciones deben ser lo suficientemente flexibles para adaptarse a los cambios del entorno y a las transformaciones que pueden suceder en el orden interno, tales como: los cambios de directivos, las fusiones con otras empresas, las mudanzas, la incorporación de tecnología y de procedimientos de calidad, etc. Ante tales circunstancias, muchas veces se encuentran resistencias por parte de los recursos humanos que afectan su funcionamiento y rendimiento, por lo que, asumir el impacto del clima laboral en la productividad es el primer paso para que su influencia sea beneficiosa y no perjudicial, a lo mencionado agrega que, dichos recursos humanos son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sin importar cuál sea su nivel jerárquico o la tarea que allí desempeñan, por lo que, mejorar el clima laboral de cualquier empresa, ya sea grande, mediana o pequeña, es imprescindible para su desarrollo.

Alvarado, Hurtado y Yávar (2013), comenta que, dentro de un clima laboral agradable en el que manifiesta el reconocimiento de pertenencia y el compromiso de los trabajadores hacia la organización y viceversa es una alta ventaja competitiva. Un clima laboral hostil influye directamente el logro de los objetivos generales de una organización mostrándose en los altos índices de rotación del personal, en niveles bajos de productividad, aumento de situaciones de conflicto y la percepción de imagen que tiene la sociedad sobre dicha organización. La medición del clima organizacional depende de cada empresa, por lo que el clima laboral debe ser beneficioso y tranquilo donde el principal capital de la organización es el talento humano.

El clima laboral es fundamental para una organización y corresponde al conjunto de condiciones sociales y psicológicas de una empresa, las mismas que repercuten de forma estricta en el desempeño laboral de los trabajadores. Dentro de ellas incluyen factores de gran importancia como, el sentido de pertenencia del trabajador, la forma en que los trabajadores se integran dentro de ella, el comportamiento entre trabajadores, el grado de motivación, etc. El ser humano y los trabajadores en general, no solamente tienen la necesidad de una remuneración justa que les permita solventarse de mejor forma, sino que, también necesitan permanecer en un ambiente laboral agradable que les permita desarrollar sus actividades de forma óptima, la mayoría de ellos pueden recolectar todas las aptitudes y actitudes que se requieren dentro de una organización o institución sea pública o privada, pero si no se encuentran en un ambiente confortable, es imposible que los miembros de una organización puedan desarrollar sus habilidades y destrezas, afirma (Hernández E. , 2014).

Los estudios de los autores antes mencionados, apoyan el enfoque del presente proyecto de investigación realizado en el Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, ya que, menciona la importancia del estudio del clima laboral y el impacto que genera en la productividad, reconociendo que es un paso fundamental para el desarrollo y el progreso de la organización, así como también, la necesidad de que el trabajador se sienta en un ambiente agradable y confortable para el desarrollo de sus actividades, ya que si no hay un buen clima laboral repercute de forma directa el desempeño laboral.

2.2.2. Relación entre satisfacción laboral y productividad.

Robbins (2004), habla sobre los efectos de la satisfacción laboral y su influencia en la productividad, donde afirma que un trabajador feliz es un trabajador

productivo, por lo tanto, existe una relación directa entre la satisfacción y la productividad, así mismo indica que existen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral, una de ellas es el indicador promedio de la percepción del trabajador frente a las diferentes facetas de su trabajo y satisfacción por facetas que es el grado de satisfacción frente a aspectos específicos sea mayor o menor, en cuanto a su trabajo, reconocimiento, condiciones del trabajo, y las políticas de la organización, donde señala que la satisfacción laboral está relacionada directamente con el clima laboral de una organización..

Ostroff (1993) comentó que, existe una relación directa entre satisfacción laboral y rendimiento desde otra perspectiva y examina las relaciones en el nivel organizacional, ya que, las organizaciones que tienen empleados más satisfechos son más productivas y rentables que aquellas cuyos empleados están más insatisfechos. Los resultados de su estudio apoyan dicha relación entre la satisfacción laboral y el rendimiento organizacional.

Pinilla (1982) sostuvo que existe una relación directa entre la satisfacción laboral y la productividad, donde comenta que, la satisfacción laboral es la actitud general que un individuo adopta ante su trabajo, cuando resuelve sus necesidades y se toma conciencia en la organización, por tal motivo, los trabajadores necesitan que se les respete y se les trate dignamente y poder desenvolverse de la mejor manera en sus actividades diarias dentro de una organización., pero para ello, se necesita que se les remunere conforme a sus cargos, estar en ambiente agradable, con las condiciones óptimas para poder trabajar, pero sobre todo que se les brinde las prestaciones sociales para beneficio personal. Los trabajadores necesitan instruirse de forma constante que les permita trabajar mejor y ejercitar sus capacidades una serie de responsabilidades.

Por tal motivo, los estudios antes mencionados concuerdan en la relación existente entre la satisfacción laboral y la productividad, donde concuerdan que un empleado con un grado de satisfacción positivo, es un trabajador productivo.

2.2.3. Relación del Clima Laboral y Comportamiento.

Govea, Domínguez y San Agustín (2012), afirmaron que, El Clima laboral se relaciona no solo con el autoestima y motivación de los empleados en una organización, sino que también en su conducta, viéndose afectada su comportamiento y a su vez su desempeño organizacional dentro de ella, influyendo positiva o negativamente en el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas. Por lo tanto, es de vital importancia la imprescindible la ejecución de modelos que permitan evaluar y analizar el nivel del clima laboral en las organizaciones, la misma, hace posible descubrir cuáles son las causas que originan los factores negativos del clima, como, el mal comportamiento, consecuencias de no trabajar en equipo, insatisfacción laboral etc., esta evaluación permite también realizar planes de acción que conlleve a un buen ambiente laboral, mejorar la productividad y desempeño laboral, por ende elevar el índice de productividad, logrando que los miembros de la organización se sientan comprometidos e identificados con la empresa.

Salazar, Guerrero , Macahado, y Cañedo (2009), comentaron que, para la existencia de un buen ambiente laboral es de vital importancia un clima laboral que cree confianza entre los miembros de una organización la misma que permita erradicar los malos sentimientos, y actitudes negativas por parte de ellos. Un clima agradable tiene como objetivo principal el cumplimiento de los objetivos que la organización busca a raíz de un ambiente agradable y sentido de pertenencia por los miembros de la organización hacia el mismo. A su vez, un clima que cree

desconfianza y falta de identificación o sentido de pertenencia con la organización, crea un ambiente de conflicto, en donde la falta de trabajo en equipo y la falta de comunicación es el principal afectado, la misma que trae como consecuencia, un bajo rendimiento, y disminución en la productividad. El clima en la organización induce a los trabajadores a tomar ciertas actitudes, los mismos influyen en las planificaciones de la organización, en el desempeño, comportamiento y productividad de la empresa.

Ante lo mencionado, los autores coinciden en la importancia de mantener un clima laboral positivo, ya que éste influye de manera directa en el comportamiento y rendimiento laboral, si bien es cierto, que el clima laboral en cada organización es diferente, el sentido de pertenencia que cada trabajador tiene con su empresa y las ganas de salir adelante y superación personal influye en el entorno de trabajo, logrando tener una ventaja competitiva, por último, concuerdan en la importancia de un diagnóstico sobre el clima laboral en la organización, para establecer estrategias y realizar mejoras, para que exista un ambiente agradable y de confort, para todos aquellos que conforman la organización.

2.3. Marco Legal.

En la constitución de la República del Ecuador, en el capítulo sexto, Sección tercera, en el artículo 326, numeral 5, se menciona el derecho al trabajo, donde refleja la importancia de laborar en un ambiente agradable, garantizando el bienestar en las jornadas de trabajo:

5. “Toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar.”

Dentro del reglamento interno del Hotel Sheraton de Guayaquil, se detallan los siguientes artículos:

En el artículo 36 se mencionan las obligaciones del empleador, en la cual se ajustan al reglamento del Código del trabajo, para ello se destacan los siguientes:

- d) Estimular el trabajo en conjunto y armonioso del personal a su servicio así como propiciar los medios más adecuados, el bienestar de todos los trabajadores.**
- e) Solucionar, justamente, los requerimientos de los trabajadores, motivando las respuestas cuando sean negativas a los mismos.**
- f) Respetar los derechos laborales y sociales de los trabajadores.**
- i) Auspiciar cuando fuere posible, actos sociales, deportivos y culturales que contribuyan a la unidad familiar y comunitaria.**

En el Capítulo II del Reglamento Interno del Hotel Sheraton de Guayaquil, se menciona la evaluación del personal, en la que se destaca:

El Hotel evaluará periódicamente a su personal contratado a través del departamento del talento humano y los jefes del departamento. La evaluación efectuada servirá para las promociones, ascensos y, terminación de contratos.

El Hotel en su reglamento, destaca un ambiente propicio para la ejecución de actividades de cada personal, donde se refleje, un clima laboral agradable, así como menciona la constitución de la República del Ecuador y el Código del Trabajo.

RESUMEN

El capítulo 2 correspondiente al marco teórico hace referencia a teorías que resaltan la importancia del clima laboral, donde varios autores concuerdan en sus estudios como las percepciones y apreciaciones que los trabajadores e integrantes tienen de una organización, éstas se ven afectadas en la motivación, en el comportamiento, y en muchos factores importantes que inciden de forma directa en el desarrollo organizacional, la medición del clima organizacional en una organización es de gran importancia ya que permite tener un enfoque sistemático que afectan en la conducta y desenvolvimiento de los trabajadores, siendo uno de los instrumentos principales el uso de las encuestas, medidos a través de la escala de Likert.

Se señala también la importancia de la productividad, donde el eje central es rendimiento de los trabajadores y la eficacia en la que realizan sus actividades dentro de una organización, su medición es fundamental para mejorar la competitividad y obtener índices elevados de productividad con la finalidad de obtener ingresos que sean beneficiosos para la organización como para el trabajador, por consiguiente, se menciona el desempeño laboral en la que definen como el comportamiento y desenvolvimiento de los trabajadores con el objetivo principal de cumplir las metas trazadas de la organización, es importante la evaluación o medición del desempeño ya que éste es diferente en cada área y puestos de trabajos.

Por último, se menciona la relación existente entre el clima laboral y productividad y en el desempeño, donde varios autores están de acuerdo en que éstas se relacionan entre sí, ya que un ambiente laboral agradable influye directamente en el comportamiento y funcionamiento de los trabajadores la misma que les permite ser productivos y lograr un mejor desempeño.

Capítulo 3, Metodología.

3. METODOLOGÍA

3.1. Diseño de Investigación.

Existen dos tipos de diseño, el experimental que consiste en tratar o manipular las variables independientes con el objetivo de tener control sobre los efectos de los resultados de dicha investigación. Por otro lado, el diseño no-experimental consiste en escoger un grupo de personas a los cuales se les realiza una prueba sin manipular, controlar o estimular las variables independientes (Tam, Vera, & Oliveros, 2008).

Según Martins (2010), El diseño experimental es aquello cuando el investigador manipula una variable experimental no comprobada, bajo ciertas condiciones estrictamente controladas. Su objetivo principal es analizar, cuáles son las causas que se produce o pueden producirse una situación. El diseño experimental también busca predecir una situación futura, estructurar pronósticos que una vez confirmados, se convierten en leyes.

En el diseño no experimental, no se manipulan las variables deliberadamente, sino que se observan los fenómenos o situaciones tal como ocurren en su estado natural y una vez detalladas todas las actuaciones o fenómenos, se analiza la información obtenida. Por tal razón, no se determinan o escogen variables al azar o aleatoriamente (Gómez, 2006).

Por lo tanto, el presente proyecto de investigación es de diseño no experimental, ya que se van a recoger datos de un grupo durante un periodo de tiempo para analizar el comportamiento organizacional de los empleados del Hotel Sheraton de Guayaquil a través de diagnósticos para definir si el clima organizacional ha afectado su desempeño y a su vez determinar las posibles causas de una baja productividad debido a un clima poco satisfactorio.

Los autores Hernández, Fernández, y Baptista (2010), comentaron que, los diseños de investigación transaccional o transversal se recolectan en un momento, en tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, por ejemplo:

- ✓ Investigar el número de empleados, desempleados y subempleados en una ciudad en cierto momento.
- ✓ Medir las percepciones y actitudes de mujeres jóvenes que fueron abusadas sexualmente en el último mes en una urbe latinoamericana (p. 151).

Por lo tanto, el proyecto es de diseño no experimental transversal, ya que, se estudiará el comportamiento del clima laboral, con la productividad y su desempeño laboral en el Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, a través de diagnósticos para conocer las percepciones de los que conforman la organización, y medir las variables antes mencionadas.

3.2. Tipo de Investigación

Según Rojas (2015), el tipo de investigación a utilizar es descriptivo y consiste en demostrar la realidad tal cual se presenta en un lugar o momento determinado. En la investigación descriptiva se observa o se pregunta e inmediatamente se registran los datos, es decir se describe la situación sin incluir modificaciones, por lo tanto, las preguntas que se deben responder ante un escenario son las siguientes: ¿Qué es?, ¿Cómo es?, ¿Dónde está?, ¿Cuándo ocurre?, ¿Cuántos individuos o casos se observan?, ¿Cuáles se observan? (p. 5).

La investigación descriptiva como mencionó (Peña, 2013) “describe, analiza e interpreta la naturaleza actual, la composición y los procesos de los fenómenos para presentar una interpretación correcta” (p.89). Desea saber cómo es y como ocurre, esta investigación inicia con una realidad que sirve como guía para buscar medidas

viabiles basada en un enfoque cuantitativo o cualitativo. El objetivo es presentar un resultad correcto y exitoso sobre una realidad que se está estudiando (Cazau, 2006).

Se van a escoger variables de forma independiente y analizar o evaluar cada una de ellas en base a diferentes categorías pre establecidas, para después describirla y llegar a una conclusión. Se detallan las cualidades de cada participante o fenómeno de una población pre definida de una manera precisa e incluso con los resultados se pueden realizar predicciones o inferencias; ya que al emplear encuestas en un enfoque cuantitativo no se busca describir sino predecir una situación futura (Cazau, 2006).

En la investigación descriptiva se realizarán las siguientes tareas: describir el problema a resolver, definir y formular la hipótesis, variables, marco teórico, instrumentos para la recolección de datos, determinación de la población y muestra, tipos de datos, verificación de los mismos y por último la descripción y análisis de los datos (Tamayo, 2004).

En esta investigación se empleará un análisis descriptivo, ya que se van a estudiar la productividad y el desempeño laboral de los empleados del Hotel Sheraton de Guayaquil y después de observaciones y entrevistas se describirán su punto de vista en cuanto al ambiente organizacional con el fin de determinar la influencia del mismo en su forma de trabajo o productividad.

Una investigación descriptiva puede ser por casos, encuestas, exploratorios, de desarrollo, causales, de conjuntos y de correlación; en este proyecto se emplearán aquellos de correlación porque se determinará como el clima laboral afecta el comportamiento de los empleados y por ende la productividad de la empresa (Tamayo, 2004).

Con la investigación descriptiva se conocen las costumbres, tradiciones, situaciones y eventos relevantes por medio de una descripción clara y concreta de los sujetos de estudio, objetos o personas. No se basa solamente en recoger datos sino en predecir y determinar la relación entre dos o más variables sin considerar la relación causa y efecto (Llanos, 2001).

Por otro lado, también se puede considerar como una investigación profesional; ya que se emplearán análisis de estudios similares para determinar la posible influencia en el caso de estudio. Además, se está estudiando un caso en particular como es el comportamiento de los empleados del Hotel Sheraton.

Estas investigaciones llevan dicho nombre porque usualmente son realizadas por profesionales o cuasi profesionales, a pesar que es inherente a una actividad profesional; cualquier profesional sin importar la rama puede emplear dicha investigación. Hay muchos científicos que se dedican exclusivamente a este sector del mercado (Cazau, 2006).

La investigación profesional interviene en la situación actual empleado resultados de una investigación pura y una aplicada. En esta investigación se busca obtener un resultado ya sea solucionar un problema, construir algo, encontrar una cura, diagnóstico, entre otros vinculados a un caso en particular. No busca generalizar, aunque para ello pueda utilizar los saberes generales obtenidos en la investigación pura y la aplicada: en el curso de los dos últimos siglos la enorme mayoría de las innovaciones técnicas han sido precedidas por investigaciones aplicadas, las que a su vez lo han sido por resultados básicos (p.148).

En conclusión, esta investigación esta singularizada ya que busca adquirir conocimientos sobre un determinado caso en un momento o periodo específico sin

considerar cualquier otra variable que podría afectar al mismo fenómeno (Cazau, 2006).

3.3. Alcance

Antes de determinar el alcance de una investigación, es necesario determinar claramente a donde se quiere llegar y detallar que se desea obtener de la investigación. Por tal razón, existen tres elementos fundamentales como son:

Objetivos: el cual es un manifiesto que define los resultados que se quieren lograr cuando se termine con la investigación; entre las cualidades que debe tener son factibles, cuantificables y medibles. Son importantes porque ayudan a direccionar la investigación y darle sentido a la misma; y una vez que se llegue al objetivo, debe encontrarse consistencia en las variables y los resultados (Ávila, 2006).

Otro elemento es el propósito, el determinar la meta o el fin al que se quiere llegar si se lleva a cabo esa investigación. El propósito de un proyecto de investigación, no es igual a de un problema de análisis (Ávila, 2006).

El último elemento son las preguntas de investigación, las cuales deben ser respondidas al final de toda investigación. No son parte del problema de investigación, sino que surgen del mismo. Todo proyecto debe tener al menos una pregunta de investigación principal y esta a su vez debe tener una o varias secundarias que deben estar relacionadas o seguir la estructura de la principal (Ávila, 2006).

Cuando se trata de un diseño no experimental y un alcance descriptivo como se empleará en esta investigación, se realizan los siguientes pasos: seleccionar las cualidades, describir el tipo de objeto, identificar los rasgos o situaciones del objeto que se está estudiando. Este tipo de alcances pueden servir como base para realizar

futuras investigaciones; en él se emplean observaciones, revisiones o registros de documentos, entrevistas, encuestas, entre otros (Martínez, 2013).

Según Baptista, Fernández, y Hernández (2010), la investigación correlacional es aquella que asocia variables mediante un patrón predecible para un grupo o población, la misma que tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular. En ocasiones sólo se analiza la relación entre dos variables, pero con frecuencia se ubican en el estudio relaciones entre tres, cuatro o más variables (pág. 82). Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y, después, cuantifican y analizan la vinculación. La utilidad principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o una variable al conocer el comportamiento de otras variables vinculadas. Es decir, intentar predecir el valor aproximado que tendrá un grupo de individuos o casos en una variable, a partir del valor que poseen en la o las variables relacionadas (p. 83).

Por lo tanto, el estudio del proyecto de investigación, tiene un alcance descriptivo y correlacional, ya que a través de las encuestas se analizarán los resultados obtenidos por las variables en estudio, así como también, se realizará la correlación existente entre las variables descritas con anterioridad para analizar la influencia entre el clima laboral con la productividad y el desempeño en el hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

3.4. Población.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), “Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, las mismas que

deben situarse claramente en torno a sus características de contenido, de lugar y en el tiempo” (p. 174).

Ante lo mencionado, nuestra población de estudio comprende a todos los trabajadores del Hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil que se encuentren activos, los mismos que están comprendidos por 185 trabajadores en la actualidad.

3.5. Muestra.

Según Hernández, Fernández, y Baptista (2010), “La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población. Es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población” (p. 175).

En las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis y en las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación (p. 176).

Por lo tanto, para realizar la medición de las variables en estudio se utilizó una muestra de tipo probabilístico.

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10%, la fórmula estadística es la siguiente:

$$n = \frac{Z^2 pqN}{N \cdot E^2 + Z^2 p \cdot q}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra=?

Z= Nivel de confiabilidad 95% ∴ 1,96

P= Variabilidad positiva= 0,5

Q= Variabilidad negativa= 0,5

N= Población= 185

E= Error de muestreo= 10% ∴ 0,1

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(185)}{(0,05)^2(185) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$
$$n = \frac{177,67}{2,81}$$
$$n = 63,22 \therefore 63$$

Se establece una muestra de 63 personas de una población de 185, las mismas que serán encuestadas en el hotel Sheraton.

3.6. Técnica de Recogida de Datos.

Para el desarrollo del presente proyecto se tomó como instrumento principal la encuesta mediante cuestionarios para la medición del clima laboral, y su influencia en la productividad y el desempeño laboral, las mismas que fueron aplicadas a los trabajadores del hotel Sheraton, siendo la fuente principal para el estudio en mención.

Como fuentes secundarias se tomaron datos aportados por Recursos Humanos, artículos científicos, sitios web sobre el tema en mención.

3.7. Análisis de Datos.

“El análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando un programa computacional” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010, p. 278).

Para el proceso de análisis de datos se tomó como referencia lo expuesto por Hernández (2010), donde menciona los pasos a seguir:

1. Seleccionar el programa estadístico para el análisis de datos.
2. Ejecutar el programa.
3. Explorar los datos: analizarlos y visualizarlos por variable del estudio.
4. Se evalúa la confiabilidad y validez del o de los instrumentos escogidos.
5. Se lleva a cabo análisis estadístico de cada variable del estudio.
6. Se efectúan análisis adicionales.
7. Se preparan los resultados para presentarlos (p. 277).

En el análisis de datos, se tomó como referencia el programa computacional de Excel para la configuración de los datos numéricos obtenidos en las encuestas realizadas a los trabajadores del Hotel Sheraton, mediante estadística, a través de gráficos de frecuencia, barras, etc.

Los resultados de las encuestas se exponen en el siguiente capítulo.

RESUMEN

Es importante señalar que el proyecto de investigación es de diseño no experimental transversal debido a que los datos son recolectados dentro de un periodo de tiempo para analizar la influencia del clima laboral en la productividad y en el desempeño, así como también es de tipo descriptivo ya que este tipo de investigación permite observar o preguntar las apreciaciones de los trabajadores en relación a las variables de estudio, para luego ser medidos y analizar su comportamiento en el hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, por otro lado, es importante recalcar que el análisis de investigación es de tipo correlacional ya que luego de obtener los datos se analiza la correlación existentes entre el clima laboral y las variables en estudio.

Mediante una población de 185 trabajadores se estableció una muestra con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 10%, la misma que dio como resultado 63 trabajadores a ser encuestados, siendo el uso de encuestas la fuente principal, los datos recolectados serán analizados a través de un programa de Excel con análisis de regresión y correlación.

Capítulo 4, Análisis y Resultados.

4. ANÁLISIS Y RESULTADOS

Se llevó a cabo las encuestas pertinentes para el análisis del proyecto en estudio del clima laboral y su incidencia en la productividad y el desempeño, éstas constan de tres bloques: el primer bloque está relacionado al clima laboral, el segundo bloque hace referencia a la productividad y el último bloque comprende al desempeño laboral, con la finalidad de conocer y analizar la correlación existente entre las variables de estudio. Las encuestas constan de 10 preguntas y/o afirmaciones por cada bloque, las mismas tuvieron cinco opciones de respuestas, éstas fueron: totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo, y totalmente en desacuerdo, con una valoración de 5, 4, 3, 2, 1 pts. respectivamente, las cuales fueron medidas por la escala de Likert para conocer si el grado de satisfacción de los trabajadores es bajo, medio o alto, el cuestionario fue aplicado a los trabajadores del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil como se mencionó en el capítulo anterior.

Los análisis de los resultados de las encuestas se detallan a continuación.

CLIMA LABORAL.

Como se ha mencionado, el clima laboral se conoce como las percepciones que los trabajadores tienen para con su organización, las siguientes preguntas y/o afirmaciones corresponden a las percepciones que los trabajadores tienen del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil y de cómo es el ambiente en el entorno de trabajo, a continuación, se muestran los resultados de cada afirmación.

El trabajo en equipo es de gran relevancia para una organización, por ello la importancia de conocer cuál es la percepción sobre este tema, en el gráfico 1, se muestra el resultado.

Tabla 3.

En mi oficina se Fomenta y Desarrolla el Trabajo en Equipo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	35	55,56%
De acuerdo	25	39,68%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	3	4,76%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

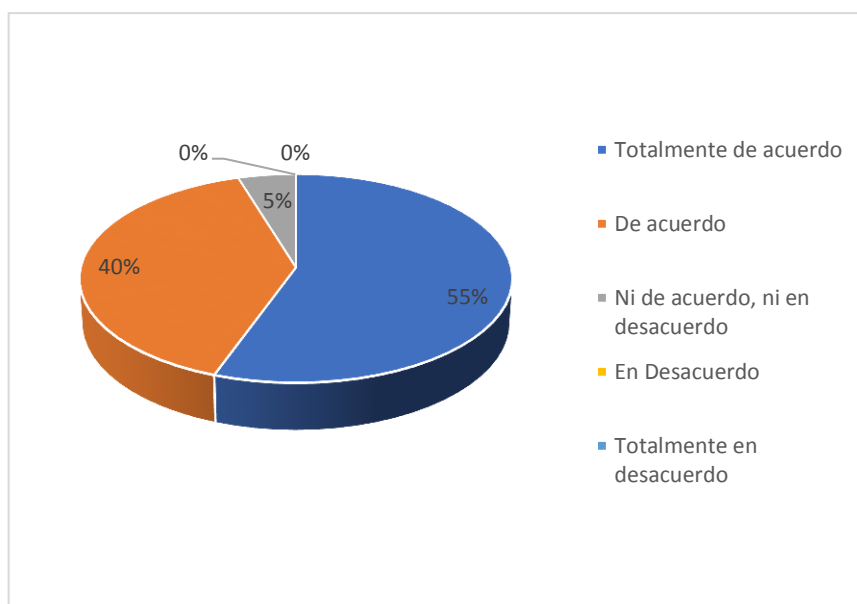


Figura 3. En mi oficina se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo

Como se puede observar en la Figura 3, 55% de los encuestados están totalmente de acuerdo con la primera afirmación, el 40% está de acuerdo, los resultados arrojan que el 95% de los trabajadores del hotel confirman que se fomenta el trabajo en equipo en su organización, sin embargo, un 5% de los trabajadores no está de acuerdo ni en desacuerdo, es decir, consideran que el trabajo en equipo no se desarrolla en su totalidad.

Tabla 4.

Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	7	11,11%
De acuerdo	35	55,56%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	21	33,33%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

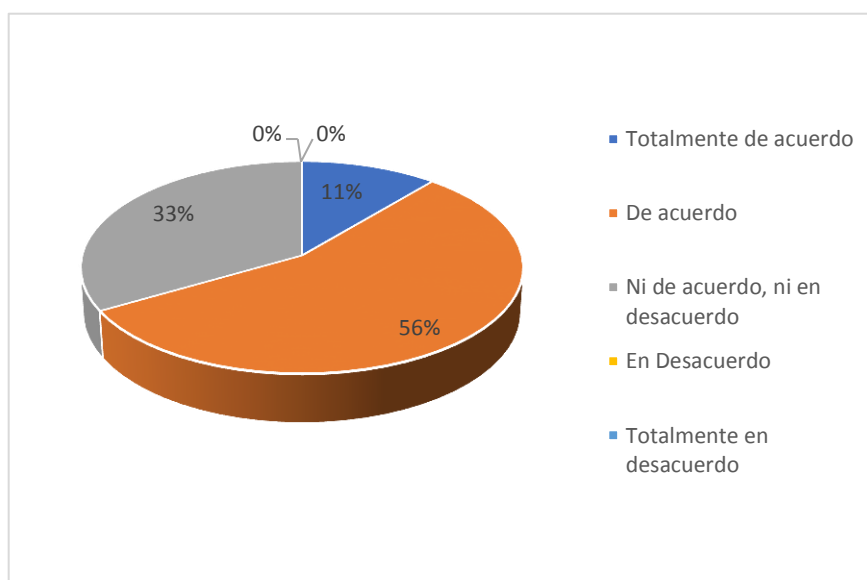


Figura 4. Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo

Como se muestra en la Figura 4, el 11% respondió que está totalmente de acuerdo, el 56% de los encuestados está de acuerdo en que existe comunicación dentro de un grupo de trabajo, y el 33% respondió que no está de acuerdo ni en desacuerdo con la afirmación mencionada, esto quiere decir que existe una apreciación muy diversa en cuanto a la comunicación dentro de la organización, siendo así que para el 33% le es indiferente esta apreciación.

Tabla 5.

Siento que no me Alcanza el Tiempo para Completar mi Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	1	1,59%
De acuerdo	17	26,98%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	23	36,51%
En Desacuerdo	5	7,94%
Totalmente en desacuerdo	17	26,98%
Total	63	100,00%

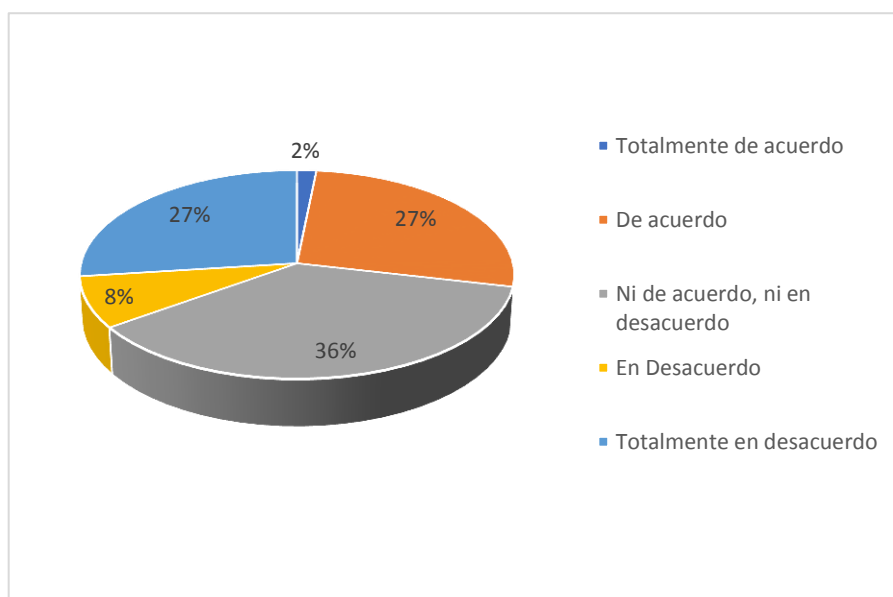


Figura 5. Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo

En la Figura 5, se aprecia que el 2% respondió que está totalmente de acuerdo, el 27% está de acuerdo, es decir que el 29% de los encuestados confirma que en ciertas ocasiones no les alcanza el tiempo para terminar su trabajo, sin embargo el 36% contestó que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con la pregunta realizada, la misma que es indiferente, el 8% respondió que está en desacuerdo y finalmente el 27% está totalmente en desacuerdo con la afirmación, donde

aproximadamente el 35% de los encuestados confirma que si les alcanza el tiempo para desarrollar sus actividades por tal motivo no estuvieron de acuerdo con la pregunta.

Tabla 6.

La Organización Cuenta con Planes y Acciones Específicos Destinados a Mejorar mi Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	33	52,38%
De acuerdo	20	31,75%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	15,87%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

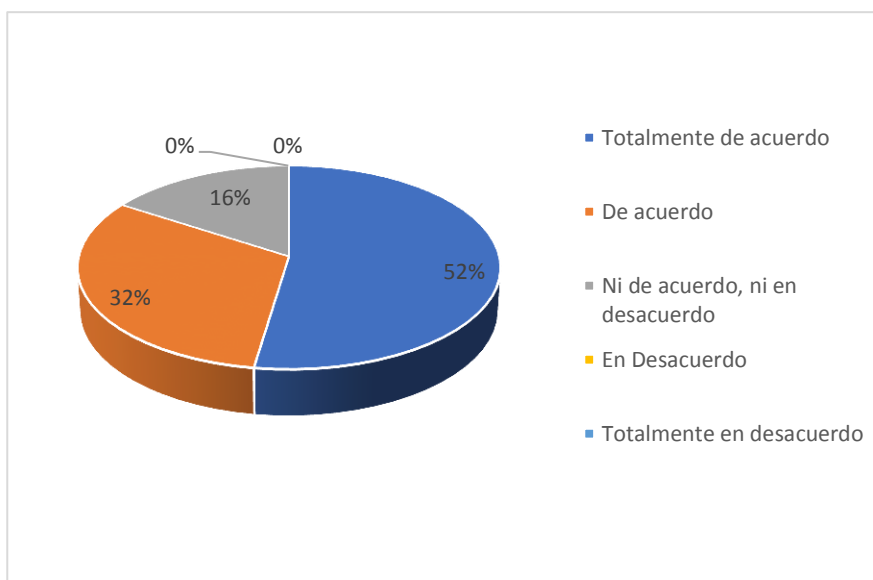


Figura 6. La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo

Como se aprecia en la Figura 6, el 52% de los encuestados confirman en que están totalmente de acuerdo en que la organización cuenta con planes y acciones específicas para mejorar su trabajo, el 32% respondió que está de acuerdo, y el 16%

no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, como se puede observar, existe un porcentaje considerable del 85% que connotan la importancia de los planes de acción en la organización.

Tabla 7.

La Organización Otorga Buenos y Equitativos Beneficios a los Trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	13	20,63%
De acuerdo	38	60,32%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	19,05%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

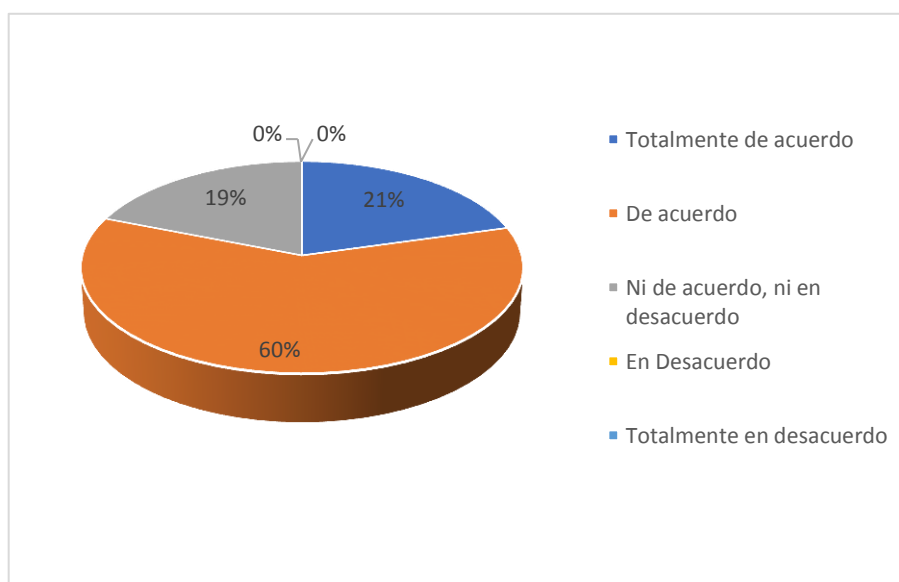


Figura 7. La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores

La Figura 7, muestra que el 21% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que la organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores, el 60% está de acuerdo con esta afirmación, sin embargo, cabe recalcar

que el 19% considera que no está de acuerdo ni en desacuerdo con esta afirmación, confirmando que es indiferente en la organización otorgar beneficios equitativos a los trabajadores.

Tabla 8.

Las Remuneraciones Están al Nivel de los Sueldos de mis Colegas en el Mercado

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	30,16%
De acuerdo	32	50,79%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	19,05%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

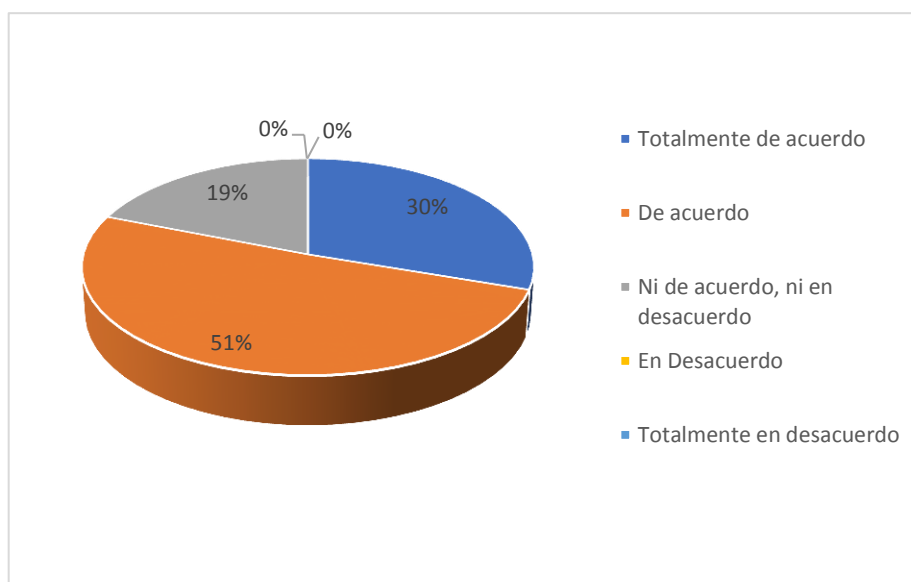


Figura 8. Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado

Como se muestra en la Figura 8, el 30% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las remuneraciones están al nivel de los sueldos de sus colegas en el mercado, el 51% está de acuerdo con esta afirmación, y el 16% de los que fueron

encuestados contestaron que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, señalando como indiferente a esta afirmación, cabe recalcar que aproximadamente el 80% está consciente de que las remuneraciones recibidas por la organización están acorde a lo recibido por otras organizaciones.

Tabla 9.

Los Jefes Reconocen y Valoran mi Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	11	17,46%
De acuerdo	22	34,92%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	30	47,62%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

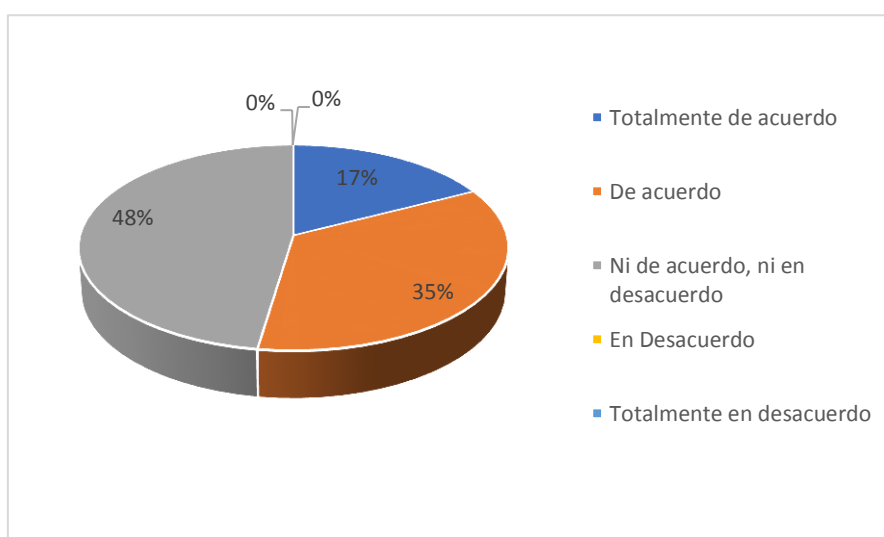


Figura 9. Los jefes reconocen y valoran mi trabajo

La Figura 9 muestra que, el 17 % respondió que está totalmente de acuerdo, el 35% está de acuerdo con esta afirmación, y el 48% no está de acuerdo ni en desacuerdo en que los jefes del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil reconocen

y valoran el trabajo realizado por los integrantes de la organización, cabe recalcar que las percepciones en esta afirmación fue compartida, siendo así un 52% en que confirman que los jefes reconocen el trabajado realizado, sin embargo para el 48% le es indiferente.

Tabla 10.

Está usted de Acuerdo en cómo está Gestionado el Departamento en el que Trabaja Respecto a las Metas que éste tiene Encomendadas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	10	15,87%
De acuerdo	36	57,14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	26,98%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

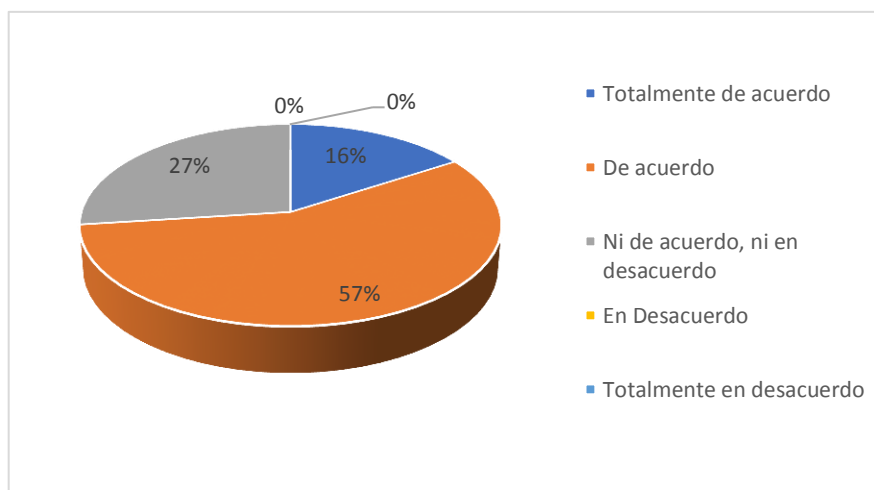


Figura 10. Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas

La Figura 10, muestra que el 16% de los encuestados está de acuerdo en cómo se gestionan las actividades en sus respectivos departamentos, el 57% respondió que está de acuerdo con la pregunta realizada, y el 27% no está ni de

acuerdo ni en desacuerdo con la misma, ante lo mencionado, aproximadamente el 73% de los encuestados consideran que se gestiona de forma correcta las actividades encomendadas en cada uno de los departamentos de su organización, viendo de manera positiva las gestiones que se desarrollan en el hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 11.

Considera que Recibe una Justa Retribución Económica por las Labores Desempeñadas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	9,52%
De acuerdo	32	50,79%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	25	39,68%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

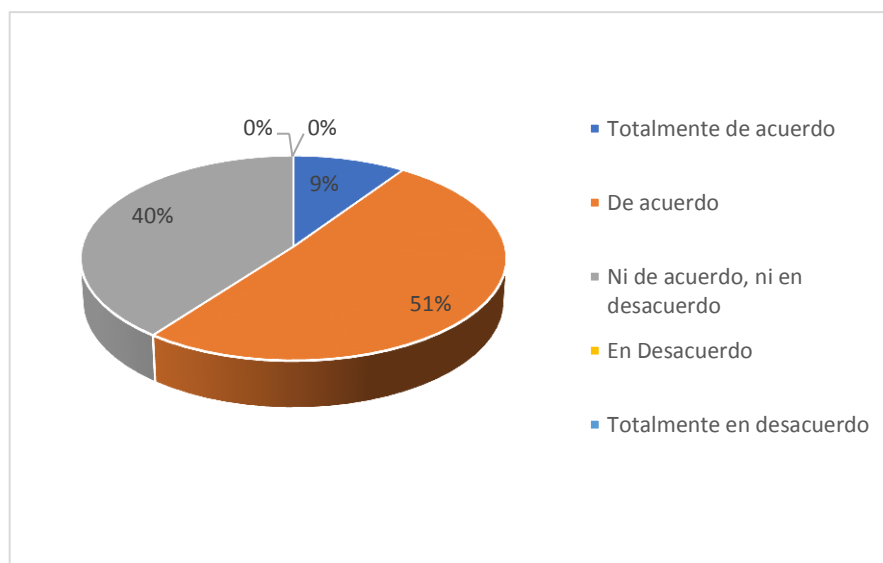


Figura 11. Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas

Como se muestra en la Figura 11, el 9% de los encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo con la pregunta realizada, el 51% está de acuerdo y el

40% de ellos consideran que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo en que reciben una justa retribución económica por las labores desempeñadas en el hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, como se puede observar existe una apreciación diferente en cuanto a la pregunta realizada ya que aproximadamente el 60% confirma que reciben una remuneración justa, y el 40% no se encuentra muy conforme con su remuneración recibida por parte de la organización.

Tabla 12.

Considera que su Remuneración está por Encima de la Media en su Entorno Social, Fuera de la Empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	15	23,81%
De acuerdo	36	57,14%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	19,05%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

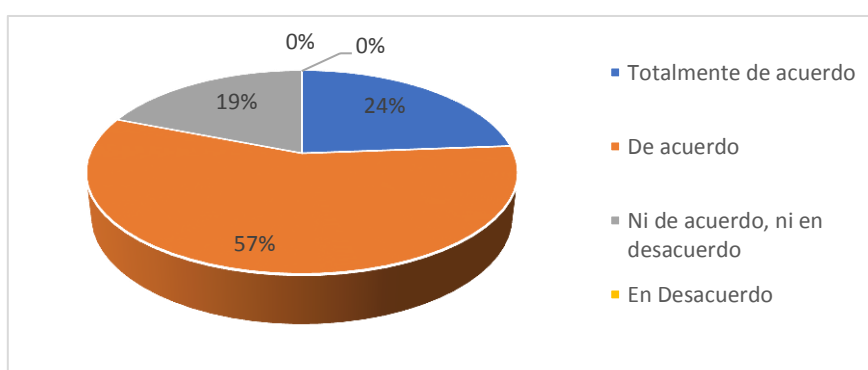


Figura 12. Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa

En la Figura 11, se muestra que el 24 % de los encuestados consideran que su remuneración está por encima de la media en su entorno social fuera de la empresa,

el 57% está de acuerdo con la pregunta realizada y para el 19% de los encuestados es indiferente, contestando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con la misma, en este sentido existe un mayor porcentaje donde se aprecia que el 81% confirma que las remuneraciones si están por encima con relación a su entorno social.

PRODUCTIVIDAD.

El segundo bloque consta de afirmaciones y/o preguntas relacionadas a la productividad de los trabajadores de los trabajadores del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, las mismas que se muestran a continuación con sus respectivos porcentajes.

Tabla 13.

Comparte sus Conocimientos Laborales en Beneficio de sus Compañeros

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	44	69,84%
De acuerdo	19	30,16%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,00%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

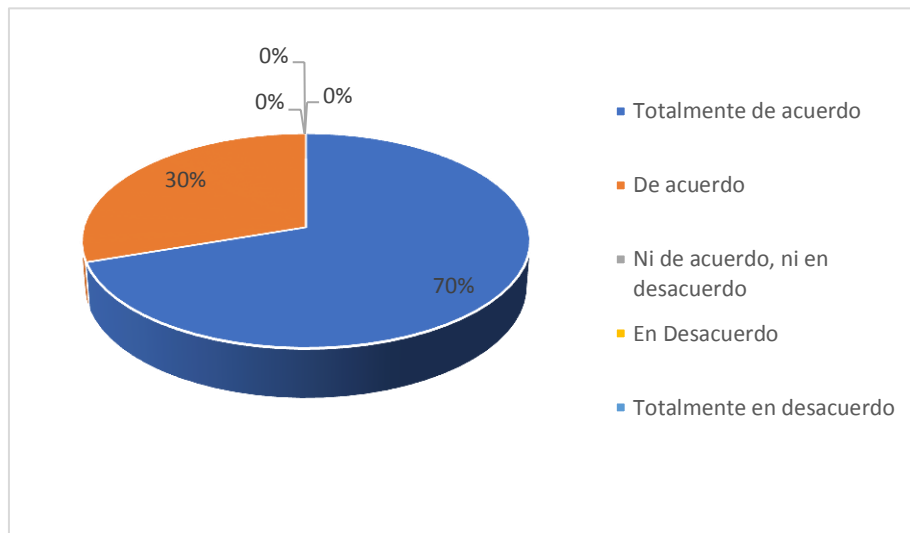


Figura 13. Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros

En la Figura 13, se puede observar que el 70% de los encuestados resaltaron que están totalmente de acuerdo que en la organización si se comparte los conocimientos laborales en beneficio de todos los que forman parte de la empresa, y el 30% está de acuerdo con dicha afirmación, esto es importante ya que, esto permite desarrollar mejor las actividades encomendadas diariamente por los trabajadores del hotel.

Tabla 14.

Aplica los Valores Institucionales en su Puesto de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	42	66,67%
De acuerdo	21	33,33%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,00%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

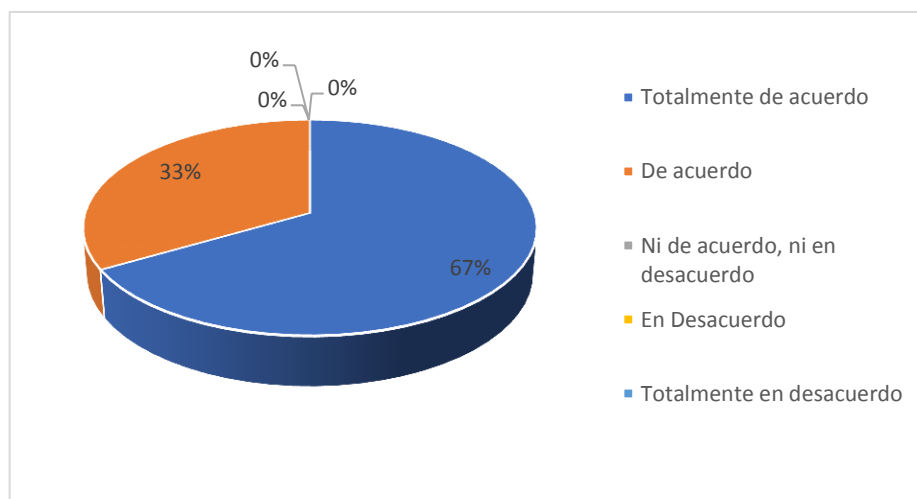


Figura 14. Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo

Como se puede apreciar en la Figura 14, el 67% de los trabajadores encuestados están totalmente de acuerdo, considerando que, si se aplican los valores institucionales en cada puesto de trabajo, y el 37% están de acuerdo con dicha afirmación, es decir que en la organización los trabajadores tienen claro los valores institucionales para desarrollar sus actividades.

Tabla 15.

Es Leal con sus Superiores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	35	55,56%
De acuerdo	28	44,44%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,00%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

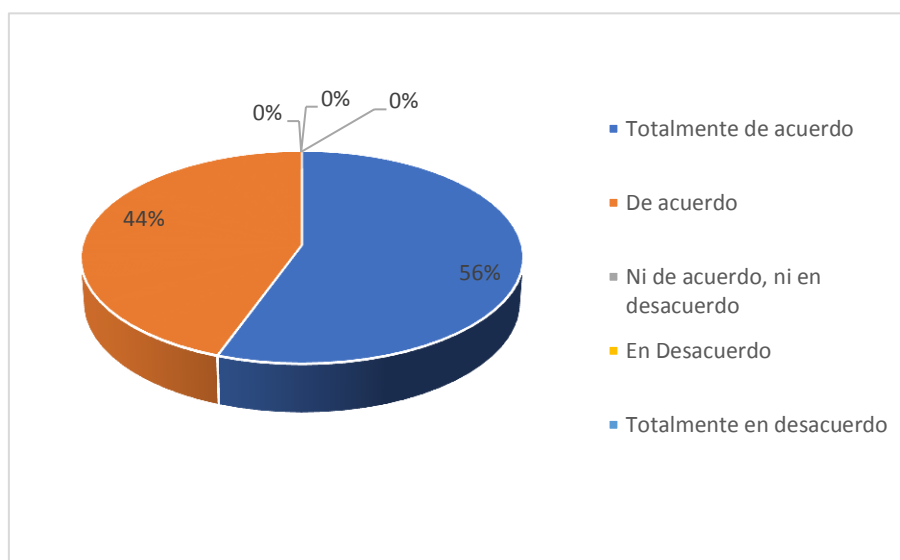


Figura 15. Es leal con sus superiores

En la Figura 15, se puede apreciar que el 56% de los trabajadores del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil respondió que están totalmente de acuerdo con la afirmación realizada, y el 44% de ellos están de acuerdo, mostrando que el 100% de los trabajadores son leales con sus superiores, teniendo un grado de respeto y consideración positiva hacia ellos siendo importante para desarrollar sus actividades con total normalidad.

Tabla 16.

Mantiene Buenas Relaciones Interpersonales con sus Compañeros

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	19	30,16%
De acuerdo	38	60,32%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,52%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

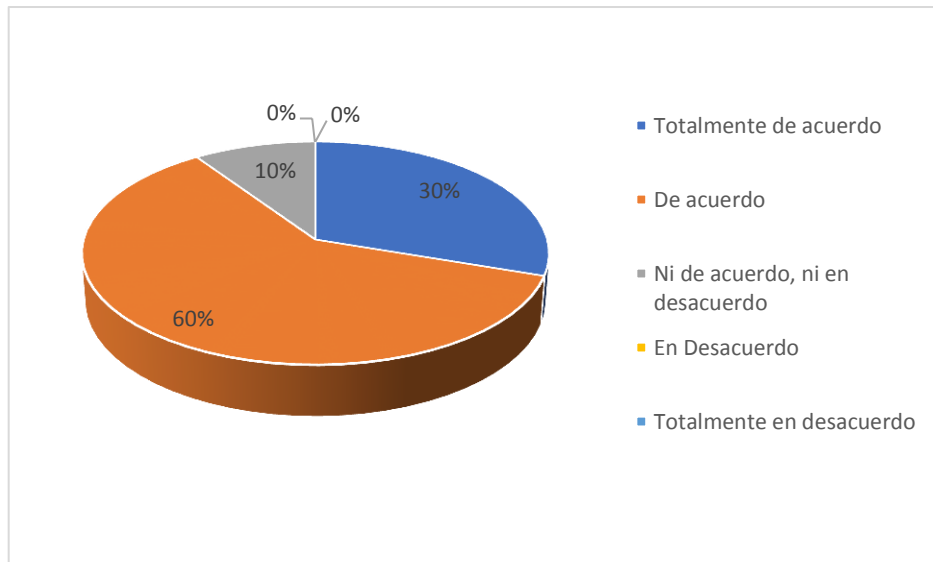


Figura 16. Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros

En la Figura 16, se muestra que en la afirmación que menciona si los trabajadores mantienen buenas relaciones interpersonales con sus compañeros, el 30% está totalmente de acuerdo, el 60% está de acuerdo, mostrando un grado positivo en mantener una buena relación, y un 10% de los encuestados mostraron una indiferencia, contestando que no están de acuerdo ni en desacuerdo con dicha afirmación.

Tabla 17.

Evita Hacer Murmuraciones de sus Compañeros y Superiores

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	41	65,08%
De acuerdo	18	28,57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	4	6,35%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

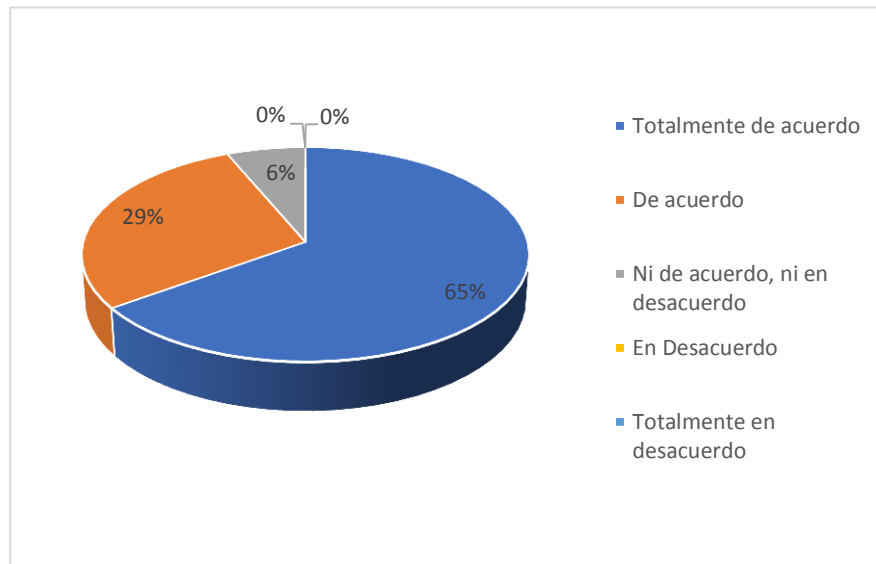


Figura 17. Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores

Como se puede observar en la Figura 17, el 65% de los trabajadores encuestados respondieron que están totalmente de acuerdo, el 29% contestaron que están de acuerdo a la afirmación realizado, es decir que, aproximadamente el 96% de los trabajadores evitan hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores, sin embargo, existe un 6% que contestó que le es indiferente dicha afirmación respondiendo que no está de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 18.

Mantiene el Control Físico y Administrativo sobre el Material, Equipo y Enseres Bajo su Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	30	47,62%
De acuerdo	33	52,38%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,00%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

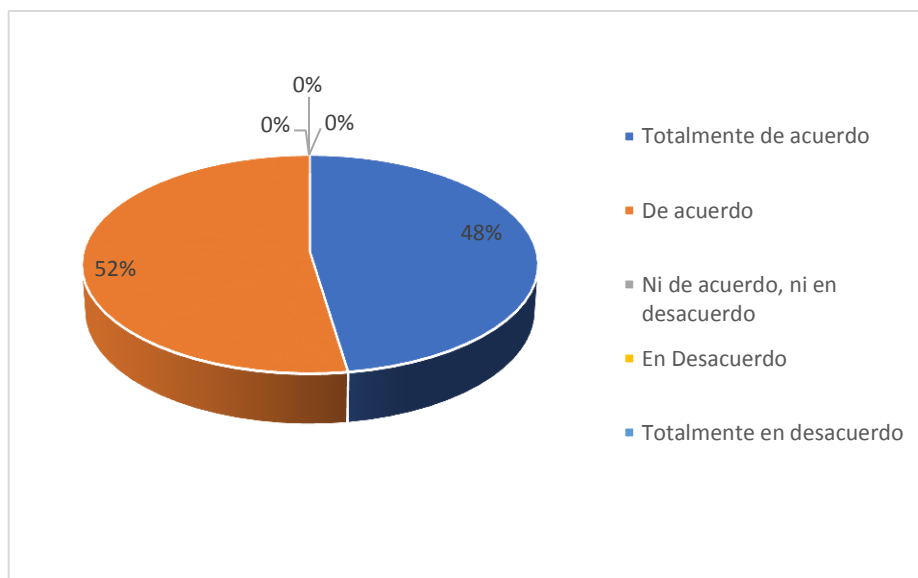


Figura 18. Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad

En la Figura 18 se muestra que, el 48% respondió que está totalmente de acuerdo a la afirmación realizada si se mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad, el 52% contestó que está de acuerdo, siendo positiva el grado de responsabilidad que muestran los trabajadores con los materiales y equipos en general que se encuentran bajo el cargo de cada trabajador.

Tabla 19.

Es Puntual con la Entrega de Trabajos que se le Asignan

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	40	63,49%
De acuerdo	22	34,92%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	1,59%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

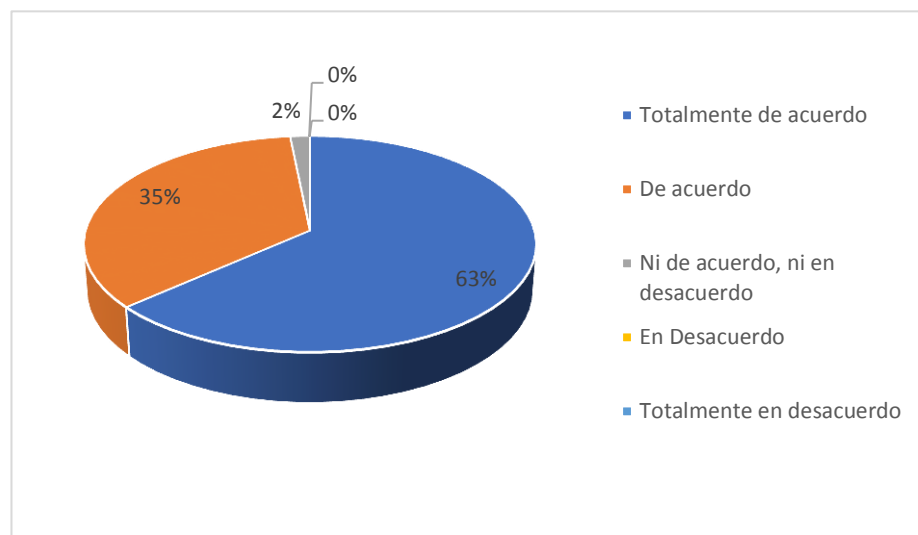


Figura 19. Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan

Como se observa en la Figura 19, el 63% de los encuestados está totalmente de acuerdo con la afirmación realizada y el 35% está de acuerdo en que son puntuales con la entrega de trabajos que se le asignan durante su jornada laboral, siendo esto importante para el desarrollo y crecimiento laboral y organizacional, ya que cumplen con todas las tareas asignadas, existe un porcentaje mínimo del 2% en que no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 20.

Mantiene una Actitud Positiva ante los Cambios que se Genera en la Organización

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	32	50,79%
De acuerdo	31	49,21%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,00%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

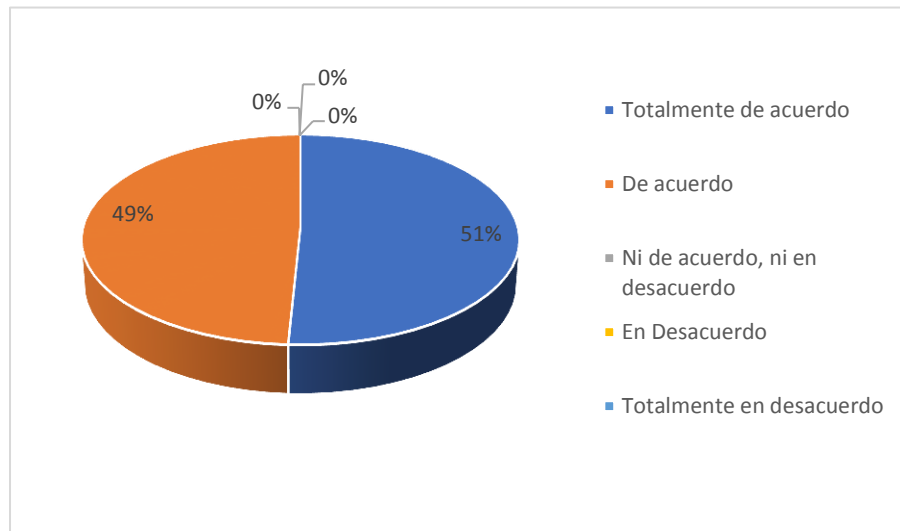


Figura 20. Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se genera en la organización

En la Figura 20, se muestra que el 51% de los trabajadores mantienen una actitud positiva ante los cambios que se genera en la organización respondiendo que están totalmente de acuerdo, y el 49% de los encuestados están de acuerdo con dicha afirmación, siendo esto fundamental para fomentar el cambio y desarrollo organizacional, la misma que da la oportunidad de crecimiento en la organización que les permita ser una de las más competitivas en el mercado.

Tabla 21.

En Ausencia de su Inmediato Superior Asume la Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	21	33,33%
De acuerdo	23	36,51%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	30,16%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

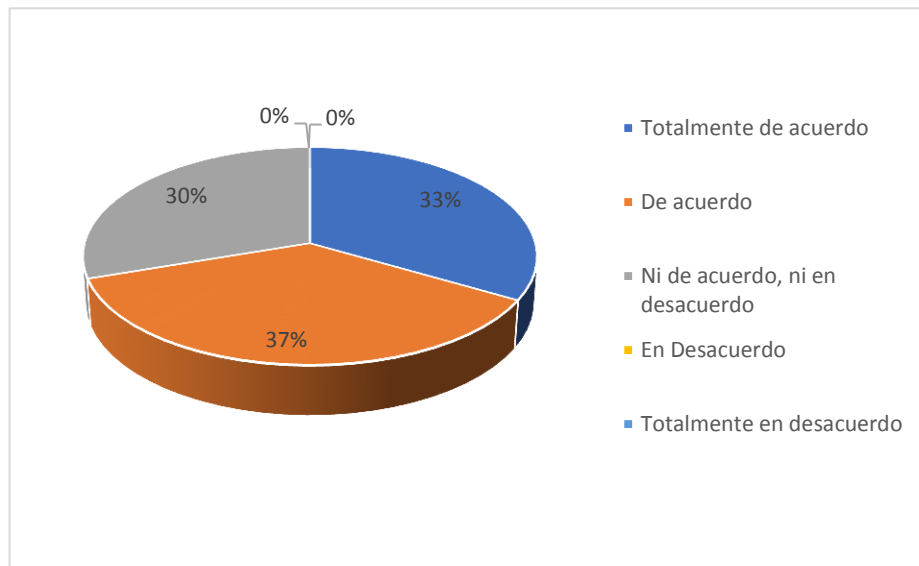


Figura 21. En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad

En la Figura 21, se puede observar que el 33% respondió que están totalmente de acuerdo, el 37% contestó que está de acuerdo, aproximadamente el 70% de los trabajadores asumen la responsabilidad de los cargos y/o actividades de la organización ante la ausencia de sus superiores inmediatos, sin embargo, existe un porcentaje considerable del 30% que se mostró indiferente al contestar que no están de acuerdo ni en desacuerdo ante la afirmación mencionada con anterioridad.

Tabla 22.

Acepta la Ayuda de Otros Para Superar las Metas Establecidas

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	22	34,92%
De acuerdo	33	52,38%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	6	9,52%
En Desacuerdo	2	3,17%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

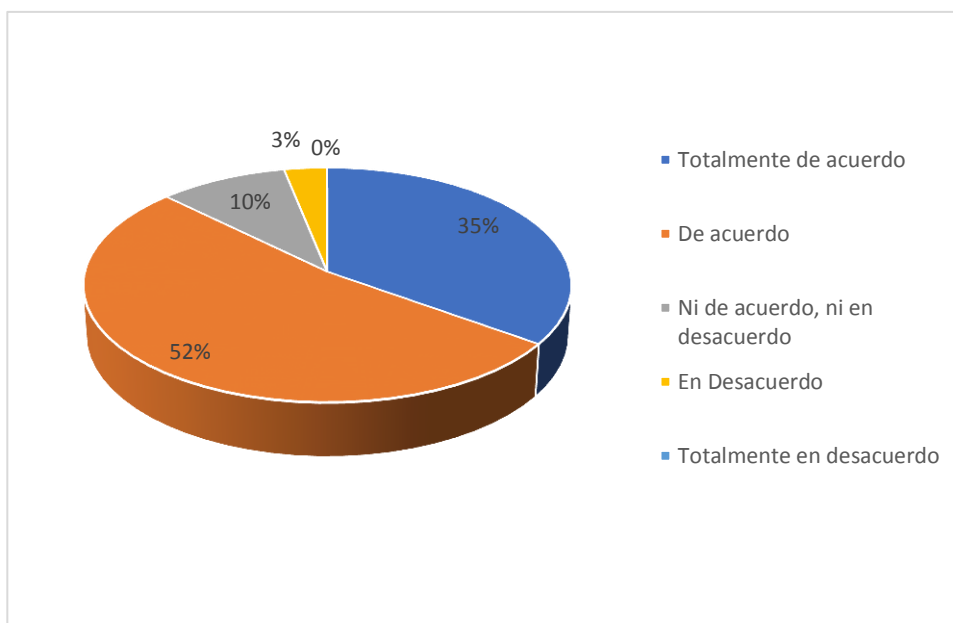


Figura 22. Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas

Como se observa en la Figura 22, el 35% de los trabajadores encuestados aceptan la ayuda de otros para superar las metas establecidas respondiendo que están totalmente de acuerdo, el 52% está de acuerdo, en menores porcentajes respondieron que no están de acuerdo ni en desacuerdo, y que están en desacuerdo en aceptar ayuda con un 10% y 3% respectivamente.

DESEMPEÑO.

Como se ha mencionado en capítulos anteriores, el desempeño laboral se conoce como el comportamiento que tienen los miembros e integrantes de una organización con la finalidad de cumplir con los objetivos trazados y llegar a la meta para que les permita ser reconocidas y competitivas en el mercado, por eso la importancia de conocer el grado de desempeño de los trabajadores del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, a continuación, se detallan los resultados.

Tabla 23.

Realizo mis Actividades Laborales Correctamente Dentro de mi Puesto de Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	43	68,25%
De acuerdo	20	31,75%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	0	0,00%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

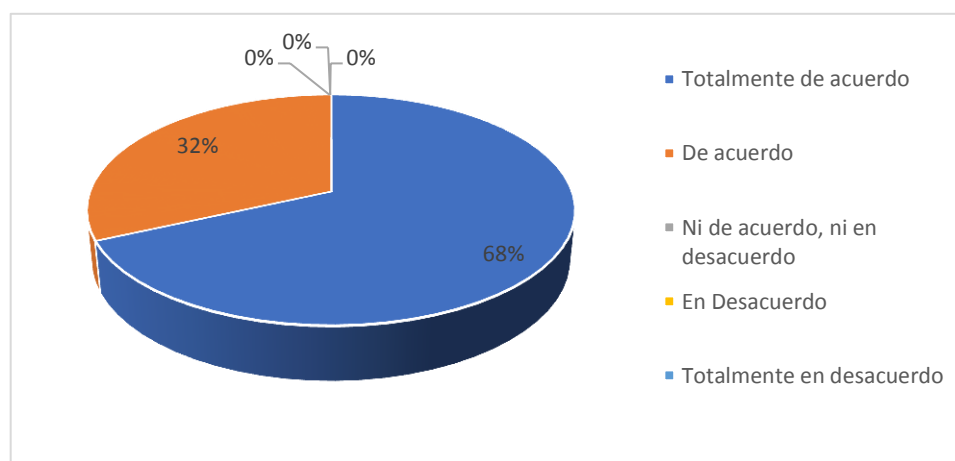


Figura 23. Realizo mis actividades laborales correctamente dentro de mi puesto de trabajo

Como se puede observar en la Figura 23, el 68% de los trabajadores realizan las actividades laborales dentro de su puesto de trabajadores contestando que están totalmente de acuerdo con dicha afirmación y el 32% está de acuerdo, siendo esto muy importante ya que es imprescindible que los trabajadores realicen sus actividades dentro de su puesto sin ninguna distracción.

Tabla 24.

La Evaluación del Desempeño Ayuda a Mejorar mis Debilidades Laborales

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	28	44,44%
De acuerdo	24	38,10%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	11	17,46%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

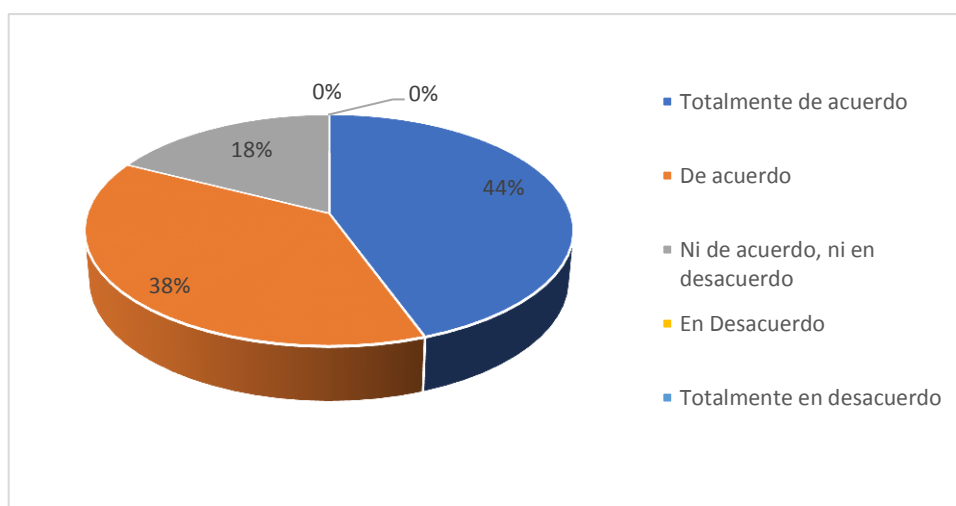


Figura 24. La evaluación del desempeño a ayuda a mejorar mis debilidades laborales

En la Figura 24, se puede apreciar que el 44% de los trabajadores encuestados consideran que es muy importante la evaluación del desempeño la misma que les permite mejorar sus debilidades laborales, estando totalmente de acuerdo, el 38% consideran que está de acuerdo, y un 18% se mostró indiferente ante la afirmación realizada considerando que no están de acuerdo ni en desacuerdo que la evaluación de desempeño les ayuda a mejorar sus habilidades.

Tabla 25.

Sé con Exactitud qué Criterios Califica la Evaluación de Desempeño para Poder Conocer el Resultado de mi Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	6	9,52%
De acuerdo	31	49,21%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	26	41,27%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

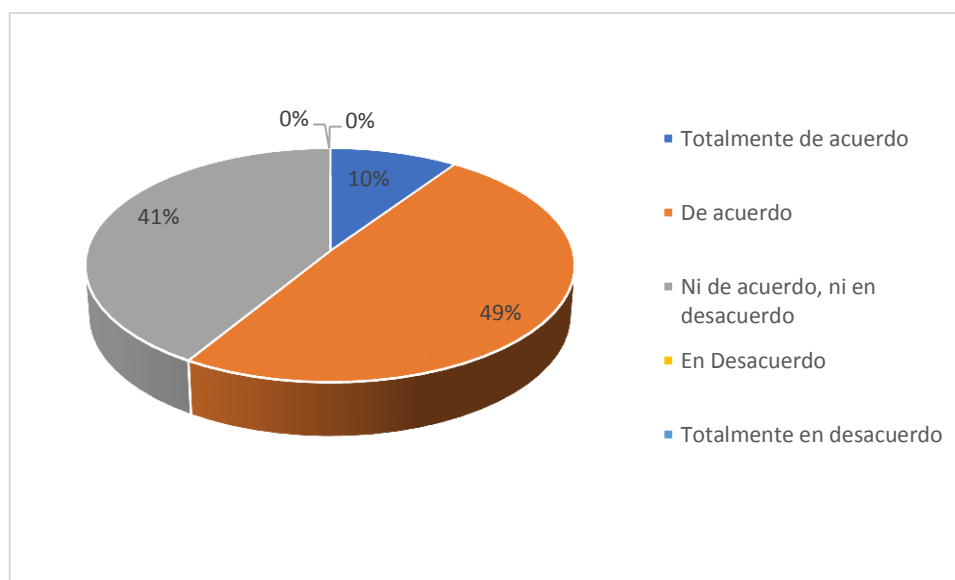


Figura 25. Sé con exactitud qué criterios califica la evaluación de desempeño para poder conocer el resultado de mi trabajo

En la Figura 25, se observa que el 10% de los trabajadores del Hotel Sheraton están totalmente de acuerdo ante la afirmación realizada, el 49% está de acuerdo, aproximadamente el 59% de los trabajadores conocen con exactitud los criterios de desempeño para conocer los resultados de las labores realizadas y un 41% está confundido ante dichos criterios respondiendo que no están de acuerdo ni en

desacuerdo ante dicha afirmación, lo que da a entender es que no se ha dado a conocer a todo el personal los criterios de evaluación de desempeño.

Tabla 26.

Considero que la Capacitación que me Brinda la Empresa es la Adecuada para Desempeñarme de Mejor Manera

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	27	42,86%
De acuerdo	19	30,16%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	17	26,98%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

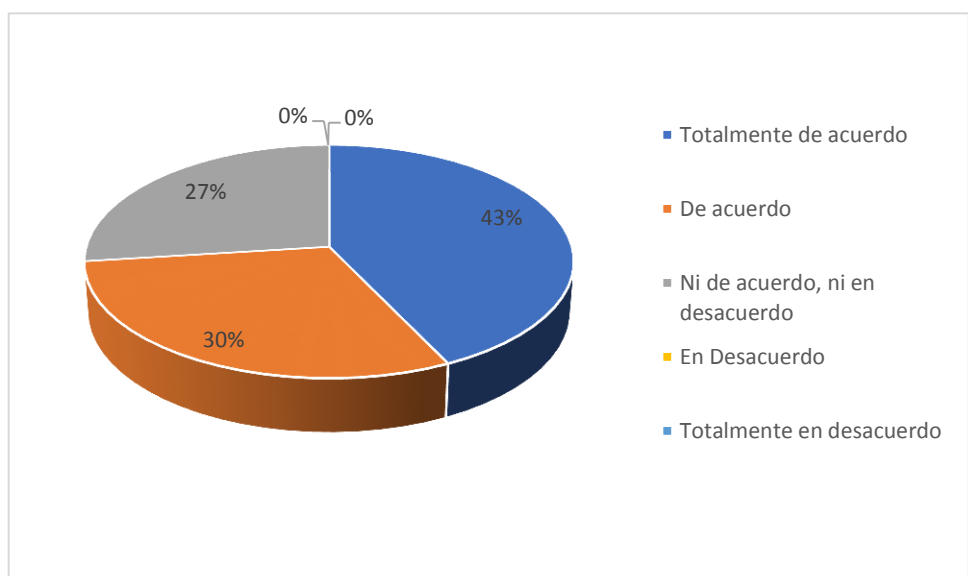


Figura 26. Considero que la capacitación que me brinda la empresa es la adecuada para desempeñarme de mejor manera

En la Figura 26, se puede mostrar que el 43% de los encuestados están totalmente de acuerdo en que las capacitaciones brindadas por la empresa les permite

desempeñarse de mejor manera, el 30% está de acuerdo, y un 27% no está de acuerdo ni en desacuerdo ante tal mención, lo que conlleva a que se deben brindar capacitaciones constantes para que los trabajadores puedan realizar sus actividades de la mejor forma.

Tabla 27.

Mi Jefe me Felicita Cuando Realizo Correctamente mi Trabajo

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	12	19,05%
De acuerdo	17	26,98%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	34	53,97%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

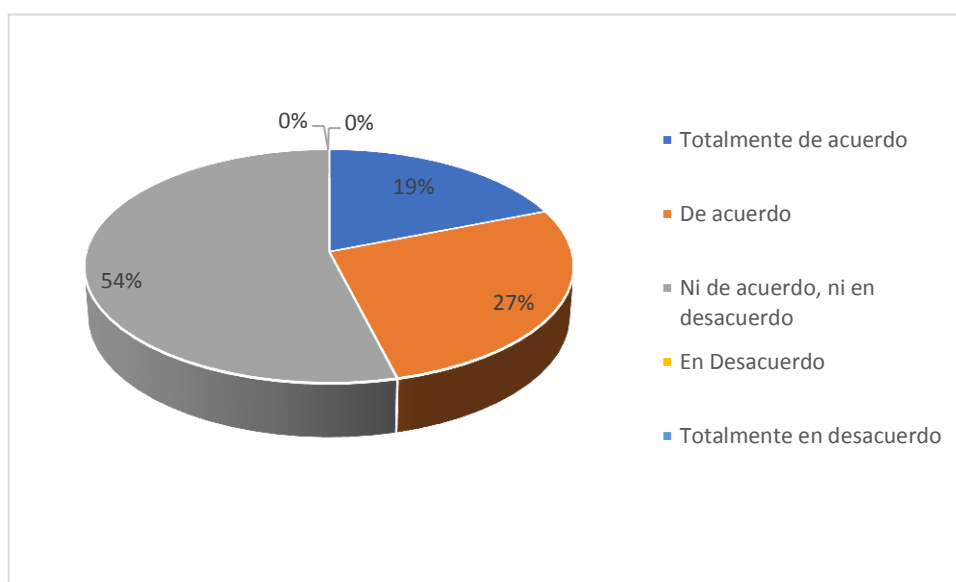


Figura 27. Mi jefe me felicita cuando realizo correctamente mi trabajo

Como se puede observar en la Figura 27, solo el 19% de los trabajadores encuestados consideran que son felicitados en su totalidad cuando realizan un trabajo correctamente, el 27% está de acuerdo en que, si se los felicita, sin embargo, existe

un mayor porcentaje que se mostró indiferente ante dicha mención, donde el 54% de los encuestados no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 28.

Mi Jefe Inmediato me Motiva para Mejorar mi Desempeño

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	14	22,22%
De acuerdo	22	34,92%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	27	42,86%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

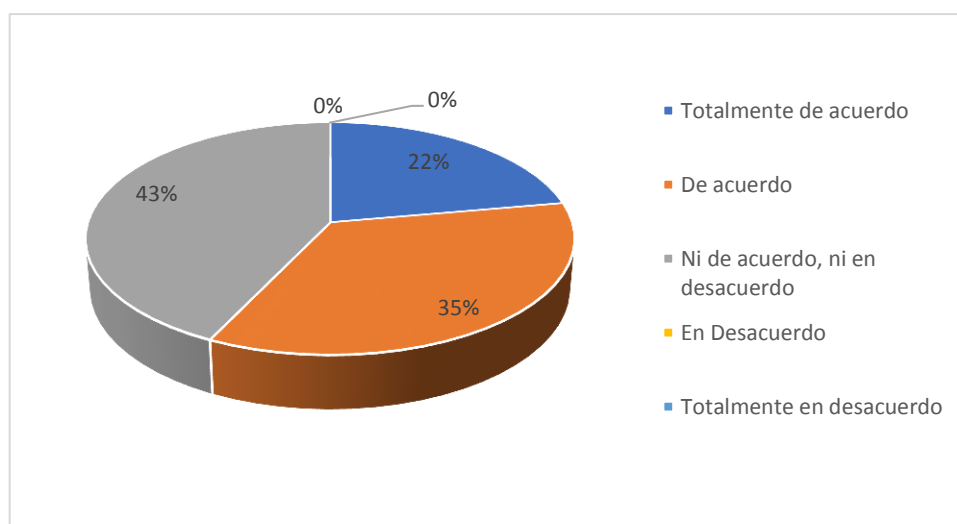


Figura 28. Mi jefe inmediato me motiva para mejorar mi desempeño

La Figura 28 muestra que el 22% están totalmente de acuerdo, el 35% está de acuerdo en que los jefes inmediatos los motivan para mejorar su desempeño, sin embargo, existe un porcentaje considerable del 43% que consideran que los jefes inmediatos en ciertas ocasiones hacen caso omiso a los trabajos realizados y no se les

motiva con frecuencia para mejorar su desempeño ya que contestaron en que no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 29.

La Motivación que me Brinda la Empresa Favorece mi Desempeño Laboral

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	26,98%
De acuerdo	34	53,97%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	12	19,05%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

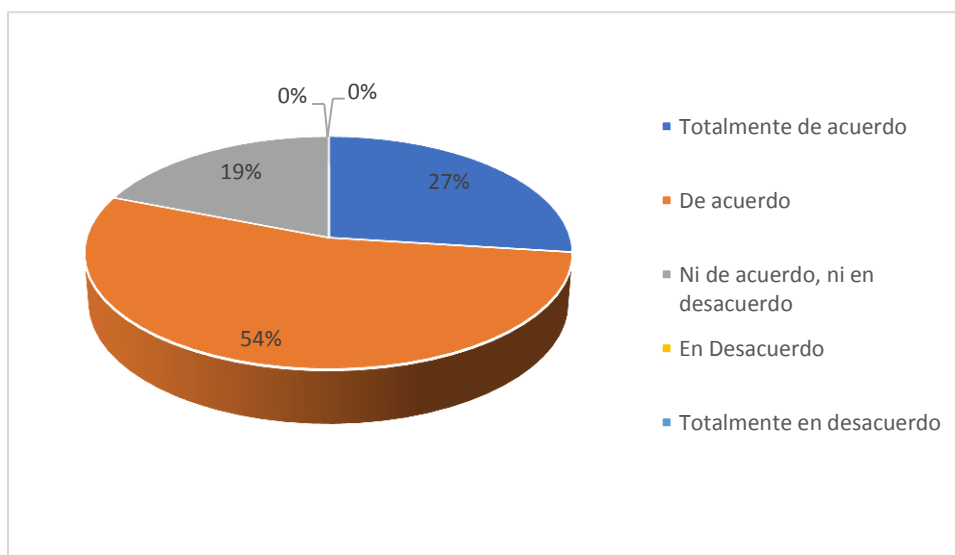


Figura 29. La motivación que me brinda la empresa favorece mi desempeño laboral

En la Figura 29, se puede observar que el 27% de los trabajadores que fueron encuestados en el hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil está totalmente de acuerdo, y el 54% está de acuerdo considerando que la motivación brindada por la empresa favorece el desempeño laboral de los trabajadores de la organización, y el

19% de los trabajadores consideran que no están de acuerdo ni en desacuerdo ante tal mención.

Tabla 30.

Recibo Algún Tipo de Incentivo Cuando mi Desempeño Laboral es Bueno

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	5	7,94%
De acuerdo	33	52,38%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	22	34,92%
En Desacuerdo	3	4,76%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

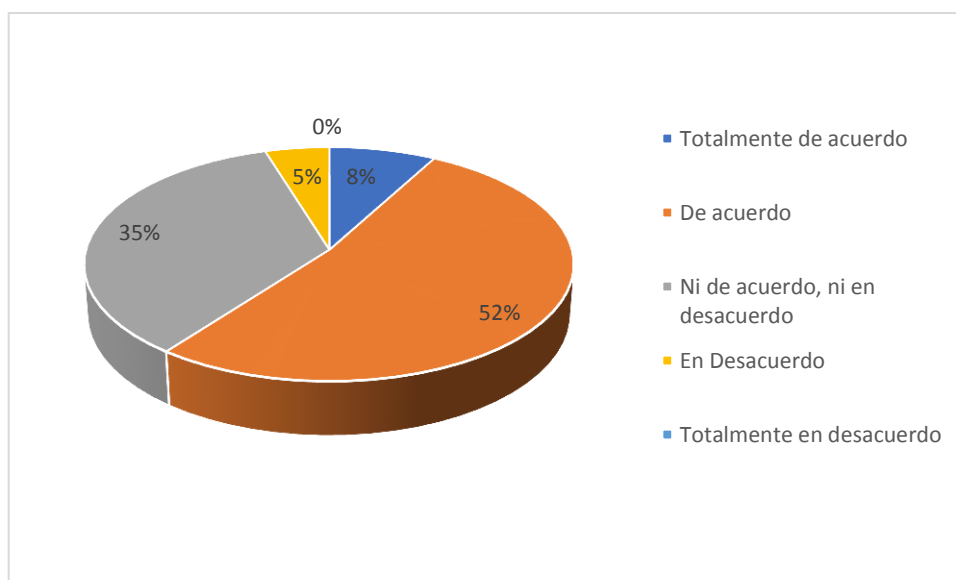


Figura 30. Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno

Como se aprecia en la Figura 30, solo el 8% está totalmente de acuerdo en que recibe un tipo de incentivo cuando su desempeño es bueno, el 52% está de acuerdo, el 35% de los trabajadores se mostró indiferente respondiendo que no están de acuerdo ni en desacuerdo, y un 5% que están en desacuerdo es decir que no

reciben ningún tipo de motivación en la empresa cuando sus actividades son positivas.

Tabla 31.

Mi Desempeño Laboral es Bueno Puedo Optar por un Ascenso Laboral Dentro de la Empresa

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	35	55,56%
De acuerdo	18	28,57%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	10	15,87%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

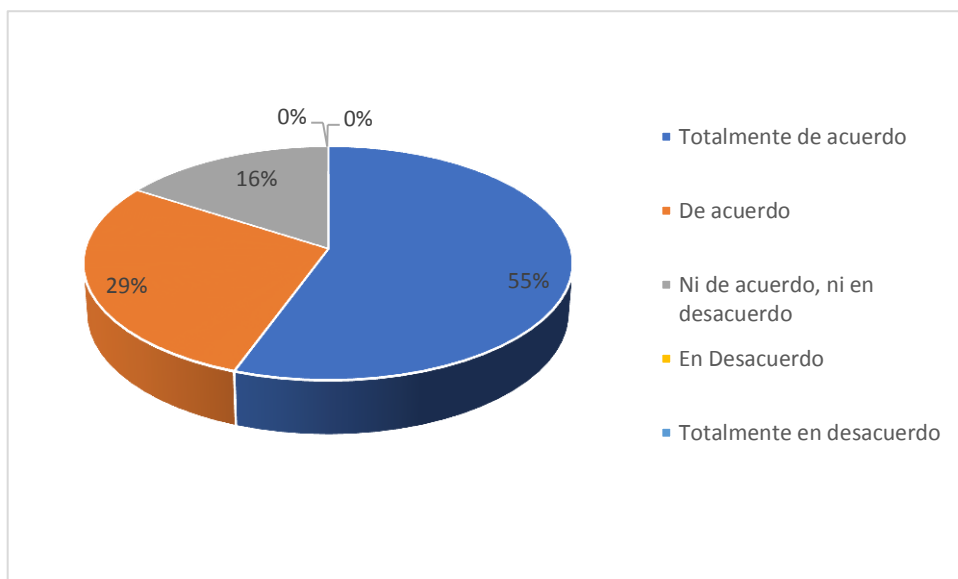


Figura 31. Mi desempeño laboral es bueno puedo optar por un ascenso laboral dentro de la empresa

En la Figura 31, se observa que el 55% de los trabajadores consideran que su desempeño es bueno y que pueden optar por un ascenso respondiendo que están totalmente de acuerdo, el 29% también están de acuerdo y consideran que pueden

logra un ascenso laboral, y el 16% se mostró neutral respondiendo que no están de acuerdo ni en desacuerdo.

Tabla 32.

La Empresa Utiliza la Herramienta Apropriada para Poder Saber el Desempeño de mis Actividades

	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	24	38,10%
De acuerdo	20	31,75%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	19	30,16%
En Desacuerdo	0	0,00%
Totalmente en desacuerdo	0	0,00%
Total	63	100,00%

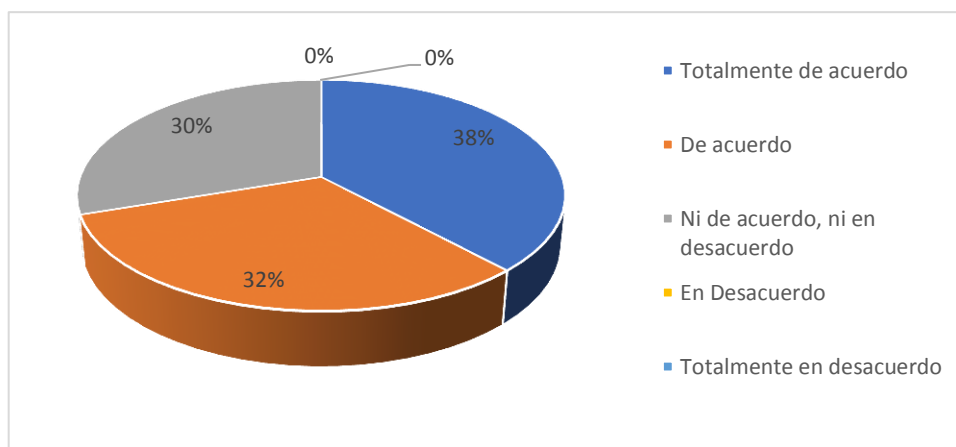


Figura 32. La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder saber el desempeño de mis actividades

En la Figura 32, se observa que el 38% está totalmente de acuerdo y el 32% está de acuerdo en la empresa si utiliza las herramientas apropiadas para conocer el desempeño de las actividades que se realizan en la organización, y el 30% no conoce con exactitud la utilización de dichas herramientas para conocer el desempeño de sus actividades.

4.1. Medición por Escala de Likert

Para conocer si cada variable es favorable o desfavorable fue preciso utilizar la escala de Likert para la medición de las mismas (clima laboral, productividad y desempeño), en el presente proyecto.

Según Hernández (2010), la escala de Likert es el conjunto de ítems que se presentan en forma de afirmaciones para medir la reacción del encuestado, las puntuaciones de las escalas Likert se obtienen sumando los valores alcanzados respecto de cada frase. Por ello se denomina escala aditiva, es, en sentido estricto, una medición ordinal; sin embargo, es común que se le trabaje como si fuera de intervalo (pp. 245-249).

Tabla 33.

Mediciones de Clima Laboral, Productividad y Desempeño

Encuestados	Clima Laboral	Productividad	Desempeño
1	40	48	45
2	38	43	38
3	37	45	41
4	38	41	37
5	41	44	39
6	35	44	41
7	39	44	42
8	40	48	45
9	41	45	41
10	35	46	41
11	40	48	45
12	37	40	38
13	34	40	36
14	45	43	41
15	40	45	41
16	38	43	39
17	41	44	39
18	35	43	38
19	35	45	36

Tabla 33.

Mediciones de Clima Laboral, Productividad y Desempeño
(Continuación)

20	36	44	38
21	44	47	45
22	42	47	43
23	40	46	45
24	40	43	38
25	37	46	36
26	36	44	41
27	42	41	35
28	37	46	38
29	38	41	37
30	37	43	38
31	41	44	39
32	41	47	43
33	43	43	38
34	38	41	35
35	36	45	41
36	37	44	38
37	38	41	38
38	35	41	39
39	36	47	36
40	37	45	36
41	33	46	40

Tabla 33.

Mediciones de Clima Laboral, Productividad y Desempeño
(Continuación)

42	41	48	48
43	40	48	45
44	41	45	41
45	45	48	45
46	42	49	50
47	46	49	50
48	37	47	37
49	39	46	47
50	43	46	40
51	42	43	45
52	39	41	34
53	36	46	41
54	41	42	39
55	40	48	45
56	38	43	40
57	39	43	36
58	35	42	37
59	46	49	44
60	38	45	41
61	43	45	46
62	35	43	39
63	35	41	39
PROMEDIO	39	45	40

Tabla 34.

Medición de las Variables por Escala de Likert

ESCALA DE LIKERT			
	CLIMA LABORAL	PRODUCTIVIDAD	DESEMPEÑO
BAJO (0-16)	-	-	-
MEDIO (17-33)	-	-	-
ALTO (34-50)	39	45	40

Como se muestra en la Tabla 32 las variables Clima Laboral, Productividad y Desempeño tuvieron una puntuación promedio de 39, 45 y 40 puntos respectivamente, siendo ésta una puntuación muy favorable, de forma individual, logrando ser un factor positivo para el hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, las mismas que representan un porcentaje del 78, 90 y 80% respectivamente.

4.2. Incidencia en el Clima Laboral en la Productividad.

Para conocer si el clima laboral incide o no en la productividad, se realizaron bases estadísticas a través de análisis de varianza y correlación para determinar su influencia, a continuación, se muestran los resultados obtenidos.

Tabla 35.

Análisis de Varianza del Clima Laboral en la Productividad

	<i>Grados de libertad</i>	<i>Suma de cuadrados</i>	<i>Promedio de los cuadrados</i>	<i>Valor crítico de F</i>
Regresión	1	57,55	57,55	11,04
Residuos	61	317,88	5,21	
Total	62	375,43		

Como se puede observar en la Tabla 33, mediante el análisis de varianza ANOVA se puede observar que las variables se encuentran en zona de rechazo, ya que el valor de Fisher (11,04) es superior al valor crítico (0,01), tal como menciona Herrarte (2005), el nivel de significancia es el que permite aceptar o rechazar la hipótesis nula, es decir si este nivel supera el valor 0,05, se encuentra en zona de aceptación resaltando independencia entre las variables existentes, por ende, si este nivel es menor a 0,05 está en la capacidad de rechazar la hipótesis nula ya que ésta se encuentra en zona de rechazo, es decir que existe una dependencia entre las variables existentes ya que se encuentran en zona de aceptación, lo cual indica en este caso que se rechaza la hipótesis nula, por lo tanto, se acepta la hipótesis alternativa indicado que el clima laboral si incide en la productividad.

Tabla 36.

Estadística de Regresión del Clima Laboral en la Productividad

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	0,391527072
Coeficiente de determinación R ²	0,153293448
R ² ajustado	0,139413012
Error típico	2,282786015
Observaciones	63

Como se puede observar en la Tabla 34, existe una correlación de 0,39 lo que indica que su grado de correlación es moderada, con un valor de R² (Coeficiente de Determinación) de 0,15, según Martínez (2013) el valor estadístico R² coeficiente viene dado entre cero y uno, cuanto más próximo esté de uno, más variabilidad y mayor capacidad explicativa muestra el modelo una mayor , lo cual indica que el

nivel de regresión es bajo, por lo tanto, existen otras variables que influyen en la productividad del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 37.

Determinación de la Ecuación del Clima Laboral en la Productividad

	<i>Error Estadístico</i>				<i>Inferior Superior</i>		<i>Inferior Superior</i>	
	<i>Coefficientes</i>	<i>típico</i>	<i>t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>95%</i>	<i>95%</i>	<i>95,0%</i>	<i>95,0%</i>
Intercepción	32,44	3,66	8,85	1,51E-12	25,11	39,76	25,11	39,76
Variable X 1	0,31	0,09	3,32	0,0015	0,12	0,50	0,12	0,50

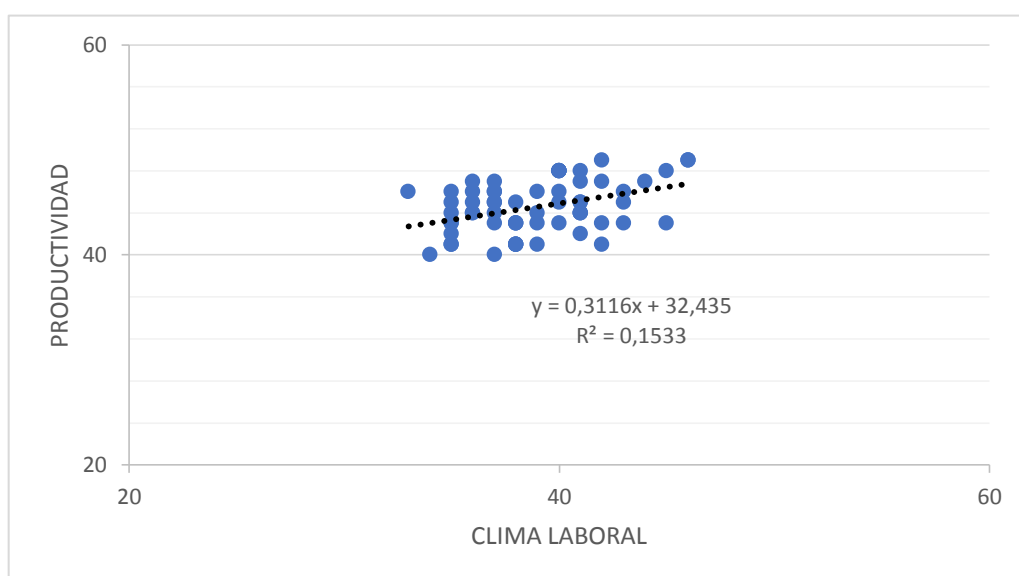


Figura 33. Cuadro de Correlación del Clima Laboral en la Productividad

La tabla 35, indica la ecuación existente que está dada por $y= 32,435 + 0,3116x$, donde la variable clima laboral explica a la productividad en un 15% de incidencia, La figura 33, muestra el cuadro de dispersión donde se observa la relación que existe entre el clima laboral y la productividad.

4.3. Incidencia del Clima Laboral en el Desempeño.

Para conocer la influencia del clima laboral en el desempeño, también se realizaron análisis estadísticos como el análisis de varianza y el coeficiente de correlación para determinar si existe o no dependencia entre ambas variables de estudio.

Tabla 38.

Análisis de Varianza del Clima Laboral en el Desempeño

	Grados de libertad	Suma de cuadrados	Promedio de los cuadrados	F	Valor crítico de F
Regresión	1	246,63	246,63	23,92	0,00001
Residuos	61	629,02	10,31		
Total	62	875,65			

Como se puede observar en la Tabla 36, mediante el análisis de varianza ANOVA se puede observar que las variables se encuentran en zona de rechazo, ya que el valor de Fisher (23,92) es superior al valor crítico (0,00001), lo cual indica que se rechaza la hipótesis nula, tal como menciona Herrarte (2005), el nivel de significancia es el que permite aceptar o rechazar la hipótesis nula, es decir si este nivel supera el valor 0,05, se encuentra en zona de aceptación resaltando independencia entre las variables existentes, por ende, si este nivel es menor a 0,05 está en la capacidad de rechazar la hipótesis nula ya que ésta se encuentra en zona de rechazo, es decir que existe una dependencia entre las variables existentes ya que se encuentran en zona de aceptación, por lo tanto, en este caso se acepta la hipótesis alternativa indicado que el clima laboral influye en el desempeño.

Tabla 39.

Análisis de Regresión del Clima Laboral en el Desempeño

<i>Estadísticas de la regresión</i>	
Coeficiente de correlación múltiple	0,530708141
Coeficiente de determinación R ²	0,28165113
R ² ajustado	0,26987492
Error típico	3,211206703
Observaciones	63

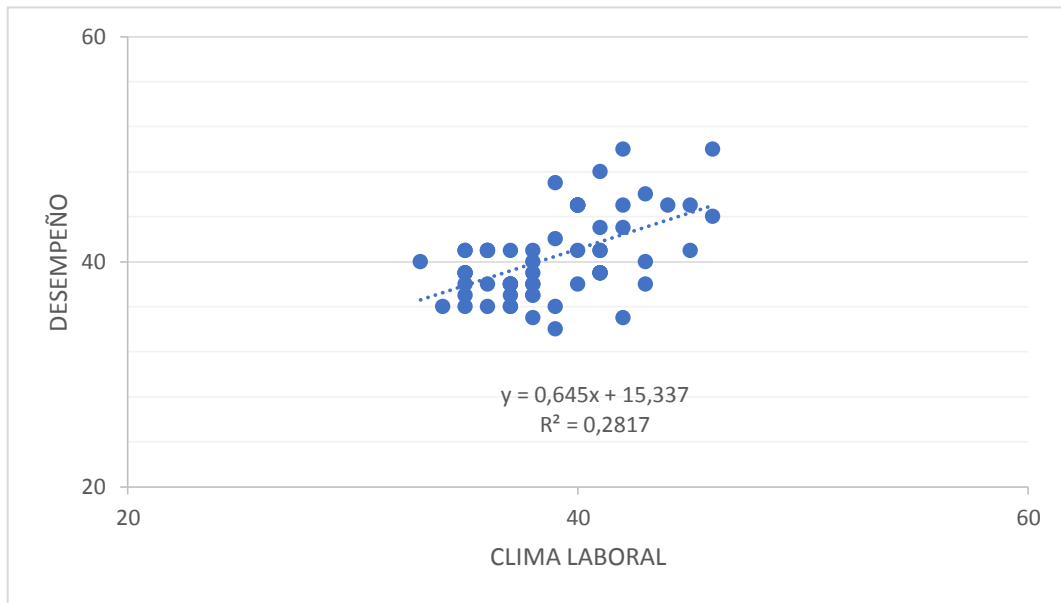
Como se puede observar en la Tabla 37, existe una correlación de 0,53 lo que indica que su grado de correlación es moderada, con un valor de R² (Coeficiente de Determinación) de 0,28, lo cual indica que el nivel de regresión es bajo, por lo tanto, existen otras variables que influyen en el desempeño del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

Tabla 40.

Determinación de la Ecuación del Clima Laboral en el Desempeño

	<i>Error Estadístico</i>		<i>t</i>	<i>Probabilidad</i>	<i>Inferior Superior</i>		<i>Inferior Superior</i>	
	<i>Coeficientes</i>	<i>típico</i>			<i>95%</i>	<i>95%</i>	<i>95,0%</i>	<i>95,0%</i>
Intercepción	15,34	5,15	2,98	0,004179	5,033	25,641	5,033	25,641
Variable X 1	0,64	0,13	4,89	0,000008	0,381	0,909	0,381	0,909

Figura 34. Cuadro de Correlación Clima Laboral en el Desempeño



La tabla 38, indica la ecuación existente que está dada por $y = 15,337 + 0,645x$, donde la variable clima laboral explica a la productividad en un 28% de incidencia, La figura 34, muestra el cuadro de dispersión donde se observa la relación que existe entre el clima laboral y la productividad.

RESUMEN

El cuarto capítulo corresponde a los análisis y resultados, en éste se describen el comportamiento de los datos obtenidos de las encuestas en relación al clima laboral, productividad y desempeño laboral, las mismas que contaron con 10 preguntas en cada variable conocer las apreciaciones, para determinar su comportamiento se tabularon los resultados y se midieron a través de la escala de Likert, la misma que arrojaron un grado favorable en todas las variables, también se realizaron las mediciones y evaluaciones de dependencia entre el clima laboral y la productividad, como en el clima laboral y el desempeño, a través de análisis de varianza y de regresión y correlación, datos que confirmaron que el clima laboral incide tanto en la productividad como en el desempeño laboral, aceptando la hipótesis alternativa, con grados de correlación de 0,39 y 0,53 respectivamente, para lo cual se expusieron mediante tablas y cuadros de correlación.

CONCLUSIONES

El presente proyecto de investigación estuvo enfocado en analizar la incidencia del clima laboral en la productividad y en el desempeño laboral del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, debido a la importancia del estudio, se aplicaron técnicas estadísticas como la aplicación del análisis de varianza de regresión y correlación, mediante el cual se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Mediante la aplicación de encuestas a 63 trabajadores y mediciones a través de la escala de Likert, se pudo conocer que la percepción sobre el clima laboral fue favorable con un 78%, la productividad y el desempeño arrojaron resultados positivos con porcentajes de 90% y 80% respectivamente, siendo éstos muy favorables, resaltando el trabajo en equipo en sus respectivos departamentos y en la organización en general, indicando el buen funcionamiento de los integrantes que conforman el hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

En función al primer objetivo se concluye que, los trabajadores que conforman el hotel mantienen una buena comunicación entre compañeros, siendo éste un factor fundamental para mejorar el ambiente de trabajo y por ende el desempeño de sus laborales diarias, teniendo como resultados positivos en la productividad, la misma que beneficia no solo a los integrantes sino también al hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, cabe recalcar que a pesar de que el ambiente y entorno de trabajo es agradable, los trabajadores mostraron un grado de insatisfacción por falta de reconocimiento y valoración por parte de sus superiores al realizar sus actividades de forma eficiente, así como también, en muchas ocasiones no se sienten que los jefes inmediatos los motivan a desarrollar mejor sus actividades.

Un factor importante es el grado de responsabilidad y de compromiso que tienen los miembros del hotel con sus actividades asignadas y en el desarrollo organizacional, es por eso que, aproximadamente el 95% de los trabajadores mantienen una actitud positiva ante los ajustes que se generan y puedan generarse en beneficio de la organización, siendo flexibles al cambio organizacional, factor clave para el mejoramiento continuo y desarrollo progresivo del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

Con relación al segundo objetivo mediante el uso de pruebas estadísticas en análisis de regresión y correlación se concluye que, el clima laboral incide en la productividad, con un grado de correlación del 39% y un grado de determinación del 15%, indicando que existe una relación directa positiva débil, a medida que exista un incremento en el clima laboral aumenta en el mismo sentido la productividad.

Por otro lado, el clima laboral también influye en el desempeño laboral de los trabajadores del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, con un grado de correlación del 53%, y una determinación 28%, indicando que existe una relación directa positiva moderada, por lo tanto, a medida que exista un incremento en el clima laboral aumenta en el desempeño en el mismo sentido.

En base al tercer objetivo se concluye que, mediante el análisis de Anova con un grado de significancia del 95% y 62 grados de libertad, se pudo comprobar que las variables se encontraban en zona de rechazo, la misma que conlleva a la aceptación de la hipótesis alternativa indicando que la productividad y el desempeño si dependen del clima laboral, resaltando que, conforme el clima laboral aumente se verá afectado positivamente tanto en la productividad como en el desempeño laboral.

RECOMENDACIONES

A través de los resultados obtenidos durante el desarrollo del proyecto de investigación y en base a las conclusiones encontradas, se recomienda lo siguiente:

En función a la primera conclusión, es importante estudiar el clima laboral anualmente para conocer las debilidades que existen dentro de la organización y en base a resultados encontrar soluciones que conlleven a mejorar el ambiente de trabajo y sobre todo resaltar sus fortalezas que les permita solventarse como equipo de trabajo, a través de integraciones, eventos sociales, campañas, etc., fomentando un clima laboral agradable, ya que según Varela en el 2012 las campañas sociales, eventos, integraciones propician un ambiente laboral de armonía en los integrantes de toda una organización.

Formar verdaderos líderes humanista con buenos principios y valores que inspiren a los miembros del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil de una forma positiva al cambio organizacional, que les motive a realizar sus actividades de una forma eficiente, en un ambiente de armonía, con miras al cumplimiento de los objetivos, y metas trazadas, llevando al hotel tener el mejor clima laboral del país.

En base a la conclusión del segundo objetivo, se recomienda implementar estrategias que permitan mejorar la productividad, como programas de capacitación que permitan al trabajador conocer cuáles son las habilidades que se requieren dentro de la organización, mejorar sus habilidades y destrezas en sus respectivos departamentos y sobre todo fortalecer los conocimientos para el desarrollo de sus actividades dentro de ella, la misma que les permita contar con el personal calificado que conlleve a ser productivos y mejorar su desempeño en beneficio personal y organizacional, así como también, contar con planes de acción que les permita mejorar las actividades de los trabajadores por áreas, gestionando de una mejor

forma las actividades diarias, con la finalidad de cumplir las metas establecidas por cada departamento y organización en general.

También se recomienda, realizar evaluaciones de desempeño por competencias, la misma que les permita contar con información necesaria para analizar el grado de conocimiento tanto de los jefes departamentales como empleados u obreros, llevando a cabo una correcta retroalimentación con el objetivo de cumplir las metas establecidas, brindando reconocimientos e incentivos por el crecimiento laboral y profesional, y sobre todo considerar las retribuciones económicas de acuerdo a las labores desempeñadas por cada trabajador del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil.

Por último, cabe recalcar la importancia de evaluar la dependencia entre el clima laboral con la productividad y el desempeño, con el propósito de mejorar anualmente los índices de productividad y desempeño la misma que les permita ser competitivos como organización solventándose como los mejores hoteles del Ecuador, con los índices de productividad más altos y un nivel positivo de clima laboral y desempeño.

REFERENCIAS.

- Asensio, L. (2015). *Diagnóstico del Clima Laboral*. Obtenido de <http://eco.uab.cat/ue/trabajos%20premi/tfg%2015%2025%20Asensio.pdf>
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Guadalajara: Eumed.net.
- Bain, R. (2013). *La productividad*. California.
- Baptista, M., Fernández, C., & Hernández, R. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F.: Mcgraw Hill.
- Benavides, C. (2012). *Calidad y Productividad*. Obtenido de <https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/Tesis%20Doctoral%20de%20Carlos%20Guillermo%20Benavides%20Chic%C3%B3n.pdf?sequence=1>
- Bligoo. (2017). *Bligoo*. Obtenido de <http://serviciosocialipp.bligoo.com/content/view/280112/Los-alcances-o-tipos-de-investigacion.html#.WVm4KoSGPIU>
- Cazau, P. (2006). *Introducción a la investigación en ciencias sociales*. Buenos Aires.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. México: Mc Graw Hill. Octava Edición. Obtenido de El capital de las organizaciones.
- Cordova, H. (2015). *Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral*. Obtenido de http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf
- Cuadra, A. (2007). *Liderazgo, Clima y Satisfacción Laboral en las Organizaciones*. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-23762007000200004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Dempwolff, K. (2013). *Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratorio, descriptiva, correlacional o explicativa*.

- Figueroa Gutiérrez, D. (2009). *Udec*. Obtenido de <http://www.udec.cl/exalumnos/node/1550>
- García, G. (2007). Obtenido de http://www.unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porikan/articulo6.pdf
- García, P. (2006). *Introducción a la investigación bioantropológica en actividad física, deporte y salud*. Caracas: Universida Central de Venezuela.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Brujas.
- González, M. (2015). *Determinación de la incidencia del clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa INDUREY CIA*. Guayaquil: TESIS DE GRADO.
- Grajas, T. (2000). Tipos de investigación. *Investipos*, 2-3.
- Hernández, A. (21 de Agosto de 2014). *El Financiero*. Obtenido de <http://www.elfinanciero.com.mx/power-tools/por-que-tu-empresa-debe-tener-un-buen-clima-laboral.html>
- Hernández, E. (mayo de 2014). *Importancia del clima laboral en una empresa*. Obtenido de <http://laestrella.com.pa/economia/importancia-clima-laboral-empresa/23773652>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrarte, A. (2005). *Análisis de la Varianza (ANOVA)*. Obtenido de <http://www.uam.es/departamentos/economicas/econapli/anova.pdf>
- Kootz, H., & Weihrich, H. (2014). *Administración*. Mexico: Mcgraw-Hill.
- León, R. (31 de Mayo de 2012). *Gerencia y Empresa*. Obtenido de <https://gerenciayempresa.wordpress.com/2012/05/31/en-un-buen-clima-laboral-hay-mas-productividad/>

- Llanos, N. (2001). *Clases y tipos de investigación y sus características*. Bogotá: Universidad América.
- Lozano, I. (2015). *Propuesta para el establecimiento de un sistema de monitoreo del clima organizacional*. Quito: Tesis de grado.
- Martínez, E. (Abril de 2013). Marco Metodológico. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo.
- Martínez, F. (2013). *Estadística aplicada a la valoración Modelos multivariantes*. España: Universitat Politècnica de Valencia. Primera Edición.
- Morales Carrasco, C. (2010). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos82/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a/a-satisfaccion-laboral-y-productividad-empresas-ambato-a.shtml>
- Onofe Pérez, L. M. (2014). El clima organizacional y satisfacción como factores influyentes en el desempeño laboral. En L. M. Onofe Pérez. Quito.
- Ortiz Serrano, P., & Cruz García, L. (Julio de 2008). *Psicología del trabajo y empresa*. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017
- Patiño, J. (28 de Julio de 2016). *Linkedin*. Obtenido de <https://es.linkedin.com/pulse/clima-laboral-negativo-jos%C3%A9-pati%C3%B1o>
- Paz, C., & González, D. (2005). *Productividad y Competitividad*. Administración de las Operaciones.
- Pedraza , E. (Septiembre de 2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia*. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/280/28016320010/>
- Pelaes, O. (2010). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción del cliente en una empresa de servicios telefónicos*. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/1140/1/Pelaez_lo(2).pdf)

- Peña, A. (Julio de 2013). Empleo del método problémico que utiliza el docente en el aprendizaje significativo del programa a distancia de Daule facultad de filosofía letras y ciencias de la educación propuesta: módulo alternativo. 89. Guayaquil, Guayas, Ecuador: Universidad de Guayaquil.
- Pérez, A. (2009). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Obtenido de https://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/45577377/Evaluacion_al_desempeno_laboral.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1504148396&Signature=MYyDcuDexxKozmKEH84pOOF15rs%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DEvaluacion_del
- Prokopenko, J. (1987). *La Gestión de la Productividad*. Ginebra: Productivity Management.
- Queipo, B., & Useche, M. (Septiembre de 2002). *Revista de Ciencias Sociales* . Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Quintero, N., Africano , N., & Faría, E. (Abril de 2008). Obtenido de <http://www.revistanegotium.org.ve/pdf/9/Art2.pdf>
- Rojas, M. (2015). Tipos de Investigación científica: Una simplificación de la complicada incoherente nomenclatura y clasificación. 5. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Salazar, J., Guerrero , J., Macahado, Y., & Cañedo, R. (2009). *Clima y Cultura Organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Sandoval, M. (2004). *CONCEPTO Y DIMENSIONES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL*. Obtenido de Hitos de Ciencia Económico Administrativo: http://www.publicaciones.ujat.mx/publicaciones/hitos/ediciones/27/08_ensayo_dimensiones.pdf

- Segredo Pérez, A. M. (Junio de 2013). *Scielo*. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662013000200017
- Sierra Castellanos, Y. (2011). Clima organizacional como factor de riesgo ocupacional. *Cuadernos Hispanoamericanos de Psicología*, 73.
- Tam, J., Vera, G., & Oliveros, R. (2008). Tipos métodos y estrategias de investigación científica. *Escuela de posgrado*, 149-150.
- Tamayo, M. (2004). *El proceso de la investigación científica*. México D.F.: Limusa.
- Ubillús, M. A. (2012). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2593/1/T-UCE-0007-79.pdf>
- Varela, R. (2012). *La importancia del clima organizacional*. Obtenido de <http://www.joblers.net/la-importancia-del-clima-organizacional.html>
- Vera Guerra, R. (Febrero de 2014). Obtenido de <http://www.monografias.com/trabajos100/eficiencia-eficacia-efectividad-productividad-competitividad-administracion-y-operacion/eficiencia-eficacia-efectividad-productividad-competitividad-administracion-y-operacion.shtml#productiva>
- Zambrano, T. (2015). *Diseño de una estrategia de evaluación de desempeño laboral*. Guayaquil: Tesis de grado.
- Redrobán, U., & Alicia, M. (2012). Como influye el clima laboral en el desempeño de los trabajadores de la empresa LAARCOURIER EXPRESS SA de la ciudad de Quito. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/2593/1/T-UCE-0007-79.pdf>
- Huamaní Córdova, N. N. (2015). El clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral del personal de conducción de trenes. Obtenido de

http://repositorio.untecs.edu.pe/bitstream/UNTELS/87/1/Huamani_Nathali_Trabajo_de_Investigacion_2015.pdf

Quintero, N., Africano, N., & Faría, E. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal empresa vigilantes asociados costa oriental del lago. Obtenido de <http://www.redalyc.org/pdf/782/78230903.pdf>

Ortiz Serrano, P., & Cruz García, L. (2008). Estudio sobre clima y satisfacción laboral en una empresa comercializadora. Obtenido de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-350X2008000200017

Pérez, O., & Marianela, L. (2014). El Clima Organizacional y la Satisfacción como factores influyentes en el Desempeño Laboral. Obtenido de. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3986/1/T-UCE-0007-132.pdf>

Govea, M. M. E. G., Domínguez, M. M. E., & San Agustín, Y. Q. (2012). Importancia del clima laboral en los resultados de una empresa y la competitividad. Obtenido de. <http://www.eumed.net/ce/2012/clima-laboral-empresa-competitividad.html>

Molino, H. R. G., & Corena, P. D. (2014). Obtenido de. <http://revistas.unisucre.edu.co/index.php/rpg/article/view/136/135>

Viamontes, D. G., & García Viamontes, D. (2010). Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. *Contribuciones a las ciencias sociales*, 7. Obtenido de. <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

Torrecilla, O. D. (2005). Clima organizacional y su relación con la productividad laboral. Obtenido de.

<http://www.gestiopolis.com/organizacion-talento/introduccion-al-clima-organizacional.htm>.

Terán Varela, O. E., & Lorenzo Irlanda, J. (2011). Influencia de la cultura organizacional en el desempeño laboral y la productividad de los trabajadores administrativos en instituciones de educación superior. Obtenido de

<http://www.redalyc.org/pdf/737/73718406007.pdf>

García Solarte, M. (2009). Clima organizacional y su Diagnóstico: Una aproximación conceptual. Obtenido de

<http://www.redalyc.org/pdf/2250/225014900004.pdf>

Romero, F. J., & Urdaneta, E. (2010). Desempeño Laboral y Calidad de Servicio.

Navarro, S. (2012). “SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD”. Obtenido de

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7342/1/T-UCE-0007-347i.pdf>

APÉNDICE

APÉNDICE 1.

ENCUESTA APLICADA A LOS TRABAJADORES DEL HOTEL SHERATON DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Saludos Cordiales.

Nos encontramos en un proceso de investigación, el cual tiene como objetivo conocer la influencia del CLIMA LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD Y EL DESEMPEÑO LABORAL de los colaboradores del Hotel Sheraton, A continuación, se le presenta una serie de preguntas que deberá responder de acuerdo a su punto de vista. Los datos recolectados serán manejados confidencialmente.

Sexo: _____

Edad: _____

Departamento o área que labora: _____

Instrucciones: Marque con una X la opción acorde a lo que piensa, para cada una de las siguientes interrogantes. Recuerde que no hay respuestas buenas o malas, las mismas reflejan su opinión personal. Agradecemos tu honestidad y colaboración al responder el siguiente cuestionario.

Escala Valorativa.

Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
5	4	3	2	1

CLIMA LABORAL.

No.		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
1	En mi oficina Se fomenta y desarrolla el trabajo en equipo					
2	Existe comunicación dentro de mi grupo de trabajo					
3	Siento que no me alcanza el tiempo para completar mi trabajo.					
4	La organización cuenta con planes y acciones específicos destinados a mejorar mi trabajo.					
5	La organización otorga buenos y equitativos beneficios a los trabajadores.					
6	Las remuneraciones están al nivel de los sueldos de mis colegas en el mercado.					
7	Los jefes reconocen y valoran mi trabajo.					
8	¿Está usted de acuerdo en cómo está gestionado el departamento en el que trabaja respecto a las metas que éste tiene encomendadas?					
9	¿Considera que recibe una justa retribución económica por las labores desempeñadas?					

10	¿Considera que su remuneración está por encima de la media en su entorno social, fuera de la empresa?					
-----------	---	--	--	--	--	--

PRODUCTIVIDAD.

No.		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
11	Comparte sus conocimientos laborales en beneficio de sus compañeros.					
12	Aplica los valores institucionales en su puesto de trabajo.					
13	Es leal con sus superiores.					
14	Mantiene buenas relaciones interpersonales con sus compañeros.					
15	Evita hacer murmuraciones de sus compañeros y superiores.					
16	Mantiene el control físico y administrativo sobre el material, equipo y enseres bajo su responsabilidad.					
17	Es puntual con la entrega de trabajos que se le asignan.					

18	Mantiene una actitud positiva ante los cambios que se genera en la organización.					
19	En ausencia de su inmediato superior asume la responsabilidad.					
20	Acepta la ayuda de otros para superar las metas establecidas.					

DESEMPEÑO.

No.		Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
21	Realizo mis actividades laborales correctamente dentro de mi puesto de trabajo.					
22	La evaluación del desempeño a ayuda a mejorar mis debilidades laborales.					
23	Sé con exactitud qué criterios califica la evaluación de desempeño para poder conocer el resultado de mi trabajo.					
24	Considero que la capacitación que me brinda la empresa es la adecuada para desempeñarme de mejor manera.					
25	Mi jefe me felicita cuando realizo					

	correctamente mi trabajo.					
26	Mi jefe inmediato me motiva para mejorar mi desempeño.					
27	La motivación que me brinda la empresa favorece mi desempeño laboral.					
28	Recibo algún tipo de incentivo cuando mi desempeño laboral es bueno.					
29	Mi desempeño laboral es bueno puedo optar por un ascenso laboral dentro de la empresa.					
30	La empresa utiliza la herramienta apropiada para poder saber el desempeño de mis actividades.					

Muchas gracias por su colaboración.



**Presidencia
de la República
del Ecuador**



**Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes**



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Martínez Santacruz Yeovanna Gabriela**, con C.C: # 2400037087 autora del trabajo de titulación: **Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 18 de Septiembre de 2017

f. _____

Martínez Santacruz Yeovanna Gabriela

C.C: 2400037087



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Stefanie María González Guartatanga**, con C.C: # 0931216378 autora del trabajo de titulación: **Estudio del Clima Laboral y Su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton en la Ciudad de Guayaquil** previo a la obtención del título de **INGENIERA COMERCIAL** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 18 de septiembre de 2017

f. _____

González Guartatanga Stefanie María

C.C: 0931216378



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Estudio del Clima Laboral y su Influencia en la Productividad y en el Desempeño del Hotel Sheraton ubicado en la Ciudad de Guayaquil		
AUTORAS	Martínez Santacruz Yeovanna Gabriela – González Guartatanga Stefanie María		
REVISORA / TUTORA	Ing. Bustos Goya Zoila Rosa - Ing. Bajaña Villagómez Yanina Shegía		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniera Comercial		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	18 de Septiembre de 2017	No. DE PÁGINAS:	144
ÁREAS TEMÁTICAS:	Recursos Humanos, Clima Organizacional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Clima Laboral, Productividad, Desempeño laboral, Motivación, Crecimiento Organizacional.		
RESUMEN/ABSTRACT (239 palabras):			
<p>El clima laboral se conoce como el conjunto de apreciaciones que los trabajadores tienen de su organización, siendo uno de los puntos claves para el buen funcionamiento, desarrollo y crecimiento organizacional, de ella depende también varios factores entre ellas productividad, motivación, desempeño, satisfacción, etc. El presente trabajo de investigación estudia la incidencia del clima laboral en la productividad y en el desempeño de los trabajadores del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, con la finalidad de analizar el grado de correlación existentes entre las variables antes mencionadas, para lo cual se llevó a cabo una investigación transversal de tipo descriptivo y correlacional, aplicando el uso de herramientas a través de recolección de datos de tipo cuantitativo, como instrumento principal el uso de encuestas a través de la medición de Likert. El uso de encuestas permitió conocer las apreciaciones de los integrantes del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, para lo cual se tomó una muestra de 63 personas para el análisis del objeto de estudio, la misma que permitió conocer y analizar los resultados obtenidos. Los resultados evidencian que el clima laboral sí incide en la productividad y en el desempeño laboral con un grado de correlación del 39% y 53% respectivamente, resaltando la necesidad de fomentar un mayor compromiso en el trabajo en equipo por parte de los trabajadores, y el reconocimiento de los jefes hacia los trabajadores cuando el trabajo se realiza de manera eficiente.</p>			
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-4-994918065 - +594-4-985818088	E-mail: yeomartinez10@hotmail.com nia-1606@hotmail.com	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE)::	Nombre: Freddy Ronalde Camacho Villagómez		
	Teléfono: +593-4-987209949		
	E-mail: freddy.camacho.villagomez@gmail.com		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			