

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA



TESIS

**“Clima laboral y grado de satisfacción laboral de los empleados del
Gran Hotel Ica, distrito de Ica 2021”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTOR: Ordoñez Revoredo, Aldair José

ASESORA: Celis Victorio, Maximiliana

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANUCO
<http://www.udh.edu.pe>

TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional ()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Psicología Educativa**AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN** (2020)**CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:****Área:** Ciencias sociales**Sub área:** Psicología**Disciplina:** Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas mentales)**DATOS DEL PROGRAMA:**

Nombre del Grado/Título a recibir: Título

Profesional de licenciado en psicología

Código del Programa: P34

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 46785233

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 42176066

Grado/Título: Maestro en sistema de protección de los derechos del niño, niña y adolescente frente a la violencia

Código ORCID: 0009-0008-1495-109X

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Cornejo Cervantes, Cyndi Melissa	Maestra en administración de la educación	43665542	0000-0001-6724-1915
2	Malpartida Repetto, José Luis	Doctor en educación	22486072	0000-0001-5160-6887
3	Tarazona Soto, Aida Margarita	Maestro en educación, mención en investigación e innovación pedagógica	22515643	0000-0001-5713-6126

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA
"PSICOLOGÍA, LA FUERZA QUE MUEVE AL MUNDO Y LO CAMBIA"
"AÑO DE LA RECUPERACIÓN Y CONSOLIDACIÓN DE LA ECONOMÍA PERUANA"

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **15:00 P.M** horas del día 09 de julio del año dos mil veinticinco, en el auditorio de la Facultad de Ciencias de la Salud de la ciudad universitaria La Esperanza en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el **Jurado Calificador** integrado por los docentes:

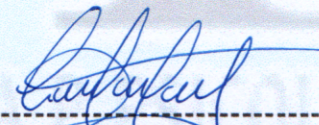
- MG. MERCEDES VILMA BARRUETA SANTILLAN **PRESIDENTE**
- DR. JOSE LUIS MALPARTIDA REPETTO **SECRETARIO**
- MG. AIDA MARGARITA TARAZONA SOTO **VOCAL**
- MG. CYNDI MELISSA CORNEJO CERVANTES VDA. DE HURTADO (**JURADO ACCESITARIO**)
- **ASESOR DE TESIS MG. MAXIMILIANA CELIS VICTORIO.**

Nombrados mediante Resolución N° 2301-2025-D-FCS-UDH, para evaluar la Tesis titulada. **"CLIMA LABORAL Y GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL GRAN HOTEL ICA, DISTRITO DE ICA 2021"**; Presentado por el Bachiller en Psicología, **SR. ORDOÑEZ REVOREDO, ALDAIR JOSE**, para optar el Título Profesional de **LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**.

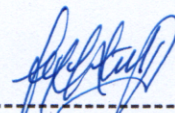
Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas, procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) Aprobado por Unanimidad con el calificativo cuantitativo de 15 y cualitativo de Buena.

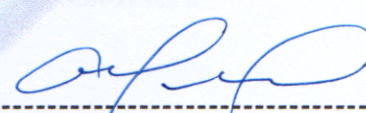
Siendo las, 4:08 Horas del día 09 del mes de Julio del año 2025, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.



MG. CYNDI MELISSA CORNEJO CERVANTES VDA. DE HURTADO
(**JURADO ACCESITARIO**)
orcid.org/0000-0001-6724-1915 - DNI: 43665542
PRESIDENTA



DR. JOSE LUIS MALPARTIDA REPETTO
orcid.org/0000-0001-5160-6887 - DNI: 22486072
SECRETARIO



MG. AIDA MARGARITA TARAZONA SOTO
orcid.org/0000-0001-5713-6126 - DNI: 22545643
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: ALDAIR JOSÉ ORDOÑEZ REVOREDO, de la investigación titulada "Clima laboral y grado de satisfacción laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021", con asesor(a) MAXIMILIANA CELIS VICTORIO, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 2698-2023-D-FCS-UDH del P. A. de PSICOLOGÍA.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 16 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 11 de diciembre de 2024



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO
D.N.I.: 40618286
cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

47. Ordoñez Revoredo, Aldair José.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

7%

PUBLICACIONES

9%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

hdl.handle.net

Fuente de Internet

4%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

3%

3

repositorio.udh.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

repositorio.unheval.edu.pe

Fuente de Internet

1%

5

repositorio.upagu.edu.pe

Fuente de Internet

1%



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



FERNANDO F. SILVERIO BRAVO

D.N.I.: 40618286

cod. ORCID: 0009-0008-6777-3370

DEDICATORIA

El presente trabajo de Investigación se lo dedico a mis padres por su incondicional apoyo, y afecto brindado hacia mi persona. Muchas gracias por todo.

AGRADECIMIENTO

Un especial agradecimiento a la Universidad de Huánuco por haberme permitido ser parte de una gran Institución Educativa, y cumplir con la meta de poder ser profesional.

A los docentes por sus enseñanzas y consejos a lo largo de este periodo de estudios.

A mi asesora de tesis por apoyarme en todo lo solicitado para el desarrollo y realización de este trabajo de Investigación.

A la dueña del Establecimiento Hotelero Gran hotel Ica, por permitir el desarrollo de este trabajo y su gran apoyo para cada parte de este.

A la administradora del Gran Hotel Ica por su completa disposición, y su gran ayuda en cada actividad realizada para el cumplimiento de esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VII
ÍNDICE DE GRAFICOS	VIII
RESUMEN.....	IX
ABSTRACT	X
INTRODUCCION.....	XI
CAPÍTULO I.....	13
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1. DESCRIPCION DEL DEL PROBLEMA	13
1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA.....	16
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	16
1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS	16
1.3. OBJETIVOS	17
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	17
1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	17
1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION.....	17
1.4.1. JUSTIFICACION TEÓRICA	17
1.4.2. JUSTIFICACION METODOLÒGICA	18
1.4.3. JUSTIFICACION PRÁCTICA	18
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION	18
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION.....	18
CAPÍTULO II.....	19
MARCO TEÓRICO	19
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION.....	19
2.1.1. ANTCEDENTES INTERNACIONALES.....	19
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	20
2.1.3. ANTEDENTES LOCALES.....	21
2.2. BASES TEORICAS	23
2.2.1. DEFINICION DE CLIMA LABORAL	23
2.2.2. DEFINICIÓN DE SATISFACCION LABORAL	28

2.3.	DEFINICIONES CONCEPTUALES	32
2.4.	HIPOTESIS	33
2.4.1.	HIPOTESIS GENERAL	33
2.4.2.	HIPOTESIS ESPECÍFICAS	33
2.5.	VARIABLES	34
2.5.1.	VARIABLE 1	34
2.5.2.	VARIABLE 2	34
2.6.	OPERACIONALIZACION DE VARIABLES.....	35
CAPÍTULO III.....		37
MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN		37
3.1.	TIPO DE INVESTIGACION	37
3.1.1.	ENFOQUE	37
3.1.2.	TIPO	37
3.1.3.	ALCANCE	37
3.1.4.	DISEÑO	38
3.2.	POBLACION Y MUESTRA.....	38
3.2.1.	POBLACION	38
3.2.2.	MUESTRA	39
3.3.	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	40
3.3.1.	TECNICAS.....	40
3.3.2.	INSTRUMENTOS	40
3.4.	TECNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS	43
3.4.1.	RECOLECCION DE DATOS.....	43
3.4.2.	PRESENTACION DE LA DATOS	43
3.4.3.	ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS	43
CAPÍTULO IV		45
RESULTADOS		45
4.1.	PROCESAMIENTO DE DATOS	45
4.2.	CONTRASTACION DE HIPOTESIS.....	49
CAPÍTULO V		56
DISCUSION DE RESULTADOS.....		56
CONCLUSIONES		59

RECOMENDACIONES.....	61
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	62
ANEXOS	69

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de clima laboral.....	35
Tabla 2 Operacionalización de satisfacción laboral	36
Tabla 3 Distribución del personal por áreas del Gran Hotel Ica	39
Tabla 4 Muestra extraída del total de trabajadores	40
Tabla 5 Validez: Instrumento Clima Laboral mediante juicio de expertos.....	41
Tabla 6 Validez: Instrumento Satisfacción Laboral mediante juicio de expertos.....	41
Tabla 7 Procesamiento de casos.....	42
Tabla 8 Análisis de fiabilidad de Clima Laboral.....	42
Tabla 9 Análisis de fiabilidad de Satisfacción Laboral.....	42
Tabla 10 Género de los encuestados	45
Tabla 11 Edad agrupada de los encuestados	46
Tabla 12 Clima laboral en el establecimiento hotelero Gran Hotel Ica	46
Tabla 13 Satisfacción laboral en el Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica	47
Tabla 14 Prueba de normalidad de la variable 1 y variable 2.....	48
Tabla 15 Rangos de correlación para r Pearson.....	49
Tabla 16 Correlación para la hipótesis general clima laboral y grado de satisfacción laboral	50
Tabla 17 Correlación de clima laboral y significación laboral para los empleados del Gran Hotel Ica	51
Tabla 18 Correlación de clima laboral y el entorno de trabajo para empleados del Gran Hotel Ica.....	52
Tabla 19 Correlación de clima laboral y distinción personal para los empleados del Gran Hotel Ica	53
Tabla 20 Correlación de clima laboral y el beneficio económico para los empleados del Gran Hotel Ica	54

ÍNDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1 Género de participantes	45
Gráfico 2 Edad agrupada de los encuestados	46
Gráfico 3 Clima laboral en el establecimiento hotelero Gran Hotel Ica.....	47
Gráfico 4 Nivel Satisfacción laboral en el establecimiento hotelero Gran Hotel Ica	48
Gráfico 5 Correlación de clima laboral y grado de satisfacción laboral.....	50
Gráfico 6 Correlación de clima laboral y significación laboral.....	51
Gráfico 7 Correlación de clima laboral y entorno de trabajo.....	52
Gráfico 8 Correlación de clima laboral y distinción personal	53
Gráfico 9 Correlación de clima laboral y beneficio económico	54

RESUMEN

La presente investigación buscó encontrar la afinidad entre las variables Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral en los empleados del Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica, distrito de Ica 2021. El método empleado estuvo centrado en un desarrollo aplicado y cuantitativo, para lo cual se tuvo en consideración un diseño no experimental y de nivel descriptivo.

El universo de los empleados está conformado por 114 colaboradores del Establecimiento Hotelero, la muestra fue de 84 trabajadores; la técnica utilizada en la recopilación de los datos fue la encuesta y el instrumento estuvo estructurado por preguntas agrupadas para cada una de las variables. De las respuestas generadas, se logró conocer que la interacción entre las variables presenta una correlación moderada, siendo medido mediante el estadístico de Pearson cuyo valor fue de 0.486.

En la fase final de la investigación, podemos indicar que existe una afinidad directa entre el comportamiento del clima laboral y la satisfacción laboral, permitiendo, poder inferir el comportamiento entre ellas.

Palabras Clave: clima laboral, satisfacción laboral, significación laboral, entorno de trabajo, distinción personal, beneficio económico.

ABSTRACT

The present investigation sought to find the affinity between the variables Work Climate and Degree of Job Satisfaction in the employees of the Gran Hotel Ica Hotel Establishment, district of Ica 2021. The method used was focused on an applied and quantitative development, for which it was taken into account consideration of a non-experimental design and a descriptive level.

The universe of employees is made up of 114 collaborators of the Hotel Establishment, the sample was 84 workers; The technique used in data collection was the survey and the instrument was structured by grouped questions for each of the variables. From the responses generated, it was possible to know that the interaction between the variables presents a moderate correlation, being measured using the Pearson statistic whose value was 0.486.

In the final phase of the research, we can indicate that there is a direct affinity between the behavior of the work environment and job satisfaction, also allowing us to infer the behavior between them.

Keywords: work environment, job satisfaction, job significance, work environment, personal distinction, economic benefit.

INTRODUCCION

La presente investigación está centrada en la conocer los niveles de desenvolvimiento de los trabajadores del establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica; para lo cual, en base a la problemática detectada y la habilidad para adaptarse de los empleados, se estableció una correlación directa entre el ambiente laboral y el grado de satisfacción laboral, hechos que afectan el desenvolvimiento de los empleados, su nivel de seguridad y podría influir en la atención correcta de los clientes.

Frente a esto, se formuló como interrogante general de la investigación ¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral de los empleados del Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica 2021?, desarrollándose un diseño de investigación no experimental y empleando para la recopilación de los datos la técnica encuesta y como instrumentos cuestionarios, que fueron aplicados a una muestra conformada por los trabajadores del establecimiento hotelero. La estructura del contenido de la investigación, está conformada por:

El Capítulo I, engloba la problemática del estudio, que aqueja a los centros hoteleros y de forma especial al Gran Hotel Ica, a través del cual se pudo identificar los problemas: general y específicos. Así como también se definieron los objetivos: general y específicos; para finalmente elaborar las justificaciones teóricas, prácticas y metodológicas. Asimismo, se consideraron algunos criterios incluyentes y excluyentes que permitieron tener un mayor control en el manejo de las variables y sus correspondientes indicadores.

El Capítulo II, contiene las bases teóricas, basadas en estudios realizados a nivel internacional, nacional y local. Lo que permitió amalgamar información especializada sobre la temática de la presente investigación, la cual será utilizada posteriormente para la discusión de resultados. Además, se describen las variables y parámetros que intervienen en la investigación, para luego estructurar la matriz de operacionalización que conlleva a describir las dimensiones e indicadores. Para la contrastación de los resultados generados se identificaron la hipótesis general y específicas.

El Capítulo III, reúne las componentes relacionadas con el método de investigación, el cual se basa en la identificación metodológica del tipo, nivel y diseño de investigación permitiendo con ello centrar la investigación en método científico. Asimismo, el universo contemplado en la investigación corresponde a 114 empleados de los cuales se obtuvo una muestra representativa de 84 trabajadores. La técnica utilizada fue la encuesta estructurada de tipo politómica y escala Likert; que permitieron recabar los datos a través de los instrumentos adaptados a CL-SPC y SL-SPC. Finalmente se presenta el análisis para el procesamiento de la información.

En el Capítulo IV, se muestran el resultado obtenido del estudio realizado, mediante la aplicación de la estadística descriptiva e inferencial que permitieron generar tablas y figuras como evidencia de las respuestas para cada uno de los objetivos planteados.

El Capítulo V, presenta la contrastación de los resultados generados mediante los antecedentes identificados dentro del marco teórico, permitiendo con ello darle relevancia a las respuestas que se presentan como conclusiones relacionadas directamente con cada objetivo. Además, se consideran algunas recomendaciones que permitirán mejorar los aspectos temáticos y metodológicos en la generación de nuevos conocimientos enmarcados en la interrelación de las variables analizadas.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCION DEL DEL PROBLEMA

Realizar un estudio de investigación acerca de la relación entre clima laboral y satisfacción laboral no es algo nuevo, hay muchos estudios, pero no deja de ser interesante y útil su desarrollo, ya que año tras año se actualiza con nueva información y contenido. Resulta muy importante el estudio del recurso humano en estas organizaciones ya que el trato al cliente es directo y se tienen que optar nuevas medidas para salvaguardar la integridad de los clientes y trabajadores.

Para Pilligua (2017), la interacción entre la componente social y su entorno generan a través de su interacción un nivel de confort o insatisfacción que se traduce en grados de convivencia y estas a su vez en el mejor desarrollo armónico laboral (p.12).

A nivel internacional, un artículo de The Great Place To Work Perú (2018), indica que el doce por ciento del universo de trabajadores perciben un nivel de satisfacción adecuado cuando desarrollan sus funciones laborales y un aproximado del 28% muestra signos de insatisfacción. La insatisfacción laboral se da regularmente por malas condiciones laborales, relaciones interpersonales deficientes, remuneraciones poco atractivas, falta de capacitaciones y/o motivacional a los colaboradores, entre muchos otros factores desencadenantes de esto. Acotando Niño (2020), dispone que la problemática del clima en las organizaciones se genera a partir de un desconocimiento de las normas y reglas de convivencia que se pueden traducir en conflictos sociales y por ende en ambiente desfavorable.

Según el diario Gestión (29 de abril 2019), Latinoamérica se caracteriza por registrar ambientes laborales inadecuados, por la falta de una buena interacción social entre el mando superior y medio, por el mal nivel comunicación asertiva. Asimismo, nos indica que el ochenta y seis por ciento de los colaboradores estarían a punto de perder su trabajo. Esto se debe a la

poca estabilidad laboral que ofrecen las empresas a sus empleados. Otros estudios realizados en organizaciones internacionales revelan que las empresas con mejor clima laboral tienen un rango de producción superior a las que cuentan con un clima laboral deficiente. Además, está vinculado con la gratificación laboral positiva que los empleados experimentan al trabajar en empresas con ambiente de trabajo positivo. Por lo contrario, se percibió insatisfacción laboral en organizaciones con clima laboral negativo y bajo nivel de pertenencia hacia la empresa por parte de los colaboradores, manifestando que es difícil cumplir a cabalidad sus funciones en un entorno poco agradable y baja comunicación.

Dentro del ámbito hotelero podemos ver que cadenas como Hilton, Mardam Palace y Cesar; han realizado estudios en el que se ha determinado que, por la rigurosidad de los procedimientos de estandarización, siete de cada diez trabajadores se encuentran desmotivados e insatisfechos, y de estos siete cinco son más propensas a la renuncia. De modo que casi la mitad de los trabajadores de estas empresas no permanecían de forma estable en las mencionadas cadenas; este abandono laboral a su vez significaba más del 120% en pérdidas, ya que, a los beneficios entregados al personal renunciante, se le debía añadir los gastos de formación del nuevo personal.

En el Perú tenemos estudios y encuestas realizadas, que nos brindan datos importantes sobre el contexto del clima y satisfacción laborales. Aptitus un portal web de empleo menciona que 8 de cada 10 trabajadores concuerdan que el ambiente laboral es factor determinante en su desarrollo. Así mismo aproximadamente 9 de cada 10 opina que renunciaría si el ambiente laboral es negativo. Podemos apreciar que también en el Perú se percibe que el ambiente laboral es parte fundamental de los recursos humanos en distintas empresas, pudiendo este ser causal de renuncia si el colaborador lo percibe de forma negativa.

A nivel de la localidad de Ica también podemos ver que, un ambiente laboral desfavorable, situación que permite que la satisfacción sea negativa para los trabajadores. Al primer contacto con el establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica se pudo percibir un ambiente gris con escasa comunicación entre

áreas, lo cual genera un menor rendimiento laboral, lo que significa menor productividad, por tanto, menores ingresos. A menores ingresos, los salarios disminuyen y condiciones de trabajo no son óptimas generando un clima laboral negativo dando como resultado una insatisfacción laboral.

Cuando hablamos del rubro de hostelería, es importante precisar que es generador de puestos de trabajo y por consiguiente una pieza importante de la economía de una localidad, departamento, región y el país. Precisando que nuestro país, es por naturaleza un destino turístico, contando con diversos ecosistemas, una biodiversidad natural exquisita, galardonado por su extraordinaria gastronomía, lo que nos hace un destino más que atractivo para el turismo.

Una de las piezas fundamentales para el éxito de un establecimiento hotelero es la buena infraestructura, y más aún una buena atención por parte de los trabajadores hacia los clientes, claro está que un buen trato es sinónimo de fidelidad hacia una empresa, buenas referencias, dando como resultado movimiento constante de la economía.

Se puede deducir que el incremento de las empresas hoteleras genera una mayor competitividad en dicho rubro, llevando a que los hoteles implementen mecanismo de innovación y adaptación en su gestión empresarial; a través estrategias que permitan una mayor integración entre los colaboradores y los usuarios.

Actualmente Ica se encuentra en constante crecimiento, lo que viene generando el incremento de las empresas hoteleras en la zona, entre las que tenemos: Hotel Paracas del grupo Brescia, DoubleTree Guest Suites de Hilton, La Hacienda Bahía Paracas, Hoteles Casa Andina del grupo Interbank y otras más que contribuirán significativamente al crecimiento económico de la región, a través del rubro turístico. Por ello la necesidad de que estos centros hoteleros, tanto los existentes y como los nuevos, brinden un servicio de calidad a los usuarios, garantizando de esta manera que la actividad turística sostenible, contribuyendo de esta manera al desarrollo socio económico de la región.

Es por ello, que la presente propuesta de investigación está centrada en este rubro, a través de la selección del Gran Hotel Ica, ubicado en la quinta cuadra de la Avenida San Martín en la ciudad de Ica, un establecimiento hotelero de tres estrellas con una infraestructura moderna y ambientes confortables. Cuenta con 55 habitaciones, restaurante, bar, salón de conferencias, piscina, sauna, lavandería, tienda de souvenirs y estacionamiento privado. En él laboran 106 personas, la mayoría de ellas no desempeñan de forma adecuada su función, debido a la insatisfacción laboral y a la falta de preocupación por parte de los empleadores por subsanarlas, los cuales muestran desinterés en la implementación de estrategias que ayuden a la mejora, ya que constantemente se registran inconvenientes y problemas entre colaboradores y empleadores. Provocando un tenso ambiente laboral, dando como resultado quejas y sugerencias que ayuden a identificar las debilidades detectadas y sus potenciales medidas correctivas que ayuden a mejorar la interacción entre los colaboradores y los clientes.

1.2. FORMULACION DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECIFICOS

¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y La Significación laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y El Entorno de trabajo de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y La Distinción personal de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021?

¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y los Beneficios económicos de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar la relación que existe entre Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral de los empleados del Gran Hotel Ica 2021.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

Explicar la relación que existe entre Clima Laboral y La Significación laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Establecer la relación que existe entre Clima Laboral y El Entorno de trabajo de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Precisar la relación que existe entre Clima Laboral y La distinción personal de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Demostrar la relación que existe entre Clima Laboral y Los Beneficios Económicos de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

1.4. JUSTIFICACION DE LA INVESTIGACION

El presente estudio se llevó a cabo con el objetivo de entender la correlación y/o asociación del entorno laboral y el gusto en la realización de las tareas encomendadas en el Gran Hotel Ica, distrito de Ica 2021. Con este trabajo de investigación de beneficiaran los colaboradores. Así mismo será un antecedente para otras organizaciones que realicen posteriores estudios.

1.4.1. JUSTIFICACION TEÓRICA

El desarrollo de la investigación, permitió que se recopile las definiciones y teorías que nos ayudan a comprender el valor de las relaciones humanas, considerando las variables de clima y satisfacción de los trabajadores. A nivel teórico esta investigación servirá como guía y soporte para otras investigaciones relacionadas al tema.

1.4.2. JUSTIFICACION METODOLÒGICA

La presente investigación tiene como propósito generar conocimiento sobre la problemática planteadas, y que sirva dentro de un marco teórico de antecedente cual fue la interacción entre las variables clima y satisfacción de parte de los colaboradores en los Establecimientos Hoteleros. Para que otros investigadores puedan tener una guía para sus trabajos.

1.4.3. JUSTIFICACION PRÁCTICA

La investigación explico la necesidad que tiene el Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica de Optimizar las condiciones del entorno interno del hábitat y el gusto de los colaboradores en el cumplimiento de sus tareas de manera eficiente, logrando así el servicio de calidad esperado.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACION

La propuesta de este estudio no cuenta con ninguna limitación que pudiera impedir su desarrollo, debido a que se viene coordinado con los actores claves del hotel y generando la debida programación de las actividades con el rol de servicio que tienen los empelados durante su trabajo.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACION

Para el desarrollo de las actividades seleccionadas dentro del procedimiento, y su posteriori culminación, se realizaron las coordinaciones a todo nivel con el centro laboral Gran Hotel Ica, para desarrollar la investigación de forma regular respetando todos los conductos direccionales, logrando obtener el apoyo con un ambiente cedido para la realización de todas las actividades, así como los instrumentos y materiales necesarios para su desarrollo. De tal manera que con los resultados contribuyeron a identificar los problemas que afectan el clima laborar del hotel, y plantear implementacion de soluciones estratégicas a su mejora continua y calidad de vida de los empleados y clientes.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACION

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

En su investigación, Rosales et al. (2020), caracterizo y determino la afinidad entre las variables clima organizacional y satisfacción laboral, a través enfoque cuantitativo, de tipo aplicada, diseño no experimental y nivel descriptivo-correlacional. La técnica utilizada en la recopilación de los datos fue la encuesta, la cual fue aplicada a una muestra de 40 servidores. Como resultado se encontró que las componentes de ambas variables, presentan un comportamiento insatisfactorio y una cuantificación inferior, lo que conlleva a la necesidad de implementar medias que permitan corregir estas debilidades. En relación a la afinidad entre las variables se pueden encontrar que estas presentan una correlación fuerte, la cual se evidencia con el coeficiente de Spearman cuyo valor fue de $Rho = 0.870$.

Para Pilligua y Arteaga (2019), en su estudio realizado en Colombia, tuvo como propósito valorar el ambiente de trabajo como elementos cruciales para desempeñar de manera productiva en la empresa Hardepex Cía. Ltda. Para ello, se contó con una muestra de 87 colaboradores del área de producción. La ausencia de entornos laborales apropiados fueron objetos de estudio. La metodología que utilizaron fue investigación descriptiva, cualitativa, instrumento la encuesta y la muestra se realizó de manera estratificada. Los hallazgos encontrados fue que la organización no era apropiada lo que afectaba de manera negativa el desempeño productivo de la empresa. Además, recomiendan que las entidades deberían enfocarse en crear entornos de trabajo apropiado para sus colaboradores, para que pudieran retribuir a la empresa con su productividad.

Por otro lado, Moreno, Chang y Romero (2018), en su artículo

científico desarrollado en Colombia, donde establecieron analizar la satisfacción de los trabajadores de las pequeñas y medianas empresas exportadoras dedicadas al rubro de textil. Teóricamente se basaron en Robbins y Judge (2009). La metodología que emplearon fue una investigación cuantitativa, diseño no experimental transeccional. Para ello, llevaron a cabo un censo a 19 empresas pequeñas y medianas todas dedicadas a la exportación. Los datos que utilizaron procesaron con medidas de tendencia central, donde los resultados arrojaron que los indicadores se muestran debajo del promedio establecido y se relacionan con la diversidad, reconocimiento del rendimiento, seguridad, estabilidad y oportunidad y los indicadores vinculados con sueldos, estructura y flexibilidad laboral lograron niveles altos en satisfacción.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Castro (2021), en su investigación realizó la vinculación del ambiente de trabajo y la satisfacción en el trabajo, dentro de las organizaciones estatales y no estatales. Para ello, recopiló diversos artículos donde escogieron investigaciones que vinculaban ambiente de trabajo y satisfacción dentro de las instituciones. La metodología de investigación fue cuantitativa, de tipo transversal, sus resultados evidenciaron su interrogante, dando a conocer la afinidad entre las variables, la cual fue de tipo directa y creciente, según la información encontrada en las diferentes investigaciones que fueron consultadas durante la revisión sistemática. Asimismo, recomienda que las futuras investigaciones deberían considerar estudios experimentales con previa y post evaluación para ver los factores de influencia.

Por su parte, Bernal (2021), en su tesis desarrollada determina la relación funcional entre las condiciones internas del hábitat de la organización y el comportamiento de la misma, durante el COVID. La investigación fue de tipo aplicada-cuantitativa y de nivel descriptivo-correlacional. La técnica utilizada fue la encuesta, la cual se aplicó a un subconjunto de la población conformada por 120 colaboradores de la administración del centro de salud de Huancavelica. Como resultado se

encontró que el 65% presenta un nivel regular y los restantes se clasifican en condición de bueno, para el clima organizacional. En relación a la otra variable, se encontró que el 50% de los encuestados consideran que están en condiciones de regular a bueno. Finalmente, la afinidad entre las variables fue media mediante el coeficiente de Pearson, con un valor de $r = 0.934$, que indica una alta significancia entre ellas.

Por su parte, Cabrera (2018), cuyo trabajo tuvo como propósito establecer el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de la institución pública. Los hallazgos indicaron que el entorno ambiental de la organización, en la cual se desenvuelven los trabajadores en la institución pública mostró un comportamiento favorable, esto se debería a que en nuestro país muchas personas desearían trabajar para el estado. Por otro lado, la satisfacción del trabajo resulta como media. Además, encuentran que existe vínculo entre las dimensiones de autorrealización del ambiental y de encontrar satisfacción entre las dimensiones de involucramiento y dimensión de comunicación.

Victorio (2018), llevó a cabo una investigación, donde determinó el nivel de correlación para el ambiente laboral y la satisfacción de la organización en tres compañías de aseguramiento de Lima; participaron 183 empleados del sector. El tipo fue aplicado-cuantitativo y de nivel descriptivo-correlacional. Su hallazgo reveló la existencia de una afinidad significativa entre las variables analizadas. Además, precisa que pudo visualizar todos los elementos y condiciones de trabajo como operan los colaboradores, afirma que entre los integrantes de la empresa fluye comunicación y auto realización lo que permite una incidencia positiva en la satisfacción en el trabajo.

2.1.3. ANTECEDENTES LOCALES

Calderón R. (2021), desarrolla una tesis para la determinación de la afinidad entre las variables del clima y productividad de los empleados de una organización agro exportadora ubicada en la región de Ica. Aplicó

una investigación aplicada-cuantitativa, de nivel descriptivo-correlacional, el investigador busca la comprobación de las hipótesis planteadas, La población está conformada por un total de 270 trabajadores y la muestra mediante formula es de 27 trabajadores, utilizando 2 instrumentos para la medición de cada variable. La muestra estuvo conformada género masculino con un 41.1%; mientras que los rangos de edades del personal fluctuaron de 20-34 con un 46% y con tiempo de servicio dentro de un intervalo de 3-5 años. En relación a la primera variable, se encontró que los empleados administrativos tienen un nivel entre alto (84.8%) y medio (15.2%); mientras que para la segunda variable el nivel alcanzado fue de alto (85.9%). La afinidad entre las mismas, logro alcanzar un coeficiente de Spearman de $Rho = 0.304$, que nos indica que la correlación es moderada.

Pino Anchante (2019), determino la interacción del gusto entre el colaborador y cliente. Para ello utilizo un estudio de tipo aplicado-cualitativo y un nivel descriptivo-correlacional. La técnica fue la encuesta estructurada de tipo politómica, la cual se aplicó a una muestra conformada por 57 colaboradores y 114 clientes que hacen uso del servicio del restaurante. Evidenció en su investigación que los clientes no se sienten decididos por el trato recibido por los servidores, también se sienten satisfechos por la confianza que otorgan los trabajadores. Además, precisa que la satisfacción laboral depende de la satisfacción del cliente, en ese sentido, considera que existe dependencia directa entre los dos factores. Por otro lado, refiere que la compensación involucra a sueldos, salarios, beneficios, etc., estos alcanzan al trabajador por la labor que desarrolla, y considera importante porque satisface la necesidad del individuo.

Celada y Rodríguez (2018), determinaron la relación entre la identidad y competencia, la metodología que aplicó fue un estudio cuantitativo, descriptivo correlacional, la técnica utilizada para la recopilación de los datos fue la encuesta, la cual se aplicó a una muestra de 72 docentes. Sus datos fueron sometidos a los análisis de la estadística descriptiva y para la determinación de la afinidad entre las

variables se empleó el coeficiente de Spearman, cuyo valor fue de $Rho = 0.305$; que nos indica que la correlación moderada entre las mismas.

2.2. BASES TEORICAS

2.2.1. DEFINICION DE CLIMA LABORAL

A través del tiempo, han surgido muchas definiciones sobre esta variable, por lo cual contamos con una amplia gama de estos conceptos que han venido evolucionado con el tiempo.

Según Chiang, et al. (2010), las primeras definiciones marcarían importancia en las pertinencias o tipología de las instituciones y lo llamaban factores de organización o situación, posteriormente dieron importancia situaciones cognitivas e interpretaciones, posteriormente se dio la etapa donde al clima lo conceptualizaban como percepciones fundamentales y globales. Sin embargo, otros autores consideran que deben contemplar aspectos estructurales o físicos de la organización. Es así, que en las últimas décadas los conceptos van más al entorno de metodológico en base a la ciencia.

Entonces, diríamos que el clima organizacional sería vinculado al entorno psicológico, dado a la importancia del mismo concepto que tiene como base la persona a partir de su conducta y sus sentimientos. Cuando las personas se sitúan en un centro laboral es cuando forma una interacción empresa y persona. En pocas palabras el clima organizacional sería la amalgama de las propiedades que engloban el hábitat donde se desarrolla la actividad laboral (Chiang, et al., 2010, p.14).

El concepto de esta variable, está referido al grupo de individuos que colaboran y segmentan las tareas de manera apropiada para lograr objetivos compartidos; las empresas funcionan como herramientas sociales que hacen posible que las personas unan esfuerzos para alcanzar metas conjuntas. Además, menciona que las personas optan por respaldarse entre sí para alcanzar objetivos compartidos, por ello la

importancia de las personas y los grupos en la conducta organizacional (Chiavenato, 2009, p.24).

Según el Artículo publicado en Enciclopedia Humanidades (s/f), esta variable está relacionado con el entorno institucional, donde se produce a partir de cómo los miembros de la misma perciben la organización, es una situación que surge debido a una variedad de factores como la cultura, política, atención a los trabajadores y a las condiciones de trabajo.

Hotmart (10 de agosto 2023), en su artículo ¿Qué es clima organizacional y como mejorarlo en tu empresa?, lo define al clima organizacional como una percepción sobre el entorno de labor de una empresa, teniendo en cuenta el comportamiento de cada servidor en generar un trabajo de calidad que suma de manera positiva a la organización. Asimismo, refieren que el ambiente de la organización define una experiencia en los colaboradores, este hecho marca la percepción a la organización ya sea de manera positiva o negativa según las políticas impuesta dentro de la misma.

Por su parte Ortega, C. (21 junio 2021), define a clima laboral como conjunto de características cuantificables en cuanto al espacio laboral percibido por los colaboradores cuando realizan sus interacciones entre ellas mismas y los clientes que acceden a sus instalaciones, desprendiéndose de ellos el tipo de conducta que los puede correlacionar de manera positiva o negativa.

2.2.1.1. TEORÍAS DE CLIMA LABORAL

Vargas (2021) toma la teoría de Rensis Likert, Psicólogo americano que dio grandes aportes en cuanto a clima organizacional donde en sus investigaciones evidencia el comportamiento de los servidores dentro de la institución y relaciona con la percepción sobre el trato que recibe de sus superiores.

Entonces, Likert citado en Vargas (2021) señala que la conducta de los empleados se ve directamente afectado por la actitud de su jefe y las condiciones de la organización que perciben. Por lo tanto, sostienen que el rendimiento laboral se mide por la percepción del entorno de trabajo. Ejemplo: la posición en términos de jerarquía dentro de la compañía, haberes, grado de satisfacción, tecnología y otros factores.

Esta teoría resulta ser clara y dinámica sobre el clima organizacional porque reconoce la relevancia y determina la aplicación del entorno laboral, promoviendo eficacia y eficiencia a nivel del individuo y de organización. También, forma parte de las teorías de motivación porque se centra en estimular la participación y ello motiva al trabajo colaborativo (Likert en Vargas, 2021).

Asimismo, Likert establece tres características de la organización a partir de la percepción: *Variables causales* conocido como independiente, están orientadas a delinear el camino por el cual una empresa progresa y alcanza sus resultados, donde incluye su estructura organizacional, como toma decisiones, las habilidades y actitudes en general; *variables* intermedias estarían orientadas a valorar la condición interna de la compañía, evidenciando varios elementos ejemplo: el desempeño, comunicación y motivación y *variables finales* son aquellas que se originan a partir de las variables previas y guardan relación con el resultado de la empresa ejemplo: obtienen beneficio, pérdida o productividad (Vargas, 2021).

2.2.1.2. IMPORTANCIA DE CLIMA LABORAL

Según Ortega, C. (21 junio 2021), la relevancia de clima laboral estaría basado en la búsqueda de un ambiente adecuado dentro de institución, debido a que contribuye de sobremanera en el desarrollo de los colaboradores, impactando positivamente en la motivación personal, actitud positiva y en la satisfacción del

trabajador. Dependiendo del grado de satisfacción que sienta el trabajador implicará la influencia en la eficiencia en los equipos de trabajo. Asimismo, indica que es importante mantener un ambiente de trabajo saludable ya que esto permitiría perseguir los objetivos de la empresa. Claro está que los beneficios para buen entorno organizacional son: ambiente cómodo, tener mucho interés, satisfacción en el trabajo, evitar ausencia en el trabajo y mejora en la productividad.

Para Azkue, Inés (29 de mayo de 2023), el ambiente organizacional o clima laboral es crucial ya que permite lograr la mejora del rendimiento y del nivel de respuesta del recurso humano, a nivel temporal, con el fin de lograr las metas de la organización.

Podemos decir, que el clima organizacional es muy importante porque genera un vínculo institucional entre el trabajador y empresa, es por ello, que hoy en día muchas empresas invierten tiempo y esfuerzo para optimizar el ambiente organizacional, implementando estrategias de manera interna para ayudar a consolidar compromisos del trabajador con la institución donde se desenvuelve de manera responsable.

2.2.1.3. DIMENSIONES

Las Dimensiones del ámbito laboral interno, están relacionadas con las propiedades medible, evaluativas y que facilitan la realización de un análisis imparcial sobre la condición que presenta una empresa en un determinado tiempo. Asimismo, podríamos decir que son construcciones teóricas precedentes que facilitan comprender el concepto claro del clima organizacional.

Realización personal, la autorrealización o realización personal implica lograr las motivaciones personales, aspiraciones y metas de un individuo mediante el desarrollo personal. Este concepto hace referencia a esforzarse por llegar al máximo

potencial, alcanzar el éxito edificar una vida alegre de la que uno pueda sentirse orgulloso (Hotmart, 25 de mayo 2021).

Compromiso laboral, está directamente relacionada con el nivel de percepción de compromiso del colaborador que pertenece a la organización, en función al nivel de relación con el trabajo que realizan con los objetivos y los valores a los que desean alcanzar. Un empleado comprometido es la persona que genera pasión por su trabajo y profundo sentimiento de compromiso, esto le permite alcanzar su meta sin mayor dificultad. Por otro lado, el compromiso laboral resulta ser crucial para comprender mejor el desempeño (Rodríguez, 14 de mayo 2023).

Control de trabajo, el control de trabajo es un procedimiento administrativo que tienen como objetivo documentar y supervisar el cumplimiento adecuado de los turnos asignados a cada trabajador. En otras palabras, sería un conjunto de procedimientos que facilitan la supervisión o documentación del horario de trabajo en una compañía. La administración se puede realizar en forma presencial o digital para acelerar el proceso y que por cierto existe programas de administración del personal (Martín C., 8 de octubre 2024).

Condiciones de trabajo, la Organización Internacional del trabajo atribuye a condiciones de trabajo aspectos físicos, sociales y administrativos que influyen en el entorno del trabajador donde desarrolla sus actividades (OIT, s/f). Por su parte Porto y Merino (23 noviembre 2023) definen como una situación vinculada con la condición del ambiente de trabajo. El termino se refiere a la calidad, seguridad y la higiene en el recinto, estos elementos permiten bienestar y salud en los servidores.

Comunicación, es como un fenómeno propio del vínculo que los organismos vivos establecen cuando están en conjunto. Mediante la comunicación, las personas como los animales acceden a datos acerca del ambiente y estas son transmitidas a

otros (Porto y Gardey, 20 marzo 2008). La comunicación en el trabajo sería uno de los indicadores de una cultura de alto desempeño. La comunicación laboral sería un intercambio de información e ideas dentro del recinto laboral, además, en cada faceta de la vida de las personas una comunicación efectiva es esencial para alcanzar éxitos y alegrías y así como en las empresas para lograr los objetivos (Menéndez Cuenca, J. L., & Master en Liderazgo Positivo y Estrategia por el IE, M. C. C.-I., 6 de julio de 2022).

2.2.2. DEFINICIÓN DE SATISFACCION LABORAL

Para Caballero (2002), el gusto en el desenvolvimiento del trabajador nacería dentro del contexto laboral, teniendo implicancias en diferentes aspectos que van desde el estado anímico de la persona y factores emocionales incidiendo de esta manera en las motivaciones que permiten tener visiones positivas o negativas frente a las actividades a desarrollar.

Galaz (2003), La satisfacción laboral resulta ser el resultado de las condiciones de trabajo palpable en cuanto a circunstancias que el propio trabajador que experimenta en sus tareas diarias, por esta razón que existe una relación persona, ambiente y todo el proceso de la que implica la parte social a esto es llama satisfacción laboral. Algunos autores han interpretado la satisfacción como necesidad, el hecho de cumplir absolutamente con los valores fundamentales y la valoración igualitaria del desempeño (Galaz, 2003, p.26).

Morillo (2006, p.48), define el concepto de satisfacción laboral como una perspectiva efectiva o de desaprobación en relación a la misión que deben tener los trabajadores sobre la labor, y ello se manifiesta a través del nivel de acuerdo que hay entre las expectativas de las personas relacionado a su labor, además, menciona que es parte de la satisfacción el hecho de recibir gratificaciones, relaciones saludables y estilos de gestión.

2.2.2.1. TEORÍAS DE SATISFACCIÓN LABORAL

Una de las tantas teorías de satisfacción laboral, considero importante teoría de Frederick Herzberg, en sus aportes denota como el gusto en el desenvolvimiento de los empleados en su ámbito de trabajo influye de manera efectiva, y al mismo tiempo promueve la motivación para alcanzar la satisfacción, por ello se dice que la satisfacción es el producto de la adecuada estimulación que reciben los colaboradores para el cumplimiento de sus actividades.

Esta teoría pone foco la motivación y la satisfacción en el trabajo como factores considerables para promover el desempeño. Para ello distingue dos elementos como factor de higiene, que refiere a no lograr la satisfacción y factor de motivación, que permite alcanzar satisfacción y su consecuente desarrollo (*Quiroa, 8 de febrero 2021*).

Arrabal (6 febrero 2024), Hace referencia en su artículo la teoría de Herzberg sobre los *factores higiénicos* son las particularidades del elemento laboral, como las condiciones físicas y de ambiente que envuelven a la persona durante el tiempo de labores este hecho no necesariamente incrementaría la satisfacción en caso de que no encuentre motivos para satisfacerse. Pero si podría sentirse satisfecho en caso de que encontrar confort, políticas de la institución que le favorezcan, habilidades con los que podría contar, los haberes justos, relaciones con sus compañeros, etc. Además, Herzberg define factores de motivación como elementos motivadores que, al estar presentes, incrementan la satisfacción en el trabajo y promueven un desempeño mayor. Estos elementos suelen estar vinculados con el contenido propiamente del trabajo y pueden abarcar: éxitos, reconocimientos, responsabilidades, desarrollos y crecimientos. Es así como Herzberg propone un par de elementos claves para poder describir de manera adecuada el gusto del trabajador en el

desenvolvimiento de sus labores cotidianas, las cuales son:

Satisfacción interna basada netamente en la facilidad interna que siente el trabajador sobre la labor que realiza y es posible que cumple con la responsabilidad debida.

Satisfacción externa en este caso guarda relación con la condición de labor que desarrolla, la compensación que recibe, los beneficios que pudiera recibir y las oportunidades para desarrollarse de manera efectiva (Arrabal, 6 febrero 2024).

2.2.2.2. IMPORTANCIA DE SATISFACCIÓN LABORAL

Para Chunga y Escuza (2023), la satisfacción en el trabajo es la postura que adopta una persona hacía la actividad que hace, como parte de su desarrollo dentro del ámbito organizacional. Además, considera que ella, es importante en la conducta laboral, por ello la relevancia de contar con trabajadores satisfechos para alcanzar mayor productividad y un excelente desempeño.

Por su parte Velásquez (30 de junio 2018), indica si los trabajadores se sienten contentos, resultan ser más productivos y se muestran fieles a su institución, esto sería motivos que subrayan la importancia de la satisfacción del colaborador. Otros aspectos sobre la importancia de la satisfacción en el trabajo refieren a que los trabajadores con cierto grado de satisfacción tienen voluntad de ayuda, cooperan constantemente con la institución, suelen participar en la concesión de metas y objetivos. Por ello recomiendan que en las empresas se deben aplicar “encuestas de satisfacción laboral” ya que esta data permite hallazgos sobre oportunidades de mejorar las dificultades que pudieran haber dentro de la empresa.

Para Gómez, D. (26 de octubre 2022), esta variable asume un rol significativo al consideran al talento humano más que un recurso, porque a partir de valorar al trabajador podría cambiar el

clima de la organización. En la misma línea el autor refiere ejemplos donde México año 2020 fue considerado segundo país que muestra satisfacción laboral con 15.4%; en Argentina el 74% de trabajadores se encuentran satisfechos, el Colombia 71% satisfechos con el trabajo y en España uno de cada cuatro trabajadores no ven dificultades para desarrollarse, sin embargo, el 54% de españoles se sienten sin motivación al trabajo.

2.2.2.3. DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Gómez, D. (26 de octubre 2022), la dimensión de satisfacción en el trabajo es una concepción del comportamiento organizacional que impacta en varios aspectos de la compañía, entre los más relevantes se consideran el rendimiento, la conducta, y la dedicación a los empleados.

Por su parte Sonia Palma (2004) citado en Bautista y Uriarte (2019), aportó una graduación que permite valorar el gusto laboral alcanzando en los servidores de Lima Metropolitana. Para ello, contempla las siguientes dimensiones:

Condiciones de labor, esta dimensión refiere al concepto que caracteriza por valorar el trajo basada en la presencia o disponibilidad y regulaciones que rigen la actividad laboral Sonia (Bautista y Uriarte, 2019, p. 21).

Reconocimiento personal, esta dimensión describe como la valoración del trabajo basado en hacer reconocimiento del trabajador y guarde relación con el trabajo respecto a los éxitos laborales o en la repercusión de estos en resultados no directos.

Beneficio económico, se refiere a la disposición para trabajar basándose en la remuneración o incentivos financieros a partir de resultados del esfuerzo en la labor asignada (Bautista y Uriarte, 2019, p. 21).

Significación laboral, intenta descifrar, entender y potenciar

el vínculo entre los individuos y su trabajo, con el objetivo de incorporar de manera armónica en la actividad que desarrolla, este hecho es parte esencial para la vida personal. También sería como exhortación al reconocimiento propio del individuo, dado que la intensión siempre será de esforzarse para cambiar el comportamiento. En sentido, la ruta del bienestar para la persona en el recinto laboral será de interés del propio trabajador (Carrizo, 2001, p.10).

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

Clima laboral, se refiere a la ambientación propiamente del trabajo cuyos atributos y características forman parte del entorno del mismo y que los mismos integrantes de la organización perciben y experimentan cada día y que además esto influye directamente en las conductas de los trabajadores. (Chiavenato, 2000).

Satisfacción laboral, está relacionada con la percepción emotiva que el colaborador de la organización experimenta a medida que su rendimiento satisface el cumplimiento de sus metas. Además, que estas deben estar debidamente integradas con el resto del personal (Gómez, D., 26 de octubre 2022).

Establecimiento hotelero, es un establecimiento capaz de alojar con comodidad o lujo a un determinado número de huéspedes o viajero según Salvat, (1983) citado en (Espinoza, 22 enero 2023).

Colaborador, individuo comprometido con la organización, y encargado de realizar las tareas de manera responsable y eficiente para el desarrollo colectivo de las personas y de la institución y sus clientes.

Eficacia, está relacionada con la capacidad de alcanzar los resultados en el tiempo adecuado y con las condiciones mínimas necesarias (Carmen, 2020).

Eficiencia, capacidad de respuestas de una persona que desarrolla sus funciones de forma adecuadas para lograr la meta trazada (Carmen, 2020).

Desempeño, el término de desempeño se refiere a la acción de llevar a cabo una tarea asignada y cumplir con una responsabilidad del trabajo.

Remuneración, es la contrapartida que los colaboradores perciben por el desarrollo de sus actividades dentro de la institución (Chiavenato, 2007, p.287).

Comunicación, es el proceso por el cual intercambiamos o compartimos mediante un conjunto común de símbolos (Lamb et al., 2006, p.484).

Autorealización, es el nivel de éxito que todo colaborador alcanza, después de lograr sus metas, y que se traduce en su propio bienestar y satisfacción (Oses, 2022).

Motivación, está relacionada con la capacidad de asumir retos que ayudan a trazar el camino de su propio desarrollo, planificando acciones claras, concretas y alcanzables, hasta lograr su meta (Jenifer, 2022).

2.4. HIPOTESIS

2.4.1. HIPOTESIS GENERAL

H1: Existe relación directa entre Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Ho: No existe relación directa entre Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

2.4.2. HIPOTESIS ESPECÍFICAS

H1: Existe relación directa entre el Clima laboral y la Significación laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Ho: No Existe relación directa entre el Clima laboral y la Significación laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

H2: Existe relación directa entre el Clima laboral y el entorno de trabajo de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Ho: No Existe relación directa entre el Clima laboral y el entorno de trabajo de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

H3: Existe relación directa entre el Clima laboral y la distinción personal de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Ho: No Existe relación directa entre el Clima laboral y la distinción personal de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

H4: Existe relación directa entre el Clima laboral y los beneficios económicos de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Ho: No existe relación directa entre el Clima laboral y los beneficios económicos de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

2.5. VARIABLES

Según Hernández et al. (2014), esta tiene una característica que puede variar en el tiempo; y que este puede ser además medurado.

2.5.1. VARIABLE 1

Clima Laboral

2.5.2. VARIABLE 2

Satisfacción Laboral

2.6. OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Representa la integración de las componentes que contempla los procesos y sus acciones, las cuales se traducen en indicadores mesurables; con los cuales se buscó las respuestas a cada uno de las dimensiones y por ende a cada uno de los objetivos planteados. (Hernández, et al., 2006, p.146). En las **Tablas 1 y 2**, se muestra la operacionalización de la presente investigación, donde se detalla las dimensiones e indicadores para cada una de las variables seleccionadas.

Tabla 1

Operacionalización de clima laboral

Var.	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Likert
Clima laboral	Refiere al ambiente de trabajo, importante para la vida de las empresas, un buen clima favorece el éxito de la empresa y la satisfacción del trabajador. Por el contrario, el mal clima afecta negativamente a la empresa (Gan y Triginé, 2013)	Vínculo de factor humano y empresa, denota importancia por ser indicador fundamental para el desarrollo. Se medirá por medio de encuesta de clima laboral donde se evaluará las dimensiones del estudio.	Realización personal	Reconocimiento al colaborador en recinto laboral (1,6,11,16,21,23,31,36,41,46)	Muy favorable
			Compromiso laboral	Vínculo con la institución. (2,7,12,17,22,27,32,37,42,47)	Favorable
			Control de trabajo	Operatividad en el trabajo (3,8,13,18,23,28,33,38,43,48)	Regular
			Comunicación	Comunicación asertiva (4,9,14,19,24,29,34,39,44,49)	Desfavorable
			Entorno laboral	Aprovisionamiento de equipos e insumos para el trabajo (5,10,15,20,25,30,35,40,45,50)	muy desfavorable

Fuente. Adaptado a Palma (2004) SL- SPL.

Tabla 2*Operacionalización de satisfacción laboral*

Var	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Escala de Likert
Satisfacción laboral	Es el resultado emocional que el trabajador percibe por su actividad laboral, satisfacción depende de la percepción positiva o negativa de que tengan frente a las tareas que desarrollan (Gómez, 26 oct. 2022).	Es como percibe el trabajador sobre el trabajo que realiza de ello depende su actitud. Se medirá por medio de una encuesta de satisfacción a los trabajadores para evaluar las dimensiones de estudio.	Significación laboral	Empeño, autorización, igualdad (5,11,15,19, 26,27,30,33,35)	Alta satisfacción
			Entorno de trabajo	Sistema, equipos, conexión con la jefatura (1,4,8,13,17,21,23,28,32)	Parcial satisfacción)
				Trato de sus superiores y trato con sus colegas de trabajo (3,6,9,10,16,18,24,25,29)	Regular
					Parcial insatisfacción
			Distinción personal	Haberes (1 (2,7,12,14,20,22,31,36)	Alta insatisfacción
			Beneficio económico		

Fuente. Adaptado a Palma (2004) SL- SPL.

CAPÍTULO III

MÉTODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. TIPO DE INVESTIGACION

3.1.1. ENFOQUE

Este análisis de investigación adoptó optó por un método cuantitativo. un enfoque cuantitativo. Este método se distingue por suponer que existe una única realidad que no se altera a través de las observaciones y mediciones realizadas efectuadas, lo que convierte en un enfoque parcial. Además, la recopilación de datos se realizará mediante técnicas de medición.

De acuerdo con Hernández et al. (2014, p.4) quienes afirman que estas investigaciones buscan medir cada una de las variables y sus correspondientes indicadores, a través de las cuales generar los conocimientos en función a las respuestas de cada uno de los objetivos.

3.1.2. TIPO

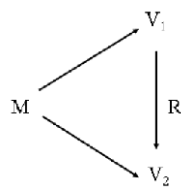
Según la dirección del estudio, este se clasificó como una investigación de tipo básico, cuyo propósito es buscar expandir el conocimiento y la comprensión del objeto de estudio (Hernández et al., 2014).

3.1.3. ALCANCE

Para el desarrollo de cada una de las actividades contempladas en el procedimiento, es necesario identificar con claridad no sólo el tipo y diseño; sino, además, el nivel de la investigación el cual está enfocado en un proceso descriptivo-correlacional; la cual permitirá conocer el comportamiento de las variables y su nivel de asociación entre ellas (Hernández et al., 2014).

3.1.4. DISEÑO

Para Hernández et al. (2014 p.128), esta componente permite definir de manera estratégica cada una de las acciones metodológicas y temáticas a investigar. En ese sentido, esta tesis se fundamenta en una investigación no experimental, ya que solo se evaluaron los sucesos que ocurren en el entorno laboral y organizacional. Asimismo, se llevó a cabo un estudio de carácter cuantitativo nivel descriptivo, debido a que solo se ha medido, descrito y analizado las descripciones de las dimensiones. A continuación, se muestra el esquema que representa el diseño correlacional.



Donde:

M = Muestra 84 trabajadores

V1= Satisfacción Laboral colaboradores del Gran Hotel Ica

V2= Clima Laboral en los trabajadores del Gran Hotel Ica

R = Correlación que existe entre ambas.

3.2. POBLACION Y MUESTRA

3.2.1. POBLACION

Para Hernández et al. (2014 p.174), están referidos al concepto de población como un conjunto de elementos con determinadas características particulares que la hacen especial y único.

El universo considerado, son empleados que se desenvuelven y desarrollan sus actividades técnicas administrativas en el establecimiento hotelero Gran Hotel Ica, que totalizan 114 trabajadores, distribuidos en diversas áreas, como se aprecia en la **Tabla 3**.

Tabla 3*Distribución del personal por áreas del Gran Hotel Ica*

Áreas del hotel	Nº de colaboradores
Recepción	10
House keeping	30
Mantenimiento	10
Restaurant	20
Bar	10
Spa	7
Administrativos y operarios	27
Total	114

3.2.2. MUESTRA

La muestra para el estudio de la presente investigación estuvo compuesta por 84 empleados del Gran Hotel Ica (**Tabla 4**), el tamaño de la muestra se determinó mediante expresión algebraica de la siguiente manera:

$$n = \frac{Z^2(p*q)}{e^2 + \left(\frac{Z^2(p*q)}{N}\right)} (1)$$

Dónde:

n = Número de integrantes del subconjunto de la población

z = Parámetro estadístico que depende del NC

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado

q = Probabilidad de que no ocurra en evento estudiado

e = Error de estimación máximo aceptado

N = Integrantes del Universo objeto del estudio

$$n = \frac{0.95^2(0.05 * 0.05)}{0.05^2 + \left(\frac{0.95^2(0.05 * 0.05)}{114}\right)}$$

$$n = 84$$

Tabla 4*Muestra extraída del total de trabajadores*

Establecimiento hotelero	N.º trabajadores	Muestra
Recepción	10	10
House keeping	30	20
Mantenimiento	10	5
Restaurant	20	15
Bar	10	8
Spa	7	5
Administrativos y operarios	27	21
Total	114	84

El muestreo fue probabilístico aleatorio simple, consiste en seleccionar un subconjunto aleatorio de individuos de la población objetivo para representar a todo el grupo, todos los individuos tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra.

3.3. TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

3.3.1. TECNICAS

En la fase de recopilación de datos, se aplicó la técnica de psicometría en ambas variables. Inicialmente, se seleccionó un grupo de colaboradores que participaron en la respuesta a los ítems del instrumento. Para la primera y segunda variable, se adaptó los instrumentos de Palma (2005 y 2004). Estos instrumentos, garantizó una obtención correcta en la recopilación de los datos, para cada uno de los ítems, a través de los cuales se realizaron la evaluación de los participantes en relación con los respectivos instrumentos utilizados.

Esta técnica utilizada, ha permitido desarrollar un proceso de interacción entre el investigador y los colaboradores, que están articulado en la identificación y solución del problema. Es indudable que además de esta, se ha contemplado el tema de la observación, a través de la cual se garantiza la representatividad, fiabilidad y confiabilidad de los datos generados.

3.3.2. INSTRUMENTOS

Para la recopilación de los datos se han seleccionado dos

instrumentos, los cuales están conformados por un conjunto de preguntas que ayudarán a entender los niveles de afinidad entre las variables seleccionadas en la investigación. Estos instrumentos fueron adaptados a los de Sonia Palma (2004 y 2005), por lo cual se sometió a juicio de expertos a cargo de tres Magister para su validación, los cuales dieron su visto bueno para la aplicación y utilización del instrumento, el año de validación y confiabilidad corresponde al 2023. Las fichas de validación se visualizarse en el **Anexo 2**.

Validez

Según Hernández et al. (2014, p.200), esto garantiza la validez y efectividad de la instrumentación utilizada, para medir a cada una de las componentes de las dimensiones. Para la presente investigación, esta validación fue sometida a juicio de expertos conformado por docentes entendidos en la materia, quienes tuvieron a bien darnos su opinión favorable al respecto. En las **Tablas 5 y 6** se muestra el resultado alcanzado para cada instrumento, para mayor detalle se muestra en el anexo 5 dicha validación.

Tabla 5

Validez: Instrumento Clima Laboral mediante juicio de expertos

Experto	Nombres y apellidos	Colegiatura	Aplacable
1	MG. Jessica María, Rivera Mansilla	COP. 8449	SI
2	Dra. Juana Yris, Diaz Mujica	COP. 18543	SI
3	MG. Edward Walter, Cristobal Loayza	COP. 13434	SI

Tabla 6

Validez: Instrumento Satisfacción Laboral mediante juicio de expertos

Experto	Nombres y apellidos	Colegiatura	Aplacable
1	MG. Jessica María, Rivera Mansilla	COP. 8449	SI
2	Dra. Juana Yris, Diaz Mujica	COP. 18543	SI
3	MG. Edward Walter, Cristobal Loayza	COP. 13434	SI

Además, se tiene que la muestra procesada contemplo la totalidad de los integrantes de la muestra (**Tabla 7**).

Tabla 7*Procesamiento de casos*

		Nº	%
Casos	Válido	84	100.0
	Excluido	0	.0
	Total	84	100.0

Confiabilidad

Según Hernández et al. (2014, p.200), la confiabilidad de un instrumento esta referido a la capacidad que tiene el mismo para reproducir los datos de manera representativa y confiables, las veces que fuera necesario. En esta investigación, dicho proceso se llevó a cabo a través de la aplicación del estadístico de Alfa de Cronbach, cuyos resultados de Clima y Satisfacción laboral se muestran en las **Tablas 8 y 9**.

Tabla 8*Análisis de fiabilidad de Clima Laboral*

	N
Alfa de Cronbach	de elementos
0.913	50

Para la primera variable analizada, se logró obtener un valor del estadístico de 0.913; lo que indica que indica la alta representatividad y significancia de poder reproducir datos confiables. Esto según los criterios establecidos por Oviedo & Campo (2006).

Tabla 9*Análisis de fiabilidad de Satisfacción Laboral*

	N
Alfa de Cronbach	de elementos
0.839	36

Para la segunda variable analizada, se determinó un valor del estadístico de 0.839; que, según los niveles de confiabilidad utilizados, podemos indicar que el instrumento presenta una alta significancia para la generación de los datos, de acuerdo a la clasificación realizada por Oviedo & Campo (2006).

3.4. TECNICAS PARA PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE DATOS

La cuantificación de cada uno de los ítems, que engloba las dimensiones de la instrumentación utilizada y que permitieron recoger los datos fueron procesados mediante análisis estadístico descriptivo e inferencial, usando para ello los programas de Excel y SPSS. Los resultados generados a través de las encuestas, tanto del clima y satisfacción laboral; fueron analizados mediante tablas y gráficos para conocer el grado de variabilidad en los niveles de respuestas.

3.4.1. RECOLECCION DE DATOS

Para recabar los datos se realizaron gestiones y actividades: Se presentó y solicito permiso a los dueños del establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica; se coordinó con la encargada de la administración del establecimiento Hotelero, con el fin de recibir la autorización que nos permita tomar la encuesta, en función a la disponibilidad de tiempo y espacio de los colaboradores; se aplicaron los instrumentos para recoger datos y luego de recabado la información fue ingresado y procesados en los programas Excel y SPSS.

3.4.2. PRESENTACION DE LA DATOS

La recopilación, tratamiento y evaluación de la información de la investigación, fue desarrollado mediante el programa Microsoft Excel versión 2017 y el software Statical Packagefor the Social Sciences (SPSS) versión 27.0. Los resultaos de describieron de forma narrativa con la presentación de tablas y figuras para complementar.

3.4.3. ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS

Con todos los datos generados, se procedió a diseñar una base de datos, que permitió realizar análisis descriptivo donde se describe todas las características de estudio a través de matrices y graficas. Asimismo, durante el proceso se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smimov, para conocer si el comportamiento de la serie de valores se ajusta a una distribución normal. Esto permitió, que se identifique el tipo de estadística

a utilizar; para nuestro caso, esta fue paramétrica y con ello, las correlaciones se hizo mediante el coeficiente de Pearson (r).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

➤ Análisis descriptivos

Los análisis desarrollados en la presente investigación, se han obtenido tablas y figuras que evidencian las respuestas a cada uno de los objetivos planteados; entre los cuales tenemos los siguientes:

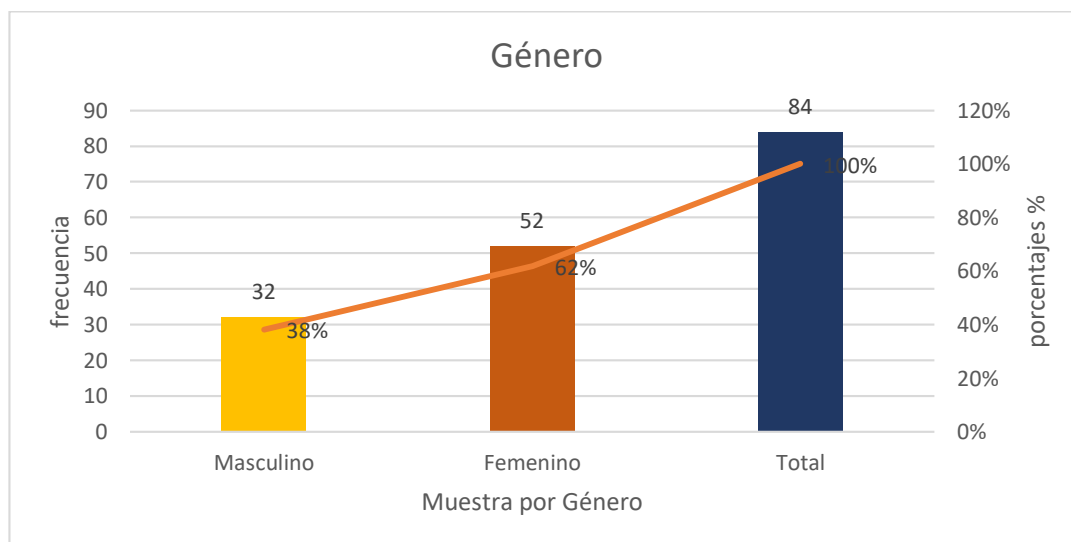
Tabla 10

Género de los encuestados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Masculino	32	38%	38%
Femenino	52	62%	100%
Total	84	100%	

Gráfico 1

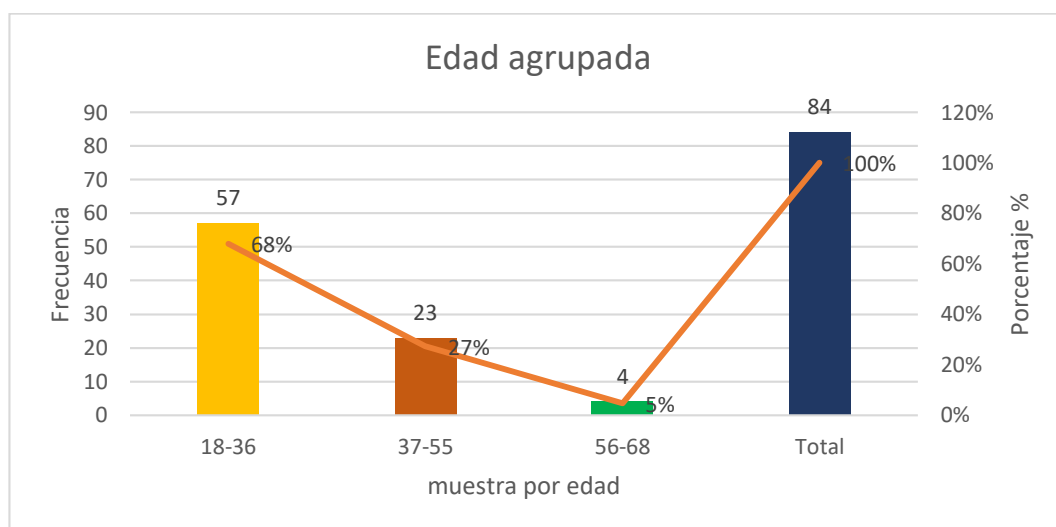
Género de participantes



En la **Tabla 10** y **Grafico 1**, se muestran los resultados por género de los encuestados, observando que el 62% corresponde a femenino y el 38% restante a masculinos. El total de la muestra fue de 84 participantes los que integran el staff del centro hotelero.

Tabla 11*Edad agrupada de los encuestados*

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
18-36	57	68%	68%
37-55	23	27%	95%
56-68	4	5%	100%
Total	84	100%	

Gráfico 2*Edad agrupada de los encuestados*

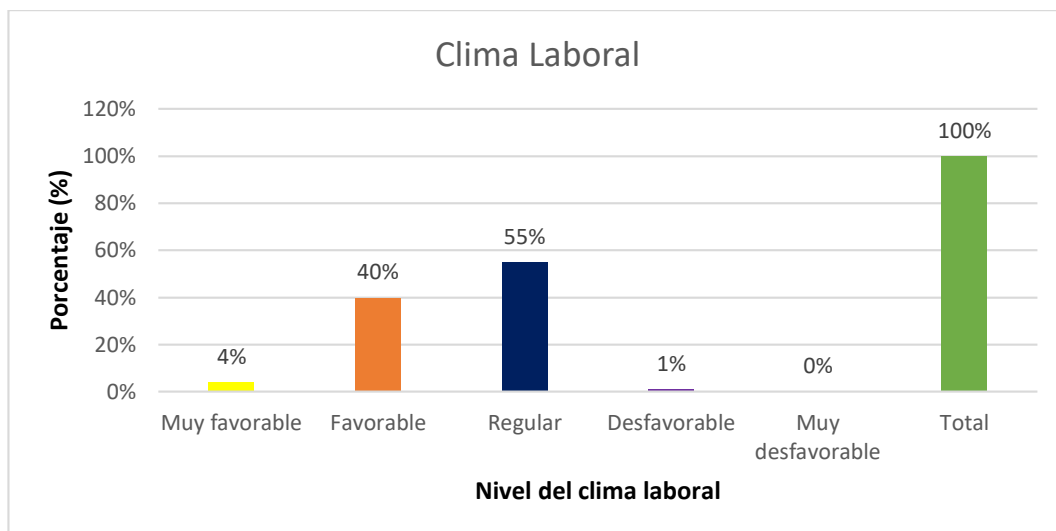
La Tabla 11 y Gráfico 2, muestran los resultados obtenidos de procesar los datos agrupados por edad, así mismo, se evidencia que el 68% tiene entre 18-36 años; 27% de 37-55 años; 5% de 56-68 años.

Tabla 12*Clima laboral en el establecimiento hotelero Gran Hotel Ica*

	Clima Laboral	
	frecuencia	Porcentaje
Muy favorable	3	4%
Favorable	34	40%
Regular	46	55%
Desfavorable	1	1%
Muy desfavorable	0	0%
Total	84	100%

Gráfico 3

Clima laboral en el establecimiento hotelero Gran Hotel Ica



En la **Tabla 12** y **Grafico 3**, se observan los resultados de los encuestados respecto al clima laboral, respondieron el 55% regular; el 40% respondieron favorable; el 4% respondieron muy favorable; el 1% desfavorable y el 0% muy desfavorable.

Tabla 13

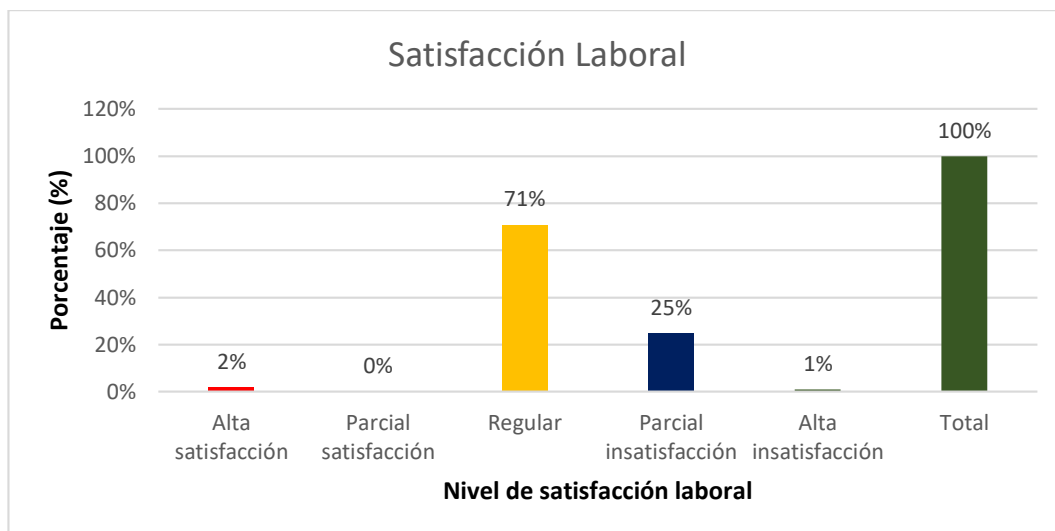
Satisfacción laboral en el Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica

	Frecuencia	Porcentaje
Alta satisfacción	2	2%
Parcial satisfacción	0	0%
Regular	60	71%
Parcial Insatisfacción	21	25%
Alta Insatisfacción	1	1%
TOTAL	84	100%

La **Tabla 13** y **Gráfico 4**, presentan los resultados generados con los datos procesados, en relación a la satisfacción laboral. Afirma el 71% percibe un grado de satisfacción regular; 25% un parcial grado de insatisfacción laboral; 2% percibe un alto grado satisfacción labora; 1% reafirma un alto grado de insatisfacción laboral; 0% parcial grado de insatisfacción laboral.

Gráfico 4

Nivel Satisfacción laboral en el establecimiento hotelero Gran Hotel Ica



Análisis Inferencial

Es el procedimiento para alcanzar conclusiones en relación a la población de investigación a través de una muestra de datos para observar el avance del estudio. Denota importante para la investigación científica y el pensamiento lógico. Por ello que Hernández et al. (2014, p.299), precisa que la inferencia es utilizada para contrastar las proposiciones planteadas en la investigación en base a los datos generados durante la fase experimental.

Tabla 14

Prueba de normalidad de la variable 1 y variable 2

Kolmogorov-Smimov	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción laboral	.090	84	.087
Clima Laboral	.090	84	.089

En función al registro generado y su correspondiente procesamiento estadístico, se obtuvo la **Tabla 14**, y de acuerdo al criterio establecido por la cantidad de datos obtenidos mayor a 50, se escogió los valores estadísticos de Kolmogorov-Smirnov, nos permiten conocer que:

- Los valores de clima laboral presentan una distribución normal; debido, a que el Sig. > 0.05
- Los valores de la satisfacción laboral presentan una distribución normal; debido, a que el Sig. > 0.05.

Sobre la base de estos criterios seleccionados, se consideró conveniente realizar los análisis de correlación para ambas variables, sobre la base de la aplicación de la estadística paramétrica, para lo cual se ha seleccionado el coeficiente de correlación r Pearson.

Se plantea la hipótesis estadística:

H_0 : No existe correlación para el clima y satisfacción.

H_a : Existe correlación para el clima y satisfacción

El criterio de selección está basado en:

Sig. > $p=0.05$, la hipótesis nula se aprueba (H_0).

Sig. < $p=0.05$, la hipótesis alterna se aprueba (H_a)

4.2. CONTRASTACION DE HIPOTESIS

Contrastar hipótesis podríamos describir como procedimiento para hacer una comparación con diversas fuentes que proporcionan puntos de vista o argumentos distintos, esa verificación podríamos llamar contrastación, basándonos en información sólida y real.

Para contrastar las hipótesis planteadas en este estudio, se procedió a realizar las correlaciones con el coeficiente de Pearson (r) y se presentan las tablas correspondientes para cada uno de los procesos correspondiente a las variables Clima Laboral y grado de Satisfacción en los empleados del Gran Hotel Ica, distrito de Ica 2021, para lo cual se hizo uso de la **Tabla 15**, que muestran los rangos de relación.

Tabla 15

Rangos de correlación para r Pearson

Rangos	Descripción	Rango	Descripción
-1	Es negativa grande y perfecta	0	Es nula
(-0.9 al -0.99)		(0.01 al 0.19)	Es positiva muy baja
(-0.7 al -0.89)	Es negativa muy alta		Es positiva baja
(-0.4 al -0.69)	Es negativa alta	(0.2 al 0.39)	Es positiva moderada
(-0.2 al -0.39)	Es negativa moderada	(0.4 al 0.69)	Es positiva alta
(-0.01 al -0.19)	Es negativa baja	(0.7 al 0.89)	Es positiva muy alta
	Es negativa muy baja	(0.9 al 0.99)	Es positiva grande y perfecta
		1	

Fuente. Kazmier, 1990 citado en Choque (2020).

Hipótesis General

H1: Existe relación directa entre Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Ho: No Existe relación directa entre Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

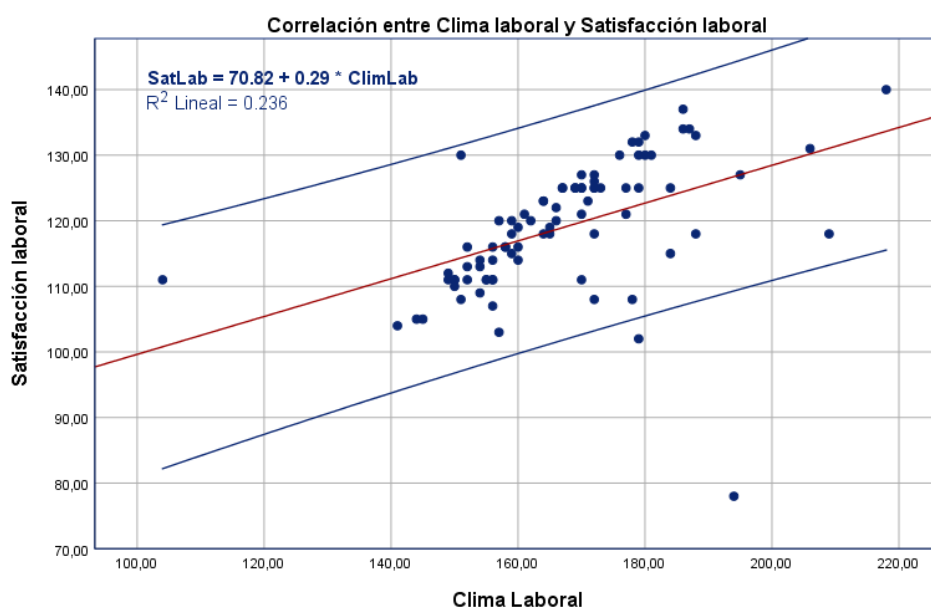
Tabla 16

Correlación para la hipótesis general clima laboral y grado de satisfacción laboral

		Satisfacción laboral	Clima Laboral
Satisfacción laboral	Correlación de Pearson	1	.486**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	84	84
Clima Laboral	Correlación de Pearson	.486**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	84	84

Gráfico 5

Correlación de clima laboral y grado de satisfacción laboral



Se puede observar en la **Tabla 16** y **Gráfico 5**, que hay una relación directa de nivel positiva baja, que se corrobora con el estadístico de Pearson cuyo valor fue de $r=0.486$, que nos indica una afinidad moderada; además, se tiene que el Sig fue de 0.000, el cual es menor al p-valor, por consiguiente, se desaprueba la Ho y se aprueba la Ha, con lo cual existe afinidad entre las variables analizadas.

Hipótesis específica 1

H1: Existe relación directa entre el Clima laboral y la Significación laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Ho: No Existe relación directa entre el Clima laboral y la Significación laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021

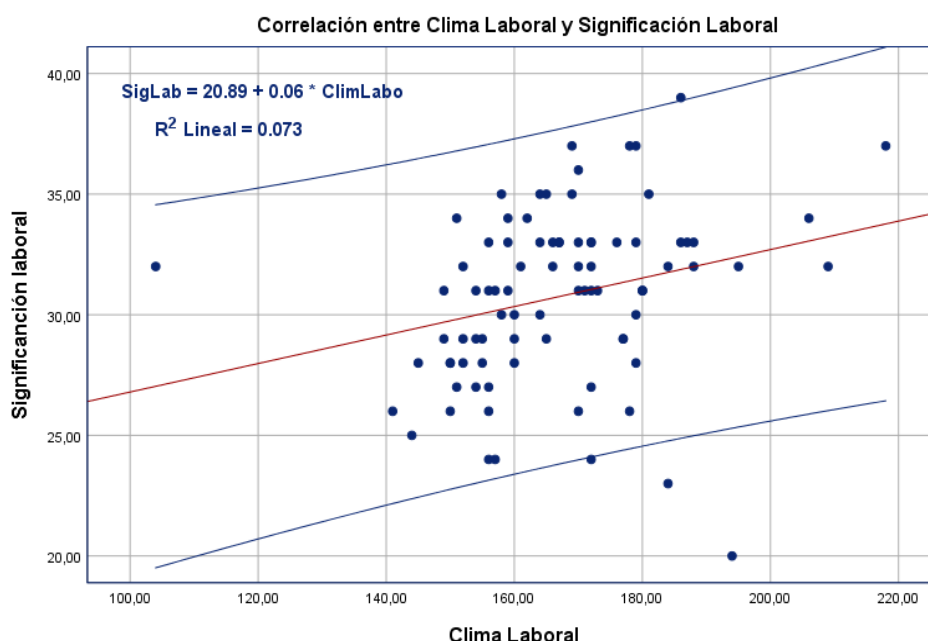
Tabla 17

Correlación de clima laboral y significación laboral para los empleados del Gran Hotel Ica

		Clima Laboral	Significación laboral
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	.271*
	Sig. (bilateral)		.013
	N	84	84
Significación laboral	Correlación de Pearson	.271*	1
	Sig. (bilateral)	.013	
	N	84	84

Gráfico 6

Correlación de clima laboral y significación laboral



En la **Tabla 17** y **Gráfico 6**, se muestran los niveles de asociación entre las variables analizadas, habiéndose obtenido el estadístico de Pearson con un valor de $r = 0.271$ que nos indica un nivel positivo bajo; además, se obtuvo un Sig con un valor de 0.013, el cual es inferior al p-valor, lo que permite desaprobando la Ho y aprobar la Ha, que indica que hay asociación para clima

laboral y significación laboral, para empleados del Establecimiento Hotelero Gran hotel Ica, distrito de Ica 2021.

Hipótesis específica 2

H1: Existe relación directa entre el Clima laboral y el entorno de trabajo de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Ho: No Existe relación directa entre el Clima laboral y el entorno de trabajo de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Tabla 18

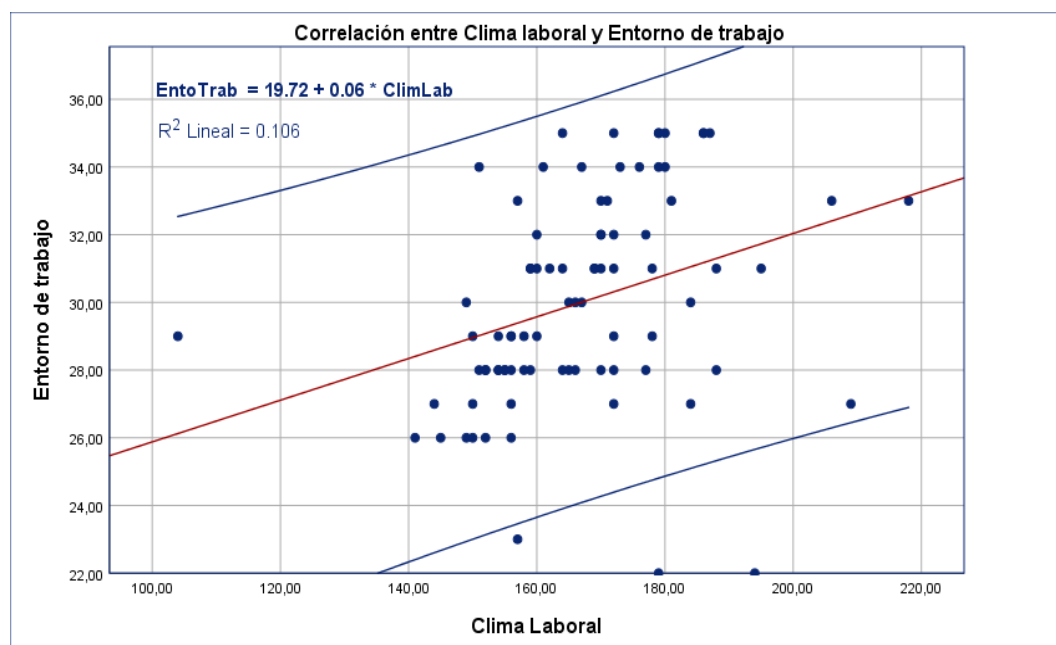
Correlación de clima laboral y el entorno de trabajo para empleados del Gran Hotel Ica

		Clima Laboral	Entorno de trabajo
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	.326**
	Sig. (bilateral)		.003
	N	84	84
Entorno de trabajo	Correlación de Pearson	.326**	1
	Sig. (bilateral)	.003	
	N	84	84

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).

Gráfico 7

Correlación de clima laboral y entorno de trabajo



Mediante los análisis generados, se obtuvieron las evidencias plasmadas en la **Tabla 18** y **Gráfico 7**, donde apreciamos que el estadístico de Pearson cuyo valor fue $r=0.326$, no indica que la afinidad entre las variables

es de tipo positiva baja; mientras que el Sig alcanza un valor de 0.003, el cual es inferior al p-valor, con lo cual desaprobamos la Ho y aprobamos la Ha, que nos indica que hay asociación para clima laboral y el entorno de trabajo de los empleados del Establecimiento Hotelero Gran hotel Ica, distrito de Ica 2021.

Hipótesis específica 3

H1: Existe relación directa entre el Clima laboral y la distinción personal de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

Ho: No Existe relación directa entre el Clima laboral y la distinción personal de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

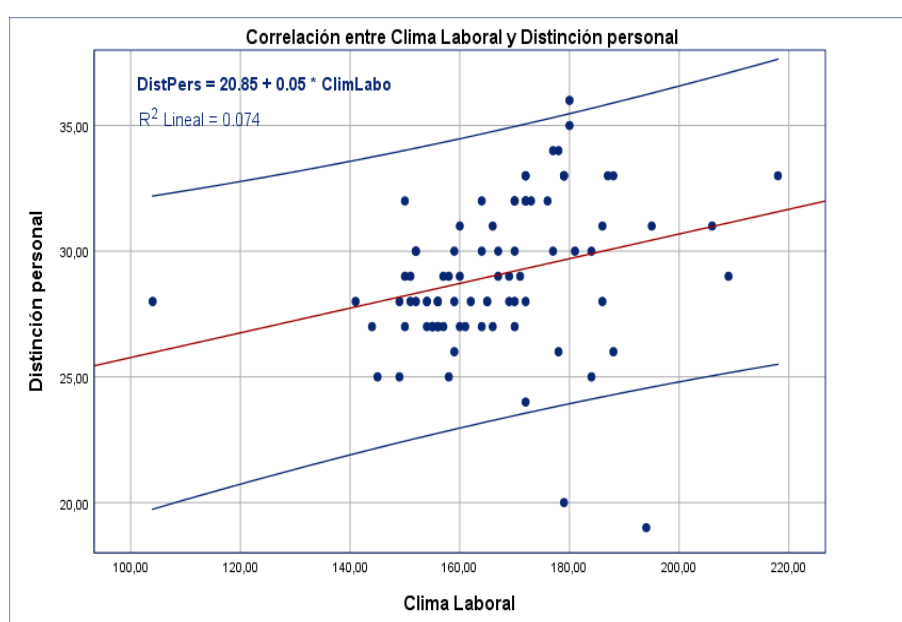
Tabla 19

Correlación de clima laboral y distinción personal para los empleados del Gran Hotel Ica

		Clima Laboral	Distinción personal
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	.272*
	Sig. (bilateral)		.012
	N	84	84
Distinción personal	Correlación de Pearson	.272*	1
	Sig. (bilateral)	.012	
	N	84	84

Gráfico 8

Correlación de clima laboral y distinción personal



La **Tabla 19** y **Gráfico 8**, contiene los resultados generados mediante la estadística inferencia, con la cual se determinó el estadístico de Pearson, cuyo valor fue de $r=0.272$ y que nos indica que hay una afinidad de tipo positiva baja entre las variables analizadas; mientras que el Sig alcanzo un valor de 0.012, el cual es inferior al p-valor, permitiendo con ellos, desaprobar la H_0 y aprobar la H_a , de tal forma que se corrobora que entre las variables existe asociación.

Hipótesis específica 4

H1: Existe relación directa entre el Clima laboral y el beneficio económico de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

H_0 : No Existe relación directa entre el Clima laboral y el beneficio económico de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.

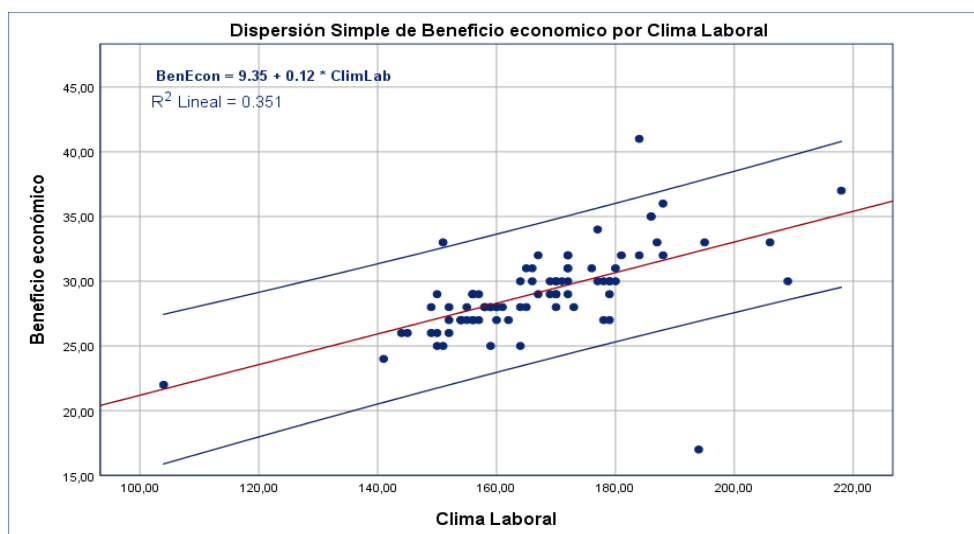
Tabla 20

Correlación de clima laboral y el beneficio económico para los empleados del Gran Hotel Ica

		Clima Laboral	Beneficio económico
Clima Laboral	Correlación de Pearson	1	.592**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	84	84
Beneficio económico	Correlación de Pearson	.592**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	84	84

Gráfico 9

Correlación de clima laboral y beneficio económico



A través del procesamiento de los datos, mediante la estadística inferencial, se logró generar la **Tabla 20** y **Gráfico 9**, que muestran los valores del estadístico de Pearson cuyo valor fue de $r=0.592$ que nos indica que la afinidad entre las variables es de tipo positiva moderada; mientras que el Sig fue de 0.000, valor inferior al p-valor, con lo cual se desaprueba la H_0 y se aprueba la H_a , que indica que existe afinidad entre clima laboral y beneficio económico entre los empleados del Establecimiento Hotelero Gran hotel Ica, distrito de Ica 2021.

CAPÍTULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

En la actualidad es de gran importancia para toda organización, buscar el desarrollo constante del factor humano en las instituciones, impulsando a la mejora del entorno laboral, para un mejor desenvolvimiento de los colaboradores, ya que esto aumenta el rendimiento y por consiguiente el Clima Laboral.

En la presente investigación se pudo corroborar la existencia de la afinidad entre las variables analizadas, de tipo positiva baja para clima laboral y grado de satisfacción en los colaboradores del Gran Hotel Ica, distrito de Ica – 2021 con r Pearson 0.486 y con p valor muy significativo (0.000), Victorio (2018), determina la afinidad de tipo positiva directa para clima organizacional y satisfacción, entre los colaboradores del área operacional en las empresas aseguradoras. Coincidiendo con nuestra investigación que un buen clima organizacional es primordial para el alcance de objetivos y metas propuestas para los trabajadores de una organización. Realizó la prueba de normalidad con Kolmogorov-Smirnov, ya que su población muestral es de 183 empleados. Además, pudo evidenciar todos los elementos y condiciones de trabajo como operan los trabajadores, existe comunicación asertiva y desarrollo personal que incide en la satisfacción del trabajador.

Mientras que Celada E. y Rodríguez C. (2018), en su investigación descriptiva correlacional evidencio que la afinidad entre las variables identidad y competencia, son de tipo significativa; mientras que Rosales (2020) quien afirma en su estudio la existencia de una relación directa entre el clima organizacional y satisfacción, entre los empleados administrativos del GADPC, que se corrobora con el valor del estadístico de Pearson de $r=0.870$.

En cuanto al **objetivo específico 1**, los resultados dieron a conocer que existe una correlación positiva baja entre clima laboral y significación laboral de los colaboradores del Gran Hotel Ica, con un coeficiente de correlación r Pearson 0.271. Nuestra investigación en parte guarda relación con Rosales

et al. (2020), que evidencia que el clima laboral influye significativamente en el campo laboral. Es cierto que las condiciones de buen clima permiten que los colaboradores tengan un mejor desempeño y por ende también tengan el reconocimiento oportuno.

En el **objetivo específico 2**, vemos que el resultado generado, nos indica que la afinidad alcanzada mediante el estadístico de Pearson fue de $r=0.326$, que nos indica que es de tipo positiva baja, entre el Clima laboral para los colaboradores pertenecientes a la empresa Gran Hotel Ica, y cuenta con una relación positiva baja con el entorno de trabajo. Pilligua y Arteaga (2019) cuya investigación tuvo una participación de 87 empleados, considera el entorno de trabajo como factor clave e importante para la productividad de las empresas, por ello, en su estudio consideró importante valorar el entorno laboral. En nuestra investigación también consideramos relevante el entorno laboral. Sin embargo, en su hallazgo encontró que la organización no era apropiada lo que afectaba negativamente en el desarrollo de la empresa. Por este motivo, recomendó que las empresas deben enfocarse en crear entornos de trabajo saludables. Por otro lado, deduce que las condiciones de trabajo en la institución tienen relación directa con el clima Laboral en los colaboradores.

En nuestro **objetivo específico 3**, se corrobora que existe una relación directa positiva media entre el clima laboral y distinción personal en cuanto a reconocimiento de los trabajadores del Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica, distrito de Ica – 2021 con un valor relacional de r Pearson 0.272 y con valor de p significativo de (0.012), aceptando la hipótesis específica 3, propuesto por el investigador. Victorio (2018), tiene en su trabajo de investigación una muestra de 183 trabajadores, mayor cantidad compara a la nuestra que tuvo 84 empleados, no obstante, obtiene datos interesantes lo cual reafirma nuestra investigación, comenta que el ambiente laboral de los colaboradores se condiciona por muchos factores para que este sea positivo y adecuado, y que los empleados necesitan tener reconocimiento por las funciones que realizan, ser incentivados para un mejor desempeño. De acuerdo con esto, un reconocimiento hacia los trabajadores es esencial para la buena salud laboral en una institución, lo cual da como resultado, un buen

entorno laboral, saludable, propicio para que puedan abordarse nuevos objetivos que beneficien tanto al trabajador como a la empresa.

En cuanto al **objetivo específico 4**, apreciamos el nivel de afinidad que hay para las variables clima laboral y beneficio económico, la cual se corrobora con el estadístico de Pearson cuyo valor fue de $r=0.592$; mientras que para Pino (2019), en su investigación se refiere hace referencia sobre la contrapartida que recibe el colaborador por el desarrollo de sus actividades en la organización, la cual se plasma a través de una remuneración equivalente al rendimiento alcanzado. Este nivel de interacción, entre el esfuerzo desarrollado y su valoración económica, permite lograr ciertos niveles de satisfacción, debido a que alcanza a cubrir una variedad de necesidades individuales.

CONCLUSIONES

Sobre la base de los resultados generados, para cada una de los objetivos planteados, se ha podido obtener las respuestas que se detallan a continuación:

PRIMERA: Se corrobora el nivel de afinidad de tipo directa positiva baja para el clima laboral y el grado de satisfacción, entre los colaboradores del Gran Hotel Ica, distrito de Ica – 2021, con r Pearson 0.486 y un Sig de (0.000); esto nos indica que ambas variables analizadas son elementos básicos para lograr cambios significativos en la mejora del desenvolvimiento de los colaboradores, y puede considerarse como una ruta perfecta para buscar mejoraras de desarrollo.

SEGUNDA: Se comprueba la existencia de una asociación de tipo directa positiva baja para clima laboral y significación, entre los trabajadores que laboran en el Gran Hotel Ica, distrito de Ica, el cual se evidencia con el valor alcanzado por r Pearson 0.271 y con un “Sig” de (0.013), donde se aceptó la hipótesis específica 1 propuesto. Este resultado nos revela que el clima es positivo y ello afecta positivamente en el reconocimiento a los trabajadores, ya que se sienten algunas veces valorados por el trabajo que realizan. Sin embargo, para lograr mejoras en este aspecto se requería implementar algunas políticas que permitan a mejorar esta relación.

TERCERA: Evidenciamos la existencia de la afinidad alcanzada entre las variables clima laboral y entrono de trabajo, a través del valor obtenido para r Pearson de 0.326, entre los colaboradores del Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica, distrito de Ica – 2021. Esto no indica que la relación del ambiente laboral y propiamente ambiente de trabajo es positiva y esto conlleva un ambiente favorable para alcanzar mayor productividad. Sin embargo, siempre habrá aspectos de mejora como por ejemplo evitar conflictos, la desmotivación y otras causas que pudieran afectar esta relación.

CUARTA: Se corrobora la asociación de tipo directa positiva media, entre clima laboral y distinción personal, correspondiente a trabajadores de las instalaciones del Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica, distrito de Ica, con

un valor relacional de r Pearson 0.272 y con valor de p significativo de (0.012), aceptando la hipótesis específica 3, propuesto por el investigador.

QUINTA: Así mismo se da a conocer la asociación entre clima laboral y beneficios económicos, entre los trabajadores del Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica, distrito de Ica, con un valor relacional de r Pearson 0.592 que nos indica que es de tipo directa positiva moderada.

RECOMENDACIONES

➤ **Para la Dirección Regional de Turismo.**

- Implementación de Talleres Educativos para la capacitación en los temas relacionados al Clima laboral y su manejo en los Establecimientos Hotelero de la Región.
- Promocionar mediante actividades diversas las evaluaciones e intervenciones en los centros hoteleros, para conocer las interacciones de los colaboradores con su entorno laboral.
- Apoyar a nuevas investigaciones que desarrollen y potencien la actividad turística en la región.

➤ **Al Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica.**

- Implementar un área encargada del talento humano para mejorar en su Clima laboral de forma óptima y saludable.
- Realizar capacitaciones a los colaboradores.
- Implementar un programa de recompensas mensuales, como empleado del mes, para generar reconocimiento laboral a sus trabajadores.
- Seguir apoyando investigaciones futuras para el mejoramiento de las diversas áreas que ameriten.

➤ **Para los dueños del Establecimiento Hotelero Gran Hotel Ica.**

- Desarrollar las propuestas dadas por el investigador, para seguir mejorando en los aspectos mencionados.
- Apoyar a nuevas investigaciones venideras, con el fin de desarrollar y fortalecer su empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arrabal (6 febrero 2024). *Teoría de Herzberg: como mejorar la motivación de tu equipo*. Randstad.
<https://www.randstad.es/contenidos360/retencion/que-es-la-teoria-de-herzberg/>
- Azkue, Inés (29 de mayo de 2023). *Clima organizacional*. Enciclopedia Humanidades. <https://humanidades.com/clima-organizacional/>.
- Bautista y Uriarte (2019). *Nivel de satisfacción laboral en el personal programa nacional de alimentación escolar – Jaén Cajamarca*. Tesis de licenciatura. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias empresariales. Cajamarca Perú. chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/2424/1/TL_BautistaRoqueJames_UriarteBecerraHector.pdf
- Bernal Clemente, B. A. (2021). *El clima organizacional en tiempos de covid y su relación con el comportamiento organizacional en el personal administrativo del Hospital Regional de Huancavelica 2021*. Tesis de pregrado, Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Repositorio institucional UNHEVAL.
<https://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/7635>
- Caballero (2002). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza. Profesorado*. Revista de Currículum y Formación de Profesorado. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=56751267012>
- Cabrera A. (2018) *Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en colaboradores de una institución Pública. Universidad ESSAN*. <https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/1210/Cabrera%20Salas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Calderón R. (2021) *Relación entre el clima organizacional y productividad de los trabajadores de una agroexportadora de la ciudad de Ica, 2021*. Tesis de pregrado. Universidad Autónoma de Ica, Perú.
<https://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/20.500.14441/1201/1/Renata%20Alexandra%20Calder%C3%B3n%20Ingunza.pdf>.

- Carmen, R. (2020, agosto 31). *Eficacia y eficiencia*. Brainly.
<https://brainly.lat/tarea/22632983>
- Carrizo (2001). *Significación laboral* / Javier Carrizo. - 1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires: Autores de Argentina, 2021. 70 p.; 21 x 15 cm.
[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://javiercarrizo.com/wp-content/uploads/2021/02/SignificacionLaboral.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://javiercarrizo.com/wp-content/uploads/2021/02/SignificacionLaboral.pdf)
- Castro Vega, S. (2021). *Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en organizaciones públicas y privadas* - 2021. [Tesis de pregrado, Universidad de Lima]. Repositorio institucional Universidad de Lima.
<https://repositorio.ulima.edu.pe/handle/20.500.12724/13192>
- Celada y Rodríguez (2018). *Identidad y Competencia Laboral de los docentes de secundaria de una Institución Educativa, Ica-2018* [Tesis postgrado maestro en Administración educativa Universidad Cesar Vallejo]
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27556/celada_re.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang, M., Vega, MC, Martín, MJ, Rodrigo, MJM, Núñez, A., & Partido, AN (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Universidad Pontificia Comillas, Madrid España.
- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta edición Mc Graw Hill. Impreso en Colombia
- Chiavenato I. (2007). *Administración de Recursos humanos: El capital humano de las organizaciones*. (8va. ed.) México, México: McGraw-Hill.
[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf)
- Chiavenato I. (2009). *Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones*, Segunda Edición Mc Graw impreso en México.
[chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones.pdf](https://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones.pdf)
- Choque (2020). *Análisis de la correlación entre Resiliencia-Estrés en niños en situación de maltrato en el albergue transitorio municipal* - Bicentenario

Bolivia Solidaria - a través de una aplicación móvil. Fides et Ratio - Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia,19(19), 175-204. Recuperado en 03 de noviembre de 2024, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2071-081X2020000100009&lng=es&tlng=es.

Chunga y Escuza (2023). *La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática*. Diversitas,19(1), 163-181.<https://doi.org/10.15332/22563067.9109>
<https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/9109>

Enciclopedia humanidades (s/f). *Clima organizacional: que es, factores y características*. <https://humanidades.com/clima-organizacional/>

Espinoza (22 de enero 2023). *Técnicas y servicios de hotelería, apuntes de economía*. <https://www.docsity.com/es/docs/tecnicas-y-servicios-de-hoteleria/9431901/>

Galaz (2003). *La Satisfacción laboral de los académicos mexicanos en una universidad estatal publica: la realidad institucional bajo lente del profesorado*. Tenayuca 200, col. Sta. Cruz Atoyac,03310, Deleg. Benito Juárez, México.
https://www.google.com.pe/books/edition/La_satisfacci%C3%B3n_laboral_de_los_acad%C3%A9micos_mexicanos_en_una_universidad_estatal_publica:_la_realidad_institucional_bajo_lente_del_profesorado/Tenayuca_200_col_Sta_Cruz_Atoyac_03310_Deleg_Benito_Ju%C3%A1rez_M%C3%A9xico/hl=es&gbpv=1&dq=satisfacci%C3%B3n+en+el+trabajo&pg=PA21&printsec=frontcover

Gan y Triginé (2013). *Clima laboral*. Ediciones Díaz de Santos. Madrid, España.
https://www.google.com.pe/books/edition/Clima_laboral/bSSMoQ-2pwlC?hl=es&gbpv=1&dq=Clima+laboral+libros&printsec=frontcover

Gestión (29 abril 2019). *Aptitus: 86% de trabajadores renuncia por mal clima laboral generado por jefes*. Diario Gestión.
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/aptitus-86-trabajadores-renuncia-mal-clima-laboral-generado-jefes-265382-noticia/>

Gran Hotel Ica (s/f). *Complejo Hotelero de Ica*. Recuperado en https://www.facebook.com/photo/?fbid=2095020807401285&set=pb.100050233856124.-2207520000&locale=es_ES

- Gómez, D. (26 de octubre 2022). Qué es la satisfacción laboral (y cómo medirla y mejorarla). Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-laboral>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. (4ta ed.) México: McGraw-Hill. Recuperado: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://187.191.86.244/rc eis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.) México: McGraw-Hill. Recuperado: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.esup.edu.pe/wp-content/uploads/2020/12/2.%20Hernandez,%20Fernandez%20y%20Baptista-Metodolog%C3%ADa%20Investigacion%20Cientifica%206ta%20ed.pdf
- Hotmart (10 agosto 2023). *¿Qué es el clima organizacional y cómo mejorarlo en tu empresa? Clima organizacional: ¿qué es y cómo mejorarlo?*; Hotmart. <https://hotmart.com/es/blog/clima-organizacional>
- Hotmart (25 de mayo 2021). *Realización personal: como alcanzar tus objetivos y vivir plenamente*. <https://hotmart.com/es/blog/realizacion-personal>
<http://doi.org/10.1108/09596110310475658>
- Jenifer, R. (2022, noviembre 2). *Psicofisiología de la motivación*. Genially. <https://view.genial.ly/psicofisiologia-de-la-motviacion>.
- Kazmier, J. L. (1990). *Estadística Aplicada a la Administración y la Economía* (2 ed.). Bogotá: McGrawHill. https://issuu.com/luismauriciovasquez/docs/kazmier___diaz_-_estadistica_aplica
- Lamb, C. W., Hair, J. F., & McDaniel, C. (2006). *Fundamentos de marketing* (4ª.ed). México D.F. Thomson.

- Martin, C. (8 octubre 2024). Control laboral: ¿cómo gestionar mejor a tus empleados? Sesame HR. <https://www.sesamehr.es/blog/control-laboral/>
- Menéndez Cuenca, J. L., & Master en Liderazgo Positivo y Estrategia por el IE, M. C. C.-I. (6 de julio de 2022). Comunicación en el trabajo: ¿Cuál es su importancia y cómo mejorarla? ChVmpionMind. <https://chvmpionmind.com/es/comunicacion-en-el-trabajo/>
- Moreno, Chang y Romero (2018). Satisfacción Laboral en las Pymes colombianas del sector Textil-Confección. Artículo científico de Satisfacción Laboral en las Pymes colombianas del sector Textil-Confección 1 Revista Venezolana de Gerencia, vol. 23, núm. 82, 2018 Universidad del Zulia, Venezuela Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29056115009>
- Morillo Moronta, I. J., (2006). Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del Departamento....Sapiens. Revista Universitaria de Investigación, 7(1), 43-57.
- OIT (s/f). *Condiciones de trabajo*. <https://www.oitcinterfor.org/taxonomy/term/3445>
- Ortega, C. (21 junio 2021). Qué es el clima organizacional. Características e importancia. QuestionPro. <https://www.questionpro.com/blog/es/que-es-el-clima-organizacional/>
- Oses, P. (2022, octubre 5). *Autorrealización profesional*. *Psicología y Mente*. <https://psicologiaymente.com/organizaciones/comprendiendoautorrealizacion-profesional>
- Palma, S. (2000). *Motivación y Clima Laboral en personal de entidades universitarias*. Revista de Investigación en Psicología, Vol. 3, Nº 1 Lima: UNMSM. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bVrevistas/Investigacion_Psicologia/v03_n1/index.htm
- Palma, S. (2004). *Escala clima laboral. Manual* (primera edición). Perú, Lima. Obtenido de https://www.academia.edu/7596386/ESCALA_CLIMA_LABORAL_CL_SPC_Manual_1o_Edici%C3%B3n

- Palma, S. (2004). Escala de Satisfacción laboral. Validado en trabajadores de Lima Metropolitana. <https://es.slideshare.net/slideshow/386911381-escaladesatisfaccionlaboral/195276025>
- Pilligua, L. & Arteaga, M. (2019). El Clima Laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía.Ltda. Universidad el Bosque, Colombia. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Pino Anchante (2019). *Grado de Satisfacción Laboral y el Grado de Satisfacción del Cliente Externo en Negocios de venta de comida en el periodo Enero a octubre 2018*. Tesis de Grado universidad privada de Ica. <http://repositorio.upica.edu.pe/bitstream/123456789/404>
- Porto y Gardey (20 marzo 2008). *Comunicación*. Definición de https://definicion.de/comunicacion/#google_vignette
- Porto y Merino (23 noviembre 2023). Artículo Condición de trabajo. <https://definicion.de/condicion-de-trabajo/>
- Quiroa (08 febrero 2021) *Teoría de Herzberg: que es, factores y ejemplos*. <https://economipedia.com/definiciones/teoria-de-herzberg.html>
- Robbins, Stephen; Judge, Timothy. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México D.F.: Pearson.
- Rodríguez (14 de mayo 2023). *Compromiso laboral: ¿Como mantener un equipo motivado y productivo?* <https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/compromiso-laboral/>
- Rosales Quijano, G. (2020). *El clima organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores del área administrativa del GAD provincial de Cotopaxi. [Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.]* <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32381>
- The Great Place To Work Perú (2018), mejores lugares para trabajar. chrome-extension://efaidnbnmnibpcajpcglclefindmkaj/<https://www.greatplacetowork.com.pe/images/lists/las-mejores-2018/GPTW-Los-Mejores-Lugares-Para-Trabajar-2018.pdf>
- Vargas (2021). *Aplicación de la teoría Rensis Likert en el clima organizacional de una institución educativa*. Lima. Artículo científico. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/1558/2172#:~:te>

xt=Likert%2C%20establece%20los%20siguientes%20sistemas,se%20h
alla%20centralizado%20y%20formalizado.

Velásquez (30 de junio 2018). Importancia de la satisfacción laboral para el
éxito de una empresa. Question Pro.
[https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-
laboral/](https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-laboral/)

Victorio (2018). La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral
de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales
empresas aseguradoras de Lima. Tesis para optar licenciatura en
administración. Universidad San Ignacio de Loyola, Lima, Perú.
[https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/e2ef81a5-3f47-4c8c-
9b35-6e6a96d55ddd](https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/e2ef81a5-3f47-4c8c-9b35-6e6a96d55ddd)

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Ordoñez Revoredo, A. (2026). *Clima laboral y grado de satisfacción laboral de
los empleados del Gran Hotel Ica, distrito de Ica 2021* [Tesis de pregrado,
Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	METODOLOGIA
PROBLEMA GENERAL ¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral de los empleados del del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021?	OBEJTIVO GENERAL Determinar la relación que existe entre Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.	HIPOTESIS GENERAL Existe relación directa entre Clima Laboral y Grado de Satisfacción Laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.	Clima laboral	Realización personal Compromiso laboral.	ENFOQUE: Cuantitativo ALCANCE: Relacional DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: No experimental.
PROBLEMAS ESPECIFICOS P1. ¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y La Significación laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021?	OBJETIVOS ESPECIFICOS O1. Explicar la relación que existe entre Clima Laboral y La Significación laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.	HIPOTESIS ESPECÍFICAS H1. Existe relación directa entre el Clima laboral y la Significación laboral de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.		Control de trabajo	 Donde: M = Muestra. X= Clima Laboral. y= Satisfacción Laboral R = Correlación que existe entre ambas.
P2. ¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y El Entorno de trabajo de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021?	O2. Establecer la relación que existe entre Clima Laboral y El Entorno de trabajo de los empleados del	H2. Existe relación directa entre el Clima laboral y El Entorno de trabajo de los	Satisfacción laboral	Comunicación Entorno laboral	
				Significación laboral	

P3. ¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y La Distinción personal de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021?	Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021. O3. Precisar la relación que existe entre Clima Laboral y La distinción personal de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.	empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021. H3. Existe relación directa entre el Clima laboral y La Distinción personal de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.	Entorno de trabajo Distinción personal Beneficio económico	MUESTRA: 84 trabajadores TECNICAS: Encuestas. TECNICAS DE ANALISIS Y RESULTADOS: mediante análisis estadístico descriptivo e inferencial. INSTRUMENTOS. Escala de Likert
P4. ¿Cuál es la relación que existe entre Clima Laboral y el Beneficio económico de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021?	O4. Demostrar la relación que existe entre Clima Laboral y el Beneficio Económico de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.	H4. Existe relación directa entre el Clima laboral y el Beneficio económico de los empleados del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021.		

ANEXO 2

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE CLIMA LABORAL

Ficha técnica de la variable clima laboral

Título de estudio:	Cuestionario de Clima Laboral de los empleados del del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021
Objetivo de estudio	Determinar la relación de clima laboral y grado de satisfacción laboral
Autor:	Aldair José Ordoñez Revoredo
Lugar:	Gran Hotel Ica, Departamento de Ica
Año:	2021
Aplicación:	Colectiva e individual
Total, población	114 trabajadores
Total, muestra	84 colaboradores
Edad de aplicación	Mayores a 18 años
N.º Ítems	50 preguntas
Tiempo de aplicación:	30 minutos
Significación:	Se evalúa el clima laboral teniendo en cuenta las 5 dimensiones, con escala de Likert dende 1 (muy favorable); 2 (favorable); 3 (Regular);4 (Desfavorable) y 5 (muy desfavorable).
Validación del instrumento:	Se validó mediante juicio por expertos con apoyo de tres docentes entendidos de la materia.
Confiabilidad del instrumento:	La confiabilidad se realizó mediante alfa de Cronbach cuyo resultado alcanzó α 0.913.

Fuente. Autoría propia adaptado a Palma (2004).

ENCUESTA DE CLIMA LABORAL

La presente encuesta, busca generar datos relevantes de la percepción de los trabajadores del Gran Hotel Ica, con respecto al Clima Laboral.

Para ello, la encuesta está estructurada en dos componentes principales: A) Aspecto demográficos y B) Clima Laboral.

A)Aspecto demográficos:

Edad:

Género:

Masculino ☐ Femenino ☐ Otros ☐

Cargo que ocupa:

Directivo ☐ Empleado ☐ Operario laboral ☐

Centro laboral:

Estatual ☐ Privada ☐

Área laboral:

Producción ☐ Servicio ☐

Consentimiento:

Acepto participar ☐ No deseo participar ☐

B)Clima Laboral:

En esta sección de la encuesta, se presentan preguntas de tipo politómicas en la escala de Linkers, que están relacionadas con las características del entorno ambiental de su centro laboral.

Se le solicita, leer cada una de las preguntas con mucho cuidado, antes de proceder a realizar el marcado de su respuesta de preferencia, con el símbolo X en una de las alternativas. Por favor, conteste cada una de ellas.

	Preguntas	Muy favorable	favorable	regular	desfavorable	Muy desfavorable
1	Hay posibilidades de avance en la institución.					
2	Se percibe dedicación hacia el triunfo en la organización.					
3	Las autoridades proporcionan respaldo para vencer los desafíos que surgen.					
4	Es posible acceder a la información requerida para realizar el trabajo.					

5	Los colegas de trabajo colaboran mutuamente.					
6	Los líderes de la empresa se preocupan por el triunfo de sus empleados.					
7	Cada empleado garantiza sus grados de éxito en el trabajo.					
8	En la entidad, los métodos de trabajo se optimizan de manera constante.					
9	En mi despacho, el flujo de información es muy dinámico y rápido.					
10	Los propósitos educativos son desafiantes.					
11	Se involucra en establecer los objetivos y las medidas para alcanzarlos.					
12	Se ve a cada trabajador como un elemento crucial para el triunfo de la organización.					
13	La valoración que se realiza del trabajo contribuye a perfeccionar la labor.					
14	En los equipos laborales, se mantiene una relación armónica.					
15	Los empleados tienen la posibilidad de tomar decisiones respecto a las tareas que les pertenecen.					
16	Se aprecian los elevados índices de rendimiento.					
17	Los empleados mantienen un compromiso con la entidad.					
20	El equipo con el que colabora, opera como un equipo altamente unido.					
21	Las autoridades manifiestan gratitud por los éxitos.					
22	En la oficina, se optimizan las tareas diariamente.					
23	Las obligaciones están claramente establecidas.					
24	Es factible la interacción con individuos de alta posición.					
25	Se tiene la posibilidad de llevar a cabo el trabajo de la mejor manera posible.					
26	Las tareas que se realizan facilitan el aprendizaje y el desarrollo.					
27	Realizar las actividades cotidianas en el trabajo, favorece el crecimiento del personal.					
28	Disponemos de un sistema para la supervisión y regulación de las actividades.					

29	En la institución, los desafíos son enfrentados y vencidos.					
30	Hay una adecuada gestión de los recursos educativos.					
31	Los superiores fomentan la formación requerida.					
32	Adherirse a las tareas de trabajo es una labor motivadora.					
33	Hay reglas y procesos como directrices laborales.					
34	La entidad incentiva y estimula la comunicación interna.					
35	La retribución resulta interesante en comparación con la de otras entidades.					
36	La entidad fomenta el crecimiento de los empleados.					
37	Los productos y/o servicios de la entidad, generan orgullo en los empleados.					
38	Los propósitos laborales están claramente establecidos.					
39	Los directivos atienden las propuestas que se les ofrecen.					
40	Las metas laborales están vinculadas con la visión de la organización.					
41	Se fomenta la creación de ideas innovadoras o creativas.					
42	Existen una definición precisa de la visión, misión y valores en la entidad.					
43	La labor se lleva a cabo siguiendo métodos o planes preestablecidos.					
44	Hay cooperación entre los trabajadores de las empresas de colaboración.					
45	Disponemos de tecnología que simplifica la labor.					
46	Se reconocen los éxitos laborales.					
47	La empresa es una excelente alternativa para mejorar la calidad de vida en el trabajo.					
48	Hay un trato equitativo en la entidad.					
49	Se conocen los progresos en otros sectores de la entidad.					
50	La compensación se ajusta al rendimiento y los éxitos alcanzados.					

Fuente. Adaptado a Palma (2004).

INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN LABORAL

Ficha técnica de la variable satisfacción laboral

Título de estudio:	Cuestionario de Satisfacción laboral de los empleados del del Gran Hotel Ica, Distrito de Ica 2021
Objetivo de estudio	Determinar la relación de clima laboral y grado de satisfacción laboral
Autor:	Aldair José Ordoñez Revoredo
Lugar:	Gran Hotel Ica, Departamento de Ica
Año:	2021
Aplicación:	Colectiva e individual
Total, población	114 trabajadores
Total, muestra	84 colaboradores
Edad de aplicación	Mayores a 18 años
N.º Ítems	36 preguntas
Tiempo de aplicación:	25 minutos
Significación:	Se evalúa el Satisfacción laboral teniendo en cuenta las 4 dimensiones, con escala de Likert dende 1 (alta satisfacción); 2 (parcial satisfacción); 3 (Regular);4 (parcial insatisfacción) y 5 (alta insatisfacción).
Validación del instrumento:	Se validó mediante juicio por expertos con apoyo de tres docentes entendidos de la materia.
Confiabilidad del instrumento:	La confiabilidad se realizó mediante alfa de Cronbach cuyo resultado alcanzó α 0.839.

Fuente. Adaptado a Palma (2005).

ENCUESTA DE GRADO DE SATISFACCIÓN LABORAL

La presente encuesta, busca datos relevantes de la percepción relacionada con la satisfacción laboral de los trabajadores del Gran Hotel Ica, con el fin de detectar los comportamientos de los niveles de Satisfacción laboral, así como sus correlaciones correspondientes.

Para ello, la encuesta está estructurada en dos componentes principales: A) Aspecto demográficos y B) Satisfacción Laboral.

A)Aspecto demográficos:

Edad:

Género:

Masculino ☐ Femenino ☐ Otros ☐

Cargo que ocupa:

Directivo ☐ Empleado ☐ Operario laboral ☐

Centro laboral:

Estatad ☐ Privada ☐

Área laboral:

Producción ☐ Servicio ☐

Consentimiento:

Acepto participar ☐ No deseo participar ☐

B)Satisfacción laboral:

En esta sección de la encuesta, buscar evaluar la percepción relacionada con la satisfacción laboral del encuestado dentro de su centro laboral, por medio de un cuestionario de tipo politómica y en la escala de Linkert; para lo cual, se utiliza los indicadores de evaluación que se detalla a continuación:

Alta satisfacción	AS
Parcial satisfacción	PS
Regular	R
Parcial insatisfacción	PI
Alta insatisfacción	AI

Le agradecemos que nos exprese su punto de vista, marcando con una X donde considere que puede expresar mejor su perspectiva.

	Preguntas	AS	PS	R	PI	AI
1	La disposición física del entorno laboral simplifica la ejecución de mis tareas.					
2	Mi salario es muy reducido en comparación con el trabajo que desempeño.					
3	El entorno generado por mis colegas es el óptimo para realizar mis tareas.					
4	Creo que la labor que desempeño es equitativa para mi forma de ser.					
5	El trabajo que hago es tan importante como cualquier otro.					
6	El Gerente es muy comprensivo.					
7	Estoy descontento con lo que obtengo.					
8	Creo que la institución me trata de manera inadecuada.					
9	Me entusiasma colaborar con mis colegas.					
10	Mi labor me facilita el crecimiento personal.					
11	Me siento verdaderamente beneficioso con el trabajo que desempeño.					
12	Es gratificante la atención de los gerentes cuando les solicito alguna pregunta acerca de mi labor.					
13	El entorno laboral es cómodo.					
14	Considero que el salario que recibo es bastante razonable.					
15	Mi percepción de mi trabajo es que me están aprovechando.					
16	Me inclino por mantener un distanciamiento con las personas con las que colaboro.					
17	Mi horario me molesta.					
18	Aprecio cada trabajo que desempeño en mi labor.					
19	Las actividades que hago las considero como algo trivial.					
20	Mantener una buena relación con las autoridades incrementa la calidad del trabajo.					
21	El confort que me brinda el entorno de mi trabajo es incomparable.					
22	Gracias a mi trabajo, puedo satisfacer mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es un rasgo distintivo en nuestro equipo laboral.					
25	Estoy alegre por los logros que alcanzo en mi labor.					
26	Mi actividad laboral me cansa y no me motiva.					
27	El trato que mantengo con mis superiores es amable.					
28	En el entorno físico donde me encuentro, me desempeño con comodidad.					
29	Mi labor me llena de satisfacción.					
30	Me agrada la labor que hago.					
31	No me encuentro cómodo con mis superiores.					
32	Hay las facilidades para un adecuado rendimiento en las tareas cotidianas.					
33	No valoran tu empeño si trabajas más de las horas establecidas.					
34	En mi labor, me siento a gusto conmigo mismo.					
35	Me siento satisfecho con la labor que ejecuto.					
36	Los jefes aprecian el empeño que dedico a mi labor.					

Fuente. Adaptado a Palma (2005).

ANEXO 3

IMÁGENES DEL GRAN HOTEL ICA

Entrada principal del Gran Hotel Ica



Fuente. Gran Hotel Ica. Recuperado en <https://gran.hoteles-en-ica.com/#sc-cluster-gallery-1>

Área de recepción y servicio al cliente



Sala de estar del Gran Hotel Ica.



Fuente. Gran Hotel Ica. Recuperado en <https://gran.hoteles-en-ica.com/#sc-cluster-gallery-1>

Tullpa Restobar del Gran Hotel Ica (5to. piso)



Fuente. Gran Hotel Ica

ANEXO 4
FICHAS DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS REALIZADA
POR EXPERTOS

PROTOCOLO DE VALIDACIÓN

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
DISTINGUIDO PROFESIONAL:

Yo, Ordoñez Revoredo, Aldair José, identificado con DNI N° 46785233 , con código N° 1201131 y estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, Programa Académico de Psicología de la Universidad de Huánuco, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, siendo requisito indispensable la validación de los instrumentos de investigación de la tesis titulada: CLIMA LABORAR Y SU GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS EMPLEADOS DEL GRAN HOTEL ICA 2021, con el fin de dar cumplimiento a la normativa vigente de la universidad y la transversabilidad ética, es por ello que recurro a usted por su destacada experiencia profesional en este campo, para solicitarle que valide los instrumentos denominados: de la variable CLIMA LABORAL Y SATISFACCION LABORAL adaptado a Sonia Palma (2004 Y 2005).

Sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran aporte para la recolección de datos en el proceso de investigación.

Atentamente,

Lima, 01 de abril de 2024

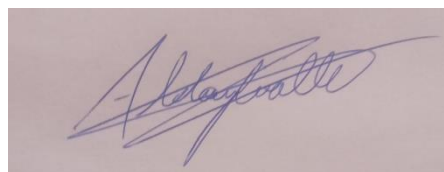
Adjunto:

Matriz de operacionalización

Matriz de consistencia

Instrumento a validar

Fichas de validación



Aldair José Ordoñez Revoredo

VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE CLIMA LABORAL

EVALUADOR: Dra. Juana Yris Díaz Mujica

PROFESIÓN: Obstetra

Nº DE COLEGIATURA: COP 18543

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Universidad Cesar Vallejo-Posgrado

CARGO QUE DESEMPEÑA: Coordinador de Investigación -docente NOMBRE DEL

INSTRUMENTO: **INSTRUMENTO DE SATISFACCION LABORAL**



Nº	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	<u>Claridad</u>	Está formulado con lenguaje apropiado				
2	<u>Consistencia</u>	Basado en aspectos teóricos científicos				X
3	<u>Objetividad</u>	Esta expresado en conductas observables				X
4	<u>Actualidad</u>	Adecuado al avance de la ciencia				X
5	<u>Organicidad</u>	Existe <u>organización lógica</u>				X
6	<u>Suficiencia</u>	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				X
7	<u>Intencionalidad</u>	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar			X	
8	<u>Coherencia</u>	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos			X	
9	<u>Metodología</u>	Responde al propósito de la investigación				X
10	<u>Pertinencia</u>	Es útil y adecuado para la investigación				X

4	<u>Excelente</u> (76%)	30-40
3	Bueno (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	<u>Deficiente</u> (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Lugar y fecha: Lima, 21 de abril de 2024.

Dra. Juana Yris Díaz Mujica
DNI:09395072

VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE SATISFACCION LABORAL

EVALUADOR: Dra. Juana Yris Díaz Mujica

PROFESIÓN: Obstetra

N° DE COLEGIATURA: COP 18543

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Universidad Cesar Vallejo-Posgrado

CARGO QUE DESEMPEÑA: Coordinador de Investigación -docente

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: INSTRUMENTO DE CLIMA LABORAL



N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	<u>Claridad</u>	Está formulado con lenguaje apropiado				
2	<u>Consistencia</u>	Basado en aspectos teóricos científicos				X
3	<u>Objetividad</u>	Esta expresado en conductas observables				X
4	<u>Actualidad</u>	Adecuado al avance de la ciencia				X
5	<u>Organicidad</u>	Existe organización lógica				X
6	<u>Suficiencia</u>	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				X
7	<u>Intencionalidad</u>	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				X
8	<u>Coherencia</u>	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos			X	
9	<u>Metodología</u>	Responde al propósito de la investigación				X
10	<u>Pertinencia</u>	Es útil y adecuado para la investigación				X



4	<u>Excelente</u>	(76% - 100%)	30-40
3	<u>Bueno</u>	(51% - 75%)	22-32
2	<u>Regular</u>	(26% - 50%)	11-21
1	<u>Deficiente</u>	(01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Lugar y fecha: Lima, 21 de abril de 2024.

Dra. Juana Yris Díaz Mujica

DNI:09395072

PROTOCOLO DE VALIDACIÓN

SOLICITA: VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

DISTINGUIDO PROFESIONAL:

Yo. Ordoñez Revoredo, Aldair José, identificado con DNI N° 46785233, con código N° 1201131 y estudiante de la Facultad de Ciencias de la Salud, Programa Académico de Psicología de la Universidad de Huánuco, ante usted con el debido respeto me presento y expongo:

Que, siendo requisito indispensable la validación de los instrumentos de investigación de la tesis titulada: CLIMA LABORAR Y SU GRADO DE SATISFACCIÓN EN LOS EMPLEADOS DEL GRAN HOTEL ICA 2021, con el fin de dar cumplimiento a la normativa vigente de la universidad y la transversabilidad ética, es por ello que recurro a usted por su destacada experiencia profesional en este campo, para solicitarle que valide los instrumentos denominados: INSTRUMENTO DE CLIMA LAORAL Y SATISFACCION LABORAL adaptado a Sonia Palma (2004 Y 2005).

Sus observaciones y recomendaciones como juez de validación serán de gran aporte para la recolección de datos en el proceso de investigación.

Atentamente,

Lima, 01 de abril de 2024

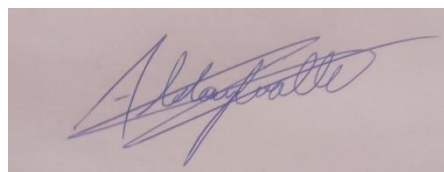
Adjunto:

Matriz de operacionalización

Matriz de consistencia

Instrumento a validar

Fichas de validación



Aldair José Ordoñez Revoredo

VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE CL-SPC

EVALUADOR: MG. YESSICA MARÍA RIVERA MANSILLA

PROFESIÓN: PSICÓLOGA N° DE COLEGIATURA: 8449

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: UNHEVAL

CARGO QUE DESEMPEÑA: DIRECTORA DE ESCUELA DE PSICOLOGÍA

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: SATISFACCION LABORAL

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	<u>Claridad</u>	Está formulado con lenguaje apropiado				
2	<u>Consistencia</u>	Basado en aspectos teóricos científicos				X
3	<u>Objetividad</u>	Esta expresado en conductas observables				X
4	<u>Actualidad</u>	Adecuado al avance de la ciencia				X
5	<u>Organicidad</u>	Existe <u>organización lógica</u>				X
6	<u>Suficiencia</u>	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				X
7	<u>Intencionalidad</u>	Adecuado para valorar lo que el investigador <u>desea estudiar</u>				X
8	<u>Coherencia</u>	Existe relación lógica entre el problema y los <u>Objetivos</u>				X
9	<u>Metodología</u>	Responde al propósito de la investigación				X
10	<u>Pertinencia</u>	Es útil y adecuado para la investigación				X

4	<u>Excelente</u>	(76% - 100%)	30-40
3	Bueno	(51% - 75%)	22-32
2	Regular	(26% - 50%)	11-21
1	<u>Deficiente</u>	(01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Lugar y fecha: Huánuco, 06 de abril de 2024


FIRMA/SELLO DEL VALIDADOR

MG. YESSICA MARÍA RIVERA MANSILLA

VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE SL-SPC

EVALUADOR: MG. YESSICA MARÍA RIVERA MANSILLA

PROFESIÓN: PSICÓLOGA N° DE COLEGIATURA: 8449

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: UNHEVAL

CARGO QUE DESEMPEÑA: DIRECTORA DE ESCUELA DE PSICOLOGÍA

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: CLIMA LABORAL

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	4
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				x
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				x
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				x
5	Organicidad	Existe organización lógica				x
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				x
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador debe estudiar				x
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos				x
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación				x
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				x

4	Excelente (76% - 100%)	30-40
3	Bueno (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Lugar y fecha: Huánuco, 06 de abril de 2024



FIRMA/SELLO DEL VALIDADOR

MG. YESSICA MARÍA RIVERA MANSILLA



ANEXO 5.

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA ACADÉMICO DE PSICOLOGÍA

VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE CL

EVALUADOR: Mg. Edward Walter Cristobal Loayza

PROFESIÓN: Psicólogo

N° DE COLEGIATURA: 13434

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Ministerio Publico. UDH

CARGO QUE DESEMPEÑA: Psicólogo - Docente

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL (SL-SPC) Sonia Palma

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
			1	2	3	
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables			X	
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				X
5	Organicidad	Existe organización lógica				X
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				X
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				X
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos		X		
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación				X
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

4	Excelente (76% - 80%)	30-40
3	Bueno (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Lugar y fecha: Huánuco, 15 de abril de 2024

FIRMA/SELLO DEL VALIDADOR



ANEXO 5.

VALIDACIÓN DE DATOS DEL INSTRUMENTO DE SL

EVALUADOR: Mg. Edward Walter Cristobal Loayza

PROFESIÓN: Psicologo

N° DE COLEGIATURA: 13434

INSTITUCIÓN DONDE TRABAJA: Ministerio Publico. UDH

CARGO QUE DESEMPEÑA: Psicólogo - Docente

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE CLIMA LABORAL (CL-SPC) Sonia Palma

N°	INDICACIONES	CRITERIOS	PUNTUACION			
1	Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado	1	2	3	X
2	Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos				X
3	Objetividad	Esta expresado en conductas observables				X
4	Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia				X
5	Organicidad	Existe organización lógica			X	
6	Suficiencia	Comprende los aspectos en calidad y cantidad				X
7	Intencionalidad	Adecuado para valorar lo que el investigador desea estudiar				X
8	Coherencia	Existe relación lógica entre el problema y los objetivos				X
9	Metodología	Responde al propósito de la investigación				X
10	Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación				X

4	Excelente (76% -	30-40
3	Bueno (51% - 75%)	22-32
2	Regular (26% - 50%)	11-21
1	Deficiente (01% - 25%)	00-10

RESULTADO: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Lugar y fecha: Huánuco, 15 de abril de 2024

FIRMA/SELLO DEL VALIDADOR