

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y  
ADMINISTRATIVAS**

**PROGRAMA DE ESTUDIO DE ADMINISTRACIÓN**



**El Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso  
tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022**

**Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autora**

Calderon Flores, Cielo Karolay

Código ORCID 0000-0001-7815-3590

**Asesor**

Lujan Torres, Jorge Alejandro

Código ORCID 0000-0001-7194-2917

**CHIMBOTE – PERÚ**

**2023**

## INDICE GENERAL

Palabras Clave.....	v
Título.....	vii
Resumen.....	viii
Abstrac.....	ix
Introducción.....	1
Metodología.....	26
Resultados.....	29
Análisis y Discusión.....	46
Conclusiones.....	57
Recomendaciones.....	58
Agradecimiento.....	60
Referencias Bibliográficas.....	61
Anexos y Apéndices.....	74

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N°01:	Nivel de Clima Organizacional, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	29
Tabla N°02:	Nivel de Cooperación y Apoyo del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	30
Tabla N°03:	Nivel de Liderazgo del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	30
Tabla N°04:	Nivel de Autonomía del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	31
Tabla N°05:	Nivel de la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	32
Tabla N°06:	Nivel de Significación de tareas del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	32
Tabla N°07:	Nivel de Condiciones Laborales del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	33
Tabla N°08:	Nivel de Reconocimiento Personal y/o Social del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	34
Tabla N°09:	Relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	34
Tabla N°10:	Correlación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote,2022.....	35
Tabla N°11:	Relación entre Cooperación y apoyo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	37

Tabla N°12:	Correlación entre Cooperación y Apoyo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	38
Tabla N°13:	Relación entre Liderazgo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	40
Tabla N°14:	Correlación entre Liderazgo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	41
Tabla N°15:	Relación entre Autonomía y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	43
Tabla N°16:	Correlación entre Autonomía y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	44
Tabla N°17:	Caracterización de la muestra según el Clima Organizacional y el sexo.....	94
Tabla N°18:	Caracterización de la muestra según el Clima Organizacional y la Edad.....	95
Tabla N°19:	Caracterización de la muestra según el Clima Organizacional y la Ocupación.....	96
Tabla N°20:	Caracterización de la muestra según el Clima Organizacional y el Tiempo de Servicio.....	97
Tabla N°21:	Caracterización de la muestra según la Satisfacción Laboral y la Ocupación.....	98
Tabla N°22:	Caracterización de la muestra según la Satisfacción Laboral y el Tiempo de Servicio.....	99

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura N°01:	Correlación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	36
Figura N°02:	Correlación entre la Cooperación y Apoyo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	39
Figura N°03:	Correlación entre el Liderazgo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	42
Figura N°04:	Correlación entre la Autonomía y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.....	45

### **Palabras Clave**

Clima Organizacional, Satisfacción Laboral

### **Keywords**

Organizational Climate, Job Satisfaction

### **Línea de Investigación**

<b>Línea de Investigación OCDE</b>	Talento Humano
<b>Area</b>	Ciencias Sociales
<b>Sub – área</b>	Economía y Negocios
<b>Disciplina</b>	Negocios y Administración

### **Line of research**

<b>OECD Research Line</b>	Human talent
<b>Area</b>	Social Sciences
<b>Sub – área</b>	Economy and business
<b>Discipline</b>	Business and management

## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado “El clima organizacional y la satisfacción laboral, del Hotel Remanso Tres Estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022” del (a) estudiante **Cielo Karolay Calderón Flores** identificado(a) con Código N° **1117101833**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 29%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 22 de Mayo de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:**

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

## **Titulo**

**El Clima Organizacional y La Satisfacción Laboral, del Hotel  
Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022**

## **Resumen**

El presente Informe de investigación tuvo como propósito determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción laboral del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022

Se aplicó como metodología la investigación no experimental, de enfoque cuantitativo, el diseño fue descriptivo, correlacional, de corte transversal. La población estuvo conformada por 14 trabajadores del Hotel Remanso, la muestra fue igual que la población. Se empleó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario, el mismo que se aplicó a los trabajadores.

Se determinó que el Clima organizacional no se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022; debido a que el nivel de significancia es mayor al 0.05 ( $0.233 > 0.05$ ); en consecuencia, se aceptó la hipótesis nula y se rechazó la hipótesis alternativa.

## **ABSTRAC**

The purpose of this research report was to determine the relationship between the Organizational Climate and Job Satisfaction of the three-star Hotel Remanso, in Nuevo Chimbote, 2022

Non-experimental research, with a quantitative approach, was applied as a methodology; the design was descriptive, correlational, and cross-sectional. The population was made up of 14 workers from the Hotel Remanso, the sample was the same as the population. The survey was used as a technique and the questionnaire as an instrument, the same one that was applied to the workers.

It was determined that the organizational climate is not significantly related to the Job Satisfaction of the three-star Hotel Remanso, in Nuevo Chimbote, 2022; because the significance level is greater than 0.05 ( $0.233 > 0.05$ ); consequently, the null hypothesis was accepted and the alternative hypothesis was rejected.

## INTRODUCCIÓN

Para los antecedentes de este informe de investigación se han considerado a los siguientes autores:

Según Okoli (2018) en su estudio titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral entre Académicos Personal: Experiencia de Universidades Privadas Seleccionadas en Sudeste de Nigeria” El propósito fue hallar la influencia entre las variables. Para el estudio se aplicó la encuesta, la muestra se determinó por la técnica de muestreo por conveniencia. Se concluyó que existe una relación significativa positiva en las dimensiones del clima y componentes de la satisfacción laboral.

A sí mismo Nomura (2018) en su estudio titulado: “Efecto del estilo de trabajo sobre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida”. El propósito fue conocer la influencia entre flexibilidad laboral y satisfacción laboral y tuvo como conclusión que en Japón la satisfacción laboral es baja, por consiguiente, si menor es la satisfacción laboral menor es su rendimiento. Aumentar la satisfacción laboral resultaría eficaz y para ello se necesitaría poner en marcha medidas que aumenten la flexibilidad laboral, incrementar permisos retribuidos y flexibilidad de los horarios de trabajo.

De acuerdo con Naruewat y Keerapong (2019) su análisis “Influencia entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral de las enfermeras registradas Hospital Phrapokklao”, considero los siguientes objetivos: La personalidad de las enfermeras, los niveles del clima, la relación de componentes de la personalidad, el entorno laboral y las condiciones de trabajo. El tipo de estudio fue descriptivo y tuvo como conclusión que en la empresa hay un clima moderado, especialmente el dar un cambio para el aprendizaje, las otras partes se encontraban en un nivel alto. Considero que en

el clima organizacional los elementos son: la cooperación, las responsabilidades laborales, posibilidad de aprender mediante la experimentación y las experiencias laborales relacionadas e influenciadas por la calidad de vida laboral.

Como opina Haddad (2021) en su estudio: “La satisfacción laboral en la administración pública marroquí: el caso de los funcionarios que trabajan en el Departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Nacional”. Consideró como objetivo evaluar las escalas de satisfacción laboral y los principales componentes entre los servidores públicos. El diseño de la investigación fue de enfoque cuantitativo y como resultado se obtuvo que los servidores públicos están moderadamente satisfechos con la realización de sus tareas.

Según Salazar (2019) su ensayo “Satisfacción laboral y desempeño”. Se llevó a cabo para realizar una revisión bibliográfica sobre algunas variables que influyen en una organización. Dentro de la cuales está satisfacción laboral que permite que los trabajadores estén complacidos al realizar sus funciones, resaltando que de esta manera serán más eficientes. Se concluyó que el clima organizacional y satisfacción laboral son indicativos relevantes de la operatividad psicológica de los seres humanos dentro de las empresas.

De acuerdo con Govea y Zúñiga (2020) su tesis titulada: “El clima organizacional como factor en la Satisfacción Laboral de una empresa de servicios”. Tuvo como propósito principal determinar la relación entre las variables mencionadas. La metodología de la investigación fue no experimental de alcance descriptivo y correlacional. Se aplicó el cuestionario a una población de 40 trabajadores. Como conclusión se precisó una correspondencia positiva entre las variables. Los resultados fueron procesados mediante tablas de frecuencia de datos obtenidos y datos esperados con un

nivel de confianza del 90% y con 4 de grados de libertad. Para comprobar las hipótesis planteadas, complementándose con la encuesta realizada, se utilizó la prueba chi-cuadrado obteniendo 10,57, en comparación con el chi-crítico de 7,779, se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva.

Según Ordoñez, Tabera, et. (2020) en su tesis titulada "Diagnóstico del clima organizacional en el hotel campestre los gabrieles". Considero como objetivo principal realizar un diagnóstico y análisis de la variable en mención. La metodología fue de tipo cualitativa, descriptiva. Se aplicó un cuestionario a 33 empleados, que fue la población de estudio. Se obtuvo como conclusión: Una carencia de comunicación entre los trabajadores es el elemento que más afecta el ambiente de trabajo. Y los resultados fueron: debilidades en liderazgo, comunicación y trabajo en equipo.

Como afirma Saavedra y Delgado (2020) en su investigación que lleva como título "Satisfacción laboral en la gestión administrativa". El objetivo fue diagnosticar el grado satisfacción de la parte administrativa. La metodología empleada fue básica, no experimental, descriptivo con revisión sistemática. Se recolectaron datos mediante tabla de registro y como fuente se realizó una verificación bibliográfica de artículos científicos nacionales e internacionales, que precisaron de tema el mencionado título de estudio. Se concluyó que la complacencia laboral es sentimiento de bienestar que la administración de la empresa tiene, así mismo se evidencio que los colaboradores no se encuentran muy satisfechos, esto es resultado de bajas remuneraciones, inapropiado espacio de trabajo y falta de liderazgo. La satisfacción laboral es encaminada por recursos humanos, quien toma en cuenta a los trabajadores como el centro de toda organización para reconocer y motivar el desempeño laboral.

A sí mismo Caparoso (2021) en su estudio Titulado: “Repercusión de la satisfacción laboral en el clima organizacional de los colaboradores en hoteles boutique en la ciudad de Cartagena” Considero como objetivo principal Determinar la relación entre las dos variables. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo. Para recolectar la información se aplicó una encuesta a 26 trabajadores en dos hoteles Boutique. Se obtuvo como conclusión que los elementos fundamentales relacionados con la satisfacción laboral son la antigüedad, las condiciones laborales, el valor de trabajar en equipo y para el Clima lo perciben con poca o ninguna satisfacción, aun así, se percibe niveles altos de productividad. El resultado fue que no existe relación entre las dos variables.

Según Romero y Gil (2022) su estudio titulado “Análisis de satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021”. Tuvo como propósito determinar la satisfacción laboral y su efecto en la productividad de las empresas que componen el sector hotelero. La Investigación fue descriptivo, transversal, cuantitativo, correlacional. Se adquirió la información aplicando un cuestionario a 146 trabajadores. Se concluyó que satisfacción laboral interviene en la productividad, ya que la insatisfacción de los empleados se manifiesta en la productividad y esto es resultado del descontento con la infraestructura de la empresa y los diferentes procesos de la administración.

Teniendo en cuenta a Napán (2018) en su estudio titulado “Clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018” considero como propósito, establecer el grado del clima organizacional. El estudio fue no experimental, transversal, cuantitativo. Se utilizó el cuestionario, el mismo que se aplicó a 30 colaboradores. La conclusión fue la existencia de un clima regular, del mismo modo que los resultados indican

que existe carencia de responsabilidad, apoyo, toma de riesgos, así como falta de recompensas y también hay conflictos.

Como opina Baldini (2018) en su investigación Titulada: “Clima organizacional del hotel gran palma de la ciudad de Piura en el año 2018” considero como objetivo general: Describir el clima del Hotel en mención, desde la perspectiva de los colaboradores. Los datos se recopilaron aplicando un cuestionario a 18 colaboradores pertenecientes a la empresa. De la información obtenida se realizaron los análisis estadísticos respectivos en cuadros de frecuencia. Se concluyó que existen diferentes elementos del clima organizacional que son muy importantes para aumentar las relaciones y el rendimiento de los trabajadores, por ende, esto repercutirá en el desarrollo de un buen servicio y en su rentabilidad.

De acuerdo con Faya, Venturo y et. (2018) en su estudio titulado: “Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana”. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre las dos variables. Se utilizó el procedimiento hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal. Para obtener datos se utilizó el cuestionario. Consideró de muestra a 122 trabajadores. La conclusión fue que autonomía, es indicador de una satisfacción laboral alta. El resultado determinó que entre las dos variables existe correlación directa, moderada y significativa.

Según Mendoza (2021) su tesis titulada “Estudio de la Satisfacción Laboral de los empleados del hotel casa andina Select-Tumbes, 2018”. Tuvo como propósito, analizar la satisfacción de los empleados del mencionado hotel. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario. La población muestral fue de 65 trabajadores. Se obtuvo como conclusión: los

empleados están altamente satisfechos en lo que se refiere a la significación de la tarea, están medianamente satisfechos con las condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social, además están insatisfechos con los beneficios económicos. Como resultado la satisfacción laboral es media con un 80% y baja con un 20%.

Como afirma Lucano y Puma (2021) en su investigación “Satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021”. Tuvo como propósito establecer la relación entre las dos variables. La investigación fue aplicada, descriptivo-correlacional con diseño no experimental, de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicó la encuesta a una población de 75 trabajadores. La conclusión fue que hay una relación directa entre las dos variables.

Así mismo Ramírez y Rodríguez (2021) su estudio: “Clima Laboral Y Satisfacción Organizacional de los Trabajadores Administrativos de la UGEL Recuay – 2021”. Tuvo como propósito Determinar la relación entre las dos variables. La metodología fue cuantitativo, no experimental, transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario y fue aplicado a 32 trabajadores. La conclusión fue que existe una asociación entre el Clima laboral y Satisfacción organizacional, así mismo se identificó que hay asociación entre las dimensiones del Clima Laboral y Satisfacción organizacional. El resultado obtenido fue un valor de Rho de Spearman de ( $r=0.714$ ) que es una correlación positivamente considerable.

Desde el punto de vista de Damián (2022) en su estudio titulado “Liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de la Victoria, Chiclayo 2022”. El propósito del estudio fue determinar la influencia que tienen ambas variables. El estudio fue descriptivo-correlacional, no experimental, de tipo aplicada. Se empleó como instrumento el cuestionario que fue aplicado a una

muestra de 83 trabajadores. Se obtuvo como conclusión que el liderazgo se asocia con la satisfacción laboral, a un nivel de significancia de  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ .

Según Campos y Ruesta (2018) en su estudio titulado: “Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarmey Chicama-2018”. Considero como propósito establecer el clima laboral y desempeño laboral. La investigación fue descriptivo, no experimental, transversal. Se usaron dos cuestionarios para la recopilación de datos, los mismos que fueron aplicados a 30 colaboradores. La conclusión fue que las dos variables son adecuadas, pero no excelentes.

De acuerdo con Loyola y Tueros (2018) en su estudio titulado “La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018”. Tuvo como propósito establecer la influencia entre las dos variables. La investigación fue no experimental, transversal, correlacional. Para la recolección de datos se hizo uso de dos cuestionarios. La muestra estuvo conformada por 132 colaboradores. Obtuvo como conclusión que existe una asociación significativa entre las variables con un nivel de significancia  $0.0034 (p < 0.05)$ .

Como opina Sanchez (2018) en su estudio titulado: “Influencia entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Recuay, 2018” consideró como propósito establecer la relación que existe entre las dos variables. La investigación fue no experimental- correlacional y el análisis fue estadístico descriptivo e inferencial. Se aplicó un cuestionario a 60 trabajadores. La conclusión fue que una correlación positiva muy fuerte y significativa ( $r = 0.931; 0.000 < 0.05$ ), entre las dos variables, dando por hecho que cuando los colaboradores están satisfechos, ofrecen calidad en el servicio para los clientes.

Teniendo en cuenta a Espinoza (2021) en su estudio titulado: Motivación y Satisfacción del Personal en la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar, 2021. El propósito fue establecer la influencia entre las dos variables de estudio. Se empleó metodología no experimental, correlacional, transversal. Se utilizó el cuestionario para recabar información. La población fue de 165 trabajadores y a la muestra de 116 trabajadores de la empresa. La conclusión fue que existe relación significativa-positiva entre las dos variables ( $Rho = 0.861$ ;  $sig. = 0.000$ ) así mismo evidenciando que la motivación es el elemento más importante para los colaboradores.

Según Miranda (2022) su estudio “El clima organizacional y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Casma, 2021. El propósito fue establecer la asociación entre las dos variables. El estudio fue descriptivo correlacional, no experimental, transversal. Se utilizó como técnica la encuesta y la aplicación de instrumentos para obtener datos. Se trabajó con una población censal que estuvo conformada 45colaboradores. Como conclusión se obtuvo que hay una relación directa ( $Rho=0,889$ ) es decir, un nivel alto y significativa ( $P\text{-valor } 0,000 < 0,05$ ) entre las dos variables. Como resultado se obtuvo que las dos variables son percibidas como regular por los empleados.

De acuerdo con Romero (2022) su investigación titulada “Clima Laboral y Compromiso Organizacional de Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sihuas 2022”. El propósito fue determinar la asociación existente entre las dos variables. El estudio es básico, cuantitativo, no experimental – Correlacional, transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario que fue aplicado a una población muestral de 35 colaboradores. Como conclusión se determinó que existe una relación significativa ( $Rho= 0.815$ ;  $sig. = 0.000$ ) entre las dos variables. Asimismo, se pudo conocer

que dando un seguimiento al trabajo de los colaboradores da como resultado un clima laboral óptimo permitiendo que se sientan involucrados con la empresa.

Según Lopez y Rojo (2018) en su trabajo de investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral de colaboradores en la empresa Promart en Nuevo Chimbote 2018”. Considero como objetivo: Determinar si existe relación entre las dos variables. La metodología de la investigación fue de tipo correlacional, de un diseño no experimental. Se aplicó un cuestionario para adquirir datos de los colaboradores. La Población muestral fue de 137 colaboradores. Se concluyó que existe una influencia significativa entre las variables. Se realizó la prueba estadística de Chi cuadrado que dio como resultado un nivel de significancia de 0.004; ( $p \leq 0.05$ ) aceptándose así la Hipótesis Alternativa.

De acuerdo con Arroyo y Castañeda (2020) su investigación “Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020”. El propósito fue determinar la asociación entre las dos variables. La investigación fue cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo- correlacional. Se aplicó un cuestionario para la recolección de datos. La población muestral fue de 55 colaboradores. Se concluyó que las dos variables están en un grado medio. Los resultados evidenciaron una asociación positiva baja entre ambas variables.

A sí mismo Azaña y Mozo (2021) en su estudio titulado “Clima organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Seda Chimbote S.A., 2019”. Considero como objetivo General: Determinar la relación entre las dos variables de la mencionada empresa. El estudio fue cuantitativo, descriptivo-correlacional. Se utilizó como instrumentos la

“Escala de Clima Laboral-SPC” y la “Escala de Satisfacción Laboral-SPC”, los mismos que fueron aplicados a 90 colaboradores. La conclusión fue que hay una correlación fuerte y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entonces se puede decir que las variables de estudio intervienen en la productividad laboral.

Según León (2021) su estudio titulado “Clima organizacional en las empresas constructoras del distrito de Chimbote, 2021” Consideró como objetivo determinar el clima en la empresa mencionada. El estudio fue no experimental, descriptivo de corte transversal. Para la recolección de datos se aplicó un cuestionario 151 colaboradores de las empresas constructoras. Obtuvo la siguiente conclusión: según los administradores el clima es bueno y según operarios es regular, lo que quiere decir que en las empresas constructoras existe un ambiente laboral bueno-regular.

Teniendo en cuenta a Carrillo y Rosales (2022) en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022. El objetivo principal fue establecer la influencia entre las variables. La investigación fue no experimental, correlacional. En la recolección de datos se utilizó como instrumento dos cuestionarios. La población y muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la empresa. La conclusión fue que entre las dos variables hay una alta correlación. Como resultado se obtuvo que el 63% opina que casi nunca existe un buen clima Laboral, el 17% dice que casi siempre es bueno, el 57% menciona que casi nunca existe satisfacción laboral y el 6% dijo que casi siempre o siempre es bueno.

Como afirman Castañeda y Gavidia (2022) en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Copeinca Flota Chimbote, 2022”. Consideró como objetivo establecer la

relación entre las dos variables mencionadas. El estudio fue no experimental-correlacional, aplicado. Para la recolección de datos se hizo uso del cuestionario elaborado con 36 preguntas, que fue aplicado a 180 trabajadores. La conclusión fue que hay una correlación entre las variables. Además, resultado fue que, si existe una influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, porque la prueba chi cuadrado es significativa.

Referente a la Fundamentación científica, la parte más importante de la investigación, se afirma: Según Luna (2015) Clima Organizacional, es el ambiente laboral donde el personal trabaja cada día, el trato que reciben, la relación ente el equipo de trabajo, los proveedores hasta los clientes. El clima organizacional da origen a la existencia de buena afinidad entre los compañeros como también puede causar obstáculos para el desempeño individual o colectivo de la organización sean personas internas o externos. Puede ser una causa de diferenciación y repercusión de quienes la integran.

De acuerdo con Friedlander y Margulies (1969) mencionan que el clima organizacional es un determinante característico de la satisfacción individual. El nivel de efecto que el clima ocasiona sobre la satisfacción laboral cambia dependiendo del tipo de clima y satisfacción. (Citado en Chiang, Martin y et. 2010).

Dentro del Clima Organizacional se hace mención de las siguientes teorías: Teoría de Litwin y Stringer (1968) dan a conocer la importancia que tiene en una organización los aspectos de la conducta de los trabajadores, los cuales tienen que ver con la motivación y el clima. Nos explican las fundamentales situaciones que más intervienen en el comportamiento y la apreciación del trabajador. Expresan que existe 9 dimensiones que se enlazan con la organización que son: Estructura, Responsabilidad para realizar las tareas,

Recompensa, Riesgo, Calor, Apoyo, Estándares de desempeño, Conflictos, Identidad. (Citado en Acosta y Venegas 2010).

Teoría de Campbell et al. (1970) expresa que el Clima Organizacional está compuesto esencialmente por cuatro dimensiones las cuales son: La Autonomía, Recompensas, consideración, Entusiasmo y apoyo, también la tarea y la personalidad de los trabajadores son moldeados por el grupo. (Citado en Acosta y Venegas 2010).

Por consiguiente, la Teoría de Pritchard y Karasick (1973) mencionan que los componentes representativos del clima organizacional son los siguientes: La autonomía, el enfrentamiento, apoyo, las relaciones laborales, estructura, sueldo, productividad, motivación, status, la toma de decisiones y tolerancia a la innovación. (Citado en Damián 2010).

Así mismo la Teoría de Moos et al. (1974) afirma que el Clima Social en el que se desenvuelve un ser humano deber tener un impacto fundamental en sus actitudes, sentimientos, conducta, salud y bienestar general así mismo en su desarrollo social, personal e intelectual. (Citado en Espina y Pumar 1996). Moos y Insel (1974) en la escala del clima social en el trabajo, estos autores dan a conocer que existen tres dimensiones. La primera es la dimensión Relaciones y las variables que la constituyen son (compromiso, cohesión, apoyo del superior, la segunda Autorrealización (Autonomía, organización, presión), la tercera Estabilidad/ Cambio (Claridad, Control, Innovación, Comodidad).

Según la Teoría de Rensis Likert (1976) En el año 1961, se realizan una secuencia de estudios de gran relevancia, en los que se resalta el entorno Humano en las empresas, y se llega al resultado de que las condiciones, la atmosfera o llamado también clima establecido en el lugar de labor, en base a

distintos estilos de liderazgos aplicados, tienen fundamentales consecuencias en el comportamiento de los trabajadores que se ven reflejados en los resultados de la empresa en términos de productividad y rentabilidad. De esta manera se publica su obra en 1976 que fue en colaboración de Gibson Likert. (Citado en Bordas 2016). Siendo así que Likert (1976) expresa que según esta teoría existen cuatro estilos distintos en función la aportación para la toma de decisiones tanto de los directivos como los empleados, los cuales son: Autoritario-explotador, Autoritario-benévolo, Estilo consultivo, Participativo. (Citado en Rico y Sacristán 2017).

De acuerdo con la Teoría de Koys y DeCottis (1991) indican que realizar un estudio para saber el clima en las empresas no es fácil ya que es un fenómeno complejo, con muchos niveles o dimensiones, como por ejemplo existe el debate en las bibliografías, que dan a conocer dos tipos de clima: el clima psicológico y el clima organizacional. El primero analiza a la organización a nivel individual y el segundo a nivel organizacional. Así mismo se puede decir que estos dos climas analizan a la empresa. (Citado en Vargas 2019). Asimismo, estos autores nos indican que midieron la variable Clima Organizacional en 8 dimensiones las cuales son: Innovación, Autonomía, Confianza, Equidad, Reconocimiento, Apoyo, Presión y Cohesión. (Citado en Vargas 2019).

Se hace mención de estas teorías ya que fueron estudiadas, y tomadas en cuenta en el nuevo enfoque difundido en el Libro de Bordas (2016) que se explica a continuación:

Bordas (2016) expresa que su enfoque dispone considerar 8 dimensiones sobresalientes de la gran cantidad de estudios del Clima organizacional, no obstante, sin dejar de lado otras dimensiones que sean convenientes para cada organización, en Función de su estrategia y su accionar. De esta manera este

enfoque propone extender la controversia de expandir la aplicación de las dimensiones que sean absolutamente encajadas y a medida de cada organización. También nos menciona que gran variedad de autores han planteado diversas dimensiones para realizar el diagnóstico del clima laboral. Pero que en este libro se realizó una revisión de los principales autores y las dimensiones que dan a conocer. Con la finalidad de encontrar las que son más usadas. Las propuestas de dimensiones del Clima que se consideraron fueron aportadas por los siguientes autores: Litwing y Stringer (1968), Campbell et al. (1970), Pritchard y Karasick (1973), Moos et al. (1974), Likert (1976), Koys y DeCottis (1991).

En su estudio Bordas (2016) consideró 8 dimensiones para el clima organizacional las cuales se mencionan a continuación: Autonomía, Cooperación y apoyo, Reconocimiento, Organización y estructura, Innovación, Transparencia y Equidad, Motivación y Liderazgo. Sin embargo, para este estudio de investigación se tomarán solo tres dimensiones, ya que son las que se consideran relevantes para ser aplicadas en la empresa de estudio.

Según Aguilón, Berrún y et. (2015) expresan Si bien es cierto muchos de los autores concurren en cierta medida acerca de las dimensiones del clima organizacional, cada empresa tiene sus propias cualidades, las cuales deben ser examinadas en participación de la gerencia, para que el proceso de resultado sea excelente. Estas son las dimensiones que se tomó para la investigación de estudio:

Dimensiones del Clima organizacional según Bordas (2016): Cooperación y Apoyo es el nivel de percepción de los compañeros de trabajo en cuanto al compañerismo, cordialidad y apoyo existente en el ambiente laboral, para alcanzar los objetivos empresariales. Liderazgo es el proceder de la gestión,

el comportamiento de jefes, así como el ejemplo de conducta que ellos manifiestan. Autonomía es el grado de facultad que tienen los trabajadores para tomar decisiones, ser independientes, tomar iniciativas propias y solucionar problemas, sin tener que consultar a los superiores cada movimiento que hacen.

Según Gonzales (2012) satisfacción Laboral, es el conjunto de actitudes que expresa el obrero frente a las funciones otorgadas por la empresa. Estas actitudes son el reflejo de las características del puesto de trabajo y de qué manera está tomando la realización de sus labores.

Dentro de la satisfacción laboral se hace mención de las siguientes teorías: Teoría de las necesidades Maslow (1954) a través de la imagen de una pirámide recapitulo la jerarquía de las necesidades humanas las cuales deben satisfacerse en orden desde la base hasta la cima, Expresa que dejar de lado cualquiera de los niveles impediría el avance al siguiente nivel ya que ninguna posición es fija y el movimiento ascendente o descendente es constante por motivos de cambios del entorno. La jerarquía tiene un orden que debe concluirse para alcanzar la felicidad y la exploración de los componentes anhelados será generador de la motivación. La pirámide en la base empieza con satisfacer las necesidades Fisiológicas que son la que responden supervivencia y al ser alcanzadas, continuaría las necesidades relacionadas a la seguridad, por consiguiente, las necesidades sociales lo que tiene que ver con el contacto y el amor, luego estaría las necesidades de autoestima donde se encuentra la reputación y por último en la cima, las necesidades de realización personal. Cabe precisar que, aunque algunos profesionales otorgan total confiabilidad a la teoría de Maslow, gran parte de los diferentes investigadores no certifican el éxito de la pirámide. (Citado en Turienzo 2016).

La Teoría de los eventos situacionales según Quarstein, et al. (1992) Sostiene que la satisfacción laboral es la consecuencia de las respuestas emocionales ante la situación dada en la que se halla la persona en su lugar de trabajo y está definido por dos factores: las características situacionales y los eventos situacionales. (Citado en Medina 2000). Las características situacionales, estado donde los aspirantes al puesto trabajo tienden a examinar y clasificar al momento de entrevistarse para obtener el puesto los cuales son el salario, las oportunidades de promoción, la calidad del trabajo, las normas de la compañía y la inspección. Y los eventos Situacionales, estado donde los aspirantes al puesto de trabajo no suelen examinar, estos aspectos pueden ser positivos (si se pudiera abandonar el puesto antes de la salida, después de haber realizado su tarea) como negativos (olvidarse de algo y que los compañeros de trabajo se den cuenta, o un desperfecto de alguna maquina). (Citado en Chiang, Martín y et. 2010).

Según la Teoría de las expectativas Lawler y Porter (1968) replantean su teoría en el mencionado año formulando que la satisfacción es resultado de determinadas recompensas que el trabajador obtiene, según la teoría de las expectativas, la recompensa es un factor explícito del esfuerzo y que a su vez expresa en complicidad de otras variables el grado de rendimiento de los trabajadores. Así mismo tomando en referencia estas relaciones indirectas, es factible que la satisfacción influya en el rendimiento. (Citado en Palomo 2008).

De acuerdo a la Teoría del ajuste en el trabajo Dawis (1994) es una de las teorías más exactas, que describe la importancia de la satisfacción acerca de las necesidades y valores que a su vez realza la relación entre el trabajador y su ambiente de trabajo. El encaje en el trabajo se realiza de manera constante y activa, por consiguiente, el grado de relación entre colaboradores y el

entorno de trabajo tiene base en: La primera, nivel de habilidades y destrezas que tienen los trabajadores para cumplir sus tareas (satisfacción desde la perspectiva laboral) y segundo el grado de satisfacción de necesidades y valores de los trabajadores en el lugar de trabajo (satisfacción desde la perspectiva personal. (Citado en Medina 2000).

La Teoría de la Higiene-Motivacional Herzberg (1959) expresa en su teoría que existen dos clases de factores laborales asociados los cuales son: Los factores de Higiene o Extrínsecos: son los que están aludidos a los beneficios sociales, el salario, la supervivencia, las normas y la afinidad entre los colaboradores. Forman parte del entorno en el que labora el trabajador, y su ausencia trae como resultado frustración. estos factores pueden prevenir que exista la insatisfacción laboral, más no pueden precisar la Satisfacción. Así mismo los factores Motivacionales o Intrínsecos: donde se encuentran el agradecimiento, el compromiso, la oportunidad de desarrollo, el prestigio y la autorrealización. Estos factores orientan a la satisfacción personal, no obstante, su ausencia no causa insatisfacción. (Citado en Castillo 2006).

También se tiene la Teoría de la discrepancia de Locke (1969, 1976,1984) expone que la satisfacción laboral está en relación en la medida en que los valores laborales esenciales para la persona, pueden ser adquiridos por medio del trabajo, de la conexión entre los valores personales, la percepción de las posibilidades de la obtención de los valores laborales que ofrece el trabajo y las necesidades de la persona. (Citado en Medina 2000).

Referente a la Satisfacción Laboral, según Palma (1999) desarrollo siete factores que contribuirían en la satisfacción del trabajador estas son: Condiciones físicas y/o materiales, Beneficios laborales y/ remunerativos, Políticas administrativas, Relaciones sociales, Desarrollo personal,

Desempeño de áreas (es el valor que le da el trabajador a la realización de sus actividades y la relación con la autoridad. (Citado en Uribe 2016).

Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, según Palma (2005) en su estudio aprueba una valoración general de la conducta de los colaboradores al realizar su labor, descubriendo que tan grato o molesto es cumplir con sus funciones. Esta encuesta se encuentra apoyada principalmente con la teoría Motivacional, así mismo en las teorías relacionadas a la discrepancia y dinámica. A través de ella, se detalla el nivel general de satisfacción hacia el trabajo y los niveles específicos de satisfacción laboral con respecto a cuatro factores: Significancia de la tarea, Condiciones de trabajo, Reconocimiento personal y/o social y Beneficios económicos. (Citado en Alarcón, Hurtado y et. 2015).

Si bien es cierto no se hizo uso del cuestionario de Palma (2005) debido a que el cuestionario fue de elaboración propia, aun así, fue necesario tomar como dimensiones los factores que componen la escala de satisfacción laboral según Palma (2005) puesto que la autora realizó un estudio amplio y muy definido acerca de los factores de la satisfacción laboral, y por ello fue necesario para la investigación de la empresa de estudio.

Las dimensiones que se tomaron para la segunda variable se mencionan a continuación (Citado en Mendoza 2021) es la Significación de las Tareas, es la facilidad que tiene el trabajador para realizar sus tareas en base a cualidades asociadas a la tarea personal: como el sentido de esfuerzo, realización, equidad o aporte mental. Para el trabajador realizar sus funciones laborales tiene un modo significativo de valor propio y social, realiza su trabajo con empeño, por lo que recibe opiniones para mejorar por parte de compañeros y superiores. (Palma 2005). Así mismo, las Condiciones de Trabajo, es la apreciación de las tareas realizadas basadas en los recursos o existencia de

elementos normativos que regulan las funciones laborales, por ejemplo, la comodidad que tiene el trabajador en su ambiente laboral. Palma (2005). También podemos enunciar del Reconocimiento personal o social, es la apreciación del trabajo en base al reconocimiento personal o de compañeros de trabajo en base a los logros o el impacto por los resultados, el mérito que tiene para los jefes y para sí mismo por cada hecho realizado en la organización. Palma (2005).

Respecto a la Justificación de la investigación desde el punto de vista Teórica podemos señalar que fue necesario una búsqueda detallada de diferentes teorías expresadas en libros por diversos autores, para entender a profundidad las variables de estudio, así como la relación entre las mismas ya que con el pasar del tiempo, se han convertido en un tema de mucho interés para numerosos autores y grandes empresas. Asimismo, se espera que esta investigación sea una herramienta de gran utilidad, a fin que Hotel Remanso tome decisiones y por consiguiente mejore o implemente estrategias.

Por consiguiente la Finalidad de la Justificación Práctica fue comprender la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral del Hotel Remanso tres estrellas, una empresa dedicada al rubro Hotelero desde hace muchos años, que se encuentra ubicada en Nuevo Chimbote, que abre sus puertas al público diariamente las 24 horas del día, ofreciendo hospedaje, así como servicios de restaurante, piscina al aire libre, bar, entre otros servicios básicos, esto conlleva a tener la colaboración del personal todos los días del año, y más aún en días feriados. A sí pues el interés de estudiar el Clima organizacional que se vive dentro de las empresas y por ende conocer el grado de satisfacción laboral, ya que está comprobado científicamente y por diversos autores, que mientras exista un ambiente saludable de compañerismo, donde el trabajador pueda desarrollarse como persona, y como profesional,

mayor será su grado de satisfacción Laboral, ya que el trabajo es parte fundamental de toda persona y es donde pasara largas horas de su vida diaria. Hoy en días las empresas en el Perú se preocupan más por marketear sus productos, posicionarlos como los mejores, o fidelizar clientes, lo cual no está mal, pero olvidan que detrás de cada producto y servicio que se ofrece o se vende al público, hay un equipo de trabajo que labora arduamente para hacer posible esto, y que los trabajadores son embajadores, y representantes de la empresa, producto o marca, es por ello que su salud psicológica como física debe estar en las mejores condiciones para realizar sus funciones con la mayor excelencia posible dado que esto será evidenciado por las opiniones, recomendaciones buenas y/o felicitaciones de los clientes.

Respecto a la Justificación Social tenemos que el estudio tiene importancia social porque se dieron conclusiones, así como recomendaciones para que en el Hotel Remanso implemente mejoras en el Clima Organizacional, a su vez que se genere un ambiente aún más saludable, y los colaboradores se sigan manteniendo en sus puestos de trabajo, así como para lograr aumentar su satisfacción laboral, dado que esto va a generar un mejor desenvolvimiento en sus funciones laborales y por ende una mejor atención a los clientes, para que ellos tengan como mejor opción hospedarse en el mencionado Hotel, por consiguiente de esta manera esta investigación será de beneficio, para la empresa, los trabajadores, clientes y para el investigador ya que le ayudara en su formación profesional.

También podemos mencionar la Justificación Metodológica, puesto que la realización de este estudio aplicó metodología porque sirvió para analizar el Clima organizacional y Satisfacción de sus trabajadores, lo que proporcionó resultados y que serán tomados en consideración por Hotel Remanso.

Para el presente Informe de Investigación se ha planteado como problema ¿Cuál es la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022?

A sí mismo las variables se definen conceptualmente y operacionalmente, tal como se indica a continuación:

La definición conceptual del Clima Organizacional según Dessler (1987) representa la apreciación que el trabajador sostiene de la empresa donde labora a sí mismo la opinión que tiene en base a la estructura de la empresa, el grado de autonomía las recompensas, la consideración que se le tiene a los trabajadores, cordialidad, apoyo y apertura. (pág. 90) (Citado en Méndez 2018).

Teniendo en cuenta a Méndez (2000) manifiesta que es el entorno característico de la empresa, creado y percibido por el trabajador, es consecuencia de las condiciones que encuentra, al interactuar con su entorno social y organizacional, donde se encuentran los objetivos a alcanzar, entusiasmo para laborar, dirección de los líderes, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, apoyo los que dirigen su creencia, percepción, participación y actitud, de manera que esto define su conducta, satisfacción y eficacia laboral. (pág. 424) (Citado en Calderon y Castaño 2005).

De acuerdo con Baguer (2009) es el ambiente en el que los colaboradores realizan sus funciones. Se sostiene que la existencia de un buen clima es el resultado de trabajar en un entorno positivo, de esta manera el trabajador puede contribuir con sus conocimientos y habilidades. (pág. 148 y 149).

Como afirma Chiavenato (2011) es el ambiente interno, que manifiesta la influencia del ambiente sobre los colaboradores de la empresa. Se considera un clima positivo cuando hay relaciones de interés, apoyo, ánimo y

cooperación entre los colaboradores de la empresa, así mismo esto favorece a la complacencia de las necesidades propias a la vez que eleva la moral, por lo contrario, un clima negativo se determina por ocasionar insatisfacción, apatía, depresión e impedir la realización de objetivos personales. (pág. 277) (Citado en Rojas, Marulanda y et. 2017).

La definición operacional: Ambiente de trabajo que hay en la empresa, así pues, independientemente si el clima es bueno o malo, el colaborador tendrá su opinión en base a lo que mira, observa o percibe acerca de su lugar de trabajo, donde cada uno de los colaboradores desarrolla sus habilidades y aptitudes dependiendo del cargo o puesto que se le encomendó.

Se analizará por medio de las dimensiones: Cooperación y apoyo, según Weinert (1985) el apoyo manifiesta el sentimiento del equipo de trabajo en base a la cooperación entre los integrantes de la empresa. Hace relevancia en el apoyo recíproco para solucionar problemas. (Citado en Aguilón, Berrún y et. 2015).

Liderazgo, como expresa Agüera (2004) es la capacidad que tiene un apersona sobre los demás para que realice sus funciones con entusiasmo en la obtención de objetivos en favor de la organización. En el proceso de obtener liderazgo se unen cualidades diversas tales como la persuasión, el poder, la influencia, el brío del entusiasmo, la motivación orientada al logro de metas o fines considerados como valioso y la comunicación, entre muchas otras.

Autonomía, citando a Rubio (2005) es el grado en el que un cargo o puesto de trabajo origina libertad, autosuficiencia y potestad al colaborador para realizar, o poner en función procedimientos que deben ser efectuados. La autonomía es la que influye a la responsabilidad personal sobre la obtención de resultados. (pag.557).

Para la variable Satisfacción laboral la definición conceptual es la siguiente: según Fernández (2010) es el conjunto de sentimientos e ideas del colaborador, referente al puesto o cargo al que pertenece. La satisfacción laboral varía en cada persona debido a las diferentes expectativas individuales y más aún en base al grado de cumplimiento del trabajo. (pág. 480).

En la opinión de Medina (2018) es el nivel de aprobación que tiene un trabajador en su entorno laboral. Es la relación entre el trabajo real y las expectativas del trabajador. Por ello la satisfacción es el conjunto de actitudes que demuestra el trabajador. Si está satisfecho su actitud será positiva. A más satisfacción laboral habrá mucho más compromiso y motivación para realizar las tareas. (pág. 80).

Como afirma Spector (1996) es la postura que se tiene referente a la labor que se realiza e implica gran cantidad de componentes relacionados con aspectos distintos tales como el salario, la promoción, las tareas laborales, los compañeros de trabajo, los supervisores y otros. (Citado en Hernández 2022).

Teniendo en cuenta a Robbins (1995, 1999, 2004 y 2009) la satisfacción laboral es consecuencia de la diferencia entre la cantidad de recompensa que reciben los colaboradores de la empresa y la cantidad que estiman recibir por su labor, lo que conlleva a determinar en el empleado una actitud positiva o negativa al realizar su labor. (pág. 81) (Citado en Gutiérrez y Gutiérrez 2000).

Según la definición Operacional viene a ser el contentamiento que cada trabajador siente o tiene en su puesto de trabajo al cumplir sus funciones. Y esto se va a ver reflejado en la productividad y eficiencia para cumplir sus tareas.

Se analizará por medio de las dimensiones: Significación de las tareas, de acuerdo con Villarreal y Terán (2019) expresan que es el grado de

responsabilidad y productividad que tienen un efecto fundamental en la vida o trabajo dentro o fuera de la empresa. (pág.131).

Condiciones de trabajo, citando a Gonzales (2012) argumenta que hay satisfacción laboral siempre y cuando el trabajador haga su tarea en un ambiente laboral propicio que esté integrado por una cultura organizacional apropiado. El horario, el diseño del puesto de trabajo, los descansos, etc., son elementos que contribuyen al momento de establecer un buen ambiente laboral. Es por ello que la implementación de estos elementos tendrá como resultado que el trabajador este satisfecho en su puesto.

Por ultimo Reconocimiento personal y/o social, según Puerta (2017) considera que cuando existe una situación laboral positiva, la retribución económica, las condiciones de trabajo, la adecuación de conocimientos y capacidades individuales se ajustan a las tareas laborales, se va a dar un reconocimiento personal. No obstante, por el contrario, si la situación es negativa en alguna o la mayoría de las facetas, el individuo va a tener baja autoestima y su autoimagen se va volviendo negativa, en esa situación aparecen trastornos físicos y/o psicológicos que alteran el estado personal, familiar y social. (pag.9).

También podemos mencionar que Operacionalmente las variables son dos: Variable 1, Clima Organizacional; y la variable 2, Satisfacción Laboral.

En el Informe de estudio se ha planteado la siguiente Hipótesis alternativa **H1**: El Clima Organizacional se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022. Y la Hipótesis Nula **H0**: El Clima Organizacional no se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.

Así mismo, se ha formulado los siguientes objetivos: Objetivo General, Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022. Y para los Objetivos Específicos se han formulados los siguientes: Describir el Nivel de Clima Organizacional, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022. Establecer el Nivel de Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022. Analizar la relación entre la Cooperación y Apoyo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022. Demostrar la relación entre el Liderazgo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022. Identificar la relación entre la Autonomía y la Satisfacción laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.

## Metodología

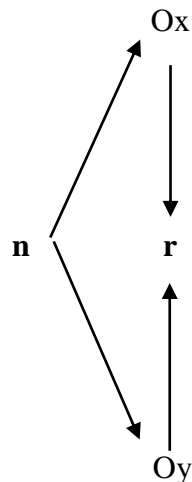
### Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de Investigación

De acuerdo al problema planteado de la presente investigación y conforme a lo propuesto en los objetivos, el Tipo de investigación fue no experimental, de enfoque cuantitativo, básico; porque se observó y describió el comportamiento de las variables sin influir en ellas.

#### Diseño de la Investigación

El diseño de esta investigación fue descriptivo, porque se va a describir la realidad tal y como se encuentra, correlacional ya que se estableció la relación entre las variables y de corte transversal porque los datos se recolectaron en un solo momento del tiempo, sin alterar sus condiciones existentes.



#### **DONDE:**

n=Muestra

Ox= Variable 1 (Clima organizacional)

Oy= Variable 2 (Satisfacción Laboral)

r= Relación entre las dos variables

## **Población y Muestra**

### **Población**

La población de estudio estuvo compuesta por 14 colaboradores del Hotel Remanso tres estrellas, de la ciudad de Nuevo Chimbote.

### **Muestra**

Se consideró para la muestra la misma población, es decir los 14 colaboradores del Hotel Remanso tres estrellas, de la ciudad de Nuevo Chimbote.

## **Técnicas e instrumentos de Investigación**

### **Técnicas:**

La técnica que se utilizó fue la encuesta cuya estructura estuvo diseñada para recolectar los datos de las variables de estudio

### **Instrumentos:**

Se utilizó un cuestionario de preguntas, exactamente estructurado cuyas preguntas fueron de utilidad para recolectar datos, de las variables de estudio.

Para su validación se recurrió al “Juicio de expertos”, y para su confiabilidad se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach.

## **Procesamiento y Análisis de la Información**

Los datos obtenidos fueron procesados en el Software SPSS, versión 25. Los resultados de este proceso fueron tabulados, analizados e interpretados a través de tablas y figuras estadísticas debidamente estructuradas; los mismos que fueron apoyados por el programa de Microsoft Excel, para su

presentación. Estas figuras y tablas permitieron llegar a conclusiones y plantear las recomendaciones pertinentes.

Para efecto de determinar si existe o no relación entre las variables se aplicó la técnica de análisis estadístico del Chi Cuadrado; y para la correlación entre las variables, se utilizó el estadístico de Tau b de Kendall.

## Resultados

### Descripción de los Resultados

#### Tabla N°01

*Nivel de Clima Organizacional, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

Niveles	Encuestados	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nivel Malo	5	35.7	35.7
Nivel Regular	6	42.9	78.6
Nivel Bueno	3	21.4	100
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100</b>	

#### Interpretación

Según la Tabla N°01, el 42.9% del personal encuestado opinan que el Clima Organizacional, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022, tiene un Nivel regular, el 35.7% opinan que tiene un Nivel malo; y el 21.4 % opinan que tiene un Nivel bueno.

#### Tabla N°2

*Nivel de Cooperación y Apoyo del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

<b>Niveles</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Malo	4	28.6	28.6
Nivel Regular	7	50.0	78.6
Nivel Bueno	3	21.4	100.0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	

### **Interpretación**

Según la Tabla N°02, el 50.0% del personal encuestado opinan que la Cooperación y Apoyo, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022, tiene un Nivel regular, el 28.6% opinaron que tiene un Nivel malo, y el 21.4 % opinaron que tiene un Nivel bueno.

### **Tabla N°03**

*Nivel de Liderazgo del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

<b>Niveles</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Malo	6	42.9	42.9
Nivel Regular	6	42.9	85.7
Nivel Bueno	2	14.3	100.0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	

### **Interpretación**

Según la Tabla N°03, el 42.9% del personal encuestado opinan que el Liderazgo del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022, tiene un Nivel regular, el 42.9% opinaron que tiene un Nivel malo, y el 14.3 % opinaron que tiene un Nivel bueno.

### **Tabla N°04**

*Nivel de Autonomía del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

<b>Niveles</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Malo	4	28.6	28.6
Nivel Regular	6	42.9	71.4
Nivel Bueno	4	28.6	100.0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	

### **Interpretación**

Según la Tabla N°04, el 42.9% del personal encuestado opinan que la Autonomía del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022, tiene un Nivel regular; el 28.6% opinaron que tiene un Nivel malo; y el 28.6 % opinaron que tiene un Nivel bueno.

### **Tabla N°05**

*Nivel de Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

<b>Niveles</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	5	35.7	35.7
Nivel Medio	6	42.9	78.6
Nivel Alto	3	21.4	100.0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	

### **Interpretación**

Según la Tabla N°05, el 42.9% del personal encuestado opinan que el Nivel de Satisfacción Laboral en el Hotel Remanso tres estrellas, de la ciudad de Nuevo Chimbote, tiene un Nivel Medio, el 35.7% opinaron que tiene un Nivel Bajo, y el 21.4 % opinaron que tiene un Nivel Alto.

### **Tabla N°06**

*Nivel de Significación de Tareas del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

<b>Niveles</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	6	42.9	42.9
Nivel Medio	4	28.6	71.4
Nivel Alto	4	28.6	100.0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	

### **Interpretación**

Según la Tabla N°06, el 42.9% del personal encuestado opinan que el Nivel de Significación de Tareas en el Hotel Remanso tres estrellas, de la ciudad de Nuevo Chimbote, tiene un Nivel Bajo, el 28.6% opinaron que tiene un Nivel Medio, y el 28.6 % opinaron que tiene un Nivel Alto.

### **Tabla N°07**

*Nivel de Condiciones Laborales del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

<b>Niveles</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	5	35.7	35.7
Nivel Medio	5	35.7	71.4
Nivel Alto	4	28.6	100.0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	

### **Interpretación**

Según la Tabla N°07, el 35.7% del personal encuestado opinan que el Nivel de Condiciones Laborales del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022, tiene un Nivel Bajo, el 35.7% opinaron que tiene un Nivel Medio, y el 28.6 % opinaron que tiene un Nivel Alto.

### **Tabla N°08**

*Nivel de Reconocimiento Personal y/o Social del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

<b>Niveles</b>	<b>Encuestados</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
Nivel Bajo	5	35.7	35.7
Nivel Medio	6	42.9	78.6
Nivel Alto	3	21.4	100.0
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100.0</b>	

### **Interpretación**

Según la Tabla N°08, el 42.9% del personal encuestado opinan que el Nivel de Reconocimiento Personal y/o Social en el Hotel Remanso tres estrellas, de la ciudad de Nuevo Chimbote, tiene un Nivel Medio, el 35.7% opinaron que tiene un Nivel Bajo, y el 21.4 % opinaron que tiene un Nivel Alto.

### **Contrastación de la Hipótesis**

#### **Tabla N°09**

*Determinación de la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

<b>Pruebas de chi-cuadrado</b>			
<b>Conceptos</b>	<b>Valor</b>	<b>df</b>	<b>Significación asintótica (bilateral)</b>
Chi-cuadrado de Pearson	143,500 <sup>a</sup>	132	<b>0.233</b>
Razón de verosimilitud	65.576	132	1.000
Asociación lineal por lineal	6.201	1	0.013
<b>N de casos válidos</b>	<b>14</b>		

a. 156 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

## Interpretación

De acuerdo con la Tabla N°09 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.233 > 0.05$ ); por lo tanto, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alternativa, es decir el Clima organizacional no se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.

## Tabla N°10

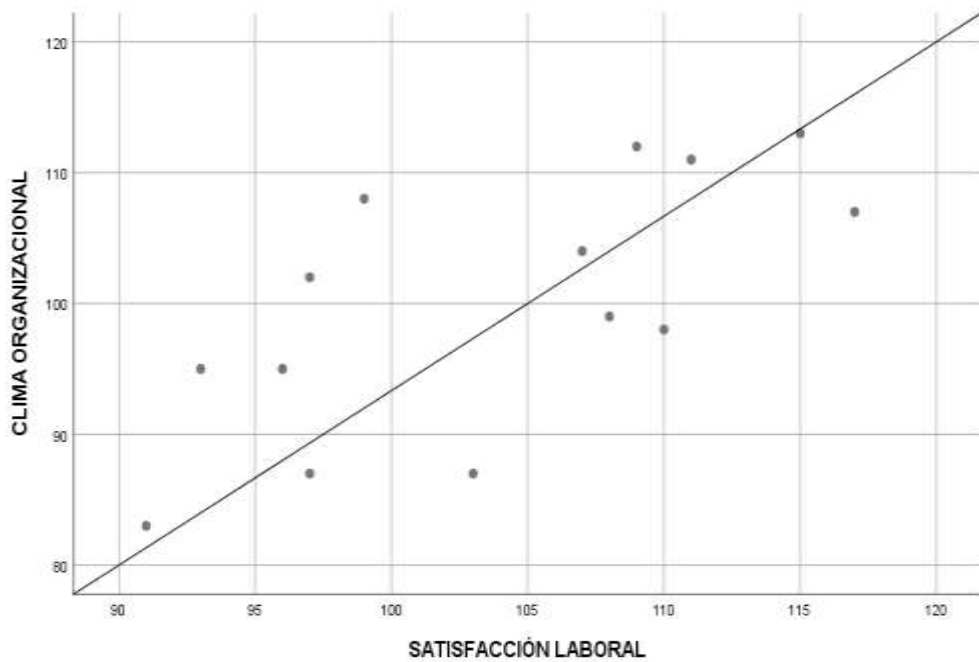
*Correlación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

VARIABLES		CLIMA ORGANIZACIONAL	SATISFACCIÓN LABORAL
Tau_b de Kendall	CLIMA ORGANIZACIONAL	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,536**
		N	14
	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	,536**
		Sig. (bilateral)	0.008
		N	14
		<b>14</b>	<b>14</b>

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

## Interpretación

A sí mismo en la Tabla N°10 se puede demostrar que en el coeficiente de correlación es 0.536 lo que significa que entre las variables Clima Organizacional y Satisfacción Laboral existe una correlación positiva media. Pero de acuerdo con el nivel de significancia mayor al 0.05 ( $0.233 > 0.05$ ); se puede concluir que el clima organizacional no se relaciona con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022



**Figura 1.** Correlación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.

## Interpretación

Según la Figura 1 entre las variables Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, existe una correlación positiva media (0.536), es decir ambas se mueven en el mismo sentido.

### Tabla N°11

*Análisis de la relación entre Cooperación y apoyo y la satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

Pruebas de chi-cuadrado			
Conceptos	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	87,500 <sup>a</sup>	84	<b>0.375</b>
Razón de verosimilitud	53.439	84	0.996
Asociación lineal por lineal	1.718	1	0.190
N de casos válidos	14		

a. 104 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

### Interpretación:

De acuerdo con la Tabla N°11 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.375 > 0.05$ ); por lo tanto, entre la dimensión Cooperación y apoyo no existe una relación significativa con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.

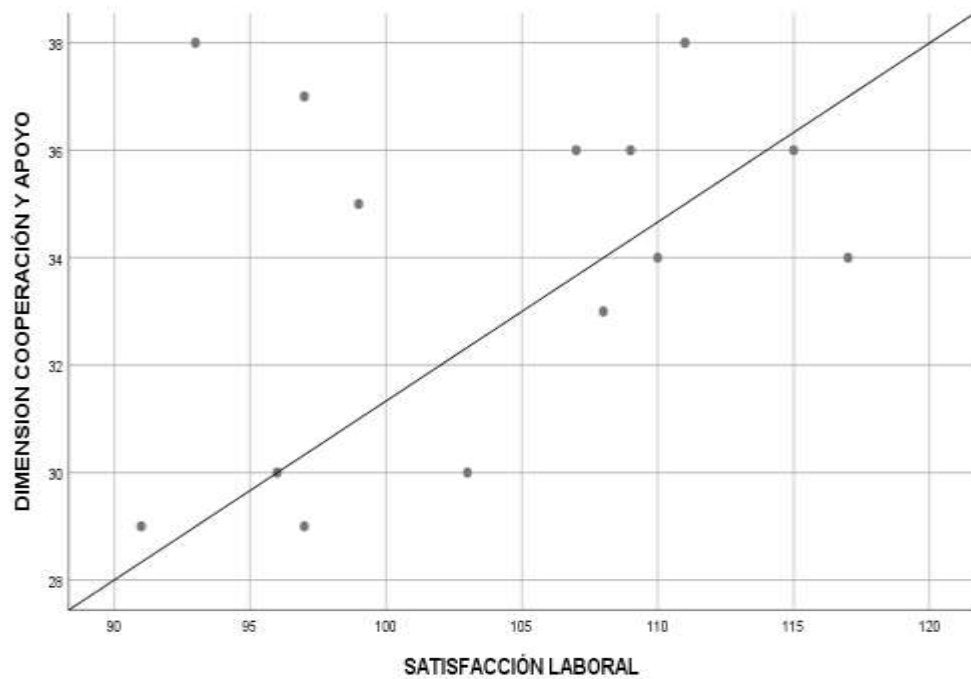
**Tabla N° 12**

*Correlación entre la dimensión Cooperación y apoyo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

VARIABLES		SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSION COOPERACIÓN Y APOYO
Tau_b de Kendall		Coefficiente de correlación	1.000
	SATISFACCIÓN LABORAL	Sig. (bilateral)	0.219
		N	0.292
			14
		Coefficiente de correlación	0.219
	DIMENSION COOPERACIÓN Y APOYO	Sig. (bilateral)	0.292
	N	14	14

**Interpretación**

A sí mismo en la Tabla N°12 se puede demostrar que en el coeficiente de correlación es 0.219 lo que significa que entre la dimensión Cooperación y Apoyo y la Satisfacción Laboral existe una correlación positiva débil. Pero de acuerdo con el nivel de significancia mayor al 0.05 ( $0.375 > 0.05$ ); se puede concluir que la cooperación y Apoyo no se relaciona con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.



**Figura 2.** Correlación entre la dimensión Cooperación y Apoyo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.

**Interpretación**

Según la Figura 2 entre la dimensión Cooperación y Apoyo y la Satisfacción Laboral, existe una correlación positiva débil (0.219), es decir ambas se mueven en el mismo sentido.

**Tabla N°13**

*Demostración de la relación entre el Liderazgo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

### Pruebas de chi-cuadrado

Conceptos	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	91,000 <sup>a</sup>	84	<b>0.282</b>
Razón de verosimilitud	52.392	84	0.997
Asociación lineal por lineal	10.282	1	0.001
N de casos válidos	14		

a. 104 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

#### **Interpretación:**

De acuerdo con la Tabla N°13 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.282 > 0.05$ ); por lo tanto, entre la dimensión Liderazgo no existe una relación significativa con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.

#### **Tabla N°14**

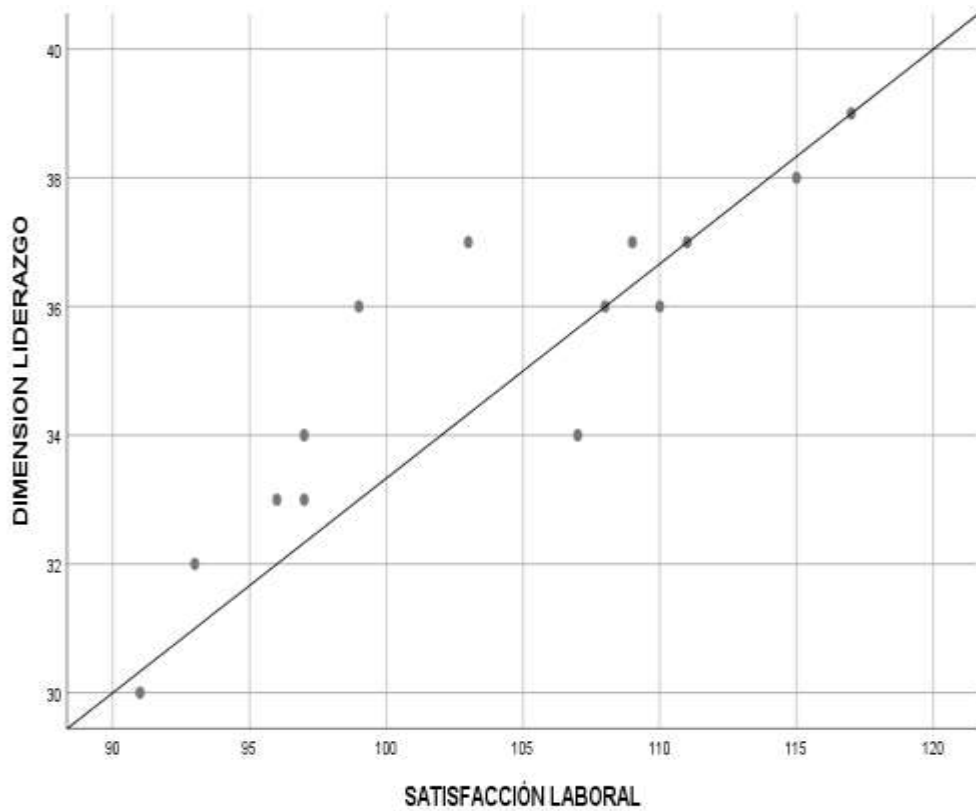
***Correlación entre la dimensión Liderazgo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.***

VARIABLES	Satisfacción Laboral		Dimensión Liderazgo
	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)	N
Tau_b de Kendall	Satisfacción Laboral	1.000	14
	Dimensión Liderazgo	,833**	14
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	14	14

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

### Interpretación

A sí mismo en la Tabla N°14 se puede demostrar que en el coeficiente de correlación es 0.833 lo que significa que entre la dimensión Liderazgo y la Satisfacción Laboral existe una correlación positiva considerable. Pero de acuerdo con el nivel de significancia menor al 0.05 ( $0.282 > 0.05$ ); se puede concluir que la dimensión Liderazgo no se relaciona con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.



**Figura 3.** Correlación entre la dimensión Liderazgo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.

### **Interpretación**

Según la Figura 3 entre la dimensión Liderazgo y la Satisfacción Laboral, existe una correlación positiva considerable (0.833), es decir ambas se mueven en el mismo sentido.

### **Tabla N°15**

*Identificación de la relación entre la Autonomía y la Satisfacción laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

### Pruebas de chi-cuadrado

Conceptos	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	129,500 <sup>a</sup>	120	<b>0.261</b>
Razón de verosimilitud	62.803	120	1.000
Asociación lineal por lineal	4.082	1	0.043
<b>N de casos válidos</b>	<b>14</b>		

a. 143 casillas (100,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

#### **Interpretación:**

De acuerdo a la Tabla N°15 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.261 > 0.05$ ); por lo tanto, entre la dimensión Autonomía no existe una relación significativa con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.

#### **Tabla N°16**

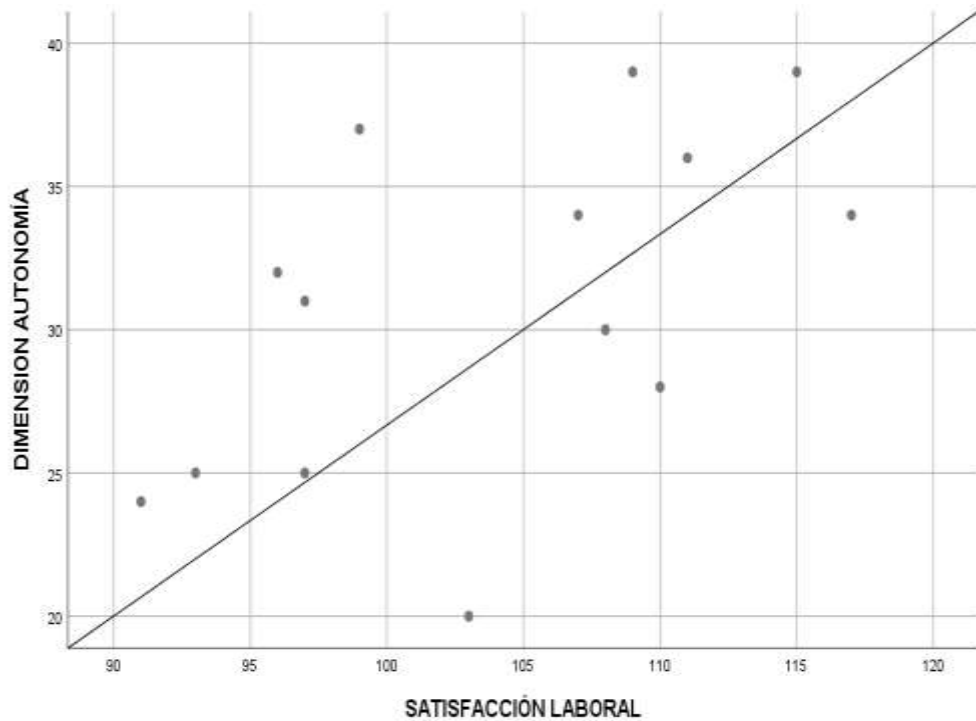
*Correlación entre la dimensión Autonomía y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.*

VARIABLES		SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSION AUTONOMÍA
Tau_b de Kendall	SATISFACCIÓN LABORAL	Coefficiente de correlación	1.000
		Sig. (bilateral)	,416*
		N	0.042
	DIMENSION AUTONOMÍA	Coefficiente de correlación	14
		Sig. (bilateral)	14
			1.000
			0.042
<b>N</b>			<b>14</b>

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

### Interpretación

A sí mismo en la Tabla N°14 se puede demostrar que en el coeficiente de correlación es 0.416 lo que significa que entre la dimensión Autonomía y la Satisfacción Laboral existe una correlación positiva débil. Pero de acuerdo al nivel de significancia mayor al 0.05 ( $0.261 > 0.05$ ); se puede concluir que la dimensión Autonomía no se relaciona con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.



**Figura 4.** Correlación entre la dimensión Autonomía y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.

### **Interpretación**

Según la Figura 4 entre la dimensión Autonomía y la Satisfacción Laboral, existe una correlación positiva débil (0.416), es decir ambas se mueven en el mismo sentido.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

### **Análisis y discusión del Objetivo General: Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.**

De acuerdo con la Tabla N°09 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.233 > 0.05$ ); por lo tanto, aceptamos la hipótesis Nula y rechazamos la hipótesis Alternativa, es decir el Clima organizacional no se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022. Estos resultados coinciden con Caparroso (2021) en su estudio Titulado: “Repercusión de la satisfacción laboral en el clima organizacional de los colaboradores en hoteles boutique en la ciudad de Cartagena” Considero como objetivo principal Determinar la relación entre las dos variables. La metodología fue de tipo descriptivo correlacional, cuantitativo. Para recolectar la información se aplicó una encuesta a 26 trabajadores en dos hoteles Boutique. Se obtuvo como conclusión que los elementos fundamentales relacionados con la satisfacción laboral son la antigüedad, las condiciones laborales, el valor de trabajar en equipo y para el Clima lo perciben con poca o ninguna satisfacción, aun así, se percibe niveles altos de productividad. El resultado fue que no existe relación entre las dos variables. Por otro lado, estos resultados son contrarios a los que dice Okoli (2018) en su estudio titulado “Clima Organizacional y Satisfacción Laboral entre Académicos Personal: Experiencia de Universidades Privadas Seleccionadas en Sudeste de Nigeria” El propósito fue hallar la influencia entre las variables. Para el estudio se aplicó la encuesta, la muestra se determinó por la técnica de muestreo por conveniencia. Se concluyó que existe una relación significativa positiva en las dimensiones del clima y componentes de la satisfacción laboral. A sí mismo los resultados no

coinciden con Castañeda y Gavidia (2022) en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Copeinca Flota Chimbote, 2022”. Consideró como objetivo establecer la relación entre las dos variables mencionadas. El estudio fue no experimental-correlacional, aplicado. Para la recolección de datos se hizo uso del cuestionario elaborado con 36 preguntas, que fue aplicado a 180 trabajadores. La conclusión fue que hay una correlación entre las variables. Además, resultado fue que, si existe una influencia entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, porque la prueba chi cuadrado es significativa. Según la fundamentación científica estos resultados son contrarios a la definición de con Friedlander y Margulies (1969) mencionan que el clima organizacional es un determinante característico de la satisfacción individual. El nivel de efecto que el clima ocasiona sobre la satisfacción laboral cambia dependiendo del tipo de clima y satisfacción personal. Los hallazgos de esta investigación coinciden con Caparroso (2021) no obstante difiere con los resultados de los otros autores, y esto se debe principalmente a que cada empresa es única y por ende cada trabajador tiene una opinión o percepción distinta acerca de su ambiente laboral, así como la forma en que esto repercutirá o no en su satisfacción laboral.

**Análisis y discusión del Objetivo Específico 1: Describir el Nivel del Clima Organizacional del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.**

Según la Tabla N°01, el 42.9% del personal encuestado opinan que el Clima Organizacional, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022 tiene un Nivel regular, el 35.7% opinan que tiene un Nivel malo; y el 21.4 % opinan que tiene un Nivel bueno. Estos resultados coinciden con Ordoñez, Tabera, et. (2020) su tesis titulada “Diagnóstico del clima organizacional en el

hotel campestre los gabrieles". Considero como objetivo principal realizar un diagnóstico y análisis de la variable en mención. La metodología fue de tipo cualitativa, descriptiva. Se aplicó un cuestionario a 33 empleados, que fue la población de estudio. Se obtuvo como conclusión: Una carencia de comunicación entre los trabajadores es el elemento que más afecta el ambiente de trabajo. Y los resultados fueron: debilidades en liderazgo, comunicación y trabajo en equipo. Así mismo Napán (2018) en su estudio titulado "Clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018" considero como propósito, establecer el grado del clima organizacional. El estudio fue no experimental, transversal, cuantitativo. Se utilizó el cuestionario, el mismo que se aplicó a 30 colaboradores. La conclusión fue la existencia de un clima regular, del mismo modo que los resultados indican que existe carencia de responsabilidad, apoyo, toma de riesgos, así como falta de recompensas y también hay conflictos. Finalmente, los resultados coinciden con Baldini (2018) en su investigación Titulada: "Clima organizacional del hotel gran palma de la ciudad de Piura en el año 2018" considero como objetivo general: Describir el clima del Hotel en mención, desde la perspectiva de los colaboradores. Los datos se recopilaban aplicando un cuestionario a 18 colaboradores pertenecientes a la empresa. De la información obtenida se realizaron los análisis estadísticos respectivos en cuadros de frecuencia. Se concluyó que existen diferentes elementos del clima organizacional que son muy importantes para aumentar las relaciones y el rendimiento de los trabajadores, por ende, esto repercutirá en el desarrollo de un buen servicio y en su rentabilidad. Según la fundamentación científica estos resultados tienen que ver con la definición de Luna (2015) Clima Organizacional, es el ambiente laboral donde el personal trabaja cada día, el trato que reciben, la relación ente el equipo de trabajo, los proveedores hasta los clientes. El clima organizacional da origen a la existencia de buena afinidad entre los compañeros como también puede causar obstáculos para el

desempeño individual o colectivo de la organización sean personas internas o externos. Puede ser una causa de diferenciación y repercusión de quienes la integran. Los hallazgos de esta investigación coinciden con los autores en mención, esto debe a que el clima organizacional de la empresa de estudio, se encontró en niveles regular, malo en consecuencia hay factores por enriquecer. A sí mismo considero que para mejorar el ambiente laboral, es necesario crear un plan de comunicación interna, realizar reuniones de integración e incentivar a buenas relaciones sociales en el trabajo.

### **Análisis y discusión del Objetivo Específico 2: Establecer el Nivel de Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.**

Según la Tabla N°05, el 42.9% del personal encuestado opinan que el Nivel de Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022 tiene un Nivel Medio, el 35.7% opinaron que tiene un Nivel Bajo, y el 21.4 % opinaron que tiene un Nivel Alto. Estos resultados coinciden con Mendoza (2021) su tesis titulada “Estudio de la Satisfacción Laboral de los empleados del hotel casa andina Select-Tumbes, 2018”. Tuvo como propósito, analizar la satisfacción de los empleados del mencionado hotel. El estudio empleó un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental. Para la recolección de datos se utilizó el cuestionario. La población muestral fue de 65 trabajadores. Se obtuvo como conclusión: los empleados están altamente satisfechos en lo que se refiere a la significación de la tarea, están medianamente satisfechos con las condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social, además están insatisfechos con los beneficios económicos. Como resultado la satisfacción laboral es media con un 80% y baja con un 20%. Así mismo los resultados coinciden con Nomura (2018) en su estudio titulado: “Efecto del estilo de trabajo sobre la satisfacción

laboral y la satisfacción con la vida”. El propósito fue conocer la influencia entre flexibilidad laboral y satisfacción laboral y tuvo como conclusión que en Japón la satisfacción laboral es baja, por consiguiente, si menor es la satisfacción laboral menor es su rendimiento. Aumentar la satisfacción laboral resultaría eficaz y para ello se necesitaría poner en marcha medidas que aumenten la flexibilidad laboral, incrementar permisos retribuidos y flexibilidad de los horarios de trabajo. Finalmente, los resultados coinciden con Romero y Gil (2022) su estudio titulado “Análisis de satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021”. Tuvo como propósito determinar la satisfacción laboral y su efecto en la productividad de las empresas que componen el sector hotelero. La Investigación fue descriptivo, transversal, cuantitativo, correlacional. Se adquirió la información aplicando un cuestionario a 146 trabajadores. Se concluyó que satisfacción laboral interviene en la productividad, ya que la insatisfacción de los empleados se manifiesta en la productividad y esto es resultado del descontento con la infraestructura de la empresa y los diferentes procesos de la administración. Según la fundamentación científica estos resultados tienen que ver con la definición de Gonzales (2012) satisfacción laboral es el conjunto de actitudes que expresa el obrero frente a las funciones otorgadas por la empresa. Estas actitudes son el reflejo de las características del puesto de trabajo y de qué manera está tomando la realización de sus labores. Los hallazgos de esta investigación coinciden con los autores en mención, esto se debe a que la satisfacción laboral de la empresa de estudio, se encontró en niveles medio, bajo en consecuencia hay varios aspectos por mejorar. A sí mismo considero que para aumentar el grado de conformidad que siente y expresa el trabajador, se debe mejorar las posibilidades de crecimiento laboral, además del reconocimiento de logros, y también el otorgar premios.

**Análisis y discusión del Objetivo Específico 3: Analizar la relación entre la Cooperación y apoyo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.**

De acuerdo con la Tabla N°11 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.375 > 0.05$ ); por lo tanto, entre la dimensión Cooperación y Apoyo no existe una relación significativa con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022. Estos resultados son contrarios a Ramírez y Rodríguez (2021) su estudio: “Clima Laboral Y Satisfacción Organizacional de los Trabajadores Administrativos de la UGEL Recuay – 2021”. Tuvo como propósito Determinar la relación entre las dos variables. La metodología fue cuantitativo, no experimental, transversal. Se utilizó como instrumento el cuestionario y fue aplicado a 32 trabajadores. La conclusión fue que existe una asociación entre el Clima laboral y Satisfacción organizacional, así mismo se identificó que hay asociación entre las dimensiones del Clima Laboral y Satisfacción organizacional. El resultado obtenido fue un valor de Rho de Spearman de ( $r=0.714$ ) que es una correlación positivamente considerable. Así mismo estos resultados son contrarios a Carrillo y Rosales (2022) en su estudio titulado “Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022. El objetivo principal fue establecer la influencia entre las variables. La investigación fue no experimental, correlacional. En la recolección de datos se utilizó como instrumento dos cuestionarios. La población y muestra estuvo conformada por 35 colaboradores de la empresa. La conclusión fue que entre las dos variables hay una alta correlación. Como resultado se obtuvo que el 63% opina que casi nunca existe un buen clima Laboral, el 17% dice que casi siempre es bueno, el 57% menciona que casi nunca existe satisfacción laboral y el 6% dijo que casi siempre o siempre es bueno. Finalmente, los resultados no coinciden con Azaña y Mozo (2021) en

su estudio titulado “Clima organizacional y Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Empresa Seda Chimbote S.A., 2019”. Considero como objetivo General: Determinar la relación entre las dos variables de la mencionada empresa. El estudio fue cuantitativo, descriptivo-correlacional. Se utilizó como instrumentos la “Escala de Clima Laboral-SPC” y la “Escala de Satisfacción Laboral-SPC”, los mismos que fueron aplicados a 90 colaboradores. La conclusión fue que hay una correlación fuerte y significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral entonces se puede decir que las variables de estudio intervienen en la productividad laboral. Según la fundamentación científica estos resultados no coinciden con la definición de Litwin y Stringer (1968) dan a conocer la importancia que tiene en una organización los aspectos de la conducta de los trabajadores, los cuales tienen que ver con la motivación y el clima. Nos explican las fundamentales situaciones que más intervienen en el comportamiento y la apreciación del trabajador. Expresan que existe 9 dimensiones que se enlazan con la organización que son: Estructura, Responsabilidad para realizar las tareas, Recompensa, Riesgo, Calor, Apoyo, Estándares de desempeño, Conflictos, Identidad. Los hallazgos de esta investigación difieren con los hallazgos de los autores en mención. Así mismo considero que la cooperación y apoyo en esta empresa debe enriquecerse y para ello se debe fomentar reuniones donde se comparta conocimientos, además de impulsar a la comunicación abierta y también enfatizar con respecto al trabajo en equipo.

**Análisis y discusión del Objetivo Específico 4: Demostrar la relación entre el Liderazgo y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, Nuevo Chimbote, 2022.**

De acuerdo con la Tabla N°13 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.282 > 0.05$ ); por lo tanto, entre la dimensión Liderazgo no existe una

relación significativa con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022. Estos resultados son contrarios a los que dice Damian (2022) en su estudio titulado “Liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de la Victoria, Chiclayo 2022”. El propósito del estudio fue determinar la influencia que tienen ambas variables. El estudio fue descriptivo-correlacional, no experimental, de tipo aplicada. Se empleó como instrumento el cuestionario que fue aplicado a una muestra de 83 trabajadores. Se obtuvo como conclusión que el liderazgo se asocia con la satisfacción laboral, a un nivel de significancia de  $p\text{-valor} = 0.000 < 0.05$ . A sí mismo los resultados no coinciden con Espinoza (2021) en su estudio titulado: Motivación y Satisfacción del Personal en la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar, 2021. El propósito fue establecer la influencia entre las dos variables de estudio. Se empleó metodología no experimental, correlacional, transversal. Se utilizó el cuestionario para recabar información. La población fue de 165 trabajadores y a la muestra de 116 trabajadores de la empresa. La conclusión fue que existe relación significativa-positiva entre las dos variables ( $Rho. = 0.861$ ;  $sig. = 0.000$ ) así mismo evidenciando que la motivación es el elemento más importante para los colaboradores. Por último, los resultados son contrarios a Saavedra y Delgado (2020) en su investigación que lleva como título “Satisfacción laboral en la gestión administrativa”. El objetivo fue diagnosticar el grado satisfacción de la parte administrativa. La metodología empleada fue básica, no experimental, descriptivo con revisión sistemática. Se recolectaron datos mediante tabla de registro y como fuente se realizó una verificación bibliográfica de artículos científicos nacionales e internacionales, que precisaron de tema el mencionado título de estudio. Se concluyó que la complacencia laboral es sentimiento de bienestar que la administración de la empresa tiene, así mismo se evidencio que los colaboradores no se encuentran muy satisfechos, esto es resultado de bajas remuneraciones, inapropiado espacio de trabajo y falta de liderazgo. La

satisfacción laboral es encaminada por recursos humanos, quien toma en cuenta a los trabajadores como el centro de toda organización para reconocer y motivar el desempeño laboral. Según la fundamentación científica estos resultados tienen que ver con la Teoría de Rensis Likert (1976) a través de una secuencia de estudios de gran relevancia, en los que se resalta el entorno Humano en las empresas, y se llega al resultado de que las condiciones, la atmosfera o llamado también clima establecido en el lugar de labor, en base a distintos estilos de liderazgos aplicados, tienen fundamentales consecuencias en el comportamiento de los trabajadores que se ven reflejados en los resultados de la empresa en términos de productividad y rentabilidad. Los hallazgos de esta investigación difieren con los hallazgos de los autores en mención. Así mismo considero que el liderazgo en esta empresa debe perfeccionarse y para ello el líder debe realizar una constante capacitación para el cumplimiento de metas e identificación de habilidades de los colaboradores, por consiguiente, elogiar las buenas ideas o el buen desarrollo por el cumplimiento de sus funciones. Además, que el líder demuestre inteligencia emocional para percatarse cuando el trabajador no se encuentra bien.

**Análisis y discusión del Objetivo Específico 5: Identificar la relación entre la Autonomía y la Satisfacción laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.**

De acuerdo con la Tabla N°15 el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.261 > 0.05$ ); por lo tanto, entre la dimensión Autonomía no existe una relación significativa con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022. Estos resultados son contrarios a los que dice Faya, Venturo y et. (2018) en su estudio titulado: “Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana”. El objetivo

principal fue determinar la relación que existe entre las dos variables. Se utilizó el procedimiento hipotético deductivo, de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal. Para obtener datos se utilizó el cuestionario. Consideró de muestra a 122 trabajadores. La conclusión fue que autonomía, es indicador de una satisfacción laboral alta. El resultado determinó que entre las dos variables existe correlación directa, moderada y significativa. A sí mismo los resultados son contrarios a Govea y Zúñiga (2020) su tesis titulada: “El clima organizacional como factor en la Satisfacción Laboral de una empresa de servicios”. Tuvo como propósito principal determinar la relación entre las variables mencionadas. La metodología de la investigación fue no experimental de alcance descriptivo y correlacional. Se aplicó el cuestionario a una población de 40 trabajadores. Como conclusión se precisó una correspondencia positiva entre las variables. Los resultados fueron procesados mediante tablas de frecuencia de datos obtenidos y datos esperados con un nivel de confianza del 90% y con 4 de grados de libertad. Para comprobar las hipótesis planteadas, complementándose con la encuesta realizada, se utilizó la prueba chi-cuadrado obteniendo 10,57, en comparación con el chi-crítico de 7,779, se determinó que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral es positiva. Finalmente, los resultados son contrarios a Lopez y Rojo (2018) en su trabajo de investigación: “Clima organizacional y satisfacción laboral de colaboradores en la empresa Promart en Nuevo Chimbote 2018”. Considero como objetivo: Determinar si existe relación entre las dos variables. La metodología de la investigación fue de tipo correlacional, de un diseño no experimental. Se aplicó un cuestionario para adquirir datos de los colaboradores. La Población muestral fue de 137 colaboradores. Se concluyó que existe una influencia significativa entre las variables. Se realizó la prueba estadística de Chi cuadrado que dio como resultado un nivel de significancia de 0.004; ( $p \leq 0.05$ ) aceptándose así la Hipótesis Alternativa. Según la fundamentación científica estos resultados no

coinciden con la definición de Bordas (2016) La autonomía es el grado de facultad que tienen los trabajadores para tomar decisiones, ser independientes, tomar iniciativas propias y solucionar problemas, sin tener que consultar a los superiores cada movimiento que hacen. Los hallazgos de esta investigación difieren con los hallazgos de los autores en mención. Así mismo considero que la Autonomía en la empresa de estudio debe mejorarse y para ello es necesario que exista confianza entre el líder y trabajador, para que se le permita tomar decisiones, así como para elaborar sus tareas de acuerdo a sus habilidades, también se debe implementar pautas y normas claras de acuerdo a su puesto o cargo, Además proporcionarles todos los conocimientos y herramientas que necesiten para el cumplimiento de sus funciones.

## Conclusiones

Se concluyó que el Clima Organizacional no se relaciona significativamente con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022; debido a que el Nivel de significancia es mayor al 0.05 ( $0.233 > 0.05$ ); por lo tanto, se acepta la Hipótesis nula y se rechaza la Hipótesis alternativa.

Se concluyó que el 42.9% del personal encuestado opinan que el Clima Organizacional, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022, tiene un Nivel regular, el 35.7% opinan que tiene un Nivel malo.

Se concluyó que el 42.9% del personal encuestado opinan que el Nivel de Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022, tiene un Nivel Medio, el 35.7% opinaron que tiene un Nivel Bajo.

Se concluyó que entre la dimensión Cooperación y apoyo no existe una relación significativa con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022; debido a que el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.375 > 0.05$ ).

Se concluyó que entre la dimensión Liderazgo no existe una relación significativa con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022; debido que el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.282 > 0.05$ ).

Se concluyó que entre la dimensión Autonomía no existe una relación significativa con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022; debido que el nivel de significancia es mayor que 0.05 ( $0.261 > 0.05$ ).

## **RECOMENDACIONES.**

Mientras encuestaba a los trabajadores mencionaron que podría mejorarse algunos puntos para convivir en un clima aún mucho más bueno y de esta manera incrementar la satisfacción laboral, por lo tanto, se recomienda a la Gerencia realizar programas de capacitación para saber cómo actuar frente a esas situaciones problemáticas que se dieron en el pasado pero que podrían volverse a repetir, así como para saber como lidiar con esos clientes difíciles de tratar.

Por la información obtenida se sabe que algunas veces falla la comunicación, debido a que los trabajadores se olvidan de dar toda la información, por lo tanto, se recomienda a la Gerencia que si bien es cierto usan medios digitales para transmitir información, se pueden crear métodos didácticos y fácil para que toda la información se quede en la empresa y sea de conocimiento de todo el personal, como por ejemplo una agenda donde puedan anotar todo lo que paso en su turno de trabajo y pasarlo al siguiente turno.

Por la información obtenida se sabe que los materiales que se necesitan no siempre llegan a tiempo, no se ofrecen bonos por alcanzar ventas altas, no se premia o reconoce al mejor empleado del mes, así como la celebración de los cumpleaños del personal no son financiados por la gerencia, sino por los mismos trabajadores, por lo tanto, se recomienda a la Gerencia realizar un Plan de inversión no muy costosa, para financiar los cumpleaños de los trabajadores, así como, para la entrega de bonos por el hecho de alcanzar ventas altas, también como para organizar pequeñas reuniones mensuales o bimestrales para reconocer al mejor empleado del mes.

Por la información obtenida, se recomienda a la Gerencia organizar eventos de integración del personal para que todas las áreas puedan conocerse mejor,

para que puedan hacer preguntas o dar opiniones acerca de lo que se podría mejorar o implementar.

Por la información obtenida, se recomienda a la Gerencia evaluar a los trabajadores mediante entrevistas, o encuestas respecto de cómo se siente en el puesto o cargo que se encuentran.

Por la información obtenida, se recomienda a la Gerencia realizar un Manual donde detalle lo que está permitido hacer o no hacer, dependiendo de cada puesto o cargo que se encuentre el trabajador, para que tengan la seguridad de tomar la decisión frente a la situación dada, por consiguiente, sepa que su decisión estará respaldada por la gerencia, así como para recomendar nuevas soluciones.

## **Agradecimiento**

En primero lugar dar gracias a mi Padre, mi Dios por su protección, por ayudarme en este largo recorrido de estudios universitarios, porque cuando todo se ponía muy difícil y ya no podía continuar, su mano poderosa siempre sostenía mi mano, para llegar hasta aquí.

Agradecer a mi papá, por su esfuerzo del día a día para darme lo mejor, por sus consejos y por el sustento económico que me brindó, para costear la universidad.

Agradecer a mi mami por cada oración que hizo a nuestro Dios por mi vida, por cada palabra de aliento, por cada consejo, por motivarme a no rendirme, por enseñarme valores y principios, por ser mi ejemplo de superación, de valentía, y perseverancia. También agradecerle por todo el apoyo económico que me brindo durante todo este tiempo.

Agradecer a cada uno de mis familiares, por darme ese apoyo que en ocasiones fueron palabras de aliento, y otras veces económico, en especial agradecer a mi Tía Adela Flores Quiñones por ser mi soporte de ayuda y de cuidados desde que era pequeña.

Agradecer a mis estimados docentes, por cada enseñanza, por su paciencia y comprensión durante todos estos años.

Agradecer a la Sra. Chanava Juárez Mariella, asistente administrativo de la empresa, por la confianza brindada para realizar mi estudio de investigación en el Hotel Remanso. Agradecer también a cada uno de los colaboradores por su tiempo empleado para responder el cuestionario.

## Referencias Bibliográficas

- Acosta B. y Venegas C. (2010) Revista “*Clima organizacional en una empresa cervecera: un estudio exploratorio*”. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/ripsi/v13n1/a11.pdf>
- Agüera R. (2004) Libro “*Liderazgo y compromiso social*”. Puebla México Dirección General de Fenómeno Editorial. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=gnSCIZjgkD0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gnSCIZjgkD0C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Aguillón A., Berrún L. y et. (2015) Libro “*El comportamiento humano en las organizaciones Fundamentación*”. México. Editorial El Manual Moderno Recuperado de: <https://books.google.com.ec/books?id=TNPwCgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
- Alarcón J., Hurtado F. y et. (2015) Tesis “*Satisfacción Laboral en el Sector Hotelero en la Ciudad del Cusco*”. Tesis para obtener el grado de Magíster en administración estratégica de empresas, en la universidad Pontificia Católica del Perú en Santiago de Surco. Recuperado de [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14789/ALARCON\\_HURTADO\\_SATISFACCION\\_HOTELERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14789/ALARCON_HURTADO_SATISFACCION_HOTELERO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arroyo G. y Castañeda A. (2020) Tesis “*Satisfacción laboral y el desempeño por competencias de los trabajadores administrativos del Banco de Crédito del Perú, sede Chimbote, 2020*” Tesis para obtener el título profesional de Licenciados en Administración en la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77752/>

Arroyo\_%c3%81GD-Casta%c3%b1eda\_VAJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Azaña H. y Mozo A. (2021) Tesis “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Seda Chimbote S.A., 2019*”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote-Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73093/Aza%c3%b1a\\_MHE-Mozo-CAJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73093/Aza%c3%b1a_MHE-Mozo-CAJ-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Baguer A. (2009) Libro “*Dirección de personas*”. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=bGHGtmqo\\_D8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=bGHGtmqo_D8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Baldini L. (2018) Tesis “*Clima organizacional del hotel gran palma de la ciudad de Piura en el año 2018*”. Tesis para obtener el Título profesional de: Licenciado en Administración, en la Universidad de Piura. Recuperado de [https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3731/TSP\\_AE\\_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3731/TSP_AE_021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Bordas M. (2016) Libro “*Gestión estratégica del clima organizacional*”. Editorial UNED, 7. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=7ICxCwAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Calderon G. y Castaño G. (2005) Libro “*Investigación en Administración en América Latina*”. Colombia. Ediciones Universidad Nacional de Colombia. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=N112My4B7h8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=N112My4B7h8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Chiang M., Martin J. y et. (2010) Libro: “*Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*”. Universidad Pontificia Comillas. Madrid. Servicios Editoriales, S.L. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=v\\_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=v_sFY1XRFaIC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Campos A. y Ruesta S. (2018) Tesis “*Clima laboral y desempeño laboral en los trabajadores de la autoridad administrativa del agua Huarmey Chicama-2018*” Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28669/Ruesta\\_CSE-Campos\\_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28669/Ruesta_CSE-Campos_AM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Caparoso L. (2021). Artículo “*Incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de los colaboradores en hoteles boutique en la ciudad de Cartagena*” Artículo científico. Universidad Simón Bolívar de Cartagena. Recuperado de: [http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/7968/Incidencia\\_Satisfacci%c3%b3n\\_Laboral\\_Clima\\_Organizacional\\_Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y](http://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/7968/Incidencia_Satisfacci%c3%b3n_Laboral_Clima_Organizacional_Resumen.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Carrillo B. y Rosales V. (2022) Tesis “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la Estación de Servicio GasPetrol SAC,2022*” Tesis para obtener el título profesional de Licenciadas en Administración en la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote.

Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99688/  
Carrillo\\_BBE-Rosales\\_AVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99688/Carrillo_BBE-Rosales_AVE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castañeda A. y Gavidia A. (2022) Tesis “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Copeinca Flota Chimbote, 2022*” Tesis para obtener el título profesional de Licenciadas en Administración en la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote.

Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97627/  
Casta%c3%blada\\_VAA-Gavidia\\_VAL-  
SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97627/Casta%c3%blada_VAA-Gavidia_VAL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Castillo J. (2006) Libro: *ADMINISTRACION DE PERSONAL: UN ENFOQUE HACIA LA CALIDAD*. Bogotá. Segunda Edición. Ecoe Ediciones.

Recuperado de:  
[https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n\\_d  
e\\_personal/1aXmDqJpEc8C?hl=es&gbpv=1&dq=Jose+Castillo+200  
6&printsec=frontcover](https://www.google.com.pe/books/edition/Administraci%C3%B3n_de_personal/1aXmDqJpEc8C?hl=es&gbpv=1&dq=Jose+Castillo+2006&printsec=frontcover)

Damián J. (2010) Artículo “*El clima organizacional de un centro comercial en la ciudad de Acapulco, Guerrero, México*”. Recuperado de  
<https://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/clima2010-1.pdf>

Damian S. (2022) Tesis “*Liderazgo y la satisfacción laboral en la Municipalidad Distrital de la Victoria, Chiclayo 2022*”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo de Trujillo-Perú. Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91288/  
Damian\\_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/91288/Damian_SSM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Espina A. y Pumar B. (1996) Libro *“Terapia familiar sistémica: teoría, clínica e investigación”*. Editorial Fundamentos. España. Recuperado de:

[https://books.google.com.pe/books?id=2tVZYyf4Ob4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=2tVZYyf4Ob4C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Espinoza L. (2021) Tesis *“Motivación y la satisfacción laboral del Personal en la Municipalidad Distrital de Chavín de Huántar, 2021*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Cesar Vallejo de Huaraz Recuperado de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78260/Espinoza\\_PLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/78260/Espinoza_PLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Faya A., Venturo C. y et. (2018) Artículo *“Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana”*. Universidad Cesar Vallejo de Lima- Perú. Recuperado de <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/173239aa-8031-4032-a73a-e9ea1711052e/content>

Fernández E. (2010) Libro *“Administración de empresas un enfoque interdisciplinar. España. Ediciones Paraninfo, S.A”*. Recuperado de <https://books.google.com.co/books?id=HgnZlxbpJY0C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Gonzales M. (2012) Libro *“Habilidades directivas”*. España, de la edición Innova 2006. Recuperado de <https://books.google.com.ec/books?id=m2O0lf1Hp8oC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Govea K. y Zúñiga D. (2020) Artículo *“El clima organizacional como factor en la Satisfacción Laboral de una empresa de servicios”*. Universidad

católica Santiago de Guayaquil. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v13n21/v13n21\\_a03.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v13n21/v13n21_a03.pdf)

Gutiérrez E. y Gutiérrez K (2000) Libro “*Comportamiento Organizacional*”. México. Instituto Tecnológico de Cd. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=CorHDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=CorHDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Haddad A. (2021) Revista “*La satisfacción laboral en la administración pública marroquí: el caso de los funcionarios que trabajan en el Departamento de Recursos Humanos del Ministerio de Educación Nacional*”. Universidad Mohammed V de Rabat en Marruecos. Recuperado de:  
<https://www.revuechercheur.com/index.php/home/article/view/193/147>

Hernández R. (2022) Libro “*La gestión turística del patrimonio: una visión multidisciplinar*”. Editorial Aranzadi, S.A.U. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=5nx9EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=5nx9EAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

León K. (2021) Tesis “*Clima organizacional de las empresas constructoras del distrito de Chimbote, 2021*” Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote. Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74933/Le%c3%b3n\\_PKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74933/Le%c3%b3n_PKK-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lopez M. y Rojo W. (2018) Tesis “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Promart en Nuevo*

*Chimbote 2018*”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciados en Administración. Universidad Cesar Vallejo en Chimbote-Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28989/Lopez\\_BMDP-Rojo\\_BWL.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28989/Lopez_BMDP-Rojo_BWL.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Loyola A. y Tueros G. (2018) Tesis “*La satisfacción laboral y su relación con el desempeño de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Casma-2018*”. Tesis para obtener el título profesional de Licenciados en Administración en la universidad Cesar Vallejo en Chimbote. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28993/Loyola\\_AAF-Tueros\\_SGF.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28993/Loyola_AAF-Tueros_SGF.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Lucano E. y Puma C. (2021) Tesis “*Satisfacción laboral y desempeño laboral en los colaboradores del Hotel Continental, Cajamarca – 2021*” Tesis para obtener el grado de Licenciado en Administración, en la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo en Cajamarca. Recuperado de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2217/6.%20TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Luna A. (2015) Libro “*Proceso Administrativo*” México, Grupo Editorial Patria. Recuperado de: <https://books.google.com.pe/books?id=7c9UCwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=PROCESOS+ADMINISTRATIVOS&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwiI8NjAnuv8AhWulZUCHfgbDa4Q6wF6BAgEEAE#v=onepage&q&f=false>

Medina M. (2000) en su libro: “*Evaluación de la calidad asistencial del servicio de ayuda a domicilio en el ayuntamiento de Murcia*”. España.

Editorial: EDITUM, 2000. Recuperado:  
[https://books.google.com.pe/books?id=fHhEB3CJlpsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=fHhEB3CJlpsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Medina N. (2018) Libro “*Manual. Gestión de equipos eficaces: influir y motivar*”. Madrid. Editorial CEP S.L. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=nWFRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=nWFRDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Méndez C. (2018) Libro “*Clima y Cultura: Fundamentos para el cambio en la Organización*”. Bogotá. Editorial: Alpha. Recuperado de  
[https://books.google.com.pe/books?id=gaFxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gaFxEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Mendoza J. (2021) Tesis “*Estudio de la Satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa andina Select-Tumbes, 2018*”. Para obtener el grado académico de licenciado en Administración en la universidad Señor de Sipán en Pimentel-Perú. Recuperado de  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8065/Mendoza%20Juarez%2c%20Jerry%20James.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Miranda M. (2022) Tesis “*El clima organizacional y la gestión administrativa de la Unidad de Gestión Educativa Local Casma, 2021*”. Tesis para obtener el grado de Maestra en gestión pública en la Universidad Cesar Vallejo de Chimbote. Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89355/Miranda\\_MMRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89355/Miranda_MMRM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Naruewat y Keerapong (2019). Revista “*Relación entre el clima organizacional y la calidad de vida laboral de las enfermeras registradas Hospital Phrapokklao*”. Revista Académica de Salud Pública Comunitaria en Tailandia. Recuperado de <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/ajcph/article/view/247419/168067>
- Napán G. (2018). Tesis “*Clima organizacional de los trabajadores del hotel Maury del Cercado de Lima, 2018*”. Tesis para obtener el Título profesional de: Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería, en la Universidad Cesar Vallejo de Lima – Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32331/NAPAN\\_LG.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/32331/NAPAN_LG.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Nomura A. (2018). Artículo “*Efecto del estilo de trabajo sobre la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida*”. Artículo. Universidad Hitotsubashi en Japón. Recuperado de: [https://www.works-i.com/research/paper/discussionpaper/item/DP\\_0021.pdf](https://www.works-i.com/research/paper/discussionpaper/item/DP_0021.pdf)
- Okoli, E. (2018). Revista “*Clima Organizacional y Satisfacción Laboral entre Académicos Personal: Experiencia de Universidades Privadas Seleccionadas en Sudeste de Nigeria*”. Universidad Godfrey Okoye Enugu en Nigeria. Recuperado de: <http://eprints.gouni.edu.ng/1280/1/4.pdf>
- Ordoñez D., Tabera D. y et (2020). Tesis “*Diagnóstico del clima organizacional en el hotel campestre los gabrieles*”. Tesis para obtener el título de Diplomado en Gerencia Talento Humano en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia – Unad de Neiva-Huila Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38207/lvrojasc.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

- Palomo M. (2008) en su libro: *“Liderazgo y motivación de equipos de trabajo”* España. ESIC Editorial. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=vFjZv21aFygC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=vFjZv21aFygC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Puerta L. (2017) Libro *“Análisis del entorno laboral y gestión de relaciones laborales desde la perspectiva de género”* España. Ediciones Paraninfo, S.A. Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=oV5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=oV5IDgAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Ramírez A. y Rodríguez R. (2021) Tesis *“Clima Laboral Y Satisfacción Organizacional en los Trabajadores Administrativos de la UGEL Recuay – 2021”*. Tesis para obtener el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Cesar Vallejo de Huaraz-Perú. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76751/Ramirez\\_RAF-Rodriguez\\_VRB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76751/Ramirez_RAF-Rodriguez_VRB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Rico M. y Sacristán M. (2017) Libro *“Fundamentos Empresariales”* Editorial Esic. Segunda edición. Madrid. Recuperado de: [https://books.google.com.pe/books?id=ZLZiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=ZLZiDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Rojas M., Marulanda D. y et. (2017) Libro *“Ingeniería Administrativa: Contabilidad y finanzas, marketing, producción y gestión del talento humano”*. Bogotá y Colombia. Ediciones de la U. Recuperado de

[https://books.google.com.pe/books?id=0zOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=0zOjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Romero L. (2022) Tesis “*Clima Laboral y Compromiso Organizacional de los Colaboradores de la Municipalidad Provincial de Sihuas 2022*” Tesis para obtener el grado de Maestro en gestión pública, en la universidad Cesar Vallejo en Chimbote. Recuperado de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99601/Romero\\_OLMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/99601/Romero_OLMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Romero M. y Gil A. (2022). Tesis “*Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021*”. Tesis para obtener el título profesional de: Licenciado en Administración, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. de Ecuador. Recuperado de <http://201.159.223.180/bitstream/3317/17868/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-635.pdf>

Rubio J. (2005) Libro “*Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales*”. Ediciones: Díaz de Santos S.A (2015). Recuperado de: <https://books.google.com.cu/books?id=2x-5BgAAQBAJ&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

Saavedra J. y Delgado J. (2020) Revista “*Satisfacción laboral en la gestión administrativa*”. Revista Científica Multidisciplinar de la Ciudad de México. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176/219>

Salazar L. (2019). Revista “*Satisfacción laboral y desempeño*”. Universidad Pontificia Bolivariana de Bolivia Recuperado de <https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/S>

atisfacci% c3% b3n% 20laboral\_ desempe% c3% b1o.pdf?sequence=1  
&isAllowed=y

Sanchez C. (2018) Tesis “*Relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los trabajadores de la municipalidad provincial de Recuay, 2018*”. Tesis para obtener el título de Licenciada en Administración de la Universidad Cesar Vallejo en Huaraz  
Recuperado de  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27462/Sanchez\\_CCK.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27462/Sanchez_CCK.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Turienzo R. (2016) Libro: “*El pequeño Libro de la motivación*”. España. Editorial Centro Libros. Recuperado de  
[https://www.planetadelibros.com/libros\\_contenido\\_extra/34/33578\\_EL\\_PEQUENO\\_LIBRO\\_DE\\_LA\\_MOTIVACION.pdf](https://www.planetadelibros.com/libros_contenido_extra/34/33578_EL_PEQUENO_LIBRO_DE_LA_MOTIVACION.pdf)

Uribe J. (2016) Libro “*Psicología del trabajo: Un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad*”, México. Editorial.: El Manual modernos, S.A. de C.V. Recuperado de:  
[https://books.google.com.pe/books?id=03vWDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=03vWDAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Vargas O. (2019) Tesis “*Relación existente entre el clima organizacional y satisfacción laboral en el personal de enfermería del Hospital Belén de Trujillo, 2018*”. Tesis para obtener el grado académico de maestro en gestión pública en la universidad cesar vallejo de Perú.  
Recuperado de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33461/vargas\\_so.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33461/vargas_so.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Villarreal J. y Terán G. (2019) Libro “*Libro de memorias 3er congreso internacional de ciencias sociales y económicas*”. Editorial Universidad Politécnica Estatal del Carchi Tulcán, Ecuador.  
Recuperado de [https://books.google.com.pe/books?id=1aOLEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=1aOLEAAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Clima Organizacional	Clima organizacional es el ambiente de trabajo donde el personal labora cada día, el trato que reciben, la relación ente el equipo de trabajo, los proveedores hasta los clientes. El clima organizacional puede causar lazos buenos u obstáculos para el desempeño individual o colectivo de la organización sean personas internas o externos. Puede ser una causa de diferenciación y repercusión de quienes la integran. Luna (2015)	El Clima Organizacional es el ambiente que se vive dentro de la empresa, a sí mismo, independientemente si el clima es bueno o malo, el colaborador tendrá su opinión en base a lo que mira, observa o percibe acerca de su lugar de trabajo, donde cada uno de los colaboradores desarrolla sus habilidades y aptitudes dependiendo del cargo o puesto que se le encomendó. La presente variable se analizará a través de las siguientes dimensiones:	Cooperación y Apoyo	Compañerismo	1. 2.	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) A veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
				Sentido de Pertenencia	3. 4.	
				Trabajo en equipo	5. 6.	
				Disposición	7. 8.	
			Liderazgo	Motivación	9. 10.	
				Comunicación	11. 12.	
				Dirección	13. 14.	
				Gestión de personas	15. 16.	

		Cooperación y apoyo, liderazgo y autonomía.	Autonomía	Libertad y Toma de decisiones	17. 18.	
				Solución de problemas	19. 20	
				Relación con los superiores	21. 22.	
				Respaldo	23. 24.	

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escala de Medición
Satisfacción Laboral	La Satisfacción Laboral es el conjunto de actitudes que expresa el obrero frente a las funciones otorgadas por la empresa. Estas actitudes son el reflejo de las características del puesto de trabajo y de	Viene a ser el contentamiento que cada trabajador siente en su puesto de trabajo al cumplir sus funciones. Y esto se va a ver reflejado en la productividad y eficiencia para cumplir sus tareas. La segunda variable se analizará a	Significación de tareas	Interés para realizar las tareas	25. 26.	(1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Algunas veces (4) Casi Siempre (5) Siempre
				Responsabilidad personal	27. 28.	
				Empeño para hacer lo mejor	29. 30.	

	qué manera está tomando la realización de sus labores. (Gonzales 2012)	través de las siguientes dimensiones: Significación de las tareas, condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social.		Productividad	31.	
					32.	
			Condiciones Laborales	Ambiente Físico	33.	
					34.	
				Horario de trabajo	35.	
					36.	
			Reconocimiento personal y/o social	Descanso	37.	
					38.	
				Recursos para realizar las tareas	39.	
					40.	
				Desarrollo profesional	41.	
					42.	
Agradecimiento	43.					
	44.					
	Reconocimiento del esfuerzo	45.				
		46.				
	Incentivos	47.				
		48.				

## Anexo 2: Matriz de Consistencia

TÍTULO	PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	METODOLOGÍA
<p>El Clima organizacional y la Satisfacción Laboral, del hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.</p>	<p>¿Cuál es la relación del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022?</p>	<p><b>H1:</b> Existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p><b>H0:</b> No existe relación significativa entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso, tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.</p>	<p style="text-align: center;"><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación que existe entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022.</p> <p style="text-align: center;"><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Describir el Nivel de Clima Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote,2022.</li> <li>• Establecer el Nivel de Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote,2022.</li> <li>• Analizar la relación entre la Cooperación y Apoyo con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote,2022.</li> <li>• Demostrar la relación entre el Liderazgo con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote,2022.</li> <li>• Identificar la relación entre la Autonomía con la Satisfacción Laboral, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote,2022.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Tipo: Descriptivo Diseño: No experimental-transversal</p> <p style="text-align: center;"><b>POBLACIÓN-MUESTRA</b></p> <p>Población: La población de estudio es de 14 trabajadores del Hotel Remanso, tres estrellas. Muestra: La muestra es la misma que la población</p> <p style="text-align: center;"><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN</b></p> <p>Técnica: La encuesta Instrumento: El Cuestionario</p>

### Anexo 3: Instrumento de Recolección de datos

#### Encuestas de Opinión

En este cuestionario se le presenta un grupo de preguntas para lo cual se le solicita su apoyo en el desarrollo de la presente encuesta.

#### **INSTRUCCIONES**

Marque con una (x) la alternativa que más sea de su preferencia.

**1. ¿Cuál es su sexo?**

Masculino

Femenino

**2. ¿En qué rango se encuentra su edad?**

20-25 años

26-30 años

31-40 años

41-49 años

Más de 50

**3. Estado Civil**

Soltero (a)

Casado (a)

Viudo (a)

Divorciado (a)

Conviviente

**4. Ocupación**

Profesional

Técnico

Estudiante

Ama de casa

Otros

**5. Tiempo de Servicio**

Menos a 1 año

1 año a 2 años

Más de 2 años  
a 3 años

Más de 3 años  
a 4 años

Menos de 5  
años a más

#### **PARTE II**

**Cuestionario sobre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral del Hotel Remanso  
tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022**

**Variable de Estudio:** Clima Organizacional

**Escala de Valoración**

Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi Siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Ítems						
<b>Dimensión 1: Cooperación y Apoyo</b>						
P1	¿Le demuestran, amabilidad sus compañeros de trabajo?					
P2	¿Apoya a sus compañeros, aunque ellos no se lo pidan?					
P3	¿Sus compañeros de trabajo lo respetan?					
P4	¿Siente que confían en su capacidad para laborar?					
P5	¿Da a conocer ideas que fortalezcan los objetivos de la empresa?					
P6	¿Cuándo se trata de mejorar, cumple con las recomendaciones indicadas?					
P7	¿Contesta mensajes y llamadas, aun fuera del horario laboral?					
P8	¿Realiza tareas, que no son parte de sus funciones laborales, pero que a veces existe la necesidad de hacerlas?					
<b>Dimensión 2: Liderazgo</b>						
P9	¿Le hacen saber que su trabajo es importante?					
P10	¿Su jefe y/o compañeros de trabajo muestran preocupación por cómo se siente o si se encuentra bien?					
P11	¿La comunicación entre los trabajadores es Fluida?					
P12	¿Se le permite expresarse libremente?					
P13	¿Se le orienta, para realizar mejor sus funciones laborales?					
P14	¿La guía que recibe es la más adecuada para cumplir sus funciones laborales?					
P15	¿El puesto que le asignaron, genera que desarrolle las habilidades, destrezas y capacidades con las que cuenta?					
P16	¿Le dan capacitaciones para realizar mejor sus funciones laborales?					
<b>Dimensión 3: Autonomía</b>						

P17	¿Las sugerencias que expresa, son consideradas para la toma de decisiones?						
P18	¿Tiene la libertad para tomar decisiones?						
P19	¿Está autorizado para solucionar problemas que se presenten?						
P20	¿Se siente capacitado para solucionar problemas?						
P21	¿Tiene la confianza para proponer nuevas ideas a su jefe?						
P22	¿Le pregunta al jefe, si hay algo que mejorar en la realización de sus actividades laborales?						
P23	¿Considera que sus decisiones estarán respaldadas?						
P24	¿Siente el respaldo de la gerencia para poner en marcha nuevas metas?						

**Variable de Estudio: Satisfacción Laboral**

<b>Ítems</b>							
<b>Dimensión 1: Significación de Tareas</b>							
P25	¿Se siente animado para realizar sus funciones laborales?						
P26	¿Cuándo no sabe algo pregunta o investiga, hasta saber lo que debe de hacerse?						
P27	¿Entrega las tareas que se le encomendó, en el momento indicado?						
P28	¿Comunica con anticipación a sus superiores, cuando va a faltar al trabajo						
P29	¿Le gusta que sus tareas estén bien elaboradas?						
P30	¿Realiza sus tareas Laborales sin que se le exija?						
P31	¿Los clientes le agradecen y/o felicitan por su trabajo realizado?						
P32	¿Cumple con todas sus funciones laborales, en su horario establecido de trabajo?						
<b>Dimensión 2: Condiciones Laborales</b>							
P33	¿Los espacios de trabajo están Limpios y organizados?						
P34	¿En los espacio de trabajo hay ventilación?						
P35	¿En la empresa se respeta su horario de salida?						
P36	¿Tiene Flexibilidad para cambiar de turno laboral cuando lo necesita?						
P37	¿Cumplen en darle su hora de descanso en la jornada laboral?						

P38	¿Cumplen con darle su día de descanso, en la semana laboral?						
P39	¿Encuentra los recursos que necesita en su espacio de trabajo?						
P40	¿Cuándo llega a faltar algún material de trabajo, se lo hacen llegar?						
<b>Dimensión 3: Reconocimiento personal y/o Social</b>							
P41	¿Considera que se le impulsa para su desarrollo profesional?						
P42	¿En el puesto que se encuentra, tiene la oportunidad de adquirir nuevos conocimientos en base a su profesión?						
P43	¿Lo presentan como el mejor empleado del mes?						
P44	¿Celebran los cumpleaños del equipo de trabajo?						
P45	¿Reconocen su esfuerzo con un “gracias” delante de sus compañeros de trabajo?						
P46	¿Siente que valoran el esfuerzo que hace?						
P47	¿La empresa ofrece bonos por alcanzar un objetivo?						
P48	¿Está de acuerdo con la retribución económica por trabajar días no laborables?						

## Planilla de Juicio de Expertos



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS**  
**VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

### I. Información general

**Nombres y Apellidos del validador:** Julio Victor Garibay Castillo

**Fecha:** 18/10/2022

**Especialidad:** Dr. En Administración

**Nombre del instrumento evaluado:** Cuestionario

**Autor del Instrumento:** Calderon Flores Cielo Karolay

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada.

**El Clima Organizacional y Satisfacción laboran, del Hotel Remanso tres estrellas, en Nuevo Chimbote, 2022**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado

### II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del Instrumento	Criterios cualitativos-cuantitativos	Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				17	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				17	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?				17	
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			16		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?				17	
Coherencia	¿Entre la Hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				17	
Conveniencia	¿Genera nueva pautas para la investigación y construcción de teorías?			16		
<b>Sumatoria Parcial</b>				32	136	
<b>Sumatoria Total</b>		168	(Siendo el puntaje máximo posible 200)			
<b>Valoración Cuantitativa (Sumatoria Total 0.005)</b>		0.84	(Siendo la valoración máxima 1)			

**Aporte y/o Sugerencia para mejorar el instrumento**

---

---

---

**III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado**

Intervalos	Resultados
0,00-0,49	Validez Nula
0,50-0,59	Validez muy baja
0,60-0,69	Validez Baja
0,70-0,79	Validez aceptable
0,80-0,89	Validez Buena
0,90-1,00	Validez Muy Buena

**Coeficiente de validez**

$$\boxed{168} = \boxed{0.84}$$

**Nota:** El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



**Firma del Experto**  
**Dr. en Administración**  
**DNI: 42484926**



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. Información general**

**Nombres y Apellidos del validador:** Elias Manuel Guarnis Vásquez

**Fecha:** 24/10/2022

**Especialidad:** Dr. en Administración

**Nombre del instrumento evaluado:** Cuestionario

**Autor del Instrumento:** Calderon Flores Cielo Karolay

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada.

**El Clima Organizacional y Satisfacción laboran, del Hotel Remanso tres estrellas, en  
Nuevo Chimbote, 2022**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

**II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del Instrumento	Criterios cualitativos-cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del Instrumento?				18	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?				18	
<b>Coherencia</b>	¿Entre la Hipótesis, dimensiones e indicadores?				18	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nueva pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
<b>Sumatoria Parcial</b>					180	
<b>Sumatoria Total</b>		180	(Siendo el puntaje máximo posible 200)			
<b>Valoración Cuantitativa (Sumatoria Total 0.005)</b>		0.90	(Siendo la valoración máxima 1)			

**Aporte y/o Sugerencia para mejorar el instrumento**

---

---

---


**III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado**

<b>Intervalos</b>	<b>Resultados</b>
0,00-0,49	Validez Nula
0,50-0,59	Validez muy baja
0,60-0,69	Validez Baja
0,70-0,79	Validez aceptable
0,80-0,89	Validez Buena
0,90-1,00	Validez Muy Buena

**Coeficiente de validez**

$$\boxed{180} = \boxed{0.90}$$

**Nota:** El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



---

**Firma del Experto**  
**Dr. en Administración**  
**DNI: 32960193**



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS  
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

**I. Información general**

**Nombres y Apellidos del validador:** Pablo Arnulfo Santos Díaz

**Fecha:** 25/10/22

**Especialidad:** Lic. en Administración

**Nombre del instrumento evaluado:** Cuestionario

**Autor del Instrumento:** Calderon Flores Cielo Karolay

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada.

**El Clima Organizacional y Satisfacción laboral, del Hotel Remanso Tres estrellas, en  
Nuevo Chimbote, 2022**

El cual debe calificarlo con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado

**II. Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del Instrumento	Criterios cualitativos-cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				17	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?					19
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del Instrumento?				17	
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				17	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudio?					19
<b>Coherencia</b>	¿Entre la Hipótesis, dimensiones e indicadores?				17	
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nueva pautas para la investigación y construcción de teorías?				17	
<b>Sumatoria Parcial</b>					139	38
<b>Sumatoria Total</b>		177	(Siendo el puntaje máximo posible 200)			
<b>Valoración Cuantitativa (Sumatoria Total 0.005)</b>		0.885	(Siendo la valoración máxima 1)			

Aporte y/o Sugerencia para mejorar el instrumento

---

---

---

III. Calificación global: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado

Intervalos	Resultados
0,00-0,49	Validez Nula
0,50-0,59	Validez muy baja
0,60-0,69	Validez Baja
0,70-0,79	Validez aceptable
0,80-0,89	Validez Buena
0,90-1,00	Validez Muy Buena

Coeficiente de validez

$$\boxed{177} = \boxed{0.885}$$

Nota: El instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable



PABLO A. SANTOS CIAZ  
REGISTRO ÚNICO DE COLEGACIÓN  
CUIP N° 0488

---

Firma del Experto  
Lic. en Administración  
DNI: 32542582

## **Análisis de Fiabilidad Alfa de Cronbach**

### **Variable 1: Clima Organizacional**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,959	24

Tras la realización del Análisis de Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado (0.959), siendo mayor que 0.80

## Reemplazo de Ítems variable 1

### Reemplazo de Ítem Variable 1: Clima organizacional

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P1	98.30	240.456	0.351	0.960
P2	98.00	236.667	0.516	0.959
P3	98.10	234.322	0.621	0.958
P4	98.10	230.767	0.791	0.957
P5	98.30	226.011	0.872	0.956
P6	97.80	241.511	0.502	0.959
P7	98.60	258.489	-0.280	0.971
P8	98.10	227.211	0.686	0.957
P9	98.30	225.567	0.891	0.956
P10	98.60	220.489	0.771	0.957
P11	98.20	232.844	0.700	0.958
P12	98.10	232.322	0.716	0.957
P13	98.00	231.111	0.784	0.957
P14	98.50	217.833	0.900	0.955
P15	98.10	230.767	0.791	0.957
P16	98.80	215.289	0.951	0.954
P17	98.60	218.933	0.905	0.955
P18	98.80	209.289	0.915	0.955
P19	98.30	226.011	0.872	0.956
P20	98.10	230.767	0.650	0.958
P21	98.50	226.722	0.788	0.956
P22	98.40	221.378	0.840	0.956
P23	98.50	224.944	0.859	0.956
P24	98.70	222.233	0.845	0.956

## Base de datos de la muestra piloto

Primera Variable: Clima Organizacional

ID	ITEM 1	ITEM 2	ITEM 3	ITEM 4	ITEM 5	ITEM 6	ITEM 7	ITEM 8	ITEM 9	ITEM 10	ITEM 11	ITEM 12	ITEM 13	ITEM 14	ITEM 15	ITEM 16	ITEM 17	ITEM 18	ITEM 19	ITEM 20	ITEM 21	ITEM 22	ITEM 23	ITEM 24
1	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	5	5	5	4	5	4	3	3	4	5	3	5	3	3
3	4	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	4	5	5	4	3	4	5	4	4	5	4	5	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	4	3
6	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4
7	5	3	4	4	3	5	3	2	3	2	3	3	4	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	3
8	4	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	3	5	3	3	4	4	5	5	3	2	4	4	3	2	3	2	3	2	4	5	4	4	3	3

## **Variable Satisfacción Laboral**

### **Variable 2: Satisfacción Laboral**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,893	24

Tras la realización del Análisis de Alfa de Cronbach, se obtuvo como resultado (0.893), siendo mayor que 0.80.

## Reemplazo de Ítems de la Variable 2

### Reemplazo de Ítem Variable 2: Satisfacción Laboral

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
P25	99.80	110.178	0.712	0.885
P26	99.80	115.956	0.436	0.891
P27	99.60	119.378	0.180	0.894
P28	99.50	120.722	0.000	0.895
P29	99.50	120.722	0.000	0.895
P30	99.60	120.044	0.083	0.895
P31	100.20	111.067	0.307	0.897
P32	99.80	114.178	0.422	0.891
P33	99.90	108.989	0.626	0.886
P34	100.00	111.778	0.565	0.888
P35	100.10	102.544	0.647	0.885
P36	100.30	110.456	0.424	0.891
P37	99.70	116.678	0.424	0.891
P38	99.60	119.378	0.180	0.894
P39	100.00	111.556	0.580	0.887
P40	100.00	113.333	0.458	0.890
P41	100.20	101.733	0.836	0.879
P42	100.60	96.711	0.821	0.878
P43	100.80	105.289	0.404	0.897
P44	99.70	111.567	0.655	0.886
P45	100.60	100.267	0.793	0.879
P46	100.70	96.900	0.922	0.874
P47	103.50	120.722	0.000	0.895
P48	100.00	113.111	0.473	0.890

## Base de datos de la muestra Piloto

Segunda variable: Satisfacción Laboral

ID	ITEM 25	ITEM 26	ITEM 27	ITEM 28	ITEM 29	ITEM 30	ITEM 31	ITEM 32	ITEM 33	ITEM 34	ITEM 35	ITEM 36	ITEM 37	ITEM 38	ITEM 39	ITEM 40	ITEM 41	ITEM 42	ITEM 43	ITEM 44	ITEM 45	ITEM 46	ITEM 47	ITEM 48	
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5	
2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	3	4	5	4	3	5	5	5	5	5	5	4	1	5
3	4	4	4	5	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	1	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
5	5	4	5	5	5	5	1	3	5	5	5	5	5	5	5	4	2	1	1	5	3	3	1	4	
6	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	3	5	4	4	4	1	5
7	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	1	5	2	3	1	3	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	4	1	4
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	5
10	3	5	5	5	5	5	5	5	3	3	1	2	4	5	3	4	3	2	4	3	2	1	1	4	

## Anexo 4

### Caracterización de la muestra

Tabla N°17.

*Caracterización de la muestra según el Clima Organizacional y el sexo*

		CLIMA ORGANIZACIONAL							
		Nivel Malo		Nivel Regular		Nivel Bueno		Total	
		Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila
SEXO	Masculino	3	50.0%	1	16.7%	2	33.3%	6	100.0%
	Femenino	2	25.0%	5	62.5%	1	12.5%	8	100.0%
	Total	5	35.7%	6	42.9%	3	21.4%	14	100.0%

### Interpretación

Según la Tabla N°17, el 50.0% de hombres opinan que el Clima organizacional es de Nivel Malo y el 42.9 % de las mujeres opinan que tiene un Nivel Regular.

**Tabla N°18.**

*Caracterización de la muestra según el Clima Organizacional y la Edad.*

		CLIMA ORGANIZACIONAL							
		Nivel Malo		Nivel Regular		Nivel Bueno		Total	
		Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila
<b>EDAD</b>	20-25años	3	42.9%	2	28.6%	2	28.6%	7	100.0%
	26-30 años	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	2	100.0%
	31-40 años	1	25.0%	2	50.0%	1	25.0%	4	100.0%
	41-49 años	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Más de 50	0	0.0%	1	100.0%	0	0.0%	1	100.0%
	Total	5	35.7%	6	42.9%	3	21.4%	14	100.0%

**Interpretación**

Según la Tabla N°18, el 42.9% de los trabajadores de las edades entre 20-25 años opinan que el Clima Organizacional es de Nivel Malo, el 50.0% de las edades entre 26-30 años opinan que es de nivel Malo y Regular, el 50.0% de las edades entre 31-40 años opinan que es de nivel Regular, el 100.0% de las edades más de 50 opinan que es de nivel Regular.

**Tabla N°19.**

*Caracterización de la muestra según el Clima Organizacional y la Ocupación.*

		CLIMA ORGANIZACIONAL							
		Nivel Malo		Nivel Regular		Nivel Bueno		Total	
		Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila
<b>OCUPACIÓN</b>	Profesional	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	100.0%
	Técnico	2	40.0%	1	20.0%	2	40.0%	5	100.0%
	Estudiante	2	50.0%	2	50.0%	0	0.0%	4	100.0%
	Ama de Casa	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Otros	1	33.3%	2	66.7%	0	0.0%	3	100.0%
	Total	5	35.7%	6	42.9%	3	21.4%	14	100.0%

**Interpretación**

Según la Tabla N°19, el 50.0% de trabajadores Profesionales opinan que el Clima Organizacional es de Nivel Regular-Bueno, el 40.0% de Trabajadores Técnicos opinan que es de Nivel Malo-Bueno, el 50.0% de Trabajadores Estudiantes opinan que es de Nivel Malo-Regular y el 66.7% de trabajadores de otras Ocupaciones opinan que es de Nivel Regular.

**Tabla N°20.**

*Caracterización de la muestra según el Clima Organizacional y el Tiempo de Servicio.*

		CLIMA ORGANIZACIONAL							
		Nivel Malo		Nivel Regular		Nivel Bueno		Total	
		Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>	Menos a 1 año	3	60.0%	1	20.0%	1	20.0%	5	100.0%
	1 año a 2 años	1	25.0%	2	50.0%	1	25.0%	4	100.0%
	Más de 2 años a 3 años	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	2	100.0%
	Más de 3 años a 4 años	0	0.0%	2	100.0%	0	0.0%	2	100.0%
	Menos de 5 años a más	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%
	Total	5	35.7%	6	42.9%	3	21.4%	14	100.0%

**Interpretación**

Según la Tabla N°20, el 60.0% de trabajadores que laboran de menos hasta 1 año opinan que el Clima Organizacional es de Nivel Malo, el 50.0% de trabajadores que laboran de 1 a 2 años opinan que es de Nivel Regular, el 50.0% de

trabajadores que laboran de más de 2 a 3 años opinan que es de Nivel Malo-Regular, el 100.0% de trabajadores que laboran de más de 3 a 4 años opinan que es de Nivel Regular y el 100.0% de trabajadores que laboran de menos de 5 años a más opinan que es de Nivel Bueno.

**Tabla N°21.**

*Caracterización de la muestra según la Satisfacción Laboral y la Ocupación.*

		SASTISFACCIÓN LABORAL							
		Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total	
		Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila
<b>OCUPACIÓN</b>	Profesional	0	0.0%	0	0.0%	2	100.0%	2	100.0%
	Técnico	2	40.0%	2	40.0%	1	20.0%	5	100.0%
	Estudiante	3	75.0%	1	25.0%	0	0.0%	4	100.0%
	Ama de Casa	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	Otros	0	0.0%	3	100.0%	0	0.0%	3	100.0%
	Total	5	35.7%	6	42.9%	3	21.4%	14	100.0%

**Interpretación**

Según la Tabla N°21, el 100.0% de trabajadores Profesionales opinan que la Satisfacción Laboral es de Nivel Alto, el 40.0% de trabajadores Técnicos opinan que es de Nivel Bajo-Medio, y el 75% de los trabajadores estudiantes opinan que es de Nivel Bajo y el 100% de trabajadores de otras ocupaciones opinan que es de Nivel Medio.

**Tabla N°22.**

*Caracterización de la muestra según la Satisfacción Laboral y el Tiempo de Servicio.*

		SASTISFACCIÓN LABORAL							
		Nivel Bajo		Nivel Medio		Nivel Alto		Total	
		Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila	Recuento	% de N totales de fila
<b>TIEMPO DE SERVICIO</b>	Menos a 1 año	2	40.0%	3	60.0%	0	0.0%	5	100.0%
	1 año a 2 años	2	50.0%	1	25.0%	1	25.0%	4	100.0%
	Más de 2 años a 3 años	1	50.0%	1	50.0%	0	0.0%	2	100.0%
	Más de 3 años a 4 años	0	0.0%	1	50.0%	1	50.0%	2	100.0%
	Menos de 5 años a más	0	0.0%	0	0.0%	1	100.0%	1	100.0%
	Total	5	35.7%	6	42.9%	3	21.4%	14	100.0%

## **Interpretación**

Según la Tabla N°22, el 60.0% de trabajadores que laboran de menos hasta 1 año opinan que la Satisfacción Laboral es de Nivel Medio, el 50.0% de trabajadores que laboran de 1 a 2 años opinan que es de Nivel Bajo, el 50% de trabajadores que laboran de más de 2 a 3 años opinan que es de Nivel Bajo-Medio, el 50.0% de trabajadores que laboran de más de 3 a 4 años opinan que es de Nivel Medio-Alto y el 100% de trabajadores que laboran de menos de 5 años a más opinan que es de Nivel Alto.

**Prueba de Normalidad de Datos.**

**Pruebas de normalidad**

Shapiro-Wilk

<b>Variables</b>	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>CLIMA ORGANIZACIONAL</b>	0.941	14	0.436
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	0.947	14	0.508

\*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

Según Hipótesis, rechazamos la hipótesis Alternativa, es decir según el p valor es mayor al 0.05 ( $0.436 > 0.05$ ), los datos son normales y pertenecen a las Pruebas Paramétricas

# EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL, DEL HOTEL REMANSO TRES ESTRELLAS, EN NUEVO CHIMBOTE, 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD



## FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Continental</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>www.scielo.org.bo</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.une.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>



9	repositorio.uct.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	1 %
11	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	1 %
12	1library.co Fuente de Internet	1 %
13	repositorio.ucp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	Oliveros Madrigal Alejandra. "Análisis de las características de un líder nato para ejercer motivación en el personal de una organización", TESIUNAM, 2017 Publicación	<1 %
17	Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola Trabajo del estudiante	<1 %
18	Sandoval Fragoso Esmeralda. "Relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en las	<1 %



organizaciones", TESIUNAM, 2015

Publicación

- 
- |    |  |      |
|----|--|------|
| 19 | repositorio.continental.edu.pe<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 20 | repositorio.udaff.edu.pe<br>Fuente de Internet   | <1 % |
| 21 | Alducin Hernández Elizabeth, Gil Huerta Jorge.<br>"Relación entre clima organizacional y<br>satisfacción laboral en empleados del<br>Gobierno Federal", TESIUNAM, 2017<br>Publicación                      | <1 % |
| 22 | Medina Alvarado Rosa Elizabeth. "El ruido<br>ambiental en la morfología urbana y<br>arquitectónica : la gestión del ruido en las<br>ciudades medias del sur del Ecuador",<br>TESIUNAM, 2019<br>Publicación | <1 % |
| 23 | Submitted to Universidad Alas Peruanas<br>Trabajo del estudiante   | <1 % |
| 24 | Submitted to Universidad Nacional de Piura<br>Trabajo del estudiante   | <1 % |
| 25 | repositorio.upla.edu.pe<br>Fuente de Internet  | <1 % |
| 26 | Juan Bances, Oscar Sandoval, Isabel Ramirez.<br>"Las relaciones laborales influyen en la<br>planificación académica de la Facultad de  | <1 % |
- 



Ciencias Económicas de la Universidad de  
Tumbes, 2020", Dataismo, 2021

Publicación

- 
- 27 Marlene Salvina Fernandes da Costa, Vinicius de Oliveira Damasceno, Marco Túlio de Melo, Marcos André Moura dos Santos et al. "SLEEP RESPONSES OF YOUNG SWIMMERS TO TRAINING LOAD AND RECOVERY DURING TAPERING", Revista Brasileira de Medicina do Esporte, 2023

Publicación

- 
- 28 Nicolas Loewe, Luis Araya-Castillo, Claudio Thieme, Joan Manuel Batista-Foguet. "Self-employment as a moderator between work and life satisfaction", Academia Revista Latinoamericana de Administración, 2015

Publicación

- 
- 29 Verónica Alexandra Neira-Quinteros, Cristián Andrés Erazo-Álvarez. "Aprendizaje de emprendimiento y gestión a través de narrativas digitales en bachillerato", CIENCIAMATRIA, 2021

Publicación

- 
- 30 repositorio.autonoma.edu.pe

Fuente de Internet

- 
- 31 repositorio.upao.edu.pe

Fuente de Internet



32	repositorio.usil.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
33	Submitted to American Public University System Trabajo del estudiante	<1 %
34	Submitted to Universidad Privada San Pedro Trabajo del estudiante	<1 %
35	Arriaga García Georgina. "Detonantes e implicaciones de la infidelidad desde el punto de vista neurofisiológico, psicológico y social", TESIUNAM, 2021 Publicación	<1 %
36	Sidnei Roberto Alves, Reginaldo Passoni Dos Santos, Mirian Ueda Yamaguchi. "Enfermagem em serviços de saúde mental: percepção sobre satisfação profissional e condições de trabalho", Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro, 2018 Publicación	<1 %
37	Soriano Fernandez Luis. "Propuesta de un modelo de seleccion de personal por competencias laborales", TESIUNAM, 2005 Publicación	<1 %
38	es.scribd.com Fuente de Internet	<1 %



39 García Camacho Julio César. "Efecto del clima organizacional en el estrés laboral, síntomas y trastornos psicosomáticos y en la satisfacción laboral en una muestra de trabajadores mexicanos", TESIUNAM, 2020

Publicación

<1%

40 Huerta Salazar Juan. "Relación del clima organizacional y las variables sociodemográficas con la satisfacción laboral en un hospital de tercer nivel", TESIUNAM, 2013

Publicación

<1%

41 Labrada Lara Greta María. "El clima organizacional como factor determinante en la satisfacción laboral del empleado en organizaciones de trabajo", TESIUNAM, 2008

Publicación

<1%

42 Marco Arturo Valladares Villagómez. "Perspectiva de los docentes y estudiantes frente a la virtualización educativa como alternativa en tiempos de COVID-19 en la Facultad de Ciencias Sociales y Humanas de la Universidad Central del Ecuador", Universitat Politècnica de Valencia, 2021

Publicación

<1%

43 Martínez Herculano Marisol. "Clima organizacional de la planta docente de un centro universitario", TESIUNAM, 2018

<1%



44 Ramírez Barajas Ilse Jannet. "El clima organizacional la relación y efecto en la satisfacción laboral en trabajadores de una institución del sector público", TESIUNAM, 2015

Publicación

<1 %

45 "Applied Technologies", Springer Science and Business Media LLC, 2023

Publicación

<1 %

46 Aparicio Herrera Aurelio,Verduzco Gonzalez Ma. Angélica,Merino Flores Ma. Guadalupe,Santaella Hinojosa Balfred et al. "La situación de la gerencia de marca en las empresas privadas del area metropolitana (Mexico, D.F.)", TESIUNAM, 1983

Publicación

<1 %

47 Chora López Mitzi Abigail,Monares Licona Miguel Ángel. "La participación legítima periférica en el área organizacional : un acercamiento histórico cultural", TESIUNAM, 2021

Publicación

<1 %

48 Reyna García Zoila. "La influencia de la cultura y el clima organizacional en el comportamiento del personal académico en una entidad de enseñanza de lenguas", TESIUNAM, 2019

<1 %



Publicación

---

Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 6 words

Excluir bibliografía

Activo



**REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL**  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor			
Calderon Flores Cielo Karolay		78741097	Cielocalderon.adm@usp.edu.pe
Apellidos y Nombres		DN	Careo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segundo Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestro
<input type="checkbox"/> Doctorado			
4. Título del Documento de Investigación			
EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL, DEL HOTEL REMANSO TRES ESTRELLAS; EN NUEVO CHIMBOTE, 2023.			
5. Programa Académico			
Administración de Empresas			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Acceso a Publicar <sup>2</sup> (firma: validacionadm@usp.edu.pe)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>3</sup> (firma: validacionadm@usp.edu.pe)		
<input type="checkbox"/> En caso de restringir el acceso al documento:			

**A. Originalidad del Archivo Digital**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

**B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>4</sup>**

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, el cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra e todo el documento.<sup>5</sup>

Chimbote 17 de 08 de 2023




**Referente**

1. Según Resolución de Consejo Universitario N° 001-2020-UNSP/001, Reglamento del Repositorio Institucional de Trabajo de Investigación para optar por el título académico y Título Profesional de la USP (2020).  
 2. Ley N° 27308 que modifica el Reglamento de Acceso Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del Perú (2020) y Ley N° 27310 que modifica el Reglamento de Acceso Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del Perú (2020).  
 3. Ley N° 27308 que modifica el Reglamento de Acceso Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del Perú (2020) y Ley N° 27310 que modifica el Reglamento de Acceso Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del Perú (2020).  
 4. Ley N° 27308 que modifica el Reglamento de Acceso Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del Perú (2020) y Ley N° 27310 que modifica el Reglamento de Acceso Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del Perú (2020).  
 5. Ley N° 27308 que modifica el Reglamento de Acceso Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del Perú (2020) y Ley N° 27310 que modifica el Reglamento de Acceso Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación del Perú (2020).



**"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional!"**  
**Carta de Aceptación de la Empresa "Hotel Remanso"**

Chimbote, 21 de diciembre del 2022.

Señor

Dr. JORGE LUJAN TORRES  
DIRECTOR DE LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN  
Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas USP

Presente.

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que la Srta. CIELO KAROLAY CALDERON FLORES, estudiante de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas de vuestra Universidad – Escuela Profesional de Administración, ha sido admitida para realizar su trabajo de Investigación para su tesis, en nuestra institución, el día 21 de diciembre del año 2022.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal  
Atentamente.



Mariella Cifanava Juárez

ASISTENTE ADMINISTRATIVO – HOTEL REMANSO



