



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hotel
"Casa del Parque" Trujillo, 2022**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORAS:

Machuca Medina, Maricruz ([orcid.org/ 0000-0002-0866-8676](https://orcid.org/0000-0002-0866-8676))
Murrieta Manihuari, Beery Marlita ([orcid.org/ 0000-0002-5542-6143](https://orcid.org/0000-0002-5542-6143))

ASESORA:

Mg. Cardenas Leon, María Elena ([orcid.org/ 0000-0002-8317-0894](https://orcid.org/0000-0002-8317-0894))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus niveles

CHEPÉN – PERÚ

2022

Dedicatoria

Primero agradecer a nuestro Dios, por la vida y la salud para seguir luchando por nuestros sueños y metas a alcanzar.

Este trabajo está dedicado a nuestra mentora **MARÍA ELENA CÁRDENAS LEÓN**, por el apoyo incondicional y sus buenas enseñanzas hemos logrado ampliar nuestros conocimientos, y así culminar satisfactoriamente con nuestro desarrollo del proyecto de investigación.

Machuca Medina, Maricruz

Murrieta Manihuari, Beery Marlita

Agradecimiento

Agradecer especialmente a nuestro Dios por sus bendiciones, a nuestros padres, docentes, amigos, como también a nuestra mentora MARÍA ELENA CÁRDENAS LEÓN, por su tiempo y dedicación en nuestra formación profesional.

Las autoras

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población(criterios de selección),muestra, muestreo, unidad de análisis	19
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	21
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES.....	35
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS.....	39
ANEXOS	47

Índice de tablas

Tabla 1 <i>Determinación del Alfa de Cronbach</i>	20
Tabla 3 <i>Correlación entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral</i>	25
Tabla 4 <i>Correlación entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral</i>	26
Tabla5 <i>Correlación entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral</i>	27

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo general determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022. La metodología exhibió un estudio básico, no experimental, transversal y correlacional, que tuvo como tamaño de población y muestra a la misma cantidad de colaboradores, los cuales fueron 25 a quienes se les aplicó como técnica e instrumento de recojo de datos a una encuesta y cuestionario respectivamente para adquirir información.

Los resultados arrojaron que los trabajadores evidenciaron tener un clima organizacional de nivel medio de 52%, mientras que, de acuerdo con su grado de satisfacción un nivel medio de 88%, se obtuvo también un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.835 con un valor de significancia de 0.00, inferior al 0.05, aceptando así la hipótesis alternativa.

Finalmente, se concluyó que sí existió relación significativa y positiva muy fuerte entre las variables estudio que se debe a la necesidad que se tuvo de tener un correcto clima organizacional con el fin de poder alcanzar un buen nivel de satisfacción laboral.

Palabras clave: clima organizacional, satisfacción laboral, motivación.

Abstract

The general objective of this study was to determine the relationship between organizational climate and job satisfaction of the employees of the Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022. The methodology exhibited a basic, non-experimental, cross-sectional and correlational study, with the participation of 25 collaborators to whom a survey was applied to acquire information.

The results showed that the workers showed an organizational climate of a medium level of 52%, while, according to their degree of satisfaction, an average level of 88%, a Spearman's Rho correlation coefficient of 0.835 was also obtained with a significance value of 0.00, less than 0.05, thus accepting the alternative hypothesis.

Finally, it was concluded that there was a very strong significant and positive relationship between the study variables that is due to the need to have a correct organizational climate in order to achieve a good level of job satisfaction.

Keywords: organizational climate, job satisfaction, motivation.

I. INTRODUCCIÓN

El clima organizacional es aquella influencia que llega a tener el ambiente sobre el nivel de motivación de los participantes, con la finalidad de que se pueda contar con una propiedad elemental en cuanto a su rendimiento o conducta, e incidiendo directamente sobre las propiedades motivacionales de los mismos. Así mismo, la satisfacción laboral está relacionada con la preparación para el trabajo que se tiene por parte de un colaborador, en donde la demostración de creencias y valores no solo llega a ser obtenido por medio de la experiencia laboral, sino que se especifica la necesidad de disponer de personal que se centre en atender al usuario. Entendiendo con ello que todo colaborador se ve envuelto en cuanto al comportamiento, por las condiciones o contextos laborales sobre los que se desarrolla.

A nivel internacional, el clima laboral y la satisfacción laboral tienden a estar muy estudiados por el ámbito administrativo, debido a que se ha comprendido que todo desempeño óptimo dentro del apartado organizativo requiere de satisfacer las principales necesidades del cliente interno y garantizar la motivación de cada uno de estos con el objetivo de lograr un trabajo en equipo de alta eficiencia y favorecer el sentido de pertenencia (Acosta y Sánchez, 2018). Así mismo, el ámbito hotelero no solo tiende a ser uno de los más incurridos por los usuarios, sino que este requiere de contar con mayor validez de resultados en cuanto a su capacidad de respuesta o el servicio que brinda, yendo en concordancia con las exigencias de sus clientes, los cuales tienen una amplia gama de opciones para escoger (García, Fontalvo y Marín, 2021).

En un estudio en el país de Ecuador, se menciona que el ámbito hotelero ha puesto esfuerzos por desarrollar planes de trabajo y oportunidades de trabajo de cada uno de sus representantes, habiendo evidencia empírica que más del 32% de los colaboradores que reciben una remuneración atractiva no solo valoran de forma superlativa a la empresa, sino que estos buscan mejorar continuamente para poder alcanzar beneficios sociales y escalar en diferentes puestos de trabajo (Fuentes,

Egas, Campos y Escobar, 2019). Así mismo, el compromiso se llega a ver garantizado, como consecuencia directa de haber satisfecho sus necesidades individuales y colectivas, reduciendo las brechas de diferenciación entre el personal de mayor rango y aquellos trabajadores de área (Paredes, Alemán y Castro, 2021).

En el apartado nacional, existe una carencia de reconocimiento del impacto que pueden llegar a tener las relaciones interpersonales con el clima laboral o con el nivel de satisfacción, dado a que se desconoce los diferentes escenarios que enfrenta un colaborador, el cual tiene que incidir en el empleo de estrategias de trato al cliente, de saturación de labores o de mantener un trato poco cordial por los usuarios, ello ha generado que más del 20.20% de los colaboradores del sector hotelero hayan señalado que la comunicación interna en los hoteles es poco agradable, generando con ello una afectación directa hacia la satisfacción laboral que estos llegan a tener por los establecimientos en donde laboran (Huancco, Carpio, Laura y Flores, 2021).

Así mismo, el personal del sector hotelero tiende a no sentirse apreciado por sus contratantes, debido a que estos sienten que solo son comprendidos como un elemento generador de ingresos, poniendo en exposición la importancia de los factores intrínsecos, los cuales son necesarios para garantizar la motivación de los colaboradores en base al reconocimiento que llegan a sentir por su centro de labores. Ante ello, es que se requiere de personal capacitado, dispuesto y comprometido con atender al turista o al visitante, en miras de que el sector hotelero crezca como tal; sin embargo, esto no será posible si no se aumenta la valoración y el adecuado trato hacia el colaborador, siendo indispensable para promover una política administrativa que se adecúe a las necesidades del colaborador y del usuario (Chero, 2019).

Del mismo modo como fue expuesto anteriormente, la perspectiva local tiende a contar con las mismas características de representación, en donde el 14% de los colaboradores tiende a contar con carencia de ánimo en el desarrollo de sus actividades y pocas expectativas con la entidad hotelera en donde labora por temas salariales, así mismo, más del 75% de

los colaboradores no cuentan con una adecuada relación con sus superiores, generando que estos no solo cuenten con una carente productividad, sino que no hayan alcanzado a desarrollar de forma integral sus habilidades dentro del apartado organizacional (Vera, 2021).

La realidad institucional toma como referencia a los colaboradores del Hotel “Casa del Parque”, ubicado en la Calle Felipe Pinglo 617, Urb. Primavera, Distrito y Provincia de Trujillo- La Libertad, en donde este lleva un promedio de 3 años en el mercado de alta competitividad, siendo dirigido por la propietaria, la señora Elicida Yaquelina Medina Abanto, en donde no solo se ha notado la posibilidad de mejora que se puede alcanzar en cuanto al rendimiento y productividad de los colaboradores, sino que ello puede ser consecuencia del clima organizacional, ante la carente comunicación que estos llegan a tener con sus compañeros de trabajo y con el área administrativa, en donde ha prevalecido la falta de interés por dotarlos de un ambiente de trabajo de alta productividad o brindarles la oportunidad de aumentar su capacidad técnica, habiendo expuesto lo anterior es que se puede suponer que ello ha afectado significativamente a la satisfacción laboral, planteando el siguiente problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022? Así mismo, los problemas de investigación específicos fueron los siguientes: PE 1: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022? PE 2: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022? PE 3: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022?

Desde una justificación social, el estudio presente tomó como punto de partida al análisis de los colaboradores de un hotel, entendiendo con ello que estos pueden llegar a estar vivenciando un trato inadecuado por parte

del contratante, afectando no solo su calidad de vida laboral, sino el rendimiento que pueden llegar a demostrar dentro del apartado organizacional y generando que se ofrezca un inadecuado bien o servicio por parte del establecimiento analizado.

Así mismo, desde una perspectiva práctica, la información que pudo recolectarse en la presente investigación permitió contar con la posibilidad de que otros investigadores lleguen a desarrollar una serie de propuestas que acceden a centrar los esfuerzos del sector hotelero en mejorar el clima de la empresa en la mira de originar el desarrollo de la satisfacción laboral de cada uno de sus colaboradores.

Mientras que, desde el ámbito teórico y metodológico, se exhibieron diferentes teorías concernientes con cada una de las variables con la intención de manifestar teóricamente la efectividad de los elementos analizados, complementando la información teórica por medio del recojo de información en base a un cuestionario validado, incidiendo en demostrar y responder los objetivos expuestos.

En base a lo señalado, se contó con el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022. Así mismo, los objetivos específicos fueron los siguientes: OE 1: Determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, OE 2: Determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, OE 3: Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, OE 4: Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, OE 5: Conocer la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022.

Además, la hipótesis general fue la siguiente: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022. Mientras que, las hipótesis específicas fueron: HE 1: Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, HE 2: Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, HE 3: Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En correspondencia con los antecedentes de estudio, se establecieron los siguientes a nivel internacional, nacional y local:

Caparroso (2021), en un estudio en Colombia, definió como objetivo establecer la semejanza entre el clima organizacional y la satisfacción en los colaboradores de los hoteles boutique en Cartagena en el 2021. La metodología exhibió un estudio cuantitativo, descriptivo- correlacional, el tamaño muestral integrado por 26 participantes, además se les dedicó una encuesta para obtener información. Los resultados demostraron que, hay una semejanza en cuanto al liderazgo de los jefes y la toma de decisiones y los factores extrínsecos de la satisfacción, entre los cuales están: el trato, el salario, motivación y ambiente de trabajo, sin embargo, los participantes en cuanto al clima laboral, estos lo perciben con baja satisfacción y en lo que refiere la satisfacción, estos lo relacionan con los factores determinantes, como las condiciones y valoración de la empresa. Se concluyó que, no hay una igualdad reveladora entre las variables en los colaboradores de los hoteles boutique.

Manjarrez, Egas, Campos y Escobar, (2019), en un estudio en Ecuador, formularon como objetivo principal en su estudio analizar la semejanza actual entre el clima laboral y la satisfacción del capital humano en los hoteles del Cantón Quevedo en el 2019. La metodología ostentó un estudio descriptivo-correlacional, no experimental-transversal, participaron 37 colaboradores a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados proyectaron que, en cuanto a si la empresa les brinda oportunidades de progresar, el 46% señaló que no y el 19 que sí les brinda, en lo que refiere si el sueldo es el adecuado en comparación con las demás empresas del rubro, el 32% indicó que, si es adecuada y el 22% que es básica, en lo que concierne si están comprometidos con la organización, el 62% indicó que casi siempre y el 14% algunas veces. Se concluyó que, si hay una semejanza demostrativa entre las variables en los hoteles del Cantón Quevedo.

Gonzales (2018), en un estudio en Ecuador, planteó en su estudio como principal objetivo estudiar los factores que establecen la satisfacción laboral en los hoteles Apart Hotel, Colón y Perla Verde de Esmeraldas en el 2018. La metodología ostentó un estudio de campo, con alcance descriptivo y explicativo, no experimental, el objeto muestral constituido por 38 colaboradores y 3 gerentes, donde se usó el cuestionario y una entrevista. Los resultados expusieron que, el 66% del capital humano laboran por más de 3 años en los hoteles, en cuanto a si están de acuerdo con las jornadas de trabajo, el 92% indicó que si, en lo que refiere si están satisfechos con las labores que realizan, el 50% mostró satisfacción, en lo que respecta a qué factor es el que más le produce satisfacción, el 87% señaló que el horario de trabajo y el 8% el sueldo, en lo que concierne si reciben incentivos, el 87% manifestaron que no y el 13% de vez en cuando, en cuanto a la comunicación que hay entre jefes y colaboradores, el 50% indicó que buena y el 32% que mala. Por ello, la investigación concluyó que, los factores que favorecen a la satisfacción laboral son, las jornadas de trabajo, los horarios, los salarios y la comunicación que existe.

Gómez y Ormeno (2020), en un estudio en Ica, plantearon estudiar la semejanza entre la identificación organizacional y la satisfacción del capital humano del Hotel Las Dunas de Ica. La representación metodológica se ha caracterizado por haber alcanzado un diseño correlacional, habiendo estado conformada por una muestra de 132 participantes en la aplicación del cuestionario. Los resultados demostraron la existencia de correlación significativa de nivel bajo con una valoración de 0.141, entre la dimensión de los factores extrínsecos y la identidad organizacional. Mientras que, se alcanzó a concluir que la similitud de las variables con un 0.216, en donde el comportamiento entre variables fue directamente proporcional. Además, respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral fueron los factores intrínsecos y los extrínsecos; mientras que, la identidad organizacional contó con una dimensión con la misma representación.

Aranda y Zaquinaula (2019), en un estudio en Jaén, en su investigación buscaron examinar la semejanza entre el clima laboral y el

desempeño del capital humano del Hotel Las Vegas, 2018. Las características metodológicas evidenciaron una muestra de 18 trabajadores, en donde el diseño fue el correlacional, habiendo consignado la adquisición de información mediante el cuestionario. Los resultados señalaron que el valor de semejanza entre variables fue de 0.742 y una sigma de 0.000. Mientras que, se alcanzó a concluir que la intervención de una mejora en cuanto al clima organizacional puede llegar a incidir directamente sobre el nivel de satisfacción y desempeño de los colaboradores. Asimismo, cabe destacar que las dimensiones analizadas fueron la autorrealización, condiciones laborales, involucramiento organizacional, supervisión y comunicación.

Guevara (2018), en un estudio en Chiclayo, formuló como objetivo principal en su estudio analizar la semejanza entre el nivel de satisfacción laboral y la satisfacción del cliente en el Hotel Palmira, en el 2017. La metodología consistió en un estudio cuantitativo, correlacional, no experimental, se usó un cuestionario con 15 colaboradores para recabar datos. Los resultados arrojaron que, en cuanto a la semejanza del reconocimiento y la satisfacción de los usuarios, hubo una semejanza del 0.48, en lo que refiere la semejanza entre el interés y la satisfacción de los usuarios, esta fue de 0.459, en lo que respecta el ambiente y condiciones de trabajo con la satisfacción de los usuarios, se obtuvo una semejanza de 0.608. Se concluyó que, si hay positiva semejanza entre las variables con una correlación de 0.851. Cabe destacar que las dimensiones de estudio han estado representadas por el factor motivacional y el factor de higiene.

Cuevas (2021), en un estudio en Trujillo, definió en su estudio como objetivo examinar la influencia que tiene el clima organizacional en la satisfacción del capital humano del Hotel Casa Andina en el 2020. El estudio presentó una metodología cuyo enfoque fue cualitativo y cuantitativo, con alcance descriptivo y método inductivo-deductivo, contó con la colaboración de 110 personas y con ellos se empleó la encuesta, observación y una entrevista, para alcanzar datos. Los resultados presentaron que, en cuanto a la oportunidad de obtener un reconocimiento por parte de la empresa, el

25% se mostró satisfecho y el 70% muy satisfecho, en lo que respecta si los jefes les valoran su trabajo y les brindan aprecio, el 43% se mostró satisfecho y el 57% muy satisfecho, en lo que concierne a si los jefes son accesibles para resolver sus dudas, el 69% se reveló satisfecho y el 28% muy satisfecho, en lo respecta si la empresa les facilita el logro de sus objetivos por medio de la comunicación que existe, el 65% se reflejó satisfecho y el 32% muy satisfecho, además, en lo que refiere si les gusta asistir a su centro de trabajo, el 86% indicó que si y en lo que respecta si las instalaciones favorecen a crear un ambiente positivo, el 83% señaló que sí. Por lo cual, este estudio concluyó la influencia significativa entre las variables de estudio. Cabe destacar que las dimensiones analizadas fueron comunicación, reconocimiento, valoración de trabajo y las instalaciones de trabajo.

Vera (2021), en un estudio en Trujillo, planteó en su investigación como objetivo instituir la concordancia entre la satisfacción laboral y la percepción de los colaboradores respecto a la productividad en el Hotel Hausen en el año 2019. La metodología exhibió un estudio transversal, no experimental, correlacional-descriptivo, además, se aplicó una encuesta a 13 participantes para obtener información. Los resultados arrojaron que, en cuanto a la importancia de las tareas el 69% manifestó estar de acuerdo, en lo que refiere a valor que tienen los colaboradores con sus tareas, el 85% estuvo de acuerdo, en lo que refiere la relación de los valores del personal con la organización, el 59% estuvo de acuerdo, en lo concierne al compromiso con la empresa, el 69% indicó entra de acuerdo y en lo que respecta la percepción del trabajador hacia la empresa el 46% indicó estar en desacuerdo y el 31% indeciso. Se concluyó que, sí hubo concordancia significativa entre la satisfacción laboral y la percepción de los colaboradores. Así mismo, se contó con las siguientes dimensiones de análisis: reto de trabajo, sistema de recompensas, apoyo mutuo, sistema de promociones y condiciones de trabajo.

De igual forma, se alcanzó a evidenciar a las siguientes bases teóricas de la evaluación:

Según Likert en 1967 fundó su teoría del Clima Organizacional, donde mencionó que el ambiente en una organización se define en tres tipos o características. La primera son las causales, esta se refiere al sentido en el que una empresa desarrolla y consigue resultados. La segunda variable son las intermediarias, estas características se conforman de los procesos organizaciones de una entidad, estos suelen manifestar el estado interno de la compañía, acá está la motivación, la toma de decisiones, el desempeño y las actitudes. La tercera es la variable final, esta está relacionada con los cuatro sistemas que conforman un diferente tipo de clima laboral, estos sistemas son: el auditorio, el autoritario, el consultivo y el participativo, Brunet (1987), citado por Cuevas (2021).

Según la teoría de la satisfacción laboral presentada por Herzberg en 1959, este fundamentó que la satisfacción de los colaboradores viene a ser el agrado que tiene el capital humano frente a su puesto de trabajo y a la organización en general. Asimismo, mencionó que el clima organizacional, así como la motivación y la comunicación efectiva, son uno de los tantos factores que contribuyen para que los miembros de una organización muestren mejor compromiso y satisfacción con la organización a la cual brindan su servicio Chiavenato (2009), citado por Vera (2021).

A continuación, se detallan algunas definiciones de clima organizacional hace referencia al espacio, actividades, condiciones de trabajo, la comunicación, entre otros factores, que existe entre los colaboradores frente al lugar en donde desempeñan sus funciones (Afana y El, 2019). Asimismo, también suele denominarse ambiente laboral, el cual está relacionado con las diferentes apreciaciones que establecen tanto los directivos de la organización en conjunto con el capital humano que labora en la misma, es decir, se refiere al ambiente laboral dentro de una institución (Oben, Zhu y Awuni, 2021). Además, se puede señalar que este es conceptualizado como aquel medio exterior sobre el cual se desarrolla un colaborador, con la finalidad de establecer un adecuado comportamiento o conducta dentro de un ámbito de alta competencia laboral (Afanasyev, Ivanova, Rezakov, Afanasyev y Kunitsyna, 2019)

Del mismo modo, el ambiente laboral, viene a ser aquel espacio en donde el personal de una empresa desempeña sus funciones y la relación que tiene con los demás miembros (Afanasyev, Ivanova, Rezakov, Afanasyev y Kunitsyna, 2019). Este clima, también suele ser la expresión personal acerca de la apreciación que otorgan los colaboradores hacia la compañía en la cual prestan su servicio. Por ello, es que el clima laboral, está en relación con la cultura organizacional, motivación, comunicación, compañerismo y liderazgo entre los colaboradores de una empresa (Rozman y Strukelj, 2020).

Por otro lado, es importante que en las organizaciones de cualquier rubro que brinden u ofrezcan un servicio, establezcan, mantengan y presenten un ambiente positivo, ya que ello, les va a permitir cumplir con los objetivos organizacionales que tiene la entidad, además (Ali y Anwar, 2021), podrán aumentar a su satisfacción frente a las funciones que desempeña y hacia la organización como tal, y a la vez les va a permitir brindar un adecuado servicio a los usuarios (Martínez y Valenzo, 2020).

La dimensión motivación, está relacionada a las reacciones del capital humano de una organización frente a los estímulos atractivos y/o permanentes los cuales les permiten presentar un desempeño eficiente o deficiente hacia sus funciones y tareas que desarrollan en su puesto de trabajo (Amin, 2021). Asimismo, la motivación, también está concerniente con la capacidad que una compañía tiene para hacer que su capital humano esté satisfecho en su lugar de trabajo y además conseguir en ellos un buen rendimiento (Girdwichai y Sriviboon, 2020).

Del mismo modo, la motivación en las organizaciones suele presentarse de dos tipos, la intrínseca y la extrínseca. En lo que refiere a la motivación extrínseca, esta seta relacionada a los factores los cuales no dependen del colaborador, sino por parte de la misma organización mediante los beneficios que les otorgan por su rendimiento y desempeño que realizan en cada una de sus tareas en sus puestos de trabajo (Pancasila y Haryono, 2020).

Asimismo, en cuanto a la motivación intrínseca este suele nacer por parte del mismo colaborador, es decir, está relacionada con la satisfacción personal para desarrollar sus funciones, sin buscar o hacerlas por conseguir un beneficio o premio por parte de la misma empresa (Anser, Shafique, Usman, Akhtar y Ali, 2021). Es por ello, que es importante que las organizaciones les brinden un adecuado ambiente y establecimiento de trabajo para conseguir la motivación de los colaboradores (Ouma, 2018).

Además, la dimensión liderazgo, viene a ser aquellas capacidades que tienen los colaboradores para influir en la organización como con sus compañeros de trabajo, cuyo fin es conseguir los objetivos de la empresa. Asimismo, el liderazgo también está relacionado con las habilidades que tienen algunos miembros de la organización para motivar a sus a los demás integrantes a cumplir con las actividades y metas establecidas (Hiwa, Durmas y Salim, 2021).

De forma similar, el liderazgo hace referencia a los colaboradores que hacen de guía a otros trabajadores, ya sea a través de las decisiones eficientes que toman, mediante la capacidad que tienen para gestionar recursos o por habilidades y facilidad para realizar negociaciones. Lo que significa que las personas líderes ofrecen apoyo, orientan y enseñan a otras personas a efectuar con las metas establecidas frente a la compañía a la cual brinda servicio (Rosari, 2019).

Por otro lado, está el liderazgo participativo, este viene a ser aquel liderazgo que tienen algunos colaboradores dentro de una organización, donde estos toman en cuenta la participación u opiniones que los demás miembros exponen frente a un tema o situación dentro de la organización. Frente a lo señalado, es sustancial que las empresas orienten y brinden estrategias necesarias para potenciar el liderazgo en su capital humano, lo cual aportará para cumplir con las metas fijadas por la misma (Mohammed, Nusari y Ameen, 2018).

La dimensión comunicación, hace referencia a los procesos de emisión que establecen todo el capital humano de una organización para

comunicar o dar a conocer temas de importancia empresarial. Asimismo, esta comunicación, permite que los colaboradores desarrollen y generen un clima laboral eficiente, el cual conlleve a desarrollar una buena relación y trato entre los integrantes de las áreas corporativas (Romero, Jaramillo y Parra, 2020).

Del mismo modo, una buena comunicación por parte de todo el capital humano que conforma una organización es vital para desarrollar y cumplir de manera eficiente las actividades y funciones administrativas que cada uno de los colaboradores tiene con respecto a su puesto laboral. Es por ello, que una buena comunicación contribuye a cumplir en conjunto con cada uno de los objetivos organizacionales que tienen las áreas de trabajo dentro de una empresa (Zyman, 2019).

Por otro lado, en lo que refiere a la comunicación verbal por parte de los colaboradores viene a ser la comunicación que se expresa mediante palabras, en donde permite desarrollar un diálogo con los demás miembros de la organización. Por ello, para que dentro de las organizaciones se desarrolle un clima positivo, debe establecerse una efectiva comunicación entre todos los integrantes que conforman la empresa (Kapur, 2018).

A continuación, se presentan algunas definiciones de satisfacción laboral hace referencia al estado emocional de agrado que tienen los colaboradores con respecto a su lugar de trabajo dentro de una organización. Asimismo, la satisfacción está concerniente con las expresiones y sentimientos de felicidad y motivación que presentan algunos miembros con su trabajo. Es por ello, que la satisfacción es cuando el trabajador está contento y comprometido con la empresa a la cual brinda su servicio laboral (Lange, 2021).

Del mismo modo, la satisfacción laboral viene a ser el estado de felicidad y bienestar frente al puesto laboral que un colaborador tiene en una empresa. Además, cuando un trabajador está satisfecho dentro de una organización, este va a mostrar un desempeño eficiente frente a sus actividades y funciones asignadas, también va a promover una buena

comunicación y equipos de trabajo en conjunto con los demás integrantes (Sriram y Remya,2020).

Por otro lado, una buena satisfacción por parte de los colaboradores de una organización va a conllevar que estos proporcionen un servicio y desempeño eficiente con respecto a las tareas establecidas en la misma. Además, la satisfacción ayuda a fomentar un clima positivo entre todos los integrantes, y también a cumplir de manera eficiente con las metas organizacionales (Omah y Obiekwe, 2019).

Asimismo, la dimensión satisfacción de tareas, hace referencia al cumplimiento de funciones, tareas o actividades que el colaborador realiza dentro de una organización, apoyando de esta forma al cumplimiento eficiente de los objetivos organizacionales. Asimismo, esta significación está relacionada con el esfuerzo laboral que muestra el capital humano a la hora de desarrollar sus tareas en base al puesto de trabajo que tiene a cargo (Murat, 2021).

Del mismo modo, la significación de funciones viene a ser también el trabajo en equipo que se crea dentro de una empresa por parte de los miembros. Por ello, es trascendental también que las organizaciones les proporcionen a sus participantes un espacio de trabajo adecuado con las herramientas necesarias, ya que, de este modo, estos podrán desarrollar un trabajo eficiente en base a los objetivos establecidos (Phuong, Le y Dong, 2021).

Por otro lado, es importante que las empresas les asignen tareas a los colaboradores de acuerdo con su experiencia dentro del área o en base a sus conocimientos y competencias que muestra, ya que, de este modo, los trabajadores podrán desempeñar un trabajo eficiente que contribuyen a cumplir con los objetivos organizacionales (Muhammad, 2019).

Además, la dimensión condiciones de trabajo, hace referencia al ambiente e instalaciones en las cuales el capital humano desarrolla y cumple sus funciones establecidas. Asimismo, las condiciones de trabajo suelen ser también el conjunto de factores los cuales establecen la situación en la cual

el colaborador ejecuta sus actividades, en donde estas incluyen las herramientas de trabajo, horas de trabajo y la organización de trabajo en sí (Acosta y Sánchez, 2018).

De forma similar, las condiciones también vienen a ser las jornadas de trabajo que ejecuta el personal dentro de una empresa, el salario que recibe por el cumplimiento de estas, los descansos, así como también las vacaciones que los colaboradores obtienen por parte de su trabajo. Además, estas condiciones a las que están expuestas los trabajadores deben ser las adecuadas para que estos puedan cumplir con los objetivos organizacionales (Chero, 2019).

Por otro lado, es importante que las organizaciones les brinden los espacios suficientes y los materiales (recursos) adecuados para que estos puedan cumplir de forma eficiente con cada una de sus tareas asignadas. Por ello, para el desempeño de las funciones la organización debe garantizar a los miembros la seguridad en cada uno de sus procesos (Fuentes, Egas, Campos y Escobar, 2019).

Además, la dimensión reconocimiento personal de la variable satisfacción laboral, viene a ser aquellos logros los cuales son obtenidos por medio del trabajo que un colaborador realiza dentro de una organización. Estos reconocimientos permiten que el capital humano muestre un desempeño eficiente y se esfuerce de forma consecutiva por cumplir con los objetivos organizacionales como profesionales (García, Fontalvo y Marín, 2021).

Del mismo modo, el reconocimiento personal está relacionado con las recompensas que reciben por parte de la organización con respecto al desempeño que esta muestra en su puesto de trabajo. Por ello, es necesario que las empresas les brinden las estrategias y capacitaciones necesarias a los trabajadores para que estos incrementen sus conocimientos y capacidades y puedan mostrar un mejor desempeño (Lannacone, 2020).

Por otro lado, es vital que las compañías reconozcan el momento oportuno el desempeño de los colaboradores, ya que, de este modo, estos

se sentirán más motivados y con la organización comprometidos. Además, los logros profesionales, contribuyen a mostrar un mejor desempeño en sus áreas de trabajo establecidas (Paredes, Alemán y Castro, 2021).

Mientras que, la dimensión nivel de recompensa de la variable satisfacción laboral, viene a ser aquellas retribuciones que recibe el capital humano por parte de una organización por las tareas y actividades que éste efectúa en su puesto de trabajo. Asimismo, una recompensa laboral es proporcionada por algunas empresas para maximizar el desempeño y compromiso organizacional de los colaboradores hacia la compañía (Gonzales, 2018).

Además, las recompensas están relacionadas con los beneficios que las empresas les otorgan a sus trabajadores para reconocer su esfuerzo laboral de realzan en cada una de sus actividades, fortaleciendo de esta forma el desempeño y satisfacción de los colaboradores, además, de este modo se aumenta la motivación en cada uno de ellos (Manjarrez, Egas, Campos y Escobar, 2019).

Por otro lado, es sustancial que la empresa les ofrezca una adecuada remuneración al personal con respecto a las funciones que este desempeña, incentivos y demás formas de recompensa, ya que, de este modo, el capital humano se esforzará por aumentar su rendimiento productivo para ser cada vez más eficientes en el desarrollo de tareas (Caparroso, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

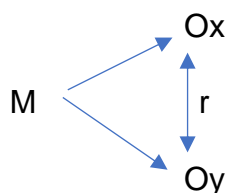
3.1.1. Tipo de Investigación

El enfoque fue cuantitativo, dado que para cumplir con los objetivos planteados usaremos técnicas estadísticas.

El tipo de estudio fue el básico, en donde se contó con la evaluación de una realidad en específico con la intención de validar la relación de variables, generando un conocimiento nuevo en cuanto a ello. Hernández et al. (2018), señalan que este estudio se centra en la evaluación del objeto de estudio, que en este caso son los trabajadores del hotel “Casa del Parque”, con la finalidad de comprender cómo es que su desarrollo se ha seguido en base a la interacción con el entorno, teniendo como variables al clima organizacional y la satisfacción laboral.

3.1.2. Diseño de Investigación

La investigación ostentó un diseño no experimental, dado que la realidad no tuvo ninguna modificación. Fue correlacional dado que se tuvo con la búsqueda de relación entre variables, demostrando ello por medio de métodos estadísticos y transversales. Mientras que, fue transversal, dado que se aplicó el instrumento una única vez en el estudio (Hernández et al. 2018).



M: Muestra

Ox: Observación de la variable X

Oy: Observación de la variable Y

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Clima organizacional

- **Definición conceptual:** El clima organizacional es definido como aquella influencia que llega a tener el medio ambiente laboral, sobre el comportamiento y el nivel de motivación de un colaborador, entendiendo que ello incide directamente sobre su conducta (Díaz, 2019).

El clima organizacional es el ambiente que se crea y se experimenta en la organización todos los días, resulta de los sentimientos de los empleados sobre lo que hacen y los motivos que hacen que cada persona en la organización realice sus tareas.

- **Definición operacional:** La variable de estudio se centralizó en la valoración de la interacción que la persona llega a tener con un entorno laboral, en donde la adquisición de datos se realizará mediante el uso del cuestionario, el cual se divide en tres dimensiones motivación liderazgo y comunicación.
- **Indicadores:** Motivación extrínseca, motivación intrínseca, liderazgo, objetivos, comunicación verbal e interacción.
- **Escala de medición:** Ordinal (Likert)

Variable Y: Satisfacción laboral

- **Definición conceptual:** Es considerada como aquel conjunto de experiencias laborales que una persona puede llegar a tener, generando beneficios en sus actitudes y desempeño, en donde se origina la productividad del recurso humano (Lannacone, 2020).

La satisfacción laboral es el grado de conformidad del empleado con el ambiente de trabajo y las condiciones de trabajo.

- **Definición operacional:** La variable de estudio se centralizó en la valoración del nivel de satisfacción que alcanzó una persona dentro de su interacción con el medio ambiente laboral, recolectando los datos por medio del cuestionario el cual se divide en 4 dimensiones: significancia de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento del personal y nivel de recompensa.
- **Indicadores:** Trabajo en equipo, sentimiento de pertenencia, esfuerzo laboral, espacio de trabajo, disposición de material, reconocimiento de tareas, logro profesional, remuneración e incentivo.
- **Escala de medición:** Ordinal (Likert)

3.3. Población, (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

3.3.1. Población:

Se encontró representada por un total de 25 colaboradores del Hotel Casa del Parque, ubicado en la localidad de Trujillo. Hernández et al. (2018), fundamentan que la población es considerada como la cantidad de representantes que inciden directamente en la perspectiva sobre un hecho determinado.

La población al ser pequeña la muestra es la misma.

- **Criterios de inclusión**

Colaboradores del Hotel “Casa del Parque”, Trujillo en el año 2022.

Colaboradores con más de 6 meses laborando en la entidad analizada.

- **Criterios de exclusión**

Colaboradores que no deseen formar parte del estudio.

Colaboradores que se encuentren de licencia.

3.3.2. Unidad de análisis: Colaboradores del hotel Casa del Parque.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: Se usó la encuesta, en donde Hernández et al. (2018), lo considera como aquellos cuestionamientos estructurados sobre los que se basa la evaluación de un hecho o acontecimiento.

Instrumento: Se evidenció el empleo del cuestionario, que según Hernández et al. Baptista (2018) lo define como aquel conjunto de preguntas que se centran en evaluar las dimensiones e indicadores de una variable, con la intención de responder a los objetivos diseñados. Para los cual, se expusieron un total de 15 preguntas para la variable “Clima organizacional” y 20 interrogantes para la variable “Satisfacción laboral”; usando para ambos instrumentos la escala de Likert, contando con una gama de posibilidades de respuestas enmarcadas en un total de cinco alternativas, entre ellas: totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, de acuerdo y totalmente de acuerdo.

Validación: Hernández et al. (2018), define a la validación como el método por el cual se puede contar con la exposición de calidad de una serie de preguntas. Para el presente caso, se evidenció la exposición de una ficha técnica de instrumento con la finalidad de demostrar la clara validez de los cuestionamientos incorporados en el estudio (Anexo 3).

Confiabilidad: Hernández et al. (2018), considera que la confiabilidad es representada por el método estadístico Alfa de Cronbach, en el cual se espera demostrar la alta fiabilidad del instrumento.

Tabla 1
Determinación del Alfa de Cronbach

Variable	Valor	Estado
Clima organizacional	0.862	Confiable
Satisfacción laboral	0.946	Confiable
Ambas variables	0.942	Confiable

Nota: Elaboración propia

Debido a que se contó con la aplicación del instrumento de adquisición de datos hacia un total de 20 personas, considerando ello como una prueba piloto, fue que se obtuvieron valores superiores a 0.70 para cada elemento de inspección, en donde se validó la existencia de confiabilidad respecto al instrumento de adquisición de datos.

3.5. Procedimientos

La investigación se basó en un inicio en la coordinación que se tuvo que mantener de forma previa con el administrador o representante legal de la entidad en estudio, con la finalidad de poder acceder al permiso necesario para la aplicación del instrumento hacia los trabajadores de esta, incidiendo con ello en aplicar el cuestionario validado por medios físicos, en cuanto a la presencia de los trabajadores en la entidad. Así mismo, la formación de la base de datos se desarrolló por medio del programa Excel, con la finalidad de exportar dicha información al programa SPSS V 26.00, igualmente se utilizó la estadística descriptiva, así como la inferencial en la mira de responder a cada uno de los objetivos establecidos.

3.6. Método de análisis de datos

En correspondencia con las estadísticas que se emplearon en el presente estudio, se contó con la estadística descriptiva y la inferencial; donde la primera de ellas accedió que se pueda incidir directamente en la caracterización de las variables de estudio por medio tablas, en donde se incidió en el proceso de baremación con la intención de distribuir por niveles a cada una de las variables y de forma consecuente a sus dimensiones respectivas.

Además, se hizo empleo de la estadística inferencial, la cual permitió obtener los resultados para el estudio.

Así mismo, se consideró el cálculo del coeficiente de correlación Rho de Spearman con la intención de validar las hipótesis planteadas, en donde se midió de la siguiente forma:

H0: Hipótesis alternativa, hipótesis que valida la existencia de relación.

H1: Hipótesis nula, hipótesis que niega la existencia de relación.

Cabe destacar que la prueba de hipótesis se validó de la siguiente manera: Si es que el valor de S (Sigma) fuese inferior a 0.050, es que se pudo validar la existencia de la hipótesis alternativa. Mientras que, si el valor de sigma fuese superior o igual a 0.050 es que se validó la existencia de la hipótesis nula.

Mientras que, de forma complementaria se contó con la exposición del coeficiente de confiabilidad Alfa de Cronbach, en donde un valor superior a 0.70 demostró la alta confianza que se puede llegar a tener en los datos del presente estudio, mediante el empleo del programa estadístico SPSS V 26.00.

3.7. Aspectos éticos

En concordancia con estos aspectos, se evidenció las garantías de respeto hacia cada uno de los colaboradores de la investigación, entendiendo con ello que se contó con la libertad ofrecida a cada uno de estos con la finalidad de que puedan ofrecer su opinión hacia un contexto de estudio. Así mismo, se respetó de forma íntegra a los derechos de autor, con la intención de certificar ello mediante el respectivo citado del estudio y demostrando el parafraseo por medio del programa Turnitin se utilizó las normas APA y la guía de la Universidad Cesar Vallejo.

IV. RESULTADOS

Resultados de los objetivos específicos:

Objetivo específico 1

Determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022.

Tabla 1

Nivel del clima organizacional de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022.

Nivel	Motivación		Liderazgo		Comunicación		Variable Clima	
	n°	%	n°	%	n	%	n	%
ALTO	2	8%	2	8%	20	65%	6	24%
MEDIO	22	88%	22	88%	5	16%	13	52%
BAJO	1	4%	1	4%	6	19%	6	24%
TOTAL	25	100%	25	100%	31	100%	25	100%

Nota: Datos obtenidos de la muestra

Según los datos obtenidos, arroja un nivel medio en cuanto al nivel de clima organizacional de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, con un 52%, es decir que la mayoría de los colaboradores, indicaron que el clima en la compañía es confiable se tiene a la par un nivel alto y bajo con un 24%.

Objetivo específico 2

Determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022.

Tabla 2

Grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022.

Nivel	Motivación		Liderazgo		n	Comunicación	Nivel De Recompensa	
	n°	%	n°	%			n	%
ALTO	3	12%	3	12%	24	96%	20	80%
MEDIO	22	88%	22	88%	1	4%	0	0%
BAJO	0	0%	0	0%	5	20%	5	20%
TOTAL	25	100%	25	100%	25	100%	25	100%

Nota: Datos obtenidos de la muestra

Según los datos obtenidos, arroja un grado alto respecto a la satisfacción de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, con un 80% la dimensión nivel de recompensa y 96% la dimensión comunicación es decir que los colaboradores, indican que el grado satisfacción del capital humano es confiable se tiene a la par un nivel medio con un 88%.

Objetivo específico 3

Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022.

Tabla 2

Correlación entre la dimensión motivación y la variable satisfacción laboral

		Correlaciones	
		Dimensión motivación	Variable Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Grado de relación	1	0.713
	Significatividad		0.000
	N	25	25
	Grado de relación	0.713	1
	Significatividad	0.000	
	N	25	25

Nota. Datos obtenidos de la muestra

En cuanto a la tabla 3 el p valor es menor a 0.050, obteniendo 0.000, fue que se comprobó la efectividad de correlación entre los elementos de análisis, la cual confirma la existencia de relación. Así mismo, el tipo de relación fue directamente conveniente, con lo cual se puede establecer que los elementos llegan a mejorar conjuntamente dentro del ámbito de estudio, manteniendo un valor de relación de 0.713 (Correlación positiva considerable).

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022

Tabla 3

Correlación entre la dimensión liderazgo y la variable satisfacción laboral

Correlaciones				
			Dimensión Liderazgo	Variable Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión Liderazgo	Grado de relación	1	0.874
		Significatividad		0.000
		N	25	25
	Variable Satisfacción laboral	Grado de relación	0.874	1
		Significatividad	0.000	
		N	25	25

Nota. Datos obtenidos de la muestra

En cuanto a la tabla 4 el p valor es menor a 0.050, obteniendo 0.000, fue que se señaló la existencia de correlación positiva entre los elementos de análisis, la cual confirma la existencia de relación. Así mismo, el tipo de relación fue directamente conveniente, con lo cual se puede establecer que los elementos llegan a mejorar conjuntamente dentro del ámbito de estudio, manteniendo un valor de relación de 0.874 (Correlación positiva muy fuerte).

Objetivo específico 5

Conocer la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022.

Tabla4

Correlación entre la dimensión comunicación y la variable satisfacción laboral

Correlaciones				
			Dimensión Comunicación	Variable Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Dimensión Comunicación	Grado de relación	1	0.903
		Significatividad		0.000
		N	25	25
	Variable Satisfacción laboral	Grado de relación	0.903	1
		Significatividad	0.000	
		N	25	25

Nota. Datos obtenidos de la muestra

En cuanto a la tabla 5 el p valor es menor a 0.050, obteniendo 0.000, fue que se aprobó la existencia de significativa correlación entre los elementos de análisis la cual confirma la existencia de relación. Así mismo, el tipo de relación fue proporcional, con lo cual se puede establecer que los elementos llegan a mejorar conjuntamente dentro del ámbito de estudio, manteniendo un valor de relación de 0.903 (Correlación positiva muy fuerte).

Objetivo general

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022

Contrastación de hipótesis

H1: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022

H0: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022

Tabla 6

Correlación entre la variable clima organizacional y la variable satisfacción laboral

Correlaciones				
			Variable Clima organizacional	Variable Satisfacción laboral
Rho de Spearman	Variable Clima organizacional	Grado de relación	1	0.835
		Significatividad N	25	25
	Variable Satisfacción laboral	Grado de relación	0.835	1
		Significatividad N	0 25	25

Nota. Datos obtenidos de la muestra

En cuanto a la tabla 6 el p valor es menor a 0.050, obteniendo 0.000 fue que se demostró la existencia de correlación significativa entre los elementos de análisis. Así mismo, el tipo de relación fue directamente proporcional, con lo cual se puede establecer que los elementos llegan a mejorar conjuntamente dentro del ámbito de estudio, manteniendo un valor de relación de 0.835 (Correlación positiva muy fuerte).

V. DISCUSIÓN

En cuanto al **objetivo específico 1**, los resultados evidenciaron que, los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo presentaron un clima organizacional de nivel medio con un 52% mientras que, en lo que refiere a las dimensiones de motivación de 88%, en liderazgo un nivel medio de 88%, en comunicación un nivel alto de 65%.

Del mismo modo, Aranda y Zaquinaula (2019), en su investigación concluyeron que, los componentes del clima organizacional como la comunicación, autorrealización, supervisión, involucramiento y condiciones laborales sí influyeron a la existencia de un clima laboral positivo, además este también incidió de forma directa sobre el desempeño del capital humano. Asimismo, Caparoso (2021), en su estudio determinó que el clima laboral que percibieron los recursos humanos de una compañía hotelera frente a sus ambientes de trabajo incidió directamente sobre la motivación para el desarrollo de sus funciones, así como en su comunicación. Mientras que, Manjarrez et al. (2019) en su investigación definió que sí hubo similitud e incidencia entre el clima organizacional de los trabajadores de los hoteles de Cantón Quevedo sobre la motivación, desempeño y satisfacción laboral.

Ambos resultados reflejaron ser similares a los del estudio, asimismo, mostraron que el clima laboral se consigue con un buen trato por parte de los jefes a los colaboradores, además que la comunicación, supervisión y las condiciones de trabajo también son factores importantes que inciden sobre el desarrollo de un clima positivo. Esto se fundamentó con lo expuesto por Rozman y Strukelj (2020), donde sustentaron que el clima organizacional permite que el capital humano de las empresas pueda desarrollar de forma más eficiente sus labores. Asimismo, Martínez y Valenzo (2020), manifestaron que el clima de una compañía viene a ser el espacio de trabajo en el cual desempeñan sus funciones los trabajadores y el cual incide en su satisfacción y motivación, que estos pueden tener.

En lo que concierne al **objetivo específico 2**, los resultados reflejaron que, los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, obtuvieron un nivel

de satisfacción de nivel medio equivalente a un 88%, mientras que, en lo que refiere a sus dimensiones, motivación indicaron tener un nivel medio de 88%, respecto al liderazgo un mismo nivel de 88%, en la comunicación un nivel alto de 96% y bajo de 20% y en lo que concierne al nivel de recompensa un nivel alto de 80% y bajo de 20%.

Los resultados coincidieron con Gonzales (2018), en su estudio manifestó que los factores que contribuyen e inciden de forma positiva sobre la satisfacción laboral fueron: los horarios de trabajo, las jornadas, la comunicación entre los colaboradores, así como la remuneración que reciben, además, la satisfacción laboral permitió que los trabajadores desarrollen un eficiente desempeño. Del mismo modo, la investigación de Guevara (2018), determinó que, la satisfacción laboral positiva que presentaron el capital humano del Hotel Palmira sí incide de forma directa sobre la satisfacción de los clientes que acudieron al servicio del Hotel. De forma similar, Cuevas (2021), en su estudio concluyó que, el 25% del capital humano presentaron un nivel satisfecho en cuanto al reconocimiento de la empresa, el 70% muy satisfecho en cuanto a la valoración de su trabajo, el 43% un nivel satisfecho respecto a la resolución de sus dudas, mientras que, el 65% un nivel muy satisfecho respecto a la comunicación que existe.

Ambos resultados reflejaron ser similares a los del estudio, dado que mostraron la importancia en que los trabajadores de un hotel se encuentren satisfechos por el servicio y trato de que puedan recibir un su trabajo. Esto se sustentó con lo expuesto por Sriram y Remya (2020), quienes fundamentaron que, una buena satisfacción laboral por parte del capital humano de una empresa índice al desarrollo de un ambiente laboral positivo entre todas las áreas de trabajo que conforman la organización.

En lo referente al **objetivo específico 3**, los resultados demostraron que, sí existe una positiva correlación de 0.713 respecto al clima organizacional en su dimensión motivación y la satisfacción de los trabajadores, en la cual ambas mejoran conjuntamente; además se obtuvo un valor de sigma semejante a 0.000, por lo que se admitió la hipótesis alterna de estudio.

De forma similar, Vera (2021), en su estudio concluyó que, la satisfacción laboral de los trabajadores sí influyó de forma directa sobre la percepción de los colaboradores, además los factores que incidieron en ello fueron: las recompensas, las promociones, el apoyo mutuo que puedan recibir y las condiciones de trabajo a las que están expuestos. Mientras que, Carrasposo (2021) en su estudio concluyó que, el clima organizacional que percibieron el capital humano de la compañía hotelera estuvo influenciado por los grados de motivación que reciben de sus jefes de trabajo tanto como el nivel medio y alto, así como el trato y salario que reciben, además el nivel de satisfacción en conjunto con los anteriores factores influyó en clima organizacional de las áreas de trabajo en la compañía hotelera.

Estos resultados reflejaron la importancia en que los colaboradores de un hotel desempeñen sus funciones frente a un ambiente positivo, donde, además puedan sentir que la empresa se preocupa por ofrecerles adecuados ambientes con los recursos necesarios. Lo señalado anteriormente, se fundamentó con lo exhibido por Pancasila y Haryono (2020), quienes manifestaron que la motivación por parte de los recursos humanos ayuda a fomentar el desarrollo de un clima laboral en los trabajadores frente a sus puestos de trabajo y hacia la organización. Mientras que Chiavenato (2019), sostuvo que, la motivación del capital humano y la satisfacción son uno de los factores que influyen directamente sobre el clima laboral.

En lo que refiere al **objetivo específico 4**, los resultados demostraron que, sí existió relación directa y significativa entre el clima organización en su dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores con una correlación muy alta equivalente a 0.874 y un valor de significancia de 0.000, por lo que se validó la hipótesis de estudio.

Del mismo modo, Caparros (2021), en su estudio concluyó que si hubo una semejanza entre el liderazgo de los jefes y la satisfacción en cuanto a toma de decisiones y factores intrínsecos como el salario, el trato, la motivación y el ambiente de trabajo. Asimismo, Gonzales (2018), en su estudio señaló que los factores que influyeron en la satisfacción laboral de

los trabajadores de los hoteles de Apart Hotel y verde Esmeraldas, fueron: las jornadas de trabajo, remuneraciones, liderazgo, horarios y sobre todo la comunicación que pueda existir entre los mismos colaboradores.

Ambos resultados resultaron tener similitud con obtenidos en el estudio en la dimensión analizada, además evidenciaron la importancia en que los colaboradores reciben no solo un buen trato, sino que además cuentan con adecuadas condiciones de trabajo, liderazgo por parte de sus jefes y supervisores y una buena comunicación entre todos los integrantes. Esto se sustentó con lo expuesto por Omah y Obiekwe (2019), quienes fundamentaron *quarandae*, la satisfacción laboral permite que los colaboradores muestran un mejor desempeño dentro de la organización en la que laboral, además esta satisfacción ayuda a fomentar un clima laboral positivo entre los trabajadores de las diferentes áreas.

En cuanto al **objetivo específico 5**, los resultados arrojaron que, sí existió una relación entre el clima organización en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel con una correlación muy alta de 0.903 y un valor de sigma similar a 0.000, por lo cual se dio validez a la hipótesis alternativa.

Asimismo, Aranda y Zaquinaula (2019), en su investigación determinaron que, los factores del clima laboral que influyen sobre el desempeño y satisfacción de los colaboradores del Hotel Las Vegas fueron: la comunicación, condiciones laborales, autorrealización, supervisión y el involucramiento laboral, además mostraron que un buen clima laboral positivo incidió de forma positiva sobre el desempeño de los recursos humanos. Del mismo modo, Cuevas (2021), en su estudio concluyeron que, el clima laboral en conjunto con sus dimensiones dentro de ellas la comunicación, si influyó de forma positiva sobre la satisfacción por parte de los colaboradores del hotel Casa Andina.

Ambos resultados evidenciaron que el desempeño de los colaboradores y su satisfacción se ve influenciado por la buena comunicación que exista en su ambiente y puestos de trabajo. Esto se

fundamentó con lo expuesto por Sriram y Remya (2020), quienes señalaron que cuando un trabajador está satisfecho en su lugar de trabajo, va a mostrar un desempeño eficiente frente funciones promoviendo con ello una buena comunicación con sus compañeros. Mientras que, Zyman (2019), quien manifestó que la comunicación en las organizaciones es de suma importancia porque permite que los trabajadores puedan cumplir de forma eficiente cada una de sus funciones asignadas.

En lo que refiere al **objetivo general**, los resultados exhibieron que, sí se encontró una relación directa y significativa entre las variables clima organización y satisfacción por parte de los trabajadores del Hotel Casa del Parque, con una correlación positiva muy fuerte similar a 0.835 y un valor de significancia de 0.000, por lo que se dio aceptación a la hipótesis alterna.

De forma similar, la investigación de Manjarrez et al. (2019), concluyó que sí existió una semejanza directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los hoteles del Cantón Quevedo por parte del capital humano, además 62% de los colaboradores indicaron que están comprometidos con la organización. Asimismo, Cuevas (2021), en su estudio determinó que, el clima organizacional sí presentó una positiva semejanza con el capital humano del Hotel Casa Andina, además, el 70% de ellos, mostró estar satisfecho por el trato que el hotel les brinda, el 69% manifestó estar conforme a la resolución de problemas y dudas por parte de sus jefes inmediatos, igualmente indicaron que existe una buena comunicación entre todos los integrantes. Los resultados difieren con Caparroso (2021), determinó que no existe semejanza directa entre el clima organizacional y la satisfacción de los colaboradores, además ello, se debió a que estos no cuentan con adecuadas condiciones de trabajo y reciben poca valoración por el desempeño que desarrollan sobre sus funciones.

Frente a ello, los resultados evidenciaron ser similares a los resultados del estudio, ya que reflejaron que, sí existió una relación entre las variables analizadas, además estos datos reflejan que para que los trabajadores desarrollen sus actividades con eficiencia y se encuentren satisfechos, exista un clima laboral positivo. Esto se respaldó con lo expuesto

por Afanasyev et al. (2019), quienes fundaron que, este clima hace referencia a las condiciones de trabajo, tareas, cultura, comunicación y demás factores por parte de los colaboradores en la empresa en la que desarrollan sus labores. Mientras que, Omah y Obiekwe (2019), sustentan que la satisfacción viene a ser el estado de bienestar, conformidad y agrado que los colaboradores puedan tener frente a la organización como a las funciones que desempeñan en ella.

VI. CONCLUSIONES

1. Referente al objetivo específico 1, se determinó que, los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo reflejaron un clima organizacional de nivel medio de 52% mientras que, respecto a sus dimensiones de motivación y liderazgo, un nivel medio de 88% y en la comunicación, un nivel alto de 65%, lo que demuestra un nivel significativo de liderazgo que pueden tener una repercusión en la toma de decisiones basadas en la buena comunicación y motivación de los colaboradores.
2. En lo que refiere al objetivo específico 2, se determinó que, trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, evidenciaron tener un nivel de satisfacción de nivel medio de 88%, mientras que, respecto a sus dimensiones, motivación y liderazgo indicaron tener un nivel medio de 88% y en comunicación y recompensa un nivel alto de 96% y 80% respectivamente, en donde se ha señalado con ello la necesidad de mejora alcanzada en cuanto a las condiciones de trabajo y la retribución que se llega a tener en cuanto a ello.
3. En lo que concierne al objetivo específico 3, sí identificó la relación entre el clima organizacional en su dimensión motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, con una relación de 0.713 y un valor de sigma de 0.000, debido a que se debe de esperar que un colaborador motivado pueda mantener un mayor nivel de satisfacción respecto a su ámbito organizacional.
4. En relación con el objetivo específico 4, se determinó que, sí hubo relación entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, con una relación semejante a 0.874 y un valor de sigma de 0.000, lo cual refleja la importancia de contar con un líder de equipo que ayude a comprender y manejar las necesidades de los colaboradores dentro del ámbito organizacional.

5. Finalmente, de acuerdo con el objetivo 5, se conoció que, sí hubo relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, con una relación semejante a 0.903 y un valor de sigma a 0.000, lo cual ha demostrado que todo ámbito laboral de alta competencia espera mantener una gestión de la comunicación adecuada, la cual repercute directamente sobre la gestión interna y por ende, sobre las condiciones de trabajo de forma general.
6. Respecto al objetivo general, se determinó que, sí existió relación entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, con una correlación semejante a 0.835 (correlación positiva muy fuerte) y un valor de sigma equivalente a 0.000 por lo que se aceptó la hipótesis alterna, debiéndose a la necesidad que se ha mantenido de un adecuado clima organizacional con la finalidad de alcanzar un nivel de satisfacción significativo dentro de los colaboradores, demostrando que si aumenta el nivel en el clima organizacional también aumenta el nivel de satisfacción laboral.

VII. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la empresa Hotel Casa del Parque Trujillo las siguientes recomendaciones:

1. Asimismo, se recomienda al Hotel Casa del Parque Trujillo, que centre esfuerzos en analizar el clima organizacional entre su personal de todas las áreas de trabajo de forma constante, con la finalidad de reducir el nivel de incidencia que ello puede tener sobre el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.
2. Se recomienda a la empresa que optimicen sus procesos internos en cuanto a garantizar una adecuada motivación, tanto intrínseca, como extrínseca hacia sus colaboradores, siendo complementado con buenas condiciones de trabajo, reconocimientos y recompensas con la finalidad de que se mejore el clima organizacional en la empresa.
3. De igual manera, se recomienda que el Hotel Casa del Parque Trujillo deba desarrollar talleres participativos con el fin de brindar un ambiente positivo y consecuente en el tiempo, además de mejorar el nivel de conocimiento respecto al área en donde se desarrollan, ya que, estos constituyen elementos indispensables para brindar un servicio de calidad a los clientes.
4. También, se recomienda al Hotel Casa del Parque Trujillo mejorar las condiciones de trabajo tangibles y dar un reconocimiento a sus colaboradores mediante incentivos económicos en base al cumplimiento de metas, ya que, todo ello contribuirá a que se sientan satisfechos en la empresa tanto en el ambiente como en el trato, favoreciendo a aumentar el nivel de compromiso organizacional.
5. Por otro lado, se recomienda al Hotel Casa del Parque Trujillo, capacitar a los jefes de cada área de trabajo con la finalidad de que sean grandes líderes para los colaboradores de sus respectivas áreas

de trabajo, de modo que se pueda cumplir con los objetivos, tomar buenas decisiones y lograr en equipo buenos resultados para la empresa hotelera.

6. Finalmente, se recomienda al Hotel Casa del Parque Trujillo, mejorar el nivel de comunicación tanto vertical como horizontal, con la finalidad que los colaboradores con menor rango puedan expresar sus necesidades a los líderes de equipo o personal de mayor jerarquía, permitiendo que la entidad pueda mejorar el nivel de satisfacción de sus necesidades y aumentar con ello la calidad de sus condiciones de trabajo.

REFERENCIAS

- Acosta, C. y Sánchez, L. (2018). Incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de los colaboradores en Hoteles boutique en la ciudad de Cartagena. *Revista de la Universidad Simón Bolívar*, 1 (1), 1 – 10. https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/7968/Incidencia_Satisfacci%C3%B3n_Laboral_Clima_Organizacional_Resumen.pdf?sequence=2
- Afana, A., y El, A. (2019). The role of organizational environment in enhancing managerial empowerment in Al-Aqsa network for media and art production. *International Journal of Business Ethics and Governance*, 2(2), 30-65. <https://scholar.archive.org/work/urypbvdssiem7ojw/w64efb3ii/access/wayback/https://ijbeg.com/index.php/1/article/download/40/75>
- Afanasyev, V., Ivanova, O., Rezakov, R., Afanasyev, I., y Kunitsyna, S. (2019). Organizational environment for the schoolchildrens' professional identities: establishing, modelling, efficiency expectations and long-term development. *International journal of civil engineering and technology*, 10(2), 1612. https://www.academia.edu/download/60380560/IJCIET_10_02_15620190824-107183-1vy5o61.pdf
- Ali, B., y Anwar, G. (2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. Ali, BJ, & Anwar, G.(2021). An Empirical Study of Employees' Motivation and its Influence Job Satisfaction. *International Journal of Engineering, Business and Management*, 5(2), 21-30. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3822723
- Amin, F. (2021). A Review Of The Job Satisfaction Theory For Special Education Perspective. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(11), 5224-5228. <https://turcomat.org/index.php/turkbilmate/article/view/6737>
- Anser, M., Shafique, S., Usman, M., Akhtar, N., y Ali, M. (2021). Spiritual leadership and organizational citizenship behavior for the environment: An intervening and interactional analysis. *Journal of Environmental Planning and*

Management, 64(8), 1496-1514.

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/09640568.2020.1832446>

Aranda, S. y Zaquinaula, U. (2019). *Clima laboral y desempeño de los colaboradores del hotel las vegas, jaén 2018* (Informe de pregrado). Universidad Señor de Sipán: Pimentel.
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5898/Aranda%20Chuquihuanga%20%26%20Zaquinaula%20Loyaga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: definición, diagnóstico y consecuencias*. Editorial Trilla: México.
<https://books.google.com.pe/books?id=Ur-3PQAACAAJ&dq=likert+1967+teor%C3%ADa+del+clima+organizacional+libro+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwi9toeihNb3AhWXuZUCHYE1A74Q6AF6BAgIEAE>

Caparros, L. (2021). *Incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de los colaboradores en hoteles boutique en la ciudad de Cartagena* (Informe de pregrado). Universidad Simón Bolívar: Ecuador.
<https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/7968>

Chero, M. (2019). *Satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star* (Informe de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Chiclayo.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2033/1/TL_CheroBautistaMar%c3%adaFernanda.pdf

Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. Mc Graw Hill: México.
<https://books.google.com.pe/books?id=kmFOtwAACAAJ&dq=Herzberg+en+el+a%C3%B1o+1959+acerca+de+la+Satisfacci%C3%B3n+Organizacional+libro+pdf&hl=es-419&sa=X&ved=2ahUKEwij16vShNb3AhX3JLkGHec0Cy4Q6AF6BAgJEAE>

Cuevas, E. (2021). *Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los colaboradores Casa Andina Tujillo-2020* (Informe de pregrado).

<https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/16720/ENRIQUEZ%20CUEVAS%20-%20TS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Díaz, Y. (2019). *Clima organizacional y desempeño laboral en el Hotel Internacional en Tingo María – 2019* (Informe de pregrado). Universidad de Huánuco: Huánuco. <http://repositorio.udh.edu.pe/123456789/2372>

Fuentes, N.; Egas, M.; Campos, J. y Escobar, H. (2019). El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras del Cantón Quevedo. *Revista científica Ecociencia*, 6 (5), 1 – 15. <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/283/224>

García, S.; Fontalvo, Y. y Marín, L. (2021). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: caso de estudio aplicado en Bucaramanga-Santander (Colombia). *Revista internacional de turismo, empresa y territorio*, 5 (1), 147 – 158. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7989250.pdf>

Girdwichai, L. y Sriviboon, C. (2020). Mployee motivation and performance: do the work environment and the training matter. *Journal of security and sustainability issues*, 9(4), 42-51. https://www.researchgate.net/publication/338760804_EMPLOYEE_MOTIVATION_AND_PERFORMANCE_DO_THE_WORK_ENVIRONMENT_AND_THE_TRAINING_MATTER

Gómez, F. y Ormeno, K. (2020). *Identidad organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Las Dunas de Ica, 2020* (Informe de pregrado). Universidad Autónoma de Ica: Ica. <https://www.colegiodepsicologoscdrica.com/wp-content/uploads/2021/03/IDENTIDAD-ORGANIZACIONAL-Y-SATISFACCION-LABORAL-DE-LOS-COLABORADORES-DEL-HOTEL-LAS-DUNAS-DE-ICA-2020.pdf>

Gonzales, R. (2018). *Análisis de los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral en los hoteles: Apart Hotel, Colon y Perla Verde de Esmeraldas* (Informe de pregrado). Pontificia Universidad Católica Del Ecuador: Ecuador.

<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1488/1/GONZ%c3%81LEZ%20G%c3%93NGORA%20ROSA%20MAR%c3%8dA.pdf>

Guevara, F. (2018). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente en Palmira Hotel Chiclayo – 2017* (Informe de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo: Perú.
https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1593/1/TL_GuevaraRuizFlor.pdf

Hanco, M.; Carpio, A.; Laura, Z. y Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Revista de investigación en comunicación y desarrollo*, 12 (3), 1 – 9.
<http://www.scielo.org.pe/pdf/comunica/v12n3/2219-7168-comunica-12-03-186.pdf>

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2018). *Metodología de la investigación*. Mc Graw Hill: México. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Hiwa, H, Durmas, O. y Salim, D. (2021). Leadership Styles and their effects on Organizational Effectiveness. *Journal of Management and Marketing*, 2(2), 1-9.
https://www.researchgate.net/publication/351302738_Leadership_Styles_and_their_effects_on_Organizational_Effectiveness

Kapur, R. (2018). Organizational Communication. *Journal of the communication*, 1(1), 1-9.
https://www.researchgate.net/publication/323691489_Organizational_Communication

Lange, T. (2021). Job Satisfaction and Implications for Organizational Sustainability: A Resource Efficiency Perspective. *Sustainability Journal*, 13(1), 1-17.
<https://www.mdpi.com/2071-1050/13/7/3794/pdf>

Lannacome, G. (2020). *Satisfacción Laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel - Lima - Perú, 2020* (Informe de pregrado). Universidad Cesar Vallejo: Perú.

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/79545/lannacone_CG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Lannacone, G. (2020). *Satisfacción Laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel - Lima - Perú, 2020* (Informe de pregrado). Universidad César Vallejo: Lima.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79545>

Manjarrez, N., Egas, M., Campos, J. y Escobar, H. (2019). El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras del Cantón Quevedo. *Revista científica ecociencia*, 6(5), 1-15.
<https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/ecociencia/article/view/283/224>

Martínez, J. y Valenzo, M. (2020). Factors that influence the organizational climate of a higher education institution. *Revista espacios*, 41(26), 1-14.
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n26/a20v41n26p13.pdf>

Mohammed, R., Nusari, M. y Ameen, A. (2018). Leadership in the organization: A Conceptual Review. *International Journal of Management and Human Science (IJMHS)*, 2(4), 52-59.
https://www.researchgate.net/publication/328738899_Leadership_in_the_organization_A_Conceptual_Review

Muhammad, A. (2019). The nexus of employee's commitment, job satisfaction, and job performance: An analysis of FMCG industries of Pakistan. *Business & Management*, 6(1), 1-13.
<https://www.econstor.eu/bitstream/10419/206228/1/23311975.2019.1654189.pdf>

Murat, A. (2021). Analysis of the relationship between job satisfaction and organizational trust of physical education and sports teachers. *Journal of Pedagogical Research*, 5(1), 1-13.
<https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1288689.pdf>

Obeng, A., Zhu, Y. y Awuni, S. (2021). Organizational Climate and Job Performance: Investigating the Mediating Role of Harmonious Work Passion and the Moderating Role of Leader–Member Exchange and Coaching.

Journal SAGE, 1(1), 1-14.
<https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/21582440211008456>

Omah, O. y Obiekwe, O. (2019). Impact of Employee Job Satisfaction on Organizational Performance. *International Journal of Current Research*, 6(12), 1-9.
https://www.researchgate.net/publication/338805548_Impact_of_Employee_Job_Satisfaction_on_Organizational_Performance

Orosco, S. (2019). *Clima organizacional – estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores eventuales del área de eventos en hotel 5 estrellas, Miraflores (2016-2017)* (Informe de pregrado). Universidad San Martín de Porres: Perú.
https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5165/OROSCO_RS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ouma, G. (2018). Employee Motivation, An Organizational Performance Improvement Strategy (A Review on Influence of Employee Motivation on Organizational Performance). *Journal sciences*, 1(5), 1-6.
<https://juniperpublishers.com/jojs/pdf/JOJS.MS.ID.555575.pdf>

Pancasila, I. y Haryono, S. (2020). Effects of Work Motivation and Leadership toward Work Satisfaction and Employee Performance: Evidence from Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(6), 387-397. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202017764018192.pdf>

Paredes, P.; Alemán, A. y Castro, T. (2021). Organizational environment and satisfaction in financial institutions in the province of Guayas, Ecuador. *Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales*, 3 (2), 1 – 25.
<https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/view/182/130>

Phuong, D., Le, N. y Dong, T. (2021). The Impact of Extrinsic Work Factors on Job Satisfaction and Organizational Commitment at Higher Education Institutions in Vietnam. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 8(8), 259-270. <https://www.koreascience.or.kr/article/JAKO202120953702350.pdf>

Romero, C., Jaramillo, J. y Parra, M. (2020). Organizational communication between teachers and managers: comparative analysis of Colombian

- institutions. *Revista espacios*, 41(30), 1-13.
<https://www.revistaespacios.com/a20v41n30/a20v41n30p17.pdf>
- Rosari, R. (2019). Leadership definitions application for lecturers' leadership development. *Journal of Leadership in Organizations*, 1(1), 1-12.
<https://jurnal.ugm.ac.id/leadership/article/download/2/pdf>
- Rozman, M. y Strukelj, T. (2020). Organisational climate components and their impact on work engagement of employees in medium-sized organisations. *Economic Research*, 34(1), 775-804.
<https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/1331677X.2020.1804967>
- Sriram, M. y Remya, L. (2020). A Study on Employee Satisfaction and Organizational Commitment. *Mukt Shabd Journal*, 9(6), 1-9.
https://www.researchgate.net/publication/342095068_A_Study_on_Employee_Satisfaction_and_Organizational_Commitment
- Vera, L. (2021). *Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del Hotel "Hausen", Trujillo año 2019* (Informe de pregrado). Universidad Privada del Norte: Trujillo.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27913/Vera%20Sanchez%2c%20Laly%20Stella.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zyman, S. (2019). What is organizational communication? *Journal corporative*, 1(1), 1-27.
https://us.sagepub.com/sites/default/files/upm-assets/102167_book_item_102167.pdf

ANEXOS

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Problemas de investigación	Objetivos de investigación	Hipótesis de investigación	Variabes	Metodología	
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variable independiente	Tipo de investigación	
¿Cuál es la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022?	Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022	Existe relación significativa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022	Clima organizacional	Diseño de la investigación: Diseño no experimental, correlacional y transversal	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Dimensiones	Población y muestra Población: 25 trabajadores Muestra: 25 trabajadores Tipo de muestra no probabilística Muestreo intencional Técnica de recolección de datos Encuesta Instrumento Cuestionario	
<ul style="list-style-type: none"> • PE 1: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022? • PE 2: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022? • PE 3: ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022? 	<ul style="list-style-type: none"> • OE 1: Determinar el nivel del clima organizacional de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, • OE 2: Determinar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, • OE 3: Identificar la relación entre el clima organizacional en su dimensión motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, • OE 4: Determinar la relación entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022, • OE 5: Conocer la relación entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022. 	<ul style="list-style-type: none"> • HE 1: Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022 • HE 2: Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión liderazgo y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022 • HE 3: Existe relación significativa entre el clima organizacional en su dimensión comunicación y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022 	Variable dependiente		
			Satisfacción laboral		Dimensiones
			Motivación Liderazgo Comunicación Significación de tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal Nivel de recompensa		

Anexo 2 Matriz de operacionalización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Instrumento
Variable X: Clima organizacional	El clima organizacional es definido como aquella influencia que llega a tener el medio ambiente laboral, sobre el comportamiento y el nivel de motivación de un colaborador, entendiéndose que ello incide directamente sobre su conducta (Díaz, 2019).	La variable de investigación se centrará en la evaluación de la interacción que la persona llega a tener con un entorno laboral, en donde la recolección de la información se realizará por medio del cuestionario. Por ello, se entiende que el clima organizacional es aquel medio que influye en las relaciones y la motivación de los colaboradores en sus centros laborales, las dimensiones consideradas son las siguientes:	Motivación	Motivación extrínseca Motivación intrínseca	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Liderazgo	Liderazgo Objetivos		
			Comunicación	Comunicación verbal Interacción		
Variable Y: Satisfacción laboral	La satisfacción laboral es considerada como aquel conjunto de experiencias laborales que una persona puede llegar a tener, generando beneficios en sus actitudes y desempeño, en donde se promueve la productividad del colaborador (Lannacone, 2020).	La variable de análisis se centrará en la evaluación del nivel de satisfacción que alcanzará una persona dentro de su interacción con el medio ambiente laboral, recolectando los datos por medio del cuestionario. Por ello, se entiende que, la satisfacción laboral son aquellas vivencias positivas que tienen los colaboradores de sus centros de trabajo y les ayudan hacer más productivos, las dimensiones a tratar son las siguientes:	Significación de tarea	Trabajo en equipo Esfuerzo laboral Sentimiento de pertenencia	Ordinal (Likert)	Cuestionario
			Condiciones de trabajo	Espacio de trabajo Disposición de material		
			Reconocimiento personal	Reconocimiento de tareas Logro profesional		
			Nivel de recompensa	Remuneración Incentivo		



**Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel
"Casa del Parque" Trujillo, 2022**

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022

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

CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Motivación						
1.	La empresa reconoce tus logros al realizar una actividad determinada					
2.	La empresa te ofrece incentivos para mejorar tu rendimiento laboral					
3.	La empresa te ofrece incentivos monetarios o felicitaciones cuando realizas una actividad complicada					
4.	La empresa cuenta con programas de motivación para validar una correcta evaluación de tu trabajo					
5.	El gerente realiza programas de integración y permite mantener la relación laboral con los trabajadores					
Liderazgo						
6.	El gerente dirige a los trabajadores de forma adecuada para lograr sus objetivos					
7.	El gerente escucha las ideas de los trabajadores					
8.	Las ideas ofrecidas por los trabajadores son analizadas y posteriormente implementadas					
9.	El gerente realiza consultas antes de tomar una decisión					
10.	Las decisiones son tomadas en beneficio de los trabajadores y la empresa misma					
Comunicación						

11.	En la organización se cuenta con una comunicación fluida					
12.	Se mantiene una comunicación continua entre el área administrativa y el resto de los trabajadores					
13.	La iniciativa de los trabajadores siempre son comunicadas y discutidas en grupo					
14.	El personal respeta las normas y las reglas de la empresa					
15.	El personal tiene conocimiento acerca de la línea de comunicación que se tiene que conducir para tomar una decisión					

Instrucciones: La finalidad de esta encuesta es determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022

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

SATISFACCIÓN LABORAL

N°	Pregunta	1	2	3	4	5
Satisfacción de tarea						
1.	Considero que formo parte del equipo de trabajo del Hotel					
2.	Ha recibido capacitaciones para conocer cómo se realiza un trabajo en equipo					
3.	Considero que tengo mucha carga laboral en el Hotel					
4.	Recibo frecuente supervisión por parte de los jefes del área.					
5.	Estoy identificado con mi centro de labores, en cuanto a sus valores, misión y visión					
Condiciones de trabajo						
6.	La distribución física del ámbito de trabajo facilita la realización de mis labores					
7.	Existen comodidades para mantener un buen desempeño de mis actividades diarias					
8.	Siento comodidad en el ambiente físico en el que laboro					
9.	La distribución de materiales contribuye en la realización de mis funciones					
10.	Los materiales que me brindan son adecuados para alcanzar un buen desempeño laboral					
Reconocimiento personal						
11.	En el hotel, mis superiores han reconocido mi esfuerzo extra					
12.	La empresa reconoce mi desempeño y esfuerzo que realizo diariamente en mis labores					
13.	Mis superiores valoran mi cargo y mi desempeño					
14.	En el área en donde me desempeño, mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente					
15.	Las labores realizadas me generan un logro profesional					
Nivel de recompensa						

16.	En el Hotel otorgan incentivos por el desempeño de los colaboradores.					
17.	La remuneración recibida está de acuerdo a mis funciones.					
18.	La remuneración recibida cumple con mis expectativas económicas y cubre mis necesidades primarias.					
19.	La remuneración recibida puede mejorar en función de mi desempeño.					
20.	La remuneración recibida me posibilita crecer profesionalmente.					

Anexo 4 Carta de aceptación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:10454691178
HOTEL "CASA DEL PARQUE"	
Nombre del Titular o Representante legal: MEDINA ABANTO, ELICIDA YAQUELINA	
Nombres y Apellidos MEDINA ABANTO, ELICIDA YAQUELINA	DNI: 45469117

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel "Casa del Parque" Trujillo, 2022	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACION	
Autor: Nombres y Apellidos Maricruz Machuca Medina Beery Murrieta Manihuari	DNI: 71411178 72769369

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Chepén, 30 de abril 2022

Firma: 
(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

Anexo 6 consentimiento informado

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “GUÍA DE ENTREVISTA”

Fecha: 06/06/2022

Nombre del entrevistado: ELICIDA YAQUELINA MEDINA ABANTO

Entidad: Hotel "Casa del Parque" Trujillo

Yo, Elicida Yaquelina Medina Abanto con DNI 45469117 en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo ... Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022...Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: Jackymedina1988@gmail.com

MODELO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO “CUESTIONARIO”

Estimado/a participante,

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de ADMINISTRACIÓN de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; SÍ (X) NO () doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo .. Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022... Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: Jackymedina1988@gmail.com

ANEXO 7 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 001-2022-VI-UCV
AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD
EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC: 10454691178
HOSTAL "CASA DEL PARQUE"	
Nombre del Titular o Representante legal: MEDINA ABANTO, ELICIDA YAQUELINA	
Nombres y Apellidos MEDINA ABANTO, ELICIDA YAQUELINA	DNI: 45469117

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel "Casa del Parque" Trujillo, 2022	
Nombre del Programa Académico: ADMINISTRACION	
Autor: Nombres y Apellidos Maricruz Machuca Medina Beery Murrieta Manihuari	DNI: 71411178 72769369

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha:

Firma:



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal " f " **Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución.** Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

**Anexo N.º 8 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE
ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

Ficha de evaluación de los proyectos de investigación

Título del proyecto de Investigación: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel "Casa del Parque" Trujillo, 2022.

Autor/es: Machuca Medina Maricruz, Murrieta Manihuari Beery Marlita

Especialidad del autor principal del proyecto:(para PID)

Escuela profesional: ADMINISTRACIÓN

Coautores del proyecto: (para PID)

Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país): Trujillo, Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
I. Criterios metodológicos				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
II. Criterios éticos				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 3 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el ítem del consentimiento informado en el instrumento de recojo de datos.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

Mgtr. Macha Huamán
Roberto
Presidente

Dr. Fernández Bedoya Víctor
Hugo
Vicepresidente

Dra. Ramos Farroñán
Emma Verónica
Vocal 1

Mgtr. Huamaní Paliza Frank
David
Vocal 2 (opcional)

**Anexo N.º 7 DEL PROTOCOLO PARA LA REVISIÓN DE LOS
PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN POR PARTE DEL COMITÉ DE
ÉTICA EN INVESTIGACIÓN**

Dictamen del Comité de Ética en Investigación

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Facultad de Ciencias Empresariales, deja constancia que el proyecto de investigación titulado Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel "Casa del Parque" Trujillo, 2022, presentado por los autores Machuca Medina Maricruz, Murrieta Manihuari Beery Marlita ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable() observado() desfavorable().

....., de de 2022

Mgtr. Macha Huamán Roberto
Presidente del Comité de Ética en Investigación
Facultad de Ciencias Empresariales

C/c

• Sr., Dr..... investigador principal.

Comunicación		Las decisiones son tomadas en beneficio de los trabajadores y la empresa misma			X			X			X			X			X			X			X
		En la organización se cuenta con una comunicación fluida			X			X			X			X			X			X			X
	Comunicación verbal	Se mantiene una comunicación continua entre el área administrativa y el resto de los trabajadores.			X			X			X			X			X			X			X
		La iniciativa de los trabajadores siempre es comunicadas y discutidas en grupo			X			X			X			X			X			X			X
	Interacción	El personal conoce las normas y las reglas de la empresa			X			X			X			X			X			X			X
		El personal tiene conoce la línea jerárquica que se para tomar una decisión.			X			X			X			X			X			X			X

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

x	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.


OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Incentivo	La remuneración recibida cumple con mis expectativas económicas y cubre mis necesidades primarias.				X			X			X			X			X			X			X
	La remuneración recibida puede mejorar en función de mi desempeño.				X			X			X			X			X			X			X
	La remuneración recibida me posibilita crecer profesionalmente.				X			X			X			X			X			X			X

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

x	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:


Trujillo 05 07/ /2022	17926541		937235236
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

Comunicación	Comunicación verbal	En la organización se cuenta con una comunicación fluida			x			x			x			x			x			x
		Se mantiene una comunicación continua entre el área administrativa y el resto de los trabajadores.			x			x			x			x			x			x
		La iniciativa de los trabajadores siempre es comunicadas y discutidas en grupo			x			x			x			x			x			x
	Interacción	El personal conoce las normas y las reglas de la empresa			x			x			x			x			x			x
		El personal conoce la línea jerárquica para poder tomar una decisión.			x			x			x			x			x			x

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

x	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 04 /07 /2022	18070929		957619333
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

		Mis superiores valoran mi cargo y mi desempeño.					X			X			X			X			X			X
	Logro profesional	En el área en donde me desempeño, mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente.					X			X			X			X			X			X
		Las labores realizadas me generan un logro profesional.					X			X			X			X			X			X
Nivel de recompensa	Remuneración	En el Hotel otorgan incentivos por el desempeño de los colaboradores.					X			X			X			X			X			X
		La remuneración recibida está de acuerdo con mis funciones.					X			X			X			X			X			X
	Incentivo	La remuneración recibida cumple con mis expectativas económicas y cubre mis necesidades primarias.					X			X			X			X			X			X
		La remuneración recibida puede mejorar en función de mi desempeño.					X			X			X			X			X			X
		La remuneración recibida me posibilita crecer profesionalmente.					X			X			X			X			X			X

Leyenda:


M: Malo

R: Regular

B: Bueno

x	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 04 /07 /2022	18070929		957619333
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

	Objetivos	El gerente realiza consultas con sus supervisores antes de tomar una decisión.			X			X			X			X			X			X
		Las decisiones son tomadas en beneficio de los trabajadores y la empresa misma			X			X			X			X			X			X
	Comunicación verbal	En la organización se cuenta con una comunicación fluida			X			X			X			X			X			X
		Se mantiene una comunicación continua entre el área administrativa y el resto de los trabajadores.			X			X			X			X			X			X
		La iniciativa de los trabajadores siempre es comunicadas y discutidas en grupo			X			X			X			X			X			X
	Interacción	El personal conoce las normas y las reglas de la empresa			X			X			X			X			X			X
		El personal tiene conoce la línea jerárquica que se para tomar una decisión.			X			X			X			X			X			X

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.

	No procede su aplicación.
--	---------------------------

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 04/ 07 / 2022	18067096		96980118
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

	Logro profesional	Mis superiores valoran mi cargo y mi desempeño.				X			X			X			X			X			X	
		En el área en donde me desempeño, mi trabajo me permite desarrollarme profesionalmente.				X			X			X			X			X			X	
		Las labores realizadas me generan un logro profesional.				X			X			X			X			X			X	
	Nivel de recompensa	Remuneración	En el Hotel otorgan incentivos por el desempeño de los colaboradores.				X			X			X			X			X			X
			La remuneración recibida está de acuerdo con mis funciones.				X			X			X			X			X			X
		Incentivo	La remuneración recibida cumple con mis expectativas económicas y cubre mis necesidades primarias.				X			X			X			X			X			X
			La remuneración recibida puede mejorar en función de mi desempeño.				X			X			X			X			X			X
			La remuneración recibida me posibilita crecer profesionalmente.				X			X			X			X			X			X

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

x	Procede su aplicación.
----------	------------------------

	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 04 / 07 /2022	18067096		96980118
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CARDENAS LEON MARIA ELENA, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHEPEN, asesor de Tesis Completa titulada: "Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del hotel "Casa del Parque" Trujillo, 2022", cuyos autores son MACHUCA MEDINA MARICRUZ, MURRIETA MANIHUARI BEERY MARLITA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHEPÉN, 22 de Noviembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CARDENAS LEON MARIA ELENA DNI: 42283503 ORCID: 0000-0002-8317-0894	Firmado electrónicamente por: MCARDENASLE01 el 23-11-2022 10:53:23

Código documento Trilce: TRI - 0450272