UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Facultad De Psicología

CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE CAJAMARCA

Bachiller:

Karen Tatiana Soto Briones.

Asesor:

Dr. Luis Enrique Vásquez Rodríguez.

Cajamarca – Perú

Noviembre – 2019

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO

Facultad De Psicología

CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL, EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE CAJAMARCA

Tesis presentada en cumplimiento parcial de los requerimientos para optar el título de Licenciada en Psicología.

Autora:

Karen Tatiana Soto Briones.

Asesor:

Dr. Luis Enrique Vásquez Rodríguez.

Cajamarca – Perú

Noviembre – 2019

COPYRIGTH © 2019 by

KAREN TATIANA SOTO BRIONES.

Todos los derechos reservados

UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO GUILLERMO URRELO FACULTAD DE PSICOLOGIA

CARRERA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA

APROBACION DE TESIS PARA OPTAR POR EL TITULO PROFESIONAL

"CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL, EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE CAJAMARCA"

Presidente: Dr. Rafael Leal Zavala

Secretario: Mg. Liz Álvarez Cabanillas de Guevara

Asesor: Dr. Luis Enrique Vásquez Rodríguez.

A:

Mi madre:

Por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, pero sobre todo por su dedicación al cuidar a mi hija mientras yo me formaba profesionalmente.

Mi padre:

Por haberme enseñado con su ejemplo que la perseverancia y constancia son esenciales para que una persona logre alcanzar sus objetivos y salir adelante, que todo lo que uno se proyecta puede conseguirlo con mucho esmero, dedicación; y por su amor infinito.

Mi hermano:

Pues sentó en mí las bases de responsabilidad y deseos de superación, en él tengo el espejo en el cual me quiero reflejar, pues sus virtudes y su gran corazón me llevan a admirarlo cada día más.

Mí querida Hija:

Le dedico todos mis logros, por ser mi más grande motivación, por librar mi mente de todas las adversidades que se me presentan e impulsarme con solo una sonrisa cada día, a superarme, en mi afán por ofrecerle siempre lo mejor. Te amo.

Karen Tatiana soto Briones.

AGRADECIMIENTO:

En primer lugar me gustaría agradecer a Dios por darme salud y permitirme estar donde hoy me encuentro a pesar de las dificultades y retos que se presentaron en mi vida y durante mis años de estudiante.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo y a todos mis maestros que me guiaron durante mi carrera profesional, en especial al Mg. Ricardo Silva y Mg. Lucia Esaine porque han aportado grandes enseñanzas en mi formación como profesional, por su estima hacia mi persona y por sus consejos con cariño y respeto.

También me gustaría agradecer a mi asesor de tesis, Dr. Luis Vásquez Rodríguez por sus consejos, ayuda y tiempo que me brindo durante la realización de mi investigación.

A mi jurado que me han brindado sus respectivas observaciones, las cuales han sido de mucha ayuda para enriquecer el contenido de este trabajo de investigación.

Por todo ello muchas gracias y que Dios los bendiga siempre.

RESUMEN:

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca. La investigación fue de tipo cuantitativa, básica y descriptivo, con un diseño no experimental y de corte trasversal con una muestra conformada por 55 trabajadores. Los instrumentos utilizados para medir las variables de estudio fueron la Escala de Clima Laboral (1999) y la Escala de Satisfacción Laboral (2004), ambos de Sonia Palma. Los resultados principales muestran que existe una correlación directa entre el clima laboral y la satisfacción laboral (r = ,862), adicionalmente se muestra que los niveles con predominio de acuerdo a las dimensiones del clima laboral fueron en la dimensión comunicación un nivel desfavorable con 30% y por último en la dimensión condiciones laborales un nivel muy favorable con 30%. Finalmente, se muestra que los niveles con predominio de acuerdo a las dimensiones de la satisfacción laboral fueron; dentro de la dimensión condiciones físicas presenta satisfacción parcial con 30%, en la dimensión beneficios laborales presenta satisfacción regular con 30% y en la dimensión desempeño de tareas presenta satisfacción regular con 36% y finalmente la dimensión relación con la autoridad presenta satisfacción parcial con 30%.

Palabras clave: Clima laboral, satisfacción laboral, hotelería.

ABSTRACT:

The purpose of this research study was to determine the relationship between the work environment and job satisfaction in the workers of a hotel company in the city of Cajamarca. The research was quantitative, basic and descriptive, with a non-experimental and cross-sectional design with a sample of 55 workers. The instruments used to measure the study variables were the Labor Climate Scale (1999) and the Labor Satisfaction Scale (2004), both of Sonia Palma. The main results show that there is a direct correlation between the work environment and job satisfaction (r =, 862), additionally it is shown that the levels prevailing according to the dimensions of the work environment were in the communication dimension an unfavorable level with 30 % and finally in the labor conditions dimension a very favorable level with 30%. Finally, it is shown that the levels with predominance according to the dimensions of job satisfaction were; within the physical conditions dimension it presents partial satisfaction with 30%, in the labor benefits dimension it presents regular satisfaction with 30% and in the task performance dimension it presents regular satisfaction with 36% and finally the dimension related to the authority presents partial satisfaction with 30 %.

***Keywords*:** Work climate, job satisfaction, hospitality.

ÍNDICE

DEDICATORIA: ..... **v**
AGRADECIMIENTO: ..... **vi**
RESUMEN: ..... **vii**
ABSTRACT: ..... **viii**
ÍNDICE ..... **ix**
ÍNDICE DE TABLAS ..... **xii**
INTRODUCCIÓN ..... **xiii**
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA DE INVESTIGACION **14**
1.1. Planteamiento del problema: 15
1.2. Enunciado del Problema: 18
1.3. Objetivos de la Investigación: 18
1.3.1. Objetivo General: 18
1.3.2. Objetivos Específicos: 19
1.4. Justificación: 19
CAPÍTULO II: MARCO TEORICO **21**
2.1. Antecedentes de la Investigación: 22
– **Internacional:** 22
– **Nacional:** 23
– **Local:** 26
2.2. Bases Teóricas: 28
– **Clima Laboral:** 28
- **Conceptualización:** 28
- **Variables del Clima Laboral:** 30
- **Importancia del Clima Laboral:** 30
- **Clima Laboral y Género:** 31
- **Dimensiones del Clima Laboral:** 31
– **Satisfacción Laboral:** 33
- **Conceptualización:** 33

- **Importancia de la Satisfacción Laboral:** 34
- **Satisfacción Laboral y Género:** 35
- **Dimensiones de la Satisfacción Laboral:** 35

– **Clima Laboral y Satisfacción Laboral:** 36

2.3. Definición de términos Básicos: 37

2.3.1. Clima Laboral: 37

2.3.2. Satisfación Laboral: 37

2.4. Hipótesis de Investigación: 37

2.4.1. Hipótesis General: 37

2.5. Definición Operacional de Variables: 37

CAPÍTULO III: METODO DE INVESTIGACION 43

3.1. Tipo de investigación: 44

3.2. Diseño de investigación: 44

3.3. Población, muestra y unidad de análisis: 44

3.4. Instrumentos de Recolección de Datos: 46

3.5. Procedimiento de Recolección de Datos: 49

3.6. Análisis de datos: 50

3.7. Consideraciones éticas 51

CAPÍTULO IV: ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS 53

4.1. Análisis de Resultados: 54

4.2. Discusión de resultados: 60

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 65

Conclusiones: 66

Recomendaciones: 68

REFERENCIAS: 69

ANEXOS 75

ANEXO A: 76

ANEXO B: 78

ANEXO C: 79

ANEXO D 80

ANEXO E 83
ANEXO F 85
ANEXO G 88
ANEXO H 89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables de investigación:..... 38

Tabla 2: Datos sociodemográficos de los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca: 45

Tabla 3: Confiabilidad con Alfa de Cronbach de la Escala de Clima Laboral:..... 47

Tabla 4: Confiabilidad con Alfa de Cronbach de la Escala de Satisfacción Laboral:49

Tabla 5: Tabla de Normalidad de la Escala de Clima Laboral:..... 50

Tabla 6: Tabla de Normalidad de la Escala de Satisfacción Laboral: 51

Tabla 7: Correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral: 54

Tabla 8: Niveles del clima laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca de acuerdo al sexo. 55

Tabla 9: Niveles del clima laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca de acuerdo al sexo. 56

Tabla 10: Niveles de las dimensiones del clima laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca..... 57

Tabla 11: Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca. 59

INTRODUCCIÓN

La presente investigación tuvo como propósito principal determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de Cajamarca. En el presente informe, la investigación se muestra por capítulos para su mejor comprensión, dividida de la siguiente manera:

El Capítulo I que lleva por nombre el Problema de investigación, se encuentra conformado por el planteamiento del problema; así también, los objetivos tanto generales como específicos y la justificación.

El Capítulo II denominado Marco Teórico se encuentran antecedentes con relevancia dentro de los ámbitos: internacionales, nacionales y locales; al igual que la fundamentaciónn teórica y definiciónn de términos básicos, hipótesis y la matriz de operacionalización.

El Capítulo III de nombre Método de investigación describe el tipo y diseño que se utilizó para realizar la presente investigación, los instrumentos utilizados, la población, muestra, unidad de análisis y el procedimiento de recolección y análisis de datos.

Posteriormente, en el Capítulo IV denominado Análisis y Discusión de resultados se encuentra el análisis y discusión de resultados, se muestran los resultados y la discusión de los mismos teniendo en cuenta los objetivos, antecedentes y fundamentación teórica.

En el Capítulo V de nombre Conclusiones y Recomendaciones se encuentran las conclusiones y recomendaciones generales para la investigación.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del problema:

En los últimos años el estudio de las organizaciones han presentado diversos cambios que abarcan los aspectos sociales, económicos y, principalmente los psicológicos; entre estos últimos se encuentran: la motivación, desempeño, estrés laboral y trabajo en equipo, los cuales influyen en la calidad de servicio que se brinda (Robbins, 2004).

Sin embargo, por muchos años los directivos solo tuvieron interés por el rendimiento y la producción empresarial, sin haber considerado los aspectos psicológicos tales como los sentimientos y las emociones de cada uno de sus colaboradores (Cabanillas y Cabrejo, 2014), dejando de lado los aspectos personales como base para el adecuado funcionamiento de la organización, los cuales están influenciados por el clima laboral manifiesto en la satisfacción.

El clima laboral es uno de los aspectos más importantes dentro de una organización ya que es una variable integrada que enfoca los aspectos objetivos y subjetivos (Arias y Arias, 2014); es decir, se centran tanto en el ambiente laboral, como en cada uno de los trabajadores.

Contar con un buen clima laboral dentro de las organizaciones trae como resultado, una adecuada comunicación, lo cual permitirá que los colaboradores tengan mejores relaciones interpersonales (Arias y Arias, 2014), lo cual llevará a realizar sus actividades de forma más efectiva; por el contrario, no tener un buen clima laboral,

perjudica tanto a los colaboradores como a la empresa misma ya que esto generará desmotivación, falta de compromiso, etc.

Arias y Arias (2014) plantean un modelo teórico según el cual el tipo de comportamiento de los trabajadores depende de las características administrativas y organizacionales, es decir del mismo clima laboral. Este modelo ha sido considerado por Sonia Palma (2004) como base para diseñar una escala de medición que permita evaluar el nivel de percepción global que tienen los trabajadores con respecto a su ambiente laboral.

La satisfacción laboral se centra más en un aspecto interno de cada trabajador, lo cual se ve reflejado en la calidad de vida dentro de la misma y su conexión tanto en las relaciones laborales como en las relaciones familiares (Ponce, Reyes y Ponce, 2006), ya que la satisfacción de los individuos en su trabajo es una de las variables más importantes relacionadas con el comportamiento organizacional y la calidad de vida (Robbins, 2004).

Según Cabanillas y Cabrejo (2014), indican que clima organizacional repercute en la satisfacción laboral ya que la interacción constante de la primera dentro del ámbito laboral es fundamental para que tanto colaboradores y las empresas logren alcanzar sus objetivos

Así mismo, estudios como el de Llanguento y Becerra (2014), indican que el clima organizacional determina el comportamiento de los trabajadores en una organización y que la influencia es de manera positiva en la satisfacción del personal en general.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el año 2018 indicó que en el Perú, según el segmento empresarial, el 96,2% de las empresas son microempresas, el 3,2% pequeñas empresas, el 0,2% medianas empresas y el 0,4% grandes empresas. Por lo que de acuerdo a nuestra realidad encontramos con mayor frecuencia la categoría de pequeñas empresas.

Según su actividad, el 44,4% de las microempresas se dedican a la comercialización de bienes, mientras que el 16,2% prestan servicios administrativos, de apoyo y servicios personales.

El área de recursos humanos cumple una labor importante en el manejo de ambas variables ya que son básicas para generar en los colaboradores confianza para opinar sobre sus funciones dentro de la empresa y como se sienten en ella (Pérez y Rivera, 2015)

Según el informe anual de la Sociedad Hoteles del Perú del año 2018, el futuro se muestra favorablemente para el sector Hotelero ya que se ejecutarán alrededor de 102 proyectos que suman una inversión aproximada de 1,200 millones de dólares, lo que implica la mejora en la infraestructura de los hoteles de 3 a 5 estrellas, entre los años (2015 y 2018). Así mismo, existe un incremento de 4 millones de visitas turísticas al Perú en el año 2017; por lo que es importante continuar con los estudios de clima y satisfacción laboral dentro de este rubro como una forma de monitorear y mejorar los servicios, en beneficio tanto de los propios trabajadores como de las empresas y los usuarios que apuestan por este servicio.

Dentro del sector hotelero se observa que existe una insatisfacción baja debido a la interacción humana y el carácter intangible del servicio, puesto que la calidad del servicio depende del desempeño de los trabajadores, los horarios, el alto nivel de rotación y sueldos bajos lo cual es un factor negativo que afecta directamente a la percepción del clima laboral puesto que no sólo se refiere al ambiente en donde se labora sino a las posibilidades de autorrealización y las condiciones que facilitan su tarea (Sánchez et al., 2007).

Debido a esto, se ha visto en la necesidad de hacer un estudio enfocado en el entorno hotelero de las variables indicadas, ya que no se han realizado estudios de este rubro a nivel local y por ser uno de los principales movimientos económicos empresariales de la ciudad, entendiendo que conocer el grado de relación entre la clima y satisfacción laboral permitirá definir o reafirmar la políticas empresariales para la mejorar la calidad de servicio que se pueda brindar a los turistas e interesados, por lo que nace el siguiente enunciado de investigación.

1.2.Enunciado del Problema:

¿Cuál es la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca?

1.3. Objetivos de la Investigación:

1.3.1. Objetivo General:

Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca.

1.3.2. Objetivos Específicos:

– Identificar los niveles del clima laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca de acuerdo al sexo.

– Identificar los niveles de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca de acuerdo al sexo.

– Determinar los niveles predominantes de las dimensiones del clima laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca.

– Determinar los niveles predominantes en las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca.

1.4. Justificación:

La presente investigación se justifica desde diferentes planos: Desde el plano organizacional nos permitirá brindar información sobre la situación actual de la empresa hotelera, teniendo en cuenta las características del clima laboral y su repercusión en relación a la satisfacción de los trabajadores, para que de esta forma los gerentes y administradores puedan tomar decisiones en cuanto a nuevos lineamientos y/o políticas que deban aplicar en su ambiente laboral a fin de mejorar cualquier debilidad.

Desde el plano teórico la presente investigación aportará nuevos conocimientos acerca de la realidad cajamarquina en cuanto a clima laboral y satisfacción laboral dentro del gremio hotelero, ya que en diversos estudios realizados se analizan las variables pero con distinta población, por lo tanto la presente investigación permitirá cubrir el vacío existente.

Finalmente, desde el plano metodológico servirá como un antecedente para futuras investigaciones relacionadas a las variables de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación:

– **Internacional:**

Rodríguez, Retama y Lezama (2011), realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre clima organizacional, satisfacción laboral y desempeño en trabajadores chilenos. El estudio fue cuantitativo, de diseño no experimental, con corte trasversal y de tipo descriptivo correlacional con una muestra conformada por 96 trabajadores. La información se recolectó a través del Cuestionario de Satisfacción por facetas (JDI) de Smith, Kendall y Hulin para medir la satisfacción laboral y el Cuestionario de Satisfacción General (JIG). Los principales resultados muestran una correlación directa significativa entre clima organizacional y satisfacción laboral (r =,856), además se indica que con respecto a los niveles de clima organizacional y el sexo. El sexo femenino presenta mayor predominio en el nivel medio con 34%, con respecto a los niveles de satisfacción laboral se observa que el sexo femenino presenta mayor predominio en satisfacción regular con 30%.

Juárez – Adauta (2012), realizó una investigación con el propósito principal de determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral. El estudio fue de tipo básico, cuantitativo y descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte trasversal con una muestra conformada por 230 colaboradores mexicanos del hospital del seguro social. Los principales resultados evidencian que existe una correlación directa significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral (r =,839), de igual forma se evidenció que el nivel con mayor predominio en clima

laboral fue el medio con 42% en ambos sexos y el cuanto a la satisfacción laboral se encontró una satisfacción regular como predominante con 34% en ambos sexos.

Manosalvas et al. (2015), realizaron una investigación con el objetivo de analizar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en empresas de salud. El estudio fue de tipo básico, cuantitativo y descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte trasversal con una muestra conformada por 193 trabajadores españoles, de los diferentes hospitales públicos. Los principales resultados evidencian una correlación directa y significativa entre clima laboral y satisfacción laboral (r = ,764). Con respecto a los niveles de clima laboral se indica que el nivel predominante fue el nivel medio con un 45% en el sexo femenino y en cuanto a los niveles de satisfacción laboral se muestra una satisfacción regular con 32% en el sexo femenino.

– **Nacional:**

García y Sánchez (2010) en Trujillo, realizaron una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en el personal administrativo. El estudio fue cuantitativo de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte trasversal con una muestra conformada por 50 trabajadores administrativos, la información se recogió a través de los instrumentos de Sonia Palma Carrillo. Los principales resultados arrojan que existe una relación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral (r = ,789). Además se indica que en cuanto a los niveles de clima laboral el predominante es el nivel medio en ambos sexos con 36%; con respecto a los niveles de satisfacción laboral

se indica que predomina una satisfacción regular en ambos sexos con 33%. De acuerdo a las dimensiones de la escala de clima laboral se indica que en la dimensión de autorrealización predomina el nivel muy favorable con 65%, en la dimensión involucramiento laboral predomina el nivel muy favorable con 30%, en las dimensiones supervisión, comunicación y condiciones laborales predomina el nivel medio con 41%, 30% y 36% respectivamente. Finalmente en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral se observa que en todas las dimensiones: condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad predomina el nivel de satisfacción regular con 34%, 28%, 38%, 45%, 29%, 33% y 21% respectivamente.

Calcina (2015), realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en enfermeras del Hospital Dos de Mayo, en Lima. El estudio fue de tipo básico, cuantitativo y descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte trasversal con una muestra conformada por 35 enfermeras y enfermeros. Para la recolección de información se utilizaron las escalas de satisfacción laboral y de clima laboral ambas de Sonia Palma, Los principales hallazgos indican que existe una relación directa significativa entre clima laboral y satisfacción laboral (r=,829). Asimismo se indica que en cuanto a los niveles de clima laboral el predominante es el nivel medio en ambos sexos con 43%; con respecto a los niveles de satisfacción laboral se indica que predomina una satisfacción parcial en ambos sexos con 56%. De acuerdo a las dimensiones de la

escala de clima laboral se indica que en la dimensión de autorrealización predomina el nivel favorable con 35%, en la dimensión involucramiento laboral predomina el nivel favorable con 30%, en las dimensiones supervisión, comunicación y condiciones laborales predomina el nivel muy medio con 31%, 30% y 28% respectivamente. Finalmente en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral se observa: la dimensión condiciones físicas presenta una satisfacción alta con 28%, la dimensión beneficios laborales presenta satisfacción parcial con 32%, la dimensión políticas administrativas presenta satisfacción regular con 41%, la dimensión relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad presentan satisfacción parcial con 32%, 40%, 21% y 36% respectivamente.

Saldaña (2017), en una investigación cuyo objetivo fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en profesionales de salud. La investigación fue de tipo básico, cuantitativo y descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte trasversal con una muestra conformada por 60 profesionales de salud del Hospital Nacional Sergio Bernales en la ciudad de Lima; Se utilizaron las escalas de clima laboral y satisfacción laboral ambos de Sonia Palma. Los hallazgos principales evidencian que existe una relación directa y significativa entre las variables de estudio (r =, 750). De igual forma, se indica que en cuanto a los niveles de clima laboral el predominante es el nivel medio en ambos sexos con 38%; con respecto a los niveles de satisfacción laboral se indica que predomina una satisfacción parcial en ambos sexos con 37%. De acuerdo a las

dimensiones de la escala de clima laboral se indica que en la dimensión de autorrealización predomina el nivel favorable con 28%, en la dimensión involucramiento laboral predomina el nivel favorable con 31%, en las dimensiones supervisión, comunicación y condiciones laborales predomina el nivel muy medio con 29%, 36% y 28% respectivamente. Finalmente en cuanto a las dimensiones de la satisfacción laboral se observa: la dimensión condiciones físicas y beneficios laborales presentan satisfacción parcial con 32% y 35%, la dimensión políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad presentan satisfacción parcial con 29%, 32%, 42%, 20% y 28% respectivamente.

– **Local:**

El estudio de Llaguento y Becerra (2014), tuvo como objetivo general establecer la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Los resultados evidencian que existe una relación directa entre estas dos variables de un 49.7%; en donde el clima organizacional en esta empresa es de 71%, ya que los trabajadores cuentan con una clara percepción del ambiente donde se desenvuelven lo cual influencia tanto en su actitud como en la confianza que tienen de su trabajo. Por otro lado la satisfacción laboral se encuentra en un 75%, esto quiere decir que los trabajadores dentro de la empresa se manifiestan en la relación con sus superiores, las condiciones de trabajo y reconocimiento.

El estudio de Cabanillas y Cabrejo (2014), tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de dicha empresa; en el cual obtuvieron como resultados que existe una relación significativamente alta y positiva respecto al Clima laboral y a la Satisfacción Laboral en los trabajadores área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields La Cima S.A de la provincia de Hualgayoc. Los principales resultados evidencian una correlación de r = 0,78, que permite concluir que a mayor Clima laboral que perciban los trabajadores mayor será la Satisfacción Laboral que experimenten los mismos.

El estudio de Acuña y Paredes (2015), que tuvo como objetivo el objetivo de hallar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. La investigación fue cuantitativa, de tipo descriptivo correlacional, de diseño no experimental y de corte trasversal con una muestra conformada por 50 trabajadores de los diferentes niveles jerárquicos de la empresa. Se utilizó la Escala de Satisfacción Laboral de Palma (1999) y la Escala de Clima Laboral de Palma (2004) para la recolección de información. Los principales hallazgos demuestran que existe un grado de correlación bajo y no significativo entre las variables clima laboral y satisfacción laboral. De igual forma, se logró determinar los niveles de clima organizacional y de satisfacción laboral, de los cuales el nivel de satisfacción laboral se ubica en la categoría de regular satisfacción y el nivel de clima favorable.

La investigación realizada por Tirado (2017), cuyo objetivo fue determinar la relación existente entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. El estudio fue descriptivo correlacional y cuantitativo, no experimental y trasversal. Los principales

resultados evidencian que los evaluados perciben el clima organizacional se encuentra en nivel promedio al igual que la satisfacción laboral. Finalmente se evidencia una relación directa entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

2.2. Bases Teóricas:

– **Clima Laboral:**

- **Conceptualización:**

El clima laboral está considerado como las percepciones que el sujeto tiene de la organización o empresa para la cual trabaja así también como la opinión que se haya formado de ella en términos de autonomía, estructura, recompensas, consideración, cordialidad, apoyo y apertura (Dessler, 1979).

El clima laboral es el conjunto de características del medio ambiente interno organizacional tal y como lo perciben los miembros que conforman la organización (Brown y Moberg, 1990).

Peiro y Prieto (1996) señalan que el clima laboral es el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano. Influye en la satisfacción y por lo tanto en la productividad, lo cual está relacionado con el "saber hacer" del directivo, con los comportamientos de las personas, con su manera de trabajar y de relacionarse, con su interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada uno. En conclusión, el clima laboral, está fundamentado a partir de las percepciones de los sujetos y se manifiesta en la visión organizacional la cual es compartida por el equipo de trabajo.

Chiavenato (2004) explica que el clima laboral se refiere a las características del medio ambiente de trabajo, estas características son percibidas, directa o indirectamente por los empleados y causan repercusiones en el comportamiento laboral. El clima es una variante que interviene entre los factores organizacionales y los individuales.

García y Navarro (2007) dicen que el clima laboral está estrechamente ligado con la motivación de los miembros. Si la motivación de éstos está elevada, el clima organizacional tiende a ser favorable y proporciona relaciones de satisfacción, animación, interés y colaboración entre los empleados. Cuando la motivación de los empleados es baja, sea por frustración o por barreras a la satisfacción de las necesidades individuales, el clima organizacional tiende a deteriorarse.

Por otro lado, Robbins y Judge (2009), mencionan que el clima laboral es la forma en que seleccionamos, organizamos e interpretamos la entrada sensorial para lograr la comprensión de nuestro entorno.

Rodríguez (2011) define al clima laboral como las apreciaciones compartidas por los miembros de una organización respecto al trabajo, el ambiente físico, las relaciones interpersonales que tienen lugar en torno a él y las diversas regulaciones formales que afectan a dicho trabajo.

Finalmente, Sonia Palma (1999) menciona que el clima laboral es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función de aspectos vinculados como

posibilidades de realización personal, involucramiento con la tarea asignada, supervisión que recibe.

- **Variables del Clima Laboral:**

De acuerdo a Morán (2009) las siguientes variables definen el concepto de clima laboral dentro de las organizaciones:

– **Ambiente físico:** Comprende el espacio físico, condiciones de ruido, calor, etc.

– **Estructurales:** Comprende la estructura formal, estilo de dirección, tamaño de la organización, etc.

– **Ambiente Social:** Comprende el compañerismo, conflictos, comunicaciones, etc.

– **Personales:** Comprende las actitudes, motivaciones, expectativas, etc.

– **Propias del comportamiento organizacional:** Comprende la productividad, ausentismo, rotación, tensiones, satisfacción laboral, etc.

Como se observa, existen diferentes variables que influyen en el proceso del clima laboral, por lo que, en torno de los empleados siempre se existirán una serie de elementos ajenos, los cuales influirán de forma directa o indirecta en el comportamiento del individuo.

- **Importancia del Clima Laboral:**

Según Toro (2001), el clima laboral es importante ya que actúa como un potente facilitador de productividad y de competitividad en una empresa. En aquellas

empresas en las que existe una cultura más elaborada y más solvente, el clima laboral tiende a ser más homogéneo.

Asimismo, Vásquez (2000) afirma que el clima labora otorga una salud organizativa es decir es la satisfacción que sienten las personas en el trabajo, lo que facilita la adaptación frente al entorno turbulento y hace posible la regularidad y el buen funcionamiento para conseguir los objetivos organizacionales.

- **Clima Laboral y Género:**

Kurczyn (2004) menciona que el clima laboral es percibido en niveles óptimos por los varones dentro de las empresas, a comparación de las mujeres, debido a la estructura patriarcal que se presentan en algunas organizaciones; debido a la discriminación, pues se da preferencia en cuanto a puestos y mejores condiciones laborales a los varones, mientras que las mujeres son relevadas a cumplir roles más simples.

- **Dimensiones del Clima Laboral:**

De acuerdo a Sonia Palma (1999), estas son las dimensiones que conforman la escala de Clima Laboral:

– **Autorrealización:**

Es la apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal y profesional contingente a la tarea respecto a su futuro. Fernández (2009) afirma que la autorrealización es la posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo, es decir, es la probabilidad percibida

por los trabajadores, de que en una organización los trabajadores encontrarán apoyo y estímulos para el crecimiento personal y profesional; los trabajadores tienden a preferir puestos que les brinden oportunidades de aplicar sus habilidades y capacidades dónde ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación. En condiciones moderadas, los empleados experimentarán placer y satisfacción.

– **Involucramiento Laboral:**

Se refiere a la identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ferreira (2006) dice que es el mayor compromiso con la organización, concluyendo que el compromiso organizacional es la aceptación de los objetivos y valores de la organización como propios.

– **Supervisión:**

Se refiere a las apreciaciones de funcionalidad de superiores en la supervisión dentro de la actividad laboral en tanto relación de apoyo y orientación para las tareas que forman parte de su desempeño diario. Hodgetts y Altman (1985) mencionan que los individuos que se preocupan primero por sus empleados y después por la tarea a realizar logran una producción mayor y cuentan con empleados con un grado más notable de satisfacción en el trabajo y en lo moral. Por el contrario, los líderes cuyos intereses se centraban en la producción tenían un índice menor de rendimiento, y sus subordinados gozaban de grados más limitados en la moral y menos satisfacción en el trabajo.

– **Comunicación:**

Es la percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento interno de la empresa como con la atención a usuarios y/o clientes de la misma. Hodgetts y Altman (1985) confirman que la comunicación es un elemento muy importante en las empresas, el proceso de comunicación permite tener unida a la empresa en términos de que le proporciona los medios para transmitir información vital para las actividades y la obtención de las metas.

– **Condiciones Laborales:**

Son el reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales necesarios para el cumplimiento de las tareas encomendadas por ejemplo la remuneración es atractiva en comparación con otras organizaciones, se dispone de tecnología que facilita el trabajo.

– **Satisfacción Laboral:**

- **Conceptualización:**

La satisfacción laboral es el resultado de las actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y los factores concretos (compañía, supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, etc.) que determinan la conducta de satisfacción o insatisfacción en el empleado (Brunet, 1983).

La satisfacción laboral es una actitud general hacia el trabajo compuesta por la apreciación que los trabajadores tienen sobre las condiciones en las cuales se

realiza el trabajo y señala siete factores que inciden en las satisfacción laboral: 1. Retribución económica, 2. Condiciones físicas del entorno de trabajo, 3. Seguridad y estabilidad que ofrece la empresa, 4. Relaciones con los compañeros de trabajo, 5. Apoyo y respeto a los superiores, 6. Reconocimiento por parte de los demás y 7. Posibilidad de desarrollo personal y profesional en el trabajo (Fernández, 1999).

Landy y Conte (2005) indican que la satisfacción es el resultado de las características intrínsecas del puesto de trabajo, determinando con ello que dichos factores satisfacen las necesidades de motivación.

Finalmente, Sonia Palma (2004) menciona que la satisfacción laboral es la condición del trabajador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que faciliten su tarea, y el desempeño de tareas.

- **Importancia de la Satisfacción Laboral:**

Es importante considerar la satisfacción laboral dentro de una organización porque traerá beneficios tanto para el trabajador como para la organización. Robbins (2004) plantea tres razones sobre su importancia:

– Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos faltan al trabajo con más frecuencia y suelen renunciar más.

– Se ha demostrado que los trabajadores satisfechos gozan de mejor salud y viven más años.

– La satisfacción laboral se refleja en la vida particular del trabajador.

- **Satisfacción Laboral y Género:**

Según Sloanne y Williams (2000), mencionan que la satisfacción laboral es una cualidad innata al género, ya que son las mujeres las que presentan mayores niveles de satisfacción laboral y son las que se sienten más comprometidas con la empresa debido a que son más exigentes al momento de cumplir con las labores asignadas. Por otro lado, los mismos autores refieren que los varones se sienten menos satisfechos con la empresa para la cual laboral cuando sus expectativas económicas, de relaciones personales y personales no son cubiertas, es por esto que los hombres presentan menores niveles de satisfacción laboral.

- **Dimensiones de la Satisfacción Laboral:**

De acuerdo a Sonia Palma (2004), estas son las siguientes dimensiones, en esta escala denominadas factores que componen la escala de Satisfacción Laboral;

– **Factor I. Condiciones Físicas:** Comprende los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma.

– **Factor II. Beneficios Laborales:** Grado de satisfacción en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza**.**

– **Factor III. Políticas Administrativas:** Grado de acuerdo frente a las políticas o normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

– **Factor IV. Relaciones Sociales:** Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quienes se comparten las actividades laborales cotidianas.

– **Factor V. Desarrollo Personal:** Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización.

– **Factor VI. Desempeño de Tareas:** Valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en la que labora.

– **Factor VII. Relación con la Autoridad:** Apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

– **Clima Laboral y Satisfacción Laboral:**

El estudio del clima organizacional relacionado con el de la satisfacción laboral nos proporciona un diagnóstico de la situación actual de los colaboradores de una empresa, lo cual si es utilizada de manera correcta permitirá implementar estrategias para mejorar el contexto laboral teniendo en cuenta que el recurso humano es fundamental para lograr los objetivos de la organización (Ramos, 2012).

De esta forma La teoría de los Sistemas planteada por Likert (1975, citado por Ramos, 2012) menciona que los factores de una organización están relacionados con el clima laboral que se genere dentro de la empresa lo cual repercutirá directamente en

la satisfacción laboral del colaborador, así pues, teniendo más colaboradores satisfechos se tendrá una mejor producción dentro de la organización.

2.3.Definición de términos Básicos:

2.3.1. Clima Laboral:

Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función de aspectos vinculados como posibilidades de autorrealización, las relaciones interpersonales y las condiciones que facilitan su tarea (Sonia Palma, 1999).

2.3.2. Satisfacción Laboral:

Actitud del trabajador hacia su propio trabajo de acuerdo a aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización. (Sonia Palma, 2004).

2.4. Hipótesis de Investigación:

2.4.1. Hipótesis General:

Existe relación directa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca.

2.5. Definición Operacional de Variables:

A continuación presentamos la tabla donde se indica la operacionalización de la variable de estudio, sus dimensiones e indicadores, así tenemos:

Tabla 1: Operacionalización de variables de investigación:

Variable	Definición Conceptual	Tipo de Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Clima Laboral	Es la percepción del trabajador con respecto a su ambiente laboral en función de aspectos vinculados como posibilidades de autorrealización, las relaciones interpersonales y las condiciones que facilitan su tarea (Sonia Palma, 1999).	Variable Independiente	Realización Personal	Apreciación del trabajador con respecto a las posibilidades que el medio laboral favorezca el desarrollo personal. Ítems: 1,6, 11, 16, 21, 26, 31, 36, 41 y 46.	Escala de Clima Laboral (CL_SPC)
			Involucramiento Personal	Identificación con los valores organizacionales y compromiso para con el cumplimiento y desarrollo de la organización. Ítems: 2,7,12,22,27,32,37,42 y 47	
			Supervisión	Apreciaciones de funcionalidad y significación de superiores en la	

	supervisión dentro de la actividad laboral. Ítems: 3, 8, 13, 18, 23, 28, 33, 38, 42 y 48
Comunicación	Percepción del grado de fluidez, celeridad, claridad, coherencia y precisión de la información relativa y pertinente al funcionamiento de la empresa. Ítems: 4, 9, 14, 19, 24, 34, 39, 44 y 19
Condiciones Laborales	Reconocimiento de que la institución provee los elementos materiales, económicos y/o psicosociales. Ítems: 5, 10, 15, 20, 25, 30, 35, 40, 45 y 50.

Variable	Definición Conceptual	Tipo de Variable	Dimensiones	Indicadores	Instrumento
Satisfacción Laboral	Actitud del trabajador hacia su propio trabajo de acuerdo a aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización. (Sonia Palma, 2004).	Variable Dependiente	**Condiciones físicas**	Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo. Ítems: 1, 13, 21, 28, 32.	Escala de Satisfacción Laboral (SL_SPC)
			Beneficios Laborales	El grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor. Ítems: 2, 7, 14, 22.	
			Políticas Administrativas	El grado frente a los lineamientos o normas institucionales dirigidas a regular	

	la relación laboral. Ítems: 8, 15, 17, 23, 33.
Relaciones Sociales	Grado de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización. Ítems: 3, 9, 16, 24.
Desarrollo Personal	Oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Ítems: 4, 10, 18, 25, 29, 34.
Desarrollo de tareas	La valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas.

	Ítems: 5, 11, 19, 26, 30, 35.
Relación con la autoridad	La apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo. Ítems: 6, 12, 20, 27, 31, 36.

CAPÍTULO III

MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

3.1. Tipo de investigación:

La presente investigación es de tipo cuantitativo por lo que se trabajó con magnitudes numéricas con los resultados de la investigación (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

De igual forma, la investigación fue de tipo básico, porque buscó aumentar el conocimiento científico a través de la recolección de información de la realidad (Sánchez y Reyes, 2000)

Por último, el presente estudio es descriptivo – correlacional por lo que se trabajó con dos variables diferentes y se relacionaron los resultados obtenidos de las mismas para determinar relaciones directas o indirectas (McMillan y Schumacher, 2005).

3.2. Diseño de investigación:

El presente estudio de investigación fue de tipo no experimental, por lo que describieron los resultados sin manipular las condiciones ambientales ni muestrales (McMillan y Schumacher, 2005).

Finalmente, fue de corte transversal ya que se recolectaron datos en un solo momento, en un tiempo único (McMillan y Schumacher, 2005).

3.3. Población, muestra y unidad de análisis:

Se utilizó un muestreo no probabilístico de tipo intencionado (McMillian y Schumacher 2005), ya que se trabajó con todo el personal que constituye el staff de la empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca.

La población estuvo conformada por todos los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca, los que en total fueron 55 colaboradores, por lo que la población y la muestra fueron la misma cantidad.

En cuanto a la unidad de análisis, se encuentra conformada por un colaborador de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca.

En cuanto a la muestra estuvo conformada por 55 trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca, donde el 42% pertenecía al sexo femenino y el 58% pertenecía al sexo masculino.

Con respecto a la edad, se dividió a la muestra en 3 grupos: Dentro del grupo de 25 a 40 años se encontró el 72% de los evaluados, dentro del grupo de 41 a 55 años el 14% y dentro del grupo de 56 a 70 años se encuentra el 14% de los evaluados.

Con respecto al estado civil, la muestra se dividió en tres grupos donde el 36% refirió estar soltero, el 45% refiero ser casado o conviviente y el 19% refirió ser divorciado.

Finalmente de acuerdo al área de trabajo, se encontró lo siguiente 11% de los evaluados pertenece al área administrativa, el 11% al área de recepción, el 7% al área de conserjería, el 14% al área de limpieza, el 33% al área de comedor, el 4% al área de bar y por último el 20% al área de mantenimiento (Ver Tabla 2).

Tabla 2: *Datos sociodemográficos de los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca:*

Variable	*f*	%
Sexo:		
Femenino	23	42
Masculino	32	58
Total	**55**	**100**

Edad:		
25 – 40 años	39	72
41 – 55 años	08	14
56 – 70 años	08	14
Total	**55**	**100**
Estado civil:		
Soltero	20	36
Casado o conviviente	25	45
Divorciado	10	19
Total	**55**	**100**
Área:		
Administrativa	06	11
Recepción	06	11
Conserjería	04	7
Limpieza	07	14
Comedor	17	33
Bar	02	4
Mantenimiento	11	20
Total	**55**	**100**

3.4. Instrumentos de Recolección de Datos:

Para el presente estudio de investigación se utilizaron los cuestionarios que e describen a continuación:

- **Escala de Clima Laboral:** La Escala de Clima Organizacional (CO_SPC) fue elaborada por Sonia Palma Carrillo (1999) en Lima.

El instrumento fue diseñado para evaluar el clima organizacional, consta de 50 ítems divididos en 5 dimensiones: 1) Autorrealización, 2) Involucramiento personal, 3) Supervisión, 4) Comunicación y 5) Condiciones laborales.

La escala se encuentra en Escala de Lickert del 1 al 5 con 5 opciones de respuesta: 1 = Ninguno o nunca, 2 = Poco, 3 = Regular a algo, 4 = Mucho y 5 = Todo o siempre.

Según Sonia Palma (1999), estas son las puntuaciones globales de la Escala de Clima Laboral:

Categoria	**Factores del I al IV**	**Puntaje total**
Muy Favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89

La escala tiene una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,63. Para la presente investigación se determinó una confiablidad con Alfa de Cronbach de 0,923 (Ver Tabla 3).

Tabla 3: *Confiabilidad con Alfa de Cronbach de la Escala de Clima Laboral:*

Estadísticas de fiabilidad de la CL_SPC	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	50

- **La escala de Satisfacción Laboral:** La Escala de satisfacción Laboral (SL_SPC) fue elaborada por Sonia Palma Carrillo (2004) en Lima, el instrumento fue diseñado para evaluar la satisfacción laboral

La Escala consta de 36 ítems divididos en 7 dimensiones: 1) Condiciones físicas y/o materiales, 2) Beneficios laborales y/o remunerativos, 3) Políticas administrativas, 4) Relaciones sociales, 5) Desarrollo personal, 6) Desarrollo de tareas y 7) Relación con la autoridad.

La escala se encuentra en Escala de Lickert del 1 al 5 con 5 opciones de respuesta: 1 = Total acuerdo, 2 = Acuerdo, 3 = Indeciso, 4 = En desacuerdo y 5 = Total desacuerdo.

Según Sonia Palma (2004), estas son las puntuaciones para la evaluación global y por factores:

Satisfacción Laboral	**Factores**							
	I	**II**	**III**	**IV**	**V**	**VI**	**VII**	P. total
Alta Satisfacción	23 - +	18 - +	23 - +	19 - +	29 - +	29 - +	29 - +	168 - +
Satisfacción Parcial	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Satisfacción Regular	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148
Insatisfacción Parcial	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
Insatisfacción baja	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

La escala tiene una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,79. Para la presente investigación se determinó una confiabilidad con Alfa de Cronbach de 0,880 (Ver Tabla 4).

Tabla 4: *Confiabilidad con Alfa de Cronbach de la Escala de Satisfacción Laboral:*

Estadísticas de fiabilidad de la SL_SPC	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,880	36

3.5. Procedimiento de Recolección de Datos:

Para realizar la presente investigación se envió una solicitud de permiso para la aplicación de test al gerente de la empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca con el propósito de pedir la autorización para la aplicación de los instrumentos psicométricos, a la vez, se le informó sobre los objetivos de la presente investigación.

Luego de haber obtenido el permiso correspondiente se coordinó con el jefe de cada área y el de recursos humanos para así poder obtener los horarios para la aplicación de instrumentos.

Al momento de aplicar los instrumentos, el personal fue informado sobre la investigación y los objetivos que persigue la misma, por otro lado, se les hizo saber que la participación era voluntaria y que para participar de mismo debían firmar un consentimiento informado para poder formar parte de la investigación.

3.6.Análisis de datos:

Para realizar la presente investigación, se utilizó el programa Microsoft Excel ya que se requieren tabulaciones y cálculos numéricos. Así pues, el programa estadístico SPSS – 24 nos ayudará con los cálculos estadísticos que requiera dicha investigación.

Así mismo, se utilizó el coeficiente Alfa de Cronbach para calcular la confiabilidad de los instrumentos utilizados y se aplicó la estadística descriptiva para obtener los resultados finales.

Para poder determinar el coeficiente de correlación con el cual se realizó la correlación de ambas variables, se procedió a realizar las pruebas de normalidad, en ambos casos, se trabajó con Kolmogorov-Smirnov debido a que la muestra la conforman más de 50 personas (Ver Tabla 5) (Ver Tabla 6).

Tabla 5*: Tabla de Normalidad de la Escala de Clima Laboral:*

Prueba de Nrmalidad			
	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Autorrealización	,429	55	,000
Involucramiento laboral	,275	55	,000
Supervisión	,279	55	,000
Comunicación	,540	55	,000
Condiciones laborales	,486	55	,000

Tabla 6: *Tabla de Normalidad de la Escala de Satisfacción Laboral:*

Prueba de Normalidad			
	Kolmogorov-Smirnov[a]		
	Estadístico	**gl**	**Sig.**
Condiciones físicas	,299	55	,000
Beneficios laborales	,294	55	,000
Políticas administrativas	,484	55	,000
Relaciones sociales	,547	55	,000
Desarrollo personal	,427	55	,000
Desempeño de tareas	,362	55	,000
Relación con la autoridad	,285	55	,000

Luego de haber realizado las tablas de normalidad, se observó que en ambas variables el "p" valor era menor a 0,05, en ambos casos (p = ,000), debido a esto se utilizó el Coeficiente de Spearman para determinar la correlación entre ambas variables.

3.7. Consideraciones éticas

Para realizar el presente estudio de investigación, se tomó en consideración las normas establecidas por la American Psychological Association [APA] (2010), se consideraron los principios y normas éticas descritas a continuación:

– Beneficencia y no maleficencia: La investigación se realizó para hacer el bien con la muestra que se va a tomar en cuenta puesto que los resultados obtenidos serán objetivo de mejora del clima laboral y por ende de la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca.

– Integridad: Se habló de manera clara y precisa.

– Respeto por los derechos y la dignidad de las personas: Se respetó el derecho de privacidad de los participantes, además los cuestionarios fueron aplicados de forma anónima.

– Investigación y publicación: Se solicitó la autorización del gerente y administrador de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca, para la publicación de los resultados de la investigación.

– Por último, para la publicación de la investigación se citó de acuerdo a las normas APA con el fin de no caer en el plagio; además, esta investigación será publicada de manera formal y de fuentes confiables.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Análisis de Resultados:

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se determinó que existe una correlación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral (r =,862) con un p valor menor a 0,05 (p = ,041), por lo que se acepta la hipótesis de investigador la cual menciona que existe relación directa entre el clima laboral y la satisfacción laboral. Es decir, al existir niveles altos de clima laboral los trabajadores presentarán altos niveles de satisfacción laboral lo cual se reflejará en los niveles altos de productividad de la empresa hotelera.

Tabla 7: *Correlación entre el clima laboral y la satisfacción laboral:*

Correlación entre Clima Laboral y Satisfacción Laboral			
			Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Clima Laboral	Coeficiente de correlación	**,862***
		Sig. (bilateral)	,040
		N	55

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto al clima laboral y al sexo, se obtuvo que en cuanto al sexo femenino, el 24% pertenece al nivel muy favorable, el 16% al nivel favorable, el 29% al nivel medio, el 20% al nivel desfavorable y el 11% al nivel muy desfavorable.

En cuanto al sexo masculino el 17% pertenece al nivel muy favorable, el 21% al nivel favorable, el 24% al nivel medio, el 20% al nivel desfavorable y el 18% al nivel muy desfavorable.

Se concluye que ambos sexos presenta mayor predominio en el nivel medio con 29% y 24% en el sexo femenino y masculino respectivamente.

Tabla 8: *Niveles del clima laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca de acuerdo al sexo.*

	Muy Favorable %	Favorable %	Medio %	Desfavorable %	Muy Desfavorable %	TOTAL
Femenino	24	16	**29**	20	11	100%
Masculino	17	21	**24**	20	18	100%

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a la satisfacción laboral y al sexo, se obtuvo que dentro del sexo femenino, el 22% presenta alta satisfacción, el 13% presenta satisfacción parcial, el 24% presenta satisfacción regular, el 16% presenta insatisfacción parcial y el 18% presenta insatisfacción baja.

En cuanto al sexo masculino, el 21% presenta alta satisfacción, el 21% presenta satisfacción parcial, el 23% satisfacción regular, el 14% presenta insatisfacción parcial y finalmente el 21% presenta insatisfacción baja.

Se concluye que ambos sexos presenta mayor predominio en el satisfacción regular con 24% y 23% en el sexo femenino y masculino respectivamente. (Ver Tabla 9).

Tabla 9: *Niveles de satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca de acuerdo al sexo.*

	Alta Satisfacción %	Satisfacción Parcial %	Satisfacción Regular %	Insatisfacción Parcial %	Insatisfacción Baja %	TOTAL
Femenino	22	13	**24**	16	18	100%
Masculino	21	21	**23**	14	21	100%

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a las dimensiones del clima laboral y sus niveles se obtuvo lo siguiente; con respecto a la dimensión de autorrealización, se indica que el 24% presenta un nivel muy favorable, el 16% un nivel favorable, el 20% un nivel medio, el 18% un nivel desfavorable y finalmente el 22% un nivel muy desfavorable.

Con respecto a la dimensión de involucramiento laboral, se indica que el 28% presenta un nivel muy favorable, el 12% un nivel favorable, el 26% un nivel medio, el 20% un nivel desfavorable y finalmente el 14% un nivel muy desfavorable.

Con respecto a la dimensión supervisión, se indica que el 13% presenta un nivel muy favorable, el 20% un nivel favorable, el 27% un nivel medio, el 10% un nivel desfavorable y finalmente el 30% un nivel muy desfavorable.

Con respecto a la dimensión comunicación, se indica que el 20% presenta un nivel muy favorable, el 18% un nivel favorable, el 22% un nivel medio, el 30% un nivel desfavorable y finalmente el 10% un nivel muy desfavorable.

Por último, con respecto a la dimensión condiciones laborales, se indica que el 30% presenta un nivel muy favorable, el 10% un nivel favorable, el 25% un nivel medio, el 20% un nivel desfavorable y finalmente el 15% un nivel muy desfavorable.

Se concluye que los niveles con mayor predominio en las dimensiones fueron; La Dimensión autorrealización con un nivel muy favorable (24%), la Dimensión involucramiento laboral con un nivel muy favorable (28%), la Dimensión supervisión con un nivel medio (30%), la Dimensión comunicación con un nivel desfavorable (30%) y por último en la Dimensión condiciones laborales con un nivel muy favorable (30%) (Ver Tabla 10).

Tabla 10*: Niveles de las dimensiones del clima laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca.*

	Muy Favorable %	Favorable %	Medio %	Desfavorable %	Muy Desfavorable %	Total
Autorrealización	**24**	16	20	18	22	100%
Involucramiento laboral	**28**	12	26	20	14	100%
Supervisión	13	20	**30**	10	27	100%
Comunicación	20	18	22	**30**	10	100%
Condiciones laborales	**30**	10	25	20	15	100%

De acuerdo a los resultados obtenidos con respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral y sus niveles se obtuvo lo siguiente; con respecto a la dimensión condiciones físicas, se indica que el 18% con alta satisfacción, el 30% con satisfacción

parcial, el 22% con satisfacción regular, el 10% con insatisfacción parcial y finalmente el 20% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión beneficios laborales, se indica que el 23% con alta satisfacción, el 17% con satisfacción parcial, el 30% con satisfacción regular, el 15% con insatisfacción parcial y finalmente el 15% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión políticas administrativas, se indica que el 28% con alta satisfacción, el 22% con satisfacción parcial, el 15% con satisfacción regular, el 20% con insatisfacción parcial y finalmente el 15% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión relaciones sociales, se indica que el 25% con alta satisfacción, el 27% con satisfacción parcial, el 18% con satisfacción regular, el 10% con insatisfacción parcial y finalmente el 20% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión desarrollo personal, se indica que el 17% con alta satisfacción, el 18% con satisfacción parcial, el 23% con satisfacción regular, el 22% con insatisfacción parcial y finalmente el 20% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión desempeño de tareas, se indica que el 18% con alta satisfacción, el 22% con satisfacción parcial, el 36% con satisfacción regular, el 20% con insatisfacción parcial y finalmente el 14% con insatisfacción baja.

Con respecto a la dimensión relación con la autoridad, se indica que el 20% con alta satisfacción, el 30% con satisfacción parcial, el 15% con satisfacción regular, el 30% con insatisfacción parcial y finalmente el 5% con insatisfacción baja.

Se concluye que los niveles con predominio de acuerdo a las dimensiones fueron; dentro de la dimensión condiciones físicas presenta satisfacción parcial con 30%, en la dimensión beneficios laborales presenta satisfacción regular con 30%, la dimensión políticas administrativas presenta alta satisfacción con 28%, la dimensión relaciones sociales presenta satisfacción parcial con 27%, la dimensión desarrollo personal presenta satisfacción regular con 23%, en la dimensión desempeño de tareas presenta satisfacción regular con 36% y finalmente la dimensión relación con la autoridad presenta satisfacción parcial con 30%.

Tabla 11: *Niveles de las dimensiones de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca.*

	Alta Satisfacción %	Satisfacción Parcial %	Satisfacción Regular %	Insatisfacción Parcial %	Insatisfacción Baja %	Total
Condiciones físicas	18	**30**	22	10	20	100%
Beneficios laborales	23	17	**30**	15	15	100%
Políticas administrativas	**28**	22	15	20	15	100%
Relaciones sociales	25	**27**	18	10	20	100%
Desarrollo personal	17	18	**23**	22	20	100%
Desempeño de tareas	18	22	**36**	20	14	100%
Relación con la autoridad	20	**30**	15	30	5	100%

4.2. Discusión de resultados:

El propósito principal de la presente investigación fue determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca, asimismo se consideró necesario identificar tanto los niveles del clima laboral y de la satisfacción laboral de acuerdo al sexo y finalmente los niveles predominantes de las dimensiones de la escala de clima laboral y de la escala de satisfacción laboral.

Los resultados obtenidos guardan relación con la investigación realizada por Manosalvas et al. (2015) en España donde evidencia que existe relación directa entre ambas variables (r = ,764) finalmente guarda relación con el estudio de Saldaña (2017) en Lima donde menciona que existe relación entre ambas variables (r = ,750). Dato que se confirma en nuestra población evaluada donde se obtuvo una relación directa entre clima laboral y satisfacción laboral de (r = ,862). Peiró y Pietro (1996) mencionan que la relación positiva o directa que existe entre el clima laboral y la satisfacción laboral repercute en la producción de las empresas generando mayores niveles debido a que se comparten objetivos y una misma visión organizacional. Vásquez (2000) menciona que la relación positiva entre el clima organizacional y la satisfacción laboral produce salud organizativa es decir es la satisfacción que sienten las personas en el trabajo, lo que facilita la adaptación frente al entorno turbulento y hace posible la regularidad y el buen funcionamiento para conseguir los objetivos organizacionales. Chiavenato (2004) al respecto menciona que la relación positiva entre clima laboral y satisfacción laboral repercute en el comportamiento,

productividad y compromiso organizacional logrando que los trabajadores se sientan satisfecho de manera individual y organizativa.

Por otro lado, en cuanto a los niveles de clima laboral, los resultados de la investigación de Manosalvas et al. (2015) en España muestra que el nivel predominante en el clima laboral es el medio en el sexo femenino con 45%, de igual forma el estudio de Saldaña (2018) en Trujillo donde menciona que el nivel predominante de clima laboral es el medio en ambos sexos con 38%. Dato que se confirma con los resultados obtenidos en la presente investigación, donde se identificó que el nivel predominante de clima laboral en ambos sexos es el medio con 53%. Palma (1999) menciona que las organizaciones donde se percibe un adecuado nivel de clima laboral generan no sólo mayor producción sino que también logra satisfacer a sus trabajadores en cuanto a nivel individual y organizativo; se refiere que al cumplir las metas establecidas generará un fuerte compromiso organizacional que difícilmente se romperá.

De igual forma, en cuanto al nivel de satisfacción laboral, los resultados obtenidos coinciden con la investigación de Calcina (2015) en Lima donde se aprecia una satisfacción laboral parcial en ambos sexos con 56%, finalmente coincide con el estudio de Saldaña (2017) en Trujillo donde se observa una satisfacción parcial en ambos sexos con 47%. Sloanne y Williams (2000), mencionan que la satisfacción laboral es una cualidad innata al género, ya que son las mujeres las que presentan mayores niveles de satisfacción laboral y son las que se sienten más comprometidas con la empresa debido a que son más exigentes al momento de cumplir con las labores

asignadas. Por otro lado, los mismos autores refieren que los varones se sienten menos satisfechos con la empresa para la cual laboral cuando sus expectativas económicas, de relaciones personales y personales no son cubiertas, es por esto que los hombres presentan menores niveles de satisfacción laboral.

Todo lo antes mencionado refuerza la aplicación del presente estudio debido a que se observa que dentro de la empresa hotelera, tanto los varones como las mujeres sienten que existe un clima laboral en nivel promedio al igual que el nivel de satisfacción laboral, esto se evidencia durante las entrevistas donde los colaboradores de ambos sexos refieren sentirse comprometidos con la organización y manifiestan que presentan un buen nivel de exigencia en el cumplimiento de sus tareas por lo que; de igual las colaboradoras no perciben discriminación al momento de asignarse las tareas ya que en algunas situaciones intercambian labores con sus compañeros varones, finalmente los colaboradores refieren sentirse satisfechos con sus salarios y beneficios económicos.

Asimismo, en cuanto al nivel predominante de las dimensiones del clima laboral, los resultados coinciden con el estudio de Calcina (2015) en Lima donde se indica que los factores I y II presentan un nivel favorable con 35% y 30% respectivamente y los factores III, IV y V presentan nivel medio con 31%, 30% y 28% respectivamente y coinciden con el estudio de Saldaña (2017) en Lima donde se indica que El factor I presenta u nivel favorable con 28%, el factor II un nivel favorable con 31% y los factores III, IV y V presentan nivel medio con 29%, 36% y 28%. Palma (1999), menciona que los factores tales como Autorrealización, involucramiento laboral,

supervisión, comunicación y condiciones laborales conforman en su totalidad el clima laboral interrelacionándose unos con otras de forma que se presenta identificación con valores, guía para la realización de tareas, un gado de comunicación fluido, coherente y preciso entre trabajadores - jefes y se reconocen los logros personales y organizativos en incentivos como remuneración o psicosociales.

Por otro lado, en cuanto a los niveles predominantes de satisfacción laboral, los resultados coinciden con la investigación de García y Sánchez (2010) en Trujillo donde se evidencia que todos los factores (I al VII) presentan una satisfacción laboral regular con 34%, 28%, 38%, 45%, 29%, 33% y 21% respectivamente, asimismo coincide con la investigación de Calcina (2015) en Lima donde se indica que el factor I presenta una satisfacción alta con 28%, el factor II presenta una satisfacción parcial con 32%, el factor III presenta una satisfacción regular con 41%, los factores IV, V., Vi y VII presentan una satisfacción parcial con 32%, 40%, 21% y 36% respectivamente, finalmente los resultados coinciden con el estudio de Saldaña (2017) en Trujillo donde se indica que los factores I y II presentan satisfacción parcial con 32% y 35% respectivamente, los factores III, IV, V, VI y VII presentan satisfacción regular con 29%, 32%, 48%, 20% y 28% respectivamente. Palma (2004) menciona que los siete factores tales como condiciones físicas, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad constituyen la satisfacción laboral interrelacionándose entre sí de manera que se presenta conocimiento exacto de las condiciones donde se llevan a cabo las tareas, grado de satisfacción con la remuneración, grado de acuerdo con las

políticas y normas de la organización, interrelación con los compañeros de trabajo, oportunidad para realizar trabajos adicionales y de ocio en equipo, valoración de las tareas y relación positiva con el jefe inmediato.

Las limitaciones que se presentaron al momento de realizar la presente investigación fueron en cuanto a la aplicación de los instrumentos al personal de comedor ya que al tener a cargo un área fundamental del hotel se encuentran atareados por lo que no tenían el tiempo suficiente para desarrollar los ítems propuestos.

Finalmente, cabe mencionar que al momento de realizar la investigación se pudo detectar otros problemas de carácter psicológico tales como: estrés laboral, inadecuado uso de estilos de afrontamiento, problemas de autoestima y dependencia emocional, los cuales pueden servir como antecedente para realizar futuras investigaciones.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- Se determinó que existe una correlación directa y significativa entre el clima laboral y la satisfacción laboral (r =,862) con un p valor menor a 0,05 (p = ,041), por lo que al existir niveles altos de clima laboral los trabajadores presentarán altos niveles de satisfacción laboral lo cual se reflejará en los niveles altos de productividad de la empresa hotelera.
- Se concluye que ambos sexos presenta mayor predominio en el nivel medio con 29% y 24% en el sexo femenino y masculino respectivamente.
- Se concluye que ambos sexos presenta mayor predominio en el satisfacción regular con 24% y 23% en el sexo femenino y masculino respectivamente
- Se concluye que los niveles con predominio de acuerdo a las dimensiones fueron; dentro de la dimensión autorrealización un nivel muy favorable con 24%, en la dimensión involucramiento laboral un nivel muy favorable con 28%, en la dimensión supervisión un nivel medio con 30%, en la dimensión comunicación un nivel desfavorable con 30% y por último en la dimensión condiciones laborales un nivel muy favorable con 30%.
- Finalmente, se concluye que los niveles con predominio de acuerdo a las dimensiones fueron; dentro de la dimensión condiciones físicas presenta satisfacción parcial con 30%, en la dimensión beneficios laborales presenta satisfacción regular con 30%, la dimensión políticas administrativas presenta alta satisfacción con 28%, la dimensión relaciones sociales presenta satisfacción parcial con 27%, la dimensión desarrollo personal presenta satisfacción regular con 23%, en la dimensión desempeño

de tareas presenta satisfacción regular con 36% y finalmente la dimensión relación con la autoridad presenta satisfacción parcial con 31%.

Recomendaciones:

- A la Facultad de Psicología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, se le recomienda brindar charlas con respecto a la especialidad de psicología organizacional, para fomentar los temas de investigación en esta área.
- A la empresa hotelera “Hotel Gran Continental” se le recomienda trabajar conjuntamente con el área de recursos humanos para mejorar las políticas administrativas de acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación con el fin de lograr una mejor satisfacción laboral en los trabajadores.
- Afianzar la gestión del talento humano dentro de la empresa, reforzando los puntos bajos encontrados en esta investigación, mediante capacitaciones y actualización permanente, que sirve a su vez de estímulos para los mismos trabajadores.
- Se recomienda al departamento de Recursos Humanos de la empresa, utilizar la información de la presente investigación para mejorar los procesos que ejecuta diariamente esta área en la realización de sus actividades, teniendo en cuenta diversas estrategias que sean orientadas a los factores que se ubican en un nivel bajo tanto en satisfacción laboral como en el clima laboral.
- Finalmente, se recomienda promover las variables de estudio como antecedentes de futuras investigaciones relacionadas a la vez con otras variables psicológicas para así fomentar el área de la psicología organizacional.

REFERENCIAS:

Acuña, E. y Paredes, D. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral de trabajadores de una empresa de Cajamarca.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Cajamarca.

American Psychological Association [APA]. (2010). *Principios éticos de los psicólogos y código de conducta.* Recuperado de www.uhu.es/susana_paino/EP/CcAPA.pdf

Arias, W. y Arias, G. (2014). Relación el clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. *Ciencia y Trabajo, 16*(51), 1 – 12.

Ato, M., López, J. J., y Benavente, A. (2013). Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología. *Anales de Psicología,* 1038-1059.

Brown, W. y Moberg, D (1990). *Teoría de la organización y la Administración: enfoque integral.* México: Limusa.

Brunet, L. (1983). *El clima de trabajo en las organizaciones.* México: Trillas.

Cabanillas, B. y Cabrejo, R. (2014). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en el área de medio ambiente de la empresa minera Gold Fields la cima S.A. de la provincia de Hualgayoc en el año 2014.* (Tesis de Maestría). Universidad Privada del Norte, Cajamarca.

Calcina, M. (2015). Clima organizacional y satisfacción laboral en enfermeros de unidades críticas del Hospital Nacional Dos de Mayo. *Biblioteca virtual en salud, 73*(2), 1 - 14.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos.* (8ª ed.) México: McGraw – Hill.

Dessler, G. (1979). *Organización y Administración: enfoque situacional.* México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Fernández, M. (2009). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Díaz de Santos.

Ferreira, C. (2006). Um novo modelo de pesquisa de clima organizacional. *Produção 16*(2), 258-273.

García, A. y Navarro, R. (2007). *Clima y Compromiso Organizacional*. Recuperado de: www.eumed.net/libros/2007c/340/

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación.* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill.

Hodgetts, R. y Altman, S. (1985). *Comportamiento en las organizaciones.* (6ª ed.). México: Interamericana S.A. de CV.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2018). *Estadística de economía y mercados 2018.*

Juárez-Adauta, S. (2012). Clima Organizacional y satisfacción laboral. *Re dalyc, 50*(3), 307 - 314.

Kurczyn, P. (2004). *Acoso sexual y discriminación por maternidad en el trabajo.* México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional.* (1ª ed.) México: McGraw – Hill.

Llaguento, L. y Becerra, S. (2014). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la ciudad de Cajamarca, en el año 2014.* (Tesis de pos grado). Universidad privada del norte, Cajamarca, http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/4936/Llaguento%20D%C3%ADaz%20Luis%20Edgar%20y%20Becerra%20Camacho%20Sol.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Manosalvas, C., Manosalvas, L. y Nieves, J. (2015). El clima organizacional y la satisfacción laboral un análisis cuantitativo riguroso de su relación. *Ad Minister, 26*(1), 5 - 15.

McMillan, J. y Schumacher, S. (2005). *Investigación educativa* (5 ed.). Madrid: Pearson.

Morán, E. y Volkwein, j. (1992). El enfoque cultural a la formación del clima organizacional. *Human Relations, 45*(1), 19 – 47.

Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. *Revista Teoría e Investigación en Psicología, 9*(1), 1 – 20.

Palma, S. (2004). *Escala Clima Laboral CL - SPC*. (1ª ed.). Perú: Universidad Ricardo Palma.

Peiró, J. y Prieto, F (1996). *Tratado de Psicología del trabajo I: La Actividad Laboral en su contexto.* Madrid: Prentice Hall Hispanoamericana.

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos.

Ponce, J., Reyes, H. y Ponce, G. (2006). Satisfacción laboral y calidad de atención Satisfacción laboral y calidad de atención de enfermería en una unidad de enfermería en una unidad de enfermería en una unidad médica de alta de alta especialidad. *Medigraphic, 14*(2), 65 - 73.

Ramos, D. (2012). *El clima organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de abordaje.* Recuperado de: https://repository.unad.edu.co/bitstream/10596/2111/1/Monografia%20Clima%20Organizacional.pdf

Robbins, S. (2004). *Comportamiento organizacional.* México: Pearson Educación.

Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional.* México: Pearson Educación.

Rodríguez, A., Retama, M. y Lizana, J. (2011). *Clima y satisfacción laboral como predictores del desempeño: en una organización chilena.* (Tesis de Licenciatura). Universidad Andrés Bello. Santiago de Chile.

Saldaña, A. (2017). *Clima laboral y satisfacción laboral en el profesional de salud de emergencia del Hospital Nacional Sergio Enrique Bernales Lima 2016.* (Tesis de Maestría). Universidad César Vallejo. Lima.

Sánchez, H. y Reyes, C. (2000). *Método científico.* Planificación de la investigación. Perú: Ciencia.

Sánchez, S., López, T. y MIlán-Vásquez, G. (2007). La satisfacción labora en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdova. *Cuadernos de turismo, 20*(7), 223 - 249.

Sloanne P, y Williams H. (2000). Satisfacción laboral, comparación de ingresos y género. *Labou, 20*(14), 473 - 502.

Sociedad de Hoteles del Perú. (2018). *Informe anual de hotelería y turismo.* Recuperado de: https://sociedadhotelesdelperu.org.pe/informes.html

Tirado, V (2017). *Relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Betoscar Servis EIRL de la ciudad de Cajamarca - 2016.* (Tesis de Maestría). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca.

Toro, F. (2001). *El clima organizacional: Perfil de Empresas Colombianas.* Colombia: Cincel.

Vásquez, I. (2000). *Empresa y Grupo: Fundamentos de la conducta humana en la organización. Aspectos Grupales.* Barcelona: Barcelona.

ANEXOS

ANEXO A:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	HIPÓTESIS	VARIABLES	MUESTRA	MÉTODO	INSTRUMENTOS
¿Existe relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca?	Existe relación directa entre el clima laboral y la satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca.	**Variable dependiente** • Satisfacción Laboral. **Variable independiente** • Clima Laboral.	**Población:** Trabajadores de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca.. **Muestra** 55 trabajadores de las diferentes áreas de una empresa hotelera de la ciudad de Cajamarca	Tipo: Básico, Cuantifico y Descriptivo – correlacional. Diseño: No experimental y de corte trasversal. Muestreo: No probabilístico de tipo intencionado.	• Escala de Clima Laboral de Sonia Palma (1999). • Escala de Satisfacción Laboral de Sonia Palma (2004).

	OBJETIVO GENERAL:	**OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**			
OBJETIVOS	▪ Determinar la relación entre el clima laboral y la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa	▪ Identificar los niveles del clima laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de	▪ Identificar los niveles de la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la	▪ Determinar los niveles predominantes de las dimensiones del clima laboral en	▪ Determinar los niveles predominantes en las dimensiones de la satisfacción

	hotelera en la ciudad de Cajamarca.	Cajamarca de acuerdo al sexo.	ciudad de Cajamarca de acuerdo al sexo.	trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca.	laboral en trabajadores de una empresa hotelera en la ciudad de Cajamarca.

ANEXO B:

CONSENTIMENTO INFORMADO

Usted ha sido invitado a participar en un estudio de investigación denominado **CLIMA LABORAL Y SU RELACION CON LA SATISFACCION LABORAL, EN TRABAJADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA DE CAJAMARCA,** realizado por la Bachiller en Psicología Karen Tatiana Soto Briones para obtener el grado de Licenciado en Psicología.

Antes de que usted decida participar en el estudio lea este conocimiento cuidadosamente y haga todas las preguntas necesarias.

La información que usted proporcionará a nuestros investigadores a través de los test aplicados permanecerán en total confidencialidad y no se mostrará a terceros bajo ninguna circunstancia.

Asesor: Dr. Luís Enrique Vásquez Rodríguez.

Bach: Karen Tatiana Soto Briones.

AGRADECEMOS POR ANTICIPADO SU PARTICIPACIÓN

N° DE D.N.I:

ANEXO C:

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

SEXO:……. EDAD:……. ESTADO CIVIL:…….

N• DE HIJOS:……. ÁREA DE TRABAJO:…….

TIEMPO DE LA EMPRESA:…… PROCEDENCIA:……

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

SEXO:……. EDAD:……. ESTADO CIVIL:…….

N• DE HIJOS:……. ÁREA DE TRABAJO:…….

TIEMPO DE LA EMPRESA:…… PROCEDENCIA:……

FICHA SOCIODEMOGRÁFICA

SEXO:……. EDAD:……. ESTADO CIVIL:…….

N• DE HIJOS:……. ÁREA DE TRABAJO:…….

TIEMPO DE LA EMPRESA:…… PROCEDENCIA:……

ANEXO D

ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

NOTA: Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones:

Total Acuerdo: TA **En Desacuerdo:** D

Acuerdo: A **Total Desacuerdo:** TD

Indeciso: I

	TA	**A**	**I**	**D**	**TD**
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3. El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5. La tarea que realizó es tan valiosa como cualquier otra					
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s)					
7. Me siento mal con lo que hago.					
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9. Me agradan trabajar con mis compañeros.					
10. Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.					

12.Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13.El ambiente donde trabajo es confortable.					
14.Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15.La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16.Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17.Me disgusta mi horario.					
18.Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19.Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20.Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21.La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable.					
22.Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23.El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24.La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25.Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26.Mi trabajo me aburre.					
27.La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28.En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29.Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30.Me gusta el trabajo que realizo.					
31.No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32.Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33.No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					

34.Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a)					
35.Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36.Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO E

FICHA TÉCNICA ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL

1.	**Nombre**	Escala de Satisfacción Laboral (SL_SPC)
2.	**Autor**	Sonia Palma Carrillo (2004)
3.	**Administración**	Individual – Colectiva
4.	**Puntuación**	Escala de Lickert del 1 al 5
5.	**Ámbito de Aplicación**	Adultos de 18 años en adelante.
6.	**Duración**	20 minutos.
7.	**Confiabilidad**	Alfa de Cronbach 0,79.
8.	**Validez**	Contenido, de constructo y validez predictiva.
9.	**Significación**	Evalúa el nivel de satisfacción laboral.
10.	**Usos**	Ámbito Organizacional.
11.	**Material**	Test, lápiz o lapicero y manual de corrección.

Según Sonia Palma Carrillo (2005), estas son las puntuaciones para la evaluación global y por factores:

Satisfacción Laboral	Factores							
	I	II	III	IV	V	VI	VII	P. total
Alta Satisfacción	23 - +	18 - +	23 - +	19 - +	29 - +	29 - +	29 - +	168 - +
Satisfacción Parcial	20-22	15-17	20-22	17-18	26-28	26-28	25-28	149-167
Satisfacción Regular	15-19	9-14	15-19	12-16	19-25	19-25	19-24	112-148
Insatisfacción Parcial	11-14	7-8	11-14	10-11	14-18	14-18	14-18	93-111
Insatisfacción baja	0-10	0-6	0-10	0-9	0-13	0-13	0-13	0-92

ANEXO F

ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A continuación te presentamos una serie de opiniones a las cuales le agradeceremos nos responda con total sinceridad marcando con un aspa en la alternativa que considere exprese mejor su punto de vista.

NOTA: Recuerde la escala es totalmente anónima y no hay respuestas buenas ni malas ya que son solo opiniones:

Ninguno o Nunca : 1 **Poco : 2**

Regular o Algo : 3 **Mucho : 4**

Todo o Siempre : 5

1. Existen oportunidades de progresar en la institución.	
2. Se siente comprometido con el éxito en la organización.	
3. El superior brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan.	
4. Se cuenta con acceso a la información necesaria para cumplir con el trabajo.	
5. Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.	
6. El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.	
7. Cada trabajador asegura sus niveles de logro en el trabajo	
8. En la organización, se mejoran continuamente los métodos de trabajo.	
9. En mi oficina, la información fluye adecuadamente.	
10. Los objetivos de trabajo son retadores.	
11. Se participa en definir los objetivos y las acciones para lograrlo.	
12. Cada empleado se considera factor clave para el éxito de la organización.	
13. La evaluación que se hace del trabajo, ayuda a mejorar la tarea.	
14. En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.	

15. Los trabajadores tienen la oportunidad de tomar decisiones en tareas de sus Responsabilidades	
16. Se valora los altos niveles de desempeño	
17. Los trabajadores están comprometidos con la organización	
18. Se recibe la preparación necesaria para realizar el trabajo	
19. Existen suficientes canales de comunicación.	
20. El grupo con el que trabajo, funciona como un equipo bien integrado.	
21. Los supervisores expresan reconocimiento por los logros.	
22. En la oficina, se hacen mejor las cosas cada día.	
23. Las responsabilidades del puesto están claramente definidas.	
24. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía.	
25. Se cuenta con la oportunidad de realizar el trabajo lo mejor que se puede.	
26. Las actividades en las que se trabaja permiten aprender y desarrollarse.	
27. Cumplir con las tareas diarias en el trabajo, permite el desarrollo del personal.	
28. Se dispone de un sistema para el seguimiento y control de las actividades.	
29. En la institución, se afrontan y superan los obstáculos.	
30. Existe buena administración de los recursos.	
31. Los jefes promueven la capacitación que se necesita.	
32. Cumplir con las actividades laborales es una tarea estimulante.	
33. Existen normas y procedimientos como guías de trabajo.	
34. La institución fomenta y promueve la comunicación interna.	
35. La remuneración es atractiva en comparación con la de otras organizaciones.	
36. La empresa promueve el desarrollo del personal.	
37. Los productos y/o servicios de la organización, son motivo de orgullo del personal.	
38. Los objetivos del trabajo están claramente definidos.	
39. El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.	
40. Los objetivos de trabajo guardan relación con la visión de la institución.	

41. Se promueve la generación de ideas creativas o innovadoras.	
42. Hay clara definición de visión, misión y valores en la institución.	
43. El trabajo se realiza en función a métodos o planes establecidos.	
44. Existe colaboración entre el personal de las diversas oficinas.	
45. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	
46. Se reconocen los logros en el trabajo.	
47. La organización es buena opción para alcanzar calidad de vida laboral	
48. Existe un trato justo en la institución	
49. Se conocen los avances en las otras áreas de la organización	
50. La remuneración está de acuerdo al desempeño y los logros	

ANEXO G

FICHA TÉCNICA ESCALA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

1.	**Nombre**	Escala de Clima Laboral (CO_SPC)
2.	**Autor**	Sonia Palma Carrillo (1999)
3.	**Administración**	Individual – Colectiva
4.	**Puntuación**	Escala de Lickert del 1 al 5
5.	**Ámbito de Aplicación**	Adultos de 18 años en adelante.
6.	**Duración**	30 minutos.
7.	**Confiabilidad**	Alfa de Cronbach 0,63.
8.	**Validez**	Contenido, de constructo y validez predictiva.
9.	**Significación**	Evalúa el nivel de clima laboral.
10.	**Usos**	Ámbito Organizacional.
11.	**Material**	Test, lápiz o lapicero y manual de corrección.

Según Sonia Palma (1999), estas son las puntuaciones globales de la Escala de Clima Laboral:

Categoria	Factores del I al IV	Puntaje total
Muy Favorable	42-50	210-250
Favorable	34-41	170-209
Media	26-33	130-169
Desfavorable	18-25	90-129
Muy desfavorable	10-17	50-89

ANEXO H

DOCUMENTOS VARIOS

SOLICITO AUTORIZACION PARA LA APLICACIÓN DE TEST PSICOMETRICOS PARA TESIS DE PREGRADO

Cajamarca, 10 de Junio del 2019

Jorge Luis Llaque López

Gerente eneral de Hoteles Continental

Yo Karen Tatiana Soto Briones, identificada con DNI N° 71095536, en calidad de egresada de la facultad de Psicología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), lo saludo afectuosamente y a la vez procedo a exponerle lo siguiente:

Que ante la necesidad de culminar mi tesis de pregrado necesaria para la obtención de la licenciatura de Psicología, **SOLICITO** que me brinde la autorización correspondiente para la aplicación de los Test psicométricos correspondientes a la tesis titulada: **"Clima Laboral y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera en Cajamarca"** para tal efecto adjuntamos a la presente solicitud la resolución de aprobación por parte de la facultad de Psicología de la UPAGU del plan de tesis presentado por la solicitante.

Agradeciendo anticipadamente su colaboración, me despido cordialmente.

Karen Tatiana Soto Briones

DNI N° 71095536

Recibido 10/06/19

Salomón Becerra Alvarado
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
HOTELES CONTINENTAL

CARTA DE COMPROMISO

Cajamarca, 01 de Julio de 2019

Jorge Luis Llaque López

Gerente general de Hoteles Continental

Yo, Karen Tatiana Soto Briones, identificada con DNI N° 71095536, en calidad de egresada de la facultad de Psicología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo (UPAGU), lo saludo afectuosamente y a la vez procedo a exponerle lo siguiente:

Que al haber presentado la carta de solicitud para la aplicación de mi tesis denominada: **"Clima Laboral y su relación con la satisfacción laboral en trabajadores de una empresa hotelera en Cajamarca"**, me **COMPROMETO** a dejar en su despacho los resultados de la tesis finalizada. Considero que este compromiso será suficiente para alcanzar resultados satisfactorios.

Sin otro particular, nos despedimos cordialmente.

Karen Tatiana Soto Briones

DNI N° 71095536

Recibido
01/07/19
Salomón Becerra Alvarado
JEFE DE RECURSOS HUMANOS
HOTELES CONTINENTAL