



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**



**DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL
EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARITZA MONROY QUIROZ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA**

JULIACA - PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA**

**DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE
LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL
EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD
LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. MARITZA MONROY QUIROZ

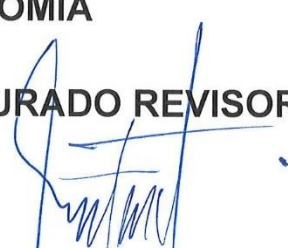
PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y
GASTRONOMÍA**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE

:


Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI

PRIMER MIEMBRO

:


Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA

SEGUNDO MIEMBRO

:


Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA

ASESOR DE TESIS

:


Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

:

Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)



RESOLUCIÓN N°413-2025-D-FCA-UANCV-J

Juliaca, 12 de diciembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° 8458, presentado por **MARITZA MONROY QUIROZ**, quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación y defensa de la tesis titulado: **DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, que fue revisada por el Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**.

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con el artículo 8°, numeral b) del Reglamento General de Grados y Títulos de la UANCV vigente, es procedente acceder a la petición del interesado.

Que, al haber cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas, y las atribuciones que confiere el artículo 28° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. – DECLARAR APTO para la sustentación presencial del informe Final de la investigación (borrador de Tesis), del (la) bachiller: **MARITZA MONROY QUIROZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO. – NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

- | | | |
|-------------------|---|-------------------------------------|
| * PRESIDENTE | : | Dr. LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI |
| * 1er. MIEMBRO | : | Dr. ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA |
| * 2do. MIEMBRO | : | Dra. YENNY ROSARIO ACERO APAZA |
| * ASESOR DE TESIS | : | Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR |

ARTICULO TERCERO. – PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

- | | | |
|---------|---|------------------------------------|
| * Lugar | : | salón de Grados y Títulos |
| * Fecha | : | miércoles, 17 de diciembre de 2025 |
| * Hora | : | 9:00 a.m |

ARTICULO CUARTO. – DISPONER que la comisión de Grados y Títulos de la Facultad, Secretaría Académica, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Unid. Inv. (1)
- Jurados (3)
- Interesado (1)
- Asesor de Tesis (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
Dr. Leopoldo W. Condori Cari
DECANO (O)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 701-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 16 de diciembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-17351** de fecha 25 de noviembre de 2024, del **Bach. MARITZA MONROY QUIROZ**, quien solicita Revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. MARITZA MONROY QUIROZ**, quien solicita la revisión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del tema titulado: **DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. - APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS), para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, del tema titulado: **DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**; correspondiente a la Línea de Investigación **ORGANIZACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS (5311-UNESCO)** presentado por el (la) **Bach. MARITZA MONROY QUIROZ**, para optar el Título Profesional de Licenciado(a) en Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - RATIFICAR, como **ASESOR** al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO. - DISPONER, que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:
- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)
- SLAP/



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. L. Almado Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



RESOLUCIÓN N° 432-2024-UI-FCA-UANCV-J

Juliaca, 10 de setiembre 2024

VISTOS:

El Expediente: **2024-CU-12537** de fecha 09 de setiembre de 2024, el cual solicita Revisión de propuesta de Investigación y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, el (la) **Bach. MARITZA MONROY QUIROZ**, quien solicita la revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación de Título: **DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**; conducente para optar el Título profesional de Licenciado(a) en **Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía**.

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la Propuesta de Investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía, corroboró la propuesta del ASESOR **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**, quien debe ser acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis).

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas.

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024**; presentado por el (la) **Bach. MARITZA MONROY QUIROZ**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO.- RECONOCER, como ASESOR al **Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR**.

ARTÍCULO TERCERO.- DISPONER que la facultad, secretarías académicas y administrativas, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Decanatura
- Interesado (1)
- Archivo FCA (1)



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Sc. S. Leticia Aguilar Pinto
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL EN LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

20%

FUENTES DE INTERNET

13%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.upsjb.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

Submitted to Higher Education Commission
Pakistan

Trabajo del estudiante

1%

3

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

1%

5

www.coursehero.com

Fuente de Internet

1%

6

tesis.unap.edu.pe

Fuente de Internet

1%

7

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

1%



Metadatos complementarios

Título de la Tesis	
DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	MARITZA MONROY QUIROZ
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	70278031
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-8924-3681
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	ROBBINS FLORES AGUILAR
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02426851
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-6313-4052
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	LEOPOLDO WENCESLAO CONDORI CARI
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02389341
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYÉ COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	YENNY ROSARIO ACERO APAZA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01324434



Datos de investigación	
Línea de investigación	Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Edificio: CASONA PLAZA HOTEL Coordenadas: Longitud: -15.8412446 Latitud: -70.0273263 URL Maps https://maps.app.goo.gl/1179nrzBHAYerGcw5 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Setiembre 2024 - Diciembre 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	Ciencias sociales https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.00.00 Administración http://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
Dr. Roberto Payé Colquehuanca
DIRECTOR
UNID. INVESTIGACIÓN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo MARITZA MONROY QUIROZ, identificado con DNI

Nro. 70278031, en mi condición de egresado de:

☒ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☐ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación**, ☐ **Trabajo Académico**
denominada:

DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS
TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE
RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024

Asesorado por: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 02 de ENERO del 2026

Firma del Asesor
(obligatoria)

Firma del Estudiante
(obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

Dedico a Dios por haberme dado la vida, por permitirme llegar hasta este momento tan importante de mi formación profesional, asimismo por haberme guiado y dado fuerza, sabiduría durante este desarrollo de propuesta de investigación.

A mi querida madre De La Paz quien ha sido mi motor y mayor inspiración por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por su motivación constante y esfuerzo me ha enseñado a ser una gran persona ha sabido guiarme gracias a ella he logrado culminar con mi carrera profesional.

A mi padre Juan pastor y mi familia en general porque me han brindado su apoyo incondicional y moral, por compartir conmigo buenos y malos momentos a lo largo de esta etapa de mi vida.



AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios todo poderoso por ser el autor de mi vida, por haber permitido alcanzar esta meta y darme las herramientas necesarias para culminar con éxito mi propuesta de investigación, asimismo, por haberme guiado en todo el camino de mi carrera profesional desde siempre y ser mi fortaleza en los momentos más difíciles.

A mi madre, De La Paz por ser la mejor madre del mundo, por darme su apoyo incondicional, su amor sincero e inigualable por creer en mí en todo momento, por inculcarme principios y valores, ahora eres mi ángel sé que me cuida desde el cielo y estaría muy orgullosa de mí le agradezco por todo infinitamente de todo corazón.

A toda mi familia le agradezco por su apoyo incondicional en cada momento, por sus consejos, gracias por confiar siempre en mí y permitirme ser parte de su orgullo.

A mi Asesor Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR por haberme brindado su apoyo, sus conocimientos, sus orientaciones, por la paciencia y guiarme durante el desarrollo de esta investigación le agradezco infinitamente.

A la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y a todas las autoridades por permitirme concluir con una etapa de mi vida, le agradezco a todos los Docentes de la Escuela Profesional de Administración en Turismo, Hotelería y Gastronomía por su apoyo, por su paciencia, y enseñanza que ha contribuido la base en mi formación profesional.



ÍNDICE

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
INTRODUCCIÓN.....	xii

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema	16
1.3. Justificación del estudio	17

CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general.....	18
2.2. Objetivos específicos	18

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación	19
3.1.1. Antecedentes a nivel internacional.....	19



3.1.2. Antecedentes a nivel nacional	23
3.1.3. Antecedentes a nivel regional	25
3.2. Bases teóricas	29
3.2.1. Desempeño laboral	29
3.2.2. Cultura organizacional	36
3.3. Marco conceptual	44

CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general	46
4.2. Hipótesis específicas	46
4.3. Variables	46
4.3.1. Variable desempeño laboral	46
4.3.2. Variable cultura organizacional:	47
4.4. Operacionalización de variables	47

CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación	48
5.2. Métodos de la investigación	48
5.3. Tipo de la investigación	48
5.4. Nivel de investigación	48
5.5. Diseño de investigación	49



5.6. Población y muestra	49
5.6.1. Población	49
5.6.2. Muestra	49
5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	50
5.7.1. Técnica	50
5.7.2. Instrumento.....	50
5.8. Confiabilidad y validez del instrumento	50
5.9. Procedimientos de tratamiento de datos.....	51
5.10. Contrastación de hipótesis	51
5.10.1. Contrastación de hipótesis general	51
5.10.2. Contrastación de hipótesis específica 1.....	53
5.10.3. Contrastación de hipótesis específica 2.....	54
5.10.4. Contrastación de hipótesis específica 3.....	55

CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación	57
6.1.1. Análisis de desempeño laboral y clima organizacional	58
6.1.2. Análisis de desempeño laboral y comunicación	59
6.1.3. Análisis de desempeño laboral y trabajo en equipo	60
6.1.4. Análisis de desempeño laboral y motivación	61
6.2. Discusión de resultados.....	62



CONCLUSIONES	67
RECOMENDACIONES	68
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	69
ANEXOS	84
Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	85
Anexo 2: MATRIZ DE DATOS	86
Anexo 3: INSTRUMENTO(S) DE INVESTIGACIÓN	89
Anexo 4: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO	89



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de variables.....	47
Tabla 2 medición de fiabilidad	51
Tabla 3 desempeño laboral y cultura organizacional	52
Tabla 4 desempeño laboral y comunicación.....	53
Tabla 5 desempeño laboral y trabajo en equipo	55
Tabla 6 desempeño laboral y motivación	56
Tabla 7 Prueba de normalidad	58
Tabla 8 prueba de correlación entre desempeño laboral y cultura organizacional.....	59
Tabla 9 prueba de correlación entre desempeño laboral y comunicación	59
Tabla 10 prueba de correlación entre desempeño laboral y trabajo en equipo.....	60
Tabla 11 prueba de correlación entre desempeño laboral y motivación	62



RESUMEN

En la investigación denominada “Desempeño laboral y Cultura organizacional en los trabajadores de La Casona Plaza Hotel Empresa Individual De Responsabilidad Limitada de la ciudad de Puno, 2024” Se propuso como meta principal descubrir la relación entre el rendimiento en el trabajo y el rendimiento laboral y la atmósfera corporativa en los trabajadores. En cuanto a la metodología, se eligió un enfoque fundamental de correlación descriptiva, empleando métodos hipotéticos deductivos y cuantitativos, el diseño se basó en la no experimentación y la transversalidad. Después, la comunidad se compuso de 40 empleados del ámbito privado, empleando la encuesta como método y el cuestionario como herramienta. Para respaldar la teoría inicial, se empleó el coeficiente Rho de Spearman, calculando la significancia mediante el comando sig y empleando el estadígrafo para verificar la significancia STATA. Igualmente, para las hipótesis concretas, se realizó una prueba estadística utilizando el programa SPSS. Finalmente, de acuerdo con el resultado obtenido, hay una correlación significativa entre el rendimiento profesional y el ambiente de trabajo, con $p=0.000$. Esta relación muestra que la cultura corporativa desempeña un papel crucial en la efectividad del personal y está estrechamente vinculada a los grados de productividad. Así pues, es estratégica para dirigir la organización hacia el triunfo, dado que representa el modelo de conducta a implementar, las creencias y los valores.

Palabras claves: Cultura organizacional, desempeño laboral, rendimiento, trabajadores.



ABSTRACT

In the research called “Work performance and organizational culture in the workers of La Casona Plaza Hotel, Individual Company of Limited Liability of the city of Puno, 2024”, the general objective was to determine the relationship between work performance and organizational culture in the workers. Regarding the methodology, it was basic, with a correlational descriptive scope, the hypothetical deductive method was applied, under the quantitative approach and the design was non-experimental and cross-sectional. Next, the population was made up of 40 private sector workers, the survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument. To verify the general hypothesis, the Pearson coefficient was used where the significance was determined with the p value using the sig command: with the STATA statistician; Likewise, for the specific hypotheses, the Chi Square statistical test was applied through the SPSS program. Finally, according to the result obtained, the relationship is significant between organizational culture and job performance with a value of $p=0.000$, both variables are associative, which means that organizational culture is an integrating element and one of the determining factors in the effectiveness of human resources and depends on productivity levels; Therefore, it is strategic to guide the organization to success, because it represents the behavioral pattern to follow, the beliefs and values shared by its members.

Keywords: Organizational culture, job performance, performance, workers.



INTRODUCCIÓN

La cultura de la organización es un factor esencial y crucial para el rendimiento de los empleados de una entidad. Esta investigación busca enfatizar la conexión entre estos componentes, ya que tener una cultura fuerte y equilibrada influye de manera significativa en cómo el empleado, trabajador o colaborador realiza sus tareas para alcanzar metas previamente fijadas. En Perú y otras naciones del mundo, La atmósfera laboral está en constante metamorfosis paulatina, influenciada por el tipo de liderazgo adoptado y la evolución interna de la entidad, así como las transformaciones que suceden en el entorno, ya sea en el ámbito económico, social y tecnológico. Según Segredo et al. (2016), la atmósfera laboral se moldea por múltiples factores que influyen en el comportamiento tanto individual como colectivo de los trabajadores; en su día a día, los integrantes de una entidad comparten vivencias que se entrelazan, forjando valores, principios y comportamientos, es decir, manifestaciones culturales que se incorporan al grupo como parte integrante del colectivo.

Capítulo I: El problema, su presentación, su formulación y, por último, su justificación.

Capítulo II: obtenemos el objetivo general, objetivos específicos que dan a conocer el logro que se desea llegar.

Capítulo III: contiene marco teórico donde están los antecedentes para llevar a cabo y discutir esta investigación con los resultados obtenidos, asimismo las fundamentos teóricos y esquema conceptual estructurado.

Capítulo IV: contiene las hipótesis planteadas de acuerdo a los y variables y finalmente la operacionalización.

El Capítulo V: contiene los procedimientos metodológicos, en el que se tiene los métodos, diseño, nivel, tipo y método de investigación, así como la población y la muestra



encontrada por el tipo de muestreo correspondiente, del mismo modo se detalla las técnicas e instrumentos utilizados para esta investigación y su respectiva, confiabilidad y validez.

El Capítulo VI: resultado y discusión, se da a conocer los resultados obtenidos y su respectiva discusión con los antecedentes descritos en el capítulo III. En la parte final tenemos los anexos, matriz de consistencia, datos y validación.



CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

De acuerdo con la investigación del Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe (CAF, 2023), se sostiene que el desempeño laboral en la industria hotelera de Perú se encuentra en un rango inferior al 25%. Esto enfatiza que, para el rendimiento laboral en las compañías de Perú, se deben considerar elementos como el saber laboral, las relaciones interpersonales, la estabilidad emocional y las competencias blandas, entre otros. En resumen, es necesario analizar y crear estrategias que asistan a los empleados a mejorar su rendimiento en sus roles laborales. En el sector de la restauración, el aumento en la productividad es beneficioso y está relacionado con la excelencia en el servicio, el cuidado al cliente y la manera en que se le brinda confort y reposo (Carrillo, 2019).

Según Benavides & Rodriguez (2019) afirma que Perú en 2018 se clasificó como el tercer país de Latinoamérica en términos de la mayor tasa de rotación de empleados, correspondiente al 18%. Es verdad que existen diversos factores que influyen en la rotación de personal, pero uno de esos factores es la ausencia de crecimiento laboral. Es cierto que los individuos realizan las tareas asignadas, pero existen numerosas personas que no consiguen realizar las tareas asignadas conforme a lo establecido, es decir, no muestran eficacia, por lo que no exhiben las competencias o habilidades que el puesto requiere, por lo que la acción que realiza el empleador es el despido. Por lo tanto, se puede apreciar la



relevancia del rendimiento laboral. No obstante, es importante subrayar que otro elemento que está surgiendo hoy en día es la administración incorrecta al asignarle las responsabilidades a cada cargo. Esto lleva a una valoración equivocada del desempeño en el trabajo.

En ese entender, según Pilco de la Cruz (2022), "En Perú, durante décadas, las cooperativas han sido un elemento predominante en la economía han desempeñado un papel crucial y han adoptado diversas modalidades, desde aquellas destinadas a proporcionar empleo hasta aquellas establecidas Para colaborar en la adquisición de bienes o servicios juntos" (p. 39). Todas las compañías en Perú, únicamente el 30% de ellas, invierten en formación para sus empleados tras la evaluación del rendimiento. Esto se lleva a cabo frecuentemente para evitar gastos, pero no siempre perciben que en realidad es una inversión que contribuirá a la mejora de sus resultados. Esta inversión brindará a los trabajadores datos valiosos para potenciar su desempeño laboral. Asimismo, ofrecerá ventajas al empleado para maximizar su crecimiento profesional, impulsando así el avance de la empresa (Vásconez et al., 2019).

Considerando la casona Plaza Hotel como una empresa de responsabilidad limitada individual, es una entidad autónoma comprometida con brindar servicio, comodidad y una experiencia inolvidable. En resumen, el equipo humano se compone de empleados; sin embargo, no todos se involucran en la creación de la cultura empresarial, lo que impacta en el desempeño laboral. Como institución, se ha observado una reducción en el desempeño laboral de los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada. Esto ocurre porque los empleados no entienden las reglas, orientaciones y roles de los integrantes de las áreas. En contraposición, se notó una cultura organizacional indefinida en la institución, falta de dirección y falta de reconocimientos; estos factores contribuyen a reducir el desempeño laboral de los trabajadores. A lo largo del

tiempo, la gestión de esta organización ha destacado que sus empleados comprendan la cultura de la organización mediante diversas fuentes de datos a través de diversas fuentes informativas. No obstante, hay empleados que se sienten motivados por otros elementos externos como: Operadores (housekeeping), recepcionistas, habilidad en sus tareas requeridas en un hotel, lo que provoca que no siempre se valore el rendimiento laboral de los empleados del establecimiento. En este contexto, surge la necesidad de llevar a cabo un estudio sobre la cultura de la entidad y su vínculo con el rendimiento laboral de los empleados del hotel.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Hasta qué punto el rendimiento laboral está vinculado con la cultura organizacional en los empleados de la Casona Plaza Hotel, empresa individual de responsabilidad limitada, en la ciudad de Puno, en el año 2024?

1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024?
- ¿Cómo es la relación entre el desempeño laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024?
- ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024?



1.3. Justificación del estudio

1.3.1. Justificación teórica

La presente indagación se basa en la teoría de la comunicación, la motivación y la equidad. Adicionalmente, se demostró la correlación entre el desempeño laboral y la cultura organizacional de los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada en la ciudad de Puno, lo que facilitó la identificación de los enfoques y contenidos relacionados con el problema.

1.3.2. Justificación practica

En la justificación práctica, se observó una reducción en el rendimiento laboral de los empleados debido a la falta de comprensión de las 21 normas, directrices y funciones de los miembros de las áreas. Además, se constató una cultura organizativa indefinida en la empresa, la falta de una dirección y la falta de reconocimientos. Estos factores contribuyen a la disminución del desempeño laboral de los empleados.

1.3.3. Justificación metodológica

La investigación aporta conocimientos sobre la conexión entre la cultura organizacional y el rendimiento laboral en los empleados. Además, es de gran relevancia en el presente debido a su carácter multidimensional, que incluye no solo el asunto organizativo sino también el rendimiento. Se adoptó un enfoque metodológico, considerando el diseño de la investigación. Además, se emplearon diversas herramientas para efectuar una evaluación de los empleados con el nivel de confiabilidad necesario para fortalecer el avance de investigaciones futuras en la Región de Puno.



CAPÍTULO II

OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la cultura organizacional en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024

2.2. Objetivos específicos

- El objetivo es establecer la correlación entre el rendimiento laboral y la comunicación entre los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada, en la ciudad de Puno, 2024
- Definir la conexión entre el rendimiento laboral y el trabajo colaborativo en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024
- Reconocer el vínculo entre el rendimiento laboral y la motivación en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024



CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

3.1. Antecedentes de la investigación

3.1.1. *Antecedentes a nivel internacional*

Reinoso & Pérez (2019) ejecutaron su estudio en España bajo el título: "Cultura Organizacional y rendimiento en el trabajo de los empleados de las Pymes"; El objetivo establecido fue "identificar las actitudes de los empleados que podrían influir de manera positiva o negativa en su desempeño" (p. 2). Se empleó una metodología basada en el enfoque cuantitativo (p. 16). Se lograron las conclusiones siguientes: La voluntad de ofrecer un producto y un servicio de primera calidad requiere que los trabajadores brinden un servicio al cliente de primera, así como una actitud proactiva para realizar sus labores de forma eficaz, respetando de manera asertiva los procedimientos para el empleado y la gestión. Igualmente, para los trabajadores, el ambiente laboral les proporciona una gratificación en el trabajo, el trabajo que llevan a cabo lo hacen con placer, además de sentirse vinculado con las medidas adoptadas en la compañía. Desde una perspectiva competitiva, los empleados de la compañía pueden ajustarse a las modificaciones con plena calma. La innovación abre las puertas a nuevas herramientas técnicas que permiten perfeccionar y renovar la presentación del producto, la infraestructura y el servicio. Al estudiar la relación entre la cultura de La exposición del producto, la infraestructura y el servicio se presentan a continuación: la organización y el rendimiento en el trabajo, se



reconoció el comportamiento de sus superiores y los procesos laborales. En su condición de variables cuantitativas, se detectó la elevada correlación presente en estas variables.

Zurita (2021) en la tesis titulada "El estímulo y la productividad laboral de los trabajadores de centros de salud pública" La meta primordial de esta investigación fue desentrañar las causas que afectan el rendimiento de los empleados en sus labores de la estación de salud en Guayaquil. El método utilizado fue de naturaleza cuantitativa. La población seleccionada consistió en 21 expertos y 11 empleados administrativos y personal de apoyo y soporte, todos ellos voluntariamente. Se empleó una herramienta llamada cuestionario. Así pues, basándonos en los resultados logrados, se formuló una proposición que incluye directrices esenciales para optimizar la realización de labores en la unidad médica donde se realizó la investigación. Los resultados de este estudio podrían ser beneficiosos para otros centros de cuidado parecidos que posean características similares busquen realizar estudios similares a optimizar su desarrollo.

Díaz (2019) ejecutó su estudio en México llamado: "La cultura corporativa y el rendimiento laboral de los estudiantes de universidades en los municipios de Bochil y Jitotol, Chiapas, México"; La meta propuesta fue evaluar la cultura corporativa y el rendimiento laboral de los estudiantes de universidades en las zonas de Bochil y Jitotol, Chiapas, México. El método empleado fue basado en números y su conexión con la realidad. Se estableció que el ambiente de trabajo tiene un rol vital en el desempeño, considerándose como una variable esencial en la organización; a pesar de ser intangible, es crucial, sus componentes afectan el desempeño de los empleados inciden en el desempeño de los empleados, pues una cultura excelente puede impulsar la empresa; en cambio, una atmósfera deficiente puede perjudicarla. Por esta razón, una empresa exitosa surge de una cultura sólida, que fomenta un compromiso e inspira al personal, dado que la cultura promueve la dedicación al desempeño sobresaliente y promueve la compartición de metas.



Villegas & Bello (2021) En Ecuador, llevaron a cabo su estudio titulado: "La influencia de la cultura corporativa en el rendimiento profesional de los médicos del Centro de Salud-Seguro Campesino en Portoviejo", La meta era explorar cómo la cultura corporativa influye en el rendimiento laboral de los profesionales del centro de salud del IESS en Portoviejo durante el año 2018-2019. Se utilizó un método descriptivo, utilizando un enfoque empírico, utilizando técnicas como la observación y la ejecución de cuestionarios a un grupo de profesionales del hospital. Se obtuvieron las conclusiones siguientes: El propósito de la evaluación siempre será valorar el potencial de los trabajadores de la entidad, potenciar el rendimiento y promover el incremento de la productividad, crear oportunidades de expansión, involucrar a todos los integrantes de la organización y establecer la aportación de los empleados. El impacto de la cultura organizacional en el desempeño de los médicos, dentistas y auxiliar de enfermería en los centros sanitarios del IESS, seguro social para agricultores. Portoviejo se puede medir de forma objetiva, lo que muestra un aumento en el resultado de la valoración del rendimiento de estos, por lo que ha tenido un impacto positivo. Por ende, la cultura organizacional perfecta no existe, se forma a partir de lo que la compañía requiere para cumplir con sus metas estratégicas. Por lo tanto, la cultura organizacional perfecta para una empresa puede variar considerablemente de otra en función de su estrategia.

Luna et al. (2019) efectuaron su estudio en Ecuador bajo el nombre de: El objetivo de esta investigación fue establecer un modelo teórico que permita examinar en estudios futuros el ambiente laboral y el papel de los trabajadores operativos del Distrito de Educación Ecuatoriano del Cantón El Triunfo. La metodología se enfoca en descubrir referencias teóricas que posteriormente armonicen un análisis de correlación entre las dos variables. En consecuencia, se llegó a la siguiente conclusión: Desde los diferentes aspectos debatidos, se puede deducir que los resultados indican caminos prometedores para la creación de modelos



teóricos permite detallar las percepciones de la cultura empresarial y la prevalencia de conductas de ciudadanía organizacional entre los trabajadores, ya que se logra describir las percepciones de la cultura corporativa entre los empleados. Además, se logra identificar los elementos fenomenológicos más destacados y los más conflictivos en el ambiente de trabajo en su vínculo con el rendimiento, mediante la clarificación de la teoría en revisión. Finalmente, se logró evaluar las características psicométricas de las medidas destinadas a la cultura de la organización con el objetivo de detectar cualquier vínculo dentro del entorno de la organización y el rendimiento de los trabajadores.

López (2020) ejecutó su estudio en Ecuador bajo el título: "Análisis de la cultura empresarial y el desempeño laboral en el caso de trabajo": INSELMED", La meta era descifrar el núcleo de la cultura empresarial y valorar el desempeño en el trabajo. Encomendado. En esta investigación se utiliza el enfoque descriptivo, y las conclusiones fueron las siguientes: La compañía carece de una cultura corporativa dominante; sin embargo, en su totalidad, la cultura adhocrática y la jerarquizada dominan cada aspecto evaluado en INSELMED. Los trabajadores invierten en la atención al cliente y se involucran en la innovación y la creatividad. Existen diferencias entre los ámbitos administrativos y técnicos, en ocasiones, en los ámbitos técnicos se evidencia Una cultura de clan, que podría estar vinculada con la historia de la empresa, se ha establecido como una estructura piramidal, evolucionando como una estructura piramidal. En otras palabras, los empleados de la empresa INSELMED llevan a cabo sus tareas basándose en cualidades de dedicación y colaboración. Desde la perspectiva de los atributos predominantes, la compañía se distingue por ser adhocrática o de mercado con una subcultura jerarquizada, sin una distinción notable entre los departamentos de gestión y conservación. En el ámbito global, el liderazgo se sostiene a través del adhocrático o del mercado, con una subcultura jerárquica dominante. No obstante, hay divergencias entre el departamento administrativo, donde reina

el liderazgo clandestino, y el departamento de mantenimiento, donde reina la cultura adhocrática.

3.1.2. Antecedentes a nivel nacional

Zevallos (2021) "El rendimiento laboral y la cultura organizacional en los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2020". El objetivo de este análisis era investigar la correlación entre el entorno laboral y el rendimiento laboral de los empleados administrativos de la Universidad Nacional de Ucayali, 2020. Esta investigación, fundamentada en un enfoque positivista, adopta un enfoque no experimental, utiliza un esquema de correlación descriptivo para su diseño y una metodología cuantitativa. Se llegó a la conclusión que los hallazgos iniciales indican que el entorno laboral y el rendimiento laboral de los empleados administrativos de la Universidad Nacional presentan variabilidad en Ucayali, 2020, con una correlación de Rho de Spearman de 0,772 y un $p = 0,000 < 0,01$.

Montoya (2020) "El ambiente de trabajo afecta la productividad de los trabajadores de la dirección administrativa de Sedalib S.A. en Trujillo 2020", con el objetivo de descubrir cómo el ambiente de trabajo afecta la productividad de los empleados de la Gerencia Administrativa de la compañía. Utilizando un enfoque no experimental de nivel de correlación, se alcanzaron las siguientes conclusiones: Hay un impacto positivo significativo de 0,692 entre el entorno organizacional y el desempeño laboral. Los descubrimientos contrastados señalan que en la Empresa Sedalib S.A. – Trujillo, se encontró en la Empresa Sedalib S.A, es necesario potenciar las posibilidades de crecimiento profesional, y los líderes deben incentivar a los empleados para que se sientan involucrados. Se aconseja incrementar las oportunidades para todos los empleados mediante programas de inducción y promoción en cada sector. Igualmente, debe promover el compañerismo y el trabajo colaborativo, dado que este es el estímulo esencial en su trayectoria profesional.



Llancari & Alania (2020) "Cultura organizacional y rendimiento docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú", El propósito de la investigación fue determinar la relación entre la cultura organizacional y el rendimiento académico en la visión de los docentes de la Universidad Nacional del Centro del Perú (UNCP). La investigación de nivel y diseño de correlación descriptiva reveló, Con un grado de significancia de 0.05, existe una correlación directa y relevante ($T=0.722$) entre la cultura organizativa y el desempeño académico en la percepción de los docentes de la Universidad Nacional del Centro del Perú en Huancayo. Por lo tanto, a una cultura organizacional más favorable, un rendimiento docente superior, y viceversa. El propósito de esta investigación es ofrecer datos relevantes y exhaustivos acerca del asunto. Adicionalmente, El 78.41% de los profesores de la UNCP percibe una cultura organizativa estable, mientras que el 77.27 % percibe un rendimiento docente satisfactorio. Con un grado de significancia de 0.05, se determinó una correlación directa y relevante ($T=0.787$) entre el efecto de la cultura organizacional en el rendimiento de los docentes. En otras palabras, una mayor implicación conduce a una mejora en las capacidades pedagógicas, y viceversa. En relación con esto, el 73.86 % de los educadores percibe un nivel de implicación en la UNCP Como habitual, el 71.59 % percibe una habilidad pedagógica favorable.

Torres (2022) En su disertación sobre la administración y desempeño laboral en la Universidad Nacional Autónoma de alto Amazonas, Yurimaguas, 2021. Su meta era descubrir la relación entre la administración y el rendimiento laboral de los empleados de la universidad Nacional Autónoma de Alto Amazonas en 2021. La metodología utilizada fue fundamental, no experimental, de corte transversal y simultáneamente de correlación descriptiva, con una población censal de 113 participantes. Los descubrimientos mostraron un grado medio de gestión en el 47 %, y un grado regular de desempeño en el 40%. Se determinó un vínculo relevante entre la administración y el rendimiento laboral del equipo



humano de la institución educativa pertinente con un coeficiente de Spearman de 0,973 (alta correlación positiva) y un p valor de 0,000 (p-valor menor a 0.01).

Trejo (2021) en su trabajo de investigación titulado Gestión de la calidad y desempeño profesional del empleado público en el Hospital San Bartolomé Herrera, 2020. Su meta era establecer la correlación entre la administración de calidad y el rendimiento laboral de los trabajadores del hospital San Bartolomé Herrera durante el año 2020. Su enfoque de investigación fue de carácter fundamental, correlacional y no experimental de carácter transversal. Se utilizó todo el equipo humano del hospital, compuesto por 70 trabajadores; Se empleó el procedimiento de encuestas para la recolección de información. Los hallazgos revelaron un Rho de Spearman de,628, lo que señala una correlación moderada y el valor de significancia: $p = ,000$ $p < 0.05$. Realizaron la conclusión de que hay una correlación positiva entre las variables.

3.1.3. Antecedentes a nivel regional

Laura (2019) El objetivo de la tesis denominada "Motivación y Rendimiento Laboral en empleados de un centro de salud en cuarentena por Covid-19, Juliaca 2021" tiene como objetivo establecer la correlación entre el estímulo y el rendimiento laboral en los empleados de un centro de salud en cuarentena debido a la pandemia de COVID-19, Juliaca 2021. Para alcanzar este objetivo, Se llevó a cabo un estudio esencial, de naturaleza relacional natural y de orientación observacional-transversal. Se utilizó un equipo de investigación compuesto por 47 empleados de un Centro de Salud "Guadalupe", situado en Puno, provincia de San Román, en el distrito de Juliaca, que está en cuarentena debido a la COVID-19. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de motivación en el trabajo y el Cuestionario de percepción del rendimiento en el trabajo. Se determinó que, respecto al objetivo general, con un valor $-p = 0,003$ inferior al nivel de significancia ($0,05 > 0.003$), se deduce que hay



una correlación directa entre el estímulo y el rendimiento laboral en los empleados de un centro sanitario en cuarentena debido al COVID 19, Julio 2021.

Sosa (2023) "Gestión del recurso humano y desempeño en el Hotel Cantuta de Puno durante el año 2021", La meta principal era establecer la correlación entre la administración del recurso humano y el rendimiento en el Hotel Cantuta. La investigación se centra en un enfoque cuantitativo de correlación y, dado que el diseño del estudio es de naturaleza no experimental transversal, las conclusiones alcanzadas son las siguientes: Desde el propósito principal, establecer la correlación entre la administración del personal y el rendimiento laboral en Hotel Cantuta de la Ciudad de Puno – 2021", esta afirmación se basa en los resultados presentados. El Coeficiente Rho de Spearman llegó a 0.835 y su valor de significancia es de 0.000, lo que se encuentra por debajo del error propuesto de 0.05. Así pues, es crucial la correcta administración e implementación del procedimiento para la administración de recursos humanos.

Mamani (2019) El objetivo principal de la investigación "Clima organizacional y rendimiento laboral en el Gobierno Regional de Puno, 2016" es analizar y comprender el entorno laboral de la entidad de soporte del gobierno regional. El método es la orientación cuantitativa empleada en la recopilación de datos.

Primera: La evaluación del rendimiento laboral de los empleados en el Gobierno Regional de Puno reveló que el clima organizacional, la autogestión y el compromiso institucional fueron escasos para la mayoría y elevados para una selecta minoría de líderes; además, La vigilancia, la comunicación y las condiciones de trabajo resultaron ser insuficientes para la mayoría de los empleados, mientras que para una selecta minoría de directivos, el nivel de vigilancia, la comunicación y las condiciones laborales fueron deficientes; por lo tanto, Se corroboró que el clima laboral en la organización provocó un



desastre en el rendimiento laboral. Así, se corroboró que el ambiente organizacional resultó ser un desastre en términos de eficiencia en el desempeño laboral.

Segunda: La productividad laboral de los empleados del Gobierno Regional de Puno fue notablemente baja para la mayoría, mientras que para otros fue significativamente superior fue entre mediocre y óptimo. Por lo tanto, la precariedad se evidencia negativamente en el entorno organizacional al ser observado el comportamiento agresivo de los funcionarios estatales. No obstante, para una minoría fue gratificante, en particular para los empleados administrativos. Sin embargo, para una minoría fue gratificante, especialmente para los empleados administrativos, especialmente para los funcionarios administrativos.

Parisaca (2021) El propósito de esta investigación es determinar la relación entre el clima organizacional y el rendimiento laboral del equipo de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román en Juliaca en 2019. El estudio se centra en una correlación descriptiva de naturaleza descriptiva, utilizando un diseño transversal. Se alcanzaron las conclusiones siguientes: Se infiere que hay una relación relevante entre el ambiente organizacional y el rendimiento en el trabajo. Se ha demostrado que cuando el clima es estable, el rendimiento laboral también es estable, tal como lo indican el 59.2% de los participantes en la encuesta. Este hallazgo evidencia que el entorno constituye un elemento crucial para mantener un rendimiento óptimo en el equipo de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román. La correlación directa y significativa entre las dos variables bajo estudio ha sido establecida.

Aguilar & Marca (2021(p. 18) El estudio titulado "El rendimiento laboral y la calidad del servicio del talento humano en los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Puno" se enfocaba en explorar los elementos que influyen en el rendimiento profesional del personal en los hoteles de cuatro estrellas de Puno. La metodología de investigación se fundamenta en un enfoque descriptivo cuantitativo correlacional, y las



inferencias derivadas se fundamentan en conclusiones descriptivas cuantitativas se derivaron de este enfoque:

PRIMERO, Los factores de desempeño laboral son fundamentales para el bienestar de los visitantes en hoteles de cuatro estrellas. Así, las tácticas de capacitación son cruciales para elevar la excelencia del servicio, actuando como el combustible que impulsa al talento humano.

SEGUNDO Las características del capital humano inciden en la provisión de un servicio de excelencia en hoteles de cuatro estrellas en la ciudad de Puno., fundamentado en la apreciación de los trabajadores a través de una estructura de incentivación sostenible que potencia al capital humano y en el desarrollo continuo de competencias técnicas y técnicas. que finalmente respaldan la eficiencia de los hoteles. Por esta razón, los directivos señalan que el 80% lleva a cabo evaluaciones de manera constante con el objetivo de mejoras constantes.

La Torre (2022) "El entorno laboral y el desempeño académico en la Institución Educativa Secundaria "Alto Alianza" de la Provincia de Yunguyo-Puno en 2019", con el propósito de desentrañar la conexión entre el clima laboral y el rendimiento académico de los maestros. Es un estudio cuantitativo, enfocado en la correlación descriptiva, y la conclusión resultó ser la siguiente:

PRIMERA: La relación entre el ambiente de trabajo y el rendimiento de los profesores de la Institución Educativa Secundaria "Alto Alianza" de Yunguyo durante el año escolar 2019 es de -0,102. El grado de significancia es de 0,517, que es mayor que 0,05, lo que muestra una correlación muy baja entre las variables. Por lo tanto, hay una conexión baja entre las variables mencionadas.

SEGUNDA: En la conducta de los profesores, el 65% se registra como conflictivos y el 35% como de conducta positiva en el centro educativo.



3.2. Bases teóricas

3.2.1. *Desempeño laboral*

Chiavenato (2000) hace referencia a esta variable, describiéndola como "Las acciones o comportamientos identificados en los empleados que son relevantes para lograr los objetivos de la organización" (p. 359). Además, se puede agregar que el desempeño es la forma en que un empleado lleva a cabo sus responsabilidades, funciones y deberes en el ambiente de trabajo, en su área específica. De igual manera, un buen rendimiento se manifiesta en la eficiencia y efectividad con que los empleados realizan sus responsabilidades laborales, contribuyendo directamente a la consecución de los objetivos de la organización. Según Quimí (2022), "Es crucial que los empleados se sientan motivados por su labor y que haya el ambiente apropiado para seleccionar el talento apto para cumplir con las metas de la compañía". Igualmente, bajo la perspectiva de Allauca (2022) el rendimiento en el trabajo es: Actitud, actitud y aptitud que el trabajador contribuye a alcanzar las metas de la empresa y a las estrategias personales que elabora e implementa en cada una de sus responsabilidades y tareas fundamentales asignadas, consiguiendo así evidenciar su disposición positiva. Estos resultados se manifestarán en el desarrollo o reducción de la empresa.

Del mismo modo Flores et al. (2020) Sugieren que "es el fomento de habilidades y saberes que posibilita a los trabajadores ser más eficientes y productivos, lo que resulta en un rendimiento elevado" (p. 34). Por esta razón, cada trabajador es un elemento crucial para el triunfo de su organización, ya que mediante sus capacidades, compromiso y aportes son los que fomentan su desarrollo. El desempeño laboral abarca el nivel de satisfacción laboral del empleado y el entorno organizacional de la empresa, además de la eficacia con la que los trabajadores llevan a cabo su trabajo y la habilidad para ajustarse a su área y al entorno de la

organización mediante la comunicación y las relaciones interpersonales con los demás. Pashanasi y sus colegas, 2021, p. 164)

De acuerdo con lo mencionado, el desempeño laboral en el ámbito de las empresas hoteleras implica la observación y estudio de cómo los empleados de diversas áreas vitales para el funcionamiento de los hoteles, como la recepción, el servicio de habitaciones y la limpieza, contribuyen al éxito global del hotel. Los elementos esenciales que se pueden utilizar para medir el éxito de la empresa en relación al desempeño son la calidad del servicio brindado, es decir, la manera en que los empleados se relacionan e interactúan con los clientes creando experiencias memorables y positivas. Por consiguiente, Ortiz et al. (2020) sostienen que el desempeño laboral en el sector hotelero es de vital importancia, dado que, al arribar los clientes, estos tienen una expectativa elevada de descanso. Por consiguiente, Es crucial destacar el progreso y el desarrollo de las relaciones interpersonales para garantizar su eficacia.

En el ámbito hotelero, el rendimiento laboral se manifiesta en el ambiente de trabajo de un individuo. Adicionalmente, se analiza la capacidad de los empleados para realizar su labor y ajustarse a su área y al ambiente de la organización mediante las relaciones interpersonales (Quimí, 2022).

Según Díaz (2019), "El objetivo del rendimiento laboral es incrementar la productividad de los empleados, a través de indicadores que la propia organización define". En consecuencia, los resultados contribuyen a detectar y valorar la competitividad entre los trabajadores, ya sea a través acerca de sus áreas de mejora y sus puntos fuertes. Los recursos humanos son el recurso máspreciado de la organización, dado que estos cuentan con toda la habilidad y las habilidades necesarias para llevar a cabo una actividad de negocio. Por lo tanto, la eficacia de los recursos humanos tiene un impacto tan significativo que define el comportamiento y la dirección de la organización (Reinoso & Pérez, 2019).

Tanto su administración interna como externa se compone de varios aspectos que aspiran a que las expectativas de las compañías y de sus trabajadores se satisfagan y mejoren de manera constante, ya que el rendimiento es una acción, es una serie de sucesos comportamientos perceptibles que pueden ser observados conductualmente generados por un individuo.

3.2.1.1. Productividad

El concepto de productividad. De acuerdo con Troncoso (2018): Se trata de una evaluación de la eficiencia, donde se utiliza la labor vinculada al capital con el objetivo de producir un valor económico. Un aumento en la eficiencia productiva está asociado con un valor económico elevado, esfuerzo laboral reducido o capital limitado. La productividad constituye una expansión que no se justifica exclusivamente mediante la intensificación del trabajo, el incremento del capital o cualquier otro recurso intermedio. Además, se asocia con la consecución de objetivos, según Manjarrez et al. (2020), "las metas organizacionales son objetivos establecidos de manera estratégica que especifican los resultados esperados y guían los esfuerzos de los empleados". En otras palabras, una organización congrega individuos, ideas y capital para alcanzar un objetivo específico. En otras palabras, una entidad congrega individuos, ideas y capital con el fin de alcanzar un objetivo específico". (p. 65).

Según Acosta et al., (2020), el entendimiento del proceso en la atención evidencia que: Como aspecto más significativo, el servicio de los trabajadores y un hotel particular exhiben un desempeño óptimo en este componente. El primer cuadrante, denominado zona de vulnerabilidad competitiva, simboliza la relevancia significativa para el consumidor y el rendimiento insatisfactorio de las características del establecimiento hotelero. Se identifican las particularidades que necesitan un enfoque particular para transformarse en beneficios competitivos para el hotel frente a sus

rivales, captando la atención de los clientes y excediendo sus expectativas. El sector de competitividad, el segundo cuadrante, es donde toda empresa busca alcanzar a encontrar sus atributos que sean de gran relevancia para los consumidores y que el hotel pueda desempeñar con éxito estos atributos (Monfort et al., 2013).

El proceso de producción del personal, según Render & Heizer (2007), es más complicado para alcanzar aumentos en la productividad. Las disminuciones en la eficiencia productiva del sector de servicios se deben al incremento de las actividades productivas disminuidas en ese sector. Esto abarca tareas que anteriormente no estaban contempladas en la economía evaluada, tales como el cuidado de los niños, la elaboración de alimentos, la limpieza del hogar y el servicio de lavandería. Pese a la dificultad en el aumento de la productividad en el sector servicios, se están consiguiendo avances considerables.

Según Reyna et al. (2015), "las funciones representan el conjunto de responsabilidades, tareas y actividades requeridas para ocupar un cargo laboral determinado". Los logros se derivan del óptimo desempeño de una función o conjunto de funciones.

3.2.1.2. Eficacia

Para Chiavenato (2019), la dimensión eficacia se define como la consecución de metas organizacionales. Mayor eficiencia, reducción de gastos, ganancia, ampliación de la organización, entre otros aspectos" (p. 67). Por el contrario, la eficacia hace referencia a la habilidad de una entidad para cumplir con su misión. De acuerdo con Aponte (2022), La eficacia no significa eficiencia, puesto que una entidad puede ser calificada como eficaz si realiza correctamente su misión, pero esto no significa que sea eficiente, ya que emplea recursos significativos para la obtención de sus resultados económicos" (p. 57). Igualmente, llevar a cabo el trabajo de manera eficiente, realizar tareas acordes a las



funciones emocionales del cargo, y comportarse de forma correcta, es decir; las tareas laborales que permiten a la organización cumplir sus metas son un componente eficiente en la administración de la empresa. (Aponte, 2022).

En relación con las responsabilidades efectivas del cargo, Parra et al. (2021) señalan lo siguiente: Consideran que el recurso humano en una organización cumple roles para alcanzar los objetivos deseados; por lo tanto, resulta imprescindible disponer de un entorno laboral que proporcione condiciones favorables, que generen ventajas de manera específica, contribuyendo al crecimiento y avance de la organización.

Según Troncoso (2018) señala que "se vincula al logro de metas, de esta manera alcanza los objetivos establecidos es eficiente, Si son auténticamente productivas, se trata de empresas de renombre, en las cuales los conceptos de productividad, eficiencia y productividad son elementos que se transmiten culturalmente en cualquier nivel organizativo. La excelencia en la labor realizada por Pineda & Acosta. (2010): En términos generales, la calidad en el trabajo se refiere a la investigación de la calidad de vida que se deriva de la relación laboral. En el presente escenario, se pretende investigar los factores laborales que inciden en la calidad de vida de un individuo. Esto implica considerar el trabajo en sus diversas manifestaciones en el ser y comportamiento de un individuo. La labor implica una implicación social en la creación y perpetuación de la sociedad, la obtención de ingresos que demuestran un valor social y proporcionan un fundamento para la elección y la libertad de ser y actuar, constituye un espacio para la formación de identidad y sentido de pertenencia, la posibilidad de obtener reconocimiento y gratificación social, entre otros componentes. En otras palabras, la calidad laboral al enfocarse en la cualidad se relaciona con conceptos de dignidad, seguridad y libertad.

El trabajo de alta calidad es aquel que se lleva a cabo de manera adecuada y alcanza metas previamente definidas. "La calidad laboral está vinculada con la utilización de recursos: si un empleado realiza correctamente una labor, pero dedica exceso de tiempo a ella, puede afectar el desempeño de la empresa e incluso resultar perjudicial."

La implementación de las tareas debe llevarse a cabo en base a las circunstancias específicas de la empresa, con el objetivo de tener en cuenta estas especificidades al elaborar los programas de conformidad. Como sostiene Nieto (2013): Es lógico que la compañía enfoque su prevención en los riesgos que son predecibles, no es lógico que implemente acciones en relación con comportamientos delictivos cuya incidencia es escasa. En realidad, lo incierto a veces ocurre y puede que un trabajador cometa un delito muy distante de los riesgos reales de la compañía y donde no se habían puesto en marcha ninguna estrategia de prevención.

Según Lipovetsky (2014), el sobretiempo se caracteriza como aquel que supera la jornada diaria o semanal establecida. Este fenómeno puede manifestarse previo a la hora de inicio o finalización del trabajo, y se manifiesta cuando se supera el horario laboral estándar del entorno laboral, incluso si se trata de una jornada laboral limitada. Las horas extras aluden al tiempo asignado por un trabajador para realizar tareas adicionales a su horario laboral regular o contractual. (Aponte, 2022).

3.2.1.3. Eficiencia

La eficiencia, según Chiavenato (2019), se define como la consecución de metas individuales: Ascenso, reconocimiento, trayectoria, incremento salarial, protección personal, entre otros" (p. 67). De acuerdo con Aponte (2022), "significa realizar las tareas correctamente y de forma adecuada, está vinculado con los medios; representa una evaluación de la proporción de los recursos empleados para lograr las metas, es

decir, una evaluación de los resultados o resultados en comparación con los recursos empleados" (p. 45). La adhesión a las obligaciones se basa en la consolidación del liderazgo institucional. Además, alude a la capacidad de disponer de recursos materiales o humanos para cumplir con los objetivos establecidos; sin embargo, esta definición no debe ser malinterpretada con el término "eficacia", que se entiende como la habilidad de alcanzar el resultado esperado o deseado" (Troncoso, 2018, p. 45). En este contexto, los empleados se ajustan a las modificaciones políticas de esa institución.

La optimización de recursos, de acuerdo con Cortina (2016):

La optimización se refiere a la identificación del método más eficiente para llevar a cabo una tarea. La optimización de los recursos se encuentra primordialmente asociada con la eficiencia, entendida como la utilización óptima de los recursos con el propósito de alcanzar una mayor rentabilidad con el mínimo costo posible.

La dirección institucional se encarga de la visión y tácticas, además de las reglas, principios y normas profesionales, además de tomar tomar decisiones estratégicas, lo cual repercute en la administración. (Faura & Gómez, 2012).

Según sostienen Patrón et al. (2017), La adaptación a las fluctuaciones constantes de su ambiente exige que se adapten no únicamente a los componentes económicos y tecnológicos presentes, sino también a aquellos vinculados con ellos el clima predominante en estos, los cuales podrían estar impactando en la calidad y eficacia.

El desempeño y la conformidad con las políticas de la empresa hacen referencia a las normas y políticas, que aseguran la realización de los objetivos de la organización. Sin embargo, puede provocar una actitud adversa en los trabajadores para adoptar un proceso de transformación. En este contexto, las personas adoptan una conducta específica frente a las modificaciones generadas dentro de la organización.

3.2.2. *Cultura organizacional*

La metamorfosis del concepto de cultura organizacional brotó de múltiples contribuciones, tales como las academias de relaciones humanas y gestión, donde se llevaron a cabo diversos experimentos enfocados en examinar cómo los elementos ambientales y las condiciones físicas afectaban el avance del trabajo (Díaz, 2019).

De acuerdo con Chiavenato (2019), La cultura organizacional se define como un entramado de convicciones y rasgos que se forjan en una entidad, con el fin de guiar la conducta de sus miembros. Pedroza (2021) afirma que la cultura empresarial actúa como un pilar esencial y uno de los pilares fundamentales en la eficiencia del talento humano. En términos de definición, la integración se fundamenta en la eficiencia; por lo tanto, es una táctica clave para emprender el camino hacia el triunfo, pues representa el comportamiento a seguir, las creencias y los valores que abrazan sus miembros. De acuerdo con Mendez (2019), " Se origina de las dinámicas interpersonales que los miembros de la organización viven; se caracteriza por manifestaciones inherentes en normas y/o directrices compartidas con otros miembros que guían la acción y por comportamientos en la entidad en múltiples situaciones. Es una edificación conjunta de la realidad, moldeada por las creencias y valores compartidos que orientan y moldean el comportamiento de personas y entidades, alineada con la misión definida, la filosofía y la orientación que impulsan a los líderes a actuar (Valero et al., 2022). La esencia cultural en las entidades ha cobrado una importancia notable (Llancari & Alania, 2020). Este enfoque se erige como una brújula para desentrañar la conducta humana como un rompecabezas social en el entramado de las organizaciones (Cordero et al., 2020).

Según los autores Robbins & Coulter (2014), el concepto de cultura organizacional comprende tres componentes: Inicialmente, La cultura es un espejo invisible e intangible, pero los empleados la captan a través de sus vivencias dentro de la empresa. En segundo



lugar, la cultura de la organización es una sinfonía de descripciones, alude a las emociones de los miembros de la organización y su manera de describirla; y finalmente, a pesar de que los empleados provengan de diferentes contextos u operen en diferentes niveles de la organización, suelen caracterizar la cultura corporativa.

De la misma forma, Schein (2004) afirma que "Podría caracterizarse como un conjunto de premisas fundamentales compartidas que un grupo adquirió a medida que abordaba sus desafíos de adaptación, tanto externos como internos." De acuerdo con lo expuesto, la cultura organizacional simboliza todo lo que un grupo realiza y cómo lo distingue de los demás. Así Llanos et al. (2016) indican que: La cultura organizacional representa la personalidad e identidad distintiva de cada colectivo y de cada entidad, lo que facilita la distinción entre ellos. Así pues, la cultura se manifestará en todas las acciones que lleva a cabo la organización, ya sea interna o externa, especialmente en la interacción con sus grupos de interés, incluyendo al cliente. En este contexto, se entiende que la cultura organizacional se refiere al conjunto de reglas y conductas comunes que establecen la identidad de una organización y su funcionamiento. En contraposición, es la personalidad colectiva de la organización, que impacta en la manera en que los trabajadores interactúan. En otras palabras, es la esencia colectiva de una empresa, siendo un factor determinante en cómo se enfrentan los desafíos, se resuelven problemas y se celebran los éxitos o logros.

Según Gonzáles et al. (2018) indica que, "El análisis de la cultura empresarial se sostiene en cuatro ángulos conceptuales: valores y convicciones de la entidad, posturas internas de la entidad, identidad corporativa, perspectiva de la empresa y aprendizaje organizacional" (p.201). En este contexto, la cultura corporativa abarca una constelación de componentes que emergen de la atmósfera empresarial, tales como los principios, comportamientos y la perspectiva conjunta del líder y sus empleados. Adicionalmente, Ibarra et al. (2019) resaltan la importancia al señalar que, "La transmisión de identidad, la

promoción del compromiso y comprensión de los miembros, sumado a la entrega de premisas y supuestos aceptados al momento de tomar decisiones, convierten a la cultura en un recurso de gran importancia en las organizaciones" (p. 73). 36, La cultura organizacional se refiere al conjunto de reglas, tradiciones y principios que, de manera u otra, son empleados por los individuos y/o colectivos que conforman la institución, establecidos para regular la manera en que interactúan con su entorno y entre ellos. En conclusión, el proceso de la empresa se basará en la implementación de las normas por parte de sus miembros. (Reinoso & Pérez, 2019, p. 23)

Por otro lado, Díaz (2019) asume que la cultura de la organización favorece siete atributos como, por ejemplo: La generación y aceptación del riesgo, el cuidado en los detalles, el enfoque en los resultados, el enfoque en las personas, La concentración en los equipos, la valentía y la solidez han revelado que la esencia de la cultura empresarial reside en su esencia cultural es el instrumento que asiste a las compañías en la gestión de su entorno laboral. Esto se debe a que en ella se fusionan algunas circunstancias complejas e inherentes del ser humano, como comportamientos, mitos, metáforas y otras (Reyna et al., 2015). Por lo tanto, resulta crucial que los empleados establezcan una relación entre sus habilidades y el puesto que ocupan; para ello, es imprescindible que se requiera Requisitos que realmente faciliten la selección de personal, con cualidades que se alineen con la misión de la entidad u organización (Santillán & Saavedra, 2021). Finalmente, De la Torre & Themme (2017) señalan que la cultura en los hoteles se establece dentro del contexto de creencias colectivas, a través de valores culturales y grupales.

3.2.2.1. Comunicación

La dimensión La comunicación alude a la capacidad de transmitir pensamientos, ya sea de manera individual o colectiva, ajustando el lenguaje a las exigencias del destinatario. Según Aizana et al. (2021), "Es el procedimiento

fundamental para el funcionamiento de cualquier tipo de organización, considerado un instrumento esencial, dado que facilita la actividad de la institución y se fundamenta en la transferencia de información entre los distintos niveles y puestos de trabajo".

Igualmente, según Troncoso (2018), el intercambio de información se caracteriza por su eficacia en la transmisión de información, "Son extremadamente eficaces en la transmisión de información", proporcionando indicios emocionales para perfeccionar su mensaje." Saben escuchar, promueven la comprensión y comparten la información que les agrada, son receptivos a la comunicación y sensibles a las noticias negativas".

En contraposición, Prado et al. (2021) indican que: El proceso de comunicación se refiere a la interacción social que se produce entre un emisor y un destinatario en un contexto específico, empleando un código lingüístico con el objetivo de transmitir información que contiene un mensaje claro, explícito, pertinente y significativo. Adicionalmente, se trata de la capacidad para comunicarse de manera que otros comprendan sus palabras y sus propósitos.

Así pues, Valdés et al. (2020) señalan que la comunicación interna constituye uno de los instrumentos fundamentales que las empresas utilizan para comunicar sus valores, visión y objetivos a sus empleados. Esta comunicación es fundamental para que el personal se alinee con la estrategia corporativa y que los equipos sean suficientemente eficaces y productivos para lograr con éxito los beneficios empresariales previstos. Por lo tanto, resulta esencial proteger este medio de comunicación.

Para Rodríguez et al. (2009) afirma que, "Con el avance de la habilidad, comienza el proceso de ejercitación, o sea, la aplicación de la habilidad recién adquirida en la cantidad requerida y con la frecuencia apropiada, de manera que se

torne cada vez más sencillo reproducir, utilizar y eliminar los errores" (p. 14). De acuerdo con Monsalve et al. (2009), "las competencias comunicativas se refieren a la habilidad de un individuo para manifestar sus pensamientos, emociones, necesidades, sueños y anhelos a través del lenguaje oral y escrito".

Al igual que el escuchar las opiniones, son elementos vinculados con la manifestación de lo que se percibe del trabajo y la eficacia de la comunicación para el desarrollo normal de las funciones. Esto sugiere que la efectividad de la comunicación entre los trabajadores se mide por el grado de interacción existente entre los diferentes sectores y niveles de la organización (Aranda & Zaquinaula, 2019, p. 87) De acuerdo con Naranjo (2005), los métodos de comunicación empleados en la organización se fundamentan en competencias comunicativas, el enfoque en las opiniones fundamentadas en la información precisa, y en la empresa en los medios de comunicación, con el objetivo de garantizar un flujo de comunicación efectivo en la organización, menciona que: La capacitación en la escucha activa ayuda a los individuos a manejar las emociones violentas. La expresión de estas emociones les facilita la emancipación de estas. Mediante este enfoque de escucha, las personas comprenden que no deben temer a sus propias emociones y que estas no son de carácter negativo. Fomenta la solución del problema por el individuo Fomenta que el individuo solucione el problema. El modo proactivo de escuchar promueve una relación más intensa entre las personas. Cuando la persona es escuchada, experimenta una sensación de valor, lo que, junto con la satisfacción de ser comprendida, le produce un afecto hacia el individuo que la escucha. (p. 15) La escucha, que se refiere a un proceso de interacción, interpretación y respuesta, se refiere a la capacidad de identificar y reflexionar sobre la información para su análisis, recuerdo y extracción de conclusiones de ella. (Claro, 2019)



3.2.2.2. Trabajo en equipo

Se sostiene que la dimensión del trabajo colaborativo tiene el impacto más significativo, así que, la consecución de las metas. En este marco, Aizana et al. (2021), "Se puede entender el sistema de trabajo colaborativo como el producto de la evolución de los diseños de trabajo a través del tiempo" (p. 76). Además, brinda poder a cada miembro, suprimiendo los impedimentos que pueden dificultarles la realización adecuada de sus tareas, y fomenta estructuras laborales más adaptables y con una jerarquía más baja. Cuando los empleados se unen y satisfacen un grupo de requerimientos, se forma una estructura que mantiene un sistema constante de interacciones, dando origen al equipo laboral. (Hanco y colaboradores, 2021). De igual forma, el trabajo en equipo se refiere a la habilidad de los individuos para desempeñarse eficientemente en equipos o equipos para cumplir alineados con los objetivos y aspiraciones de las entidades y sus estrategias en las que se desempeñan, con el fin de aportar y fomentar un ambiente de armonía, confianza y tolerancia, que facilite adaptarse y cooperar en lo establecido (Jiménez, 2016). Por su parte, (Quezada et al., 2020) mencionan que "se refiere a la agrupación de individuos que realizan un esfuerzo conjunto para lograr un objetivo compartido, esto es crucial para cualquier organización buscar un beneficio financiero o de satisfacción del usuario.

Unificar equipos es el arte de metamorfosear a un grupo de trabajadores solitarios en una entidad colectiva. Será una sinfonía de personas organizadas para trabajar en sincronía y cooperación, con el fin de satisfacer las necesidades de sus clientes, logrando objetivos y metas compartidas (Fernández, 2021). En cambio, Ayoví (2019) indica que es: Se refiere a la armonización de Diversas tareas y acciones emprendidas por múltiples personas de forma dinámica para alcanzar metas compartidas con otros individuos, áreas y entidades. Se define como la competencia



del trabajo en equipo, que facilita la colaboración, la comunicación efectiva y la negociación, con el objetivo de alcanzar un rendimiento óptimo en diversos y variados entornos laborales. Es de suma importancia, dado que frecuentemente sus obligaciones Los expertos les incitarán a colaborar e interactuar en un ambiente multifacético y diverso, con el propósito de alcanzar las metas establecidas por las organizaciones que proporcionan sus servicios.

La tolerancia, en el contexto del trabajo colaborativo, conlleva el respeto e intento de alcanzar consensos con la mayor objetividad posible en relación con los objetivos colectivos (Fernández, 2021). Por otro lado, Rodríguez & Zapata (2019) definen: Dado que la habilidad humana de apreciar el reconocimiento del prójimo es un sendero y un reto en el ámbito educativo, no solo se deben idear tácticas para fomentar habilidades en la gestión emocional, sino que también se debe fomentar el autoconocimiento del alumnado mediante la apreciación del otro.

La confianza es un tema importante hoy en día, como lo señalan Reina et al. (2018): Se considera un recurso esencial para prevenir el trabajo individual, promover la colaboración, robustecer el trabajo en equipo, incrementar la dedicación y manejar el interminable proceso de transformación. Cuando hay seguridad y confianza, los individuos adoptan una posición de liderazgo voluntario y colaboran de manera óptima, colaborativa y eficaz. Se comprometen con un objetivo compartido, asumen riesgos, desarrollan pensamiento creativo, se apoyan De manera recíproca, se comunican de manera abierta y sincera. En ausencia de esta, los individuos se enfrentan a la competencia por los puestos, se apropian de la información, evitan correr riesgos y se enfocan en los demás en vez de relacionarse con ellos. En todas las agrupaciones laborales, la confianza surge y se debilita.

Acosta et al. (2019) subraya que la confianza organizacional se define como "el deseo de los trabajadores de ser susceptibles a las actividades de su organización, sin que los trabajadores puedan tener dominio sobre estas actividades y comportamientos".

3.2.2.3. Motivación

Según Aizana et al. (2021), la dimensión motivación se refiere al proceso donde las personas, al realizar una tarea específica, optan por realizar esfuerzos que conduzcan a la realización de ciertos objetivos y metas con el propósito de satisfacer algún tipo de necesidad y/o expectativa" (p. 76). Por lo tanto, en función del esfuerzo y determinando su uso en futuras acciones, en el contexto laboral implicaría satisfacción en el trabajo y el compromiso de trabajar en sitios ideales, reconociendo los éxitos obtenidos. Los colectivos que realmente generan satisfacción al trabajador están presentes en el ambiente de trabajo. Los elementos de crecimiento o motivaciones inherentes al trabajo pueden ser como: La valoración del éxito, el esfuerzo personal, la responsabilidad y el progreso o crecimiento. (Sánchez, 2017).

La valoración de los logros provoca que los trabajadores se sientan valorados y como un elemento fundamental de una organización (Huichi, 2019), también facilita la movilidad y la adaptabilidad, y disponer de espacios para el trabajo colaborativo, encuentros privados y descanso, la disposición abierta y los lugares de esparcimiento o descanso promoverá la interacción entre los trabajadores, lo que propiciará una comunicación más efectiva y un sentimiento de pertenencia. (Castro, 2022; Pinedo, 2019).

Los lugares ideales para el empleado, la administración de un entorno laboral adecuado no solo es responsabilidad de las grandes corporaciones, sino que también se extiende a las pequeñas y medianas empresas, sugerido por Hoyos & Mesa (2015):

Podemos incorporar luz natural, colores que concuerden con lo que deseamos comunicar, música, vistas atractivas o incluso componentes de la naturaleza. Sin embargo, el secreto radica en un adecuado diseño del espacio, que optimice el uso de los metros disponibles, generando pequeños o grandes espacios que faciliten la movilidad del trabajador y le brinden la posibilidad de tener tanto un espacio para interactuar con sus colegas, como para reunirse en privado, o para meditar en solitario. En el área laboral es crucial seleccionar una silla ergonómica, sin embargo, debemos tener en cuenta que probablemente no nos encontramos con empleos donde las 8 horas de trabajo se pasan sentadas en la misma postura. Esto variará dependiendo de cada tipo de organización y de su propósito.

El factor de motivación y recompensa está vinculado a la motivación, tal como lo proponen García et al. (2007): Hay sistemas de premios, algunas empresas otorgan recompensas a sus empleados en particular por sus logros en la organización, tales como sugerencias para ahorrar recursos, un servicio excepcional al cliente y la consecución de los objetivos. Existen diversas categorías de premios en las empresas. Los especialistas han resaltado estos dos elementos, el estímulo y la gratificación, como fundamentales para aumentar la producción, ya que el capital humano es uno de los elementos esenciales de las compañías.

Los trabajadores se sienten motivados por un ambiente de trabajo de respeto recíproco. La gratificación resalta el respeto que la compañía posee hacia el trabajador y fomenta el respeto entre los empleados también.

3.3. Marco conceptual

Desempeño Laboral: "Es la eficiencia del personal que labora en las organizaciones, desempeñando el individuo un gran trabajo y una gran satisfacción en el trabajo" (Chagray et al., 2020, p. 21)



Cultura Organizacional: "Es establecer un modelo laboral basado en la entrega de un servicio apropiado y requerido para el bienestar de los ciudadanos" (Morejón, 2019, p. 46).

Comunicación: "Se basa en las redes de comunicación internas de la organización, así como en la capacidad de los empleados para que sus reclamaciones sean atendidas en la dirección." (Ramos, 2020, p. 23).

Productividad: La productividad es el vínculo entre los objetivos de la empresa y los recursos que necesita, es decir, la productividad se incrementará al aumentar la relación entre producción y recursos, generando más o mejor con los mismos recursos (Belcher, 1991).

Eficiencia: "Son las estrategias, procedimientos y recursos para alcanzar los resultados previstos, además, son las habilidades o atributos esenciales de la organización, con el objetivo de cumplir con los objetivos propuestos, a pesar de que estos sean difíciles de lograr (Achahui & Condori, 2021, p. 16).



CAPÍTULO IV

HIPÓTESIS Y VARIABLES

4.1. Hipótesis general

El rendimiento en el trabajo está fuertemente vinculado con la cultura empresarial en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada, ubicada en la ciudad de Puno, 2024

4.2. Hipótesis específicas

- El desempeño en el trabajo está estrechamente relacionado con la interacción entre los trabajadores de la Casona Plaza Hotel, una compañía individual de responsabilidad limitada ubicada en la ciudad de Puno, 2024
- El rendimiento en el trabajo está fuertemente vinculado con el trabajo colaborativo en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024
- El rendimiento laboral guarda una correlación significativa con la motivación de los empleados de la Casona Plaza Hotel, una entidad de responsabilidad limitada ubicada en la ciudad de Puno, 2024

4.3. Variables

4.3.1. *Variable desempeño laboral*

Dimensiones:

- Productividad
- Eficacia

- Eficiencia

4.3.2. Variable cultura organizacional:

Dimensiones:

- Comunicación
- Trabajo en equipo
- Motivación

4.4. Operacionalización de variables

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Variable 1: Desempeño laboral Chiavenato (2000)	1.1.Productividad	1.1.1. Respiración	5 totalmente
		1.1.2. Alimentación	satisfecho
		1.1.3. Descanso	4 muy satisfecho
		1.1.4. Sexo	3 neutral
	1.2.Eficacia	1.2.1. Física	2 poco
		1.2.2. Empleo	satisfecho
		1.2.3. Recurso	1 nada
		1.2.4. Moral	satisfecho
	1.3.Eficiencia	1.3.1. Moralidad	
		1.3.2. Falta de prejuicios	
Cultura organizacional Chiavenato (2019)	2.1.Comunicación	1.3.3. Resolución de problemas	
		2.1.1. Transmitir nuevas decisiones implementadas	
		2.1.2. Habilidades comunicativas	
	2.2.Trabajo en equipo	2.1.3. Escuchar las opiniones	
		2.2.1. Integración en equipo	
		2.2.2. Tolerancia	
	2.3.Motivación	2.2.3. Confianza	
		2.3.1. Reconocimiento de logros	
		2.3.2. Óptimos espacios para el trabajador	
		2.3.3. Recompensa	

Nota: Elaboración propia



CAPÍTULO V

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

5.1. Enfoque de la investigación

La investigación se llevó a cabo utilizando un método cuantitativo. De acuerdo con Hernández (2018), "El estudio cuantitativo emplea la recopilación de datos para confirmar hipótesis, empleando la cuantificación y el análisis estadístico para detectar patrones de conducta y validar teorías".

5.2. Métodos de la investigación

Se empleará el método hipotético deductivo para llevar a cabo la investigación, el cual Hernández (2018) ha descrito como "el proceso sistemático que se lleva a cabo en la práctica científica", que se inicia con la observación minuciosa del fenómeno en estudio, y continúa con la formulación de hipótesis que intentan explicar de forma fundamentada estos fenómenos".

5.3. Tipo de la investigación

Es una investigación básica. Las investigaciones científicas buscan confirmar o negar teorías y proposiciones clave en una disciplina (Hernández, 2018).

5.4. Nivel de investigación

El nivel de investigación se corresponde con el descriptivo correlacional. De acuerdo con Hernández (2018), "Los estudios de correlación responden a interrogantes de

investigación cuyo propósito es entender el vínculo o la relación presente entre dos o más variables en un contexto específico".

5.5. Diseño de investigación

La investigación se guía por un método no experimental, de carácter transversal. El análisis no experimental. Según Hernández (2018), "son las que se llevan a cabo sin alterar deliberadamente las variables, implican observar fenómenos tal como suceden en su entorno natural para examinarlos".

5.6. Población y muestra

5.6.1. Población

Está compuesta por un grupo de componentes. De acuerdo con Hernández (2018), "señala que se trata de la totalidad de todas las potenciales observaciones que definen al tema de investigación. En ese marco, la investigación estuvo conformada por 40 trabajadores del sector privado. La población objetivo está descrito de la siguiente forma: En la cocina (son individuos con formación técnica), en la recepción (son estudiantes universitarios), en cada departamento (poseen una carrera en contabilidad), en el sector operativo (poseen un estudio de 3 años), y en el Housekeeping (poseen un estudio de 1 año). Los empleados varían de 24 a 45 años de edad.

5.6.2. Muestra

Según Sánchez (2019), el método de selección fue censal: "cuando la muestra coincide con la población debido a su escasez" (p. 76). La muestra censal brinda un panorama completo de todas las áreas de estudio y se percibe como un mosaico representativo.

5.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

5.7.1. Técnica

El momento para recabar los datos será las encuestas, según el autor Córdova (2018) menciona: "El método es el proceso ordenado y sistematizado para recopilar datos que facilitan la medición de una o más variable" (p.28).

Encuesta

Esta metodología facilitó el acceso y la recopilación de información requerida acerca de la población. De acuerdo con Hernández (2018), "es un método que a través de su implementación facilitará la obtención de datos que constituyen una parte de la información, con el objetivo de obtener resultados que forman parte del estudio".

5.7.2. Instrumento

Es un instrumento que incluye cuestiones organizadas sobre las dos variables de estudio, que son la cultura organizacional y el rendimiento en el trabajo. "Habilitará la recopilación de datos requeridos y la consecución de las metas establecidas en nuestro estudio" (Hernández, 2018, p. 145). No obstante, para ambas variables se aplicó la escala Likert.

5.8. Confiabilidad y validez del instrumento

El alfa de Cronbach permitió determinar la confiabilidad del instrumento utilizado. Para verificar el instrumento, se tomó en cuenta la siguiente escala de valoración sugerida por George & Mallery (2003).

Examinados por especialistas que determinaron su utilidad, posteriormente, se evaluó el nivel de confiabilidad que determinó la veracidad con la que se elaboraron estos cuestionarios. (Valderrama y Jaimes, 2019)

Tabla 2*medición de fiabilidad*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.84	20

5.9. Procedimientos de tratamiento de datos

El proceso estadístico será a través del Rho de Spearman y se utilizará el aplicativo de SPSS STATA V26 donde podremos adjuntar todos los datos recolectados y podremos aplicarlo y con ello sacar conclusiones y una mejor reseña de la situación para las futuras investigaciones, es así que se verá el panorama real de la empresa.

5.10. Contrastación de hipótesis

La contrastación de hipótesis se desarrolló con el estadístico tau b Kendall, el cual es una medida estadística no paramétrica que evalúa la relación entre dos variables

5.10.1. Contrastación de hipótesis general

El desempeño laboral tiene una fuerte relación con la cultura corporativa en los trabajadores de la Casona Plaza Hotel, una compañía individual de responsabilidad limitada situada en la ciudad de Puno, 2024

Planteamiento de hipótesis

Ho: El desempeño laboral no se relaciona significativamente con la cultura organizacional en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024

Hi: El desempeño laboral se relaciona significativamente con la cultura organizacional en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de prueba

Estadístico de tau b kendall

Calculo de p valor**Tabla 3***desempeño laboral y cultura organizacional*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	0.410	0.070	5.620	0.000
N° de casos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25**Decisión**

Según la comparación de hipótesis efectuada a través del test de hipótesis de Tau B Kendall, se determinó un p valor de 0.000 (0.0%), este valor es inferior a $\alpha=0.05$, lo que sugiere que la relación es relevante. Así pues, este hallazgo posibilita descartar la hipótesis nula y deducir que hay una correlación relevante entre el rendimiento laboral y la cultura organizacional en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024

5.10.2. Contrastación de hipótesis específica 1

El rendimiento en el trabajo está fuertemente vinculado con la comunicación entre los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada, ubicada en la ciudad de Puno, 2024

Planteamiento de hipótesis

Ho: El rendimiento en el trabajo no tiene una correlación significativa con la comunicación entre los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024

Hi: El rendimiento en el trabajo está fuertemente vinculado con la comunicación entre los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada, ubicada en la ciudad de Puno, 2024

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de prueba

Estadístico de tau b kendall

Cálculo de p valor

Tabla 4

desempeño laboral y comunicación

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por Tau b de Kendall	0.263	0.080	3.202	0.001
Nº de casos	40			

a. No se presupone la hipótesis nula

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25



Decisión

De acuerdo a la contrastación de hipótesis realizada mediante la prueba de hipótesis de tau b kendall se obtuvo como resultado un p valor de 0.001 (0.0%), este valor es menor que a $\alpha = 0.05$ lo cual indica que la relación es significativa. Así pues, este hallazgo posibilita descartar la hipótesis nula y deducir que hay una correlación relevante entre el rendimiento laboral y la comunicación en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024

5.10.3. Contrastación de hipótesis específica 2

El rendimiento en el trabajo está fuertemente vinculado con el trabajo colaborativo en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno 2024

Planteamiento de hipótesis

H₀: El desempeño laboral no se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024

H_i: El desempeño laboral se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de prueba

Estadístico de tau b kendall

Calculo de p valor

Tabla 5*desempeño laboral y trabajo en equipo*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal	Tau b de Kendall	0.217	0.078	2.775	0.001
N° de casos		40			

a. No se presupone la hipótesis nula

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25**Decisión**

De acuerdo a la contrastación de hipótesis realizada mediante El test de hipótesis de Tau B Kendall arrojó un p valor de 0.001 (0.0%), este valor es inferior a $\alpha=0.05$, lo que sugiere que la relación es relevante. Así, este hallazgo posibilita descartar la hipótesis nula y deducir que hay una correlación relevante entre el rendimiento laboral y el trabajo colaborativo en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno 2024

5.10.4. Contrastación de hipótesis específica 3

La productividad en el trabajo está fuertemente vinculada con la motivación de los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada, en la ciudad de Puno, 2024

Planteamiento de hipótesis

Ho: El rendimiento en el trabajo no tiene una correlación significativa con la motivación en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024

Hi: La productividad en el trabajo está fuertemente vinculada con la motivación de los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada, en la ciudad de Puno, 2024

Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

Estadístico de prueba

Estadístico de tau b kendall

Cálculo de p valor

Tabla 6

desempeño laboral y motivación

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Ordinal por ordinal Tau b de Kendall N° de casos	0.530 40	0.065	8.245	0.000

a. No se presupone la hipótesis nula

b. Utilización del error estándar asintótico que presupone la hipótesis nula

Nota: base de datos del investigador SPSS v25

Decisión

Según la comparación de hipótesis efectuada a través del test de hipótesis de Tau B Kendall, se obtuvo un valor de p de 0.001 (0.0%). Este valor es inferior a $\alpha=0.05$, lo que indica que la relación es significativa. Por lo tanto, este descubrimiento permite descartar la hipótesis nula y inferir que existe una correlación significativa entre el desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de la Casona Plaza Hotel, una compañía individual de responsabilidad limitada, situada en Puno, 2024



CAPITULO VI

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

6.1. Presentación

Prueba de normalidad

Para este estudio, fue crucial llevar a cabo el Verificación de equilibrio para las variables y aspectos relacionados en las pruebas de hipótesis, pues a través de este test podemos determinar qué prueba aplicar en el ámbito inferencial de la estadística. La evaluación puede emplearse de forma paramétrica o no paramétrica, según si la información es normal o no normal. Para que se considere una información como normal, el p-valor adquirido en el test de hipótesis debe exceder los 0.05, mientras que, si se considera inusual, el p-valor debe ser inferior a 0.05. En la evaluación de normalidad, se consideran los datos según la magnitud de la muestra. Esto significa que, si superan los 50, consideraremos el cuadro de Kolmogorov-Smirnov y si son inferiores, las de Shapiro Wilk. A continuación, se exhiben los resultados logrados mediante el programa estadístico SPSS.

- Primer paso: planteamos la hipótesis nula (H_0) y la hipótesis alterna (H_a)

H_0 : los datos tienen una distribución normal

H_a : los datos no tienen una distribución normal

- Segundo paso: establecemos el nivel de significancia

Nivel de significancia (alta) $\alpha = 0.05 = 5\%$

- Tercer paso: selección de la estadística de prueba

Siendo la muestra mayor a cincuenta, se hará uso del estadístico Kolmogorov - Smirnov

- Cuarto paso: criterio de decisión

Si $p < 0.05$, rechazamos la H_0 y aceptamos la H_a

Si $p > 0.05$, no rechazamos la H_0

Tabla 7

Prueba de normalidad

	Kolmogorv – Smirnov		
	Estadístico	Gl	Sig
Desempeño laboral	0.09	40	,002
Cultura organizacional	0.13	4	,000

Nota: realizado tomado por lavase de datos spss

Dado que nuestro grupo de trabajo consta de 40 empleados, se tomó en cuenta la tabla de Kolmogórov-Smirnov, la cual indica un valor de $p < 0.05$, lo que posibilita descartar la hipótesis nula y deducir que los datos no poseen una distribución normal. Por lo tanto, se aplicará la estadística no paramétrica (Rho de Spearman) para examinar la correlación entre las variables en análisis.

En este sentido se ve los intervalos de decisión para el valor de Rho de Spearman.

6.1.1. Análisis de desempeño laboral y clima organizacional

Objetivo general

Determinar la relación entre el desempeño laboral y la cultura organizacional en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024

Tabla 8

prueba de correlación entre desempeño laboral y cultura organizacional

		Desempeño laboral	Cultura organizacional
Desempeño laboral	Coeficiente de Rho	1,000	,530**
	Sig (bilateral)		,000
	N	40	40
Cultura organizacional	Coeficiente de Rho	,530**	1,000
	Sig (bilateral)	,000	
	N	40	40

** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Conclusiones

A través de la estadística, los hallazgos mostraron: Se observa un valor elevado y positivo de 0,530 en la Correlación de Rho de Spearman, mientras que la Sig. ,000, que debe ser inferior a,005, por lo tanto, se descarta la hipótesis nula y se adopta la hipótesis alternativa que afirma: Existen una correlación relevante entre el rendimiento laboral y la cultura organizacional en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada situada en la ciudad de Puno, 2024

6.1.2. Análisis de desempeño laboral y comunicación

Objetivo específico 1

Crear el vínculo entre el desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la Casona Plaza Hotel, una compañía individual de responsabilidad limitada ubicada en la ciudad de Puno, 2024.

Tabla 9*prueba de correlación entre desempeño laboral y comunicación*

		Desempeño laboral	Comunicación
Desempeño laboral	Coeficiente de Rho	1,000	,35*
	Sig (bilateral)		,001
	N	40	40
Comunicación	Coeficiente de Rho	,35**	1,000
	Sig (bilateral)	,001	
	N	40	40

****** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Conclusiones

Mediante la estadística, los descubrimientos evidenciaron: Se observa un valor elevado y positivo de 0,530 en la Correlación de Rho de Spearman, mientras que la Sig. Así, se elimina la hipótesis nula y se asume la hipótesis alternativa que sostiene: Hay una relación significativa entre el desempeño laboral y la cultura corporativa en los trabajadores de la Casona Plaza Hotel, una compañía individual de responsabilidad limitada situada en la ciudad de Puno, 2024

6.1.3. Análisis de desempeño laboral y trabajo en equipo

Objetivo específico 2

Establecer la relación entre el desempeño laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Casona Plaza Hotel, una compañía individual de responsabilidad limitada ubicada en la ciudad de Puno, en el año 2024.

Tabla 10*prueba de correlación entre desempeño laboral y trabajo en equipo*

		Desempeño laboral	Trabajo en equipo
Desempeño laboral	Coeficiente de Rho	1,000	,650**
	Sig (bilateral)		,000
	N	40	40
Trabajo en equipo	Coeficiente de Rho	,650**	1,000
	Sig (bilateral)	,000	
	N	40	40

****** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Conclusiones

A través de la estadística, los hallazgos mostraron: En la Correlación de Rho de Spearman, se nota un valor positivo y alto de 0,530, en cambio, la Sig. ,000, que tiene que ser menor a,005, por lo que se descarta la hipótesis nula y se asume la hipótesis alternativa que sostiene: Existe una correlación relevante entre el rendimiento en el trabajo y el trabajo colaborativo en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada, ubicada en la ciudad de Puno, 2024

6.1.4. Análisis de desempeño laboral y motivación

Objetivo específico 3

Es crucial reconocer la correlación entre el rendimiento laboral y la motivación en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada, ubicada en la ciudad de Puno, 2024

Tabla 11

prueba de correlación entre desempeño laboral y motivación

		Desempeño laboral	Motivación
Desempeño laboral	Coeficiente de Rho	1,000	,670**
	Sig (bilateral)		,000
	N	40	40
Motivación	Coeficiente de Rho	,570**	1,000
	Sig (bilateral)	,000	
	N	40	40

** Significancia de correlación al 0.01

Nota: Recolección de datos obtenidos por la investigadora.

Conclusiones

A través de la aplicación de la estadística, Se registraron los siguientes hallazgos: La correlación Rho de Spearman muestra un valor significativamente elevado y positivo de 0,670, y la Sign. (Bilateral),000 debe ser inferior a,005, lo que implica la desestimación de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa que postula: En la urbe de Puno, se observa una correlación notable entre el desempeño laboral y la motivación entre los trabajadores de la Casona Plaza Hotel, una entidad empresarial individual de responsabilidad limitada, 2024

6.2. Discusión de resultados

Según los hallazgos, los trabajadores de la Casona Plaza Hotel, un establecimiento individual de responsabilidad limitada situado en la ciudad de Puno, alcanzaron una probabilidad estadística de 0.000. Esto indica que los cálculos son precisos, por lo que se ofrece el modelo estadístico de regresión lineal para el propósito principal. Además, se establece que la cultura de la organización mantiene una relación directa con el rendimiento



laboral. El modelo estadístico establecido ofrece una interpretación más exacta de las dimensiones. En consecuencia, la investigación se verifica en consonancia Con una probabilidad estadística de 0.000 y un error de 0.05, aceptada en el ámbito de las ciencias sociales, para una muestra censal de 40 observaciones, y un coeficiente de correlación de 0.67 y un R2 de 0.72, se concluye que la hipótesis general es plausible. Esto revela una fuerte conexión entre ambas variables y sus respectivas dimensiones, como se ilustra a continuación: D1: Interacción verbal 0.224; D2: Colaboración grupal 2.467; D3: Inspiración -0.013; d1: Eficacia 0.427; d2: Eficacia en el trabajo 0.144; d3: Eficiencia en el trabajo -0.098, según lo determinado por Pedroza en 2021. La cultura de la organización "es un componente integrador y uno de los elementos cruciales en la eficiencia del recurso humano" (p.35). En cuanto a la definición, la integración se basa en los niveles de productividad; por lo tanto, es estratégica para guiar la organización hacia el éxito, ya que simboliza el comportamiento a adoptar, las convicciones y los valores que comparten sus integrantes. De igual forma, Díaz (2019) enfatiza esta asociación indicando que: La cultura organizacional tiene un gran impacto en el rendimiento, se percibe como una variable de gran relevancia dentro de la organización; a pesar de ser intangible, sus elementos están vinculados con el rendimiento de los trabajadores, dado que, si es una cultura ideal, puede beneficiar a la empresa; en términos contables, puede perjudicarla. Por lo tanto, una empresa próspera surge de una cultura sólida, pues genera un compromiso y motiva al trabajador. La cultura establece la dedicación al desempeño óptimo y define la compartición de metas. (p. 100) Esto concuerda con el estudio de Iñausi & Huamán (2018), quienes indican que la cultura organizacional y el rendimiento se sitúan en un nivel bueno, resultando en un nivel de correlación de 0,662, lo que indica una asociación moderada; lo que demuestra la correlación existente entre la cultura organizacional y el rendimiento en el trabajo. En última instancia, coincide con la investigación de Reinoso & Pérez (2019), quienes revelan una conexión



notable entre ambas variables. Además, coincide con la investigación de Sosa (2023) que sostiene que "las facetas del desempeño laboral son positivas". Se opone a la investigación de La Torre (2022) que reveló que el vínculo entre el ambiente laboral y el desempeño laboral se encuentra en una correlación negativa de -0,102, lo que indica una conexión mínima entre las variables analizadas.

En la tabla 11, se observa que Un 57.5% de los empleados encuentran fundamentales las destrezas comunicativas, destacando que es crucial expresarse libremente y respetar a sus compañeros cuando comparten puntos de vista divergentes, lo cual potencia la eficiencia laboral. Asimismo, El 20.0% señala que transmitir con precisión la información sobre la puesta en marcha de nuevas decisiones en la compañía evita confusiones y asegura que los empleados naveguen en un océano de comunicación sincronizada. El 10.0% vincula la eficiencia con el rendimiento de las tareas del hotel. Aranda & Zaquinaula (2019) Se destaca la eficiencia de la comunicación entre los empleados para cumplir con las tareas cotidianas 85, todo depende del grado de conexión entre las diversas áreas y niveles de la organización. (p. 87). Se puede subrayar que una comunicación adecuada abarca: la divulgación de decisiones frescas, habilidades de comunicación y la capacidad de escuchar de puntos de vista, es relevante en un hotel ya que facilita a los empleados una adecuada comprensión de las políticas, procedimientos y expectativas de la compañía. En otras palabras, los empleados pueden desempeñar sus tareas de manera más eficiente y segura cuando la dirección y sus superiores de área les mantienen al tanto y se relacionan de manera franca con ellos. Por otra parte, al erradicar la incertidumbre y la confusión, esto potencia la productividad. En la casona plaza hotel, empresa individual de responsabilidad limitada de Puno, la comunicación presenta una tendencia positiva y efectiva, lo que favorece la coordinación entre departamentos. En un hotel, es imprescindible la coordinación entre departamentos para garantizar un servicio de primera en la recepción, el servicio de limpieza, el mantenimiento

y el restaurante. Para que el trabajo se lleve a cabo rápidamente y el servicio al cliente sea óptimo, es necesario que los diferentes departamentos se comuniquen de manera eficiente entre ellos. Por esta razón, una ausencia de comunicación puede provocar fallos, demoras y huéspedes insatisfechos e insatisfechos.

En la tabla se evidencia que el 52.5% de los empleados perciben la confianza como un elemento esencial para un trabajo de alta calidad. Esto se debe a que, en caso de que se manifiesten dificultades en el hotel, la confianza en las decisiones de los líderes y compañeros es esencial. Además, un 12.5% ve en la tolerancia entre compañeros un indicio de colaboración grupal, subrayando que, aunque las divergencias en el entorno laboral puedan surgir, estas deben resolverse a través del diálogo y el consenso, manteniendo una actitud receptiva. La eficiencia alcanza un 47.5%. de los empleados afirma que la realización de un trabajo de alta calidad está vinculada a la confianza mutua. Por otro lado, el 7.5% de los trabajadores afirma cumplir con sus responsabilidades, lo que permite La misión es brindar un servicio excepcional y deleitar al cliente.

Troncoso (2018) acerca de la eficiencia indica que "se relaciona con el logro de metas, por lo que el empleado que alcanza las metas establecidas es eficaz. Si son verdaderamente productivas, son empresas de renombre, donde la productividad, la eficacia y la eficiencia son elementos transmitidos culturalmente en todo nivel organizacional. El trabajo colaborativo es un elemento crucial en los hoteles y influye notablemente en la eficiencia de los empleados. Para comprender la integración y coordinación de diversos departamentos como recepción, limpieza, restauración y mantenimiento, es necesario que colaboren para brindar un servicio homogéneo y de primera calidad a los visitantes. En otras palabras, un óptimo trabajo en equipo facilita la coordinación eficiente de las tareas y asegura que cada trabajador pueda cumplir con su papel en el proceso sin dificultades. En la casona

plaza hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, aún se necesita mejorar el trabajo colaborativo, ya que esto puede impactar la eficiencia operativa de los empleados provocando demoras y fallos en la atención al visitante.

La tabla muestra que, en cuanto a la motivación, un 67.5% de los empleados sostiene que es vital disponer de espacios ideales para el trabajo, ya que un entorno agradable está vinculado a la cultura de la organización. De igual forma, en cuanto a la eficiencia de los empleados, el 55% señala que es esencial y relevante el fomento del liderazgo y la colaboración entre los trabajadores. Por otro lado, en relación a la eficacia de los empleados, Según Aponte (2022), "significa actuar correctamente y de forma adecuada, está vinculado con los medios; representa una evaluación de la proporción de los recursos empleados para lograr las metas, es decir, una evaluación de los resultados o resultados en comparación con los recursos empleados" (p. 45). En este contexto, se fundamenta en el cumplimiento de obligaciones, además, fomenta el liderazgo institucional. "Además, se refiere a la destreza de disponer de recursos materiales o humanos para lograr lo planificado; sin embargo, no debemos confundir esta definición con "eficacia", que se traduce en la capacidad de lograr el objetivo anhelado" (Troncoso, 2018, p. 45). En este escenario, los trabajadores se moldean a las nuevas directrices de la entidad mencionada, y solo un 5.0% de ellos piensa asumir responsabilidades. Reinoso & Pérez (2019) coinciden con la investigación, subrayando que la motivación se refiere a la disposición del trabajador para ofrecer un producto y un servicio de excelencia, con una inclinación natural a realizar sus tareas con destreza y eficiencia, respetando airadamente los procedimientos preestablecidos para el empleado.

CONCLUSIONES

PRIMERO: En cuanto al objetivo general: Determinar la relación entre el desempeño laboral y la cultura empresarial en los trabajadores de la Casona Plaza Hotel, una compañía individual de responsabilidad limitada, ubicada en Puno durante el año 2024, con un nivel de correlación positiva considerable (Rho 0,530 y p -valor 0,000). Si se mejora la administración de la calidad, los niveles de productividad laboral se incrementarán.

SEGUNDO: En cuanto al objetivo específica 1: Establecer la correlación entre el rendimiento en el trabajo y la comunicación entre los empleados de la Casona Plaza Hotel, En el año 2024, una compañía individual de responsabilidad limitada en la ciudad de Puno presentó una correlación media positiva (Rho 0,35 y p -valor 0,013). Si se optimiza la administración de la calidad, se incrementarán los índices de productividad en el trabajo.

TERCERO: Respecto al propósito concreto 2: Establecer la relación entre el desempeño laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada ubicada en la ciudad de Puno, durante el año 2024, con un nivel de correlación positiva significativo (Rho 0,650 y p -valor 0,000). Si se potencia la administración de la calidad, se incrementarán los índices de productividad en el trabajo.

CUARTO: En cuanto al objetivo específica 3: Determinar la correlación entre el rendimiento en el trabajo y la motivación en los empleados de la Casona Plaza Hotel, una empresa individual de responsabilidad limitada en la ciudad de Puno, en el año 2024, con un nivel medio de correlación positiva (Rho 0,670 y p -valor 0,000). Si se optimiza la administración de la calidad, aumentarán los niveles de productividad laboral.



RECOMENDACIONES

PRIMERO: El Gerente General de la Casona Plaza Hotel, Una compañía individual de responsabilidad limitada tiene la obligación de guiar estratégicamente a los gerentes de cada sector que tengan la visión de superar los estándares corporativos, con el objetivo de preservar la competitividad en el sector hotelero.

SEGUNDO: En el ámbito funcional, es necesario formar a los líderes de cada departamento con el fin de promover la armonización de los equipos en el trabajo productivo. Esto se logra a través de sesiones que estén enfocadas en conocer las ideas y expectativas de los empleados.

TERCERO: En el ámbito operativo, es necesario implementar actividades que favorezcan la mejora de la comunicación interna y fortalezcan el trabajo en equipo. El objetivo es contar con trabajadores eficientes que proporcionen un servicio de alta calidad a los huéspedes.

CUARTO: En la Facultad de Administración, se sugiere la puesta en marcha de un curso taller sobre recursos humanos, especialmente en el área de Bienestar, debido a la demanda existente en el sector privado. Igualmente, implementar metodologías y estrategias en asuntos relacionados con la legislación laboral.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achahui, B., & Condori, M. (2021). Cultura organizacional y desempeño laboral de la Dirección Regional de Salud Cusco, 2021.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/67634#:~:text=La%20consistencia%20con%20el%20desempe%C3%B1o,en%2000%2C526%20en%20valor%20moderado>
- Acosta, H., Salanova, M., Llorens Gumbau, & Sanhueza, J. (2019). ¿Confiar o no confiar?: El rol mediador de la confianza entre el trabajo en equipo y el engagement en el trabajo. *Rev. Interam. de Psicol. Ocup.*, 38(1), 1–16.
https://www.researchgate.net/profile/Hedy-AcostaAntognoni/publication/339486559_Confiar_o_no_Confiar_El_rol_mediator_de_laconfianza_entre_el_trabajo_en_equipo_y_el_engagement_en_el_trabajo/links/5e555759299bf1bdb839a269/Confiar-o-no-Confiar-El-rol-mediador-de-la-confianzaentre-el-trabajo-en-equipo-y-el-engagement-en-el-trabajo.pdf
- Acosta, L. I., Navarro, L. A., & Pacheco, R. A. (2020). Nivel de conocimiento de la normativa de seguridad y salud en el trabajo en los hospedajes y hoteles en tiempos de covid-19
- Balance's. Tingo María, (Perú), 8(12), 57–60.
<https://revistas.unas.edu.pe/index.php/Balances/article/view/237/218>
- Adams, S. (2003). Modelo de la equidad. Aguilar, Y. S., & Marca, M. E. (2021). Desempeño laboral y la calidad de servicio del talento humano de los hoteles de cuatro estrellas de la ciudad de Puno [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/16142/Aguilar_Yvonne_Marca_Monica.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Aizana, M., Claveriano, G. C., & Contador, De. M. (2021). Cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Tournavista, 2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional de Ucayali]. http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/5403/B5_2022_UNU_ADMINISTRACION_2021_T_MARLENI_AIZANA_GERLIN_CLAVERIANO_DENISSE_CONTADOR.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Allauca, A. R. (2022). La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo Trabajo. Trabajo de Licenciatura, Universidad Nacional de Chimborazo.
- Aponte, M. I. (2022). La competitividad como instrumento de evaluación para medir la eficiencia, eficacia y generar ventaja competitiva en el Hotel Ixnuk E.I.R.L. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Piura]. <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12676/3493/CCFIAPON2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Aranda, S., & Zaquinaula, U. (2019). Clima laboral y desempeño de los colaboradores del Hotel las Vegas, Jaén 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5898/Aranda%20Chuquihuanga%20%26%20Zaquinaula%20Loyaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ayoví, J. (2019). Trabajo en equipo: Clave del éxito de las organizaciones. Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la Investigación y Publicación en Ciencias Administrativas, Económicas y Contables), 4(10), 58–76. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i10.39>
- Benancio, E. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Santa María del Valle-2018 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]



<https://repositoriouncvedupe/bitstream/handle/20.500.12692/29390/benacioreSD.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Benavides, Z. E., & Rodriguez, A. A. (2019). La cultura organizacional como factor clave en el desarrollo del sector hotelero [Tesis de Bachiller, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas].

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UUPC_0d04ffc27eeb682d29dbb0fd890986d/Details

Blanch, J. M. (2003). Teoría de las relaciones laborales: Fundamentos.

https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5ign84vqC7YC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Teor%C3%ADa+de+las+relaciones+humanas+&ots=bD1X_rDhJ_&sig=fY5jBGitqlWKcTW3mC1RfwMI5Uo#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20la%20relaciones%20humanas&f=false

CAF (Banco de Desarrollo de América Latina y el Caribe). (2023). Desigualdades laborales y oportunidades para la movilidad intergeneracional .

Carrillo, Á. (2019). Cultura organizacional y desempeño financiero en las cooperativas de ahorro y crédito ecuatorianas [Tesis Doctoral, Universidad Nacional de la Plata].
<http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/75026>

Castro, A. L. (2022). Estrategias motivacionales para mejorar las relaciones interpersonales en docentes de una Institución Educativa Daule Ecuador, 2022. [Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Administración de la Educación]

Chagray, N. H., Ramos, S. E., Neri, A. C., Maguiña, R. M., & Hidalgo, Y. N. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral, caso: Empresa lechera peruana. Revista Nacional de Administración, 11(2), e3297.
<https://doi.org/10.22458/rna.v11i2.3297>

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos (5ta ed.). McGrawHill.



- Chiavenato, I. (2019). Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones. <https://www.casadellibro.com/libro-administracion-de-recursos-humanos-el-capital-humano-de-las-organizaciones/9781456263164/11445432>
- Claro, C. (2019). La escucha organizacional: una propuesta conceptual. Anagramas - rumbos y sentidos de la comunicación, 17(34), 239–253. <https://doi.org/10.22395/angr.v17n34a12>
- Cordero, K. M. del C., Injoke, M. G., Planas, C. G., Sauñe, M. E., & Silva, J. H. (2020). El impacto de la cultura organizacional sobre la actitud al cambio de los colaboradores en una empresa del sector Retail en Perú. https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/3130/CorderoKarla_Tesis_maestria_2020.pdf?sequence=1
- Cortés, C. (2017). Teoría de la comunicación: Un enfoque sistémico - cibernético. https://razonypalabraeditorial.files.wordpress.com/2020/03/teoria_comunicacion_cortes.pdf
- Cortina, M. L. (2016). Aplicación y optimización de recursos. Humanos, materiales, espacio y tiempo, 1–16. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/51741083/Aplicacion_y_optimizacion_de_recursoslibre.pdf?1486790095=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DAPLICACION_Y_OPTIMIZACION_DE_RECURSOS_30.pdf&Expires=1695402273&Signature=Qv45udgkzgeFHkdzl5UMjZhy2c1cWH2wUj4iOM0ceRiZJ7iFvBS4efzBzb1wQVVTjMcn3qFTlg9KIhrs0K~SfAVRSeFmdEP476pbIZ43Vad2JlIONzUAh4dR58jjEQ~N14vd9NXiaOARWhnBYgzlEESrMVGzAsBFGKDACBAoiyH6418SXYfxm4UgwULiEUWkpJjbG0ZERwAwKKnw~JlA83DZzjU6Grs7Cds7csz6V1T8R56ZW3CwiY3GHRjkUmOdXxIJinUipPzSxwzNext7XbPIQ



gPOQMfk2V~CT6OP5I4qOqcueLddJbLAXdYdkAziQATPVpOvD9Z~ZFr4w__
&KeyPairId=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

De la Torre, L. M., & Themme, K. (2017). Cultura organizacional y la relación con el desempeño laboral en los trabajadores de la oficina de desarrollo técnico de la biblioteca nacional de Perú 2016 [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/98758027-def1-4066-b958-6653fffc9ec1/content>

De los Santos, C., & Muñoz, C. G. (2022). La motivación laboral en una organización turística en el Sureste de México. *Revista Universitaria Ruta*, 24. <https://revistas.userena.cl/index.php/ruta/article/view/1756/1555>

Díaz, K. J. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral de los empleados de instituciones de educación media superior en los municipios de bochil y jitotol, Chiapas, México [Tesis de Maestría, Universidad de Montemorelos]. <https://dspace.um.edu.mx/handle/20.500.11972/1048>

Elton, G. (1924). Teoría de las Relaciones Humanas. http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mps/zempoaltecatl_m_md/capitulo1.pdf

Faura, U., & Gómez, G. (2012). Comparación de rankings de eficiencia mediante análisis de componentes principales y DEA María Concepción Pérez Cárcelos. *Estadística Española • Volumen*, 54(178)

Fernández, L. (2021). Trabajo en equipo. *Revista colombiana de neumología*, 33(1). <https://doi.org/10.30789/rcneumologia.v33.n1.2021.555>

Flores, D., Martínez, L., & Flores, B. (2020). Talento humano en las Mipymes e instituciones del departamento de chontales (p. 54).



- García, M. M., Posada, N. I., & Hernández, C. F. (2007). La motivación y los sistemas de recompensas y su impacto en la producción. <https://www.eumed.net/ce/2012/gvr.pdf>
- George, D., & Mallery, P. (2003). IBM SPSS Statistics 27 Step by Step: A Simple Guide and Reference.
- González, W., Bastidas, C. F., Figueroa, H. A., Zambrano, C. A., & Matabancay, S. M. (2018). Revisión sistemática de las concepciones de cultura organizacional. *Universidad y Salud*, 20(2), 200–214. <https://doi.org/10.22267/rus.182002.123>
- Hanco, M. S., Carpio, A., Laura, Z., & Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción: Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 186–194. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hernández, H. A., & Pascual, A. E. (2018). Validation of a research instrument for the design of a self-assessment methodology for the environmental management system. *Revista de Investigación Agraria y Ambiental*, 9(1), 157–164. <https://doi.org/10.22490/21456453.2186>
- Hernández, R. (2018). Las rutas cuantitativa cualitativa y mixta. In *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. [http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/HernándezMetodología de la investigación.pdf](http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/HernándezMetodología%20de%20la%20investigación.pdf)
- Hoyos, S. P., & Mesa, N. C. (2015). Teletrabajo: Reflexiones y panorama. 1–12. <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaRyS/article/view/730/1257>
- Huichi, N. C. (2019). Motivación laboral. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2630/Carolina_Trabajo_Bachillerato_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y



- Ibarra, J. P., Velarde, M., Olmos, E., & Santillan, M. A. (2019). Evaluación de la cultura organizacional en empresas hoteleras sostenibles de Mazatlán. *Revista Investigaciones Turísticas*, 17, 71–102.
<https://doi.org/10.14198/INTURI2019.17.04>
- Iñausi, E., & Huamán, A. (2018). Cultura organizacional y desempeño laboral en la Unidad de Gestión Educativa Local de Cangallo, Ayacucho 2018 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. 100
<https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/2050012692/27512/huamanra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Jiménez, J. C. (2016). La cultura organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la empresa Humana S.A. [Tesis de Pregrado, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/11614/Trabajo%20de%20itulatci%c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- La Torre, G. R. (2022). Clima organizacional y desempeño laboral en la Institución Educativa Secundaria “Alto Alianza” de la Provincia de Yunguyo-Puno 2019 [Tesis de Pregrado, Universidad Nacional del Altiplano].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18008/La_Torre_La_Torre_Gaby_Ruth.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lipovetsky, G. (2014). Cronorreflexión al hilo de cuestiones actuales sobre tiempo de trabajo. *RTSS.CEF*, 421, 5–15.
<https://revistas.cef.udima.es/index.php/rtss/article/view/1622/1260>
- Llancari, R. A., & Alania, R. D. (2020). Cultura organizacional y desempeño docente en la Universidad Nacional del Centro del Perú. *Socialium*, 4(1), 22–33.
<https://doi.org/10.31876/sl.v4i1.45>



- Llanos, M., Pacheco, M. G., Romero, E. M., Coello, F., & Armas, Y. M. (2016). La cultura organizacional: Eje de acción de la gestión humana. In Á. M. González (Ed.), La cultura organizacional: Eje de acción de la gestión humana (1ra ed.). Universidad ECOTEC. <https://doi.org/10.21855/librosecotec.53>
- López, C. A. (2020). Diagnóstico de la cultura organizacional y el desempeño laboral Caso: INSELMED [Tesis de Maestría, Universidad Andina Simón Bolívar]. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7761>
- Luna, O. Y., Armendariz, C. R., & Andrade, F. (2019). Cultura y clima organizacional en el desempeño laboral de empleados de los distritos costeros de educación en el Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 11(5), 327–355. <http://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus>
- Mamani, J. W. (2019). Clima organizacional y desempeño laboral en el Gobierno Regional de Puno, 2016 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/17038/Mamani_Belido_Jesus_Walter.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Manjarrez, N. N., Boza, J. A., & Mendoza, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el Cantón Quevedo, Ecuador . *Universidad y sociedad revista científica de la Universidad de Cienfuegos* , 12(1), 359–365.
- Mendez, C. E. (2019). Elementos para la relación entre cultura organizacional y estrategia. *Universidad & Empresa*, 21(37), 136. <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.7681> 101
- Monfort, M., Renata, L., De Oliveira, D., & Mantovani, D. (2013). Satisfacción del consumidor de servicios hoteleros. *Estudios y perspectivas en turismo* , 22, 276–293. <http://www.scielo.org.ar/pdf/eypt/v22n2/v22n2a06.pdf>



- Monsalve, M. E., Franco, M. A., Monsalve, M. A., Betancur, V. L., & Ramírez, D. A. (2009). Desarrollo de las habilidades comunicativas en la escuela nueva. *Revista educación y pedagogía*, 21(55), 1–22.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/revistaeypp/article/view/9766/8979>
- Montemayor, D., La Rosa, A., Barredo-Ibáñez, D., & Freundt-Thurne, Ú. (2021). Medios sociales, capital social y sentimiento de eficacia política. Catálogo Editorial.
<https://doi.org/10.15765/poli.v1i314.1780>
- Montoya, J. A. (2020). Clima organizacional en el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia administrativa de la empresa SEDALIB S.A.- Trujillo-2020 [Tesis de Pregrado, Universidad Autónoma de Ica].
<http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1314/1/Jorge20Armando%20Montoya%20Moreno.pdf>
- Morejón, M. E. (2019). Cultura organizacional: Análisis en las organizaciones públicas del Estado. *Polo del conocimiento*, 4(2), 441. <https://doi.org/10.23857/pc.v4i2.987>
- Naranjo, M. L. (2005). Perspectivas sobre la comunicación. *Revista Electrónica “Actualidades Investigativas En Educación,”* 5(2), 1–32.
<https://www.redalyc.org/pdf/447/44750218.pdf>
- Nieto, A. (2013). Problemas fundamentales del cumplimiento normativo en el derecho penal. *Good Citizens Corporations: Programas de cumplimiento normativo en entidades públicas*, 1–30.
https://perso.unifr.ch/derechopenal/assets/files/anuario/an_2013_06.pdf
- Ortiz, P., Reyna, J., & Villarruel, G. (2020). Desempeño laboral: Una revisión sistemática de su desarrollo en el sector hotelero, en Latinoamérica.



- Pacheco, C., Rojas, C., Niebles, W., & Hernández, H. G. (2020). Desarrollo integral de procesos de adaptación al cambio en pequeñas y medianas empresas. *Informacion Tecnologica*, 21(5), 89–100. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000500089>
- Parisaca, R. A. (2021). Clima organizacional y desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Román - Juliaca 2019 [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano]. <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3223876>
- Parra, M., Rocha, G., & Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de ciencias sociales*, XXVII(2), 217–227. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.es>
- Pashanasi, B., Gárate, J., & Palomino, G. (2021). Desempeño laboral en instituciones de educación superior: Una revisión Latinoamericana de literatura. *Comuni@ccion: 102 Revista de Investigación En Comunicación y Desarrollo*, 12(3), 163–174. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.537>
- Patrón, R. M., Borroso, F. G., & Santos, R. A. (2017). Clima organizacional e innovación según la clasificación de los hoteles. Un estudio en el sureste de México. *Universidad Autónoma de Campeche*. <https://ri.ujat.mx/jspui/bitstream/20.500.12107/1802/1/817-1468-A.pdf>
- Pedroza, R. (2021). Cultura organizacional, compromiso organizacional y satisfacción laboral en colaboradores de una Universidad Privada del distrito de los Olivos en el año 2021. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/72805>
- Pilco de la Cruz, G. E. (2022). Cultura organizacional y desempeño laboral de los analistas de una cooperativa de ahorro y créditos de Trujillo, 2021 [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo].



https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/85369/Pilco_DLCE-E-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pineda, J. A., & Acosta, C. E. (2010). Job Quality: Theoretical Exploration And Index Estimation *. <http://www.scielo.org.co/pdf/espe/v29n65/v29n65a03.pdf>

Pinedo, C. L. (2019). Conciencia ambiental y motivación del turista que visita la Provincia de Canta [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47650>

Prado, J. J., Quijije, M. G., & Soledispa, B. J. (2021). Comunicación empresarial: Filosofía, personalidad y valores de las Mipymes en tiempos de Covid-19. 7, 144– 161. <https://doi.org/10.23857/dc.v7i2.1787>

Quezada, M. R., Quevedo, M. R., & Torres, M. M. (2020). Trabajo en equipo, comunicación y desempeño laboral en las organizaciones del sector público. Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía, 5(3), 748. <https://doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>

Quimí, J. J. (2022). Riesgo Psicosocial y desempeño Laboral en el sector hotelero de la provincia de Santa Elena. Tesis de Licenciatura, Universidad Estatal Península de Santa Elena.

Ramos, I. (2020). Clima organizacional y desempeño laboral de trabajadores del Hospital Provincial de Acobamba, Huancavelica-2018 [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Huancavelica]. <https://apirepositorio.unh.edu.pe/server/api/core/bitstreams/98f6035e-3f0e-41c9835a-3f7af30afb2c/content>

Reina, D., Reina, M., & Hudnut, D. (2018). Por qué la confianza es clave para el éxito del equipo. In Informe de Investigación (pp. 1–18). <https://www.ccl.org/wpcontent/uploads/2018/01/WP-Why-Trust-Is-Critical-to-Team-Success-ES-Jan2018.pdf> 103



- Reinoso, M. G., & Pérez, J. C. (2019). Cultura organizacional y desempeño laboral en los colaboradores de las Pymes. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana* , 1–20. <https://www.eumed.net/rev/oel/2019/05/cultura-organizacional.html>
- Render, B., & Heizer, J. (2007). Administración de la producción. https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/61169691/Administracion_de_la_produccion_20191109-12322-1ih21sb-libre.pdf?1574732088=&responsecontentdisposition=inline%3B+filename%3DAdministracion_de_la_produccion.pdf&Expires=1695394472&Signature=SBFLDZ5~i3aCCPvf01Luo4edBMXZhAnHYAjXRghz~0bPP6RuBwXvuRkEKvK9zailKwSms9mw~skS02jMOSqfZpWXymwQEK8ObpFWENwTpxnWUwhFdZoJ~GWoe6J0cmC0pIrDEX~~vJMjw8ol~mGyP2qTH7L6WAxsrh2NC2nfvOWbTjEdbzHU~HugSEAtRRgIQI7SPIXpSXF93JT9CLR3PRS7jvUJhrUDbRM7Ekxpxja772VEuJES2z6cSijkiWkrp7icn9IQzCsOmOhoiSqbzTgO9ue~rw7HV2kCaV2JG6Dp6kxlVppB38M0t51hX0eLiLj~OHKzwlDd0ghQ__&KeyPairId=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA
- Reyna, L. L., Campos, E. I., & Martínez, K. A. (2015). El impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral: el caso de Panificadora Mexicana S.A. de C.V. *Revista RAITES*, 1(1), 10–30. <https://pistaseducativas.celaya.tecnm.mx/index.php/raites/article/view/117/115>
- Rizo, M. (2004). El interaccionismo simbólico y la Escuela de Palo Alto. Hacia un nuevo concepto de comunicación. *Portal de La Comunicación* , 1–20. <https://www.um.es/tic/LECTURAS%20FCII/FCII%20Tema%205%20texto%20c%201.pdf>



- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). Administración. In Jurnal Penelitian Pendidikan Guru Sekolah Dasar (12va ed., Vol. 6, Issue August). Pearson.
- Rodríguez, A. M., & Zapata, E. (2019). Formación para la tolerancia. Autorregulación de las emociones. Revista Educación, 43(2), 31.
<https://doi.org/10.15517/revedu.v43i2.30068>
- Rodriguez, T. L., Blanco, M. A., & Parra, I. B. (2009). Las habilidades comunicativas en la entrevista médica. In Revista Cubana de Medicina Militar (Vol. 38, Issue 4).
<http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v38n3-4/mil093-409.pdf>
- Saltzman, J. (1887). Equidad y género: una teoría integrada de estabilidad y cambio.
https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=hyR1Ipt7TrMC&oi=fnd&pg=PA&dq=Teor%C3%ADa+de+Equidad&ots=HK91ed_LqO&sig=317q_Y6wobMgACzBYtUVRp7Bk#v=onepage&q=Teor%C3%ADa%20de%20Equidad&f=false
- Sánchez Flores, F. A. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Revista Digital de Investigación En Docencia Universitaria. <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644> 104
- Sánchez, M. N. (2017). Cultura organizacional y su relación con la motivación laboral en empleados de Instituciones de Educación Superior del Sur de Sonora [Tesis de Maestría, Instituto Tecnológico de Sonora].
<https://www.itson.mx/oferta/mgo/Documents/Tesis%20N%C3%A9lida.pdf>
- Santillán, K., & Saavedra, R. (2021). Desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la municipalidad provincial de Moyobamba, San Martín Perú. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5(6), 12249–12259.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i6.1227
- Schein, E. H. (2004). Organizational Culture and leadership (3ra ed.). JOSSEY-BASS.
<https://doi.org/10.12968/indn.2006.1.4.73618>



- Segredo, A. M., Garcia, A. J., & León, P. (2016). Desarrollo organizacional, cultura organizacional y clima organizacional. Una aproximación conceptual. *Revista de Información Científica Para La Dirección En Salud. INFODIR*, 0(24).
<https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/200>
- Shomaly, D. (1967). Comunicación, metacomunicación y paradoja: la vigencia de la “Escuela de Palo Alto.” *Revista de Humanidades*, 95–102.
<https://www.um.es/tic/LECTURAS%20FCI-I/FCII%20Tema%205%20texto%20c%201.pdf>
- Sosa, G. E. (2023). Gestión de talento humano y desempeño laboral en el Hotel Cantuta de la ciudad de Puno en el año 2021 [Tesis de Pregrado].
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/20002/Sosa_Paucar_German_Elvis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Troncoso, R. (2018). La inteligencia emocional y desempeño laboral de colaboradores del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado, 2018 [Tesis de Pregrado, Universidad Andina del Cusco].
https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/2629/Rodrigo_Tesis_bachiller_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valdés, Y., Vázquez, Y., & Dao, T. (2020). Diagnóstico de la comunicación interna en el Hotel Comodoro. 3(1), 51–65.
- Valero, V. N., Vilca, G. E., & Coapaza, M. Y. (2022). Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de Espinar. *Puriq*, 4, e190.
<https://doi.org/10.37073/puriq.4.1.190>
- Vásconez Samaniego, V. H., Vásconez Vásconez, H. D., Guerrero Chávez, F. F., & Neira Altamirano, L. F. (2019). Cultura organizacional y su incidencia en el desempeño



laboral de instituciones públicas gubernamentales. CIENCIAMATRIA, 5(9), 550–562. <https://doi.org/10.35381/cm.v5i9.215>

Villegas, A. B., & Bello, B. J. (2021). Impacto de la cultura organizacional en el desempeño laboral de profesionales de los Centros de Salud-Seguro Campesino 105 Portoviejo. Polo Del Conocimiento, 6(5), 752–768. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i5.2697>

Watzlawick, P. (1981). Teoría de la comunicación humana: Interacciones, patologías y paradojas. <https://books.google.com.pe/books?id=4AGIDwAAQBAJ&pg=PT1&lpg=PT1&q=I.S.B.N.+digital:+978-84-25427244&source=bl&ots=4yRSeELgJ5&sig=ACfU3U3XLJRMw1AdvJ1hhzEdPYOAIiF04TA&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwj1rLCCmbiBAxVUCtQKHeoOABoQ6AF6BAgIEAM#v=onepage&q=I.S.B.N.%20digital%3A%20978-84-2542724-4&f=false>

Zevallos, R. (2021). Cultura organizacional y el desempeño laboral en los colaboradores administrativos en la Universidad Nacional de Ucayali, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61477/Zevallos_RRSD.pdf?sequence=10&isAllowed=y

Vásquez, R. (2017). Cambio estructural y productividad laboral en la industria. Un análisis global (Artículo). Repositorio digital de la Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/313/31358145003/html/>



ANEXOS



Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL
EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
Problema general ¿En qué medida el desempeño laboral se relaciona con la cultura organizacional en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024? Problemas específicos a. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024? b. ¿Cómo es la relación entre el desempeño laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024? c. ¿Cuál es la relación entre el desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024?	Objetivo general Determinar la relación entre el desempeño laboral y la cultura organizacional en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024 Objetivos específicos a. Determinar la relación entre el desempeño laboral y la comunicación en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024 b. Establecer la relación entre el desempeño laboral y el trabajo en equipo en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024 c. Identificar la relación entre el desempeño laboral y la motivación en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024	Hipótesis general El desempeño laboral se relaciona significativamente con la cultura organizacional en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024 Hipótesis específicas a. El desempeño laboral se relaciona significativamente con la comunicación en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024 b. El desempeño laboral se relaciona significativamente con el trabajo en equipo en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024 c. El desempeño laboral se relaciona significativamente con la motivación en los trabajadores de la casona plaza hotel empresa individual de responsabilidad limitada de la ciudad de Puno, 2024	Variable Desempeño laboral Dimensiones - Productividad - Eficacia - Eficiencia Variable Cultura organizacional Dimensiones - Comunicación - Trabajo en equipo - Motivación	Enfoque: Cuantitativo Método: Deductivo Tipo: Aplicado Nivel de estudio: Descriptivo Diseño: No experimental. Población 40 trabajadores Muestra 40 trabajadores Técnica Encuesta Instrumento: Cuestionario



Anexo 2: MATRIZ DE DATOS

N	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	5	1	1	2	2	3	2	2	2	1
2	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	2	2	3	2
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3	2
4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2
5	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3
6	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2	2
7	2	2	2	4	5	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2	2
8	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3
9	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3
10	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	4
11	4	1	2	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	2	4	1
12	5	4	1	1	2	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	1	3	3	5	4
13	1	5	2	3	3	5	3	5	4	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	5



14	1	2	1	2	3	2	1	2	2	3	4	5	1	1	2	2	3	2	1	2
15	1	3	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	2	1	3
16	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	3	2	3
17	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	1	4	3	3	3	3	2	3	2	3
18	2	3	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	3
19	2	2	2	3	3	5	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	2	2
20	2	2	2	2	4	5	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	2
21	2	1	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	1
22	3	2	3	1	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2
23	3	3	4	2	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
24	4	4	1	2	5	3	2	2	2	2	3	2	4	2	2	2	2	2	4	4
25	5	5	4	1	1	2	3	3	3	3	1	1	4	3	3	3	1	3	5	5
26	2	3	1	2	2	5	4	5	4	3	2	2	2	1	3	2	2	5	2	3
27	4	2	2	5	2	2	1	2	2	2	3	2	4	2	5	4	1	2	4	2
28	2	1	1	4	2	1	2	3	3	3	1	1	4	3	5	2	1	2	2	1
29	5	2	3	2	1	1	1	5	4	3	2	2	2	1	2	3	3	2	5	2



30	2	2	2	3	2	1	2	2	3	4	5	5	1	1	2	2	3	2	2	2
31	1	2	3	2	4	2	2	2	2	3	4	4	2	2	2	2	1	2	1	2
32	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	1	3	2	2
33	3	2	4	3	2	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	2
34	3	3	5	2	3	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	2	2	2	3	3
35	4	3	2	3	5	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	4	4	3
36	5	4	4	4	5	2	2	2	2	3	2	2	1	2	2	2	3	3	5	4
37	2	5	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	5
38	4	2	5	3	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2
39	2	4	3	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	4
40	5	2	3	5	3	2	2	2	2	3	2	2	4	2	2	2	2	2	5	2



Anexo 3: INSTRUMENTO(S) DE INVESTIGACIÓN

Título: DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024

Instrucciones: Marque con una X la alternativa que considere de acuerdo al ítem en los siguientes casilleros.

Escala de medición

Totalmente insatisfecho	Muy satisfecho	Neutral	Poco satisfecho	Nada satisfecho
5	4	3	2	1

		1	2	3	4	5
1	¿Considera que su trabajo, en el puesto que actualmente ocupa, está suficientemente reconocido y es considerado por su jefe?					
2	¿Desearía cambiar de puesto de trabajo, aún sin cambio en la remuneración?					
3	¿Coordinas con tus compañeros acerca de las actividades del hotel que se desarrolla para las evaluaciones de certificación de calidad?					
4	¿Dentro del hotel hay buena comunicación (compañeros y jefes de las diversas áreas)?					
5	¿Recibe la información por parte de sus compañeros y jefe oportunamente?					
6	¿Le informan sobre los cambios que se ejecutan en la organización?					
7	¿Existen diferencias de ideas en los procesos de trabajo y estos lo enfrentan con el diálogo y el consenso?					
8	¿Existe compañerismo y buenas relaciones entre compañeros de trabajo?					
9	¿Se promueve la cooperación entre las diferentes áreas de servicio?					
10	¿Cree que el hotel lo considera importante para su funcionamiento?					
11	¿Usted siente que es bien remunerado por su trabajo?					
12	¿En este equipo los objetivos y la manera de alcanzarlos son claros y compartidos por todos?					
13	¿Los miembros del área de trabajo entienden el nivel de desempeño que se espera de sus cargos?					
14	¿En este equipo se fomenta que las personas tomen la iniciativa para resolver problemas?					
15	¿Su jefe siempre hace que conozcan sus errores, pero no reconoce los aciertos?					
16	¿Se valora los altos niveles de desempeño dentro de la empresa?					
17	¿Tiene un dominio de habilidades técnicas en relación a su cargo?					
18	¿Brinda atención personalizada a los huéspedes?					
19	¿Como empleado conoce todas las funciones que cumple dentro del hotel?					
20	¿Su nivel de productividad es de acuerdo a las políticas establecidas del hotel?					

Nota: Elaboración propia.



Anexo 4: Validación de instrumento

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Título: DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA CIUDAD DE PUNO, 2024

I. REFERENCIAS

1.1. Nombre del experto : Roberto Payé Colquehuanca
 1.2. Profesión : Lic. Edu.
 1.3. Cargo actual : Docente
 1.4. Grado académico : Doctor

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente

INDICADORES	CRITERIOS	VALORES				
1. CLARIDAD	Está redactado con lenguaje apropiado					4
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidades observables					4
3. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia					4
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica de los ítems con las variables					4
5. SUFICIENCIA	Valora las dimensiones en cantidad y calidad suficiente				4	
6. INTENCIONALIDAD	Esta adecuado para cumplir los objetivos de la investigación				4	
7. CONSISTENCIA	Está basado en aspectos teóricos y científicos					4
8. COHERENCIA	Entre dimensiones, indicadores, ítems e índices					4
9. METODOLOGIA	Responde al propósito de la investigación					4
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación					4

III. OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

Aprobado ($C > 75\% = 0.75$) 0.96

Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)

Lugar y fecha .. 19. Diciembre 2025

[Firma]
Firma

DNI° .. 02145441

N° Celular .. 976-793372



ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS
TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN
EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital ☒

Fecha de entrega: 02 /01/2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: MARITZA MONROY QUIROZ

Dirección: Jr. 9 de diciembre Nro. 364

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 70201453

Teléfono: 923897156 email: maritzamonroyq@gmail.com

Nombres y Apellidos: _____

Dirección: _____

DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: _____

Teléfono: _____ email: _____

Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

Escuela Profesional o Mención: ADMINISTRACIÓN EN TURISMO, HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Título o Grado Académico a optar: LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO,
HOTELERÍA Y GASTRONOMÍA

Asesor: Dr. ROBBINS FLORES AGUILAR

Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:

Trabajo de Investigación ☐ Tesis ☒ Trabajo de Suficiencia Profesional ☐ Trabajo Académico ☐

Título: DESEMPEÑO LABORAL Y CULTURA ORGANIZACIONAL DE LOS TRABAJADORES DE
LA CASONA PLAZA HOTEL EMPRESA INDIVIDUAL DE RESPONSABILIDAD LIMITADA DE LA
CIUDAD DE PUNO, 2024

Palabras claves, (3 a 5 términos): Desempeño laboral, cultura organizacional, rendimiento, trabajadores.

¿Esta obra se desarrolló en la UANCV ^{1, 2}?

2

¹ Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.

² Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.



2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☒ Título ☐ 2da Especialidad ☐ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- ☒ Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- ☐ Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- ☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- ☒ Sí autorizo
- ☐ No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: Organización y dirección de empresas (5311-UNESCO)

Firma de Autor



huella digital

02 - ENERO - 2026

Fecha