



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE PUNO-2022

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. ELVIS JOSE ESCARCENA FLORES

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADO EN TURISMO

PUNO – PERÚ

2023



NOMBRE DEL TRABAJO

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS

AUTOR

ELVIS JOSE ESCARCENA FLORES

RECUENTO DE PALABRAS

19663 Words

RECUENTO DE CARACTERES

106131 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

105 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.1MB

FECHA DE ENTREGA

Oct 17, 2023 8:34 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Oct 17, 2023 8:35 AM GMT-5

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 16% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 17% Base de datos de trabajos entregados
- 4% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

DOCENTE
EP TURISMO POS UBA

Dr. Jhony Cesar Sardon Thavapa
Coordinador de Investigación
de la EP TURISMO



DEDICATORIA

A mis amados padres Ana y David, por el amor y apoyo incondicional que me brindan para mi superación personal, inculcándome valores y sabias enseñanzas, esta tesis es para ustedes.

A mi querida hermana Roxana Milagros por todos tus consejos y palabras de aliento, enseñándome a superar los obstáculos que nos pone la vida y a nunca rendirme, gracias hermana.

Por estar siempre guiando mis pasos desde el cielo, te tengo en mi corazón y en mis pensamientos mamá Margarita Huanca.

Elvis Jose Escarcena Flores



AGRADECIMIENTOS

A nuestra prestigiosa Universidad Nacional del Altiplano, por formar profesionales de calidad.

Agradecer a la facultad de ciencias sociales, a mi querida escuela profesional de turismo y a todos los docentes de esta escuela que nos brindan sus conocimientos con calidad educativa, formándonos con principios éticos y valores para así desempeñarnos como buenos profesionales.

Elvis Jose Escarcena Flores



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN 13

ABSTRACT..... 14

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 17

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA 20

1.2.1. Pregunta general 20

1.2.2. Pregunta específicas 20

1.3. HIPÓTESIS E INVESTIGACIÓN 20

1.3.1. Hipótesis general 20

1.3.2. Hipótesis específica 20

1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO 21

1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN 25



1.5.1. Objetivo general	25
1.5.2. Objetivos específicos.....	25

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	26
2.1.1. Internacionales	26
2.1.2. Nacionales.....	27
2.1.3. Locales	30
2.2. MARCO TEÓRICO	34
2.2.1. Variable Cultura Organizacional.....	34
2.2.2. Variable satisfacción laboral	37
2.3. MARCO CONCEPTUAL	43

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	45
3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN	45
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.4. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	46
3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN.....	46
3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA.....	47
3.6.1. Población.....	47
3.6.2. Muestra.....	47



3.7. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS	48
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS.....	49
3.9. MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO.....	50
3.10. ANÁLISIS DE LOS DATOS	51
3.10.1. Variables.....	51

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. NIVEL DE CONFIABILIDAD.....	54
4.2. DISCUSIÓN	76
V. CONCLUSIONES.....	79
VI. RECOMENDACIONES	80
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	81
ANEXOS.....	85

Área: Ciencias Sociales

Tema: Administración de empresas turísticas

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 20 de octubre del 2023



ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1.** Distribución de Frecuencias de la dimensión Misión debido a la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno. 97
- Figura 2.** Distribución de Frecuencias de la dimensión adaptabilidad en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno. 97
- Figura 3.** Distribución de Frecuencias de la dimensión consistencia en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno. 98
- Figura 4.** Distribución de Frecuencias de la dimensión implicancia en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno. 98
- Figura 5.** Distribución de Frecuencias de la dimensión satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno. 99
- Figura 6.** Distribución de Frecuencias de la Dimensión Satisfacción de las necesidades de autoestima en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno. 100
- Figura 7.** Distribución de Frecuencias de la dimensión Satisfacción de las necesidades de auto realización en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno. 100



Figura 8. OG.: Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.	101
Figura 9. OE1.: Identificar la cultura organizacional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.	102
Figura 10. OE2.: Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.	103



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modalidad de Observación	49
Tabla 2. Operacionalización de variables	52
Tabla 3. Variable Cultura organizacional	54
Tabla 4. Variable Satisfacción laboral	54
Tabla 5. Distribución de Frecuencias de la dimensión Misión en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.	56
Tabla 6. Distribución de Frecuencias de la dimensión adaptabilidad en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.	57
Tabla 7. Distribución de Frecuencias de la dimensión consistencia en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.	58
Tabla 8. Distribución de Frecuencias de la dimensión implicancia en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.	59
Tabla 9. Distribución de Frecuencias de la dimensión Satisfacción de las necesidades fisiológicas en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.	60
Tabla 10. Distribución de Frecuencias de la Dimensión Satisfacción de las necesidades de seguridad en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.	62



Tabla 11. Distribución de Frecuencias de la dimensión satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.....	63
Tabla 12. Distribución de Frecuencias de la Dimensión Satisfacción de las necesidades de autoestima en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.	65
Tabla 13. Distribución de Frecuencias de la dimensión Satisfacción de las necesidades de autorrealización en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.....	66
Tabla 14. OG.: Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.....	68
Tabla 15. OE1.: Identificar la cultura organizacional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.	69
Tabla 16. E2.: Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.....	70
Tabla 17. Pruebas de normalidad.....	72
Tabla 18. Prueba de hipótesis general.....	73
Tabla 19. Prueba de hipótesis específica	74
Tabla 20 Prueba de hipótesis específica 2	75



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

EIRL : Empresa Individual Responsabilidad Limitada.

DIRCETUR : Direcciones Regionales de Comercio Exterior y Turismo.

MINCETUR : Ministerio de Comercio Exterior y Turismo.

EIRL : Empresa Individual Responsabilidad Limitada.

PYME : Pequeña y Mediana Empresa.

CANATUR : Cámara Nacional de Turismo.

OIT : Organización Internacional del Trabajo.



RESUMEN

El presente estudio que tiene por título: “Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno-2022” tiene como objetivo general: Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores, su diseño fue no experimental y correlacional, su población llego a estar conformada por 101 trabajadores de los distintos hoteles de tres estrellas, a quienes se les consulto, para lograr obtener la información precisa, a través de una encuesta que fue el instrumento utilizado, validados por juicio de expertos, su confiabilidad de información se determinó por el coeficiente de Alfa Cron Bach cuyo valor fue 81% sobre la cultura organizacional y 72% con respecto a la satisfacción laboral, como resultado podemos precisar que la mayor población encuestada opina ni a favor ni en contra, siendo los resultados positivos por ser una correlación de 0.533(53.3%); esto significa que la prueba estadística de correlación Rh-Spearman es una correlación moderada positiva; además el P-Valor es $0.019 < 0.05$ representa un valor menor, la cultura organizacional tiene relación en la satisfacción laboral de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno, asimismo respecto al comportamiento de cada variable, vale decir, cultura organizacional y satisfacción laboral, en ambos casos es positivo.

Palabras clave: Cultura, Hotel, Organización, Satisfacción, Talento humano.



ABSTRACT

The present study, which is entitled: "Organizational culture and the job satisfaction of the collaborators of the three-stars hotels in the city of Puno-2022" has as a general objective: To determine the relationship between the organizational culture and the job satisfaction of the collaborators, its design was non-experimental and correlational, its population made up of 101 workers from the different three-star hotels, who were consulted, to obtain the information, through a survey that was the instrument used, validated by expert judgment, its reliability of information was determined through the Alpha Cron Bach coefficient whose value was 81% for the organizational culture variable and 72% for the job satisfaction variable, as a result we can specify that the largest population surveyed thinks neither in favor nor against, being the positive results for being a correlation of 0.533 (53.3%); this means that the Rh-Spearman correlation is a moderate positive correlation; In addition, the P-Value is $0.019 < 0.05$, it represents a lower value, organizational culture is related to job satisfaction in three-stars hotels in the City of Puno, also regarding the behavior of each variable, that is, organizational culture and satisfaction employment, in both cases it is positive.

Keywords: Culture, Hotel, Organization, Satisfaction, Human talent.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

En el marco de la investigación titulada "Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en hoteles de tres estrellas ubicados en la ciudad de Puno", se destaca la actual necesidad de los hoteles en la ciudad de Puno de alcanzar sus metas en los plazos establecidos, este desafío requiere una planificación eficiente, además de la prestación de servicios de la más considerable calidad. Para lograr esto, es esencial cultivar una cultura organizacional efectiva que promueva la satisfacción de los colaboradores. Simultáneamente, se anticipa que los empleados se desempeñen con diligencia, compromiso, puntualidad, eficiencia, eficacia y solidaridad, priorizando tanto las exigencias de los clientes como de la organización. Este enfoque resulta en un entorno laboral propicio y ventajoso tanto para los clientes como para los colaboradores. Por ese sentido, la cultura organizacional se conceptualiza a un entorno motivado por las emociones de los colaboradores de una empresa, es por ello que la apreciación por parte de los colaboradores es de gran importancia para llegar a considerar las decisiones, es decir que si existe una buena cultura organizacional dará como resultados una buena satisfacción en los colaboradores, de esta manera la empresa(hoteles), logre los objetivos propuestos y también el colaborador se sienta identificado con las funciones que se le designa y brinde una atención de calidad.

Según el autor Chirinos et al. (2018) precisan que el clima llega a estar relacionado con el ambiente laboral y afecta significativamente el comportamiento de los empleados, es decir, sus buenos resultados en las laborales del trabajo. En consideración con Cortes y Leal (2019) nos mencionan que el ambiente de la empresa está relacionado con el ambiente del interior de la empresa, con ello también es creado por los propios empleados,



cuya actitud se basa no sencillamente en sus tipos o características, sino también en la observación del entorno en el que trabajan. Desarrollo y su ambiente de trabajo.

Es por ello, el presente trabajo de investigación mediante la metodología propuesta se cumplirá los objetivos e hipótesis propuestos, y así tener una fuente de información que detecte sus falencias, la cual ayude a mejorar la cultura organizacional y se efectuó la satisfacción de los trabajadores.

Seguido de ello, se llega a detallar por capítulos todo el proceso de ejecución de tesis:

En el desarrollo del capítulo I se describió detalladamente la introducción, la formulación realizada del problema, sus objetivos, hipótesis, preguntas, justificación.

En el capítulo II se expuso conceptos revisión de literatura como antecedentes de investigación, marco teórico.

En el capítulo III, se detalló los materiales y conjuntamente los métodos y/o metodología de desarrollo utilizada para el análisis estadístico, describiendo cada parte de las etapas.

En el capítulo IV, se describió los resultados y discusión, donde se detalla todo el estudio estadístico con cuadros y gráficos.



1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En el marco peruano, el turismo ha llegado a ser uno de los sectores económicos más relevantes en el año 2021, representando un significativo 3.9% del Producto Interno Bruto (PIB) en 2019. Esto ha llevado a la generación de empleo para casi dos millones de personas según datos de El Peruano en 2021. Sin embargo, la propagación de COVID-19 llegó a tener un impacto agobiante en el país, convirtiéndolo en uno de los más afectados de Sudamérica. Se evidenció una drástica disminución del 73% en el turismo internacional hacia esta región, lo que también tuvo un impacto negativo en alrededor de 800,000 empleos vinculados al sector turístico en el Perú. Debido a estos factores, el turismo en el departamento de Puno ha experimentado un impacto drástico y significativo, lo que ha resultado en una aguda escasez de oportunidades laborales.

A razón de esta pandemia y el problema económico que se dio casi en todas las empresas de turismo(hoteles), el presidente de la Cámara Nacional de Turismo (CANATUR) dio a conocer el cierre del 2020, en donde siete de cada 10 trabajadores llegaron a perder su empleo en el ámbito del turismo en Perú.

Al año siguiente en el 2021, se dio un crecimiento económico, esto a raíz de la reactivación sobre el turismo interno, indicando el crecimiento benefició al empleo en el sector llegando a tener un crecimiento de 19.6% semejante a 833 mil puestos de trabajo prácticamente (RPP, 2021).

Respecto al informe de “Perspectivas Sociales y del Empleo en el Mundo: Tendencias 2021” realizado por la Organización Internacional del Trabajo – OIT (2021), a nivel mundial, se esperaba un restablecimiento del empleo, habiendo un déficit de labor de 75 millones de puestos laborales en el 2021 que se disminuiría a 23 millones en el 2022; conjuntamente, llegó a precisar un déficit con respecto al trabajo (puestos de labores y también horas) se le llega a sumar a esta los constantes “niveles de



desocupación, subutilización de mano de obra y condiciones de trabajo deficientes”. Este informe indicaba que la emergencia sanitaria ha llegado a afectar desproporcionadamente a los empleadores vulnerables, aumentando la pobreza y la pobreza extrema y las brechas de género. El reporte también llegó a recomendar una estrategia de restauración centrada en las personas (Organización Mundial del Turismo, 2021).

De la misma manera, Deloitte (2020) precisa: “Que, debido a la importancia de capital humano, las empresas deben planear cómo actuar en base a las necesidades de las personas durante época de pandemia. Igualmente, el jefe de recursos humanos de Gartner (Gartner es una firma líder en investigación y consultoría que desempeña un papel fundamental en el asesoramiento a empresas y organizaciones en la toma de decisiones relacionadas con la tecnología y estrategias empresariales) señala que las empresas de todo el mundo deben responder rápidamente y de forma exhaustiva tomando en consideración las repercusiones a corto y largo plazo para el capital humano”.

Bonilla et al. (2020) nos indica que el surgimiento de la pandemia ha llegado a generar nuevos tipos de "relaciones dentro de las laborales, organización del trabajo y las situaciones de trabajo", que implican nuevos peligros laborales como pueden llegar a ser enfermedades y también los accidentes laborales que afectan personalmente a la satisfacción de cada uno de los empleados.

Peraza (2020) nos menciona que la salud de los colaboradores llega a ser un aspecto bastante importante para el ingreso familiar, producción y ocupación económica de un país.

En cambio, de conformidad con el artículo de Sodexo (2020), manifiesta: “La satisfacción laboral ha tomado mayor relevancia para las áreas de recursos humanos en la nueva normalidad causada por la pandemia del covid-19, puesto que el contexto actual



ha generado mayores dificultades en la relación del empleado con su trabajo, desconexión empleado-empleador y sobrecarga de trabajo”.

En tal forma, varios estudios han determinado que los factores que estipulan la satisfacción de los (colaboradores) de distintos sectores frente a la pandemia COVID-19, tuvieron una desmotivación e insatisfacción a causa de la falta de trabajo y de esa manera no pudieron generar recursos económicos para subsistencia y mantención de sus familias.

Según el autor Chiavenato (2017), menciona que es importante crear el clima organizacional adecuado es de gran importancia porque el impacto de esta variable afecta diversos aspectos como la satisfacción laboral, la producción, la baja rotación y otros aspectos importantes en el Perú como la industria hotelera. Además, la investigación sobre elementos intangibles como la complacencia y el ambiente de trabajo puede ayudar a los tomadores de decisiones corporativas a proporcionar conocimientos para elaborar y efectuar políticas efectivas de encargo del capital humano. (Pedraza, 2018).

Por lo todo lo mencionado, llega a surgir el interés de examinar la conducta de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Puno”. También se consideraron para la investigación los hoteles de tres estrellas, al contar con un mayor número de empleados y un alcance organizacional más consolidado y mejorado, convirtiéndose así en una de las clases de hoteles que seguirán procediendo durante la epidemia, debido a que estos hoteles brindan servicios de en el mundo Salas de cuarentena para peruanos retornados en diferentes países (Castro, 2020).

En la ciudad de Puno no llega a ser ajeno a este contexto, también tuvo diversos factores que la mayoría de hoteles colapsaron a causa la falta de turismo, y el factor económico que fue resultante a que muchos de los hoteles de las diversas categorías cerraran, pero en la actualidad ya se va aumentando el número de clientes o huéspedes y los hoteles van recuperando su estatus económico a la vez, brindado más trabajo, el



presente trabajo de investigación llego a servir para conocer la realidad en cuanto a la cultura organizacional y satisfacción del colaborador según sus resultados.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno?

1.2.2. Pregunta específicas

- ¿Cómo es la cultura organizacional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno?
- ¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno?

1.3. HIPÓTESIS E INVESTIGACIÓN

1.3.1. Hipótesis general

La cultura organizacional tiene relación en la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

1.3.2. Hipótesis específica

- La cultura organizacional es positiva para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno
- La satisfacción laboral de los colaboradores es negativa para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno



1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

El propósito fundamental de este estudio es fundamentado en una base teórica sólida. Su objetivo principal es enriquecer el conocimiento proporcionando información valiosa sobre la dinámica de la cultura organizacional en el ámbito de las empresas hoteleras en la ciudad de Puno. Además, busca explorar cómo esta cultura organizacional se llega a relacionar directamente con la satisfacción laboral de los empleados y cómo estas dos variables están estrechamente interconectadas con cada dimensión que se está analizando en este estudio.

Este enfoque de investigación se traduce en una contribución significativa al conocimiento, especialmente en el contexto empresarial del sector hotelero a nivel distrital. También destaca la calidad de comprender la influencia de la cultura organizacional en el logro de los objetivos de las organizaciones, lo que subraya la necesidad de investigaciones en este entorno. En última instancia, este estudio se presenta como una oportunidad para proponer mejoras en la realidad empresarial, mediante la implementación de estrategias basadas en el conocimiento adquirido.

Desde la perspectiva de lo práctico se justifica que un colaborador satisfecho laboralmente se encuentra inicialmente motivado y se llega a ver reflejado en un desempeño laboral eficiente y provechoso, de tal forma que el estudio llega a trascender su importancia práctica, también llega a exponer pruebas de gestión institucional en base a los recursos humanos se llega a referir.

En cuanto se refiere a la situación metodológica se sostiene en medir la relación en el uso de modelo de encuesta, la que permitió que describa un diagnóstico esporádico de cultura organizacional en las empresas hoteleras en un contexto de tiempo y organización, demostrado por el nivel de incidencia y dependencia en base a las



dimensiones e indicadores, las cuales llegan a contribuir innegablemente a demostrar el entorno de trabajo en la cual se llegan a desenvolver los colaboradores.

Ahora es cuando, los hoteles necesitan llevar a cabo oportunidades de aprendizaje el cual les llegue a permitir aplicar los conocimientos. Esta proposición ha llegado a convertirse últimamente en la base para que los hoteles desarrollen una ventaja competitiva y sobrevivan en un entorno altamente cambiante. Los hoteles deberían considerar estas estrategias. El objetivo es poder examinar y mostrarse conforme los valores culturales necesarios para el negocio hotelero, con el fin de promover y fortalecer estos valores con planes de acción, para que el hotel no pierda vitalidad ni eficiencia en sus procesos. Considerar la comunicación como algo primordial del cambio cultural y de la creación y consolidación de valores culturales cuyas logren apoyar las tácticas de gestión hotelera y afrontar los métodos de globalización y competencia.

Indudablemente, la cultura organizacional sirve como un marco de referencia esencial para los órganos de una empresa, proporcionando directrices sobre cómo se espera que las personas se comporten en su seno. En muchas ocasiones, la cultura es tan palpable que se llega a observar un cambio en la conducta de los colaboradores una vez que cruzan las puertas de la empresa hotelera. En términos generales, podemos afirmar que los hoteles están firmemente comprometidos con el éxito y son receptivos a un aprendizaje continuo. Este compromiso implica la creación de las condiciones necesarias para fomentar una formación constante y establecerlo como el activo esencial de los hoteles.

Fundamentando la justificación teórica, va enfocado en la teoría administrativa científica, a partir de la gestión hotelera desde la base de la cultura organizacional como aquellas reglas y valores de las cuales se llega a regir una empresa hotelera, resultado de



ello mejorar las relaciones laborales desde la teoría humanista y racionalista de la administración como el trato humanístico que se tiene que brindar al trabajador y evaluar la satisfacción de desempeño dentro de un ambiente laboral.

Por otro lado, la justificación práctica, el estudio llegara a ampliar la visión sobre la gestión hotelera la respuesta está directamente asociada a la satisfacción y experiencia de las personas que trabajan en hoteles a partir de la interacción activa y cara a cara con los clientes, para el progreso de una cultura organizacional en un hotel, centrada en el aumento de la productividad de todos los colaboradores.

Para finalizar, la justificación metodológica, el estudio permitirá poder saber la relación que hay entre las variables, evaluado en un solo momento dado que el enfoque es cuantitativo llega a cumplir con el estudio científico, donde las técnicas e instrumentos llegan a ser validados para dar un soporte veraz y fidedigno de la información recopilada, lo que puede generar un estudio precedente para las futuras investigaciones.

La evaluación del desempeño llega a ser un sistema en el que el subsistema de aplicación de talento intenta controlar la conducta de cada colaborador y brindar el máximo respaldo para el logro de las metas de la organización. (Marcillo, 2014).

Llega a ser uno de los procesos más dispuestos y uno de los más interconectados con otros procesos de la empresa. En primer lugar, alimenta el proceso de formación y capacitación identificando las necesidades, en segundo lugar, proporciona a la empresa los aspectos para promover excelentes trabajadores o transferir a otras áreas a colaboradores que hayan demostrado habilidades y talentos en otras funciones de la



organización; En tercer lugar, aprovecha como insumo principal para la prestación de los encargados y, finalmente, se hace uso para identificar a quienes abandonarán la organización (Villela, 2009).

Ahora bien, las empresas del rubro hoteleras las cuales llegan a tener tres estrellas objeto de estudio se encuentran en un proceso de reactivación, por tanto, la cultura organizacional es precaria para fortalecer la mejora permanente y para acrecentar la calidad de pronto conseguir hoteles competentes de asegurar y ofrecer confianza en los niveles de satisfacción solicitados por sus consumidores internos y externos. Sin embargo, los hoteles en estudio no disponen con un modelo para la evaluación del desempeño lo que obstaculiza la mejora constante al no poder lograr conocer los requerimientos sobre la capacitación, desarrollo o perfeccionamientos en la compensación del trabajador y fortuitamente el retiro de aquellos que de forma constante no llegaron a adaptarse y agregar valor a los hoteles. Esta implicancia llegar a comprometer a la cultura organizacional establecida en la política de mejora continua sin embargo es cada vez más arduo el nivel de complacencia de los consumidores, lo que puede formar un retraso en el proceso de reactivación y en sus niveles de ventas afecta sus consecuencias financieras a un corto periodo, mediano y un largo periodo.

Las brechas de la cultura organizacional en hoteles tienen consecuencias negativas para los hoteles de tres estrellas de Puno, como pérdida de utilidades, poca productividad, colaboradores desmotivados, clientes insatisfechos, entre otros que impacta en el sistema hotelero.



1.5. OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.5.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.

1.5.2. Objetivos específicos

- Identificar la cultura organizacional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.
- Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. Internacionales

Martínez et. al (2022), en su estudio nominado: “La Cultura organizacional y competitividad de las empresas restauranteras y hoteleras de sonora, México”. Tuvo como fin: Determinar si tiene correlación los tipos de cultura organizacional y los grados de competencia de las entidades, su método fue cuantitativo, no experimental, transeccional, correlacional, causal. Teniendo como primer hallazgo la presencia de una correlación entre las variables; pero, solo fue posible especificar la incidencia de la cultura de clan en los grados de competitividad de las entidades, tales actos demuestran la significación de conocer a ambas variables en grupo y no solos.

García et. al (2022) en su artículo: “Cultura organizacional verde: síntesis desde las dimensiones de sostenibilidad corporativa”, se tuvo como metodología un paradigma positivo, con alcance correlacional explicativo. Teniendo como resultado que la inclusión de agrupaciones de emociones, percepciones, pensamientos con correlación a las administraciones ambientales dan origen a los criterios culturales organizacionales verdes. Concluyendo así que la durabilidad en el marco corporativo llega a ser uno de los componentes de mayor importancia para el desarrollo de la organización a la adaptación de funciones actualizadas del desarrollo sostenible.



Quijano et. al (2019) en el artículo: Cultura organizacional y liderazgo sobre la percepción gerencial en Mipymes del sector hotelero. Metodológicamente descriptivo, no experimental transversal; teniendo como consecuencia que la cultura organizacional ha sido construida sobre los grados de confiabilidad transmitida entre los participantes por una forma de liderazgo transformacional, así los datos encontrados en las tasas construidas deliberadamente, señalan que el líder debería de hacer frente a las problemáticas con oportunidad, del mismo modo que los desafíos necesarios para realizar innovaciones, lo cual dará paso a aumentar la asistencia y contribución que dan los participantes por medio de una charla abierta el cual llegue a fortalecer la edificación, preservación y transmisión de la cultura.

2.1.2. Nacionales

Ccoyllo (2019) en su tesis: El liderazgo transformacional y la cultura organizacional en la micro y pequeña entidad del rubro servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018. Teniendo como resultado, que los gerentes no don líderes que innovan, así fue establecido por el 66%, seguido de ello no emplean el sentido del humor, lo señalaron el 73%, de la misma manera, indican que son optimistas, señalando ello un 76%, tampoco practican la empatía, indicándolo un 61%. Con relación a la segunda variable, los participantes llegan a considerar de mucha importancia la ética, por lo cual indicaron que los gerentes son responsables (81%), y lo que tienen un compromiso además se identifican con las finalidades de la entidad son el 78%. Concluyendo de tal manera que en estas entidades no se tiene liderazgo transformacional, ello porque los lideres no tienen las cualidades para serlo,



además no buscan un cambio. Con dependencia a la cultura organizacional se pudo saber que existe una cultura fuerte, ya que los colaboradores tienen como cualidad el compromiso e identidad con los finalidades y valores de su entidad.

Santamaria (2021) en su estudio doctoral: Incidencia del liderazgo y la cultura organizacional en la satisfacción laboral en las entidades medianas en Lima Metropolitana. El fin de dicho estudio fue analizar la incidencia de los modos de liderazgo y los rasgos culturales organizacionales en la satisfacción laboral en las entidades medianas. Se empleó como instrumento el autoadministrado de modo presencial a 589 colaboradores de 43 entidades medianas del rubro servicios, empleándose un cuestionario (MLQ), la Encuesta de Cultura Organizacional de Denison y el Cuestionario de Satisfacción Laboral Meliá y Peiró S 10/12. Se empleo el análisis factorial confirmatorio por medio del (SEM) modelo de ecuaciones estructurales, empleando la técnica del mínimo cuadrado parcial usando el software SmartPLS. Teniendo como resultado que las ambas variables en cuanto a sus misiones e implicaciones poseen incidencia en la complacencia laboral, de la misma forma, el liderazgo transformacional y los rasgos culturales organizacionales son de predominancia mayor.

Salirrosas (2021) en su tesis: Cultura organizacional y su efecto en la calidad de servicio en el sector hotelero, Lima, 2021. Teniendo como finalidad analizar el modo en que la cultura organizacional llega a impactar en la calidad del servicio en el rubro de hoteles limeños. Teniendo como resultado que la cultura organizacional se encuentra en los niveles medios, mientras que la calidad de servicio del mismo modo es medio. Concluyendo de tal manera que de acuerdo



al coeficiente de Nagelkerke, la calidad de servicio tiene una dependencia del 40,1% de la cultura organizacional. Por lo que, se existe un efecto significativo entre ambas variables del rubro de hoteles limeños.

Boza y Valdera (2022), en su tesis: Desempeño laboral de los trabajadores en el hotel Boutique El Truco, Cusco 2022. En donde se tuvo como finalidad analizar el desempeño laboral de los trabajadores en el lugar señalado. En consecuencia, se tuvo como resultado que el 53% de trabajadores posee un desempeño laboral bueno, el 53% tiene un grado medio en cuanto a la motivación, el 56% señala un grado bueno en cuanto a los comportamientos y el 75% señala un grado regular a bueno. Concluyendo así que el desempeño del trabajador del lugar mencionado es bueno en razón de que los colaboradores tienen un adecuado rendimiento, mostrando que la entidad tiene personal, que trabaja de acuerdo a las finalidades e impulsan rentas de las entidades.

Romero (2022) en su tesis: Cultura Organizacional y su vínculo con la gestión de calidad en la entidad BAFING S.A.C, San Borja, 2021. El cual tuvo como finalidad analizar en modo en que son relacionados la cultura organizacional y la gestión de calidad de la entidad ya mencionada. Concluyendo así que hubo una correlación bastante significativa con respecto a los resultados de la gestión de calidad que necesita la entidad, por ello, existe una comprobación entre la valoración de la labor de un trabajador de tal manera se pueda cumplir con las finalidades de la entidad sin sentir presión alguna, sino más bien comprometerse.



2.1.3. Locales

Mamani (2017), en su estudio cuya nominación fue síntesis del empowerment durante el desarrollo laboral de los trabajadores del hotel Taypikala Lago Chucuito Puno 2017. Su finalidad fue determinar el empowerment en el desarrollo laboral de los trabajadores del hotel ya mencionado. Concluyendo de tal manera que la correcta aplicación del empowerment es uno de los elementos para mejorar el desarrollo profesional de los colaboradores, el empowerment se lleva a cabo de modo regular, por la existencia de varios aspectos que se necesitan para la mejora de la intercomunicación, esto debe de ser a iniciativa de los colaboradores, asimismo trabajar en equipo con las diversas áreas; por lo que, si se tienen mejoras en cuanto a los elementos indicados de modo claro de acuerdo al desempeño laboral se podrá conseguir la optimización, teniendo en consideración el actual desempeño laboral que es regular.

Molleapaza (2017) en su estudio: Incidencia del clima laboral y cultura organizacional en la gestión de empresas del Hotel Sillustani de la ciudad de Puno en los periodos 2014 – 2015. Cuya finalidad es analizar la incidencia del clima laboral en la cultura organizacional en la gestión empresarial del hotel ya mencionado. Teniendo como resultado que el análisis encontrado el 48% señalaron que es bueno, 29% indicaron que es regular, y con 23% manifestaron que es malo. Entonces, se llega a determinar que las culturas organizacionales se dieron por que hacía falta atención buena a los colaboradores, falta amabilidad con los usuarios, y la necesidad de que los trabajadores puedan realizar sus labores en equipo. Entonces se puede decir que incide en la gestión empresarial a que no



se dé de modo bueno en su 100%, más por lo contrario como se aprecia en el resultado detallado.

Soto, (2018), en su estudio: Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores del Hotel Royal Inn, de la ciudad de Puno 2015. Su finalidad fue determinar el clima laboral y su incidencia en la satisfacción laboral de los trabajadores del hotel mencionado. Metodológicamente fue aplicado, descriptivo, correlacional, se trabajó con 27 trabajadores del mencionado hotel. Su resultado fue de acuerdo al punto de vista de los colaboradores con respecto al clima laboral se deteriora por lo que se dan sentimientos insatisfactorios con la entidad donde laboran. Una gran cantidad de los colabores, esto 70,4%, indican que es malo el clima laboral, debido a que el entorno para el desarrollo de sus funciones profesionales eficazmente es poco favorable además de denso, no existe el trabajo en equipo, se presenta alta rotación de los trabajadores, al mismo tiempo no se sienten satisfechos, por lo que se da la existencia de una correlación significativa ($p < 0.05$) entre las variables de estudio, por ello, se indica que el clima laboral incide de modo directo en la satisfacción de los colaboradores.

Gonzales (2018) en su tesis de maestría: La gestión de talento humano por competencia y su incidencia en el desarrollo laboral y trato bueno a los clientes de los trabajadores del Hotel Libertador – Puno 2018. El estudio tuvo como finalidad proponer mejoras, con respecto a la gestión del talento humano y sus competencias en el Hotel ya mencionado incidiendo en desarrollo de las labores y trato bueno a los clientes de parte de los colaboradores. Metodológicamente fue



un estudio inductivo, deductivo, analítico sintético, de campo y también bibliográfico. La muestra estuvo compuesta por 25 personas, Por lo que se llega a concluir indicando que se da la existencia de una incidencia de adecuadas gestiones de talento humano por competencia el cual mejora la eficiencia en la calidad de prestaciones de servicios.

Según el autor Flores (2018) en su tesis: El control interno y la satisfacción laboral de colaboradores en centros de hoteles de 3 estrellas en la región de Puno, periodo 2017. Cuya determinación fue, analizar la incidencia del control interno en la satisfacción laboral de los trabajadores en los centros ya mencionados. Teniendo como conclusión que el presente estudio, de acuerdo al procesamiento estadístico para comprobar las hipótesis, se pudo indicar que se da la existencia de incidencia significativa entre las variables señaladas.

Chipana (2019) en su estudio nominado: Cultura organizacional y desarrollo de las labores de los colaboradores del Archivo Regional de Puno. Su propósito fue determinar la incidencia de la cultura organizacional en el desarrollo de las labores de los colaboradores. El resultado obtenido permitió contrastar que el registro de Puno tiene una débil cultura organizacional, el cual incide significativamente en el desarrollo de las labores de los colaboradores, porque la manera de direccionar del director, en varias oportunidades, no son los adecuados, porque solo demuestran actos agresivos, preferenciales, dejativos causando grandes incertidumbres en los colaboradores, esto plasma que se da muy poco desarrollo de valores como son el respeto, honestidad. Todo ello se



consigue gracias al buen desarrollo laboral de los colaboradores, sin embargo, no satisface a la institución.

Flores (2020) en su tesis nominado: Incidencia del clima organizacional en la perspectiva de la calidad de servicio dado en el sector de alimentos y bebidas del Hotel José Antonio. Teniendo como determinación analizar la incidencia del clima organizacional en la perspectiva de la calidad del servicio brindado, para contrastar las hipótesis se trabajó por medio del estadístico Chi Cuadrado de Pearson, teniendo como resultado que se puede confirmar que existe incidencia con un ($p < 0,05$) en las percepciones de calidad de servicio brindado en el sector ya mencionado.

De Hanco y otros (2021) en el artículo: Relación interpersonal y desarrollo laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. Metodológicamente fue un estudio de enfoque cuantitativo, exploratorio, descriptivo y no experimental. La población estuvo constituida por 40 hoteles seleccionados en 3 estrellas, se ejecutó en 16 hoteles, que tienen 84 trabajadores que fueron encuestados. Teniendo como resultado que la relación interpersonal en los hoteles del lugar mencionado, de acuerdo a las escalas empleadas en el instrumento aplicado, resultaron ser buenas, por lo que el desempeño laboral llega a ser bueno de acuerdo a las escalas gráficas.



2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Variable Cultura Organizacional

En atención a los temas presentados, los orígenes culturales son claros, cada empresa tiene un comienzo que se transforma en su historia con el tiempo. Esto se refleja en la expresión, la transmisión, los sistemas de elaboración, las vinculaciones interpersonales, la gestión, etc. De tal manera, la fortaleza de la cultura de una organización llega a interpretarse como el valor de presión el cual llega a ejercer sobre los miembros de la sociedad y su comportamiento. De hecho, la extensión de una cultura llega a ser una medida de su fortaleza, y la fortaleza de una cultura será mayor si su expansión y adopción llega a abarcar toda la empresa; En resumen, esto se puede ver como una solicitud o un intermedio para lograr los propósitos. Si una instancia agrega valor, difiere del resto de la cultura de la organización y los competidores no lo imitan fácilmente, puede transformarse en un beneficio competitivo y un activo estratégico para mantener el éxito. Por lo tanto, la cultura llega a ser un medio mediante el cual se puede mejorar el desempeño y alcanzar las metas.

De tal manera, que se llega a observar en una sociedad consta de un grupo de méritos y dogmas; con base en la confianza y contribución de sus colaboradores, los líderes que representan a la organización son responsables de crear un paradigma cultural alrededor de la compañía.

En la apariencia que puede llegar a adoptar, desde el punto de vista de Gutiérrez (2013), El significado de la cultura se llegó a desarrollar originalmente como un significado antropológico, pero los consultores de McKinsey Tom Peters y también Robert Waterman lo ampliaron a la psicología organizacional a fines de la década de 1980. Se dice que en esa época diversos escritores comenzaron a



mencionar de la cultura organizacional y su representación. Por tanto, gran parte de los autores pudieron coincidir en que llega a ser un conjunto de particularidades las cuales son compartidas por un conjunto de individuos. En pocas palabras, la cultura es el entorno por el cual se puede utilizar la gestión para mejorar el desempeño y alcanzar metas.

En lo esencial esta cultura consta de un grupo de conjunto de valores y dogmas; con base en las opiniones y la cooperación de los miembros, los líderes que representan a la organización son responsables de crear un paradigma cultural en torno a la empresa. Antes de comprender completamente el significado de cultura organizacional, es necesario llegar a aclarar la diferencia entre la cultura y por otro lado el clima organizador, debido a que son dos conceptos que muchas veces se confunden y se utilizan mal.

Asimismo, en la definición de Segredo (2015) El clima organizacional se llega a referir concretamente como al ambiente de trabajo y sus peculiaridades inherentes que se perciben directa o indirectamente. Por tanto, es una variable que relaciona y une el comportamiento de las estructuras y organizaciones, así como de los individuos a escala global.

En el mismo sentido, Chiavenato (2011) lo define como una forma o particularidad del ambiente dentro de la organizacional que es percibida o experimentada por cada miembro que pertenece a la organización y que llega a afectar claramente su conducta. Así, un clima es propicio cuando compensa los requerimientos individuales de los miembros, pero desfavorable cuando los frustra.

En la medida que el clima organizacional sea favorable o no afectará el buen desempeño de los individuos quienes laboran en la organización. Es



transcendental destacar que el pensamiento de cada empleado es diferente, lo que establece su actuación.

Su importancia radica en su atribución en la conducta de los colaboradores y es muy importante entenderlo para que los objetivos organizacionales estén alineados con los objetivos de los empleados.

2.2.1.1. Dimensión Misión

Contreras y Gómez (2018) esto llega a representar el objetivo y asimismo la dirección de los propósitos y metas estratégicas y proporciona un enfoque claro para el futuro de la compañía.

2.2.1.2. Dimensión Adaptabilidad

Ccoyllo (2019) Las organizaciones adaptables llegan a tener la capacidad y con ello también la experiencia para poder introducir cambios y, por ende, llega a ver un aumento en las ventas y la participación de mercado.

2.2.1.3. Dimensión Consistencia

Flores (2020) Se caracteriza esto debido a que las actividades están sistematizadas convenientemente, las organizaciones de estabilidad fuerte llegan a presentar una estabilidad de integración como consecuencia de la visión que se llegó a compartir y un grado bastante elevado de uniformidad.

2.2.1.4. Dimensión Implicancia

Gonzales (2018) Se caracteriza por el poder de sus integrantes, los que llegan a estar organizados en sus correspondientes grupos. Cada miembro llega a estar aceptado con sus funciones laborales, llegan a sentir pertenencia hacia la



organización y llegan a participar en la consideración de decisiones relacionadas con los propósitos de la compañía. Estas organizaciones también están comprometidas con su trabajo y se ven a sí mismas como una parte significativa de la organización. Los individuos de todos los niveles llegan a ser partícipes de una consideración para la decisión que afecta su compromiso y lo ven llanamente vinculado con los propósitos de la empresa.

2.2.2. Variable satisfacción laboral

Respecto sobre este tema, existen diferentes definiciones según la disciplina. Un enfoque común utilizado por muchos estudios es entenderlo como una etapa emocional consecuente de la sensación individual que llega a tener el sujeto de su experiencia profesional. El estado emocional también se describe como el nivel de felicidad que experimentan los empleados como resultado de su trabajo. También afirma que refleja la utilidad que la profesión proporciona a los trabajadores, en otras palabras, cómo logra satisfacer sus necesidades o perspectivas y contribuye a su calidad de vida. De tal forma, sus determinantes incluyen aspectos tanto los correctos como también los subjetivos. (Ferrada, 2017).

Según Méndez (2016) Está relacionada con la percepción emocional y psicológica del empleado sobre las tareas a resolver en la organización y el cumplimiento de estas tareas con la realización de las metas y deseos de la sociedad, necesidades profesionales y personales.

El grado de satisfacción tiene mucha relevancia, Robbins (2014) lo define como la cualidad general de un sujeto hacia sus labores. Un individuo que está muy satisfecha con su trabajo tendrá un comportamiento positivo hacia su trabajo,



por otro lado, una persona que llega a estar insatisfecho con sus labores de trabajo tendrá un comportamiento negativo hacia su trabajo. Por tanto, dicha satisfacción llega a ser un comportamiento resultante de la influencia del entorno laboral de un individuo, ya sean los aspectos motivacionales de responsabilidad, libertad para realizar el trabajo, promoción, reconocimiento, etc., que se vuelve en el grado de complacencia o insatisfacción con el empleado.

También se puede definir como la actitud de los empleados hacia su trabajo; esta actitud llega a estar basado en las creencias y también en sus valores. Las cualidades llegan a estar determinadas por las peculiaridades actuales del trabajo y la sensación que tiene el empleado de lo que tiene que hacer.

El concepto de satisfacción laboral como actitud es primordialmente distinto a la motivación del trabajo, que se describe a tendencias conductuales, en otras palabras, el tipo y también la elección de la conducta, así como la intensidad del comportamiento, en tanto que la satisfacción llega a estar centrado en los sentimientos emocionales circundantes, trabajar y sobre sus probables repercusiones.

En cuanto a esta diferencia planteada, se puede decir que la estimulación es el impulso, motivo, razón y propósito de la conducta. Es importante comprender la motivación del individuo. Cuanto más sepa sobre la motivación de una persona o grupo en el trabajo, mejor podrá comprender su comportamiento y aprender cómo mantener el interés, el deseo de desempeñarse al mejor nivel posible y en qué medida son más útiles para la organización.

Por su parte Brunet (2011) señala que un clima organizacional de apoyo llega a tener un impacto inmediato en la complacencia y el desempeño laboral individual, dado que depende de cómo un individuo percibe el clima laboral, su



satisfacción llegara a ser mayor o también menor dependiendo de los requerimientos satisfechos que se pudo haber logrado, y su desempeño laboral se llegara a ver afectado de la misma forma ya sea positiva o por otro lado negativamente.

Debido a que el proceso de trabajo colectivo se lleva a cabo en las organizaciones, la satisfacción laboral debe discutirse no sólo como un rasgo individual sino también como un rasgo grupal. Para Mason y Griff (2012), la satisfacción laboral llega a ser la cualidad en la cual es compartida del grupo hacia sus labores diarias y hacia el entorno de su labor asociado.

De ello se deduce que la satisfacción laboral puede llegar a estar estrechamente vinculado con el conocimiento de los individuos de la organización; esta experiencia se llega a traducir en las percepciones de los empleados, que en última instancia forman un componente afectivo que determina el comportamiento de los empleados (Sánchez y García, 2017).

2.2.2.1. Dimensión satisfacción de las necesidades fisiológicas

Llegan a ser los requerimientos corporales donde está el agua, la nutrición, el oxígeno, el cuidado, el descanso, el sueño, la intimidad, el movimiento y la evitación del dolor. La importancia de los suministros y las comidas en la sociedad va por encima de nutrir el cuerpo. También de lograr satisfacer las necesidades fisiológicas básicas, los alimentos pueden ayudar a satisfacer muchas otras necesidades. (Iyer et al., 1998).

El hombre tiene un fuerte instinto de autoconservación y cuando sus exigencias fisiológicas básicas se ven comprometidas, estas necesidades se tornan dominantes. Su complacencia es la base de la conservación individual, donde el término homeostasis se llega a referir a los impulsos instintivos del cuerpo por



conservar un momento de circulación uniforme y con ello también inquebrantable asociado a ciertas exigencias, como comer y conservar la temperatura física correcta. No todas las exigencias fisiológicas llegan a ser homeostáticas, ya que incluyen el deseo sexual, la actitud materna, las acciones intactas, etc. (Iyer et al., 1998).

2.2.2.2. Dimensión Satisfacción de las necesidades de seguridad

Éstas son la exigencia de estar protegido del peligro físico (real o imaginario), de la amenaza (riesgo de violencia) y de la miseria (limitaciones económicas). “La gente no tiene que preocuparse por la falta de ingresos debido al desempleo, los accidentes o la vejez. "Las acciones administrativas arbitrarias, el favoritismo o la discriminación de los empleados y la gestión de políticas impredecibles pueden generar necesidades de seguridad y deben evitarse". (Marriner, 1998).

Es fundamental comprender las prácticas de seguridad es fundamental. Esto significa no sólo conocimientos de enfermería y científicos relacionados, sino también medidas de atención preventiva. Es importante reconocer situaciones que pueden provocar un accidente e intervenir de forma eficaz. Por lo tanto, las enfermeras practicantes deben ser conscientes de las actividades que pueden provocar lesiones y accidentes. Sus observaciones deben incluir el entorno general del paciente, donde pueden ocurrir peligros como cables eléctricos. Las consideraciones generales para los factores ambientales incluyen todo lo necesario para maximizar la comodidad y conveniencia de los clientes, familiares y pacientes. Las salas de pacientes y las propias salas de enfermería deben mantenerse lo más ordenadas posible; En enfermería, el personal de enfermería



siempre debe comprobar que tiene suficiente espacio para trabajar, que lo que está haciendo es posible y que todo se puede levantar y mover con una buena mecánica corporal. (Potter, 2003).

2.2.2.3. Dimensión Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación

Maslow pensaba que varios de los problemas que enfrenta la gente hoy en esta sociedad impersonal surgen de sus necesidades insatisfechas de amor y pertenencia. El hombre llega a ser alguien social y necesita la compañía de los demás para sentirse bien en el mundo. Su seguridad es en gran medida un imperativo cultural y, por lo tanto, depende de si se siente seguro y cómodo en sus relaciones con los demás (Iyer et al., 1998).

Es decir, la necesidad de establecer relaciones estrechas con los demás, la necesidad de ser aceptado como miembro de un grupo organizado, la necesidad de conocer el entorno, la necesidad de vivir en una comunidad familiar y la necesidad de participar en un grupo de cooperación con otros para la realización de intereses comunes. La existencia de esta necesidad llega a estar subordinada a la satisfacción de las necesidades fisiológicas y de seguridad (Marriner, 1998).

2.2.2.4. Dimensión Satisfacción de las necesidades de autoestima

La necesidad de autoestima es una necesidad de equilibrio humano, pues es la base para que un individuo se convierta en la persona exitosa que siempre soñó ser, o en un fracaso condenado que no puede lograr si no tiene nada que ver consigo mismo.

Según Nathaniel B. (2017) La autoestima consta de dos componentes interrelacionados: un sentido de confianza para afrontar los desafíos de la vida;



eficacia personal y sentimiento de felicidad; autoestima; Eficacia personal: Esto significa tener confianza en cómo funciona mi mente. Capacidad para pensar y comprender, aprender a elegir y tomar decisiones: Confianza en mi capacidad para comprender hechos realistas que correspondan a mis intereses y necesidades; Fe y confianza en ti mismo. Autoestima: significa afirmar mi valor personal; es una actitud positiva hacia el derecho a la vida y a la felicidad; siéntete cómodo con tus ideas, deseos, necesidades; sentirse feliz y realizado como un derecho de nacimiento.

2.2.2.5. Dimensión Satisfacción de las necesidades de auto-realización

Según Maslow (2018) El último nivel es ligeramente diferente y Maslow utilizó varios términos para nombrarlo: motivación de crecimiento, necesidades y autorrealización.

Es la necesidad psicológica más alta de la humanidad, que se encuentra en lo más alto de la jerarquía, y con su satisfacción, con el desarrollo de la actividad potencial, se encuentra un sentido racional o efectivo de la vida. Este punto se alcanza cuando se han alcanzado y completado todos los niveles anteriores, o al menos hasta cierto punto.



2.3. MARCO CONCEPTUAL

- **Cultura organizacional:** Se refiere a las normas y valores de una empresa, así como a los principios relacionados con la estructura corporativa. (Flores, 2018).
- **Misión:** La misión de una empresa se define como la razón principal por la cual esta existe, es decir, cuál es su propósito u objetivo y cuál es su función dentro de la sociedad (Gonzales, 2018).
- **Adaptabilidad:** Se entiende por adaptar como la propiedad de un objeto, material o persona de acomodarse a circunstancias o condiciones diferentes del entorno (González, 2022).
- **Consistencia:** El término consistencia se emplea de distintos modos de acuerdo con el contexto. El concepto puede aludir a la coherencia que existe entre los elementos (Leyva, 2022).
- **Implicancia:** Implicación, en su uso común, es una afirmación que conlleva otra, sin que la segunda deba ser comunicada explícitamente. Etimológicamente proviene de la existencia de algo, doblado u oculto al interior de otro algo (Romero, 2022).
- **Satisfacción laboral:** La satisfacción en el trabajo es un conjunto de sentimientos favorables y desfavorables mediante los cuales los empleados perciben su trabajo (Romero, 2022).
- **Necesidades fisiológicas:** Actividades relativas al mantenimiento y cuidado de la propia persona, tales como: comer, dormir, asearse, consultar al médico, convalecer, recibir un masaje, cortarse el pelo o tomarse un aperitivo (Romero, 2022).



- **Necesidad de seguridad:** Se refiere a todos aquellos aspectos que nos hacen sentir seguros para mantener un orden y seguridad en la vida y poder vivir sin miedo (Salirrosas, 2021).
- **Necesidad de pertenencia y relación:** Sentimiento y la necesidad de pertenecer a un grupo para sentirse parte de él, sintiéndose útil, parte activa y fundamental de éste. Se busca crear y mantener una situación de orden y seguridad en la vida Necesidades de autoestima (Salirrosas, 2021).
- **Necesidades de auto-realización:** En esta etapa es cuando el ser humano busca su crecimiento personal y desarrollar todo su potencial para lograr su éxito. Son personas autorrealizadas aquellas que son conscientes de sí mismas y se preocupan por las opiniones de los demás (Salirrosas, 2021).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El presente trabajo de investigación se localiza en la ciudad de Puno que está ubicado al extremo sur este del Perú, entre los 13°00'00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich; llega a tener una extensión de 71 999,0 km² (6,0) territorial, en Puno se localiza una gran cuantía de hoteles de cuyas categorías son de 2,3, 4 y 5 estrellas, debido a que el departamento de Puno, es una de las regiones con mayor afluencia de turistas ya sean nacionales o extranjeros (Wikipedia, 2022).

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Es de tipo descriptiva correlacional y se llegó a utilizar para descubrir nuevos hechos del tipo de correlación, el objetivo es medir dos variables hasta un momento dado en el que las dos variables están correlacionadas en el estudio y utilizar técnicas de deducción analítica. (Hernández & Mendoza, 2018).

Es descriptiva: Porque se pretende conocer y especificar las propiedades de la cultura organizacional en relación con la satisfacción laboral de los trabajadores de los hoteles de Puno, describiendo cada una de ellas, por el tipo de estudio, llega a reunir las circunstancias metodológicas de una investigación básica transversal (Hernández y Mendoza, 2018).



3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Llego a ser no experimental: En donde este tipo de investigación se realiza sin la intervención directa del investigador y sin la oportunidad de ver modificaciones o cambios en el propósito del trabajo de investigación. (Hernández & Mendoza, 2018).

La técnica está basada en poder medir un conjunto de encuestados y cosas una o continuamente varias variables y de tal forma se pueda facilitar su descripción.

3.4. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

Fue cuantitativo, los datos y se llega a demostrar la validez de una hipótesis planteada, con la finalidad de conseguir datos reales, por medio de un estudio estadístico.

Así el enfoque para este estudio fue cuantitativo puesto que los datos fueron numéricos y la estadística remite resultados que comprueban las teorías de la Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno-2022.

3.5. NIVEL DE INVESTIGACIÓN

La investigación relacional intenta mostrar las causas o efectos de determinados eventos o fenómenos, y en este sentido decimos que se construyen en la investigación. Dado que hay dos variables, el significado de los eventos y sucesos se puede entender a través de estas dos variables.

El estudio fue de nivel aplicada cuyo propósito es brindar una solución a períodos o dificultades concretos y que se puedan llegar a identificar Bunge (1971).

Hernández y Mendoza (2018) Mencionan que el descriptivo llega a seleccionar una serie de interrogantes y medidas, o recoge datos sobre cada pregunta, de tal forma se describe lo que se está investigando. La investigación también es de naturaleza

interpretativa, ya que tiene como objetivo recopilar diversos datos en respuesta a los orígenes de los sucesos y también los acontecimientos físicos o ya sean generales (Hernández y Mendoza, 2018)

3.6. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.6.1. Población

Está conformada Según el DIRCETUR Puno 2019 tiene registrado 20 hoteles de tres estrellas categorizados, por lo que se considera la aplicación de CENSO al 100%, con un índice laboral de 300 colaboradores específicamente de hoteles de tres estrellas. Dato obtenido del Directorio DIRCETUR 2019.

3.6.2. Muestra

El método de muestreo utilizado es el muestreo probabilístico, aplicando así un muestreo aleatorio simple, en la cual cada elemento de la población llega a tener la posibilidad de ser incluida en la muestra, llegando a considerar lo siguiente:

$$N = \mathbf{300} \quad = \text{población}$$

$$P = \mathbf{0,50} \quad = \text{probabilidad favorable}$$

$$Q = \mathbf{0,50} \quad = \text{probabilidad desfavorable}$$

$$\alpha = \mathbf{0,05} \quad = \text{grado de significancia}$$

$$Z = \mathbf{1,96} \quad = Z_{0.05/2} = 1.96 \text{ (Z de distr. Normal)}$$

$$e = \mathbf{0,12} \quad = \text{error para la proporción P}$$

$$\mathbf{0,06} \quad E = e \cdot P = (\text{error de la muestra}) = 6\%$$

Se halló el tamaño de muestra con la fórmula para las poblaciones finitas:

$$n = \frac{Z^2 NPQ}{E^2(N - 1) + Z^2 PQ}$$



$$n = \frac{1.96^2 * 300 * 0.5 * 0.5}{0.06^2(300 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{288.12}{1.0764 + 0.9604}$$

$$n = 101.03 \quad \text{entonces} \quad n = 101$$

Finalmente, la muestra fue constituida por 101 colaboradores de los 20 hoteles registrados de tres estrellas categorizados, de Puno.

3.7. TÉCNICA DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta:

Se llegó a emplear una técnica donde es una encuesta, y por otro lado su instrumento fue un cuestionario en la cual estuvo estructurado y de esa manera dicha encuesta llegó a ser de tipo cuantitativo.

Cuestionario (encuesta):

Es una herramienta por lo que se empleó el cuestionario mediante la escala de Likert verificado en investigaciones pasadas, que consta de una sucesión de ítems presentados de manera con afirmaciones a los que se solicita respuesta de los sujetos seleccionados.

Para poder medir la Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno, 2022, se realizó una encuesta que fue dirigida a los colaboradores, con el propósito de conocer su discernimiento respecto a las variables señaladas, así poder obtener una calificación y un análisis exhaustivo.

Tabla 1.

Modalidad de Observación

Modalidades De Observación	Técnicas	Uso De Instrumentos
Observación Directa	- Simple - Por Fichas	- Fichas documentales o de investigación
Observación Indirecta	- Encuesta - Entrevista - Documental	- Protocolo de cuestionario

Nota: Aplicación de las modalidades de observación directa e indirecta para dar un análisis técnico para el uso de instrumentos de investigación.

3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

- Análisis de datos

Para este estudio se utilizó el paquete estadístico SPSS V.26.0, el cual facilitó la interpretación de sus resultados, debido a que fue necesario probar estas variables, las cuales fueron preguntadas según el cuestionario desarrollado, para determinar las respuestas se utilizó una escala Likert, donde se nos permitió obtener los datos obtenidos en el cuestionario y así trasladarlos a un paquete estadístico donde se obtuvieron resultados oportunos y reales para su análisis detallado mediante tablas y gráficos.

- Nivel de significancia

Se desarrollo con un nivel de significancia 95% y también con un margen de error del 5% por lo cual se llegó a demostrar que los datos logrados son coherentes en función a los datos recopilados.

- Respeto a la confiabilidad, se llegó a utilizar el Alfa de Cronbach de esta manera este coeficiente se manipula para poder deducir la fiabilidad de los datos, que concede interrogarse incluso hasta qué grado tales datos y las consecuencias que se lograron adquirir llegan a ser aceptables (Sierra Bravo, 1994, p.705). En la exploración cuantitativa, la confiabilidad llega a requerir demostrar el grado de autenticidad de los resultados conseguidos.

3.9. MÉTODO DE ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se llegó a utilizar la prueba de correlación de Rho Spearman que es un coeficiente cuya medida de asociación llega a ser lineal que hace uso de los rangos, dígitos de orden, de cada conjunto de sujetos y de esa manera compara tales rangos.

¿Cuándo utilizar la prueba de correlación de rangos de Spearman?

El coeficiente de correlación llega a medir la relación entre dos cantidades, si los instrumentos llegan a medir sistemáticamente cantidades que difieren entre sí, la correlación puede llegar a ser 1 y también cero. Dicho coeficiente se recomienda cuando tales datos tienen valores extremos, debido a que estos valores influyen en gran medida al coeficiente de correlación de Pearson, o cuando existe una distribución en las cuales no llegan a ser normales. No se ve afectado por cambios de unidades de medida.

Fórmula

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

en donde $d_i = r_{xi} - r_{yi}$ es la diferencia entre los rangos de X e Y.

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n^3 - n}$$



3.10. ANÁLISIS DE LOS DATOS

Para el análisis de los resultados hallados en el estudio, se consideró la muestra fijada. Se examinó de forma previa los datos recogidos al momento de ejecutar la encuesta. Todo esto se ejecutó para poder verificar la veracidad de las hipótesis que llegaron a ser formuladas.

3.10.1. Variables

Las variables de acuerdo a las hipótesis y objetivos se tienen:

Variable Independiente = Cultura organizacional.

Variable Dependiente = Satisfacción laboral.

Tabla 2.

Operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Técnica y/o Instrumento
Variable Independiente	Misión	<ul style="list-style-type: none"> • Dirección y propósitos estratégicos • Metas y objetivos • Visión 	1=Nunca	Encuesta - cuestionario
	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Orientación al cambio • Orientación al cliente • Aprendizaje organizativo • Valores centrales 	2=Casi Nunca	
Cultura organizacional	Consistencia	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdo • Coordinación e integración • Empowerment 	3= A veces siempre	Encuesta - cuestionario
	Implicancia	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo • Desarrollo de capacidades • Tiene acceso de herramientas tecnológicas. • Requiere ambientes implementadas 	4=Casi siempre 5= Siempre	
Variable dependiente	Satisfacción de las necesidades fisiológicas	<ul style="list-style-type: none"> • Ambientes ecológicos y adecuados • Espera facilidad de uso de herramientas hoteleras. • Visualiza una uniformidad del personal que labora en el hotel. • Aprecia ambientes adecuados 	1=Totalmente satisfecho 2= Satisfecho 3= Ni satisfecho Ni insatisfecho 4= Insatisfecho 5=Totalmente insatisfecho	Encuesta - cuestionario
Satisfacción laboral	Satisfacción de las	<ul style="list-style-type: none"> • Recibe confianza de los directivos del hotel. 		



-
- | | |
|---|---|
| necesidades de seguridad | <ul style="list-style-type: none">• Gerentes y colaboradores amables.• Recibe pronta respuesta a sus consultas• Cuenta con horarios accesibles• Cultiva las buenas relaciones con sus pares. |
| Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación | <ul style="list-style-type: none">• Mantiene una conexión significativa con sus compañeros.• Aprecia la disponibilidad de escucha por sus superiores.• Asesora permanente a los colaboradores• Fomenta el trabajo en equipo• Genera un Ambiente de Respeto. |
| Satisfacción de las necesidades de autoestima | <ul style="list-style-type: none">• Motiva constantemente a sus colaboradores• Tiene objetivos claros. Acompaña y monitoreo constante. |
| Satisfacción de las necesidades de auto - realización | <ul style="list-style-type: none">• Respeta los ritmos de trabajo.• Cuenta con libertad para empleo de herramientas de gestión.• Evidencia gerentes seguros, motivados y comprometidos. |
-

Fuente: elaboración propia por el autor.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. NIVEL DE CONFIABILIDAD

El estudio de confiabilidad actual utiliza el estadístico Alfa de Cronbach, que es una medida de la confiabilidad de la consistencia interna de una escala, de tal manera se evalúa el grado de correlación entre ambos, a continuación, se presenta las siguientes tablas por cada variable:

Tabla 3.

Variable Cultura organizacional

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	60

Los resultados conseguidos sobre el nivel de confiabilidad de la variable cultura organizacional; la tabla nos llega a mostrar el valor del alfa de Cronbach cuando el número de preguntas es 60; asimismo el nivel de confianza es 0,810, este puntaje de sus datos o información son confiables y consistentes.

Tabla 4.

Variable Satisfacción laboral

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,717	34

Los resultados procesados para el nivel de confiabilidad de la variable satisfacción laboral; la tabla llega a mostrar el valor alfa de Cronbach cuando el número de preguntas



es 34; por otro lado, el nivel de confianza es 0,717, este resultado considera que los datos son confiables y consistentes.

De acuerdo a los resultados

Los resultados que se logran evidenciar entre la cultura organizacional y satisfacción laboral, se ejecutó el ingreso sobre la información recogida de los colaboradores, esta encuesta se ejecutó con la única intención de saber su relación entre ambas, sobre la encuesta llevadas a cabo en un total de 101 casos activos y cero casos perdidos.

- Data valida	101
- Data activa con valores perdidos	0
- Total	101

Proceso de información

Primero se tuvo que validar los datos y luego procesarlos en las pruebas adecuadas según lo sugerido, para asegurar la consistencia de la información recolectada se validó el instrumento y se obtuvieron las licencias correspondientes para 20 hoteles de tres estrellas. También se obtuvo el consentimiento de los encuestados de forma anónima luego de la aplicación, de esta manera se descargó la base de datos y se logró obtener el nivel de confianza, ya que la consistencia de los datos es importante para el análisis estadístico de variables, sus dimensiones y conjuntamente sus indicadores. e incluyó un total de 101 ítems divididos en 60 preguntas sobre variables de cultura organizacional y 34 preguntas sobre la satisfacción laboral, y todos los participantes respondieron de acuerdo. y confiable.

Análisis descriptivo de los resultados estadísticos

Para este estudio se utilizó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov porque los datos eran mayores a 50 participantes y porque eran el tipo de variables cuantitativas para las cuales se utilizó el método apropiado para este estudio. Estadística utilizando la prueba de correlación de Rho Spearman, que es una prueba de distribuciones no paramétricas.

Tabla 5.

Distribución de Frecuencias de la dimensión Misión en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Dimensión Misión	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Dirección y propósitos estratégicos	1	0.99	2	1.98	29	28.71	66	65.35	3	2.97	101	100.00
Metas y objetivos	2	1.98	2	1.98	41	40.59	50	49.50	6	5.94	101	100.00
Visión	1	0.99	8	7.92	37	36.63	42	41.58	13	12.87	101	100.00
Total	1	1.32	4	3.96	36	35.31	53	52.15	7	7.26	101	100.00

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: En la tabla 5 se puede evidenciar de los 101 encuestados el comportamiento de la dimensión misión de la variable cultura organizacional lo cual se tomará los más relevantes y es como sigue:

- El indicador dirección y propósitos estratégicos los colaboradores opinaron en Casi siempre 65.35% seguido de A veces 28.71%, lo que da a conocer que en cuanto a la dirección y propósitos estratégicos se cumple los lineamientos planteados por los hoteles.

- El indicador metas y objetivos Casi siempre 49.50% seguido de A veces 40.59%, de la misma forma los colaboradores afirman que respecto a la metas y objetivos trazados se estaría cumpliendo.
- El indicador Visión se da en Casi siempre 41.58% seguido de A veces 36.63%, de la misma este indicador también se estaría cumpliendo la visión respecto a la cultura organizacional.

Tabla 6.

Distribución de Frecuencias de la dimensión adaptabilidad en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Dimensión Adaptabilidad	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Orientación al cambio	3	2.97	4	3.96	8	7.92	60	59.41	26	25.74	101	100.00
Orientación al cliente	0	0.00	2	1.98	43	42.57	50	49.50	6	5.94	101	100.00
Aprendizaje organizativo	1	0.99	2	1.98	58	57.43	32	31.68	8	7.92	101	100.00
Total	1	1.32	3	2.64	36	35.97	47	46.86	13	13.20	101	100.00

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: En la tabla 6 se puede evidenciar de los 101 encuestados el comportamiento de la dimensión adaptabilidad de la variable cultura organizacional lo cual se tomará los más relevantes y es como sigue:

- El indicador orientación al cambio los colaboradores opinaron en Casi siempre 59.41% seguido de Siempre 25.74%, lo que da a conocer que en cuanto a la orientación de cambio la mayoría afirmó los diferentes grupos de esta organización, cooperan a menudo para realizar cambios.

- El indicador orientación al cliente Casi siempre 49.50% seguido de A veces 42.57%, de la misma forma los colaboradores afirman los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios.
- El indicador aprendizaje organizativo se da en A veces 57.43% seguido de Casi siempre 31.68%, en este indicador los encuestados opinaron a veces se el aprendizaje organizativo es decir la información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.

Tabla 7.

Distribución de Frecuencias de la dimensión consistencia en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Dimensión consistencia	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Indicadores												
Valores centrales	1	0.99	2	1.98	39	38.61	56	55.45	3	2.97	101	100.00
Acuerdo	1	0.99	15	14.85	36	35.64	47	46.53	2	1.98	101	100.00
Coordinación e integración	2	1.98	3	2.97	45	44.55	46	45.54	5	4.95	101	100.00
Total	1	1.32	7	6.60	40	39.60	50	49.17	3	3.30	101	100.00

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: En la tabla 7 se puede evidenciar de los 101 encuestados el comportamiento de la dimensión consistencia de la variable cultura organizacional lo cual se tomará los más relevantes y es como sigue:

- El indicador valores centrales los colaboradores opinaron en Casi siempre 55.45% seguido de A veces 38.61%, lo que da a conocer que en cuanto a los valores centrales la mayoría dio una opinión positiva.

- El indicador acuerdo Casi siempre 46.53% seguido de A veces 35.64%, de la misma forma los colaboradores dieron o opinaron satisfactoriamente es decir la empresa cree y defiende los principios y el respeto para con los empleados.
- El indicador Coordinación e integración se da en casi siempre 45.54% seguido de A veces 44.55%, en este indicador también refleja positivamente debido a toda actividad se coordina previamente.

Tabla 8.

Distribución de Frecuencias de la dimensión implicancia en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Dimensión Implicancia	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Empowerment	2	1.98	4	3.96	33	32.67	58	57.43	4	3.96	101	100.00
Trabajo en equipo	1	0.99	6	5.94	15	14.85	72	71.29	7	6.93	101	100.00
Desarrollo de capacidades	6	5.94	5	4.95	18	17.82	62	61.39	10	9.90	101	100.00
Total	3	2.97	5	4.95	22	21.78	64	63.37	7	6.93	101	100.00

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: En la tabla 8 se puede evidenciar de los 101 encuestados el comportamiento de la dimensión implicancia de la variable cultura organizacional lo cual se tomará los más relevantes y es como sigue:

- El indicador Empowerment los colaboradores opinaron en Casi siempre 57.43% seguido de A veces 32.67%, este resultado daría a conocer que las empresas hoteleras tienen la capacidad de dar al empleado la autonomía que necesita para autogestionar su trabajo y los recursos que necesita, y hacerlo con excelencia, seguridad y productividad.

- El indicador trabajo en equipo Casi siempre 71.29% seguido de A veces 14.85%, también es muy importante este resultado debido que la mayoría opina que el trabajo lo realizan en equipo, coordinadamente.
- El indicador Desarrollo de capacidades se da en casi siempre 61.39% seguido de A veces 17.82%, en cuanto a este indicador los colaboradores tienen la capacidad de aprender una nueva habilidad o educarse sobre un tema que pueda mejorar sus habilidades.

Tabla 9.

Distribución de Frecuencias de la dimensión Satisfacción de las necesidades fisiológicas en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Dimensión Satisfacción de las necesidades fisiológicas Indicadores	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho Ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Tiene acceso de herramientas tecnológicas	1	0.99	10	9.90	24	23.76	64	63.37	2	1.98	101	100.00
Requiere ambientes implementadas	3	2.97	11	10.89	77	76.24	8	7.92	2	1.98	101	100.00
Ambientes ecológicos y adecuados	0	0.00	10	9.90	7	6.93	59	58.42	25	24.75	101	100.00
Espera facilidad de uso de herramientas hoteleras	1	0.99	22	21.78	66	65.35	10	9.90	2	1.98	101	100.00
Visualiza una uniformidad del personal que labora en el hotel	4	3.96	7	6.93	12	11.88	62	61.39	16	15.84	101	100.00
Aprecia ambientes adecuados	2	1.98	11	10.89	32	31.68	44	43.56	12	11.88	101	100.00
Total	2	1.82	12	11.72	36	35.97	41	40.76	10	9.74	101	100.00

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



Interpretación: En la tabla 9 se puede evidenciar de los 101 encuestados el comportamiento de la dimensión Satisfacción de las necesidades fisiológicas de la variable satisfacción laboral lo cual se consideró los más relevantes y es como sigue:

- El indicador tiene acceso de herramientas tecnológicas los colaboradores opinaron en Satisfecho 63.37% seguido de Ni satisfecho ni insatisfecho 23.76%, este resultado es satisfactorio porque los colaboradores estarían conformes porque tienen acceso a las herramientas tecnológicas.
- El indicador Requiere ambientes implementadas los colaboradores opinaron en Ni satisfecho ni insatisfecho 76.24% seguido de Insatisfecho 10.89%, este resultado de lo contrario no es alentador, porque los colaboradores no opinan ni en contra o favor es decir los ambientes una parte opinan que no es el adecuado y otra población afirma que sí.
- El indicador Ambientes ecológicos y adecuados los colaboradores opinaron en Satisfecho 58.42% seguido de Totalmente satisfecho 24.75%, este resultado es satisfactorio porque los ambientes son adecuados.
- El indicador Espera facilidad de uso de herramientas hoteleras los colaboradores opinaron en Ni satisfecho ni insatisfecho 65.35% seguido de Insatisfecho 21.78%, no opina ni a favor ni en contra.
- El indicador Visualiza una uniformidad del personal que labora en el hotel los colaboradores opinaron Satisfecho 61.39% seguido de totalmente satisfecho 15.84%, es muy positivo este indicador debido a que las empresas hoteleras brindan uniformidad para con sus empleados.
- El indicador aprecia ambientes adecuados opinaron Satisfecho 43.56% seguido de Ni satisfecho ni insatisfecho 31.68%, de la misma manera los colaboradores afirman que se tiene ambientes adecuados.

Tabla 10.

Distribución de Frecuencias de la Dimensión Satisfacción de las necesidades de seguridad en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Dimensión Satisfacción de las necesidades de seguridad Indicadores	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho Ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Recibe confianza de los directivos del hotel	10	9.90	15	14.85	54	53.47	20	19.80	2	1.98	101	100
Gerentes y colaboradores amables Recibe pronta respuesta a sus consultas	2	1.98	17	16.83	61	60.40	16	15.84	5	4.95	101	100
Cuenta con horarios accesibles	0	0.00	21	20.79	60	59.41	10	9.90	10	9.90	101	100
Total	4	3.96	18	17.49	58	57.76	15	15.18	6	5.61	101	100

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: En la tabla 10 se puede evidenciar de los 101 encuestados el comportamiento de la dimensión Satisfacción de las necesidades de seguridad de la variable satisfacción laboral lo cual se consideró los más relevantes y es como sigue:

- El indicador Recibe confianza de los directivos del hotel, ni satisfecho ni insatisfecho 53.47% seguido de satisfecho 19.80%, este resultado es evidente que los encuestados prefieren no opinar ni en contra ni a favor.
- El indicador Gerentes y colaboradores amables recibe pronta respuesta a sus consultas, ni satisfecho ni insatisfecho 60.40% seguido de Insatisfecho 16.83%, de la misma que el anterior indicador prefieren no opinar ni en contra ni a favor.

- El indicador Cuenta con horarios accesibles ni satisfecho ni insatisfecho 49.41% seguido de satisfecho 20.79%, también de la misma forma prefieren no opinar ni en contra ni a favor.

Tabla 11.

Distribución de Frecuencias de la dimensión satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Dimensión satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho Ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Cultiva las buenas relaciones con sus pares	2	1.98	23	22.77	63	62.38	9	8.91	4	3.96	101	100
Mantiene una conexión significativa con sus compañeros	3	2.97	10	9.90	39	38.61	46	45.54	3	2.97	101	100
Aprueba la disponibilidad de escucha por sus superiores	2	1.98	5	4.95	12	11.88	43	42.57	39	38.61	101	100
Asesora permanente a los colaboradores	16	15.84	18	17.82	63	62.38	3	2.97	1	0.99	101	100
Fomenta el trabajo en equipo	2	1.98	6	5.94	19	18.81	19	18.81	55	54.46	101	100
Total	5	4.95	12	12.28	39	38.81	24	23.76	20	20.20	101	100

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: En la tabla 11 se puede evidenciar de los 101 encuestados el comportamiento de la dimensión satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación de la variable satisfacción laboral lo cual se consideró los más relevantes y es como sigue:



- El indicador Cultiva las buenas relaciones con sus pares, ni satisfecho ni insatisfecho 62.38% seguido de Insatisfecho 22.77%, este resultado evidencia que los colaboradores en mayor proporción prefieren no opinar ni en contra ni a favor, pero hay un sector que opino que esta insatisfecho, es decir no se cultiva las buenas relaciones con sus pares.
- El indicador Mantiene una conexión significativa con sus compañeros, satisfecho 45.54% seguido de ni satisfecho ni insatisfecho 38.61%, este resultado si es muy favorable debido a que la mayor parte de los encuestados opinaron que están satisfechos pero un sector prefiere no opinar.
- El indicador Aprecia la disponibilidad de escucha por sus superiores, satisfecho 42.57% seguido de totalmente satisfecho 38.61%, este indicador si resulta muy favorable porque los colaboradores opinaron que se aprecia la disponibilidad de escucha por sus superiores.
- El indicador Asesora permanente a los colaboradores, ni satisfecho ni insatisfecho 62.38% seguido de Insatisfecho 17.82%, este resultado es mediamente favorable porque no están ni en contra ni a favor, pero un sector opino que esta insatisfecho.
- El indicador Fomenta el trabajo en equipo, totalmente satisfecho 54.46% seguido de satisfecho 18.81%, este resultado es evidente que los encuestados opinaron muy favorablemente es decir se fomenta el trabajo en equipo.

Tabla 12.

Distribución de Frecuencias de la Dimensión Satisfacción de las necesidades de autoestima en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Dimensión Satisfacción de las necesidades de autoestima	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Genera un Ambiente de Respeto	10	9.90	22	21.78	47	46.53	17	16.83	5	4.95	101	100
Motiva constantemente a sus colaboradores	1	0.99	3	2.97	45	44.55	47	46.53	5	4.95	101	100
Tiene objetivos claros.												
Acompaña y monitoreo constante	1	0.99	18	17.82	56	55.45	24	23.76	2	1.98	101	100
Total	4	3.96	14	14.19	49	48.84	29	29.04	4	3.96	101	100

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: En la tabla 12 se puede evidenciar de los 101 encuestados el comportamiento de la dimensión Satisfacción de las necesidades de autoestima de la variable satisfacción laboral lo cual se consideró los más relevantes y es como sigue:

- El indicador Genera un Ambiente de Respeto, ni satisfecho ni insatisfecho 46.53% seguido de Insatisfecho 21.78%, este resultado muestra que el ambiente de respeto es regular, y otro sector opina negativamente.
- El indicador Motiva constantemente a sus colaboradores, satisfecho 46.53% seguido de ni satisfecho ni insatisfecho 44.55%, eso indica que la mayoría opina que si se motiva constantemente a sus colaboradores.

- El indicador Tiene objetivos claros. Acompaña y monitoreo constante, ni satisfecho ni insatisfecho 55.45% seguido de satisfecho 23.76%, este resultado muestra que se tiene los objetivos claros y se monitorea constantemente.

Tabla 13.

Distribución de Frecuencias de la dimensión Satisfacción de las necesidades de autorrealización en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Dimensión Satisfacción de las necesidades de autorrealización Indicadores	Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho Ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Respetar los ritmos de trabajo	12	11.88	28	27.72	44	43.56	10	9.90	7	6.93	101	100
Cuenta con libertad para empleo de herramientas de gestión	2	1.98	4	3.96	16	15.84	62	61.39	17	16.83	101	100
Evidencia gerentes seguros, motivados y comprometidos	2	1.98	13	12.87	37	36.63	43	42.57	6	5.94	101	100
Total	5	5.28	15	14.85	32	32.01	38	37.95	10	9.90	101	100

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



Interpretación: En la tabla 13 se puede evidenciar de los 101 encuestados el comportamiento de la dimensión Satisfacción de las necesidades de autorrealización de la variable satisfacción laboral lo cual se consideró los más relevantes y es como sigue:

- El indicador Respetar los ritmos de trabajo, ni satisfecho ni insatisfecho 43.56% seguido de insatisfecho 27.72%, mayor parte de los encuestados prefiere no opinar, y un sector menor está insatisfecho.
- El indicador Cuenta con libertad para el empleo de herramientas de gestión, satisfecho 61.39% seguido de satisfecho ni satisfecho y ni insatisfecho 15.84%, este resultado sí es favorable debido a que mayor porcentaje de colaboradores afirman que se cuenta con libertad para el empleo de herramientas de gestión.
- El indicador Evidencia gerentes seguros, motivados y comprometidos, satisfecho 42.57% seguido de satisfecho ni satisfecho y ni insatisfecho 36.63%, este resultado también es favorable debido a que mayor porcentaje de colaboradores afirman que se evidencia gerentes seguros y motivados sobre todo comprometidos.

Tabla 14.

OG.: Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.

Tabla cruzada Variable Cultura organizacional*Variable satisfacción laboral

Variable Cultura organizacional		Variable Satisfacción laboral											
		Totalmente insatisfecho		Insatisfecho		Ni satisfecho Ni insatisfecho		Satisfecho		Totalmente satisfecho		Total	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Variable Cultura organizacional	Nunca	1	0.99	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.99
	Casi nunca	0	0.00	0	0.00	0	0.00	1	0.99	0	0.00	1	0.99
	A veces	1	0.99	0	0.00	61	60.40	1	0.99	0	0.00	63	62.38
	Casi siempre	0	0.00	2	1.98	5	4.95	20	19.80	2	1.98	29	28.71
	Siempre	0	0.00	0	0.00	3	2.97	2	1.98	2	1.98	7	6.93
Total		2	1.98	2	1.98	69	68.32	24	23.76	4	3.96	101	100.00

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: En la tabla 14 se puede evidenciar de los 101 encuestados respecto al objetivo general de la variable cultura organizacional y satisfacción laboral lo cual se consideró los más relevantes y es como sigue:

- Respecto a la tabla cruzada se evidencia la cultura organizacional y satisfacción laboral donde opinaron con mayor frecuencia en A veces*ni satisfecho ni insatisfecho 60.40% seguido de casi siempre*satisfecho 19.80%, podemos mencionar respecto al objetivo general que la mayor población encuestada opina ni a favor ni en contra, es decir mitad de la población opina a favor y la otra mitad en contra.

Tabla 15.

OE1.: Identificar la cultura organizacional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Variable cultura organizacional	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Misión	1	0.99	4	3.96	36	35.64	53	52.48	7	6.93	101	100
Adaptabilidad	1	0.99	3	2.97	36	35.64	48	47.52	13	12.87	101	100
Consistencia	1	0.99	7	6.93	40	39.60	50	49.50	3	2.97	101	100
Implicancia	3	2.97	5	4.95	22	21.78	64	63.37	7	6.93	101	100
Total	2	1.49	5	4.70	34	33.17	54	53.22	8	7.43	101	100

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: En la tabla 15 se puede evidenciar de los 101 encuestados respecto al objetivo específico1 de la variable cultura organizacional lo cual se consideró los más relevantes y es como sigue:

- La dimensión Misión los colaboradores consideraron en Casi siempre 52.48% continuado de A veces 35.64%, lo que da a conocer que en cuanto a la misión la mayoría opino que se cumple las expectativas por parte de la empresa para con sus empleados.
- La dimensión adaptabilidad los colaboradores señalaron en Casi siempre 47.52% continuado de A veces 35.64%, los encuestados afirman que se adaptaron adecuadamente y otros opinaron a veces.
- La dimensión consistencia los colaboradores indicaron en Casi siempre 49.50% continuado de A veces 39.60%, de la misma forma este resultado es muy alentador debido a que existe una estabilidad para los empleados o colaboradores.
- La dimensión implicancia los colaboradores precisaron en Casi siempre 63.37% continuado de A veces 21.78%, este resultado también es muy positivo porque se

promueve conductas favorables o positivas que se producen en una mayor productividad.

Tabla 16.

OE2.: Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Variable satisfacción laboral	Totalmente insatisfecho		Ni satisfecho				Totalmente satisfecho		Total			
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Satisfacción de las necesidades fisiológicas	2	1.98	12	0.00	36	35.64	41	40.59	10	9.90	101	100
Satisfacción de las necesidades de seguridad	4	3.96	18	17.82	58	57.43	15	14.85	6	5.94	101	100
Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación	5	4.95	12	11.88	39	38.61	25	24.75	20	19.80	101	100
Satisfacción de las necesidades de autoestima	4	3.96	14	13.86	49	48.51	30	29.70	4	3.96	101	100
Satisfacción de las necesidades de auto - realización	5	4.95	15	14.85	32	31.68	39	38.61	10	9.90	101	100
Total	4	3.96	14	14.06	43	42.38	30	29.70	10	9.90	101	100

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: En la tabla 16 se puede evidenciar de los 101 encuestados el comportamiento de la variable satisfacción laboral lo cual se consideró los más relevantes y es como sigue:

- La dimensión Satisfacción de las necesidades fisiológicas los colaboradores opinaron en Satisfecho 40.59% seguido de Ni satisfecho ni insatisfecho 35.64%, la mayor parte de los colaboradores estaría satisfecho respecto a las necesidades fisiológicas es decir las actividades relativas al sustento y cuidado del propio colaborador, tales llegan a ser: comer, descansar, higienizar, consultar al médico, recuperarse.



- La dimensión Satisfacción de las necesidades de seguridad los colaboradores opinaron Ni satisfecho ni insatisfecho 57.43%, seguido de insatisfecho 17.82%, esta dimensión no es muy alentador porque la mayoría no opina ni a favor ni en contra.
- La dimensión Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación los colaboradores opinaron Ni satisfecho ni insatisfecho 38.61%, seguido de satisfecho 24.75%, de la misma forma no opinan ni a favor ni en contra, es decir es la condición de realización de una vida feliz y otros no.
- La dimensión Satisfacción de las necesidades de autoestima realización los colaboradores opinaron Ni satisfecho ni insatisfecho 48.51%, seguido de satisfecho 29.70%, de la misma forma que la anterior ni en contra ni a favor respecto a las necesidades de la autoestima.
- La dimensión Satisfacción de las necesidades de auto -realización los colaboradores opinaron satisfecho 38.61% seguido de Ni satisfecho ni insatisfecho 31.68%, en este resultado si es muy favorable porque la mayoría de los colaborares tiene la necesidad de satisfacer y de haber alcanzado y cumplido una o más metas propias que formen parte del progreso y capacidad humana; con la autorrealización, los empleados optimizan sus capacidades, habilidades o aptitudes para corregir en lo que quieren hacer.

Prueba de normalidad

Se plantea la hipótesis de normalidad.

H₀: La muestra tiene distribución de probabilidad normal.

H_a: La muestra tiene distribución de probabilidad no normal.

Valor de sig- α = 0.05 (95%, Z = +/- 1.96)

Decisión: $p < \alpha=0.05$: es rechazada H₀

$p > \alpha=0.05$ es aceptada H₀

Tabla 17.

Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Variable1 Cultura Organizacional	,143	101	,000	,893	101	,000
Variable2 Satisfacción Laboral	,120	101	,001	,897	101	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors.

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Interpretación: Para el presente trabajo de investigación según la condición se utilizó el estadístico de Kolmogorov-Smirnov, esto debido a que la data es mayor a 50 datos, a un nivel de aceptación del 0.95 y un margen de rechazo máximo del 0.05, la variable cultura organizacional el p-valor es 0.00; mientras la variable satisfacción laboral tiene un p-valor de 0.01 lo que representa que para que llegue a ser una distribución no normal ambas variables tienen que llegar a ser con un p-valor <0.05 por consiguiente el presente estudio tiene una distribución no paramétrica o no normal.

PRUEBA DE HIPÓTESIS

HIPÓTESIS GENERAL

H_a: La cultura organizacional tiene relación en la satisfacción laboral de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.

H_o: La cultura organizacional no tiene relación en la satisfacción laboral de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.

Tabla 18.*Prueba de hipótesis general*

		Correlaciones	
		Variable1 Cultura Organizacional	Variable2 Satisfacción Laboral
Rho de Spearman	Variable1 Cultura Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,533*
		N	101
	Variable2 Satisfacción Laboral	Coefficiente de correlación	,533*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,019
		N	101

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Determinación estadística:

Si P-valor = 0.019 < α = 0.05

Interpretación: Se llega a evidenciar en base a los resultados hallados según la población y muestra los 101 colaboradores encuestados sobre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno, para probar la hipótesis general entre la variable 1 y 2, cultura organizacional y satisfacción laboral, lo cual se llegó a comprobar que ambas variables tienen una correlación significativa, los resultados llegaron a ser positivos por ser una correlación de 0.533; esto significa que la correlación de Rh-Spearman es una correlación moderada positiva; además el P-Valor es $0.019 < 0.05$ representa un valor menor, de tal manera es rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente; la cultura organizacional tiene relación en la satisfacción laboral de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.

HIPÓTESIS ESPECIFICA 1

Ha: La cultura organizacional es positiva para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Ho: La cultura organizacional no es positiva para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Tabla 19.

Prueba de hipótesis específica

Estadísticas para una muestra					
	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	
Variable1 Cultura Organizacional	101	3,63	,264	,026	

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 3						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Variable1 Cultura Organizacional	23,874	100	,000	,627	,57	,68

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Determinación estadística:

Si $P\text{-valor} = 0.00 < \alpha = 0.05$

Interpretación: Se llega a evidenciar de acuerdo a los resultados según la población y muestra los 101 colaboradores encuestados sobre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno, para probar la hipótesis específica1 de la variable 1, cultura organizacional, lo cual se llegó a comprobar que si la variable es positiva, los resultados llegaron a ser satisfactorios debido

a que el P-Valor es $0.00 < 0.05$ representa un valor menor, de tal manera es rechazada la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, por consiguiente; La cultura organizacional es positiva para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

HIPÓTESIS ESPECIFICA2

Ha: La satisfacción laboral de los colaboradores es negativa para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Ho: La satisfacción laboral de los colaboradores no es negativa para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Tabla 20.

Prueba de hipótesis específica 2

Estadísticas para una muestra						
	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio		
Variable2 Satisfacción Laboral	101	3,07	,214	,021		

Prueba para una muestra						
Valor de prueba = 3						
	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Variable2 Satisfacción Laboral	3,395	100	,154	,072	,03	,11

Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Determinación estadística:

Si P-valor = $0.154 < \alpha = 0.05$

Interpretación: Se llega a evidenciar de acuerdo a los resultados según la población y muestra los 101 colaboradores encuestados sobre la cultura organizacional y satisfacción



laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno, para probar la hipótesis específica² de la variable², satisfacción laboral, lo cual se llegó a comprobar que si la variable es negativa, los resultados llegaron a evidenciar según el P-Valor es $0.154 < 0.05$ representa un valor mayor, de tal manera es rechazada la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por consiguiente; la satisfacción laboral de los colaboradores no es negativa para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

4.2. DISCUSIÓN

En el marco de este trabajo de investigación, el objetivo general se planteó con la intención de determinar la relación que existe entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los colaboradores en hoteles de tres estrellas ubicados en la Ciudad de Puno. Los resultados obtenidos validan la hipótesis general, respaldados por un p-valor de $0.019 < 0.05$ y un coeficiente Rho de Spearman de 0.533. Estos hallazgos indican que existe una correlación significativa y positiva entre ambas variables. Es decir, una cultura organizacional sólida y saludable se traduce en una mayor satisfacción laboral entre los colaboradores de los hoteles de tres estrellas en Puno. Este resultado se alinea con las conclusiones de Soto (2018) en su estudio sobre el clima laboral y su influencia en la satisfacción del personal en el Hotel Royal Inn de la ciudad de Puno en 2015. El trabajo de Soto reveló que la apreciación de los trabajadores sobre el ámbito laboral era negativa, lo que generaba un sentimiento generalizado de insatisfacción en su entorno laboral. De hecho, la mayoría de los trabajadores (un 70.4%) consideraba que el clima laboral era adverso. Estos hallazgos subrayan la importancia crítica de promover y mantener una cultura organizacional positiva en el sector hotelero, ya que esto está intrínsecamente vinculado a la satisfacción y el bienestar de los empleados, como se evidencia en la investigación y en las conclusiones de Soto.



En relación al primer objetivo específico, que se enfoca en evaluar la positividad de la cultura organizacional en los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Puno, los resultados respaldan la hipótesis específica planteada. Se anticipaba que la cultura organizacional sería positiva, lo cual se confirma debido a que el p-valor es menor que 0.05. En consecuencia, se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula. Esto significa que efectivamente existe una cultura organizacional positiva en los hoteles de tres estrellas de Puno, lo que se traduce en una buena cultura organizacional. Para respaldar este hallazgo, se puede hacer referencia al estudio realizado por García, S. y otros (2022) en su artículo sobre la cultura organizacional, donde se aplicó una metodología de paradigma positivista con un enfoque correlacional explicativo. En su investigación, utilizaron encuestas y cuestionarios con escala Likert como técnicas de recopilación de información primaria. La muestra estuvo compuesta por 36 miembros del personal directivo de pequeñas y medianas empresas del sector hotelero en Barranquilla, Colombia. Esta indagación puede proporcionar una base sólida para comprender la positividad de la cultura organizacional en hoteles similares en la ciudad de Puno, respaldando así la hipótesis específica y destacando la relevancia de una cultura organizacional positiva en el sector hotelero.

Referente, segundo objetivo específico: La satisfacción laboral de los colaboradores es negativa para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno, de acuerdo a los resultados se tiene que $p\text{-valor } 0.154 > 0.05$ lo cual indica que se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna, es decir la satisfacción laboral no es negativa de lo contrario se puede afirmar que es positiva debido a que existe una relación considerable y favorable de la cultura organizacional en la satisfacción de los colaboradores, por consiguiente este resultado se asemeja al autor Flores (2018) en su tesis: El control interno y la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos



hoteleros de 3 estrellas de la región de Puno, periodo 2017. La principal conclusión de este estudio es: Con base en la prueba de hipótesis estadística, podemos afirmar que el control interno tiene un efecto significativo en la satisfacción laboral de los empleados de las empresas hoteleras de la ciudad de Puno.

En cuanto al segundo objetivo específico, que se enfoca en evaluar la satisfacción laboral de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Puno, los resultados indican que el p-valor es 0.154, lo cual es mayor que 0.05. Esto sugiere que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alternativa. En otras palabras, la satisfacción laboral no se considera negativa; más bien, se puede afirmar que es positiva. Esto se debe a que existe una relación considerable y favorable entre la cultura organizacional y la satisfacción de los colaboradores. Este hallazgo se alinea con la investigación realizada por Flores (2018) en su tesis sobre el control interno y la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de tres estrellas en la región de Puno durante el período 2017. La conclusión principal de su estudio también respalda la idea de que el control interno ejerce una influencia significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores en las empresas hoteleras de la ciudad de Puno.

Estos resultados sugieren que, en lugar de ser negativa, la satisfacción laboral en los hoteles de tres estrellas en Puno puede estar influenciada de manera positiva por factores como la cultura organizacional y el control interno, lo que destaca la importancia de abordar estos aspectos para promover un entorno laboral más satisfactorio para los colaboradores.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El comportamiento de los indicadores del estudio de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno-2022, respecto a su relación entre la variable cultura organizacional y la satisfacción laboral se tiene una correlación a favor de 53.3% lo que indica una correlación moderada positiva, vale decir que la dependencia de la cultura organizacional respecto a la satisfacción laboral es directa de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.

SEGUNDO: Respecto al comportamiento de la cultura organizacional, comprobándose su positividad, dado que los resultados son satisfactorios, vale decir el P-Valor es $0.00 < 0.05$ representa un valor menor, rechazada la hipótesis nula y aceptada la hipótesis alterna, se identifica que la cultura organizacional en los hoteles tres estrellas de la ciudad de Puno es positiva.

TERCERA: Respecto al comportamiento de la satisfacción laboral, comprobándose su negatividad, lo cual se comprobó en función a que los resultados se evidencia según el P-Valor es $0.154 < 0.05$ representa un valor mayor, por consiguiente es rechazada la hipótesis alterna y se acepta la hipótesis nula, por consiguiente; La satisfacción laboral de los colaboradores es positiva para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno, para mayor precisión, se observa en el comportamiento de la variable cultura organizacional un comportamiento positivo, de manera que es inexorable la positividad del comportamiento de la variable satisfacción laboral .



VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** A los directivos de las empresas hoteleras adoptar acciones continuamente de Innovación orientadas a implementar y consolidar una cultura organizacional, conforme es el desarrollo organizacional de cada Hotel, vale decir, en función a su perspectiva y política empresarial, verificando de forma permanente la obtención de resultados, metas, objetivos, bienestar, desarrollo, factores higiénicos, condiciones de trabajo, competencia técnica, seguridad en el puesto y esencialmente factores motivacionales.
- SEGUNDO:** Se recomienda a los directivos considerar nuevas estrategias para desarrollar esfuerzos de los colaboradores para lograr las metas a través de, procesos de sensibilización, capacitación orientados a los colaboradores para su bienestar y desarrollo personal.
- TERCERO:** Realizar verificaciones habituales de los procedimientos, con el fin de hallar mejoras en la atención y solución de divergencias, Trabajar en mejoras de cultura y clima organizacional, estando los indicadores con índices bajos, asimismo, que, si el personal es potenciado en su rendimiento laboral, lograrán mejor calidad de equipos y, por ende, productividad. Lo que incidirá directamente en la satisfacción laboral de cada uno de los colaboradores de cada hotel.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Boza, L. M., & Valdera, M. F. (2022). *Desempeño laboral de los colaboradores en el hotel Boutique El Truco*. Cusco: [Tesis de licenciatura] Universidad Cesar Vallejo.
- Ccoyllo, L. W. (2019). *El liderazgo transformacional y la cultura organizacional en las micro y pequeñas empresas del sector servicios de taxi urbano en el distrito de San Juan Bautista, Ayacucho, 2018*. [Tesis de grado] Universidad Católica los Angeles Chimbote. <https://hdl.handle.net/20.500.13032/20124>
- Chipana, S. E. (2019). *Cultura organizacional 516 y desempeño laboral de los trabajadores del Archivo Regional de Puno*. [Tesis de Licenciatura] Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/12179>
- Cisneros-Urquiza, W. D., Vidal-Chávez, D. S., & Lascano-Pérez, L. F. (2022). Habilidades gerenciales ante la emergencia del COVID-19: Un desafío para la economía de las PYMES de la ciudad de Ambato. *593 Digital Publisher CEIT*, 7(2), 355-365. <https://doi.org/doi.org/10.33386/593dp.2022.2.1060>
- Crisólogo, K. P. (2019). *Motivación organizacional orientado a la satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Costa Norte de la ciudad de Chiclayo, Región Lambayeque*. Chiclayo: [Tesis de licenciatura] Universidad de Lambayeque.
- De Hanco, M. S., Carpio, A., Laura Castillo, Z. J., & Flores, E. (julio de 2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@ccion: Revista de Investigación en*



Comunicación y Desarrollo, 12(3), 186- 194.

<https://doi.org/https://doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>

Flores, J. C. (2018). *El control interno y la satisfacción laboral de los trabajadores en establecimientos hoteleros de 3 estrellas de la región de Puno, periodo 2017*. Puno: [Tesis de maestría] Universidad Nacional del Altiplano.

Flores, V. Z. (2020). *Influencia del clima organizacional en la percepción de la calidad de servicio ofrecido en el área de alimentos y bebida del Hotel José Antonio Puno 2018*. [Tesis de licenciatura] Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/14627>

García-Samper, Martha, Navarro, E., Ramírez, J., & Hernández-Burgos, R. (2022). Cultura organizacional verde: análisis desde las dimensiones de sostenibilidad corporativa. *Información Tecnológica*, 33(2), 99-106. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000200099>

Gonzales, E. E. (2018). *La gestión de talento humano por competencias y su influencia en el desempeño laboral y buen trato al cliente del personal del Hotel Libertador – Puno 2018*. Puno: [Tesis de maestría] Universidad Nacional del Altiplano.

González, J. A. (2022). *Competencias gerenciales de la industria hotelera de Cucuta*. Bogotá: Ecoe ediciones.

Gutiérrez, M. (2013). *La cultura organizacional, variable importante para obtener ventaja competitiva*. [Tesis] Universidad Militar Nueva Granada. <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/10669/1/GutierrezFierroMelissa2013.pdf>

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Mc Graw Hill Education.



- Huayta, K. E., & Rosales, N. E. (2022). *La Cultura Organizacional y su relación con el Desempeño Laboral de los trabajadores de las empresas del sector agroindustrial azucarero en Perú año 2020*. [Tesis de licenciatura] Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC). <http://hdl.handle.net/10757/659660>
- Martínez, C. L., Arellano, A., & Lagarda Leyva, E. A. (2022). Cultura organizacional y competitividad de las empresas restauranteras y hoteleras de sonora, México. *Ciencias administrativas*, 10(19), 1-12. <https://doi.org/https://doi.org/10.24215/23143738e095>
- Molleapaza, J. N. (2017). *Influencia del clima laboral y cultura organizacional en la gestión empresarial del Hotel Sillustani de la ciudad de puno en los periodos 2014 – 2015*. [Tesis de contador público] Universidad Nacional del Altiplano. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3906>
- Mozombite, M. K., & Chirinos, J. M. (2021). *Liderazgo Gerencial y su relación con la Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Cumbaza, Tarapoto 2021*. Tarapoto: [Tesis de licenciatura] Universidad Cesar Vallejo.
- Quijano, R. A., Arguelles, L. A., Magaña, E., & Aguilar, N. (2019). Cultura organizacional y 567 en Mipymes del sector hotelero. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 12(2), 55-66. https://doi.org/https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3463260
- Romero, L. A. (2022). *Cultura organizacional y su relación en la gestión de calidad en la Empresa Bafing SAC San Borja 2021*. [Tesis de licenciatura] Universidad las Américas del Perú. <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/2221>



- Salirrosas, G. E. (2021). *Cultura organizacional y su impacto en la calidad de servicio en el sector hotelero, Lima, 2021*. [Tesis de maestría] Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81779>
- Santamaria, F. V. (2021). *Influencia del liderazgo y la cultura organizacional en la satisfacción laboral en las empresas medianas en Lima Metropolitana*. Lima: [Tesis doctoral] Universidad San Ignacio de Loyola.
- Yépez, F. M. (2012). *El estilo de dirección y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa INTIQA hotel, Periodo 2012*. Puno: [Tesis de licenciatura] Universidad Nacional del Altiplano.



ANEXOS

ANEXO 1: Matriz de consistencia

TÍTULO: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE PUNO-2022”

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación de la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>La cultura organizacional tiene relación en la satisfacción laboral de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE</p> <p>Cultura organizacional</p>	Misión	<ul style="list-style-type: none"> - Dirección y propósitos estratégicos - Metas y objetivos - Visión - Orientación al cambio - Orientación al cliente - Aprendizaje organizativo 	<p>1=Nunca</p> <p>2=Casi Nunca</p> <p>3= A veces</p> <p>4=Casi siempre</p> <p>5= Siempre</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>La investigación será de tipo cuantitativo, descriptivo, correlacional</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICAS</p> <p>- ¿Cómo es la cultura organizacional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICAS</p> <p>- Identificar la cultura organizacional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>- La cultura organizacional es positiva para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno</p> <p>- La satisfacción laboral de los colaboradores es negativa para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno</p>		<p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción laboral</p>	Adaptabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Valores centrales - Acuerdo - Coordinación e integración - Empowerment - Trabajo en equipo - Desarrollo de capacidades 	<p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>El estudio tiene un diseño cualitativo</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICAS</p> <p>- ¿Cómo es la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno?</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICAS</p> <p>- Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>- La satisfacción laboral de los colaboradores es positiva para los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno</p>		Implicancia	<ul style="list-style-type: none"> - Empowerment - Trabajo en equipo - Desarrollo de capacidades 	<p>INSTRUMENTOS:</p> <p>Cuestionario de preguntas</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA:</p> <p>101 colaboradores de 20 hoteles de tres estrellas categorizados, de la ciudad de Puno.</p>
				Satisfacción de las necesidades fisiológicas	<ul style="list-style-type: none"> - Tiene acceso de herramientas tecnológicas. - Requiere ambientes implementados 	<p>1=Totalmente satisfecho</p>	



<p>la ciudad de Puno?</p>	<p>de la ciudad de Puno.</p>			<p>- Ambientes ecológicos y adecuados - Espera facilidad de uso de herramientas hoteleras. - Visualiza una uniformidad del personal que labora en el hotel. - Aprecia ambientes adecuados</p>	<p>2= Satisfecho 3= Ni satisfecho Ni insatisfecho 4= Insatisfecho 5= Totalmente insatisfecho</p>
				<p>- Recibe confianza de los directivos del hotel. - Gerentes y colaboradores amables. - Recibe pronta respuesta a sus consultas - Cuenta con horarios accesibles</p>	
			<p>Satisfacción de las necesidades de seguridad</p>	<p>- Cultiva las buenas relaciones con sus pares. - Mantiene una conexión significativa con sus compañeros.</p>	
			<p>Satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación</p>		

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 137 de 137 variables

ITEM1	ITEM2	ITEM3	ITEM4	ITEM5	ITEM6	ITEM7	ITEM8	ITEM9	ITEM10	ITEM11	ITEM12	ITEM13	ITEM14	ITEM15	ITEM16	ITEM17	ITEM18
1	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre								
2	Casi siempre	A veces	Casi siempre														
3	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre				
4	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre				
5	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre									
6	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre					
7	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre										
8	Siempre	Siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Nunca	A veces	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi siempre				
9	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre									
10	Nunca	A veces	Siempre	Nunca	Siempre	Nunca	A veces	Nunca	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	A veces	A veces	A veces
11	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Nunca	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
12	A veces	A veces	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre
13	Nunca	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre						
14	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
15	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Casi siempre
16	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	Casi nunca	Casi
17	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi
18	Casi siempre	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi
19	A veces	Casi nunca	Siempre	A veces	Siempre	Siempre	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi				
20	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi						
21	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi
22	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi					
23	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi nunca	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi					
24	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi					
25	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	A veces	A veces	Siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi					
26	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi				
27	Siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	Casi							

Vista de datos Vista de variables

Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	ITEM1	Numérico	8	0	1.La mayoría de los miembros de este grupo están muy co...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	ITEM2	Numérico	8	0	2.Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel de di...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	ITEM3	Numérico	8	0	3.La información se comparte ampliamente para que esté di...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	ITEM4	Numérico	8	0	4.Cada miembro piensa que puede producir un impacto posi...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	ITEM5	Numérico	8	0	5.La planificación de nuestro trabajo es un proceso continuo...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	ITEM6	Numérico	8	0	6.Se fomenta activamente la cooperación de todos en los dif...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	ITEM7	Numérico	8	0	7.Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo.	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	ITEM8	Numérico	8	0	8.Las tareas se completan gracias al trabajo en equipo, no ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	ITEM9	Numérico	8	0	9.Los equipos de trabajo son nuestros componentes primari...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	ITEM10	Numérico	8	0	10.El trabajo se organiza de modo que cada persona entien...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	ITEM11	Numérico	8	0	11.La autoridad se delega de modo que las personas pueda...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	ITEM12	Numérico	8	0	12.La capacidad de las personas se mejora constantemente.	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	ITEM13	Numérico	8	0	13.La empresa invierte continuamente en el desarrollo de la...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	ITEM14	Numérico	8	0	14.La capacidad de las personas es vista como una fuente l...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	ITEM15	Numérico	8	0	15.A menudo, surgen problemas, porque no disponemos de ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	ITEM16	Numérico	8	0	16.Los líderes y gerentes hacen lo que dicen en bien del hotel	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	ITEM17	Numérico	8	0	17.Existe un estilo de dirección característico con un conjun...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	ITEM18	Numérico	8	0	18.Existe un conjunto de valores claro y consistente que rig...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	ITEM19	Numérico	8	0	19.Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionar...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	ITEM20	Numérico	8	0	20.Existe un código de ética que guía nuestro comportamie...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
21	ITEM21	Numérico	8	0	21.Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
22	ITEM22	Numérico	8	0	22.Este grupo tiene una cultura "fuerte".	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
23	ITEM23	Numérico	8	0	23.Nos resulta fácil lograr el consenso; aún en temas difíciles.	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
24	ITEM24	Numérico	8	0	24.A menudo, tenemos dificultades para alcanzar acuerdos ...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
25	ITEM25	Numérico	8	0	25.Existe un acuerdo claro acerca de la forma correcta e inc...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
26	ITEM26	Numérico	8	0	26.Nuestra manera de trabajar es consistente y predecible.	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
27	ITEM27	Numérico	8	0	27.Las personas de diferentes grupos de este hotel tienen u...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
28	ITEM28	Numérico	8	0	28.Es sencillo coordinar objetivos entre los diferentes grupo...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
29	ITEM29	Numérico	8	0	29.El trabajar con una persona que está en otra área del hot...	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Vista de datos Vista de variables



ANEXO 3: Cuestionario de preguntas

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO PUNO FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO

CUESTIONARIO

INTRODUCCIÓN:

Muy buen Dia/Tarde/Noches, mi nombre es Elvis Jose Escarcena Flores, *Bachiller en Turismo de la Escuela Profesional de Turismo de la Universidad Nacional del Altiplano*, estoy realizando mi trabajo de investigación cuyo Título es **CULTURA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LOS HOTELES DE TRES ESTRELLAS DE LA CIUDAD DE PUNO-2022**. Con el debido respeto nos gustaría conocer el perfil hotelero de su empresa que Ud. dignamente Dirige:

I. DATOS GENERALES

1.1. ¿Cuál es el nombre del Hotel?	
Nombre:	
Área donde Labora:	

1.2. ¿Cuál es su edad?: Edad:	18-24 años		25-34 años		35-44 años		45-54 años		55-65 años	
--------------------------------------	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--	------------	--

1.3. Género: (Marque dentro del recuadro)	Masculino		Femenino	
--	-----------	--	----------	--

1.4. ¿Cuál es su profesión actual?	Marque
Licenciado en Turismo	
Licenciado en Turismo y Hotelería	
Licenciado en Administración	
Otra profesión	
1.5. Idioma extranjero que habla:	

II. Variables de investigación 1

Ítems	Dimensión implicancia	1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
1	La mayoría de los miembros del grupo están muy dedicados a su trabajo.					
2	Las decisiones generalmente se toman al nivel donde se encuentra disponible la mejor información.					
3	La información se distribuye ampliamente para que cualquiera pueda utilizarla cuando la necesite.					
4	Cada miembro cree que puede generar un impacto positivo.					
5	Planificar nuestro trabajo es un proceso continuo que involucra a todos en un grado u otro.					
6	Fomentar la colaboración activa desde todos los niveles de la organización.					
7	Trabajar en este equipo es como ser parte de un equipo.					
8	Las tareas se completan gracias al trabajo en equipo, no a los jefes que vigilan.					
9	El grupo de trabajo es nuestra parte más importante o más importante.					
10	El trabajo está organizado de tal manera que todos comprendan la conexión de su trabajo con los objetivos de la organización.					
11	La autoridad se delega de modo que las personas puedan actuar por sí mismos.					
12	La capacidad de las personas se mejora constantemente.					
13	La empresa invierte continuamente en mejorar las habilidades de sus miembros.					
14	Las capacidades humanas se consideran una fuente importante de ventaja competitiva.					
15	A menudo surgen problemas porque no tenemos las habilidades para hacer el trabajo.					

Ítems	Dimensión de consistencia	1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
16	Los líderes y gerentes hacen lo que dicen en bien del hotel					
17	El hotel tiene un estilo de gestión especial y un conjunto de prácticas único.					
18	Existe un conjunto de valores claro y consistente que guían nuestro comportamiento.					
19	Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas.					
20	Existe un conjunto de principios morales que guían nuestro comportamiento y nos ayudan a discernir lo que es correcto					
21	Cuando surgen desacuerdos, intentamos encontrar soluciones mutuamente beneficiosas.					
22	Este grupo tiene una cultura “fuerte”.					
23	Nos resulta fácil lograr el consenso; aún en temas difíciles.					
24	A menudo nos resulta difícil ponernos de acuerdo sobre cuestiones clave.					



25	Existe un acuerdo claro acerca de la forma correcta e incorrecta de hacer las cosas.					
26	La forma en que trabajamos es consistente y predecible.					
27	Diferentes grupos de personas en este hotel tienen una opinión común.					
28	Es sencillo coordinar objetivos entre los diferentes grupos del hotel					
29	El trabajar con una persona que está en otra área del hotel es como trabajar con una persona de otro hotel					
30	En cuanto a objetivos, existe buena concordancia entre los diferentes niveles de la visión del hotel.					

Ítems	Dimensión Adaptabilidad	1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
31	La forma en que hacemos las cosas es muy flexible y fácil de cambiar.					
32	Respondemos bien a los cambios en nuestro entorno.					
33	Buscamos constantemente nuevas y mejores formas de hacer las cosas.					
34	Por lo general, hay resistencia a las iniciativas que surgen para realizar cambios.					
35	A menudo, diferentes grupos de una organización colaboran en el cambio.					
36	Los comentarios y sugerencias de los clientes a menudo conducen a cambios.					
37	La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones.					
38	Todos tenemos una comprensión profunda de los deseos y las necesidades de los clientes.					
39	Nuestras decisiones generalmente ignoran los intereses de los huéspedes					
40	Fomentamos el contacto directo entre nuestros empleados y clientes.					
41	Vemos los errores como oportunidades para aprender y mejorar.					
42	Tomar riesgos e innovar son fomentados y recompensados.					
43	Se pasan por alto muchos detalles importantes.					
44	El aprendizaje es un objetivo importante de nuestro trabajo diario.					
45	Nos aseguramos de que “la mano derecha sepa lo que hace la izquierda”.					

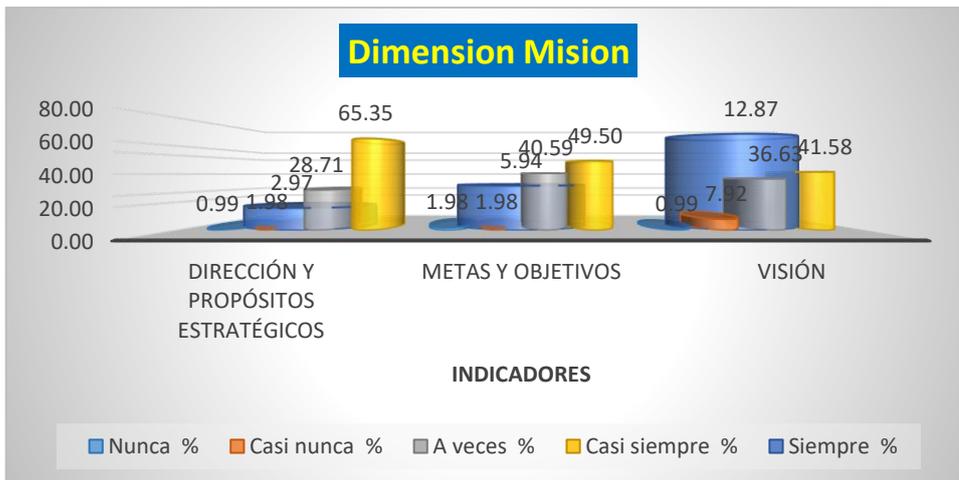


Ítems	Dimensión de Misión	1. Nunca	2. Casi nunca	3. A veces	4. Casi siempre	5. Siempre
46	El hotel tiene un proyecto y una orientación a largo plazo.					
47	Nuestra estrategia puede servir como modelo para otras organizaciones.					
48	El hotel tiene una misión clara que da sentido y dirección a nuestro trabajo.					
49	Existe una estrategia clara de desarrollo para el futuro del hotel.					
50	La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara.					
51	Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir.					
52	Nuestros líderes y gerentes establecen metas ambiciosas pero realistas.					
53	La gerencia nos conduce hacia los objetivos que tratamos alcanzar.					
54	Comparamos constantemente nuestro progreso con los objetivos marcados.					
55	El personal del hotel comprende lo que hay que hacer para lograr tener éxito a largo plazo.					
56	Tenemos una visión compartida acerca de cómo será el hotel en el futuro.					
57	Nuestros líderes tienen una visión de largo plazo.					
58	El pensamiento a corto plazo a menudo compromete a menudo nuestra visión a largo plazo.					
59	Nuestra visión alimenta nuestra pasión e impulso.					
60	Podemos satisfacer necesidades a corto plazo sin comprometer nuestra visión a largo plazo.					

Muchas Gracias

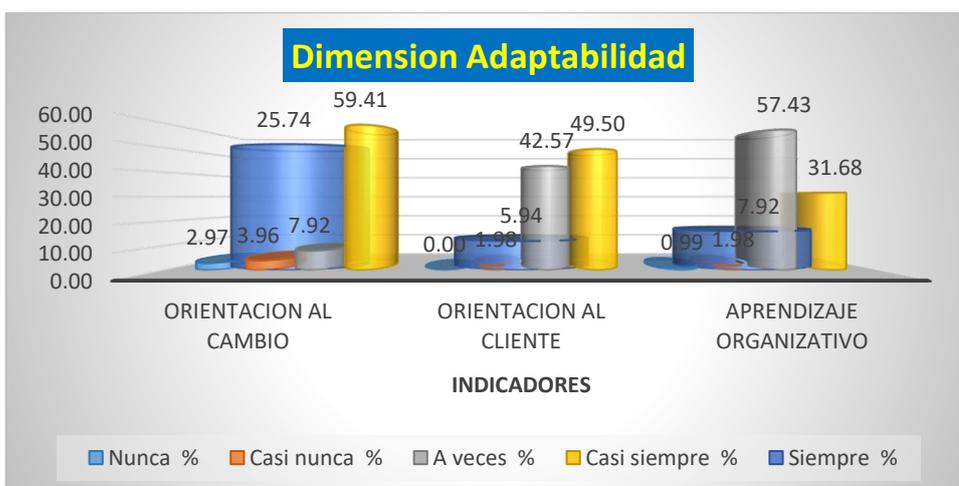
Anexos: Figuras

Figura 1. Distribución de Frecuencias de la dimensión Misión debido a la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Figura 2. Distribución de Frecuencias de la dimensión adaptabilidad en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



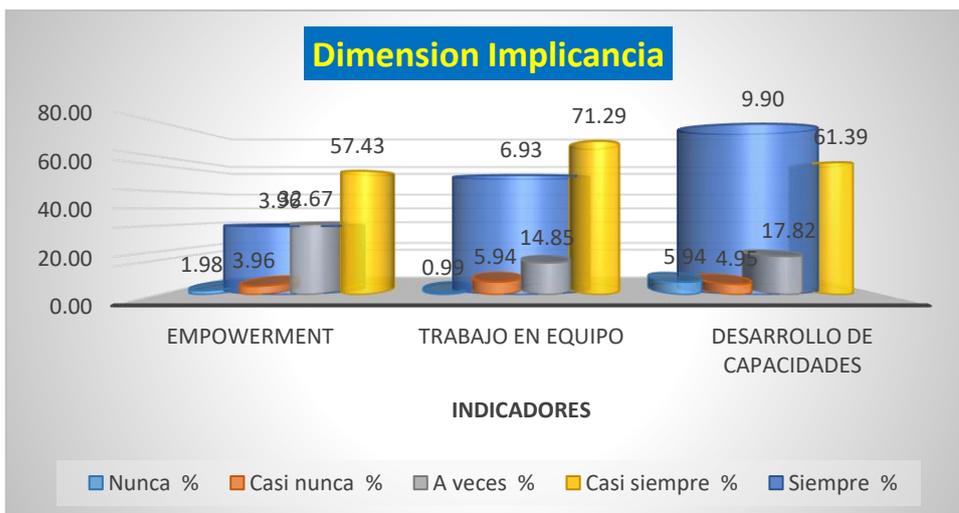
Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Figura 3. Distribución de Frecuencias de la dimensión consistencia en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



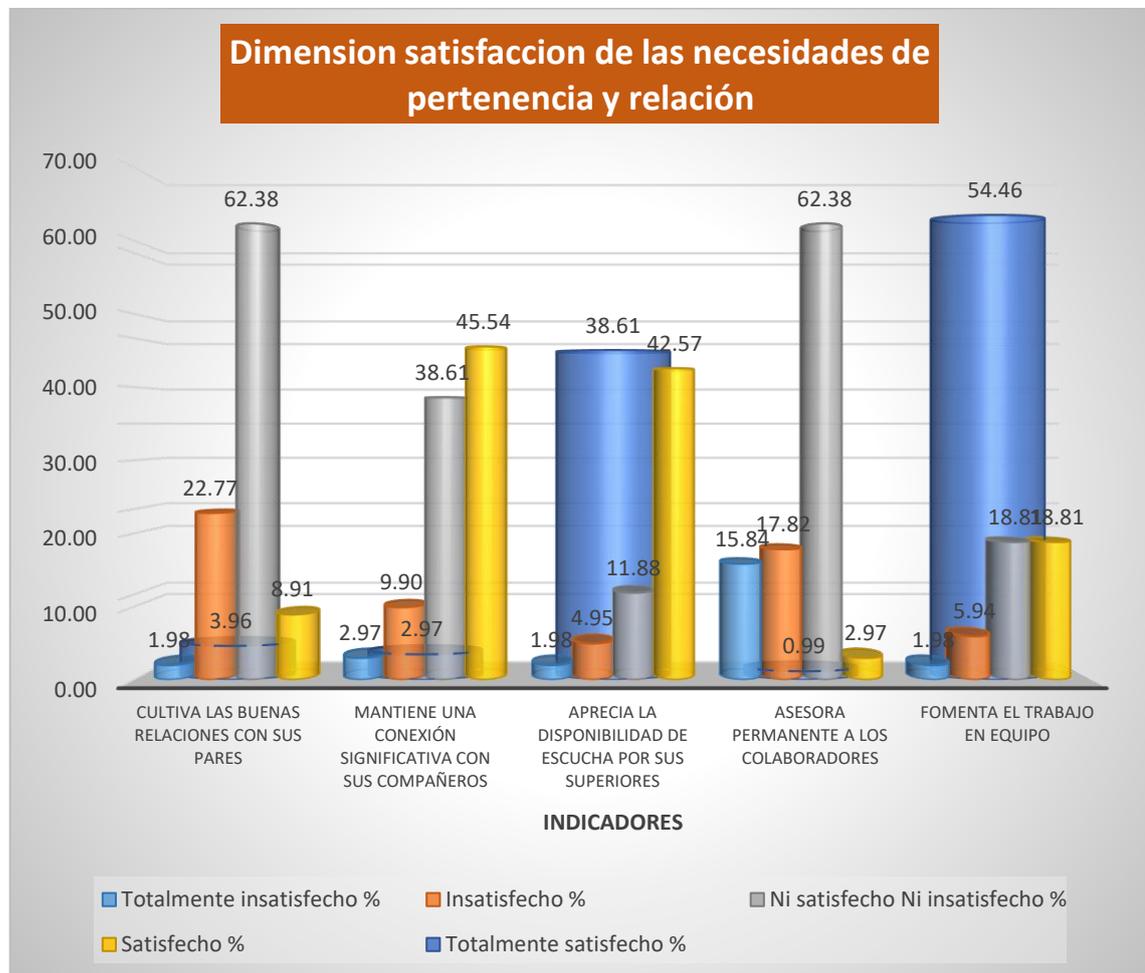
Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Figura 4. Distribución de Frecuencias de la dimensión implicancia en razón de la Variable cultura organizacional de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



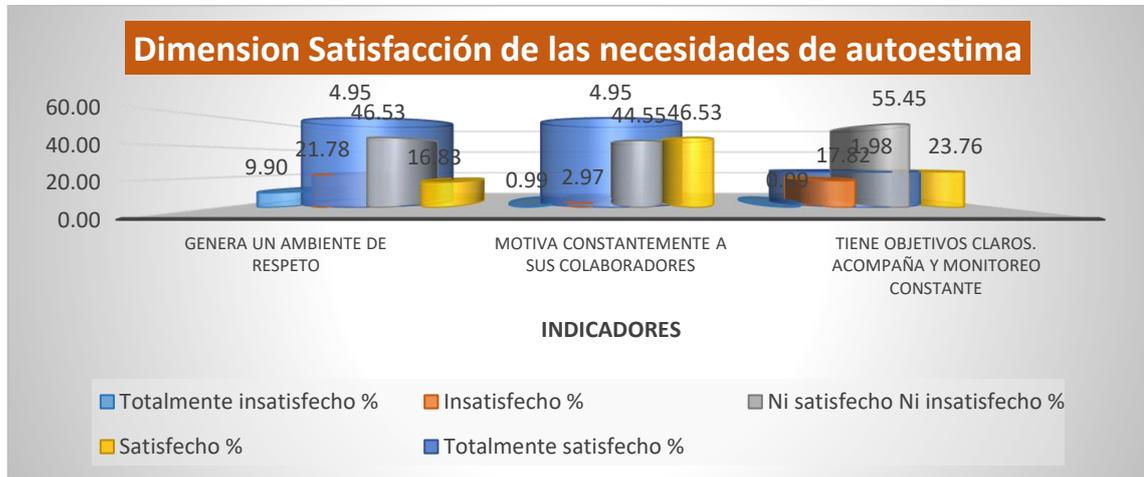
Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Figura 5. Distribución de Frecuencias de la dimensión satisfacción de las necesidades de pertenencia y relación en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Figura 6. Distribución de Frecuencias de la Dimensión Satisfacción de las necesidades de autoestima en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



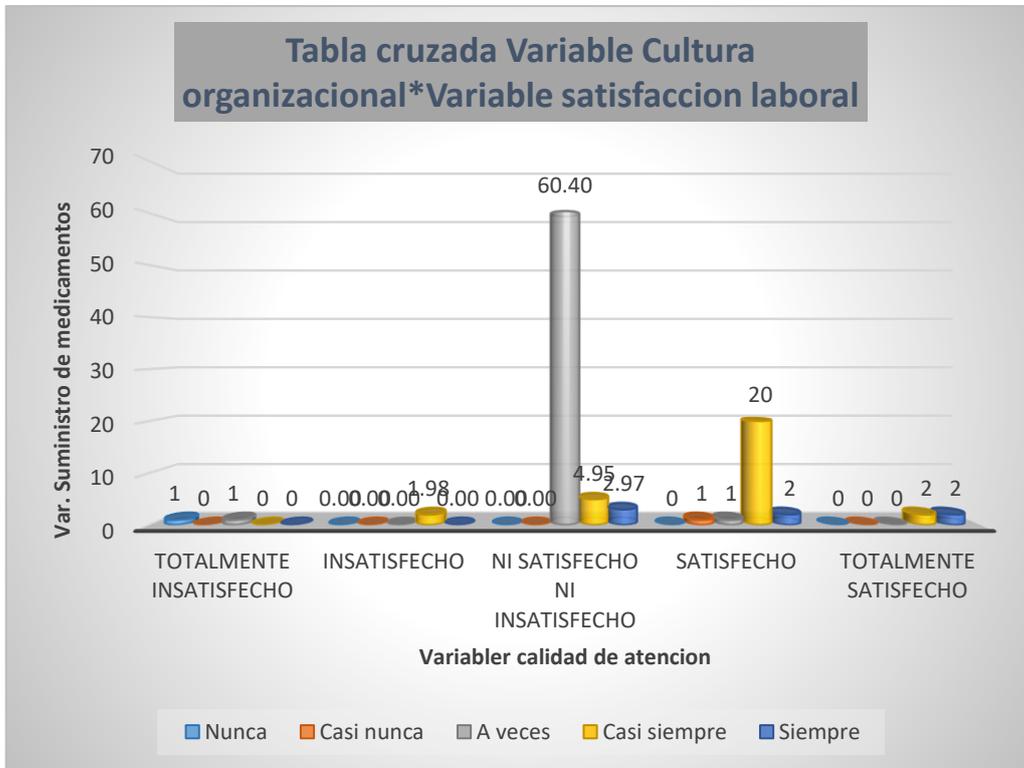
Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Figura 7. Distribución de Frecuencias de la dimensión Satisfacción de las necesidades de auto realización en razón de la Variable satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Figura 8. OG.: Determinar la relación entre la cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Puno.



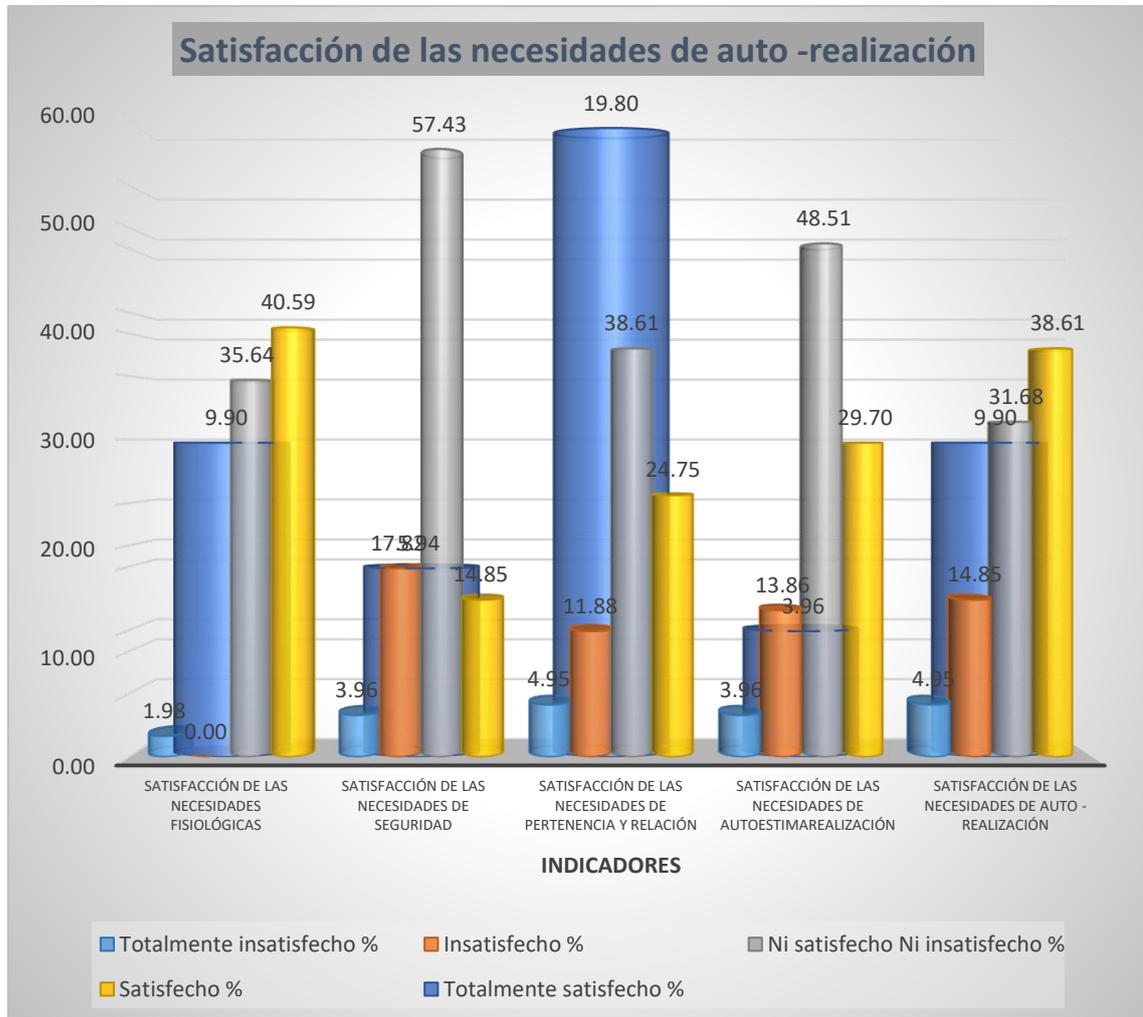
Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Figura 9. OE1.: Identificar la cultura organizacional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.

Figura 10. OE2.: Identificar la satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



Fuente: Encuesta Realizada a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno.



DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Elvis Jose Escarcena Ebres
identificado con DNI 73798884 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Turismo

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno-2022"

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las comotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 16 de Octubre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella



AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Elvis Jose Escarcena Flores
identificado con DNI 73798884 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Turismo

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

"Cultura organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Puno-2022"

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los "Contenidos") que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 16 de Octubre del 2023

FIRMA (obligatoria)



Huella