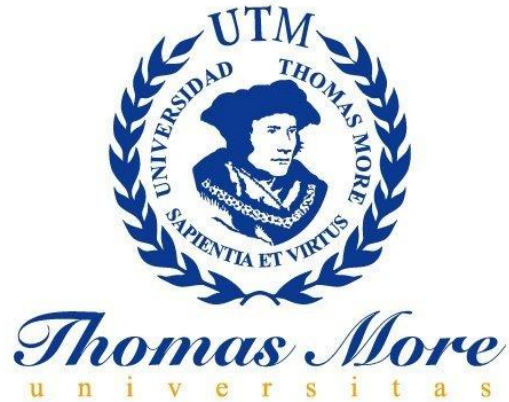


UNIVERSIDAD THOMAS MORE



“Clima organizacional y satisfacción laboral de los Colaboradores de Hotel Frontera Ocotlal en Nueva Segovia.”

Cinthia Jannaly Lau Espinoza

Trabajo de grado presentado en cumplimiento parcial de los requisitos para optar a la licenciatura en Gerencia, Mercadeo y publicidad.

Managua, 14 de diciembre 2022

Managua, 16 de enero de 2023

Licenciada
Irene Rojas
Rectora
Universidad Thomas More
Su Despacho

Estimada Licenciada Rojas:

Tengo a bien informarle que en mi carácter de Orientador y Catedrático de la Universidad Thomas More doy por revisado y aprobado el Trabajo de Grado del alumno Cinthia Jannaly Lau Espinoza, titulado “*Clima organizacional y satisfacción laboral de los Colaboradores de Hotel Frontera Ocotal en Nueva Segovia.*” que fue elaborado como requisito para optar al título de Licenciada en Gerencia, Mercadeo y publicidad.

La estudiante Lau Espinoza durante el proceso de revisión y corrección de este trabajo cumplió con todas las normas y procedimientos establecidos por la universidad para la elaboración del mismo. Sin más que agregar aprovecho la oportunidad para presentarle muestras de mi estima y consideración.

Atentamente,

Leonel Mena MSc.
Tutor

Silvio De Franco, Ph.D.
Autoridad Académica
Universidad Thomas More

INDICE

I. Resumen Ejecutivo	1
II. Introducción	2
III. Revisión de la literatura	3
A. La Motivación	4
B. Teoría de las necesidades	4
C. Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral	5
D. Autonomía	6
E. Incentivos	7
F. Hoteles	8
G. Industria Hotelera Y COVID-19	9
H. Resiliencia hotelera	12
I. Hotelería Boutique	13
IV. Planteamiento del problema	14
V. Justificación:	15
VI. Objetivos de la investigación	17
A. Objetivo general:	17
B. Objetivos específicos:	17
VII. Preguntas de investigación:	17

VIII.	Planteamiento de hipótesis:	18
	Hipótesis 1	18
	Hipótesis 2	18
	Hipótesis 3	18
IX.	Metodología de la investigación:	19
X.	Estrategia de Análisis de Datos:	25
	A. Población de estudio	26
	B. Técnica de encuesta:	26
	C. Campo de verificación	26
XI.	Resultados	27
XII.	Análisis Estadístico	41
XIII.	Prueba de hipótesis	49
XIV.	Conclusiones	51
XV.	Recomendaciones	52
XVI.	Anexos	53
XVII.	BIBLIOGRAFÍAS	59

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Sexo -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 2 Edades -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 3 Nivel de educación -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 4 Necesidades fisiológicas -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 5 Necesidades fisiológicas -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 6 Necesidades fisiológicas -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 7 Necesidades de seguridad -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 8 Necesidades de seguridad -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 9 Necesidades de Estima -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 10 Necesidades de estima -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 11 Necesidades de Estima -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 12 Necesidades de Autorrealización -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 13 Necesidades de Autorrealización -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 14 Necesidades de pertenencia -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 15 Necesidades de Pertenencia -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 16 Necesidades de Pertenencia -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 17 Incentivos -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 18 Incentivos -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 19 Incentivos -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 20 Incentivos -----	37
Tabla 21 Clima Organizacional -----	¡Error! Marcador no definido.

Tabla 22 Clima Organizacional-----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 23 Clima Organizacional-----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 24 Clima Organizacional-----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 25 Correlaciones -----	42
Tabla 26 Correlaciones -----	43
Tabla 27 Correlaciones -----	44
Tabla 28 Correlaciones -----	45
Tabla 29 Correlaciones -----	¡Error! Marcador no definido.
Tabla 30 Correlaciones -----	47
Tabla 31 Correlaciones -----	¡Error! Marcador no definido.

I. Resumen Ejecutivo

La presente investigación lleva por tema “Clima organizacional y satisfacción laboral de los Colaboradores de Hotel Frontera Ocotál en Nueva Segovia.”. El objetivo principal fue determinar la relación que existe entre las dos variables desde la percepción de los colaboradores de dicho hotel.

La idea de investigación surge por medio de intereses inclinados al área de Recursos Humanos, teniendo como objetivo principal conocer de qué manera el clima organizacional y otros factores influyen en la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Frontera Ocotál.

El enfoque del estudio se definió como cuantitativo, los datos fueron procesados a través de análisis estadísticos; utilizando herramientas como encuestas y entrevistas, dichas herramientas permitieron obtener distintos resultados dando lugar a aprobar o rechazar las distintas hipótesis planteadas.

Por medio del análisis se concluyó que el hotel frontera ocotal posee un Clima organizacional armonioso e inclinado a las buenas relaciones entre los colaboradores. Estos mismos declararon estar satisfechos de pertenecer a la compañía.

Luego de obtener los resultados se finalizó la investigación dando recomendaciones y conclusiones las cuales pueden servir a futuras investigaciones con temas relacionados. En el caso particular de Hotel Frontera ocotal se sugirió que deben de mejorar la parte de incentivo de los colaboradores, así como proveer Feedback a cada uno de ellos y ofrecerles herramientas que contribuyan al aumento de su satisfacción dentro de la organización, entre otras recomendaciones.

II. Introducción

Para recoger la información sobre las variables de estudio se utilizó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. La conclusión que se obtuvo, fue que el clima organizacional influye positivamente en la satisfacción laboral de los colaboradores que trabajan en Hotel Frontera Ocotil.

Para determinar dicha relación se tomaron en cuenta teorías como la de motivación propuesta por Abraham Maslow, que se basa en la motivación de cada individuo al satisfacer cada una de las necesidades. Se concluyó con que cada eslabón tiene relación con la satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel frontera.

Una vez que se estableció la primera relación, se procedió a determinar qué relación tenían los incentivos dados por la empresa con la satisfacción laboral de los colaboradores, se obtuvo la conclusión de que existen posibilidades de mejoras para el programa de incentivos de la empresa para mantener satisfechos y motivados a los colaboradores.

Seguidamente se analizó como está siendo percibido el clima organizacional por los funcionarios y si tenía algún efecto en la satisfacción que sentían dentro de la organización. Como ultimo resultado se estableció la relación entre las variables puntualizando el buen clima organizacional dentro de la empresa.

Se le recomendó a la empresa realizar capacitaciones constantes a los colaboradores e integrar un sistema de evaluación del desempeño, ya que son herramientas necesarias para gestión adecuada del recurso humano dentro de una organización y en lo que se consideró que la empresa está teniendo más debilidades.

III. Revisión de la literatura

La satisfacción laboral es la evaluación, opinión o juicio del trabajador hacia el referente de su propio desempeño laboral y las circunstancias que lo rodean (ambiente, compañeros, jefe, etc.) (Bastardo, 2014)

(Bastardo, 2014) En relación a la definición se puede decir que la satisfacción laboral puede estar categorizada por facetas que abarcan:

- El funcionamiento y eficacia en la organización
- Las condiciones fisio-ambientales en el trabajo y el contenido interno
- El grado de autonomía en el trabajo
- El tiempo libre y los ingresos económicos
- Las posibilidades de formación
- Las posibilidades de promoción
- El reconocimiento por el trabajo
- La relación con los jefes
- La relación de colaboradores y el trabajo en equipo
- Las prestaciones sociales

Robbins nos resume este conjunto de diez facetas a cinco. Para este autor los elementos o factores determinante de la satisfacción son los siguientes: La compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo, el reto del trabajo; las condiciones del trabajo, el apoyo a los colegas; el sistema de recompensas y beneficios laborales. Él expresa que estas facetas no miden la satisfacción laboral basada en el componente afectivo, sino desde el componente cognitivo de la actitud hacia el mismo trabajo. (Bastardo, 2014)

A. La Motivación

Encontrar un término para definir la motivación aun es una tarea complicada, debido a que esta se aplica de maneras diferentes y su definición cambia según la perspectiva de cada individuo, de manera general la motivación es todo aquello que impulsa a la persona a actuar de determinada manera, o que da origen a una determinada tendencia o comportamiento. (Athlahua, Cruz Y Guzmán, 2021)

En el libro de administración y control de la calidad se menciona que entender el comportamiento de los seres humanos constituye un elemento importante del conocimiento profundo que Deming propuso. Él decía que la motivación era principalmente intrínseca y desconfiaba de las formas de motivación externas: como los incentivos y las bonificaciones. (Athlahua, Cruz Y Guzmán, 2021)

Los conceptos de motivación han sido explicados desde la perspectiva de grandes autores, quienes han interpretado los términos de satisfacción laboral, motivación, clima organizacional y temas relacionados de una manera muy particular. Sin embargo, coinciden en el hecho de que el entorno influye directa o indirectamente en el cometido de los mismos, alguna de sus teorías será analizadas a lo largo del documento de tal manera que aporte a la comprensión de la industria y colaboradores.

B. Teoria de las necesidades

El primer modelo a mencionar es la jerarquía de las necesidades expuesta por Abraham Maslow, dicha teoría es una de las teorías de motivación más conocidas durante la década de los años cincuenta, la cual plantea que cada ser humano posee una jerarquía de cinco necesidades y que cuando cada necesidad alcanza su nivel máximo de satisfacción la siguiente se vuelve más dominante. Estas necesidades se agrupan de la siguiente manera:

Necesidades fisiológicas: las cuales están relacionadas a la parte del Bio del ser humano y que integran funciones como; respirar, dormir, beber, comer, etc.

Necesidades de seguridad: la parte fisiológica del ser humano incorporando tanto la seguridad, el empleo, la salud, etc.

Necesidades de pertenencia: lo que viene del contacto, el afecto, las amistades, intimidad, etc.

Necesidades de estima: lo que el ser humano espera de él o de los demás: estima, espero, poder, autoconocimiento, éxito.

Necesidades de autorrealización: la última está relacionada al crecimiento personal de cada individuo, creatividad, moralidad, etc.

Si una persona no satisface las necesidades básicas puede que sea difícil que tenga un compromiso laboral, y si se desea motivarlo lo primero que se debe de hacer es entender o analizar en qué nivel de la jerarquía se encuentra esa persona, para luego enfocarse en satisfacer las necesidades de dicho nivel o las superiores. (Robbins, 2017)

Analizando el contenido de dicha teoría, se dividió la jerarquía en dos grupos, en el cual el primero integrara a las necesidades naturales del ser humano y el resto de ella serán agrupadas como las necesidades que están socialmente establecidas.

C. Relación entre el clima organizacional y satisfacción laboral

(Chiang Vega, Núñez partido y Huerta Rivera, 2007) en su análisis enfocado a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral mostraron que existe una relación estadísticamente significativa entre estas variables. De forma que las personas perciben que a mejor clima organizacional se tenga en el lugar donde trabajan mayor será el grado de satisfacción de las mismas.

Autores importantes coinciden que tanto el clima organizacional y la satisfacción laboral son independientes entre sí y que el constructor de clima organizacional es descriptivo, es decir una descripción que hacen los miembros. Mientras que la satisfacción laboral obedece

a una evaluación que el individuo hace de su trabajo. (Rodríguez M, Paz Retamal, Linaza, Cornejo, 2011)

Las dimensiones de satisfacción laboral que más se han relacionado con el clima organizacional son la satisfacción con el sueldo, la supervisión, los compañeros y el ascenso. (Rodríguez M, Paz Retamal, Linaza, Cornejo, 2011)

Las dimensiones del clima organizacional que más se han relacionado con la satisfacción laboral son el apoyo de la supervisión, las recompensas, la responsabilidad (autonomía individual en el trabajo) las relaciones interpersonales y las habilidades blandas del empleado.

Ambos términos poseen dimensiones relacionadas entre sí. Estas se basan en la influencia de la supervisión, el ser remunerado de alguna manera por ser un colaborador eficiente, y principalmente el ambiente laboral.

D. Autonomía

Basados en la definición de (Smith, 2016) la autonomía es la capacidad que tienen los empleados de controlar su situación de trabajo. Dependiendo la industria en la que laboren, la autonomía de los empleados implica una selección de proyectos, funciones o clientes.

(Faya Salas. Venturo Orbregoso, Herrera salazar, 2018)Un estudio realizado por La European fundation for the improvement of living and working condition cuyo propósito era medir la satisfacción en el trabajo, descubrió que el grado de autonomía personal percibido es con frecuencia el factor de pronóstico más significativo y positivo de la satisfacción laboral. En dicho estudio se concluyó que la autonomía ayuda a mejorar la satisfacción laboral en cuatro aspectos: a) el compromiso, b) la participación, c) el rendimiento y d) la motivación en el lugar de trabajo.

E. Incentivos

(Pablo, 2017) los incentivos laborales son un sistema de recompensa para el trabajador con respecto a su desempeño y logro en su área de trabajo, estos se otorgan en términos de productividad, entre mejor o más llamativo sean los incentivos ofrecidos a los trabajadores, mayo será su desempeño.

Las empresas pueden ofrecer distintos tipos de incentivos a los colaboradores, esto les permite tener un mejor ambiente en la compañía, trabajo en equipo, competencias sanas, inclusiones, etc.

Los tipos de incentivos que se otorgan son los siguientes:

- Incentivos no monetarios: son los reconocimientos que la compañía hace a sus colaboradores como tipo de halagos (premio, oportunidades de progreso, elogios, etc.)
- Incentivos monetarios: Dichos incentivos son una razón que se le ofrece a los colaboradores con el objetivo de incrementar su desempeño de manera periódica. (bonos, comisiones, etc.)

Darles valor a los incentivos no monetario puede ser de gran beneficio para la empresa. Es importante que los trabajadores estén identificados con las actividades a ejecutar en su puesto de trabajo para mejorar la retroalimentación y satisfacción de las personas

. Gestionar una buena percepción de los incentivos no monetarios en la mente de los empleados puede llegar a ser conveniente ya que estos serán más productivos por medio de este sistema de compensación y le convendrá a la empresa porque no tendrán que invertir demasiado y aun así generara ganancias. (Dávila, Agüero, Palomino y Díaz, 2022)

F. Hoteles

El propósito de esta investigación estuvo enfocado en la satisfacción en el ramo de la industria hotelera. Este tipo de servicio tipo hotel está catalogado como aquel que proporciona en un establecimiento como un mínimo de 10 habitaciones, y que provee servicios de alojamiento, alimentación y servicios complementarios demandados por los turistas. (Mendívil, 2022)

Los hoteles tienen distintas clasificaciones y categorizaciones, estos están divididos en: Hotel 1 estrella hasta hotel 5 estrellas. (Mendívil, 2022)

Hotel 1 estrella: Provee al huésped únicamente servicios como: cambio de blancos y limpieza de habitación con regadera, lavado y sanitario, sus muebles son sencillos, su personal se limita a la limpieza de cuartos.

Hotel 2 estrellas: Esta categoría provee a los huéspedes, cafetería en horas determinadas, limpieza de habitación, cambio de blancos y toallas diario, sus muebles son sencillos, su personal de servicio y atención al huésped, se limita a la atención de limpieza para cuartos y recepción de huéspedes.

Hotel 3 estrellas: El establecimiento provee al huésped servicio de restaurante-cafetería, generalmente en horarios de 7 a.m. a 11 p.m., sus muebles y decoraciones son de tipo comercial, su personal de servicio y atención al público es el necesario, en algunos casos bilingüe.

Hoteles 4 estrellas: Esta categoría provee alimentación en restaurante-cafetería, cuenta con bar, servicio de alimentos a las habitaciones mínimo 16 horas, facilidades de banqueros, personal directivo y supervisor bilingüe, personal de servicio uniformado, cambio de blancos diariamente y suministro de baño, su mobiliario y decoración es de calidad comercial.

Hoteles 5 estrellas: Esta categoría provee de alimentación uno o varios restaurantes o cafeterías, cuenta con bar y entretenimiento, servicio de alimentación a la habitación durante 16 horas, locales comerciales, áreas recreativas, salón de banquetes y convenciones, personal directivo, de supervisión y operativo bilingüe, personal de servicio y atención al huésped las 24 horas del día, perfectamente uniformado, su mobiliario, acabado e instalaciones son de calidad selecta.

Para efectos de esta tesis la categoría del hotel que está siendo analizado se encuentra en categorías 4.

G. Industria Hotelera Y COVID-19

En el periodo de COVID-19 las industrias dedicadas a servicio sufrieron una crisis no solo social si no también económica que dejo estragos a lo largo del tiempo y de lo cual el proceso de recuperación ha sido lento.

En el contexto nicaragüense muchas empresas y microempresas se vieron obligadas a cerrar sus instalaciones, algunas por un periodo de tiempo corto y otras definitivamente. Las empresas sobrevivientes necesitaron cambiar la manera en la que realizaban sus operaciones, pues el contexto había cambiado.

La industria hotelera en términos económicos fue uno de los sectores más afectados las personas a pesar de que oficialmente el gobierno nicaragüense nunca dicto una orden de cuarentena como tal y que por mucho tiempo nunca se habló de los casos exactos de pacientes con COVID en el país, pasaron un periodo de cuarentena y ya su prioridad no era más que estar seguros. Gran porcentaje de la población decidió tomar sus propias medidas, evitar lugares donde hubiese aglomeraciones, permanecer el mayor tiempo posible en casa, abastecerse de productos necesarios, etc.

En esta etapa no solo el consumidor nicaragüense había cambiado, la situación tomaba en cuenta los cambios de todos los seres humanos ya que la crisis era a nivel mundial.

Un estudio realizado por la universidad de Alicante- España, indico que el 50% de los hoteles y restaurantes mencionaban que sus clientes habían reducido considerablemente sus gastos y consumos, impactando directamente en la sostenibilidad económica. Además, se menciona que la obligación de mantener el distanciamiento social disminuyo su recaudación de ingresos. Al tener que separar las mesas y el aforo, el número de comensales se redujo y por ende las ventas. (Córdova Zorrilla, Moreno Forero, 2021)

A partir del inicio de la crisis las empresas mostraron preocupación por la salud de sus empleados esto debido a los distintos efectos que la pandemia provoco, ya que las personas estaban más propensas a sufrir o exponerse a dañar su salud mental y presentar enfermedades como la depresión, la ansiedad, tristeza, etc.

Otro estudio realizado en un hotel cinco estrellas en Turquía, revelo que aquellos empleados que corren el riesgo de infectarse del COVID-19 suelen sufrir graves alteraciones en su salud mental debido a los altos niveles de estrés. (Córdova Zorrilla, Moreno Forero, 2021)

Esta situación abrió paso a un cambio importante a la manera en que se realizaba la gestión de los recursos humanos, hubo cambios significativos en el modelo de comunicación de las empresas hoteleras, la forma de liderar de las personas ya no era la misma.

Frente a la pandemia y post pandemia los recursos humanos se enfrentaron a modificaciones y adaptaciones, hay nuevas medidas laborales implementadas y de bioseguridad. Algunos cambios que se dieron durante la pandemia y que significaron un fenómeno importante para la industria fueron:

Relaciones laborales: parte de los cambios que surgieron a raíz de la pandemia se dio principalmente en la reducción del personal, algunas empresas se vieron obligadas a disminuir sus costos debido a las pérdidas económicas que se estaban presentando, principalmente en los hoteles ya que no había mucha demanda.

Prevenciones: claramente en este contexto se hizo lo posible por evitar la propagación del virus, por lo que todos los establecimientos comerciales estaban en pro al uso de mascarillas, distanciamiento social, chequeo de temperatura, etc. igualmente, algunas empresas empezaban a tomar en cuenta opciones alternas como el teletrabajo, lo cual exponía menos a su mano de obra.

Digitalización: Esta crisis abrió puertas a la explosión de la era digital, ya que las empresas necesitaban de alguna manera comunicarse con sus clientes y la única forma de hacerlo era por medio de las redes sociales, el uso de las herramientas tecnológicas abrió paso a un nuevo modelo de negocio.

El mundo empresarial identifico la gran oportunidad de crecimiento que se da a través del proceso de digitalización. Si bien la era digital no es fija y se renueva constantemente las empresas necesitaban tener la capacidad de ir de la mano con dichas renovaciones y transformarse.

Las cadenas hoteleras deben de sacar provecho de las oportunidades y tener en cuenta estrategias tecnológicas. Si los hoteles no se adaptan a estos nuevos cambios probablemente corren el riesgo de perder ventaja competitiva en el mercado e incluso ser sustituidos por la competencia,

Los datos que se obtuvieron de cómo se encuentra la industria hotelera en la actualidad fueron en base al informe de resultado de la encuesta de turismo publicada por INIDE (instituto nacional de información de desarrollo) los cuales reflejan lo siguiente:

El turismo receptor registro un gasto precipita promedio diario de 42.6 dólares, lo que significó un aumento interanual de 215.6% y un aumento de 2.2% con respecto al trimestre anterior. El gasto más relevante se registró de procedentes sudamericanos y norteamericanos. Por otra parte, la estadía promedio fue de 12.8 días, reflejando una disminución interanual de 65.2% y una disminución de 21.5% con respecto al trimestre de 2021.

El turismo emisor reporto un gasto per cápita promedio de 26.1 dólares, lo que represento un aumento interanual de 350% y una disminución de 32.9% respecto al trimestre anterior, sobresaliendo el gasto de los que visitaron Suramérica. Por su parte la estadía promedio fue de 24.7 días, lo que significó una disminución interanual de 77.5 y de 36,3% respecto al trimestre 2021.

La recuperación del turismo nicaragüense ha sido un proceso de subidas y bajadas, han pasado años desde el inicio de la pandemia y podemos ver la evolución que se ha tenido a lo largo del tiempo.

Se observo que los patrones de comportamiento de otros países han cambiado y hay nuevas reglas con respecto al COVID. Un paso importante que se presento es la suspensión del uso de mascarilla obligatorio en algunos países, lo cual les recuerda a las personas que el mundo está en constante evolución y que necesitamos avanzar.

H. Resiliencia hotelera

El concepto de resiliencia hotelera se define como la capacidad de los hoteles de adaptar estrategias satisfactoriamente en momentos disruptivos y de estrés por alguna crisis. A través de los tiempos la humanidad ha sido participe de distintas crisis que han afectado a la industria de la hospitalidad y que han puesto en juego su vulnerabilidad y su capacidad para adaptarse y mejorar. (Jurado Rivero, 2022)

En un estudio realizado por (Redondo Y Arraigada, 2015) para estudiar el nivel de resiliencia de los trabajadores de dos hoteles 4 y 5 estrellas de la ciudad de Mar de la plata, se determinó que la resiliencia organizacional se da cuando una institución es capaz de sacar ventaja e identificar oportunidades o amenazas. La resiliencia no es un tributo estático si no un efecto de procesos que mantienen los recursos de manera flexible, almacenable y perdurable en el tiempo.

En un mundo tan cambiante como el que habitamos ninguna organización puede asegurar y menos pensar que su entorno es sólido y seguro, ya que la incertidumbre siempre debe de estar presente, porque el mundo está en constante cambio, por ello las empresas deben de ser capaces de tener la flexibilidad de modificar sus estrategias según el ambiente en el que se desarrollen.

La resiliencia hotelera parte de una incertidumbre, dependiendo del grado de incertidumbre se tomarán decisiones estratégicas ya que si se toman decisiones incorrectas la supervivencia de las empresas se verían afectada. Para elaborar una estrategia en momentos de incertidumbre primeramente hay que analizar e identificar el tipo de incertidumbre, seguidamente el riesgo que representa para la organización, su duración y las oportunidades que se pueden aprovechar. (Martinez, 2021)

La incertidumbre es la nueva tendencia en el escenario turístico actual. Las empresas enfocadas a la prestación de alojamientos están sujetas a actuar en función de las medidas gubernamentales y el estado de crisis sanitaria, como respuesta a su entorno han tenido que

diseñar respuestas a corto y mediano plazo a través de planes de emergencia para sobrevivir a la crisis. Las empresas se han visto en la obligación de adaptarse a las nuevas oportunidades y hacer frente a los nuevos retos de la industria turística.

Tomando en cuenta esta información se puede decir que las empresas no deben verse como un estancamiento si no como una oportunidad. Una oportunidad en la que se vea de que está hecha nuestra empresa, lo que se está haciendo bien, si los pilares de nuestra empresa son eficientes. Los tiempos de incertidumbre son una oportunidad de reflexión y de transformación.

I. Hotelería Boutique

Desde el siglo XX, el hotelería ha enfrentado distintas transformaciones algunas obligadas por el paso del tiempo y asumidas individualmente, las empresas que ofrecen dicho servicio se han dado cuenta de la necesidad de innovar y crear nuevas tendencias, para obtener una diferenciación y distintivos en el mercado.

(Storch, 2012) Con el paso del tiempo han surgido nuevas generaciones de hotelería, donde los huéspedes disfrutan de vistas, paisajes o tranquilidad fuera de las grandes urbes. Así mismo gracias a grandes equipos de diseñadores, arquitectos que han incorporado tendencias de todo tipo, antigua o moderna, a la construcción o renovación de hoteles ha servido para dar un salto conceptual a la industria, donde el diseño es la nueva oferta.

El termino de hoteles boutique es originario de Estados Unidos, utilizado para describir hoteles en entornos íntimos, generalmente lujosos o no convencionales, Por lo general están ambientados con una temática o estilo particular, son usualmente más pequeño que los hoteles convencionales, teniendo desde 3 hasta 100 habitaciones, muchos de ellos poseen instalaciones para cenas, bares y salas que pueden estar abiertos al público en general. Generalmente el segmento que abarca este tipo de hoteles son viajeros corporativos, quienes dan gran importancia a la privacidad, los servicios, la atención, etc. Este segmento de mercado posee alto poder adquisitivo, escasa estacionalidad, es elástica y repetitiva. (Storch, 2012).

Dentro del mismo termino también se integran los hoteles pequeños con encanto, con reducidas dimensiones, situados en entornos singulares y habitualmente ubicados en edificios cuya arquitectura tiene un interés en especial por tratarse de construcciones antiguas, rehabilitadas y adaptadas. (Storch, 2012)

(Storch, 2012) El cliente en este tipo de hoteles desea una atención muy específica, en este tipo de hotel aparece el perfil humano del propietario y sus colaboradores, esta es su mayor ventaja competitiva. Un hotel de esta mención, para que tenga “encanto” debe partir de una idea muy estudiada y bien definida, pues no deberá repetir lo que otros hacen, si no de crear algo donde el cliente pueda recuperar emociones, sentimientos, vivir experiencias, etc. porque de lo contrario solo ofrecerá simples habitaciones, que también son válidos como oferta, pero sin encanto.

IV. Planteamiento del problema

La satisfacción laboral en el contexto hotelero en la actualidad tiene mucha significancia, ya que este sector tiene grandes aportaciones para el turismo. Por otro lado, también es indiscutible la importancia del capital humano en dicha industria para otorgar el servicio.

Gracias a las distintas búsquedas encontramos las dimensiones tanto de clima organizacional como de la satisfacción laboral, mismas que se han puesto en aplicación en estudios de diferentes países. Nicaragua no es una excepción pues muchas empresas deben de contar con sistemas avanzados de evaluación de desempeño que permitan mejorar como empresa.

Por consiguiente, se consideró hacer la investigación para determinar si el Hotel frontera cumplía e integraba un buen sistema de evaluación, que cumpliera con las necesidades de los colaboradores. Por otro lado, fue importante indagar a cerca de cómo era el clima

organizacional en la empresa y si los colaboradores estaban satisfechos de pertenecer a dicha organización.

V. Justificación:

Hotel Frontera Ocotlán está ubicado en la ciudad de Ocotlán en el kilómetro 226.5 carretera Panamericana norte, fundado por Carlos Alfonso Ramos López y Margarita Gutiérrez Mantilla, quienes construyeron dicho hotel con la visión de promover el turismo en el sector de Ocotlán y ofrecer al consumidor un espacio único y distintivo en esta zona, así mismo darles a las personas extranjeras un lugar digno para hospedarse.

El conocimiento que tenían acerca de la cultura de otros países debido a los viajes que realizaban al extranjero les permitió crear un modelo de negocio nuevo en el departamento de Ocotlán, un hotel donde las personas se sintieran como en casa con el objetivo de crear una experiencia única.

El hotel se encuentra a pocos kilómetros de la frontera con Honduras. Fue fundado en 1975 y ha tenido dos remodelaciones, una de ellas en el año 2002 y la otra en el año 2013.

El Hotel cuenta con 39 habitaciones en sus dos plantas. 27 con aire acondicionado que incluyen dos habitaciones para minusválidos, una suite de dos habitaciones que se comunican entre sí; 7 triples, 17 dobles y 3 sencillas. 12 habitaciones con ventiladores, distribuidas en 8 dobles y 4 sencillas.

La mención de teorías y categorías importantes sirvieron como método de justificación, primero se mencionaron las categorías de los hoteles en la cual se posicionó al Hotel Frontera en una categoría de 4 estrellas ya que contiene todos los elementos mencionados, pero de igual se consideró que algunos puntos de la categoría número 5 pueden ser aplicables, como las áreas recreativas, el salón de banquetes y convenciones, atención 24 horas, etc.

Así mismo el hotel se encuentra entre la categoría de los hoteles boutique, ya que también cumple con los requisitos válidos para nombrarse como tal. El Hotel Frontera es un

hotel retirado, lujoso y no convencional, con un ambiente único y placentero para los huéspedes, con diseños amaderados, combinando lo rustico con toques modernos tanto en sus habitaciones como en sus alrededores, tiene un total de 39 habitaciones, posee instalaciones para cenas, bar, vistas únicas y salas abiertas al público.

Lo que hace distintivo al hotel es su estructura ya que está rodeado de varias ambientaciones. Gracias a su idea de diseño ofrece al público distintas áreas de paz, al tener una estructura de dos pisos la inclusión de ambientaciones ha sido más Fácil para ellos. La primera área esta más diseñada a lo actual, con una vista impresionante y con toque de elegancia, en la cual están elementos de recreación y entretenimiento como el bar, la piscina, los salones de juntas, recepción y algunas habitaciones.

El segundo piso se encuentra rodeado de naturaleza, donde los huéspedes pueden respirar aire fresco, disfrutar la vista de las fuentes y tener más privacidad. También cuenta con una suite la cual tiene una gran historia, pues era la suite de los dueños; la cual era utilizada únicamente por ellos y que recientemente se rehabilito al dominio y a la disposición del público.

Así mismo uno de los objetivos de esta pareja era concientizar a la población del medio ambiente, por lo que no es raro que en la actualidad todas sus habitaciones sean pro al ahorro del agua y la energía, caracterización que les ha dado ventaja competitiva y atractivo. En las habitaciones de dicho hotel se encuentra las medidas que se toman para el uso eficiente de los recursos que dispone el hotel.

Como efectos de justificación se notó la importancia de analizar la satisfacción laboral en hoteles de esta gama ya que estos contribuyen no solo con el desarrollo económico y el turismo si no también con la participación de los empleados en dicha industria, por lo que fue importante analizar cómo se puede mejorar el desempeño laborar de los colaboradores, dado que en este tipo de hoteles el cliente desea una atención especializada y el hotel debe de ser capaz de satisfacer estas necesidades.

VI. Objetivos de la investigación

A. Objetivo general:

Determinar la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Frontera Ocotál.

B. Objetivos específicos:

1. Determinar la relación entre cumplimiento de las necesidades humanas y la satisfacción laboral en los colaboradores del hotel frontera ocotal en el departamento de nueva Segovia.
2. Determinar la relación entre los incentivos dados por la empresa a los colaboradores del hotel Frontera y su influencia en la satisfacción laboral.
3. Determinar de qué manera el clima organizacional de la compañía influye en la satisfacción laboral de los empleados.

VII. Preguntas de investigación:

1. ¿De qué manera se relaciona el cumplimiento de las necesidades humanas y sociales de los colaboradores del Hotel Frontera Ocotál a la satisfacción laboral?
2. ¿los incentivos dados por la empresa a los colaboradores del hotel Frontera influyen en su satisfacción?
3. ¿De qué manera el clima organizacional de la compañía influye en la satisfacción laboral de los empleados?

VIII. Planteamiento de hipótesis:

Hipótesis 1

H0: No existe una relación entre las necesidades humanas y sociales y la satisfacción laboral de los empleados del hotel frontera.

H1: Existe una relación entre el cumplimiento de las necesidades humanas y sociales y la satisfacción laboral de los empleados del hotel frontera.

Hipótesis 2

H0: No existe posibilidad de que los incentivos que el Hotel Frontera otorga a su personal influyan en su satisfacción laboral

H1: Existe la posibilidad de que los incentivos que el Hotel Frontera otorga a su personal influyan en su satisfacción laboral

Hipótesis 3

H0: El clima organizacional que hay en el hotel frontera ocotal no influye en la satisfacción laboral de los empleados del hotel frontera ocotal.

H1: El clima organizacional que hay en el hotel frontera ocotal influye en la satisfacción laboral de los empleados del hotel frontera ocotal.

IX. Metodología de la investigación:

El trabajo de investigación es de tipo correlacional, con enfoque cuantitativo. Los datos fueron recolectados a través de un cuestionario y para ello se utilizó una población total de 20 personas, siendo esta la representación total de dicho hotel.

Correlacional: Es de carácter correlacional porque se midió el grado de relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Enfoque cuantitativo: Es de enfoque cuantitativo porque la recolección de los datos ayudó a comprobar las hipótesis y a realizar un análisis estadístico, con el cual se pudo dar recomendaciones y comprobación de revisión de teorías.

La investigación se aplicó bajo un diseño no experimental de corte transversal ya que no se manipulo ninguna variable y transversal porque el tipo de estudio fue aplicado en un determinado tiempo.

Para dar una explicación de cómo se llevó a cabo la investigación se aplicó una estrategia en la cual como primer paso se obtuvieron resultados de estudios anteriores por medio de búsquedas en la web, donde se encontraron distintos estudios relacionados con el tema, los estudios fueron de gran utilidad para el desarrollo de la investigación.

Estos estudios se clasificaron por orden de relevancia en su contenido, los cuales debían estar relacionados con la satisfacción laboral, clima organizacional y las necesidades de maslow.

Las referencias utilizadas en el trabajo de investigación fueron encontradas por medio de plataformas como Google scholar, en la cual se utilizaron palabras como “clima organizacional” “satisfacción laboral” “industria hotelera”. Otros recursos utilizados fueron consultas de tesis anteriores, trabajos anteriores relacionados al tema, libros, etc.

A. Clima Organizacional

El clima organizacional es el conjunto de percepciones que un individuo tiene acerca de la organización para la que trabaja, el trato que le da su jefe, la relación que existe entre los miembros del personal, la relación con proveedores y clientes. Por otro lado, el clima organizacional puede referirse a un conjunto de apreciaciones del individuo a cerca de la organización en cuanto a autonomía, estructura, recompensas, consideraciones, apoyo, etc. (Cortés, Tanoira y Valencia, 2017)

El clima organizacional particularmente en la industria hotelera es un concepto de mucha importancia pues abarca o provee una información importante de lo que es o refleja su compañía ante los demás, un clima organizacional positivo se asocia con un buen servicio al cliente y como eficiencia, hace sentir a los trabajadores como parte de la compañía (tomados en cuenta), los fideliza, da seguridad, etc.

La industria hotelera específicamente debe asegurar a sus huéspedes una buena experiencia y para hacerlo deberá estar enfocado al servicio que se ofrece, pues los clientes están dispuestos a pagar según sus necesidades y sus expectativas, Por lo tanto, el servicio deberá ser único y diferente para crear pertenencia

Un buen clima organizacional también será reflejo de lo satisfechos que pueden llegar a estar los colaboradores, incluso influirá en las rotaciones de personal que tenga una organización, ya que si los empleados se sienten identificados o integrados en su ambiente de trabajo no tendrán razones para desertar.

Litwin y stringer (Gamboa, 2022) dan a conocer 9 elementos que permiten explicar el clima real en cualquier empresa:

- **Estructura:** sentir de los colaboradores referente a restricciones, numero de reglas, controles y procedimientos que existen.
- **Responsabilidades:** sentimiento respecto de la independencia en la toma de decisiones relacionadas al trabajo.
- **Recompensa:** sentimiento de ser recompensado por un trabajo bien realizado.

- **Desafío:** sentimiento de inseguridad y reto en la empresa
- **Relaciones:** la percepción de una buena confraternidad general
- **Cooperación:** percepción de la ayuda mutua de los directivos y empleados de la organización
- **Estándares:** percepción de la relevancia de las normas y requerimientos en el cumplimiento del trabajo.
- **Conflictos:** brindar atención a las opiniones a pesar de no ser iguales a la de los demás
- **Identidad:** sentido de pertenencia de una empresa

Cuando se habla de clima organizacional es importante integrar el concepto de “organizaciones saludables”.

El término “organización” se entiende al modo en que están estructuradas y gestionados los procesos del trabajo. Esto involucra el diseño de los puestos, horarios de trabajos, estrategias de organización, etc. (Redondo Y Arraigada, 2015)

El concepto “salud” permite hacer una diferenciación de las organizaciones “sanas” y aquellas que no lo son y que por lo tanto entran dentro de una categoría denominada “enfermas”. (Redondo Y Arraigada, 2015)

Se define como organización saludable a aquellas organizaciones que se caracterizan por invertir en esfuerzos de colaboración para potenciar el máximo bienestar de los empleados de una empresa y su productividad misma, esto se lleva a cabo mediante la creación de puestos laborales bien estructurados y equitativos. (Redondo Y Arraigada, 2015)

(Redondo Y Arraigada, 2015) citan que las organizaciones denominadas saludables deben de tener o integrar los siguientes recursos:

1. Claridad de las tareas y roles
2. Autonomía en el trabajo
3. Contacto social

4. Variedad de tareas
5. Feedback sobre el trabajo
6. Salario justo
7. Seguridad física
8. Trabajo valorado socialmente
9. Apoyo del supervisor

B. Satisfacción Laboral

El interés en la satisfacción laboral hoy en día proviene de la relación que existe con los resultados de las empresas en sus evaluaciones sobre satisfacción y factores como el desempeño, la rotación, el compromiso, etc.

De tal manera que la satisfacción laboral forma parte de la gestión del talento humano, factor que juega un papel fundamental en el mundo empresarial y aún más en la actualidad en donde la satisfacción de los empleados está vinculada a la productividad con la que se maneja una organización

La satisfacción laboral debe de ser tomada en cuenta como parte importante para el desarrollo de una empresa, que involucra tanto a los trabajadores como a la organización. Tener colaboradores con alto nivel de satisfacción y aptitudes laborales podría dar a la empresa una ventaja competitiva distinta a la de las competencias.

Según (Aguilar Morales, Magaña Medina y Surdez Pérez, 2010) la satisfacción es un concepto que incluye distintas áreas como: la psicología, recursos humanos y la economía. Áreas en Las cuales se ha tratado de explicar los niveles de satisfacción entre los trabajadores que realizan el mismo trabajo, los esfuerzos puestos en la búsqueda de beneficios para que los colaboradores se sientan satisfechos y los lleve a ser más productivos. Por último, estas áreas también han tratado de hacer contribuciones con evaluaciones de factores del trabajo que comparten la noción de satisfacción.

Dicho artículo da a conocer que las causas que afectan a la satisfacción laboral pueden ser variables del clima organizacional y da sugerencia de las condiciones físicas, los beneficios laborales, las relaciones sociales, el desarrollo personal, la relación con sus superiores, etc.

Con esto podemos ver como las hipótesis no están tan alejadas de la realidad y que estas condiciones son determinantes para que un empleado se sienta o no satisfecho en su lugar de trabajo, de ahí la importancia de estudiar la satisfacción ya que a través de la aplicación de dicho estudio se pueden encontrar datos de relevancia para la industria.

<p>Clima Organizacional</p>	<p>Por medio de las investigaciones se pudo concluir que el clima organizacional de una empresa esta influenciado por distintos factores, de los cuales forman parte la organización que hay en la empresa y como están delimitadas las funciones de cada área y colaborador, el tipo de liderazgo que se viva dentro de la empresa y por supuesto las personas que integran a la organización, sus valores, principios, etc.</p>
<p>Satisfacción Laboral</p>	<p>La satisfacción laboral es muy subjetiva y varía según la manera de ser de cada individuo, lo que para una persona puede llegar a ser satisfacción para otra puede ser todo lo contrario. Las empresas deben de tener en cuenta este aspecto ya que puede volverse algo positivo o muy en contra, la satisfacción de los colaboradores es lo más importante y algo que se debe de cuidar, porque son el activo más valioso y más costoso de una organización. Por lo que generar satisfacción en ellos dependerá de la forma en que sean tratados y de lo valorados que se sientan dentro de una organización, por último, se encontró que el clima organizacional está directamente relacionado con la satisfacción laboral, así como los incentivos otorgados por la empresa. Cabe mencionar que se descubrió que los incentivos no son una</p>

	herramienta demasiado confiable para medir la satisfacción porque suele ser un factor muy subjetivo.
Correlación	La correlación entre las variables es significativa, ya que existen factores que influyen en cada una de ellas. Dichos factores han sido analizados e interpretados y se demostró la conexión entre ambas variables.

C. Operacionalización de variables

Variable	Definición	Valores	Escala
Sexo	Sexo biológico de la persona encuestada	1. Masculino 2. Femenino	Nominal Dicotómica
Edad	Total, de años cumplidos en la actualidad.		Nominal politómica
Nivel de educación	Grado de educación culminado	1. Primaria 2. Secundaria 3. Universidad 4. Otro	Nominal Politómica
Jerarquía de las necesidades	Cumplimiento de las jerarquías de maslow en los empleados	1. Necesidad de seguridad 2. Necesidad de pertenencia 3. Necesidad de autorrealización	Medidas ordinales y nominales

		4. Necesidades fisiológicas 5. Necesidad de estima	
Clima organizacional	Ambiente laboral dentro de la empresa.	1. Comunicación con jefes y compañeros 2. Trabajo en equipo	Medidas nominales y ordinales

Variable	Definición	Escala
Satisfacción laboral	Efecto resultante del cumplimiento de las necesidades, clima organizacional, incentivos, etc., otorgados a los colaboradores.	Nominal

X. Estrategia de Análisis de Datos:

Para conocer el nivel de relación entre las variables estudiadas se aplicó un instrumento de recolección de datos, el cual se llevó a cabo de manera presencial. Dicho instrumento se dividió en cuatro secciones: Datos generales del encuestado, jerarquía de las necesidades, incentivos y clima organizacional.

Los cuestionarios fueron estructurados en base a la escala de Likert y posteriormente se procesaron los datos a través del programa de spss y Excel. La encuesta se llevó a cabo en el mes de octubre, los días 22 y 23 de noviembre, en el departamento de Ocotlán.

Al tener un enfoque cuantitativo, con un diseño correlacional, no experimental de cohorte transversal, se aplicó la correlación de Pearson para estudiar y analizar la relación entre

las dos variables, también se procesaron los resultados de las encuestas por medio de tablas de distribuciones de frecuencia.

Inicialmente se realizó el estudio estadístico con las tablas de distribución de frecuencia, donde se obtuvieron los promedios de incidencias en las respuestas de cada individuo con respecto a cada sección. Esto permitió saber cuáles eran las secciones y preguntas sobresalientes, además de obtener las tendencias que tenían los colaboradores dando como resultado respuestas más sobresalientes que otras.

Por otro lado, se analizaron los datos a través de correlación para determinar la relación estadística entre las dos variables y su asociación, se utilizó el siguiente modelo de estimación para dichas correlaciones:

- Negativa fuerte -1.00 a -0.75
- Negativa moderada -0.75 a -0.50
- Negativa débil -0.50 a 0.25
- Sin correlación -0.25 a 0.25
- Positiva débil 0.25 a 0.50
- Positiva moderada 0.50 a 0.75
- Positiva fuerte 0.75 a 1.00

A. Población de estudio

La población de estudio estuvo compuesta por 20 trabajadores

B. Técnica de encuesta:

El instrumento de la encuesta se aplicó a los trabajadores de la empresa para obtener las variables estudiadas.

C. Campo de verificación

La tesis se desarrolló en las instalaciones del Hotel Frontera Ocotlán localizado en la ciudad de Ocotlán en el KM 226.5 Carretera Panamericana Norte.

XI. Resultados

Después de plasmar lo que se buscó con este trabajo de investigación y haber distribuido el instrumento de manera adecuada, se concluyó con un número de 20 encuestas, las cuales fueron ingresadas a spss para procesar los resultados.

Cabe mencionar que gracias a que la aplicación del instrumento fue de manera presencial pudimos establecer una conversación y obtener datos adicionales del comportamiento del colaborador e indagar un poco más allá de las preguntas que estaban plasmadas.

A. Sección 1: Datos generales del encuestado

1. Sexo del encuestado

Tabla 1: Sexo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Masculino	10	50,0
	Femenino	10	50,0
	Total	20	100,0

Fuente:Registro

Inicialmente, la sección número 1 nos permitió saber datos generales de cómo estaba conformada la organización, en donde se obtuvo un recuento de la cantidad de hombres y mujeres que trabajan para el hotel. Se demostró un porcentaje igualitario, donde los hombres y las mujeres tienen un porcentaje de 50%.

2. Edad del encuestado

Tabla 2: Grupos de Edad

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	25 a 29	4	20,0
	30 a 34	3	15,0
	35 a 39	5	25,0
	40 a 44	3	15,0
	45 a 49	3	15,0
	55 a 59	2	10,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Seguidamente, otro dato que se obtuvo fueron las edades de los colaboradores, las cuales se formaron por grupos de edades, se encontró que el 25% de los colaboradores se encuentra entre los 25-29 años, el 20% entre los 25-29 años, un 15% se distribuye en las edades de 30-30, este mismo porcentaje se encuentra entre las edades de 40-400 y 45-49. Por último, un 10% se encuentra en las edades de 55 a 59.

3. Nivel de educación del encuestado

Tabla 3: Nivel de Educación

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Primaria	3	15,0
	Secundaria	10	50,0
	Universidad	4	20,0
	Otro	3	15,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Se encontró que la mayoría de los colaboradores del hotel frontera ocotal terminado su secundaria, dicha tabla refleja que un 50% de los colaboradores cuentan con este grado de estudio, un 20% cuenta con un título universitario, los cuales están en la parte administrativa del hotel. Finalmente 3 personas terminaron su primaria y 3 tienen otro tipo de estudio técnico o de curso.

B. Sección 2: Jerarquía de las necesidades

4. Necesidades fisiológicas

Tabla 4: ¿Mi trabajo me causa estrés o tensiones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	11	55,0
	Raramente	4	20,0
	Ocasionalmente	4	20,0
	Muy Frecuentemente	1	5,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Del 100% de los colaboradores del Hotel Frontera, un 55% declaro que su trabajo nunca le ha causado estrés o tensiones. Un 20% rara vez a presentado estrés, otro 20% lo ha presentado ocasionalmente y solo un 5% experimenta el estrés o tensión de manera muy frecuente.

Tabla 5: ¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Raramente	2	10,0
	Frecuentemente	11	55,0
	Muy Frecuentemente	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente:Registro

Los resultados obtenidos muestran que un 55% de los colaboradores pueden desarrollar sus habilidades de manera frecuente, que un 35% lo hace muy frecuentemente y un 10% raramente desarrolla sus habilidades.

Tabla 6: ¿Cuál es en nivel de importancia considera usted que tiene la relación entre su seguridad física y su satisfacción profesional?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Solo un poco	1	5,0
	Algo	1	5,0
	Mucho	18	90,0
	Total	20	100,0

Fuente:Registro

Del 100% de los encuestados un 90% considera que existe mucha relación entre la seguridad física y la satisfacción laboral, solo un 5% considera que se relacionan solo un poco.

5. Necesidades de Seguridad

Tabla 7: ¿Las actividades que realizo en el hotel han comprometido mi salud?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Nunca	12	60,0
	Raramente	8	40,0
	Total	20	100,0

Fuente:Registro

Los resultados nos muestran que un 60% de los colaboradores nunca han visto comprometida su salud por las actividades que realizan en el hotel, seguido de un 40% que dice haber comprometido su salud raramente.

Tabla 8: ¿La empresa me provee el equipo necesario para realizar mis funciones con eficiencia y seguridad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	2	10,0
	Frecuentemente	7	35,0
	Muy Frecuentemente	11	55,0
	Total	20	100,0

Fuente:Registro

Según los resultados obtenido a un 55% de los colaboradores se les provee equipo de manera muy frecuente, a un 35% de manera frecuente y a un 10% se les provee equipo ocasionalmente.

6. Necesidades de Estima

Tabla 9: ¿Siento que mi desempeño en el trabajo es valorado por las autoridades de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	1	5,0
	Frecuentemente	7	35,0
	Muy Frecuentemente	12	60,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Los resultados obtenidos muestran que más de la mitad (60%) de los colaboradores del hotel Frontera siente que su desempeño es valorado por las autoridades de manera muy frecuente, seguido de un 35% de manera frecuente y un 5% que siente es valorado ocasionalmente por la empresa.

Tabla 10: ¿Recibo apoyo de las autoridades cuando enfrento situaciones difíciles?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	1	5,0
	Frecuentemente	8	40,0
	Muy Frecuentemente	11	55,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Según los resultados de la encuesta un 55% de los colaboradores recibe apoyo de las autoridades del hotel muy frecuentemente, un 40% lo recibe de manera frecuente y un 5% recibe apoyo ocasionalmente.

Tabla 11: ¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted tiene la relación entre la estima en su trabajo y su satisfacción profesional?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algo	1	5,0
	Mucho	19	95,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Con respecto a la relación que hay entre la estima en el trabajo y la satisfacción laboral, se refleja una aceptación positiva ante la pregunta donde los colaboradores aceptan la relación entre dichas variables, teniendo un porcentaje de 95% que considera que se relacionan mucho y Solo un 5% considera que están algo relacionados.

7. Necesidades de autorrealización

Tabla 12: ¿La empresa me brinda capacitaciones?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	2	10,0
	Frecuentemente	13	65,0
	Muy Frecuentemente	5	25,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Los resultados obtenidos muestran que el hotel si brinda capacitaciones a los colaboradores, obteniendo un resultado de 90% entre frecuente y muy frecuentemente. Un 10% expresa recibir capacitaciones ocasionalmente.

Tabla 13: ¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted tiene la relación entre la autorrealización en su trabajo y su satisfacción profesional?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algo	1	5,0
	Mucho	19	95,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Con respecto a la relación que existe entre la autorrealización en el trabajo y la satisfacción laboral, un 95% de los colaboradores consideran que si están relacionadas. Por el contrario, un 5% considera que están algo relacionados.

8. Necesidades de Pertenencia

Tabla 14: ¿Me considero un elemento importante para esta empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ocasionalmente	2	10,0
	Frecuentemente	11	55,0
	Muy Frecuentemente	7	35,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Los resultados nos demostraron un 90% de los colaboradores se sienten un elemento importante para la empresa, distribuido en un 55% de manera frecuente y un 35% de manera muy frecuente. Un 10% de los colaboradores se siente un elemento importante de manera ocasional.

Tabla 15: ¿Estoy satisfecho de colaborar para esta empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	20	100,0

Fuente: Registro

Según los resultados el 100% de los colaboradores está satisfecho de colaborar para la empresa.

Tabla 16: ¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted tiene la relación entre la pertenencia en su trabajo y su satisfacción profesional?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algo	1	5,0
	Mucho	19	95,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Con respecto a la relación entre la pertenencia y la satisfacción laboral, Según los resultados un 95% de los colaboradores considera que la pertenencia en el trabajo se relaciona mucho con su satisfacción laboral. Un 5% considera que están algo relacionado.

C. Sección 3: Incentivos

Tabla 17: ¿Le agrada ser reconocido en su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	20	100,0

Fuente: Registro

Según los resultados al 100% de los colaboradores les gusta ser reconocidos en el trabajo.

Tabla 18:¿Desde su punto de vista cual es el mejor beneficio/incentivo que se puede recibir en el trabajo.?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Viajes	4	20,0
	Desarrollo profesional (estudio o carrera)	6	30,0
	Aumento de sueldo	10	50,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Según sus respuestas, para los colaboradores del hotel Frontera el mejor beneficio/incentivo que se puede recibir en el trabajo es el aumento de sueldo con un 50%, seguido de los viajes con un 20% y finalizando con el desarrollo profesional con un 30%.

Tabla 19: ¿Ha recibido alguno de esos incentivos dentro de la empresa?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	20	100,0

Fuente: Registro

El 100% de los colaboradores ha recibido alguno de los incentivos dentro de la empresa, los beneficios que han recibido se presentan en la siguiente tabla:

Tabla 20: ¿Qué beneficios ha recibido?

Viajes

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	19	95,0
	No	1	5,0
	Total	20	100,0

Desarrollo profesional (estudio o carrera)

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	1	5,0
	No	19	95,0
	Total	20	100,0

Consumibles en el hotel

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	1	5,0
	No	19	95,0
	Total	20	100,0

Aumento de sueldo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	3	15,0
	No	17	85,0
	Total	20	100,0

Tarjetas de Regalo

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	No	20	100,0

Tiempo libre pagado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	SI	1	5,0
	No	19	95,0
	Total	20	100,0

D. Sección 4 Clima Organizacional

Tabla 21: ¿Puedo hablar con mi jefe cuando lo necesito?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Frecuentemente	5	25,0
	Muy Frecuentemente	15	75,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Según los resultados el 100% de los colaboradores pueden hablar con sus jefes cuando lo necesitan. Distribuidos en un 75% que puede hacerlo de manera muy frecuente y un 25% que lo hace de manera frecuente.

Tabla 22: ¿Tengo buena comunicación con mis jefes y compañeros?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Frecuentemente	10	50,0
	Muy Frecuentemente	10	50,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

El 100% de los colaboradores tienen buenas comunicaciones con sus jefes.

Tabla 23: ¿La empresa fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Frecuentemente	9	45,0
	Muy Frecuentemente	11	55,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Según los resultados el Hotel frontera si fomenta y desarrolla el trabajo en equipo en un 100% distribuido de manera frecuente y muy frecuentemente.

Tabla 24: ¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted que tiene la relación entre su entorno laboral y su satisfacción profesional?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Algo	1	5,0
	Mucho	19	95,0
	Total	20	100,0

Fuente: Registro

Con respecto a la relación entre el entorno laboral y la satisfacción, Los colaboradores del Hotel Frontera consideran en un 95% que, si se relacionan mucho, solo un 5% consideran que esta algo relacionadas.

XII. Análisis Estadístico

Se realizó un análisis correlacional para determinar el nivel de asociación entre las variables de estudios, las preguntas a analizar de cada sección son las siguientes:

1. SA. P3: En nivel de importancia ¿Como considera que se relaciona la seguridad física con su satisfacción profesional?	Jerarquía de las necesidades
2. SC. P3: En nivel de importancia ¿Como considera usted que se relaciona la estima en su trabajo con su satisfacción profesional?	Jerarquía de las necesidades
3. SD. P3: En nivel de importancia ¿Cómo considera usted que se relaciona la autorrealización en su trabajo con su satisfacción profesional?	Jerarquía de las necesidades
4. SE. P3: En nivel de importancia ¿Cómo considera usted que se relaciona la Pertenencia en su trabajo con su satisfacción profesional?	Jerarquía de las necesidades
5. S4.P6: En nivel de importancia ¿Cómo considera usted que se relación el entorno laboral con su satisfacción profesional?	Clima Organizacional
6. SE. P2: ¿Estoy satisfecho de colaborar para esta empresa?	Satisfacción laboral

Sección A

Tabla 25: Matriz de Correlaciones SECCION 2 A

		¿Mi trabajo me causa estrés o tensiones?	¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?	¿Cuál es en nivel de importancia considera usted que tiene la relación entre su seguridad física y su satisfacción profesional?
¿Mi trabajo me causa estrés o tensiones?	Correlación de Pearson	1	-0,729	-0,350
¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?	Correlación de Pearson	-0,729	1	0,301
¿Cuál es en nivel de importancia considera usted que tiene la relación entre su seguridad física y su satisfacción profesional?	Correlación de Pearson	-0,350	0,301	1

Con un nivel de confianza del 99%, la correlación R entre Necesidades fisiológicas y satisfacción laboral, presenta un coeficiente de correlación de -0,350 lo que indica que la asociación entre la pregunta de estrés o tensiones y la satisfacción laboral tienen una correlación negativa débil, por lo que cuando una variable aumenta (el estrés), la otra disminuye (satisfacción laboral). Por los resultados obtenidos podemos decir que la relación entre las necesidades fisiológicas y la satisfacción laboral son estadísticamente significantes y que ambas variables están relacionadas.

Tabla 26: Matriz de Correlaciones SECCIÓN 2 B

		¿Las actividades que realizo en el hotel han comprometido mi salud?	¿La empresa me provee el equipo necesario para realizar mis funciones con eficiencia y seguridad?
¿Las actividades que realizo en el hotel han comprometido mi salud?	Correlación de Pearson	1	-0,092
¿La empresa me provee el equipo necesario para realizar mis funciones con eficiencia y seguridad?	Correlación de Pearson	-0,092	1

Como se observa en la tabla el coeficiente de correlación de Pearson es de -0,092 lo que indica que la asociación entre la pregunta uno con la pregunta dos tienen una correlación lineal negativa fuerte, y están relacionadas inversamente. Por los resultados obtenidos podemos decir que la relación entre las necesidades de seguridad y la satisfacción laboral son estadísticamente significantes y que ambas variables están relacionadas.

Sección C, Estima

Tabla 27: Matriz de Correlaciones SECCION 2 C

		¿Siento que mi desempeño en el trabajo es valorado por las autoridades de la empresa?	¿Recibo apoyo de las autoridades cuando enfrento situaciones difíciles?	¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted tiene la relación entre la estima en su trabajo y su satisfacción profesional?
¿Siento que mi desempeño en el trabajo es valorado por las autoridades de la empresa?	Correlación de Pearson	1	0,072	0,603
¿Recibo apoyo de las autoridades cuando enfrento situaciones difíciles?	Correlación de Pearson	0,072	1	-0,194
¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted tiene la relación entre la estima en su trabajo y su satisfacción profesional?	Correlación de Pearson	0,603	-0,194	1

Con un nivel de confianza del 99%, la correlación entre las necesidades de estima y satisfacción laboral, se presenta una correlación lineal positiva moderada, lo que quiere decir que la relación entre las necesidades de estima y la satisfacción laboral son estadísticamente significantes y que ambas variables están relacionadas.

Tabla 28: Matriz de Correlaciones SECCION 2 D

		¿La empresa me brinda capacitaciones?	¿La empresa me reta y motiva a lograr metas específicas?	¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted tiene la relación entre la autorrealización en su trabajo y su satisfacción profesional?
¿La empresa me brinda capacitaciones?	Correlación de Pearson	1	0,173	0,060
¿La empresa me reta y motiva a lograr metas específicas?	Correlación de Pearson	0,173	1	0,536
¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted tiene la relación entre la autorrealización en su trabajo y su satisfacción profesional?	Correlación de Pearson	0,060	0,536	1

Como se observa en la tabla el coeficiente de correlación de Pearson para la tercera pregunta es de 0.060 lo que indica una correlación lineal positiva moderada, Por los resultados obtenidos podemos decir que la relación entre las necesidades de autorrealización y la satisfacción laboral son estadísticamente significantes y que ambas variables están relacionadas.

Tabla 29: Matriz de Correlaciones SECCION 2 E

		¿Me considero un elemento importante para esta empresa?	¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted tiene la relación entre la pertenencia en su trabajo y su satisfacción profesional?
¿Me considero un elemento importante para esta empresa?	Correlación de Pearson	1	0,092
¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted tiene la relación entre la pertenencia en su trabajo y su satisfacción profesional?	Correlación de Pearson	0,092	1

Como se observa en la tabla el coeficiente de correlación de Pearson es de 0,092 lo que indica que tienen una correlación lineal positiva fuerte, por lo que cuando una variable aumenta (Pertenencia), la otra aumenta de manera similar (Satisfacción). Por los resultados obtenidos podemos decir que la relación entre las necesidades de pertenencia y la satisfacción laboral son estadísticamente significantes y que ambas variables están relacionadas.

Tabla 30: Matriz de Correlaciones SECCION 3

		¿con que frecuencia le gusta ser reconocido en su trabajo?	¿Desde su punto de vista cual es el mejor beneficio/incentivo o que se puede recibir en el trabajo.?
¿con que frecuencia le gusta ser reconocido en su trabajo?	Correlación de Pearson	1	0,425
¿Desde su punto de vista cual es el mejor beneficio/incentivo que se puede recibir en el trabajo.?	Correlación de Pearson	0,425	1

Con un 99% de confianza, la correlación R entre incentivos y satisfacción laboral presenta una correlación de 0,425 lo que indica que tienen una correlación lineal positiva débil, por lo que cuando una variable aumenta (Beneficios, incentivos), la otra aumenta de manera débil o poco confiable (Satisfacción). Por los resultados obtenidos podemos decir que la relación entre los incentivos y la satisfacción laboral son estadísticamente significantes y que ambas variables están relacionadas, lo que permite aceptar nuestra segunda hipótesis H1.

Tabla 31: Matriz Correlaciones SECCION 4

		¿Puedo hablar con mi jefe cuando lo necesito?	¿Tengo buena comunicación con mis jefes y compañeros?	¿Tengo claro lo que se espera de mi en el trabajo?	¿He Hecho buenos amigos en estas empresas?	¿La empresa fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?	¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted que tiene la relación entre su entorno laboral y su satisfacción profesional?
¿Puedo hablar con mi jefe cuando lo necesito?	Correlación de Pearson	1	0,346	0,236	0,132	0,174	-0,132
¿Tengo buena comunicación con mis jefes y compañeros?	Correlación de Pearson	0,346	1	0,612	-0,229	0,302	0,229
¿Tengo claro lo que se espera de mi en el trabajo?	Correlación de Pearson	0,236	0,612	1	-0,281	0,287	-0,187
¿He Hecho buenos amigos en estas empresas?	Correlación de Pearson	0,132	-0,229	-0,281	1	-0,254	0,053
¿La empresa fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?	Correlación de Pearson	0,174	0,302	0,287	-0,254	1	0,254

¿Cuál es en nivel de importancia que considera usted que tiene la relación entre su entorno laboral y su satisfacción profesional?	Correlación de Pearson	-0,132	0,229	-0,187	0,053	0,254	1
--	------------------------	--------	-------	--------	-------	-------	---

Como se observa en la tabla el coeficiente las correlaciones más fuertes son de 0.229 y 0.254 con base a estos resultados podemos decir que la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral son estadísticamente significantes y que ambas variables están relacionadas.

XIII. Prueba de hipótesis

De acuerdo análisis de los resultados obtenidos a través del método de recolección de datos, se pueden confirmar las siguientes hipótesis.

Hipótesis 1

H0: no existe una relación entre las necesidades humanas y sociales y la satisfacción laboral de los empleados del hotel frontera.

H1: existe una relación entre el cumplimiento de las necesidades humanas y sociales y la satisfacción laboral de los empleados del hotel frontera.

Se rechaza hipótesis nula dada las repuesta a la última pregunta de cada subsección de la jerarquía de las necesidades, esta determinaba la relación entre cada necesidad del colaborar y su satisfacción laboral. Las respuestas a las preguntas fueron de manera positiva, de tal manera que los colaboradores consideraban que el cumplimiento de las necesidades si estaba relacionado con su satisfacción laboral.

Se obtuvo un resultado de 90% en la relación de la seguridad física y la satisfacción laboral, un 95% en la estima, un 95% en la autorrealización, un 95% en la pertenencia.

Hipótesis 2

2. H0: No existe posibilidad de que los incentivos que el Hotel Frontera otorga a su personal influyan en su satisfacción laboral

H1: Existe la posibilidad de que los incentivos que el Hotel Frontera otorga a su personal influyan en su satisfacción laboral

De igual forma, se rechaza la hipótesis nula, se logró identificar que los colaboradores del Hotel frontera si muestra un nivel de satisfacción cuando se les otorga un tipo de incentivo, declarando que esto los hace sentir felices en su trabajo.

Sin embargo, para esta sección se omitió la pregunta de relación entre los incentivos y la satisfacción laboral, debido a que a lo largo de esta tesis se ha visto gracias a distintos estudios que no es bueno medir la satisfacción tomando en cuenta los incentivos que se le otorgan a los empleados y que los incentivos monetarios no tienen tanta relevancia ya que puede cambiar a través del tiempo.

Hipótesis 3

3. H0: El clima organizacional que hay en el hotel frontera ocotal no influye en la satisfacción laboral de los empleados del hotel frontera ocotal.

H1: El clima organizacional que hay en el hotel frontera ocotal influye en la satisfacción laboral de los empleados del hotel frontera ocotal.

Finalmente, se rechaza la hipótesis nula dado a que los colaboradores de la empresa consideran que el clima organizacional si influye en su satisfacción. Según los resultados el 95% de los colaboradores concuerda con dicha relación.

XIV. Conclusiones

Se llego a la conclusión que el cumplimiento de las necesidades de maslow genera un impacto positivo en los colaboradores del hotel frontera, es un hecho que la empresa ha logrado estimular estas distintas necesidades dejando resultados positivos con respecto a la satisfacción laboral.

Al aplicar la encuesta se observó que el total de todos los colaboradores están satisfechos de trabajar para la empresa. Esta satisfacción esta desencadenada principalmente por el apoyo y la empatía otorgada por los jefes inmediatos. La cual se confirmó con la observación de un caso particular con una de las colaboradoras, a la cual se le ayudo con ciertas dificultades que presentaba en un momento, dicha colaboradora no solo conto con el apoyo de sus compañeros si no también con el apoyo de los jefes del hotel.

De igual manera, se confirmó que los programas de incentivos dentro de una empresa son indispensables ya que también son estímulos que ayudar a incrementar la satisfacción laboral de los empleados, se resalta que los colaboradores del hotel dan más peso a los incentivos como los aumentos de sueldo, el desarrollo profesional y los viajes por lo que es importante que la empresa tenga en cuenta estos aspectos para integrarlos en su programa de incentivos.

Adicionalmente se observó un detalle importante al momento de obtener los resultados y es que la mayoría de los colaboradores que trabajan en la empresa no cuentan con un título universitario. Es importante mencionar que las empresas que tienen un capital humano más rico en información y conocimiento generan un plus de cara al desarrollo positivo de la organización.

La presencia del buen clima organizacional tiene conexión con la satisfacción de los empleados del Hotel frontera, se demostró que la empresa fomenta y desarrolla el trabajo en equipo y la comunicación dentro de la organización. Los colaboradores expresan haber hecho buenas amistades dentro del hotel y esto significa que hay un mejor ambiente laboral dentro de la empresa, donde sobresale el respeto, la comunicación y el compañerismo.

Por medio de este resultado se observó que la integración de un buen clima organizacional, cumplimiento de las necesidades y proveer incentivos hace que incremente la

productividad y mejora las condiciones de los empleados, se puede decir que está ligado a tasas más bajas de rotación de personal ya que la mayoría de los colaboradores tienen más de 6 años de estar trabajando para el hotel.

XV. Recomendaciones

En base a los resultados expuestos previamente, se sugieren las siguientes recomendaciones al hotel para seguir mejorando como empresa y para seguir teniendo a su personal motivado para que se vea reflejado en el servicio a los clientes, en el desarrollo interno y externo del hotel.

Inicialmente, se le hace mención a la empresa que un ineficiente manejo de salarios y beneficios puede influenciar en el desempeño de los colaboradores por lo que se propone al hotel frontera desarrollar distintos programas de incentivos, se descubrió que la empresa solamente proporciona viajes a los colaboradores y si bien no es un mal incentivo esto podría llegar a verse como rutinario. Entre estos programas podría estar incluidos el desarrollo profesional de los empleados, las capacitaciones, etc. los cuales son de más importancia para los colaboradores.

Por otro lado, también se recomienda dar capacitaciones continuas, estas son fundamentales para el desarrollo profesional de los colaboradores y para el desarrollo de la misma empresa, una constante capacitación se ve reflejado al momento en el que los colaboradores ofrecen el servicio.

También se aconseja integrar un sistema de evaluación del desempeño de los colaboradores, el cual evaluara los comportamientos relevantes de los colaboradores que sean relevantes para la organización, parte de los beneficios que la empresa obtendría con el sistema de evaluación del desempeño serian:

- Alinear a los colaboradores con los objetivos de la empresa
- Mejorar el desempeño del equipo
- Motivar a los colaboradores

- Fortalecer la relación entre jefe-subordinado e interactuar mas

Otro aspecto importante a recomendar es que se realice un Feedback para cada empleado, en donde se le haga saber cuáles son las actividades que están satisfaciendo las necesidades del hotel y cuales son aquellas cosas en las que está fallando. El Feedback le ayudara a la persona a saber de qué manera se puede erradicar dicha debilidad.

El Feedback en la empresa le permitirá al colaborador enfocarse y priorizar las actividades en las que está teniendo un rendimiento más bajo, también lo ayudará a sentirse más motivado y a seguir dando lo mejor dentro de la organización.

Finalmente, se sugiere que los dueños del hotel tengan más contacto con sus colaboradores ya que por medio de las encuestas y a través del contacto directo con los empleados se descubrió que los colaboradores si tienen buena comunicación con sus jefes (inmediatos) sin embargo la comunicación con los propietarios del hotel es un poco más baja. Esto podría hacer que los propietarios vieran más a detalle el desarrollo del empleado y su desempeño.

XVI. Anexos

“Encuesta sobre Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Frontera Ocotil en Nueva Segovia”

Nombre del encuestador: _____	Numero de formulario: _____
Fecha de la entrevista: ___/___/___	Numero de la encuesta: _____

Propósito de la encuesta:

La presente encuesta tiene como propósito analizar la relación entre el clima organizacional Y la satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Frontera Ocotil en Nueva Segovia.

Sección 1. Datos generales del encuestado

1-Sexo

- (1) Masculino

- (2) Femenino

2- ¿Qué edad tiene? _____

3- Nivel de educación

- (1) Primaria

- (2) Secundaria

- (3) Universidad

- (4) Otro _____

4- ¿En qué área del Hotel Frontera labora?

- (1) Gerencia

- (2) Contabilidad

- (3) Recepción

- (4) Atención al cliente

- (5) limpieza

- (6) Seguridad

- (7) Cocina

- (8) Otro _____

Sección 2. Jerarquía de las necesidades

A. Fisiológicas

1. ¿Mi trabajo me causa estrés o tensiones?

Nunca1

Raramente.....2

Ocasionalmente.....3

Frecuentemente.....4

Muy frecuentemente.....5

2. ¿En mi puesto de trabajo puedo desarrollar mis habilidades?

Nunca1

Raramente.....2

Ocasionalmente3

Frecuentemente.....4

Muy frecuentemente.....5

3. En nivel de importancia ¿Como considera que se relaciona la seguridad física con su satisfacción profesional?

Nada.....1

Solo un poco.....2

Algo.....3

Mucho.....4

B. Seguridad

1. ¿Las actividades que realizo en el hotel han comprometido mi salud?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

2. ¿La empresa me provee el equipo necesario para realizar mis funciones con eficiencia y seguridad?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

C. Estima

1. ¿Siento que mi desempeño en el trabajo es valorado por las autoridades de la empresa?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

2. ¿Recibo apoyo de las autoridades cuando enfrente situaciones difíciles?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

3. En nivel de importancia ¿Como considera usted que se relaciona la estima en su trabajo con su satisfacción profesional?

- Nada.....1
- Solo un poco.....2
- Algo.....3
- Mucho.....4

D. Autorrealización

1. ¿La empresa me brinda capacitaciones?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

2. ¿La empresa me reta y motiva a lograr metas específicas?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

3. En nivel de importancia ¿Cómo considera usted que se relaciona la autorrealización en su trabajo con su satisfacción profesional?

- Nada.....1
- Solo un poco.....2
- Algo.....3
- Mucho.....4

E. Pertenencia

1. ¿Me considero un elemento importante para esta empresa?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

2. ¿Estoy satisfecho de colaborar para esta empresa?

- Si.....1
- No.....2

3. En nivel de importancia ¿Cómo considera usted que se relaciona la Pertenencia en su trabajo con su satisfacción profesional?

- Nada.....1
- Solo un poco.....2
- Algo.....3
- Mucho.....4

Sección 3. Incentivos

1. ¿Le agrada ser reconocido en su trabajo?

- Si.....1
- No.....2

Si su respuesta es NO omita la siguiente pregunta

2. ¿Con que frecuencia le gusta ser reconocido en su trabajo?

- Nunca.....1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente.....3

Frecuentemente.....4

Muy frecuentemente.....5

3. ¿Desde su punto de vista cual es el mejor beneficio/incentivo que se puede recibir en el trabajo.?

- (1) Viajes (Vacacionales)
- (2) Desarrollo profesional (Realizar algún tipo de estudio o carrera)
- (3) Consumibles en el hotel
- (4) Aumento de sueldo
- (5) Tarjetas de regalo
- (6) Tiempo libre pagado

4. ¿Ha recibido alguno de esos incentivos dentro de la empresa?

- Si.....1
- No.....2

Si su respuesta es NO omita la siguiente pregunta

5. Marque con una X cuales de los beneficios mencionados le ha otorgado la empresa.

- (1) Viajes
- (2) Desarrollo profesional (Realizar algún tipo de estudio o carrera)
- (3) Consumibles en el hotel
- (4) Aumento de sueldo
- (5) Tarjetas de regalo
- (6) Tiempo libre pagado

Sección 4. Clima organizacional

1. ¿Puedo hablar con mi jefe cuando lo necesito?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

2. ¿Tengo buena comunicación con mis jefes y compañeros?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

3. ¿Tengo claro lo que se espera de mi en el trabajo?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

4. ¿He Hecho buenos amigos en estas empresas?

- Si.....1
- No.....2

5. ¿La empresa fomenta y desarrolla el trabajo en equipo?

- Nunca1
- Raramente.....2
- Ocasionalmente3
- Frecuentemente.....4
- Muy frecuentemente.....5

6. En nivel de importancia ¿Cómo considera usted que se relación el entorno laboral con su satisfacción profesional?

- Nada.....1
- Solo un poco.....2
- Algo.....3
- Mucho.....4

Final de la encuesta. ¡Muchas Gracias!

Calendario de Proceso de investigación		
Mes	Días	Descripción
Marzo 23/03	7 días	Inicio del proceso de investigación (determinación del tema)
Mes		Descripción
Abril 20/04	30 días	Revisión de la literatura
Mes		Descripción
Mayo 21/05	2 días	Planteamiento del problema y justificación
Mayo 27/05	3 días	Definición de objetivos, preguntas de investigación e hipótesis
Mes		Descripción
Junio 05/06	2 días	Planteamiento de la metodología de la investigación
Junio 13/06	5 días	Comentarios de tutor
Junio 24/06	1 día	Primera entrega
Mes		Descripción
Julio 12/07	1 día	Comentarios del comité de tesis
Julio 15/07	16 días	Aplicación de correcciones según sugerencias del comité
Mes		Descripción
Agosto 05/08	15 días	Elaboración del IRD
Agosto 23/08	1 día	Propuesta de IRD
Agosto 30/08	1 día	Comentarios de tutor
Mes		Descripción
Septiembre 01/09	1 día	Segunda entrega
septiembre 16/09	1 día	Comentarios de comité de tesis
Septiembre 20/09	15 días	Aplicación de correcciones según sugerencias del comité
Mes		Descripción
Octubre 04/10	1 día	Envío de correcciones en IRD a tutor
Octubre 06/10	1 día	Tercera entrega de tesis
Octubre 17/10	11 día	Comentarios de comité de tesis
Octubre 30/10	13 día	Aplicación de correcciones según sugerencias del comité
Mes		Descripción
Noviembre 02/11	1 día	Envío de primer borrador a tutor
Noviembre 14/11	12 día	comentarios de tutor sobre primer borrador
Noviembre 22/11	1 día	Envío de primer borrador a comité
Mes		Descripción
Enero 09/01	1 día	Comentarios de comité de tesis
Enero 16/01	1 día	Entrega de Trabajo final

XVII. BIBLIOGRAFÍAS

Aguilar Morales, Magaña Medina y Surdez Pérez. (octubre de 2010). *Importancia De La Satisfacción Laboral*. Obtenido de Google Scholar: https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no69/38-importancia_de_la_satisfaccion_laboral_investigacion_ocubre_2010x.pdf

Athlahua, Cruz Y Guzmán. (2021). *Motivación laboral, un factor influyente en la reactivación económica durante la pandemia de COVID-19*. Digital Publisher.

Barradas Martínez, Rodríguez Lázaro y Maya Espinoza. (2015). *Desempeño organizacional. Una revisión teórica de sus dimensiones y forma de medición*. Mexico: RECAI.

Bastardo, N. J. (30 de junio de 2014). *Scholar Google*. Obtenido de Scholar Google: <https://biblat.unam.mx/hevila/Strategos/2014/no12/1.pdf>

Chiang Vega, Núñez partido y Huerta Rivera. (2007). Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral con los resultados, en grupos de docentes de instituciones de educación superior. *ICADE*.

Córdova Zorrilla, Moreno Forero. (2021). *Efectos del Covid-19 en la gestión de alimentos y bebidas de los hoteles y potenciales medidas de reactivación*. Lima : Universidad peruana de ciencias aplicadas.

Cortés, Tanoira y Valencia. (2017). *CLIMA ORGANIZACIONAL E INNOVACIÓN SEGÚN LA CLASIFICACIÓN DE LOS HOTELES*. Mexico.

Dávila, Agüero, Palomino y Díaz. (Enero de 2022). *Scholar Google*. Obtenido de Scholar Google: https://www.researchgate.net/profile/Roberto-Davila-Moran/publication/359849929_INCENTIVOS_LABORALES_Y_DESEMPEÑO_ORGANIZACIONAL_EN_TRABAJADORES_DE_UNA_EMPRESA_PERUANA/links

/62520dc84f88c3119cee2a09/INCENTIVOS-LABORALES-Y-DESEMPEÑO-ORGANIZACIONAL-EN-TRABAJO

Díaz, P. M. (9 de Junio de 2022). *Evaluación del Desempeño Laboral*. Obtenido de scholar Google: <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/38543984/50-51-2-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1654835336&Signature=VnBfWLo5mX4jDmGnajvWQGWvSDqKvE6iMPKUaJua810fDFPyVXisDwETeOKw2jNEcj1nN-Q2-0CnpDJz-HHZtZdgMA9OxQsynnQvWM2t~e2qWlzlAGu~R24mcLh~6ged5yYKB28pHpQjeNp tnvOr>

Faya Salas. Venturo Orbregoso, Herrera salazar. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *revista de investigacion*, 43-46.

Fernández Maldonado y Velarde pinto. (2018). *TEORÍA DE LA JERARQUÍA DE LAS NECESIDADES Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LAS PERSONAS QUE TRABAJAN EN LA SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE REGISTROS PÚBLICOS*. Arequipa-Peru: Universidad Católica de Santa María.

Gamboa, R. V. (2022). *El clima organizacional y su relación con el desempeño laboral del personal de la dirección regional de comercio exterior y turismo, durante la pandemia de COVID-19*. Tacna-Perú: Universidad privada de Tacna. Obtenido de scholar google.

Jurado Rivero, J. S. (2022). *Resiliencia y adaptabilidad post crisis sanitaria en el sector hotelero. Caso de estudio Hotel de lujo de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil: Universidad católica de Santiago de Guayaquil.

Martínez, M. M. (2021). *ESTRATEGIAS EMPRESARIALES EN TIEMPOS DE INCERTIDUMBRE*. Madrid: Comillas Universidad Pontificia.

Mendivil, Y. C. (9 de junio de 2022). *Scholar Google*. Obtenido de Scholar Google: <http://eprints.uanl.mx/16807/1/1080290352.pdf>

Pablo, R. Y. (2017). *Scholar Google*. Lima-Peru: Universidad César Vallejo. Obtenido de Scholar Google: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26575/Revilla_YP.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Redondo Y Arraigada. (2015). *Resiliencia y Engagement en el sector hotelero de la ciudad de Mar del Plata*. Buenos Aires: Congreso nacional de estudios del trabajo.

Robbins, S. P. (2017). Comportamiento Organizacional. En S. P. Robbins, *Comportamiento Organizacional* (pág. 210). Guadalajara, Mexico: Pearson.

Rodriguez M, Paz Retamal, Linaza, Cornejo. (2011). *Clima Y satisfacción Laboral como predictores del desempeño en una organizacion estatal chilena*. Antofagasta, Chile: Salud y sociedad.

Smith, E. (2016). What Is Employee Autonomy. *CHRON*.

Storch, G. M. (2012). *"Hotelería Boutique: Nuevas tendencias en alojamiento"*. Argentina: Universidad nacional de Mar del plara.

Vargas Flores, Vásquez Muñoz. (15 de octubre de 2018). *Scholar Google*. Obtenido de Scholar Google: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/HACEDOR/article/view/981/841>