

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores  
del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022**

**Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autora: Br. Izquierdo Vincés Norma**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores  
del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Álamo Barreto José Viterbo (presidente)**

**Código ORCID 0000-0003-4459-1765**

**Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (secretario)**

**Código ORCID 0000-0002-4611-1094**

**Mg. Gonzales Vega, César Eduardo (vocal)**

**Código ORCID: 0000-0003-0562-8262**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores  
del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022**

**Los suscritos declaramos que el informe de tesis es original  
en su contenido y forma.**

**Bach. Izquierdo Vincés, Norma (Autora)**

**Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya**  
**Código ORCID: 0000-0002-0879-7232**

**Asesor**

**Mg. Henry Alejandro Silva Marchan.**  
**Código ORCID:0000-0002-9928-9945**

**Coasesor**

**Tumbes, 2024**

# ACTA DE SUSTENTACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

[fce-secafacemica@untumbes.edu.pe](mailto:fce-secafacemica@untumbes.edu.pe)

"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)


En Tumbes, a los dos días del mes de agosto del dos mil veinticuatro, siendo las diez y treinta horas, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Económicas, se reunieron, el jurado calificador de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 431-2024/UNTUMBES-FCCEE, docentes: Dr. José Viterbo Álamo Barreto (Presidente), Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo (Secretario), César Eduardo González Vega (Vocal), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Alex Alfredo Ameststar Amaya como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, presentada por la Bachiller: **Norma Izquierdo Vinces**, Concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de la sustentante y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a la Bachiller: **Norma Izquierdo Vinces**, con calificativo **APROBADO BUENO**.

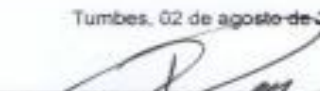
Se hace conocer a la sustentante, que deberá levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica:


En consecuencia, queda APTA para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las once horas con veinte minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 02 de agosto de 2024.

  
Dr. José Viterbo Álamo Barreto  
DNI N° 41057014  
Código ORCID N° 0000-0003-4459-1765  
Presidente

  
Mg. Rubén Edgardo Infante Carrillo  
DNI N° 42734687  
Código ORCID N° 0000-0002-4811-1094  
Secretario

  
César Eduardo González Vega  
DNI N° 18118539  
Código ORCID N° 0000-0003-0562-8262  
Vocal

Cc:  
Jurados (3)  
Asesor  
Interesada  
Archivo (Decanato)

# Norma Izquierdo Vincés

## Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Columbus, Zorritos, Tumbes 2022

 AGESORIAS 2024  
 Asesorías  
 Universidad Nacional de Tumbes

### Detalles del documento

Identificador de la entrega  
trccoid=1288466017

Fecha de entrega  
11 ago 2024, 2:10 p.m. GMT-5

Fecha de descarga  
11 ago 2024, 2:16 p.m. GMT-5

Nombre de archivo  
Informe\_final\_de\_pesq\_-\_Norma\_Izquierdo\_Vinces.docx

Tamaño de archivo  
0.1 MB

124 Páginas

16,454 Palabras

109,670 Caracteres



.....  
**Mg. Alex Alfabeth Armestar Amaya**  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729  
CLAD - TUMBES

## 25% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...


### Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Texto mencionado

### Exclusiones

- Nº de coincidencias excluidas

### Fuentes principales

- 34%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

### Marcas de integridad

Nº de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.




Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarla.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.



.....  
**Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya**  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729  
CLAD - TUMBES

## Fuentes principales

- 24%  Fuentes de Internet
- 2%  Publicaciones
- 14%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

## Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	hdl.handle.net	9%
2	Internet	repositorio.untumbes.edu.pe	3%
3	Internet	repositorio.upn.edu.pe	2%
4	Internet	cybertesis.unmm.edu.pe	2%
5	Internet	repositorio.upla.edu.pe	1%
6	Trabajos del estudiante	consultoriadeservicioseformativos	1%
7	Internet	repositorio.ucc.edu.pe	1%
8	Trabajos del estudiante	Universidad Cesar Vallejo	1%
9	Trabajos del estudiante	Universidad Privada del Norte	1%
10	Internet	repositorio.usanpedro.edu.pe	1%
11	Internet	www.researchgate.net	0%



.....  
 Mg. Alex Alfretth Arnestar Amaya  
 Reg.Unic de Coleg.N° 8729  
 CLAD - TUMBES

12	Internet	repositorio.una.edu.pe	0%
13	Internet	repositorio.uti.edu.ec	0%
14	Trabajos del estudiante	Universidad Tecnológica de Honduras	0%
15	Internet	doczz.net	0%
16	Trabajos del estudiante	Universidad Señor de Sipán	0%
17	Trabajos del estudiante	espam	0%
18	Trabajos del estudiante	Universidad Internacional de La Rioja	0%
19	Trabajos del estudiante	Universidad Nacional de Tumbes	0%
20	Internet	repositorio.continental.edu.pe	0%
21	Internet	docs.google.com	0%
22	Trabajos del estudiante	Universidad Católica de Santa María	0%
23	Internet	repositorio.lamolina.edu.pe	0%
24	Internet	repositorio.uslemer.edu.pe	0%
25	Internet	cdn.www.gob.pe	0%

.....  
**Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya**  
 Reg.Unic de Coleg.N° 8729  
 CLAD - TUMBES



26	Internet	repositorio.unma.edu.pe	0%
27	Internet	repositorio.unp.edu.pe	0%
28	Internet	library.co	0%
29	Internet	www.coursehero.com	0%
30	Internet	repositorio.ucm.edu.co	0%
31	Trabajos del estudiante	Universidad Andina Néstor Cerón Velásquez	0%
32	Internet	repositorio.uap.edu.pe	0%
33	Internet	repositorio.utn.edu.ec	0%
34	Internet	repositorio.usmp.edu.pe	0%
35	Trabajos del estudiante	Universidad Manuela Beltrán Virtual	0%
36	Publicación	"Enseñanza de las habilidades del siglo 21: radiografía a marcos teóricos y docent...	0%
37	Publicación	Miryam Gabriela Pacheco Rodríguez. "Modelo de comunicación interna para insti...	0%
38	Internet	mluc.bc.uc.edu.ve	0%
39	Internet	repositorio.unfv.edu.pe	0%

Mg. Alex Alfret Armestar Amaya  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729  
CLAD - TUMBES

40	Internet	repositorio.unjbg.edu.pe	0%
41	Internet	repositorio.unoosvelledu.pe	0%
42	Internet	tesis.usat.edu.pe	0%
43	Trabajos del estudiante	SiAPE (VTC college)	0%
44	Internet	repositorio.upao.edu.pe	0%
45	Internet	creativecommons.org	0%
46	Internet	docplayer.es	0%
47	Internet	repositorio.uladtech.edu.pe	0%
48	Internet	repositorio.unac.edu.pe	0%
49	Internet	repositorio.usi.edu.pe	0%
50	Publicación	Belinda Marta Lema Cachinell, Alejandro Nicolas Lema Cachinell. "AVANCES INVE...	0%
51	Internet	repositorio.upse.edu.ec	0%
52	Trabajos del estudiante	Universidad Alas Peruanas	0%
53	Internet	documentop.com	0%

.....  
Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729  
CLAD - TUMBES

34	Internet	repositorio.uigv.edu.pe	0%
35	Internet	repositorio.u Latina.ac.cr	0%
36	Internet	repositorio.upc.edu.pe	0%
37	Internet	theibfr.com	0%
38	Internet	www.global-regulation.com	0%
39	Internet	www.theibfr.com	0%
40	Internet	kipdf.com	0%
41	Internet	pricl.com	0%



.....  
**Mg. Alex Alfret Armestar Amaya**  
Reg.Unic de Coleg.N° 8729  
CLAD - TUMBES

## INDICE

RESUMEN .....	19
I. INTRODUCCION .....	21
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA.....	25
2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS.....	25
Clima organizacional .....	25
Satisfacción laboral .....	29
2.2. ANTECEDENTES.....	34
2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS .....	39
III. MATERIALES Y MÉTODOS .....	41
3.1. HIPÓTESIS.....	41
3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS 41	
Tipo de investigación.....	41
Diseño de investigación .....	41
3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO .....	42
3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	44
3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	47
3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	49
6.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	51
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	52
4.1. RESULTADOS.....	52
4.2. DISCUSIÓN .....	104
V. CONCLUSIONES .....	110
VI. RECOMENDACIONES .....	113
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	115
ANEXOS .....	120

## INDICE DE TABLAS

TABLA N°1: <i>Población laboral</i> .....	43
TABLA N°2: <i>Escala valorativa para la variable Clima organizacional</i> .....	48
TABLA N°3: <i>Escala valorativa para la variable Satisfacción laboral</i> .....	48
TABLA N°4: <i>Conoce con claridad la estructura organizativa de la empresa</i> .....	52
TABLA N°5: <i>En esta empresa no existen excesivos formalismos</i> .....	53
<i>(papeleos) para realizar mi trabajo</i> .....	53
TABLA N°6: <i>Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplo en forma oportuna</i> .....	54
TABLA N°7: <i>Comprendo claramente las políticas de la empresa</i> .....	55
TABLA N°8: <i>En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos</i> .....	56
TABLA N°9: <i>Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta</i> .....	57
TABLA N°10: <i>Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no</i> .....	58
<i>necesito estar verificándolo con mi jefe</i> .....	58
TABLA N°11: <i>Me siento comprometido con mi trabajo</i> .....	59
TABLA N°12: <i>Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la ..</i>	60
<i>organización</i> .....	60
TABLA N°13: <i>En la empresa recibo estímulos por el trabajo bien hecho ..</i>	61
TABLA N°14: <i>En la empresa recibo más premios que castigos</i> .....	62
TABLA N°15: <i>En la empresa todos los días asumo desafíos para alcanzar las metas propuestas</i> .....	63
TABLA N°16: <i>Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen en esta empresa</i> .....	64
TABLA N°17: <i>Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de ....</i>	65
<i>esta organización</i> .....	65

TABLA N°18: <i>Considero que en la empresa se practica la cooperación mutua entre compañeros.....</i>	66
TABLA N°19: <i>Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados por hacer un buen trabajo .....</i>	67
TABLA N°20: <i>Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel.....</i>	68
<i>de rendimiento si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.....</i>	68
TABLA N°21: <i>Las metas organizacionales de la empresa son explicitas ..</i>	69
TABLA N°22: <i>Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo. ....</i>	70
TABLA N°23: <i>Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente.....</i>	71
TABLA N°24: <i>Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes.....</i>	72
TABLA N°25: <i>Considero que la empresa satisface mis objetivos personales.....</i>	73
TABLA N°26: <i>Lo que hago en la empresa es mi vocación.....</i>	74
TABLA N°27: <i>Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.....</i>	76
TABLA N°28: <i>La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra ...</i>	76
TABLA N°29: <i>Me siento realmente útil con la labor que realizo .....</i>	77
TABLA N°30: <i>Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo</i>	79
TABLA N°31: <i>Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente .....</i>	80
TABLA N°32: <i>Me gusta el trabajo que realizo.....</i>	81
TABLA N°33: <i>Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo .....</i>	82
TABLA N°34: <i>Me siento complacido con la actividad que realizo .....</i>	83
TABLA N°35: <i>La distribución física del ambiente de trabajo facilita .....</i>	84
<i>la realización.....</i>	84
TABLA N°36: <i>El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, .....</i>	85

<i>iluminación, etc)</i> .....	85
TABLA N°37: <i>Me disgusta mi horario</i> .....	85
TABLA N°38: <i>Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo</i> .....	87
TABLA N°39: <i>La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es.. inigualable</i> .....	88
TABLA N°40: <i>El horario de trabajo me resulta incómodo</i> .....	89
TABLA N°41: <i>En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente</i> .....	90
TABLA N°42: <i>Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores</i> .....	91
TABLA N°43: <i>El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo</i> .....	92
TABLA N°44: <i>Siento que recibo de parte de la organización “mal trato”</i> .	93
TABLA N°45: <i>Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo</i> .....	93
TABLA N°46: <i>Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia</i> .....	95
TABLA N°47: <i>Compartir el trabajo con los otros compañeros no me resulta aburrido</i> .....	96
TABLA N°48: <i>Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas</i> .....	97
TABLA N°49: <i>Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo</i> ..	98
TABLA N°50: <i>No Me siento mal con lo que hago</i> .....	99
TABLA N°51: <i>El sueldo que tengo es bastante aceptable</i> .....	100
TABLA N°52: <i>La sensación que tengo de mi trabajo es no que me.....</i>	101
<i>están explotando</i> .....	101
TABLA N°53: <i>Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis.....</i>	102
<i>expectativas económicas</i> .....	102
TABLA N°54: <i>Clima organizacional y satisfacción laboral</i> .....	103

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1:Conozco con claridad la estructura organizativa completa de la empresa.....	53
FIGURA N°2:En esta empresa no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo. ....	54
FIGURA N°3:Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplo en forma oportuna.....	55
FIGURA N°4:Comprendo claramente las políticas de la empresa .....	56
FIGURA N°5:En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos ....	57
FIGURA N°6:Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta.....	58
FIGURA N°7:Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe .....	59
FIGURA N°8:Me siento comprometido con mi trabajo.....	60
FIGURA N°9:Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización.....	61
FIGURA N°10:En la empresa recibo estímulos por el trabajo bien hecho.....	62
FIGURA N°11:En la empresa recibo más premios que castigos .....	63
FIGURA N°12:En la empresa todos los días asumo desafíos para alcanzar las metas propuestas.....	64
FIGURA N°13:Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existe en esta empresa.....	65
FIGURA N°14: Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de esta organización.....	66
FIGURA N°15:Considero que en la empresa se practica la cooperación mutua entre compañeros.....	67
FIGURA N°16:Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados por hacer un buen trabajo.....	68
FIGURA N°17:Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento si hacemos las cosas lentas, pero certeramente.....	69



FIGURA N°18:Las metas organizacionales de la empresa son explícitas.....	70
FIGURA N°19:Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo.....	71
FIGURA N°20:Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente.....	72
FIGURA N°21:Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes.....	73
FIGURA N°22:Considero que la empresa satisface mis objetivos personales.....	74
FIGURA N°23:Lo que hago en la empresa es mi vocación. ....	75
FIGURA N°24:Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser .....	76
FIGURA N°25:La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra .	77
FIGURA N°26:Me siento útil con la labor que realizo .....	78
FIGURA N°27:Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.....	79
FIGURA N°28:Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente....	80
FIGURA N°29: Me gusta el trabajo que realizo .....	81
FIGURA N°30: Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo ...	82
FIGURA N°31: Me siento complacido con la actividad que realizo.....	83
FIGURA N°32: La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización.....	84
FIGURA N°33: El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación,iluminación, etc.....	85
FIGURA N°34: Me gusta mi horario .....	86
FIGURA N°35: Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo.....	87
FIGURA N°36:La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.....	88
FIGURA N°37: El horario de trabajo me resulta incomodo.....	89
FIGURA N°38: En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente.....	90

FIGURA N°39: <i>Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores</i> .....	91
FIGURA N°40: <i>El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo</i> .....	92
FIGURA N°41: <i>Siento que recibo de parte de la organización “maltrato”</i> .....	93
FIGURA N°42: <i>Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo</i> .....	94
FIGURA N°43: <i>Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia</i> .....	95
FIGURA N°44: <i>Compartir el trabajo con los otros compañeros no me resulta aburrido</i> .....	96
FIGURA N°45: <i>Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas</i> .....	97
FIGURA N°46: <i>Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo</i>	98
FIGURA N°47: <i>No me siento mal con lo que hago</i> .....	99
FIGURA N°48: <i>El sueldo que tengo es bastante aceptable</i> .....	100
FIGURA N°49: <i>La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando</i> .....	101
FIGURA N°50: <i>Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas</i> .....	102

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de operacionalización .....	15
Anexo 2: Matriz de consistencia .....	17
Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis.....	13020
Anexo 4: Cuestionario de la variable 1 .....	22
Anexo 5: Cuestionario de la variable 2 .....	24

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se tuvo por objetivo Determinar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos 2022, para la cual hizo uso de la metodología aplicada de tipo descriptiva, diseño no experimental y transversal, con un enfoque cualitativo - cuantitativo, la muestra fue conformada por 15 colaboradores del hospedaje. Se hizo uso de la técnica de la encuesta y del instrumento se procedió con la aplicación de un cuestionario de 25 y 27 preguntas respectivamente para cada variable, haciendo uso de la escala de Likert. En relación a las dimensiones del clima organizacional: estructura, responsabilidad, recompensa, desafío, relaciones, cooperación, estándares, conflictos e identidad todas tienen valores que van desde un intervalo de 33,3% al 46.7% dando un valor positivo, así también en cuanto a las dimensiones satisfacción laboral: significación de tareas, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y social, y beneficios económicos tienen un valor promedio en la mayoría de sus resultados del 33.3% dando un valor alto. Los resultados obtenidos en base a los datos recogidos establecen que existe un clima organizacional positivo con un 53.3% y nivel alto de satisfacción laboral, con un 53.3% de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, siendo así se comprueba la hipótesis alternativa de la presente investigación.

Palabras claves: ambiente, clima organizacional, satisfacción laboral, organización y percepción.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to determine the organizational climate and job satisfaction of the workers at the Hotel Columbus, Zorritos 2022, for which the applied descriptive methodology, non-experimental and transversal design, with a qualitative approach was used. -quantitative, the sample was made up of 15 lodging employees. The survey technique was used and the instrument was applied with a questionnaire of 25 and 27 questions respectively for each variable, using the Likert scale. In relation to the dimensions of the organizational climate: structure, responsibility, reward, challenge, relationships, cooperation, standards, conflicts and identity, all have values that range from 33.3% to 46.7% giving a positive value, as well as in Regarding the job satisfaction dimensions: significance of tasks, working conditions, personal and partner recognition and economic benefits, they have an average value in most of their results of 33.3%, giving a high value. The results obtained based on the dates obtained that there is a positive organizational climate with 53.3% and a high level of job satisfaction, with 53.3% of the workers of the Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, thus proving the alternative hypothesis of the present investigation.

Keywords: environment, organizational climate, job satisfaction, organization and perception.

## I. INTRODUCCIÓN

En las organizaciones uno de los recursos importantes son las personas, en tal sentido, dichas organizaciones deben de establecer un ambiente adecuado en el cual pueda desarrollar sus actividades y así poder establecer un ambiente con condiciones favorables, teniendo en cuenta que los colaboradores pasan bastante tiempo durante los días que se laboran dentro de dichas instalaciones y dentro de la organización, por lo tanto las organizaciones deben de preocuparse por brindar a sus colaboradores un adecuado clima organizacional, como menciona (García et al. 2020) el clima organizacional es prioritario dentro de las empresas, ya que esto influye en la productividad de las personas al momento del desarrollo de sus actividades y por ende da como resultado una productividad, siendo importante constantemente aplicar mejoras de manera continua en las características o condiciones dentro del ambiente organizacional, así lo menciona (Chiavenato, 2020) establece que el clima organizacional se entiende como una cualidad o característica que tiene un ambiente dentro de la organización y que es percibida por los colaboradores que pertenecen a la empresa y que esto es influyente en cómo se comportan, mencionando que es favorable cuando se logra una satisfacción de los colaboradores en sus aspectos personales y desfavorable cuando no se llega a esa satisfacción.

Así es que también la satisfacción laboral es un tema de relevante al referirnos del talento humano dentro de las organizaciones, como se establece por parte del clima laboral, esto se logra cuando existe la satisfacción, en tal sentido la satisfacción laboral según (Newstrom 2007) citado por (Vargas et al, 2018) establece que se entiende como un conjunto de sentimientos y emociones que pueden ser de manera favorable o desfavorable, que tiene un colaborador en relación con sus actividades laborales, es así que se encuentra una relación entre la satisfacción laboral y como se desempeña los colaboradores, pudiendo ser algo muy bueno para la organización, esto si puede conllevar a una baja, media o alta productividad, en tal sentido dicho desempeño estará en relación al nivel de satisfacción.

En tanto el clima organizacional y la satisfacción laboral son factores importantes dentro de las organizaciones y que esto es relevante para poder obtener un buen desempeño y productividad. Es así que la presente investigación busca conocer

cuál es el clima organizacional y la satisfacción laboral en una de las empresas que brindan el servicio de hospedaje en la industria del turismo en nuestra región de Tumbes, como el hotel Columbus, ubicado en una de las playas más concurridas en el distrito de Zorritos y que tiene colaboradores que brindan un servicio directo hacia nuestros turistas internos y externos.

Las organizaciones están conformadas por talento humano, colaboradores que en conjunto y que mediante sinergia interactúan de manera frecuente, en tal sentido el talento humano es uno de los elementos primordiales y cumple un papel principal en las empresas y en su clima organizacional, es así que contar con un adecuado clima organizacional permite lograr con éxito sus actividades y mantenerse con una ventaja competitiva como empresa y aún más en su sector.

Así también se establece que el talento humano en su conjunto se les hace más adecuado el logro de los objetivos, los cuales de manera individual serían difícil de alcanzar, así también es claro mencionar que este trabajo en conjunto con un clima organizacional adecuado, garantiza un buen desempeño de los colaboradores (Chiavenato, 2020).

A nivel internacional, en todas las organizaciones y/o instituciones ya sean públicas o privadas es necesario que los colaboradores estén dentro de un adecuado ambiente al momento del desempeño de su trabajo y un adecuado clima organizacional que permita a los trabajadores realizar sus actividades mostrando una buena predisposición y adecuado actuar en el servicio que brindan, en el caso de las empresas hoteleras es importante una buena atención a los huéspedes y la adecuada predisposición a brindar un buen servicio hacia los clientes.

Respecto a la variable satisfacción laboral en el último estudio realizado por Randstad Workmonitor en 33 países; se encontró que los países que muestran un porcentaje de satisfacción laboral mayor son Dinamarca (82% de sus trabajadores están satisfechos con su puesto), Noruega (80% de sus trabajadores están satisfechos con su puesto) y Estados Unidos (80% de sus trabajadores están satisfechos con su puesto); mientras que en Japón solo el 44% de sus trabajadores se encuentran satisfechos con sus puestos (Randstad, 2019).

Es así que, en España, la satisfacción laboral de la población, se basa en una combinación de indicadores individuales y estructurales; los individuales hacen referencia a las recompensas materiales, simbólicas y afectivas que recibe el

trabajador y los estructurales hacen referencia al marco socio-económico en el que los sujetos se relacionan (Cascales, 2010).

Teniendo en cuenta el grado de instrucción, los más satisfechos laboralmente son los de educación superior. Según el (Randstad, 2019) en su estudio publicado encontró que la tasa de satisfacción laboral por nivel de formación de educación superior es de 74%.

El clima organizacional tiene una existencia real que afecta todo lo que sucede dentro de un medio y a la vez éste modifica lo que pasa dentro del mismo; afecta no solamente a empresas privadas sino a instituciones públicas en México, por ejemplo, se encontró que, en el hospital de la mujer zacatecana, el clima organizacional resultó no satisfactorio pues obtuvo (Punh, 2012).

En el Perú, según las últimas encuestas solo el 24% de los trabajadores es feliz con su empleo (La República, 2020) esta situación se ha complicado aún más con las condiciones sociales que nos toca enfrentar producto de la pandemia por el covid-19; es así que en Arequipa se realizó un estudio en el que se concluyó que la satisfacción laboral fue regular con tendencia a la insatisfacción durante el año 2020 (Bellido et al, 2021).

A nivel local no se ha encontrado información sobre clima organizacional y satisfacción laboral; sin embargo podemos observar que en la mayoría de empresas existen grupos divididos ya sea por intereses comunes o fines políticos; además de la tensión con los jefes o gerentes; en cuanto a la otra variable, satisfacción laboral, son pocos los que están contentos con sus trabajo, en especial por los bajos sueldos y por otros casos de políticas de estado; lo cual conlleva a plantearnos el siguiente proyecto de investigación: Relación entre el Clima Organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus Zorritos 2022 que permitirá obtener resultados como línea de base para próximas investigaciones o intervenciones que permitan mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores.

En tal sentido en la presente investigación se buscó Determinar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos 2022. En esta institución de carácter hospitalario se busca conocer cómo dichas variables en la relación a los responsables de la administración y sus colaboradores que se desempeñan en el hotel Columbus, en relación a las

variables el presente estudio se denominó “Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022”.

En relación a las variables de estudio se consignó como problema general, ¿Cómo es el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?.

Es así también que la investigación se sustentó de manera doctrinal, en establecer lo referente a la cultura organizacional y la satisfacción laboral que se desarrolla en este establecimiento de hospedaje, es así que también se planteó en los siguientes problemas específicos: ¿Cómo es la estructura, responsabilidad y recompensa del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?, ¿Cómo son los Desafío, relaciones y cooperación del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?, ¿Cómo son los estándares, conflicto e identidad del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?, ¿Cuál son las tareas y las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022? Y ¿Cuáles son los reconocimientos personales y los beneficios económicos de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?

.

En el presente informe se desarrolla la estructura de la siguiente manera:

En el capítulo I se presenta la introducción, explicando la situación problemática, el problema general y los problemas específicos, la justificación y el objetivo general y los objetivos específicos. En el capítulo II, se detallan las bases teóricas y científicas de las variables en estudio, los antecedentes y la definición de términos básicos. En el capítulo III, se especifica la formulación de hipótesis, la población muestra y muestreo, el tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis, los métodos, técnicas e instrumentos, el procesamiento y análisis de datos, y las variables y operacionalización. En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación y la respectiva discusión. Finalmente, en el capítulo V, VI, VII y VIII, se describen las conclusiones, recomendación, referencias bibliográficas y los anexos respectivamente.



## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

#### Clima organizacional

##### Definición

Se conoce como clima organizacional a las percepciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico en que se da las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regularidades formales e informales que afectan a dicho trabajo (MINSAL,2012).

Las dimensiones del clima organizacional son la motivación (condiciones que llevan a los empleados a trabajar más o menos intensamente), el liderazgo (Influencia ejercida por ciertas personas en el comportamiento de otros para lograr resultados), toma de decisiones (evaluar la información para decidir dentro de la empresa), identidad (sentimiento de pertenencia a la empresa), comunicación (redes de comunicación que existen dentro de la empresa), estructura (percepción de los trabajadores sobre reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones), Innovación (experimentar cosas nuevas reinventar procedimientos), conflicto y cooperación (nivel de colaboración que se observa entre los trabajadores), recompensa (utilización del premio) y confort (ambiente físico sano y agradable) (MINSAL, 2012).

##### Características

Como establece para poder establecer una adecuada definición del clima organizacional es necesario conocer sus características, las cuales son:

- El clima organizacional se establece y conceptualiza de manera molecular y sintético, así como lo hacemos con las personalidades.

- El clima organizacional está determinado en gran medida por variables de las situaciones o ambientes.
- Lo que conforma el clima organizacional puede cambiar, pero el clima puede seguir desarrollándose de la misma manera.
- El CO está establecido y hasta determinado por sus características, actitud, conducta, expectativa de la persona, por los aspectos sociales y cultural de la organización.
- El CO en muchos casos es difícil poderlos establecer mediante palabras, pero de fácil para ser identificado.
- El CO tiene influencia en el comportar de los individuos.
- El CO es relevante para poder establecer el comportamiento, ya que este actúa sobre las actitudes y expectativas que son y forman parte del comportar de los individuos.

#### Importancia del Clima organizacional

Al hablar del clima organizacional debemos de hacer mención que su importancia radica en como este ambiente o conjunto de características que tiene la organización tiene un efecto o influye en el actuar, conducta o forma como desarrolla sus actividades el colaborador, en tal sentido dicho así el ambiente en el que desarrolla sus actividades los colaboradores de una empresa tiene una influencia en su actuar y esto a su vez en la productividad que estos aportan a la organización según como estos se sientan satisfechos con sus trabajo (Uribe Prado, 2015).

#### Consecuencias del Clima organizacional

Cuando estudiamos el clima organizacional, no solo conocemos la importancia de este dentro de las empresas, a su vez también podemos conocer que dicho clima organizacional es uno de los factores que afecta los procesos de la organización y también los aspectos psicológicos como los

que conocemos que se desarrollan dentro de los ambientes organizacionales, en tal así que encontramos entre ellos: la comunicación, los aspectos de la toma de decisiones, los referente a la solución de problemas, como se deben de manejar los conflictos, como se puede desarrollar la enseñanza aprendizaje, también afecta en el proceso de motivación, y también es un factor que influye en lo que la administración dentro de las organizaciones busca como es la eficiencia y la productividad (Goran, 2003).

#### Teoría de Litwin y Stringer (1968)

Como menciona (Brunet, 1999), esta mencionada teoría hace mención a que para realizar la medición del clima organizacional existen y se establecen 9 dimensiones, dichas dimensiones permiten determinar cuál es el clima existente en una determinada organización, dichas dimensiones están ligadas a diferentes características que tiene una organización, en tal sentido establece lo siguiente:

1. Estructura: Establece que percepción tiene los colaboradores de la empresa, en relación a número y establecimiento de reglas, procedimientos, trámites y otras limitaciones que se presentan al momento que ellos realizan o desarrollan su trabajo. Es así que la organización establece y realiza énfasis en lo que respecta a la burocracia, contra el énfasis que se puede dar en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado.
2. Responsabilidad: Esta dimensión está relacionada a la capacidad que tienen los colaboradores de la organización acerca de la autonomía que ellos tienen al momento de tomar decisiones dentro de sus actividades laborales. Se entiende de cómo se aplica la supervisión hacia los trabajadores, siendo esta de manera general y no de forma estrecha, es decir de la capacidad y responsabilidad que asume en propio colaborador, lo cual no hace necesario una doble supervisión al momento de realizar su trabajo.

3. Recompensa: Este criterio está establecido por la percepción que tienen los colaboradores sobre si es adecuada la recompensa que reciben por parte de la organización, cuando realizan su trabajo de manera eficaz. En tal sentido la organización hace uso de medios que buscan premiar al colaborador y no establecen medios de castigo.
4. Desafío: Está relacionado al sentimiento que muestran los colaboradores de la organización, en relación a los desafíos que se les establece dentro de sus actividades laborales. Esto busca establecer las metas que son aceptadas por parte de los colaboradores, buscando el logro de los objetivos.
5. Relaciones: Esto sobre las relaciones se encuentra establecido por la percepción que tiene los colaboradores sobre el ambiente de trabajo, si este tiene una percepción de dicho ambiente es grato, así como de las relaciones que existen sean buenas, entre los que laboran en la empresa, tanto entre compañeros, como entre jefes y colaboradores.
6. Cooperación: Esta en relación a los sentimientos que tiene el colaborador de la organización sobre la percepción que tiene de la sinergia que existe entre los directivos y los colaboradores, así como entre los mismos colaboradores al momento de trabajar en equipo. Ellos identifican el apoyo que se brindan al momento de realizar su trabajo ya sea entre el mismo nivel jerárquico, como entre niveles jerárquicos superiores e inferiores.
7. Estándares: Este criterio hace mención a la percepción que tienen los colaboradores sobre el establecimiento y énfasis que pone la empresa sobre lo que concierne a las normas de rendimiento.
8. Conflictos: Esto está relacionado al sentimiento que tienen los colaboradores de la empresa, tanto de los niveles jerárquicos superiores, intermedios e inferiores, y como afrontan y reciben las opiniones contrarias y buscan establecer y solucionar los problemas que puedan surgir y que tengan pronta solución.

9. Identidad: Se entiende esta dimensión del clima organizacional como aquel sentimiento que los hace sentir valioso y necesario cuando se trabaja en equipo de trabajo, sintiéndose una pieza importante, los colaboradores en este punto de identidad comparten los objetivos personales con los objetivos organizacionales.

Esta teoría nos permite mediante la aplicación de un cuestionario la visión de manera fiel y rápida, lo referente a las percepción y sentimiento que tienen los colaboradores y que están relacionadas a la estructura y condiciones de la empresa.

## Satisfacción laboral

concepto

La satisfacción laboral es la manera como se siente la persona en el trabajo. Involucra diversos aspectos, como salario, estilo de supervisión, condiciones del trabajo, oportunidades de promoción, compañeros de labor, etc. Por ser una actitud, la satisfacción laboral es una tendencia relativamente estable de responder consistentemente al trabajo que desempeña la persona. Está basada en las creencias y valores desarrollados por la propia persona hacia su trabajo (Isla, 2013).

Es la actitud del trabajador hacia su trabajo y en aspectos vinculados al desarrollo personal, beneficios sociales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo de tareas, relación con la autoridad, condiciones físicas y/o materiales que facilitan su trabajo y desempeño (Tarco et. al, 2002).

Es una reacción afectiva general de una persona en relación con todos los aspectos del trabajo y del contexto laboral; en una función de todas las facetas parciales de la satisfacción. Este modelo de satisfacción implica un modelo compensatorio, de forma que un nivel elevado de satisfacción, en un determinado aspecto, puede compensar o incluso suplir otras deficiencias y carencias que en otras facetas laborales puedan producirse.

Según (Cofide, 2022), dentro de las características que influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores se encuentran las condiciones de trabajo bajo las cuales se desempeñan los trabajadores, los compañeros de trabajo, el contenido del puesto, la manera como se realiza la supervisión, las oportunidades de progreso que perciban los trabajadores, seguridad en el empleo, etc.

Así establece (Vallejo, 2010) que cuando estudiamos la satisfacción laboral, se debe de establecer dos niveles al momento de su análisis, como son:

1. Satisfacción general:

Se establece como un indicador promedio que está en base a como se siente el trabajador, frente a las diversas faces o partes que constituye su trabajo en la organización.

2. Satisfacción por facetas:

Se establece como el grado que puede ser mayor o menor en cuanto a la satisfacción y que se analizan frente aspectos que son específicos en sus actividades de trabajo, como, por ejemplo: supervisión recibida, Colaboradores de trabajo, Políticas laborales.

### Factores de la satisfacción laboral

Así lo menciona (Vallejo, 2010) que los principales factores que ayudan a determinar la satisfacción en el ámbito laboral son:

- Reto de trabajo
- Los sistemas de recompensas justas
- Las condiciones favorables de trabajo
- Los colegas que brindan apoyo
- La compatibilidad entre personalidad de trabajo
- La naturaleza del puesto

## Importancia de la satisfacción laboral

Así (Perez, 2011) en su investigación cita a Dorman y Zapf, 2001; en relación a la importancia de la satisfacción dentro de las organizaciones, el cual lo establece como un factor que permite contribuir en la construcción dentro de la parte psicológica aplicada a empresa y al trabajo, estableciéndose que es importante debido a que es un mediador entre las condiciones del ambiente de trabajo y sus consecuencias que permiten el desarrollo del individuo dentro de las organizaciones.

## Evaluación de dimensiones de satisfacción laboral

Como lo menciona (Luthans, 2008), establece que hay diversos elementos que están inmersos en la satisfacción laboral, en tal sentido estableceremos 6 elementos (dimensiones) que nos permitirán establecer la satisfacción laboral en nuestro presente estudio, según (Simón & March, 1993) es así que mencionaremos los siguientes:

### El trabajo en sí mismo:

Son los aspectos fundamentales que contiene un puesto de trabajo y es primordial para poder obtener la satisfacción laboral, teniendo en cuenta un modelo, se establece que es un punto importante en el buen ámbito de trabajo, que lo establece la mayoría de herramientas como es la encuesta en muchos de las investigación que se han dado en transcurso del tiempo, es así que esto denota que dentro de ámbito laboral que se da constantemente el desafío e interés; así también se ha podido establecer que algo importante en el puesto de trabajo debe estar dado por el crecimiento profesional, lo cual es tomado de forma primordial para el colaborador de todas las edades.

### El pago:

Este es uno de los elementos importantes y que está relacionado a la satisfacción laboral, es así que los salarios o remuneraciones son importantes para los colaboradores, esto es debido a que es un medio que les permite satisfacer diferentes de las necesidades básicas hasta

las de nivel superior, en tal sentido el colaborador ve el pago como una retribución a los que ellos aportan en el puesto de trabajo y que muchas veces debe ser equivalente.

#### Oportunidades de promoción:

Este es otro de los elementos fundamentales que influye en la satisfacción, esto está en relación a un cambio de funciones y también al incremento de la remuneración, es así que las oportunidades que tenga el colaborador de poder obtener una promoción, mientras más alta sea la promoción en muchos de los casos el colaborador se siente mejor y se siente más satisfecho con su trabajo, ya que se siente desarrollado y avanzando como profesional dentro de la organización.

#### Supervisión:

Este es otro de los elementos que es relevante en la satisfacción laboral por parte de los colaboradores, es la supervisión hay algunas cuestiones de por parte del trabajador y del que es el evaluador, el supervisor es el encargado de evaluar mediante la observación y otros medios el desempeño del colaborador, en tal sentido lo hace desde el punto de vista personal y también desde los aspectos de cómo se relaciona o integra para poder conocer los diferentes aspectos que ocasionan dificultades en el ámbito laboral de la empresa, esto se da más en los niveles jerárquicos más altos.

#### Grupo de trabajo:

Está compuesto por el grupo y equipo de colaboradores y que tiene influencia en la satisfacción laboral. En tal sentido los colaboradores vienen siendo un recurso que influye de manera mediana en la satisfacción en los trabajadores. Se entiende un grupo de trabajo como la unión de los colaboradores, que se apoyan, fomentan bienestar y consejos entre ellos. Es así que un equipo de trabajo realiza una labor mejor, esto puede influir en la satisfacción de



manera positiva o negativa en los colaboradores, dentro del ámbito laboral en la organización.

#### Condiciones de trabajo:

Este elemento se considera que tiene una influencia moderada dentro de la satisfacción laboral en las organizaciones, esto se entiende que si la situación en el ambiente de trabajo es buena (entorno aseado y agradable), en tal sentido para los colaboradores es más sencillo realizar su trabajo, si las condiciones en el ámbito laboral son malas (con calor, ruido o sucio), a los colaboradores se les hará más difícil desarrollar sus actividades. Por tal razón las condiciones de trabajo son muy similares a las de equipo laboral, es así que, si existen buenas condiciones, existirá una buena satisfacción laboral y si hay malas condiciones de trabajo, no existirá una buena satisfacción laboral.

En tal sentido (Palma, 2003) menciona que para establecer como es el comportamiento en el ámbito laboral, se tiene que ver que tan bien o mal el colaborador responde a la realización de sus tareas, es así que se puede establecer que tan agradable es el colaborador considerando las siguientes dimensiones:

**Significancia de tarea:** Se entiende como la actitud buena al momento de hacer su labor y que está en relación a las capacidades relacionadas a la labor de manera individual, mostrando esfuerzo, desarrollo, igualdad y contribución.

**Condiciones de trabajo:** Está relacionado al análisis del lugar de trabajo que están relacionado con factores y normas que se han establecido para la realización de las tareas en el puesto de trabajo.

**Reconocimiento personal y/o social:** es la forma analítica que está relacionado al estudio personal o de los colaboradores que están asociados a sus actividades laborales, esto se ve en el triunfo al

momento de realizar sus actividades laborales o que son resultado de las consecuencias de los mismos.

Beneficios económicos: Esto está relacionado aquellos factores que causan motivación o estaban ligados a la remuneración económica, que es resultado de las actividades que han sido asumidas y con compromiso.

## **2.2. ANTECEDENTES**

A nivel Internacional

(Pedraza, 2020) en su investigación denominada:

“El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas” que tuvo como objetivo analizar desde la percepción de los colaboradores, la relación de ambos constructos. Se realizó un estudio de enfoque empírico, racional y causal mediante el cual busco establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral, pero desde la percepción de los trabajadores. Se hizo uso de la estadística descriptiva, técnicas estadísticas Las emociones laborales ratifican el modelo de satisfacción intrínseca y extrínseca. El coeficiente Alpha de Cronbach superior a 0,70 muestra la confiabilidad de la escala. Además, se utilizó modelado de ecuaciones estructurales para validar las relaciones hipotetizadas. Tres factores del clima organizacional —afecto, estándares e identidad— mostraron relaciones positivas y significativas con la satisfacción intrínseca y extrínseca. En el estudio se encontraron apreciaciones diferentes en la valoración que hacen empleados de organizaciones privadas, únicamente en las relaciones de identidad y estándares con la satisfacción intrínseca. Los resultados son relevantes por la contribución positiva que el clima

organizacional aporta a la satisfacción de empleados y al desempeño organizacional.

(Moreno et. al, 2018) En su estudio titulado:

“Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección”. El objetivo de la presente investigación fue analizar la satisfacción de los empleados de las pymes exportadoras, para la presente investigación se hizo uso de los aspectos cuantitativos, de diseño no experimental y transaccional, haciendo uso de las medidas de tendencias estadísticas, encontrándose indicadores por debajo de la medida establecida, concluyendo que los efectos globalizadores en este sector, exigen que las empresas colombianas definan estrategias orientadas a potenciar la satisfacción en los atributos del empleo, dado que el recurso humano se constituye en su factor más importante de competitividad.

(Pupo-Guisado et. al, 2017) en su investigación denominada:

“Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras” Desarrollaron un estudio en el que se plantearon como objetivo determinar la relación existente entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. Trabajaron con una muestra conformada por dos empresas y se tomó el total de población de cada empresa. Los autores llegaron a la conclusión que existe una relación bilateral positiva y estadísticamente significativa entre las variables de estudio; estos resultados se comprobaron en ambas empresas. Además, en ambas empresas se encontró que el apoyo y la seguridad laboral son las variables peor evaluadas.

A nivel nacional

(Orosco, 2019) en su investigación denominada:

“Clima Organizacional - Estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores eventuales del Área de Eventos en Hotel 5 Estrellas, Miraflores (2016-2017)” se concentró en investigar sobre la satisfacción laboral de los trabajadores en el hotel 5 estrellas ubicadas en Miraflores tuvo como objetivo de proponer mejoras en el clima organizacional en el área de eventos de dicho hotel. La investigación fue descriptiva correlacional de diseño no experimental con metodología mixta.

Para la recolección de datos usó como técnicas la entrevista y la observación encubierta mediante las cuales se llegó a la conclusión que existe una baja satisfacción laboral en los trabajadores los ítems que recibieron menos puntuación fueron: se genera línea de carrera, recibe capacitaciones y brindan incentivos.

Finalmente, la investigación llegó a la conclusión que el mencionado hotel no cuenta con una estructura establecida en cargos y funciones conocidas por el mencionado personal del área de eventos, para lo cual se propuso la elaborar una propuesta que consistió en un Manual de Organización y Funciones del área de eventos.

(Meza, 2019) en su estudio denominado:

“Relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores Lima, Perú 2019”. Tuvo como objetivo determinar la Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores Lima, PERÚ 2019; la investigación desarrollada por Meza fue de tipo básica, de nivel correlacional y con diseño no experimental transversal. Se utilizó como población y muestra un total de 50 trabajadores a quienes se le aplicó una encuesta que le permitió a la autora llegar a la conclusión que existe correlación entre las variables clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores del área de logística de la Municipalidad de Miraflores, Lima, Perú 2018 ( $\rho = 0.834$ ;  $p < 0.050$ ).

Respecto al nivel de clima organizacional el 100% arrojó como medio y referente a la satisfacción laboral un 54% arrojó como medio.

En Lima (Moreno, 2017). En su tesis denominada:

clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Industrial Duropal S.A.C para la Universidad Nacional Agraria La Molina tuvo como objetivo determinar el grado de relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Industrial Duropal S.A.C. la investigación fue de corte cuantitativa descriptiva correlacional de diseño no experimental transversal. Se aplicó un cuestionario a 21 trabajadores y se llegó a la conclusión que sí existe correlación significativa y positiva entre ambas variables en estudio; el coeficiente de correlación fue de 0,555 y el nivel de significancia de  $p=0.009$  ( $p<0.1$ ) lo que demuestra la correlación.

A nivel local

(Cabrera & Peña, 2020) en su investigación denominada:

“Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020”. Realizaron su tesis en las tiendas Curacao de Tumbes, con el objetivo general de determinar la implicancia de la satisfacción laboral en el desempeño de los colaboradores; para lograr dicho objetivo pusieron en marcha una investigación de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y transversal. Luego de la aplicación de dos cuestionarios a una muestra de 30 colaboradores llegaron a la conclusión que la satisfacción laboral presentó un nivel alto con el 73,3% de las respuestas que tuvo implicancia en el desempeño de los colaboradores de nivel alto con 63,3% de las consultas.

(Calle, 2020) En su tesis titulada:

“características del clima organizacional y la satisfacción laboral en las Mypes del sector restobares del distrito de Tumbes, 2018”, la cual tuvo como objetivo determinar el clima organizacional y la satisfacción laboral, haciendo uso de la metodología cuantitativa, buscó determinar las características del clima organizacional y la satisfacción laboral en 8 Mypes del sector restobares. La muestra se centró en 24 trabajadores y se aplicó como técnica la encuesta la misma que le permitió llegar a la conclusión que existe una satisfacción laboral regular obteniéndose mejores resultados en las dimensiones vínculos con sus compañeros y jefes, en la investigación se llegó a la conclusión que la mayoría de los trabajadores de los restobar de Tumbes, se encontró que la satisfacción laboral en la escala valorativa fue regular y así mismo en los referente a la satisfacción también cuenta con una satisfacción regular, en tal sentido dichos trabajadores necesitan sentirse más satisfechos en relación a algunas dimensiones.

(García, 2018) en su investigación denominada:

“Niveles de satisfacción laboral en tres empresas de crianza de camarones, Tumbes-Perú 2018” Investigó sobre la satisfacción laboral de empresas con el objetivo de comparar el nivel de satisfacción de tres empresas de camarones, para tal fin empleó un cuestionario con escala de tipo Likert. El autor empleó un tipo de investigación básica con diseño no experimental transversal de nivel descriptivo comparativo. Los resultados mostraron que sí hay diferencia entre el nivel de satisfacción entre las tres empresas evaluadas a pesar de que son del mismo rubro y se dedican a la misma actividad; sin embargo, las diferencias se puntualizaron respecto a las políticas, relaciones y desarrollo personal de los colaboradores de cada empresa y en lo que respecta a las condiciones físicas, laborales y relaciones sociales de los

colaboradores no existen diferencias en las tres empresas, en la investigación se concluyó que existe una diferencia entre las tres empresas y que la satisfacción de los trabajadores se encuentra principalmente en el nivel medio.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

#### Ambiente

Se define al ambiente como el medio por la cual está conformada la organización, en la cual se establece las diferentes relaciones que hacen y se desarrollan por parte de los colaboradores, en dicho ambiente se deben incorporar condiciones necesarias y adecuadas para realizar las interacciones (Marco & Fedi, 2016).

#### Clima Organizacional

Se establece como la cualidades o características del ambiente de una organización que es percibida y en la que se desenvuelven los colaboradores de una empresa, dichas cualidades o características influyen en las actitudes y el comportamiento de estos colaboradores al momento de realizar sus actividades, es favorable cuando está en relación a la satisfacción y así también desfavorable cuando no se logra dicha satisfacción (Chiavenato, 2020).

#### Satisfacción laboral

Establece que la satisfacción laboral está dada por el actuar de los colaboradores frente a las actividades que realiza al momento de hacer su trabajo, es como se siente dicho trabajador realizando y desempeñándose en su labor dentro de la organización (Chiavenato, 2020).

## Organización

Se establece como al conjunto de actividades que están en relación a la coordinación, también dicha organización actúa en un medio ambiente que está debidamente estructurada y que es dinamizada por los colaboradores de manera individual y grupal (Universidad de San Martín de Porras, 2020).

## Percepción

Proceso por el cual la persona ordena e interpreta la información que recibe dándole un sentido, dándole forma, tomando dicha información y dándole una forma completa (Departamento de la Psicología de la Salud, 2009).



### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. HIPÓTESIS**

Hipótesis General

Existe un clima organizacional positivo y nivel alto de satisfacción laboral, de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

#### **3.2. TIPO DE ESTUDIO Y DISEÑO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS**

Tipo de investigación

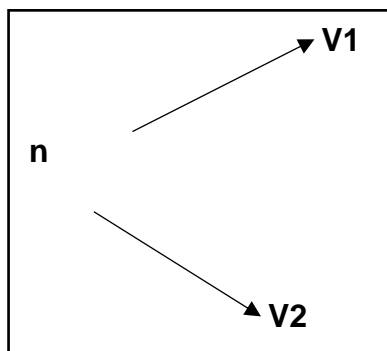
Se hará uso de una investigación de alcance descriptiva, en tal sentido dicha investigación describirá cualidades y características y como estas se desarrollan en su medio natural, así también tiene como propósito en la parte determinar la situación de las variables en estudio (Hernandez, & Baptista, 2014) Es así que dentro de la investigación se busca puntualizar las características tanto del clima organizacional como de la satisfacción laboral en el Hotel Columbus, estableciendo como están la variable dependiente con la variable independiente.

La naturaleza de la investigación será de carácter cualitativo y cuantitativo, en tal sentido hará uso de la investigación científica, haciendo uso de métodos, procedimientos y procesos, con la finalidad de recolectar, analizar y obtener resultado de las variables en estudio.

Diseño de investigación

Para el desarrollo de este estudio se hará uso de una metodología de corte cuantitativa con un diseño de investigación no experimental - transversal debido a que las variables en estudio será su recolección en su medio natural sin haber ningún tipo de manipulación o influencia en las variables ni en su ambiente natural, así también de corte transversal ya que los datos se recolectaran en un único momento para realizar el estudio.

El diseño se grafica de la siguiente manera:



**Donde:**

n= Muestra

V1= variable 1

V2= variable 2

### **3.3. POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO**

#### **Población**

Como establece (Hernandez et. al, 2014) que la población esta establecida “como aquellos conjunto de individuos que tiene características similares y que son tomadas como objeto para una investigación”, así La población objeto de estudio para presente investigación está conformada por 15 Trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos 2022.

#### **Muestra**

Para la selección de la muestra se tendrá en cuenta que el tamaño de la población es pequeño y homogéneo por lo tanto se tomará como muestra al total de la población es decir la muestra lo conformaran los 15 trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, por lo que hablamos de un caso de universo muestral o muestreo censal donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra.

## Muestreo

Para la presente investigación se hará uso del muestreo no probabilístico, debido a que se cuenta con una muestra que es determinada y pequeña, en tal sentido se realizará la aplicación del cuestionario a todos los colaboradores del Hotel Columbus, Zorritos, dicho cuestionario se realizará mediante la técnica de la encuesta y en su horario de trabajo.

**TABLA N°1:**  
*Población laboral*

Grupo laboral	N°
Personal Administrativos	15
Total	15

Fuente: hospedaje Columbus.

## Muestra

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) establece a la muestra de la siguiente forma: “Subgrupo del universo o población del cual se recolectan los datos y que debe ser representativo de ésta” Según la población establecida y debido a su tamaño sea considerado aplicar una muestra que es la misma que la población, para dar de tal manera más confiabilidad a la presente investigación.

## Muestreo

Se empleó el muestreo no probabilístico porque se aplicó la encuesta a todos los elementos de la población. Además, Hernández et al (2014) afirma que es el “Subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de las características de la investigación.” Para cada una de las variables en estudio.

### 3.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### Descriptivo

Tamayo (1999) define que:

“tiene como propósito explicar las características y comportamientos de una población, circunstancia, acontecimiento o grupos de interés. La investigación de tipo descriptivo define términos claros y específicos que se presenten estudiar en la investigación llegando a obtener conclusiones concretas”. (p.44).

El presente estudio hará uso de la investigación científica y del método descriptivo, en tal sentido realizará la recolección, organización, interpretación, presentando al final conclusiones como resultados que brindaran la situación encontrada de las variables en estudio, en tal razón hará uso de métodos y técnicas sistemáticas en el tratamiento de datos, para poder determinar la situación del clima organizacional y la satisfacción laboral.

#### Método deductivo

Como establece (Gallardo, 2017): el método inductivo se establece como el razonamiento de forma lógica e inversa que se aplica en la inducción. En tal sentido el método deductivo nos permite establecer referencias de situaciones o hechos generales a situaciones particulares. Es así que en el siguiente estudio se hace uso de información que está establecido de manera general, para la situación específica como es el estudio de las variables como es el clima organizacional y satisfacción laboral.

#### Método inductivo

Como menciona (Quintero & Velázquez, 2020); este método es “Procedimiento que parte de la observación y la experimentación de

fenómenos particulares, para establecer relaciones y explicaciones generales” (p.50). En tal sentido la en la presente investigación de realizar un estudio de variables como son el clima organizacional y la satisfacción laboral en un caso específico como es en los colaboradores del Hotel Columbus,”, lo cual nos permitirá inducir después de lo específico a lo general en los resultados que se lograran obtener.

### Método cualitativo

Según (Bonilla & Rodriguez, 2000), establece que el método cualitativo “no parte de supuestos derivados teóricamente, sino que busca conceptualizar sobre la realidad con base en el comportamiento, los conocimientos, las actitudes y los valores que guían el comportamiento de las personas estudiadas” (p.85). En tal sentido en el presente estudio hace una recolección de información de aspectos cualitativos y características de las variables en estudio.

### Método cuantitativo

Según (Hernandez & Baptista, 2014) establece que el método cuantitativo “utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías”, en la la presente investigación mediante el método científico y el apoyo de otras ciencias como es la estadística, haremos la recolección de información en términos numéricos de las variables en estudio para poder obtener resultados y dar respuesta al problema planteado.

### Técnicas

Así lo menciona (Baena, 2017) estableciendo que las técnicas “son prácticas conscientes y reflexivas dirigidas al apoyo del método” (p.68), es así que en la presente investigación se harán uso de las siguientes técnicas:

## Análisis documental

Como establece (Bernal, 2016), en análisis documental “Se revisará, analizará y cuestionará la literatura a través de textos, libros, revistas, informes de trabajos de investigación, documentos institucionales y registro que contienen respecto a las variables de estudio, esta información se recopilará en fichas bibliográficas”. En la investigación se realizará la revisión de información referente y que sea útil para el estudio de las variables y así también del objeto de estudio como es el Hotel.

## Encuesta

Como establece (Bernal, 2016) la encuesta “Es una técnica de recolección de información en donde se interroga de manera verbal o escrita a un grupo de personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación”. En tal sentido en el presente estudio se utilizará un instrumento como es el cuestionario que se les aplicará a los colaboradores del hospedaje, la cual estará en escala de Likert, previa autorización de la empresa.

## Instrumentos

Como establece (Carrasco, 2019) “Son conjunto de preguntas debidamente organizados e impresos, módulos o cualquier forma organizada o prevista que permita obtener y registrar respuestas, opiniones, actitudes, manifiestas, características diversas de las personas o elementos que son materia del estudio de investigación” (p.334). En tal sentido en la presente investigación se hará uso de los siguientes instrumentos:

## Cuestionario

(Hernandez & Baptista, 2014) los cuales mencionan al cuestionario como “Conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (p.217). Para la presente investigación se utilizará un cuestionario con la

escala de Likert para la variable de clima organizacional con la siguiente estructura: Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1), para lo cual se utilizará el cuestionario de Letwin y Stringer y el instrumento ya validado y utilizado en la investigación de (Diaz Gavidia, 2019) y (Meza , 2019) Así también para la variable de satisfacción laboral se aplicará un cuestionario con la siguiente estructura: Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo, para esta variable se utilizará el cuestionario ya validado, utilizado en la investigación de los autores antes mencionados.

#### Fichas bibliográficas

(Sánchez et. al, 2018) los cuales establecen “las fichas bibliográficas son documentos que tiene como finalidad el registro de los datos de las diferentes fuentes documentales tales como libros, revistas y artículos científicos” en tal sentido las fichas son documentos que permitiran registrar la información que se refiera a las variables de estudio.

### **3.5. PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS**

#### Procesamiento de datos

##### Procesamiento

Para la presente investigación referente al clima organizacional y la satisfacción laboral que son las variables en estudio, se hará uso para la recolección de los datos de la técnica de la encuesta, para lo cual se aplicarán 2 cuestionarios para cada variable de estudio que estarán estructuradas según la escala de Likert y serán aplicadas a los 15 trabajadores de Hotel Columbus ubicado en Zorritos.

La recolección de los datos serán responsabilidad del investigador, quien recogerá dicha información de manera documental y mediante las diferentes

fuentes primarias y secundarias encontrados de manera física o virtual, así también mediante la recolección de datos mediante el cuestionario se procederá a procesamiento de los datos para tal efecto se hará uso de lo que respecta a la estadística (tablas, gráficos, figuras y medidas estadísticas) para después realizar la interpretación de dichos datos.

Así los datos obtenidos serán procesados en categorías y teniendo en cuenta las variables en estudio, por tal razón se presenta las siguientes categorías y equivalencias.

**TABLA N°2:**  
*Escala valorativa para la variable Clima organizacional*

<b>Calificación</b>	<b>Puntaje</b>
Alta	79 a 125
Media	52 a 75
Baja	25 a 50

Fuente: Elaborado por el autor

La escala valorativa para la variable de satisfacción laboral también se aplicará el instrumento como es el cuestionario, en tal sentido se presentan la siguiente calificación y puntajes.

**TABLA N°3:**  
*Escala valorativa para la variable Satisfacción laboral*

<b>Calificación</b>	<b>Puntaje</b>
Alta	79 a 125
Media	52 a 75
Baja	25 a 50

Fuente: Elaborado por el autor

#### Análisis de datos

Para el análisis de datos en la presente investigación se realizará mediante la estadística descriptiva, ya que mediante la representación de los datos en tablas y gráficos y medidas estadísticas se procederá a la interpretación. En tal sentido el



análisis de datos buscará brindar la solución establecida mediante el problema de investigación, constatando así la hipótesis y determinar cómo se encuentra el clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel Columbus

### **3.6. VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN**

Variable 1: Clima organizacional

#### Definición conceptual

Se entiende como clima organizacional a una dimensión que está establecida por la calidad que tiene el colaborador en su vida laboral y que así repercute en la productividad y aún más en el desarrollo de los colaboradores dentro de la organización (Departamento Administrativo de la Función Pública, 2001).

#### Definición operacional

Para recopilar los datos de la variable de clima organizacional se hará uso de la técnica como es la encuesta, mediante el instrumento del cuestionario que estará conformado por 25 preguntas que fue tomado de la tesis de (Diaz Gavidia, 2019), en la escala de Likert Total de acuerdo (DA) = 5, De acuerdo (DA)= 4, Indeciso (I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2, Total desacuerdo (TD)= 1, la cual se realizará la aplicación a los colaboradores del Hotel.

#### Dimensiones

1. Estructura
2. Responsabilidad
3. Recompensa
4. Desafío
5. Relaciones
6. Cooperación

7. Estándares
8. Conflictos
9. Identidad

## Variable 2: Satisfacción laboral

### Definición conceptual.

Se establece como satisfacción laboral hacia aquellas actitudes que tiene el colaborador hacia su puesto de trabajo, es así que motivación, muestra en relación hacia su trabajo que realiza dentro de la organización (Hannoun, 2011).

### Definición operacional

Para obtener los datos de la satisfacción laboral se harán por medio de la técnica de la encuesta, la cual constará del instrumento como es el cuestionario que estará compuesto por 27 preguntas tomada de la tesis de (Meza Zevallos, 2019), que nos permitirán conocer y establecer la satisfacción laboral dentro del establecimiento de hospedaje, haciendo uso de la escala de Likert: Total de acuerdo (DA) = 5, De acuerdo (DA)= 4, Indeciso (I) = 3, En desacuerdo (ED) = 2, Total desacuerdo (TD)= 1; aplicado a los trabajadores establecimiento de hospedaje.

### Dimensiones

1. Significación de tareas
2. Condiciones de trabajo
3. Reconocimiento personal y social.
4. Beneficios económicos.

### 6.3. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variables		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica de instrumentos
Tipo	Nombre				
Variable 1	Clima organizacional	Estructura	Cumplimiento de las reglas y procedimientos.	Escala ordinal Likert	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Responsabilidad	Definición de obligaciones, tareas y políticas.		
		Recompensa	Nivel de toma de decisiones.		
		Desafío	Compromiso de los trabajadores.		
		Relaciones	Estado de excelencia.		
		Cooperación	Alto grado de lealtad y flexibilidad.		
		Estándares de desempeño	Reconocimiento.		
		Conflicto	Cálculo de toma de decisiones.		
		Identidad	Retos que se plantea la organización.		

Variables		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica e instrumentos
Tipo	Nombre				
Variable 2	Satisfacción laboral	Significación tareas	Ambiente de trabajo y materiales	Ordinal de tipo Likert	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Condiciones de trabajo	Reconocimiento económico		
		Reconocimientos personales y /o social	Reconocimiento laboral Horarios de trabajo		
		Beneficios económicos	Desarrollo personal en trabajo en equipo		

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. RESULTADOS

Teniendo en cuenta lo anterior y la diferente información obtenida de la aplicación de la investigación a diferentes temas de investigación, la información obtenida se presentará en forma de tablas y gráficos según las variables estudiadas con respuestas a cada uno de los objetivos propuestos:

Para el objetivo específico 1: Establecer la estructura del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

#### Dimensión Estructura

En la figura N°01, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Conozco con claridad la estructura organizativa completa de empresa?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 46.70%, muy buena 13.3%, regular 26.7%, deficiente 6.7% y muy deficiente 6.7%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 46.70%.

**TABLA N°4:**

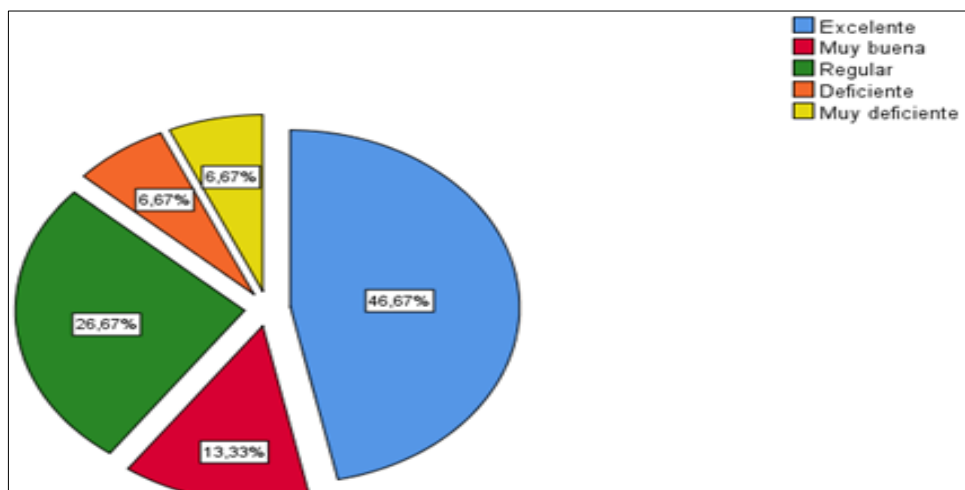
*Conoce con claridad la estructura organizativa de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	7	46,7
	Muy buena	2	13,3
	Regular	4	26,7
	Deficiente	1	6,7
	Muy deficiente	1	6,7
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°1**  
**Conozco con claridad la estructura organizativa completa de la empresa**



Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

En la figura N°02, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿En esta empresa no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.30%.

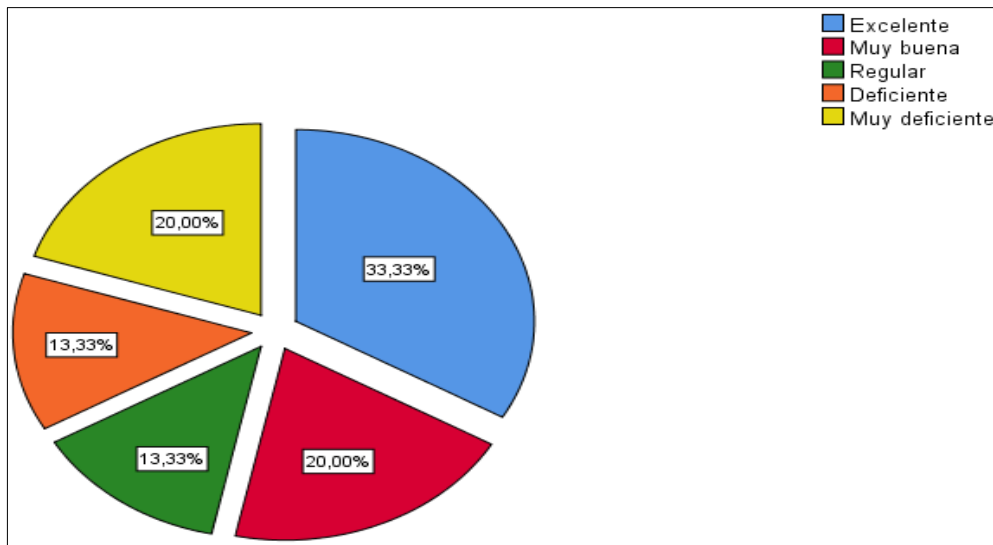
**TABLA N°5:**  
*En esta empresa no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°2**

**En esta empresa no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo.**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: Propia de la autora

En la figura N° 03, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumpla en forma oportuna?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 46.7%, muy buena 13.3%, regular 26.7%, deficiente 6.7% y muy deficiente 6.7%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 46.7%.

**TABLA N°6:**

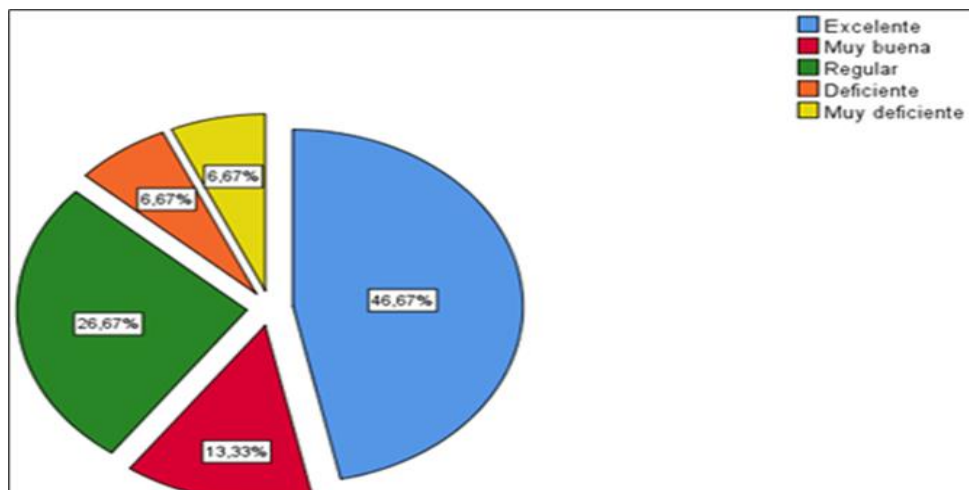
*Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumpla en forma oportuna*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	7	46,7
	Muy buena	2	13,3
	Regular	4	26,7
	Deficiente	1	6,7
	Muy deficiente	1	6,7
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°3**

**Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplo en forma oportuna.**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: Propia de la autora

En la Figura N°04, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Comprendo claramente las políticas de la empresa?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 40%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 40%.

**TABLA N°7:**

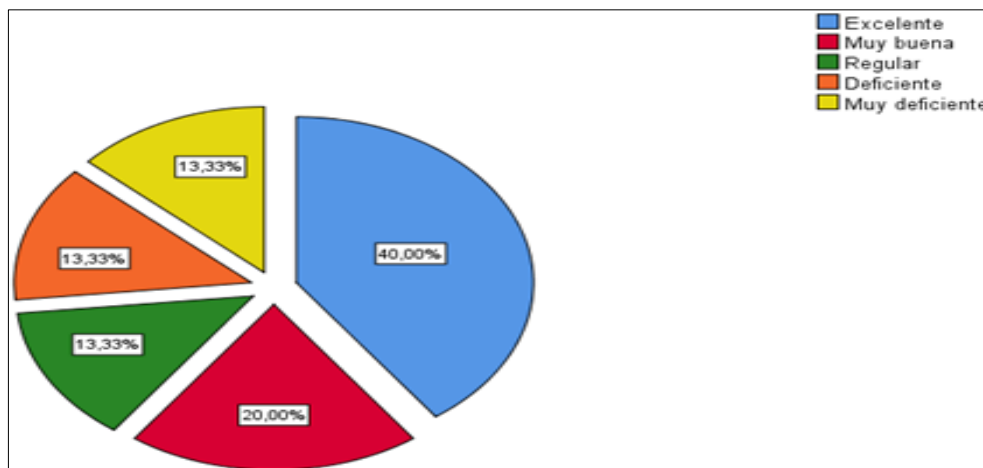
*Comprendo claramente las políticas de la empresa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	6	40,0
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°4**

**Comprendo claramente las políticas de la empresa**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: Propia de la autora

En la figura N°05, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

**TABLA N°8:**

*En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos*

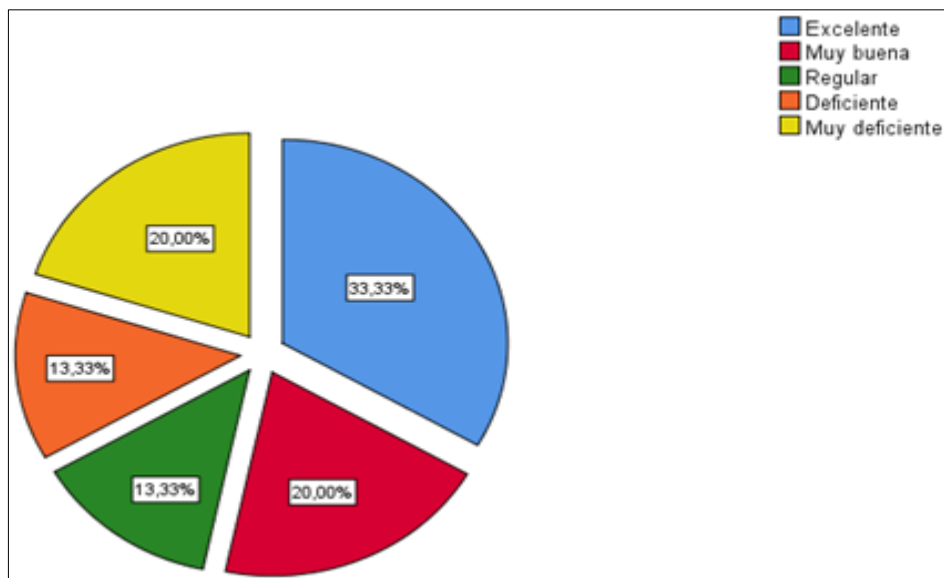
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: Propia de la autora



**FIGURA N°5**

**En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

En la figura N°06, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

**TABLA N°9:**

*Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta*

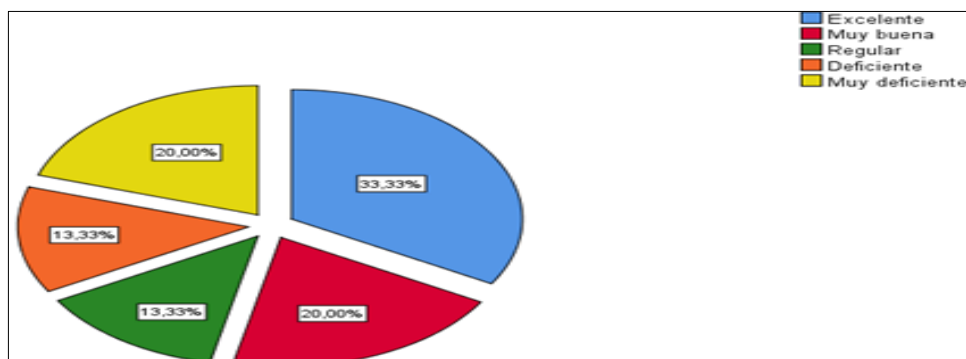
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°6**

**Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta.**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 2: Conocer la responsabilidad del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

#### Dimensión responsabilidad

En la figura N°07, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 40%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 40%.

**TABLA N°10:**

*Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe*

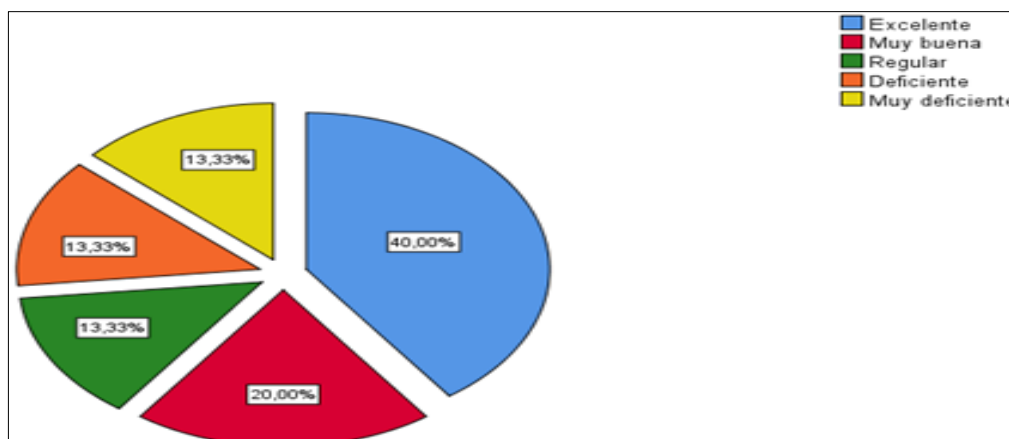
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	6	40,0
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°7**

**Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura N°08, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Me siento comprometido con mi trabajo?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

**TABLA N°11:**

*Me siento comprometido con mi trabajo*

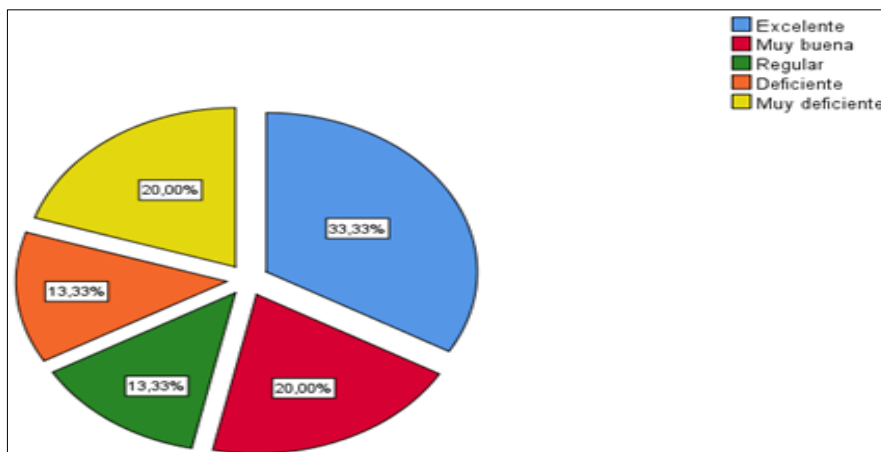
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°8**

**Me siento comprometido con mi trabajo.**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: Propia de la autora

En la figura N°09, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

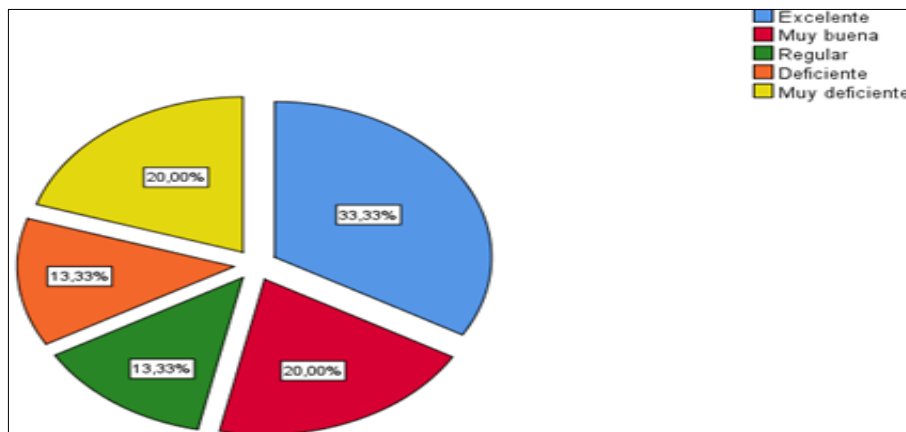
**TABLA N°12:**

*Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
Total		15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°9**  
**Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización**



Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 3: Conocer la recompensa del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

#### Dimensión recompensa

En la figura N°10, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿En la empresa recibo estímulos por el trabajo bien hecho?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 40%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 40%.

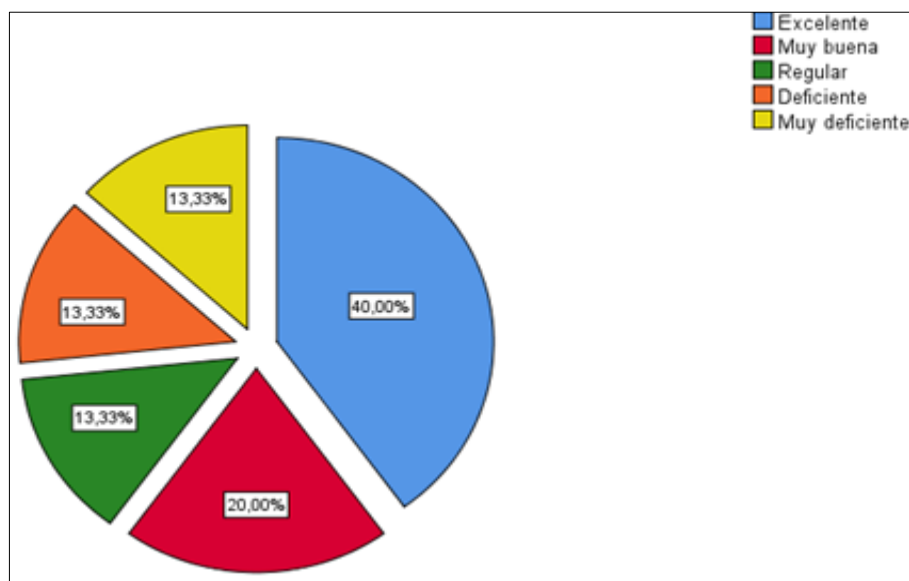
**TABLA N°13:**  
*En la empresa recibo estímulos por el trabajo bien hecho*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	6	40,0
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°10**

**En la empresa recibo estímulos por el trabajo bien hecho.**



Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

En la figura N° 11, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿En la empresa recibo más premios que castigos?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

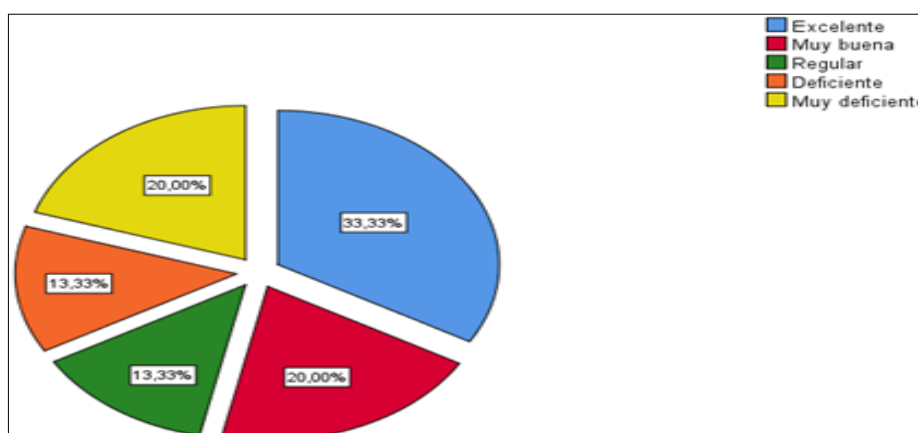
**TABLA N°14:**  
*En la empresa recibo más premios que castigos*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°11**

**En la empresa recibo más premios que castigos**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 4: Conocer los desafíos del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

Dimensión desafío

Según la figura N°12, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿En la empresa todos los días asumo desafíos para alcanzar las metas propuestas?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

**TABLA N°15:**

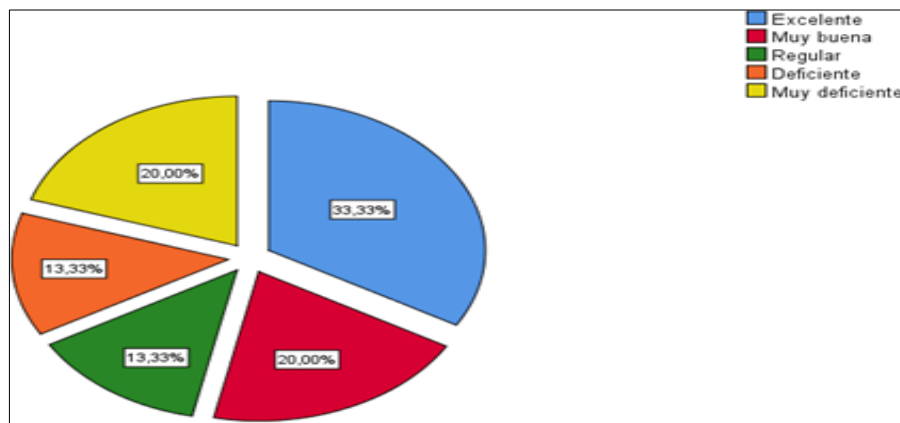
*En la empresa todos los días asumo desafíos para alcanzar las metas propuestas*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°12**

**En la empresa todos los días asumo desafíos para alcanzar las metas propuestas**



Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 5: Conocer como son las relaciones del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

#### Dimensión relación

Según la figura N°13, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen en esta empresa?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 40%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 40%.

**TABLA N°16:**

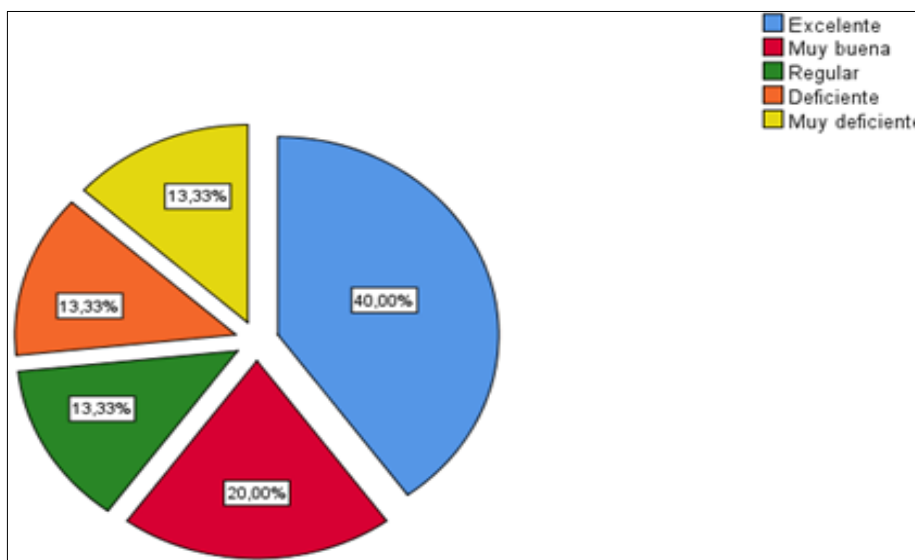
*Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen en esta empresa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	6	40,0
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	2	13,3
	Total	15	100,0



Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°13**  
**Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen en esta empresa**



Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

En la figura 14, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de esta organización?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

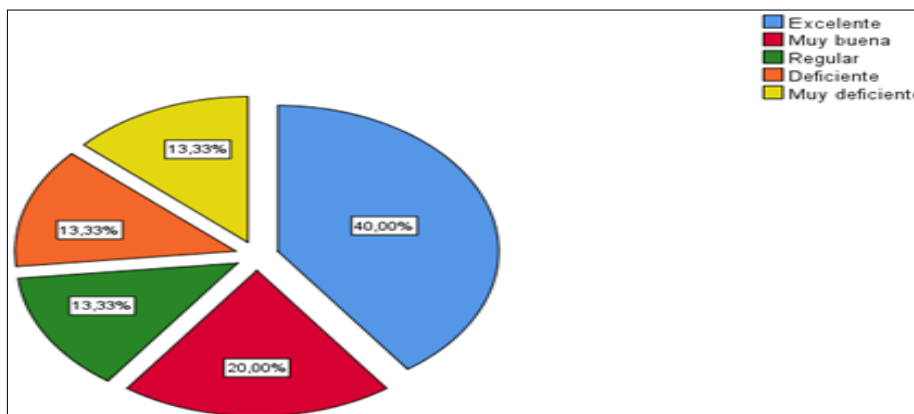
**TABLA N°17:**  
*Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de esta organización.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°14**

**Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de esta organización**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 6: Conocer como es la cooperación del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

#### Dimensión cooperación

Según figura N° 15, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Considero que en la empresa se practica la cooperación mutua entre compañeros?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

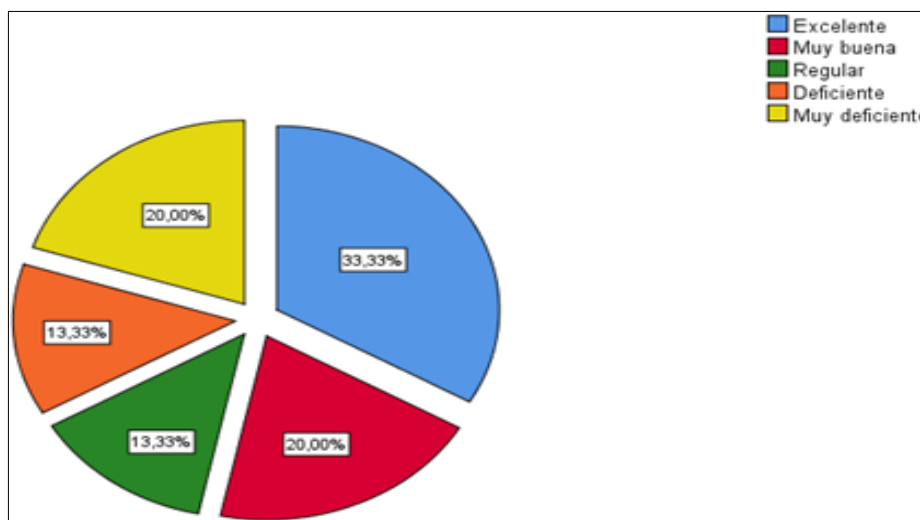
**TABLA N°18:**

*Considero que en la empresa se practica la cooperación mutua entre compañeros*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°15**  
**Considero que en la empresa se practica la cooperación mutua entre compañeros.**



Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

Según como se evidencia en la figura 16, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados por hacer un buen trabajo?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

**TABLA N°19:**

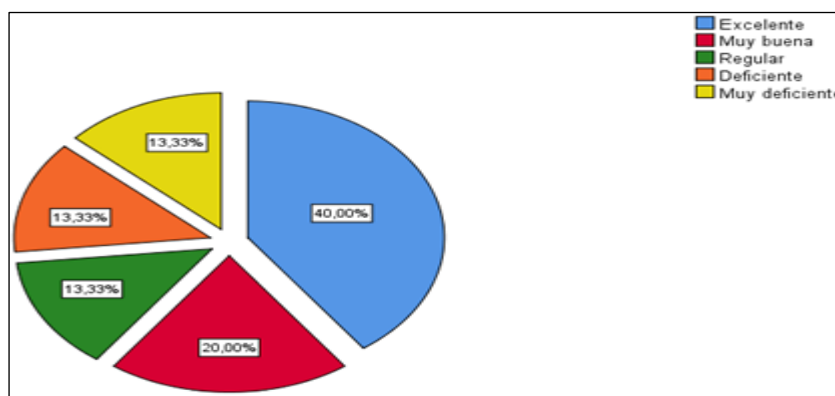
*Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados por hacer un buen trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	6	40,0
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

**FIGURA N°16**

**Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados por hacer un buen trabajo**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 7: Conocer como son los estándares del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

#### Dimensión estándares

Según la figura N° 17, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

**TABLA N°20:**

*Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento si hacemos las cosas lentas, pero certeramente*

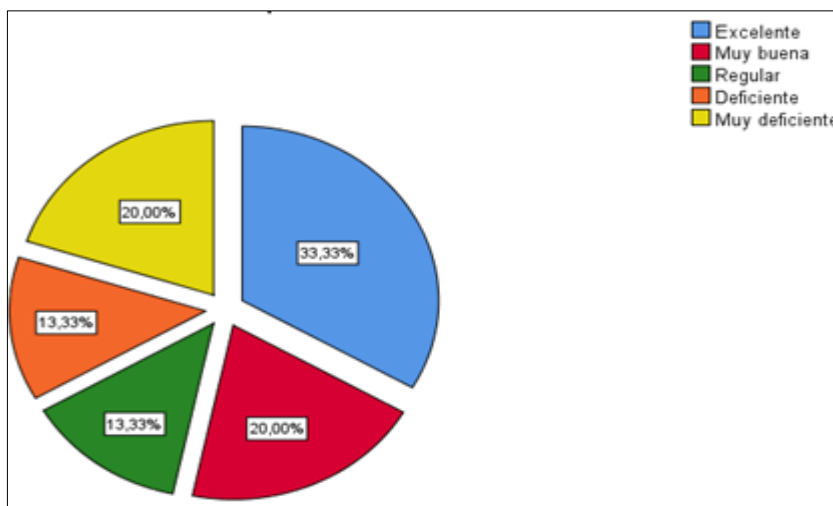
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°17**

**Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento si hacemos las cosas lentas, pero certeramente**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

En la figura N° 18, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

**TABLA N°21:**

*Las metas organizacionales de la empresa son explicitas*

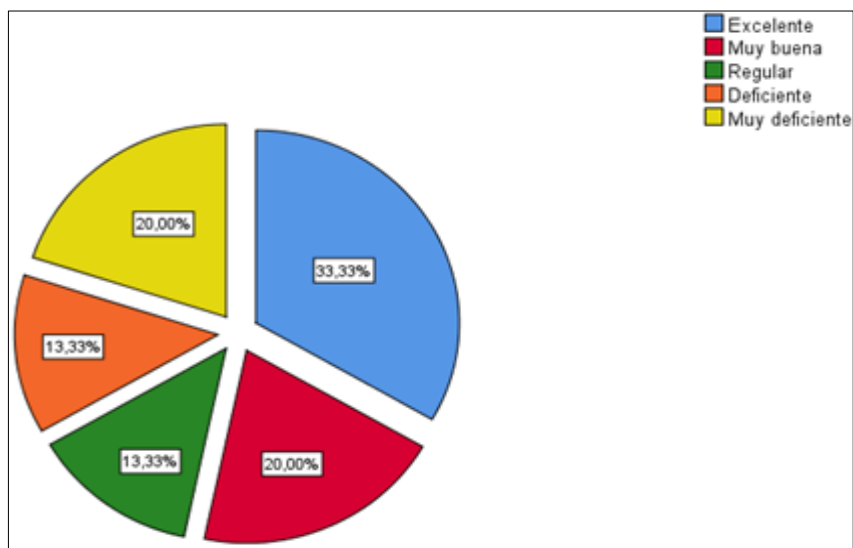
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°18**

**Las metas organizacionales de la empresa son explícitas**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

En la figura N°19, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

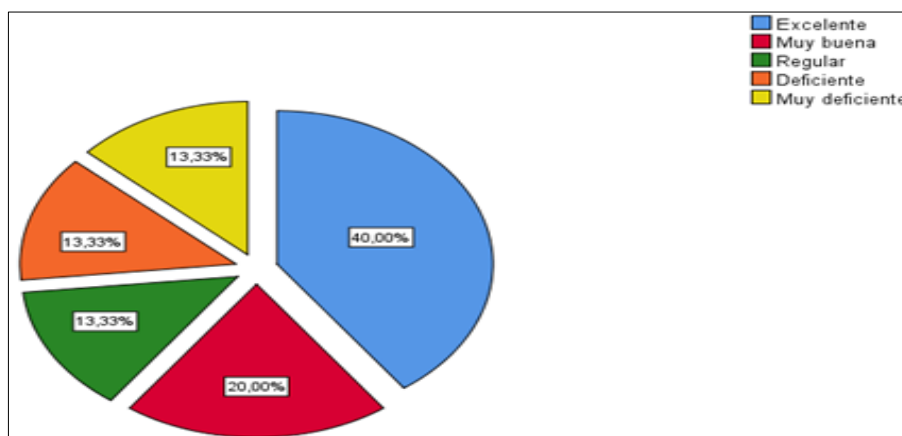
**TABLA N°22:**

*Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	6	40,0
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°19**  
**Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo**



Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 8: Conocer como son los conflictos del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

#### Dimensión conflicto

En la figura N° 20, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

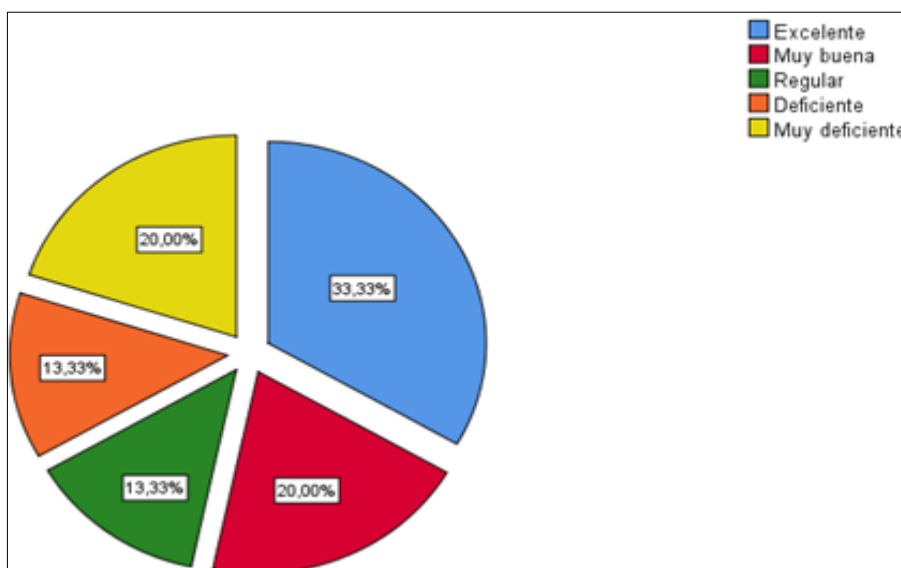
**TABLA N°23:**  
*Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

**FIGURA N°20**

**Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura N°21, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

**TABLA N°24:**

*Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
	<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>100,0</b>

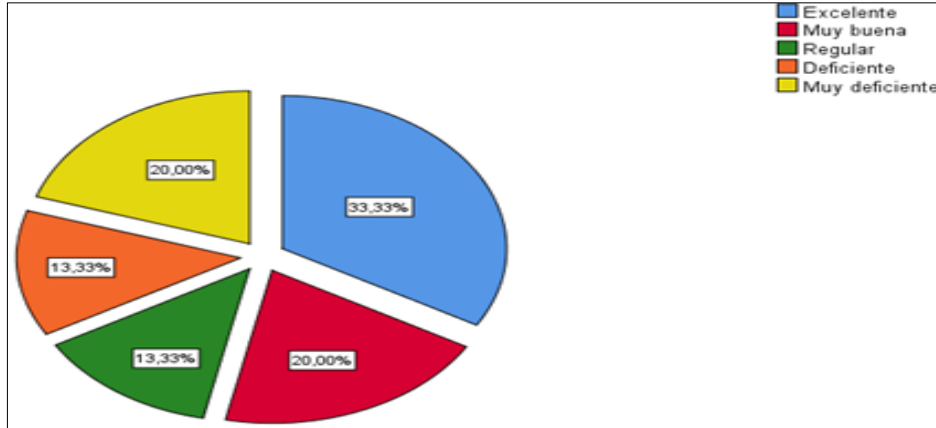
Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora



**FIGURA N°21**

**Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes.**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 9: Conocer como son la identidad del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

#### Dimensión identidad

Según la figura N°22, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Considero que la empresa satisface mis objetivos personales?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 40%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 40%.

**TABLA N°25:**

*Considero que la empresa satisface mis objetivos personales*

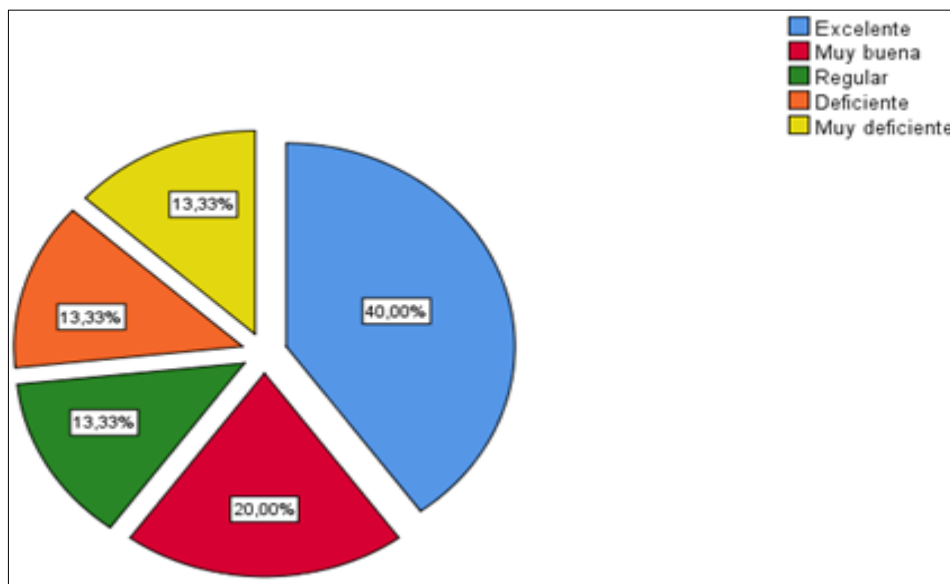
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	6	40,0
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	2	13,3
Total		15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°22**

**Considero que la empresa satisface mis objetivos personales**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 23, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Lo que hago en la empresa es mi vocación?, Obteniendo el siguiente resultado, excelente 33.3%, muy buena 20%, regular 13.3%, deficiente 13.3% y muy deficiente 20%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es excelente con 33.3%.

**TABLA N°26:**

*Lo que hago en la empresa es mi vocación*

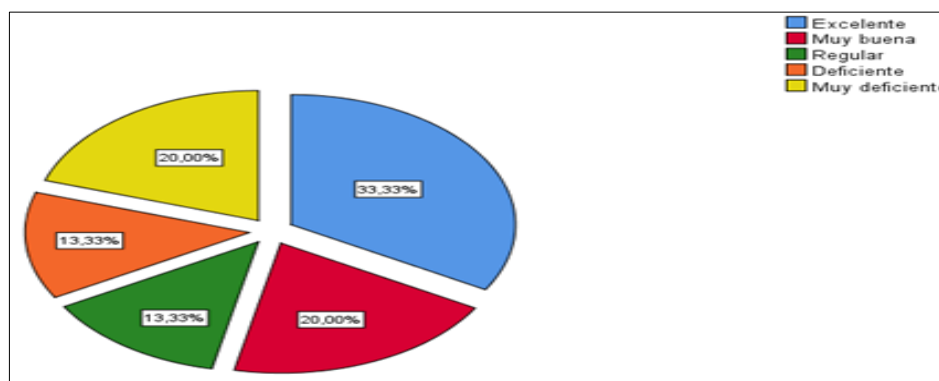
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Excelente	5	33,3
	Muy buena	3	20,0
	Regular	2	13,3
	Deficiente	2	13,3
	Muy deficiente	3	20,0
Total		15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°23**

**Lo que hago en la empresa es mi vocación.**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 10: Conocer cómo es la significación de las tareas de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

Significancia de tareas

Según la figura 24, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°27:**

*Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser*

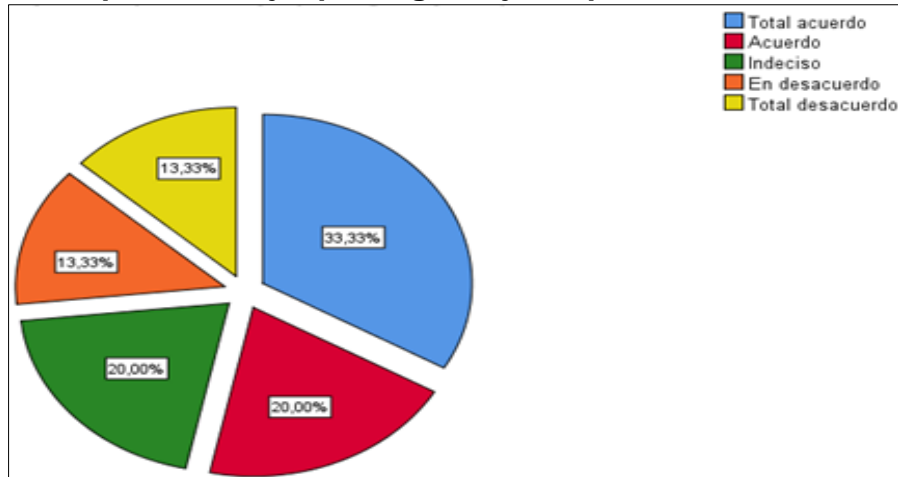
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°24**

**Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 25, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 26.7%, indeciso 20%, en desacuerdo 6.7% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°28:**

*La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra*

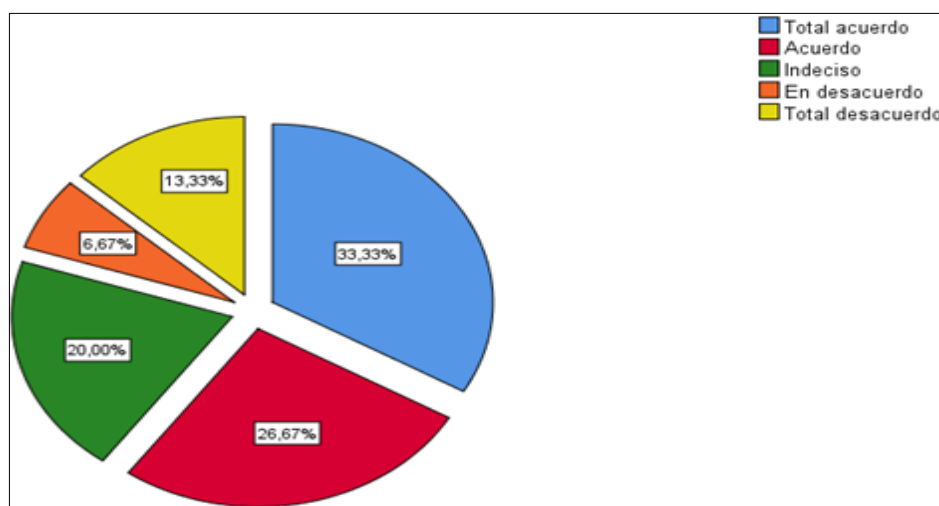
		N	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	4	26,7
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	1	6,7
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°25**

**La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 26, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Me siento realmente útil con la labor que realizo?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°29:**

*Me siento realmente útil con la labor que realizo*

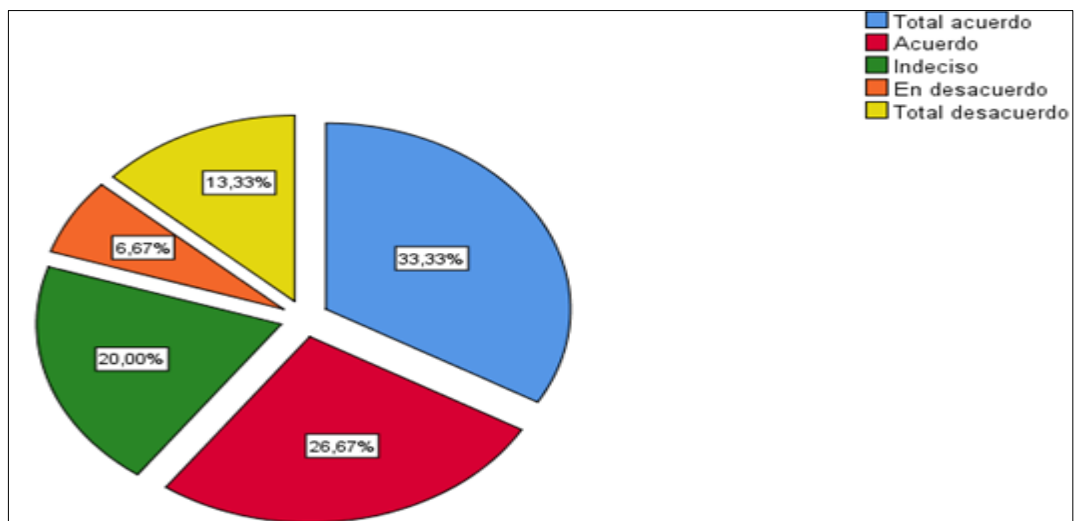
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	4	26,7
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	1	6,7
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°26**

**Me siento útil con la labor que realizo**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 27, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°30:**

*Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo*

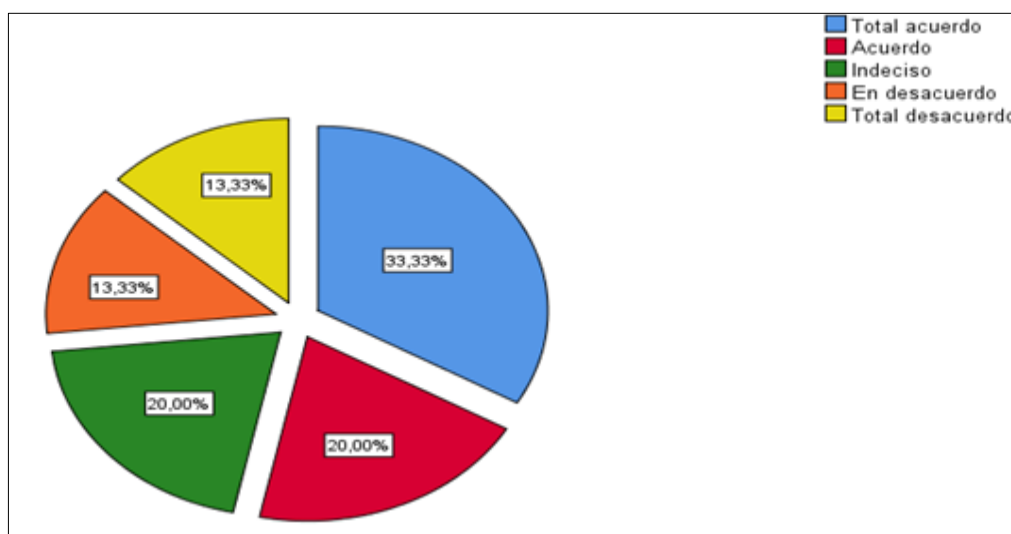
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°27**

**Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 28, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°31:**

*Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente*

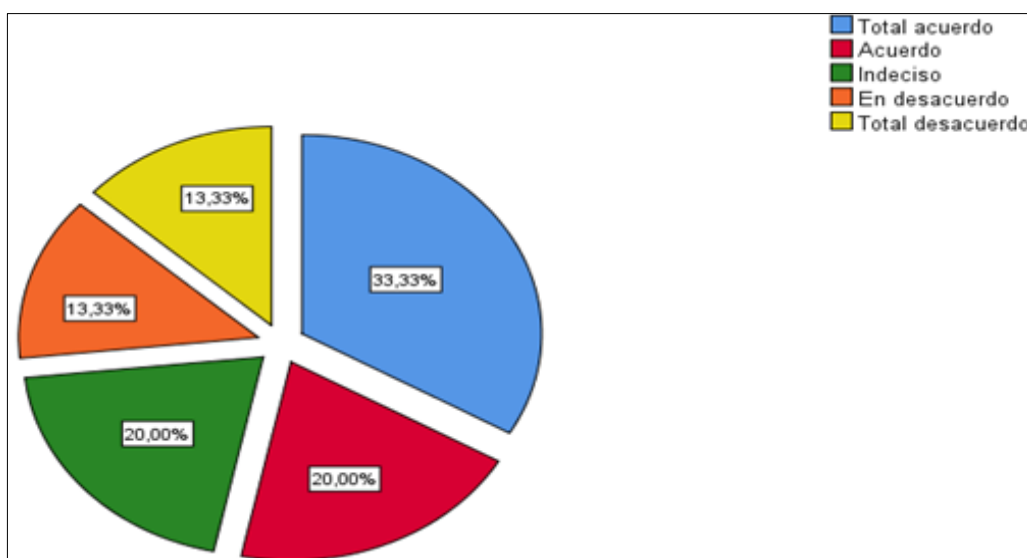
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°28**

**Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 29, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Me gusta el trabajo que realizo?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 26,7%, indeciso 20%, en desacuerdo 6.7% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

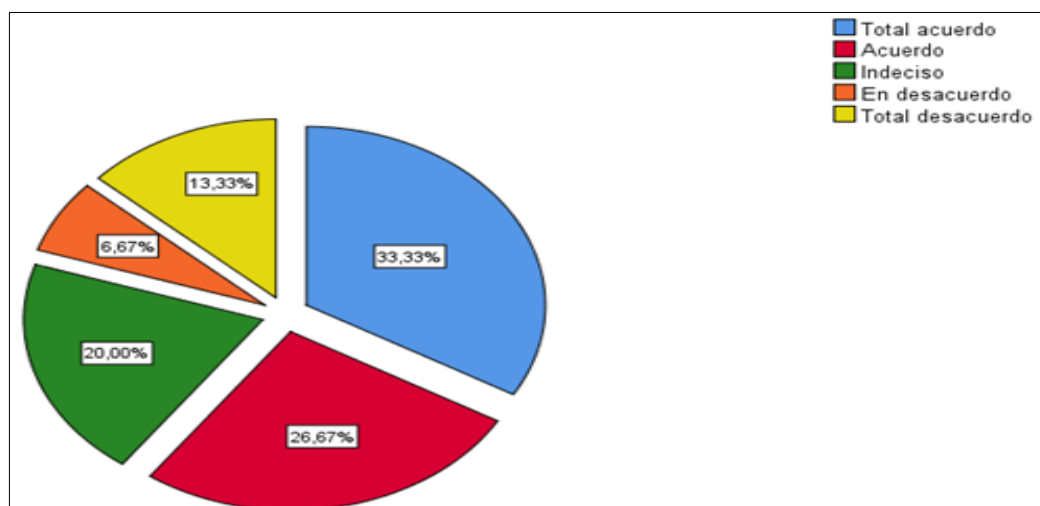


**TABLA N°32:**  
*Me gusta el trabajo que realizo*

		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	4	26,7
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	1	6,7
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°29**  
**Me gusta el trabajo que realizo**



Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 30, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 26.7%, indeciso 20%, en desacuerdo 6.7% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°33:**

*Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo*

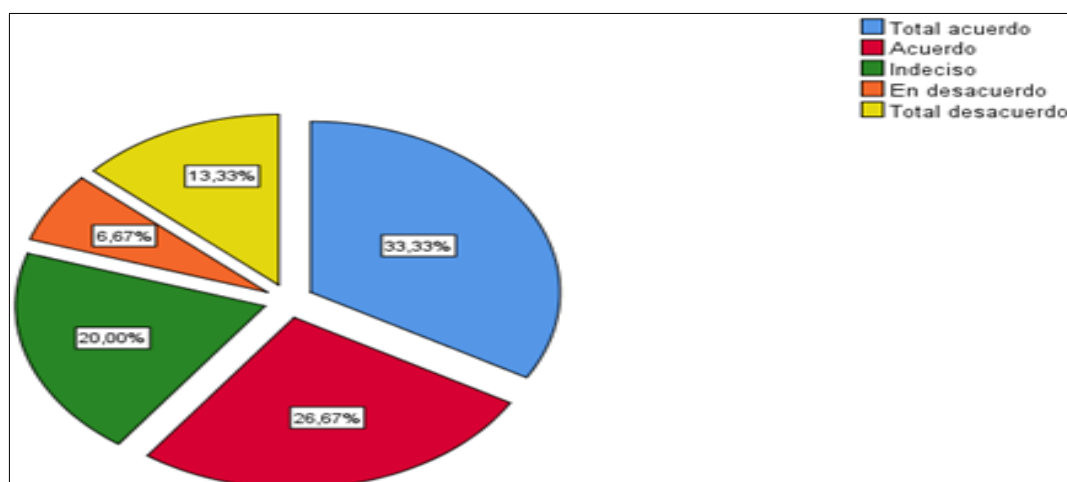
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	4	26,7
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	1	6,7
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°30**

**Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 31, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°34:**

*Me siento complacido con la actividad que realizo*

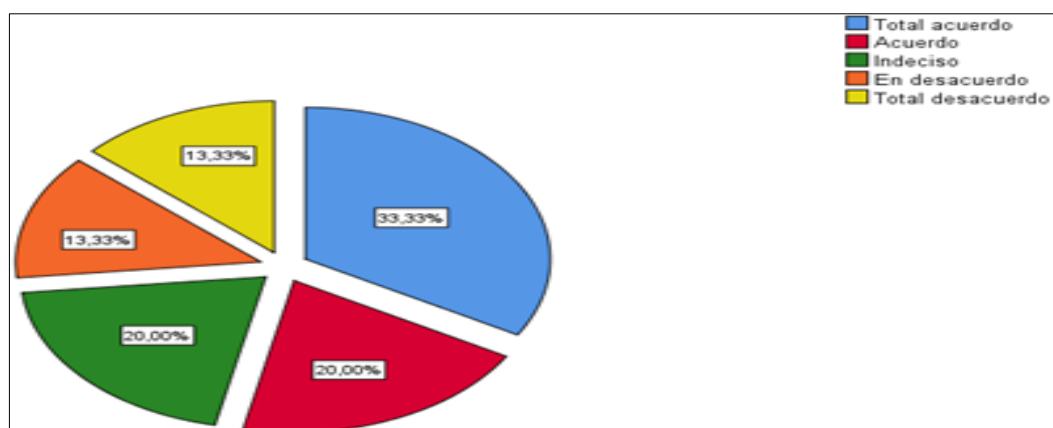
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°31**

**Me siento complacido con la actividad que realizo**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 11: Conocer cómo son las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

Condiciones de trabajo

Según la figura 32, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo

20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°35:**  
*La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización*

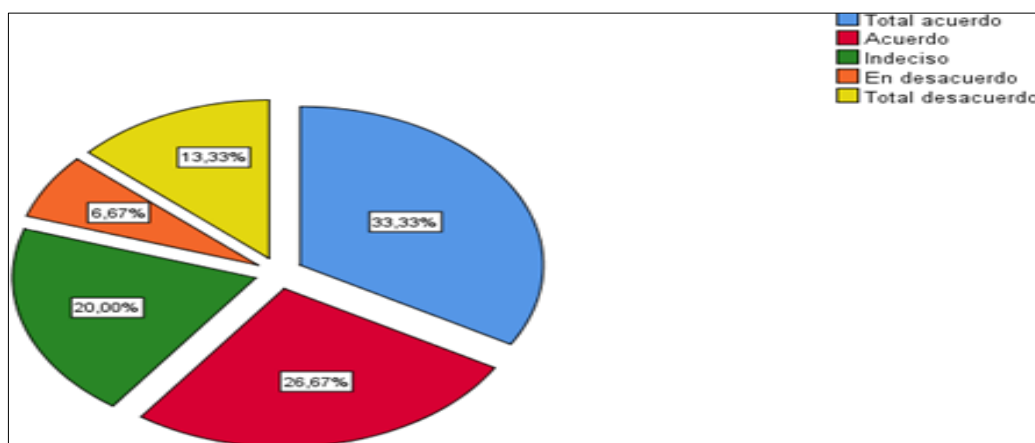
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	4	26,7
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	1	6,7
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°32**

**La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 33, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc.) ?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°36:**

*El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc)*

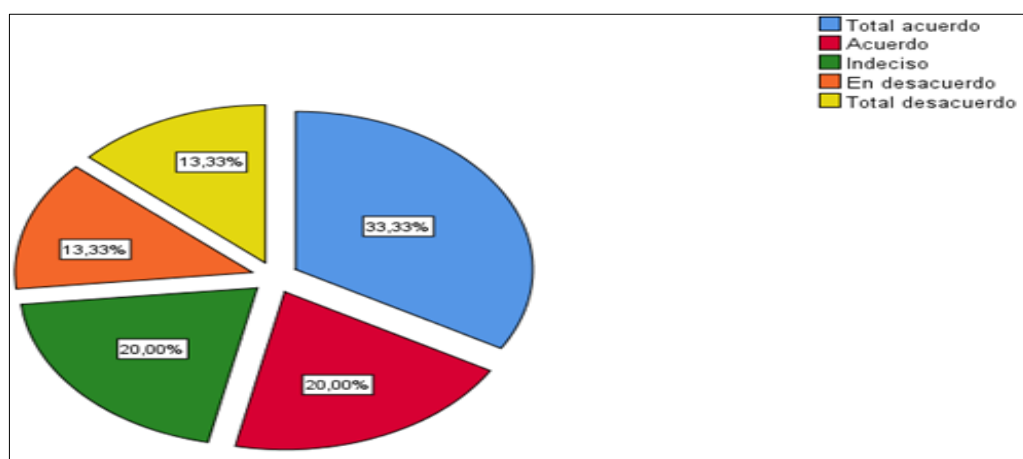
	n	%
Válido Total acuerdo	5	33,3
Acuerdo	3	20,0
Indeciso	3	20,0
En desacuerdo	2	13,3
Total desacuerdo	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°33**

**El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc)**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 34, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Me gusta mi horario?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°37:**

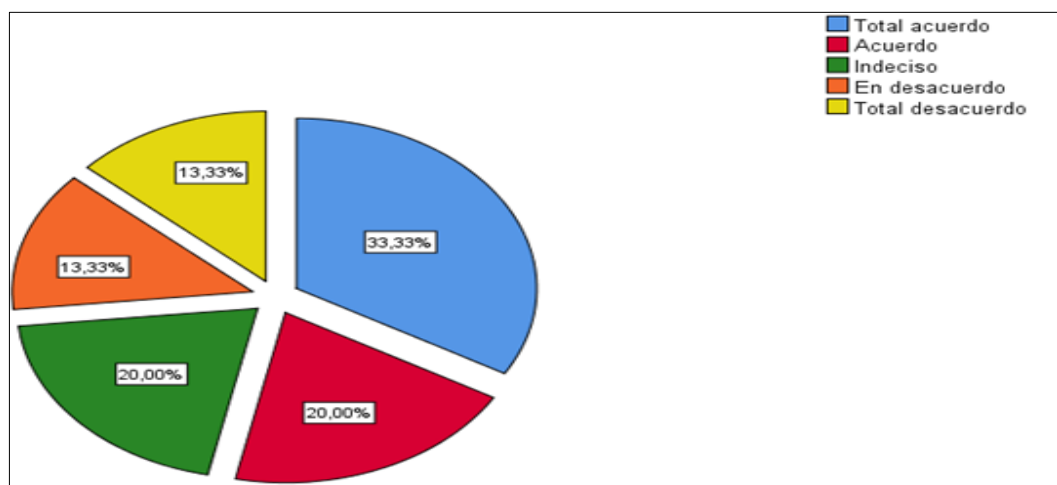
*Me disgusta mi horario*

		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°34**  
**Me gusta mi horario**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

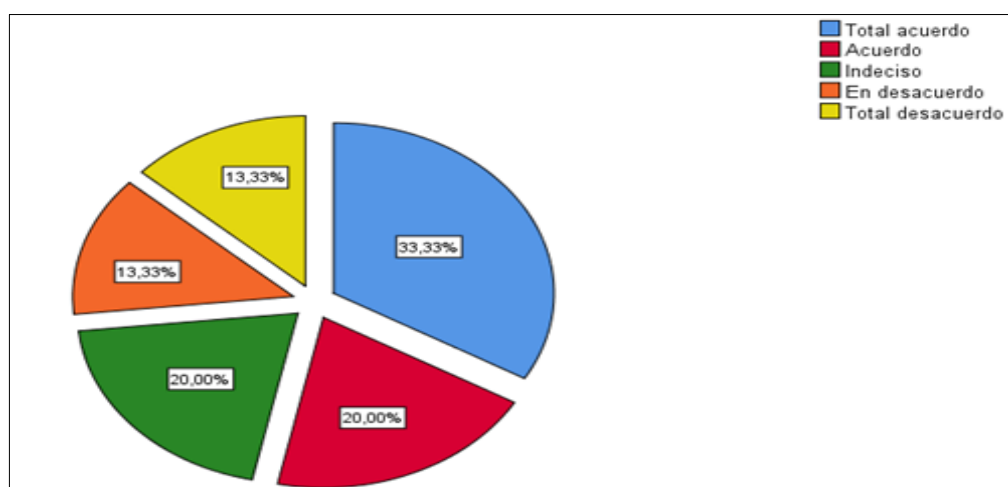
Según la figura 35, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°38:**  
*Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo*

		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°35**  
**Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo**



Fuente: Cuestionario aplicado  
 Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 36, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°39:**

*La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable*

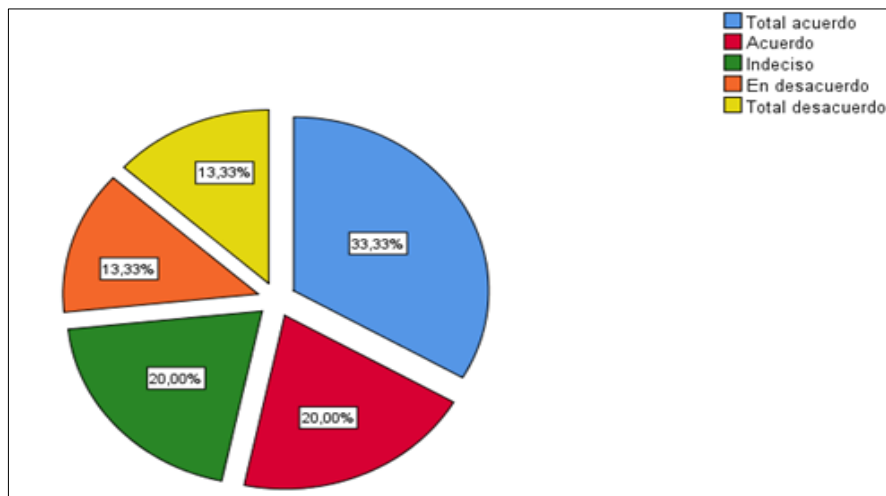
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°36**

**La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 37, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.



**TABLA N°40:**  
*El horario de trabajo me resulta incómodo*

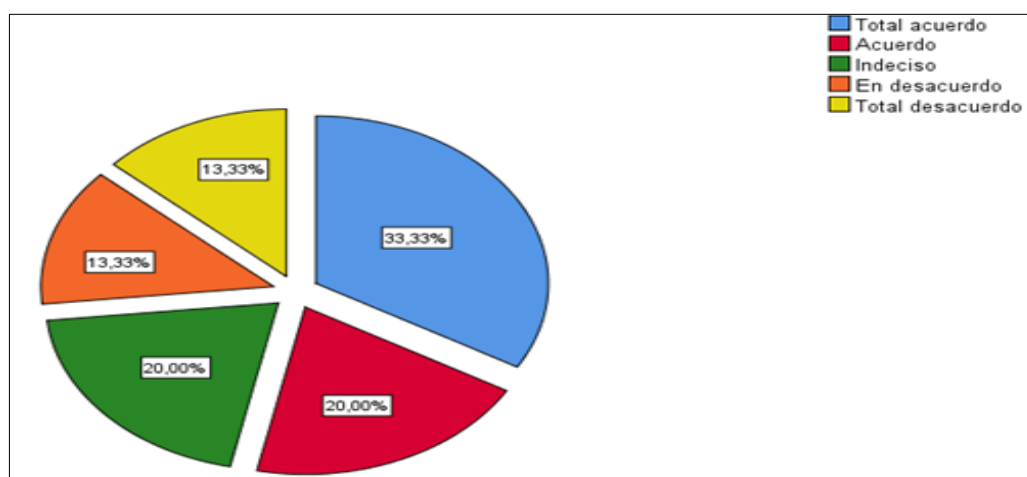
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°37**

**El horario de trabajo me resulta incomodo**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 38, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°41:**

*En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente*

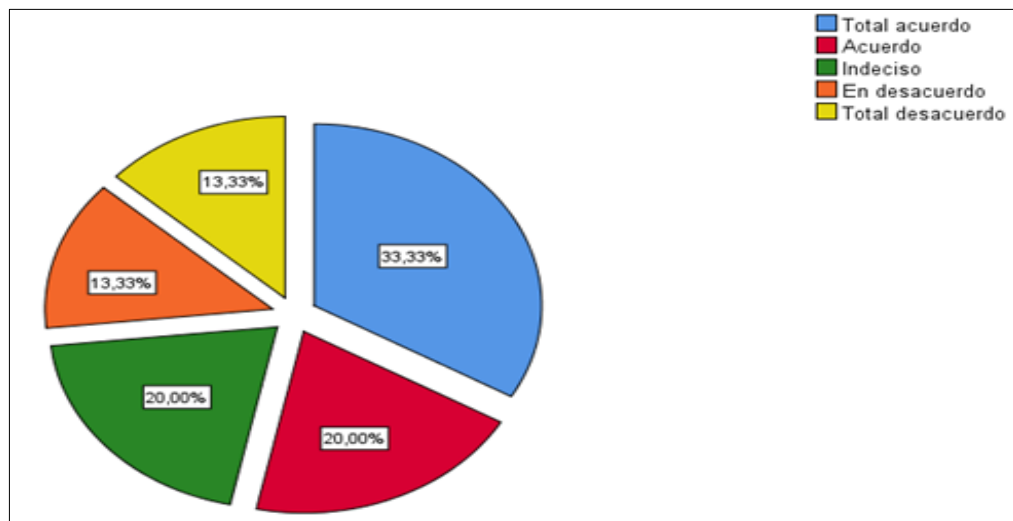
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°38**

**En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 39, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°42:**

*Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores*

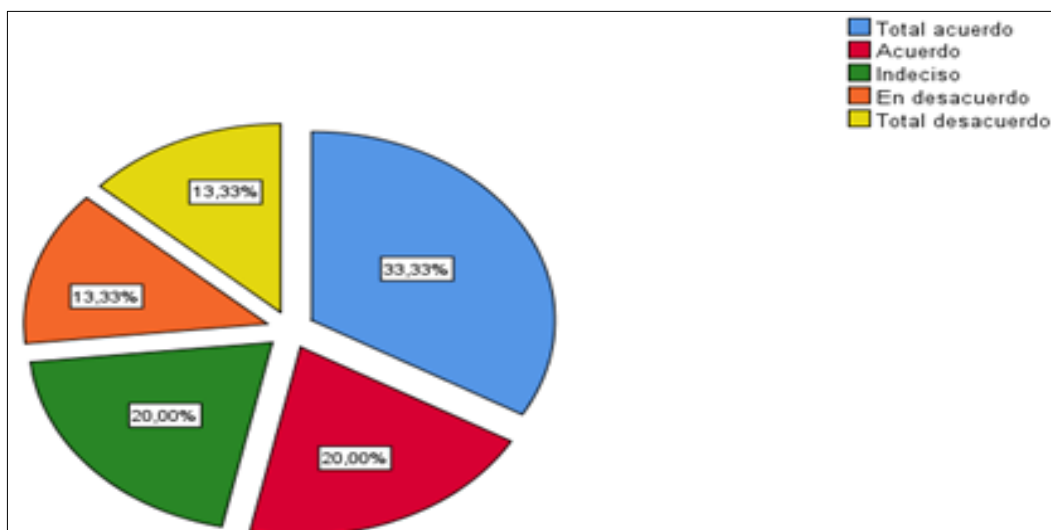
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°39**

**Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 40, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°43:**

*El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo*

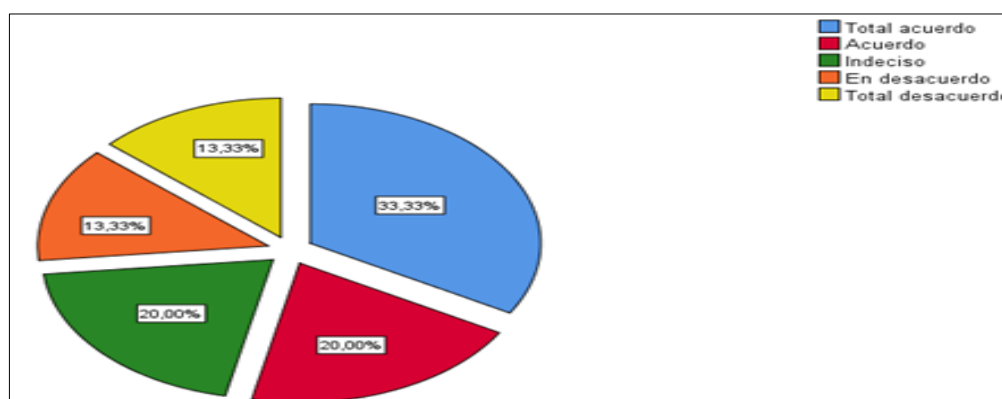
	n	%
Válido Total acuerdo	5	33,3
Acuerdo	3	20,0
Indeciso	3	20,0
En desacuerdo	2	13,3
Total desacuerdo	2	13,3
Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°40**

**El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 12: Conocer cómo los reconocimientos personales y los beneficios económicos de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

Reconocimientos personales y/o sociales

Según la figura 41, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Siento que recibo de parte de la organización "maltrato" ?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso

20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°44:**  
*Siento que recibo de parte de la organización “mal trato”*

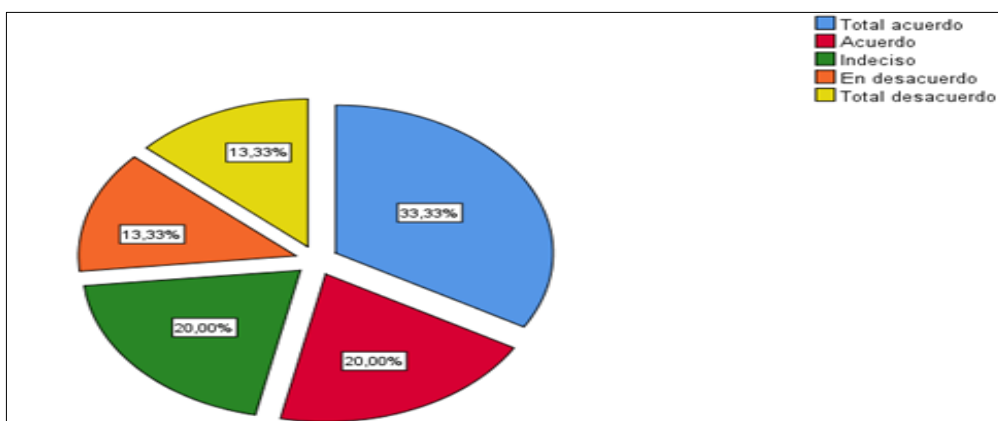
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°41**

**Siento que recibo de parte de la organización “mal trato”**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 43, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°45:**  
*Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo*

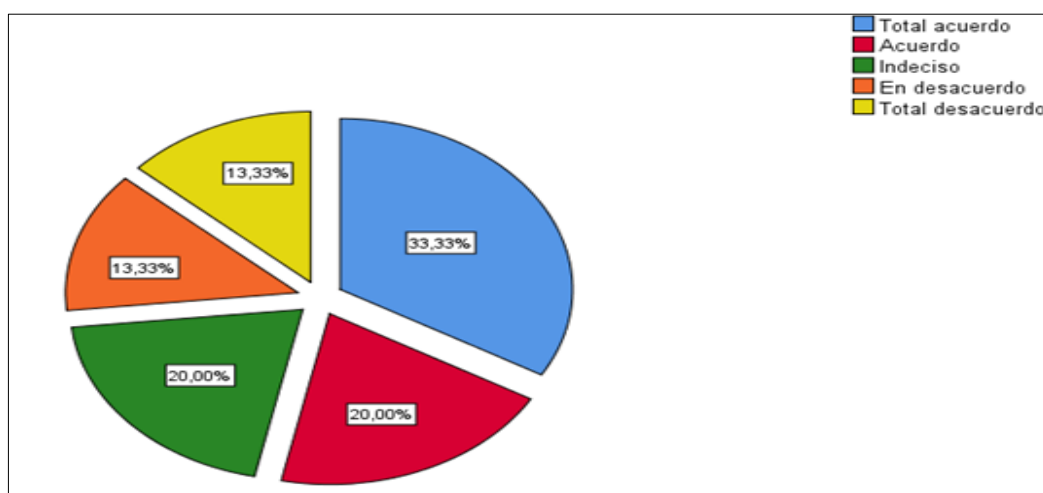
		N	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°42**

**Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 43, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 26.7%, indeciso 20%, en desacuerdo 6.7% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°46:**

*Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia*

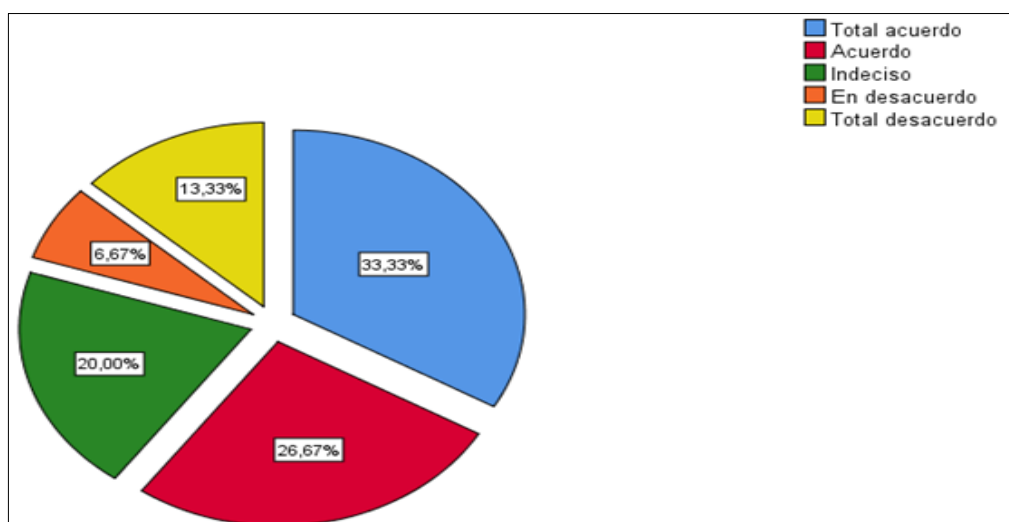
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	4	26,7
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	1	6,7
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°43**

**Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 44, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Compartir el trabajo con los otros compañeros me resulta aburrido?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 26.7%, indeciso 20%, en desacuerdo 6.7% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°47:**

*Compartir el trabajo con los otros compañeros no me resulta aburrido*

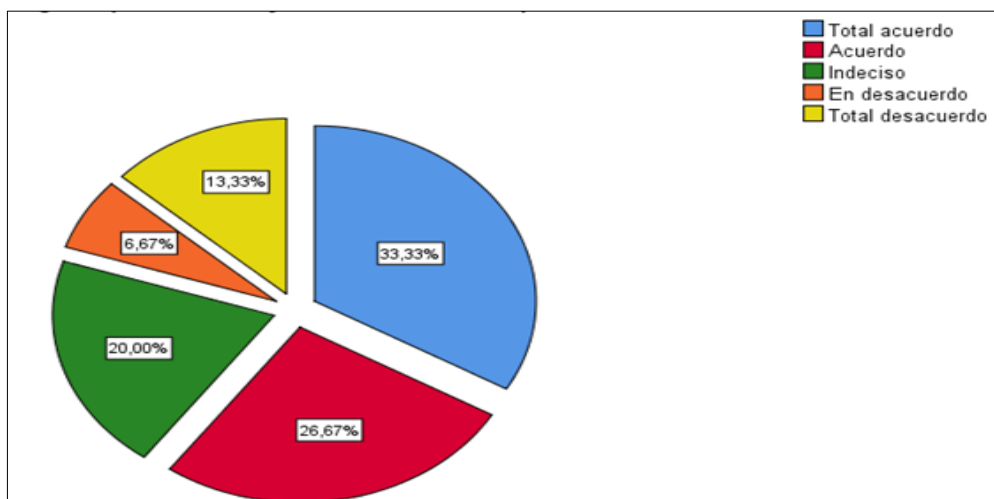
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	4	26,7
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	1	6,7
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°44**

**Compartir el trabajo con los otros compañeros no me resulta aburrido**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 45, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%,



indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°48:**

*Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas*

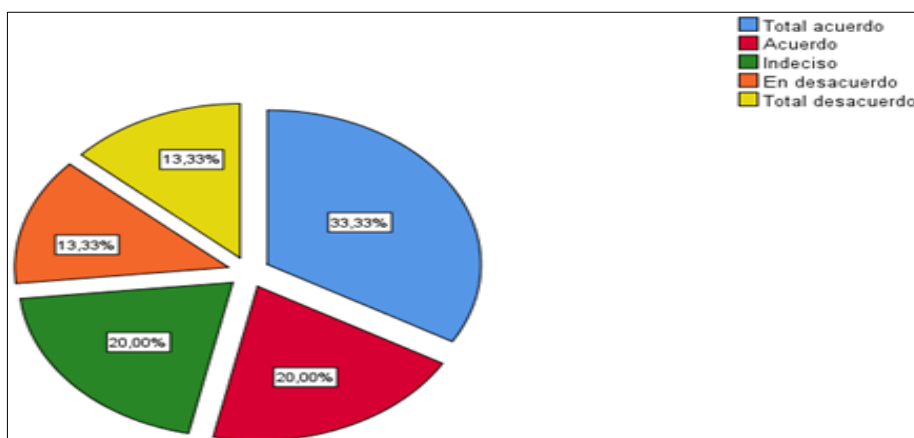
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°45**

**Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo específico 13: Conocer cómo son los beneficios económicos de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.

Beneficios económicos

Según la figura 46, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°49:**

*Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo*

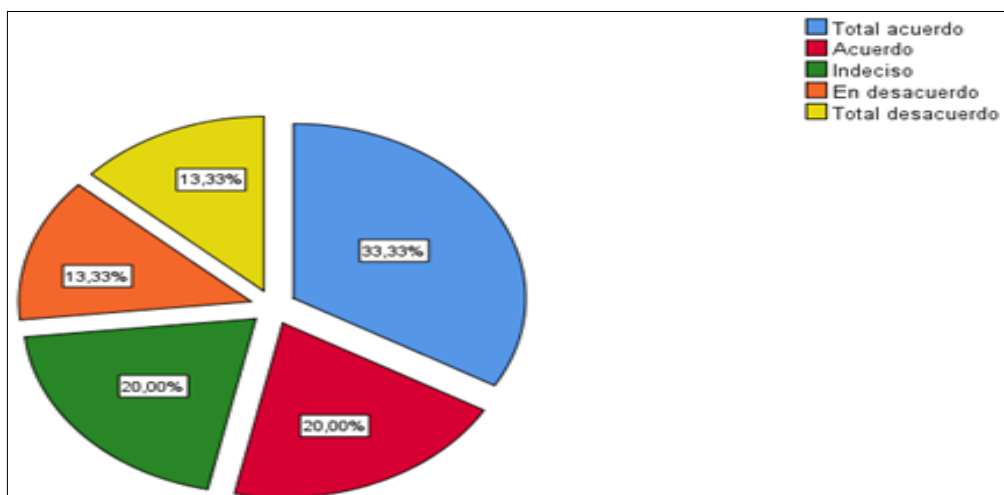
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°46**

**Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 47, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿No Me siento mal con lo que hago?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3%

y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°50:**  
*No Me siento mal con lo que hago*

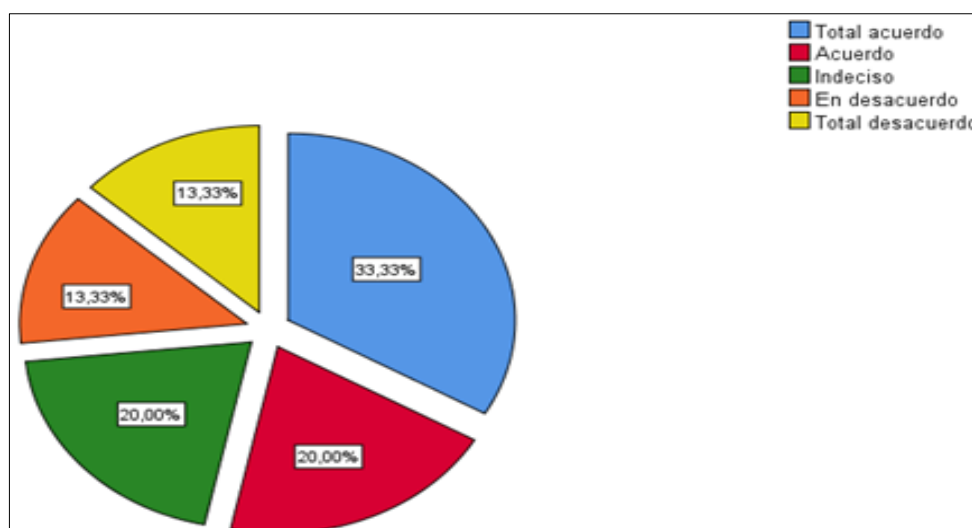
		N	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°47**

**No me siento mal con lo que hago**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 48, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en

desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°51:**  
*El sueldo que tengo es bastante aceptable*

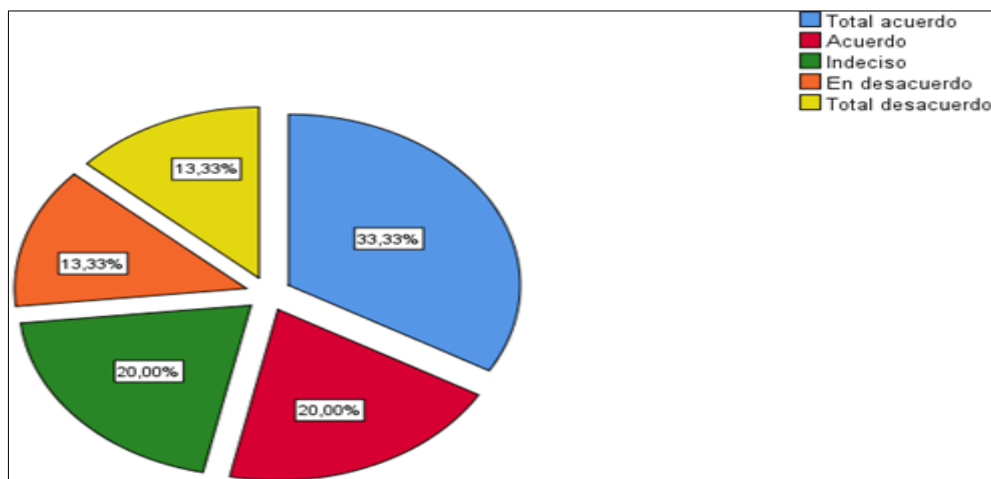
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	3	20,0
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	2	13,3
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°48**

**El sueldo que tengo es bastante aceptable**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 49, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo 33.3%, acuerdo

26.7%, indeciso 20%, en desacuerdo 6.7% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°52:**

*La sensación que tengo de mi trabajo es no que me están explotando*

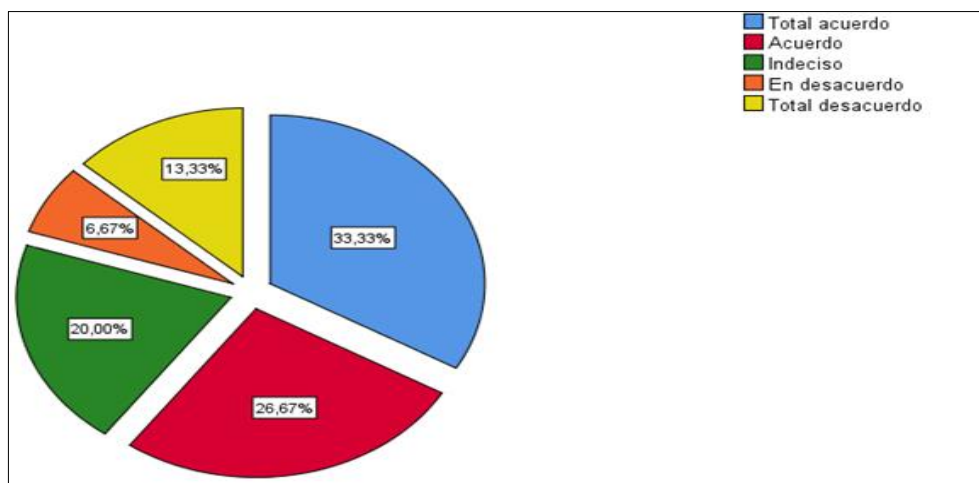
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	4	26,7
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	1	6,7
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°49**

**La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Según la figura 50, al responder a la pregunta realizada a los colaboradores del hospedaje referida a ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?, Obteniendo el siguiente resultado, Total acuerdo

33.3%, acuerdo 20%, indeciso 20%, en desacuerdo 13.3% y total desacuerdo 13.3%, Se puede ver en este sentido que el valor más representativo es Total acuerdo con 33.3%.

**TABLA N°53:**

*Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas*

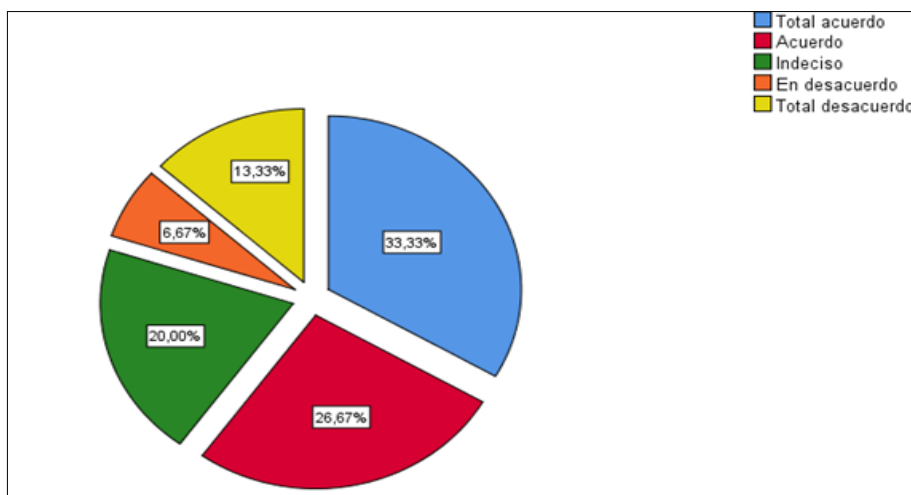
		n	%
Válido	Total acuerdo	5	33,3
	Acuerdo	4	26,7
	Indeciso	3	20,0
	En desacuerdo	1	6,7
	Total desacuerdo	2	13,3
	Total	15	100,0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

**FIGURA N°50**

**Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas**



Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Para el objetivo general: Determinar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos 2022.

**TABLA N°54:**  
*Clima organizacional y satisfacción laboral*

	Clima Organizacional			Satisfacción Laboral			
	Puntuación	n	%	Puntuación	n	%	
Positivo	80 a 115	8	53,3	Alto	99 a 135	8	53,3
Regular	50 a 79	2	13,3	Medio	63 a 98	4	26,7
Negativo	23 a 49	5	33,3	Bajo	27 a 62	3	20,0
Total		15	100.0	Total		15	100.0

Fuente: Cuestionario aplicado

Elaboración: Propia de la autora

Como se evidencia en la Tabla 54, referido a las variables en estudio, se puede observar que las variables clima organizacional tiene su valor más representativo con un 53.3% en el nivel positivo, así como en la variable satisfacción laboral podemos observar que el valor más representativo se encuentra con un 53,3% en el nivel alto, este sentido se puede establecer que en Hotel Columbus existen un clima organizacional positivo y una satisfacción laboral alta en los colaboradores.

## 4.2. DISCUSIÓN

Referido al objetivo general: Determinar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos 2022, como lo menciona (Chiavenato, 2020) el clima organizacional Se establece como la cualidades o características del ambiente de una organización que es percibida y en la que se desenvuelven los colaboradores de una empresa, dichas cualidades o características influyen en las actitudes y el comportamiento de estos colaboradores al momento de realizar sus actividades, es favorable cuando está en relación a la satisfacción y así también desfavorable cuando no se logra dicha satisfacción, también en lo referido a satisfacción laboral el mismo autor menciona la satisfacción laboral está dada por el actuar de los colaboradores frente a las actividades que realiza al momento de hacer su trabajo, es como se siente dicho trabajador realizando y desempeñándose en su labor dentro de la organización (Chiavenato, 2020)". Es así que lo resultados que arrojan en el estudio de las variables como es la cultura organizacional su valor más representativo da como resultado con un valor de 53.3%, que existe una cultura organizacional positiva, y en cuanto a la satisfacción laboral su valor más representativo con un valor de



53.3%, que existe una satisfacción laboral alta en los colaboradores del hotel Columbus, ubicados en Zorritos- Tumbes, en tal sentido con estos evidencia que se reflejan como resultados obtenidos nos damos cuenta que no tienen similitud con los resultados que arrojan (Orosco, 2019) en la cual tuvo como resultado en la investigación realizada en el área de eventos en hotel % estrella de Miraflores en donde se encontró que no existía un buen clima organizacional ya que los colaboradores no perciben un buen clima laboral y así también en cuanto a la satisfacción laboral no es óptima ya que no cuenta con el cumplimiento adecuado. Referido al objetivo específico 1: Establecer la estructura del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Brunet, 1999), estructura: Establece que percepción tiene los colaboradores de la empresa, en relación a número y establecimiento de reglas, procedimientos, tramites y otras limitaciones que se presentan al momento que ellos realizan o desarrollan su trabajo. Es así que la organización establece y realiza énfasis en lo que respecta a la burocracia, contra el énfasis que se puede dar en un ambiente de trabajo libre, informal e estructurado, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión los resultados reflejan que van en un intervalo de 33.3% a 46.7% y un valor excelente, con dichos resultados obtenido se tiene una similitud con el estudio de (Diaz, 2019), que se refiere al clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo donde se estableció un promedio mediantemente alto. Referido al objetivo específico 2: Conocer la responsabilidad del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Brunet, 1999), responsabilidad: Esta dimensión está relacionada a la capacidad que tienen los colaboradores de la organización acerca de la autonomía que ellos tienen al momento de tomar decisiones dentro de sus actividades laborales. Se entiende de cómo se aplica la supervisión que, hacia los trabajadores, siendo esta de manera general y no de forma estrecha, es decir de la capacidad y responsabilidad que asume en propio colaborador, lo cual no hace necesario una doble supervisión al momento de realizar su trabajo, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión los resultados reflejan que van en un intervalo de 33.3% a 40% y un valor excelente, con dichos resultados obtenido no muestra similitud con el estudio de (Orosco, 2019), que se refiere al clima laboral – estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores eventuales del área de eventos en

hotel 5 estrellas, Miraflores, mostrando un clima laboral inadecuado aún más en los factores referidos a la administración, social y motivacional. Referido al objetivo específico 3: Indicar la recompensa del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Brunet, 1999), recompensa: Este criterio está establecido por la percepción que tienen los colaboradores sobre si es adecuada la recompensa que reciben por parte de la organización, cuando realizan su trabajo de manera eficaz. En tal sentido la organización hace uso de medios que buscan premiar al colaborador y no establecen medios de castigo, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan que van en un intervalo de 33.3% a 40% y un valor excelente, con dichos resultados obtenidos muestra similitud con el estudio de (Diaz, 2019), que se refiere al clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo donde se estableció un promedio mediantemente alto. Referido al objetivo específico 4: conocer como son los desafíos del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Brunet, 1999), Desafío: Está relacionado al sentimiento que muestran los colaboradores de la organización, en relación a los desafíos que se les establece dentro de sus actividades laborales. Esto busca establecer las metas que son aceptadas por parte de los colaboradores, buscando el logro de los objetivos, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan que son de 33.3% y un valor excelente, con dichos resultados obtenido de esta manera similitud con el estudio de (Diaz, 2019), que se refiere al clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo donde se estableció un promedio mediantemente alto. Referido al objetivo específico 5: Identificar como son las relaciones del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Brunet, 1999), Relaciones: Esto sobre las relaciones se encuentra establecido por la percepción que tiene los colaboradores sobre el ambiente de trabajo, si este tiene una percepción de dicho ambiente es grato, así como de las relaciones que existen sean buenas, entre los que laboran en la empresa, tanto entre compañeros, como entre jefes y colaboradores, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan que son en un intervalo de 33.3% a 40% y un valor excelente, con dichos resultados obtenido de esta manera no guarda similitud con el estudio de (Diaz, 2019), que se refiere al clima laboral

según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo donde se estableció un promedio por debajo de la perspectiva de valoración, siendo calificación muy bajas. Referido al objetivo específico 6: Establecer como es la cooperación del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Brunet, 1999), Cooperación: Esta en relación a los sentimientos que tiene el colaborador de la organización sobre la percepción que tiene de la sinergia que existe entre los directivos y los colaboradores, así como entre los mismos colaboradores al momento de trabajar en equipo. Ellos identifican el apoyo que se brindan al momento de realizar su trabajo ya sea entre el mismo nivel jerárquico, como entre niveles jerárquicos superiores e inferiores, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan que son en un intervalo de 33.3% a 40% y un valor excelente, con dichos resultados obtenido de esta manera similitud con el estudio de (Diaz, 2019), que se refiere al clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo donde se estableció la ciudad de Chiclayo donde se estableció un promedio mediantemente alto. Referido al objetivo específico 7: Identificar como son los estándares del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Brunet, 1999), Estándares: Este criterio hace mención a la percepción que tienen los colaboradores sobre el establecimiento y énfasis que pone la empresa sobre lo que concierne a las normas de rendimiento., siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan que son promedio de 33.3% y un valor excelente, con dichos resultados obtenido de esta manera similitud con el estudio de (Diaz, 2019), que se refiere al clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo donde se estableció la ciudad de Chiclayo donde se estableció un promedio mediantemente alto. Referido al objetivo específico 8: Mencionar como son los conflictos del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Brunet, 1999), Conflictos: Esto está relacionado al sentimiento que tienen los colaboradores de la empresa, tanto de los niveles jerárquicos superiores, intermedios e inferiores, y como afrontan y reciben las opiniones contrarias y buscan establecer y solucionar los problemas que puedan surgir y que tengan pronta solución, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan que son promedio de 33.3% y un valor excelente, con dichos

resultados obtenido de esta manera similitud con el estudio de (Diaz, 2019), que se refiere al clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo donde se estableció la ciudad de Chiclayo donde se estableció un promedio mediantemente alto. Referido al objetivo específico 9: Establecer como son la identidad del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Brunet, 1999), Identidad: Se entiende esta dimensión del clima organizacional como aquel sentimiento que los hace sentir valioso y necesario cuando se trabaja en equipo de trabajo, sintiéndose una pieza importante, los colaboradores en este punto de identidad comparten los objetivos personales con los objetivos organizacionales, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan con un intervalo que va de 33.3% a 40% y un valor excelente, con dichos resultados obtenido de esta manera similitud con el estudio de (Diaz, 2019), que se refiere al clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo donde se estableció la ciudad de Chiclayo donde se estableció un promedio mediantemente alto. Referido al objetivo específico 10: Mencionar cómo es la significación de las tareas de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Palma, 2003), Significancia de tarea: Se entiende como la actitud buena al momento de hacer su labor y que está en relación a las capacidades relacionadas a la labor de manera individual, mostrando esfuerzo, desarrollo, igualdad y contribución, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan con valor promedio que es de 33.3% y un valor alto, con dichos resultados obtenido de esta manera similitud con el estudio de (Cabrera & Peña, 2020), que se refiere a las funciones con un nivel de 63.3% explicándose que si tienen conocimiento sobre las actividades que se realizan en sus puestos. Referido al objetivo específico 11: Establecer cómo son las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Palma, 2003), Condiciones de trabajo: Está relacionado al análisis del lugar de trabajo que están relacionado con factores y normas que se han establecido para la realización de las tareas en el puesto de trabajo, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan con valor promedio que es de 33.3% y un valor alto, con dichos resultados obtenido de esta manera no muestra similitud con el estudio de (Moreno, et. al, 2018), en su investigación satisfacción laboral en las Pyme

colombianas del sector Textil-Confección, en las cuales se manifiesta una mediana satisfacción con las condiciones de trabajo. Referido al objetivo específico 12: identificar cómo son los reconocimientos personales de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Palma, 2003), Reconocimiento personal y/o social: es la forma analítica que está relacionado al estudio personal o de los colaboradores que están asociados a sus actividades laborales, esto se ve en el triunfo al momento de realizar sus actividades laborales o que son resultado de las consecuencias de los mismos, siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan con valor promedio que es de 33.3% y un valor alto, con dichos resultados obtenido de esta manera no muestra similitud con el estudio de (Orosco, 2019), en su investigación de clima laboral – estudio de la satisfacción de los trabajadores eventuales del área de eventos en hotel 5 estrellas, Miraflores que se refiere al agradecimiento por su labor o reconocimiento con un valor de casi nunca 60% y a veces 40% explicándose que no existe dichas acciones por parte de la empresa. Referido al objetivo específico 13: Demostrar cómo son los beneficios económicos de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Es de esta manera que (Palma, 2003), beneficios económicos: Esto está relacionado aquellos factores que causan motivación o estaban ligados a la remuneración económica, que es resultado de las actividades que han sido asumidas y con compromiso., siendo que los resultados obtenidos en esta dimensión se reflejan con valor promedio que es de 33.3% y un valor alto en tal sentido si se dan adecuadamente los beneficios económicos, con dichos resultados obtenido de esta manera no muestra similitud con el estudio de (Orosco, 2019), en su investigación de clima laboral – estudio de la satisfacción de los trabajadores eventuales del área de eventos en hotel 5 estrellas, Miraflores que se refiere a los incentivos con un valor de casi nunca 93.3% y a veces 6.7% explicándose que no están conforme con los incentivos económicos brindados.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Se determinó en base a los resultados obtenidos con un 53.3% en clima organizacional y 53.3% en satisfacción laboral que existe un clima organizacional positivo y nivel alto de satisfacción laboral, de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, siendo así se comprueba la hipótesis alternativa de la presente investigación.
2. Se estableció que existen una estructura que favorece el clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, que es conocida por parte de ellos, pese a que no están debidamente formalizados.
3. Se pudo conocer en relación a la responsabilidad por parte de los colaboradores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, cuenta con autonomía y respaldo por sus jefes y administración para que desarrollen sus actividades de manera autónoma y realizando las acciones más adecuadas para la realización de sus actividades.

4. Se identifico en lo referido a la recompensa en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, que se aplica por parte de los encargados y administración, siendo esta que está referido al reconocimiento que se les hace a los colaboradores por su trabajo al finalizar el día, en el transcurso de sus actividades y realizando actividades de confraternidad dentro de las instalaciones de hospedaje.
5. Se conoció en relación a los desafíos en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, hacia los colaboradores, que estos constantemente están buscando alcanzar los objetivos que se ha propuesto el hospedaje y que trabajan en equipo para poder lograrlo, toda vez que están comprometidos con su trabajo.
6. Se identifico que dentro del hotel existen por parte de los encargados y colaboradores de las diferentes áreas una adecuada relación personales, las cuales benefician a Hotel, toda vez que se percibe un buen clima laboral y un ambiente de tranquilidad y descanso.
7. Se estableció en lo referido a la cooperación dentro del hospedaje, que existe un compañerismo, trabajo en equipo, buenas relaciones colaborador y jefes al momento de la realización de las diferentes funciones dentro del hotel, lo cual se percibe en el ambiente al momento de la estadía.
8. En relación a los estándares se identificó que el hospedaje Columbus si bien no están establecido de manera explícita las metas y los objetivos que se buscan para los colaboradores, los encargados de la administración constantemente comunican a los colaboradores que es lo que están por realizar y cuáles son las metas que se tienen que cumplir en relación a las funciones de los colaboradores.
9. En lo referido a los conflictos, se menciona que dentro de hotel Columbus, uno de los factores que ayuda para solucionar desacuerdos o alguna duda es la comunicación eficaz que se da entre los responsables de la administración y los colaboradores.

10. Se establece en lo que concierne a la identidad en el hospedaje Columbus que los colaboradores se sienten cómodos con la empatía y trato que brindan los encargados de la administración, toda vez que siempre hacen conocer y reconocen la importancia de su labor dentro del Hotel.
11. Referido a la significancia de las tareas, se menciona que los colaboradores y los encargados del hotel Columbus, siempre muestran una buena actitud en el desarrollo de sus actividades, ya sea con los clientes internos o externos que forman parte de este hospedaje.
12. En lo relacionado a las condiciones de trabajo se establece que en el hotel Columbus, si bien no es de manera formal dichos aspectos para el funcionamiento y desarrollo de las funciones de los colaboradores, pero si son transferidas de manera directa por parte de las responsables y administradores del hospedaje.
13. Se identificó que, en lo referido a los reconocimientos personales, que existe una motivación constante por parte de los responsables y administración hacia los colaboradores, siendo esta por medio de acciones que reconocen su labor, el apoyo que se les brinda, las felicitaciones y otras acciones no económicas.
14. El Hotel Columbus en lo referido a los beneficios económicos, se muestra que solo lo brinda mediante su remuneración a sus colaboradores, los cuales están de acuerdo con lo que reciben como contraprestación por su labor y entienden que es equitativo por la labor, tiempo y funciones que desempeñan en el hospedaje.



## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a los responsables y administración del hotel que siga aplicando las acciones que viene desarrollando dentro de su gestión, y mejorar los aspectos existentes para permanecer un buen clima y satisfacción laboral.
2. Se plantea a los administradores que apliquen la formalización de documentos de gestión dentro del Hotel a fin de establecer de forma explícita las cuestiones estructurales del hospedaje.
3. Sería adecuado elaborar manuales de procedimientos para brindar adecuadamente las autoridad y responsabilidad de los colaboradores dentro el hotel Columbus.
4. Se aconseja que los encargados deben de establecer planes mensuales de recompensas dentro de hotel Columbus, para que los colaboradores sigan manteniendo motivados y desarrollen su labor con compromiso.

5. Se sugiere a la administración que elabore de manera cronológica o según servicios que brinda, las metas y objetivos que se buscan alcanzar, a fin de utilizar adecuadamente los recursos asignados de manera eficiente.
6. Se propone a la administración elaborar planes de integración para los colaboradores y sus familias, a fin de seguir manteniendo buenas relaciones personales.
7. Que se asocien con algunas instituciones de formación profesional de la localidad a fin de crear planes de capacitación, adiestramiento o talleres que fortalezcan el trabajo en equipo dentro de los colaboradores del hotel.
8. Elaborar y dar a conocer los estándares referidos a la atención, mantenimiento y ofrecimientos de productos y servicios en el hospedaje Columbus a fin de lograr un servicio de calidad hacia sus huéspedes y visitantes.
9. Programar capacitaciones referidos a manejos de conflictos, para los colaboradores y encargados, a fin de mantener las buenas acciones que se vienen desarrollando dentro del hospedaje en relación a manejo de situaciones fortuitas que pueden dar en las actividades laborales.
10. Se sugiere que los encargados y la administración sigan siendo mentores para los colaboradores a fin de seguir reforzando a la identidad en el hospedaje Columbus por parte de los colaboradores.
11. Se propone a la administración elaboren un reglamento interno de trabajo para los colaboradores, a fin de mejorar los aspectos relacionados a su actuar en relación al puesto de trabajo.
12. Se aconseja a los encargados la elaboración de un manual de organización y funciones para el hotel, con la finalidad de establecer adecuadamente las funciones de los colaboradores para cada uno de los puestos.
13. Sería conveniente realizar un análisis de necesidades para conocer la situación de los colaboradores del hotel Columbus, a fin de brindar y aplicar

medios motivacionales que ayuden a mejorar su situación personal y profesional.

14. El Hotel Columbus debería aplicar un plan de beneficios económicos adicionales a su remuneración, para sus colaboradores en fin de ayudar y generar compromiso y mejor desempeño al momento de desarrollar sus actividades en el hospedaje.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la investigación: seria integral por competencias. México: Patria.
- Bellido, Morales, Gamarra y Calisaya. (2021).
- Bernal Torres, C. A. (2016). Metodología de la Investigación. México: Pearson - Preantice Hall.
- Bonilla Castro, E., & Rodriguez Shek, P. (2000). Mas alla del dilema de los métodos. Bogotá, Colombia: Norma.
- Brunet, L. (1999). El clima organizacional. México: Trillas.
- Cabrera Rodríguez, M. A., & Peña Miranda, , M. L. (2020). Satisfacción laboral, implicancia en desempeño de los colaboradores, Tiendas Curacao S.A., Provincia de Tumbes, Perú, 2020. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/2249/TESIS%20->

- %20CABRERA%20RODRIGUEZ%20Y%20PE%20c3%91A%20MIRANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Calle Dominguez, N. N. (2020). Características del Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en las Pymes del Sector Restobar. Tumbes: Universidad Católica los Ángeles Chimbote. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21677/CLIMA\\_ORGANIZACIONAL\\_CALLE%20\\_DOMINGUEZ\\_NATALI%20\\_NICOLL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/21677/CLIMA_ORGANIZACIONAL_CALLE%20_DOMINGUEZ_NATALI%20_NICOLL%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco Diaz , S. (2019). Metodología de la investigación. Lima, Perú: San Marcos.
- Cascales Mira, M. (2010). Análisis de la satisfacción laboral en España. España: Fundación Centro de Estudios Andaluces. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5708605>
- Chiavenato, I. (2020). Gestión del talento humano. El nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones. Editorial Mc Graw Hil.
- Cofide. (2022). COFIDE Capacitación Empresarial. Obtenido de Satisfacción laboral: guía para mejorarla: <https://www.cofide.mx/blog/satisfaccion-laboral-guia-para-mejorarla>
- Departamento Administrativo de la Función Pública. (2001). Clima organizacional. Colombia, Colombia: República de Colombia. Obtenido de <https://es.calameo.com/books/002047800d21749cbcaba>
- Departamento de la Psicología de la Salud. (2009). Introducción a la Psicología. Sensación y Percepción. Alicante. Obtenido de <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/12917/3/Tema%203.%20Sensaci%C3%B3n%20y%20Percepci%C3%B3n..pdf>
- Diaz Gavidia, D. I. (2019). Clima laboral según el modelo de Litwin y Stringer aplicado a la empresa Moliperú en la ciudad de Chiclayo 2018. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL\\_DiazGavidiaDante.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2347/1/TL_DiazGavidiaDante.pdf)
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). Metodología de la investigación: Manual autoformativo interactivo. Huancayo: Universidad Continental.
- García Palacios, C. A. (2018). “Niveles de satisfacción laboral en tres empresas de crianza de camarones, Tumbes-Perú 2018”. Tumbes: Universidad Cesar

- Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29436>
- García Rubiano, M., Vesga Rodríguez, J. J., & Gómez Rada, C. A. (2020). Clima organizacional: teoría y práctica. Bogotá, Colombia: Universidad Católica de Colombia. Obtenido de <https://doi.org/10.14718/9789585133396.2020>
- Goran, E. (2003). El clima organizacional: una puesta a punto de la teoría e investigaciones. Madrid, España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/21222>
- Hannoun, G. (2011). Satisfacción Laboral. Argentina, Argentina: Universidad Nacional de Cuyo. Obtenido de [https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill.
- Isla Monsalve, I. (2013). Aspectos que condicionan la satisfacción laboral según opinión de los enfermeros del Hospital Central de opinión de los enfermeros del Hospital Central de Mendoza, 2013. Cordova: Universidad Nacional de Cordova. Obtenido de [https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SALUD\\_10/Enfermeria\\_Obtetrix/44.pdf](https://handbook.usfx.bo/nueva/vicerrectorado/citas/SALUD_10/Enfermeria_Obtetrix/44.pdf)
- La Republica. (24 de enero de 2020). Empleo: Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo. Economía. Obtenido de <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- Luthans, F. (2008). Comportamiento organizacional. México: Mc Graw-HILL.
- Marco, F., Loguzzo, H. A., & Fedi, J. L. (2016). Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche. Obtenido de <https://biblioteca.unaj.edu.ar/wp-content/uploads/sites/8/2017/02/Introduccion-gestion-y-administracion-organizaciones.pdf>
- Meza Zevallos, G. d. (2019). Relación clima organizacional y satisfacción laboral en trabajadores del área logística de la Municipalidad de Miraflores Lima, Perú 2019. Lima: Universidad Peruana los Andes. Obtenido de <https://repositorio.upla.edu.pe/handle/20.500.12848/1816>

Moreno. (2017).

Moreno Charris, A. V., Chang Muñoz, E., & Romero de Cuba, J. (2018). Satisfacción Laboral en las Pyme colombianas del sector Textil-Confección. Venezuela: Universidad del Zulia. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29056115009/29056115009.pdf>

Orosco Roque, S. S. (2019). Clima Organizacional - Estudio de la satisfacción laboral de los trabajadores eventuales del Área de Eventos en Hotel 5 Estrellas, Miraflores (2016-2017). Lima: Universidad San Martín de Porras. Obtenido de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5165/OROSCO\\_RS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5165/OROSCO_RS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Palma, S. (2003). Escala Clima Laboral. Perú: CL - SPC.

Pedraza Melo, N. A. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano: factores diferenciados en organizaciones públicas y privadas. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas. Obtenido de <https://doi.org/10.15446/innovar.v30n76.85191>

Perez Vilar, P. S. (2011). Satisfacción laboral: una revisión actual de la aplicación del concepto de Satisfacción laboral y su evaluación - Hacia un modelo integrador. Argentina: Universidad Abierta Interamericana. Obtenido de <https://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>

Pupo-Guisado, B., Velázquez-Zaldívar, R., & amayo-Fajardo, M. Á. (2017). Relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en empresas holguineras. Holguín, Cuba: Centro de Información y Gestión Tecnológica de Holgu. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181553376006>

Quintero Aguilar, C., & Velázquez Santeliz, P. (2020). Metodología de la investigación. México: Grupo de servicios Gráficos del Centro S.A. de C.V.

Randstad. (13 de mayo de 2019). Satisfacción laboral. Randstad Workmonitor – Satisfacción laboral, págs. 1 - 4. Obtenido de <https://www-randstad-es.s3.amazonaws.com/wp-content/uploads/2019/05/La-satisfacci%C3%B3n-laboral-en-Espa%C3%B1a-cae-tres-puntos-en-un-a%C3%B1o-y-se-sit%C3%BAa-por-debajo-de-la-media-europea.pdf>

Sánchez , H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística. Lima: Universidad Ricardo Palma.

- Simón, H., & March, J. (1993). *Organizations*. New York: published. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=FbBJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=March,+J.+y+Sim%C3%B3n,+H.+\(1958\).+pdf&ots=I0Mtkl-UDf&sig=oQWTxJj91phR7kpAqbTQU3roohA#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=FbBJEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR7&dq=March,+J.+y+Sim%C3%B3n,+H.+(1958).+pdf&ots=I0Mtkl-UDf&sig=oQWTxJj91phR7kpAqbTQU3roohA#v=onepage&q&f=false)
- Tarco Delgado, R., Saco Mendez, S., Paredes Calcina, S., & Martinez Cevallos, C. (2002). Grado de Satisfacción Laboral del Usuario Interno en los Establecimientos de Salud de la Red Quispicanchi - Acomayo - Cusco. Cusco: Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC. Obtenido de [https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004\\_n23/grado.htm#:~:text=L a%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20%2D%20transversal%2C%20tomando,satisfacci%C3%B3n%20total\)%20%2D%20denotando%20satisfacci%C3%B3n.](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/grado.htm#:~:text=L a%20investigaci%C3%B3n%20descriptiva%20%2D%20transversal%2C%20tomando,satisfacci%C3%B3n%20total)%20%2D%20denotando%20satisfacci%C3%B3n.)
- Universidad de San Martín de Porras. (2020). *Introducción a la Administración*. Lima, Perú: Universidad de San Martín de Porras.
- Uribe Prado, J. F. (2015). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México, México: El Manual Moderno. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/39714>
- Vallejo Calle, O. E. (2010). *Satisfacción Laboral: Utopía o Realidad*. Barranquilla, Colombia: EDUCOSTA. Obtenido de <https://repositorio.cuc.edu.co/bitstream/handle/11323/1081/Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1&isAllowed>
- Vargas Vega, T. d., Vizzuett Balderas, V., Amador Montiel, E., Becerra Córdova, L. E., & Villegas González, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Revista Tauken* 13, 129-153. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/331250139\\_La\\_satisfaccion\\_laboral\\_y\\_su\\_influencia\\_en\\_la\\_productividad](https://www.researchgate.net/publication/331250139_La_satisfaccion_laboral_y_su_influencia_en_la_productividad)

## **ANEXOS**



## **Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las variables**

Variables		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica de instrumentos
Tipo	Nombre				
Variable 1	Clima organizacional	Estructura	Cumplimiento de las reglas y procedimientos.	Escala ordinal Likert	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Responsabilidad	Definición de obligaciones, tareas y políticas.		
		Recompensa	Nivel de toma de decisiones.		
		Desafío	Compromiso de los trabajadores.		
		Relaciones	Estado de excelencia.		
		Cooperación	Alto grado de lealtad y flexibilidad.		
		Estándares de desempeño	Reconocimiento.		
		Conflicto	Cálculo de toma de decisiones.		
		Identidad	Retos que se plantea la organización.		

Variables		Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Técnica e Instrumentos
Tipo	Nombre				
Variable 2	Satisfacción laboral	Significación tareas	Ambiente de trabajo y materiales	Ordinal de tipo Likert	Técnica: encuesta Instrumento: cuestionario
		Condiciones de trabajo	Reconocimiento económico		
		Reconocimientos personales y/o social	Reconocimiento laboral Horarios de trabajo		
		Beneficios económicos	Desarrollo personal en trabajo en equipo		

## Anexo 2: Matriz de consistencia

TÍTULO: Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.							
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<b>Problema general:</b> ¿Cómo es el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?	<b>Objetivo general:</b> Determinar el clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos 2022.	<b>Hipótesis general:</b> Existe una clima organizacional positivo y nivel alto de satisfacción laboral, de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.	Variable: Clima Organizacional				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles y rango
			Estructura	Cumplimiento de las reglas y procedimientos.	1,2,3,4,5,6	Ordinal:  Excelente (5) Muy buena (4) Regular (3) Deficiente (2) Muy deficiente (1)	Favorable: 150 – 250  Desfavorable: 0 - 100
			Responsabilidad	Definición de obligaciones, tareas y políticas.	7,8,9		
Recompensa	Nivel de toma de decisiones.	10,11					
<b>Problemas específicos:</b> ¿Cómo es la estructura, del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022? ¿Cómo es la responsabilidad del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022? ¿Cómo es la recompensa del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022? ¿Cómo son los desafíos, del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022? ¿Cómo son las relaciones del clima organizacional para	<b>Objetivos específicos:</b> Establecer la estructura del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Conocer la responsabilidad del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Indicar la recompensa del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Conocer como son los desafíos del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. Identificar como son las relaciones del clima		Desafío	Compromiso de los trabajadores.	13		
			Relaciones	Estado de excelencia.	14,15		
			Cooperación	Alto grado de lealtad y flexibilidad.	16,17		
			Estándares de desempeño	Reconocimiento.	18,19,20		
			Conflicto	Cálculo de toma de decisiones.	21,22		
			Identidad	Retos que se plantea la organización.	24 y 25		
			Variable: Satisfacción laboral				
Significación tareas	Ambiente de trabajo y materiales	3, 4, 7, 18, 21, 22, 25, 26	Ordinal: Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I	Alto : 85 – 135  Medio: 57-81			

<p>los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?</p> <p>¿Cómo es la cooperación del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?</p> <p>¿Cómo son los estándares del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?</p> <p>¿Cómo son los conflictos del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?</p> <p>¿Cómo es la identidad del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?</p> <p>¿Cuál son las tareas de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?</p> <p>¿Cuál son las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?</p> <p>¿Cuáles son los reconocimientos personales de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?</p>	<p>organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.</p> <p>Establecer como es la cooperación del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.</p> <p>Identificar como son los estándares del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.</p> <p>Mencionar como son los conflictos del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.</p> <p>Establecer como son la identidad del clima organizacional para los colaboradores en Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.</p> <p>Mencionar cómo es la significación de las tareas de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.</p> <p>Establecer cómo son las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.</p> <p>indicar cómo son los reconocimientos personales y los</p>		<p>Condiciones de trabajo</p>	<p>Reconocimiento económico</p>	<p>1, 8, 12, 14, 15, 17, 20, 23, 27</p>	<p>En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD</p>	<p>Bajo: 27-54</p>
---	--	--	-------------------------------	---------------------------------	---	--	--------------------

<p>¿Cuáles son los beneficios económicos de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022?</p>	<p>beneficios económicos de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022. demostrar cómo son los beneficios económicos de la satisfacción laboral para los colaboradores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022.</p>						
			<p>Reconocimientos personales y/o social</p>	<p>Reconocimiento laboral Horarios de trabajo</p>	<p>6, 11, 13, 19, 24</p>		
			<p>Beneficios económicos</p>	<p>Desarrollo personal en trabajo en equipo</p>	<p>2, 5, 9, 10, 18</p>		

## Anexo 3: Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO CLIMA ORGANIZACIONAL

**Instrucciones:**

A continuación, se presenta el cuestionario, el cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Edad:

Género:

Grado

académico \_\_\_\_\_

Situación Laboral: Nombrado ( ) contratado ( )

**Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total Desacuerdo: TD**

Nº	ITEMS	5	4	3	2	1
	<b>Dimensión Estructura</b>					
1	¿Conozco con claridad la estructura organizativa completa de empresa?					
2	¿En esta empresa no existen excesivos formalismos (papeleos) para realizar mi trabajo?					
3	¿Comprendo claramente cuáles son mis obligaciones en el trabajo y las cumplo en forma oportuna?					
4	¿Comprendo claramente las políticas de la empresa?					
5	¿En esta empresa se tiene claro los niveles jerárquicos?					
6	¿Las reglas y trámites facilitan que las nuevas ideas sean tomadas en cuenta?					
	<b>Dimensión responsabilidad</b>					
7	¿Siento que hago bien mi trabajo, en consecuencia, no necesito estar verificándolo con mi jefe?					
8	¿Me siento comprometido con mi trabajo?					
9	¿Presento nuevas iniciativas personales en beneficio de la organización?					
	<b>Dimensión recompensa</b>					
10	¿En la empresa recibo estímulos por el trabajo bien hecho?					
11	¿En la empresa recibo más premios que castigos?					
	<b>Dimensión desafío</b>					
12	¿En la empresa todos los días asumo desafíos para alcanzar las metas propuestas?					
	<b>Dimensión relación</b>					
13	¿Me encuentro satisfecho con las relaciones humanas que existen en esta empresa?					
14	¿Me siento comprendido por jefes y superiores dentro de esta organización?					
	<b>Dimensión cooperación</b>					
15	¿Considero que en la empresa se practica la cooperación mutua entre compañeros?					
16	¿Considero que en la empresa se practica el apoyo mutuo entre jefes y subordinados por hacer un buen trabajo?					
	<b>Dimensión estándares</b>					
17	¿Tengo claro lo que se espera de mi trabajo en cuanto al nivel de rendimiento si hacemos las cosas lentas, pero certeramente?					
18	¿Las metas organizacionales de la empresa son explícitas?					
19						

20	¿Considero que la implantación de un sistema de gestión de la calidad es lo mejor para mi trabajo?					
	<b>Dimensión conflicto</b>					
21	¿Frente a un conflicto soy partidario de solucionarlo rápidamente?					
22	¿Frente a un conflicto soy partidario de consultarlo con mis jefes?					
23	<b>Dimensión identidad</b>					
24	¿Considero que la empresa satisface mis objetivos personales?					
25	¿Lo que hago en la empresa es mi vocación?					

## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL

**Instrucciones:**

A continuación, se presenta el cuestionario, el cual usted deberá responder marcando con un aspa (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

Edad:

Género:

Grado

académico \_\_\_\_\_

Situación Laboral: Nombrado ( ) contratado ( )

**Total Acuerdo: TA Acuerdo: A Indeciso: I En Desacuerdo: D Total**

**Desacuerdo: TD**

ITEMS	TA	A	I	D	TD
1.- ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización?					
2.- ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?					
3.- ¿Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser?					
4.- ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra?					
5.- ¿Me siento mal con lo que hago?					
6.- ¿Siento que recibo de parte de la organización "mal trato"?					
7.- ¿Me siento realmente útil con la labor que realizo?					
8.- ¿El ambiente donde trabajo es confortable (ventilación, iluminación, etc)?					
9.- ¿El sueldo que tengo es bastante aceptable?					
10.- ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?					
11.- ¿Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo?					
12.- ¿Me disgusta mi horario?					
13.- ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?					
14.- ¿Llevarme bien con el jefe (a) beneficia la calidad del trabajo?					



15.- ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?					
16.- ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?					
17.- ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?					
18.- ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?					
19.- ¿Compartir el trabajo con los otros compañeros me resulta aburrido?					
20.- ¿En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente?					
21.- ¿Mi trabajo me hace sentir realizado profesionalmente?					
22.- ¿Me gusta el trabajo que realizo?					
23.- ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores?					
24.- ¿Me desagrada que limiten mi trabajo para no reconocer las horas?					
25.- ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?					
26.- ¿Me siento complacido con la actividad que realizo?					
27.- ¿El jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?					

[

#### **Anexo 4: Autorización para ejecución de tesis**

" Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Tumbes, 20 agosto 2022.

**Carta N° 001- 2022/ RAC**

SEÑOR:

Administrador del Hotel Columbus

Ciudad.

Asunto: Autorización para la ejecución de tesis

Tengo el agrado de saludarlo muy cordialmente y hacerle de conocimiento que el suscrito bachiller de la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas, con el propósito de optar el título de Licenciado en Administración, presenta el proyecto de tesis: "Clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes 2022", y para cumplir con su ejecución. Solicito a usted, la debida autorización para aplicar técnicas de recolección de datos (Encuestas e información pertinente) en su representada, información que será empleada de manera confidencial por el suscrito".

Sin otro particular quedo de usted.

Atentamente,



**Br. Izquierdo Vincés Norma**

---

**Tesista**