

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



**TESIS**

**“Cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los  
trabajadores en el Hotel Centenario, Puerto Maldonado - 2024”**

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

**AUTOR:**

**Bach. DELGADO MAMANI, Leila Shaila**

**ASESORA:**

**Dra. GAVIDIA CANAQUIRI, Mirella Rosa Luz**

**Puerto Maldonado, octubre 2025**



**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZÓNICA DE MADRE  
DE DIOS  
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ECOTURISMO**



**TESIS**

**“Cultura organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los  
trabajadores en el Hotel Centenario, Puerto Maldonado - 2024”**

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

**AUTOR:**

**Bach. DELGADO MAMANI, Leila Shaila**

**ASESORA:**

**Dra. GAVIDIA CANAQUIRI, Mirella Rosa Luz**

**Puerto Maldonado, octubre 2025.**

15%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

8%

PUBLICACIONES

7%

TRABAJOS DEL  
ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

|    |                                                                                                           |    |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | <a href="https://repositorio.unamad.edu.pe">repositorio.unamad.edu.pe</a><br>Fuente de Internet           | 5% |
| 2  | Submitted to Universidad Nacional<br>Amazonica de Madre de Dios<br>Trabajo del estudiante                 | 2% |
| 3  | <a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a><br>Fuente de Internet                                 | 2% |
| 4  | <a href="https://www.scilit.net">www.scilit.net</a><br>Fuente de Internet                                 | 1% |
| 5  | <a href="https://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a><br>Fuente de Internet                         | 1% |
| 6  | <a href="https://doi.org">doi.org</a><br>Fuente de Internet                                               | 1% |
| 7  | <a href="https://repositorio.continental.edu.pe">repositorio.continental.edu.pe</a><br>Fuente de Internet | 1% |
| 8  | <a href="https://alicia.concytec.gob.pe">alicia.concytec.gob.pe</a><br>Fuente de Internet                 | 1% |
| 9  | <a href="https://repositorio.unf.edu.pe">repositorio.unf.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                 | 1% |
| 10 | <a href="https://bonga.unisimon.edu.co">bonga.unisimon.edu.co</a><br>Fuente de Internet                   | 1% |
| 11 | <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a><br>Fuente de Internet                 | 1% |
| 12 | Submitted to Universidad San Ignacio de<br>Loyola<br>Trabajo del estudiante                               | 1% |

## **PRESENTACIÓN**

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Empresariales, respetuosamente.

Este documento tiene el privilegio de presentar la tesis denominada "Cultura Organizacional y la Satisfacción Laboral de los Trabajadores en el Hotel Centenario, Puerto Maldonado - 2024". Este estudio se centra en un asunto de gran importancia y contemporaneidad en el ámbito de la administración organizacional, indagando en la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en un contexto particular como el Hotel Centenario, situado en la ciudad de Puerto Maldonado.

La tesis ha sido elaborada conforme a una metodología de investigación rigurosa, en consonancia con los lineamientos y estándares académicos establecidos por nuestra institución y en total conformidad con la Ley N° 30220, Ley Universitaria. El propósito es establecer la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario de la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2024, específicamente en el marco de la región amazónica.

En el transcurso de este estudio, se han explorado diversas facetas de la cultura organizacional y su repercusión en la satisfacción laboral de los empleados, empleando herramientas de recolección de datos verificados y análisis estadísticos apropiados. Los resultados de este estudio no solo enriquecen el acervo académico, sino que también proporcionan sugerencias prácticas para optimizar el bienestar y la eficiencia de los trabajadores en el Hotel Centenario.

Expreso mi sincero agradecimiento por la atención dispensada a esta exposición y me encuentro a su disposición y a los distinguidos miembros del jurado para cualquier consulta, observación o aclaración adicional que consideren pertinente.

Atentamente,

Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo con profundo amor y gratitud a Dios, mis padres Francisco Delgado y Natividad Mamani por su amor y apoyo incondicional que me permitieron llegar hasta esta etapa. La confianza depositada en mí ha constituido una fuente persistente de motivación.

## **Agradecimientos**

Deseo manifestar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que facilitaron la ejecución de esta investigación. Inicialmente, expreso mi gratitud hacia mis docentes y tutores por su orientación y respaldo invaluable durante este proceso. Su pericia y orientación han sido esenciales para la evolución de este estudio.

Además, expreso mi gratitud hacia los colaboradores del Hotel Centenario, quienes contribuyeron con su tiempo y experiencias, facilitando la adquisición de datos valiosos para este estudio. Su disposición y sinceridad contribuyeron de manera significativa al enriquecimiento de esta investigación.

Además, deseo expresar mi gratitud hacia mi familia y amigos por su comprensión y respaldo constante, que me proporcionaron estímulo en los momentos de adversidad. La confianza depositada en mí ha desempeñado un papel esencial en la consecución de mis objetivos.

En última instancia, expreso mi gratitud hacia todas las personas que, de alguna forma, han contribuido a la ejecución de este proyecto. Su asistencia y respaldo han resultado ser invaluable.

## **Resumen**

La finalidad primordial de este estudio, denominado "Cultura Organizacional y Satisfacción Laboral de los Trabajadores del Hotel Centenario en la Ciudad de Puerto Maldonado", fue examinar la correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del hotel. Se realizó un estudio para entender cómo diversos elementos de la cultura organizacional inciden en el bienestar y desempeño laboral. Con el fin de alcanzar este propósito, se realizó un estudio de naturaleza básica, empleando la técnica de encuesta como método de recopilación de datos. La población de estudio consistió en 16 empleados del Hotel Centenario, quienes respondieron a un cuestionario específicamente diseñado para evaluar las dimensiones de la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Los datos recabados fueron sometidos a análisis utilizando el software estadístico SPSS, empleando métodos descriptivos y correlacionales para lograr resultados significativos. Los hallazgos del estudio evidenciaron una correlación notable entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Se constató que una proporción significativa de los empleados percibía una cultura organizacional positiva, una correlación que se correlacionó con elevados índices de satisfacción laboral. Se identificaron las dimensiones de comunicación, colaboración grupal y responsabilidad como factores determinantes que influyeron en la satisfacción laboral. Para concluir, la investigación subrayó la relevancia de una cultura organizacional robusta para potenciar la satisfacción laboral en el Hotel Centenario. Se sugirieron tácticas para robustecer la comunicación interna, promover la implicación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones y reconocer el desempeño laboral, contribuyendo de esta manera a un entorno laboral más positivo y productivo.

*Palabras clave:* Cultura organizativa, Satisfacción en el trabajo, Cooperación grupal, Comunicación interna, Bienestar laboral.

## **Abstract**

The primary purpose of this study, titled "Organizational Culture and Job Satisfaction of Workers at Hotel Centenario in the City of Puerto Maldonado," was to examine the correlation between organizational culture and job satisfaction of the hotel's workers. A study was conducted to understand how various elements of organizational culture impact the well-being and job performance of employees. In order to achieve this purpose, a basic nature study was conducted, employing the survey technique as the data collection method. The study population consisted of 16 employees from Hotel Centenario, who responded to a questionnaire specifically designed to evaluate the dimensions of organizational culture and job satisfaction. The collected data were subjected to analysis using the SPSS statistical software, employing descriptive and correlational methods to achieve significant results. The findings of the study revealed a notable correlation between organizational culture and job satisfaction. It was found that a significant proportion of employees perceived a positive organizational culture, a correlation that was associated with high levels of job satisfaction. The dimensions of communication, group collaboration, and responsibility were identified as determining factors that influenced job satisfaction. To conclude, the research highlighted the importance of a robust organizational culture to enhance job satisfaction at Hotel Centenario. Tactics were suggested to strengthen internal communication, promote worker involvement in the decision-making process, and recognize job performance, thereby contributing to a more positive and productive work environment.

*Keywords:* Organizational culture, Job satisfaction, Group cooperation, Internal communication, Workplace well-being.

## **INTRODUCCIÓN**

La cultura organizacional constituye un factor determinante en el triunfo de cualquier organización, dado que ejerce una influencia considerable en la manera en que los trabajadores interactúan entre sí y con los clientes. Además, la satisfacción laboral de los empleados es esencial para asegurar un entorno laboral saludable y productivo.

Esta disertación académica examinó el impacto de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Centenario ubicado en Puerto Maldonado. Se llevó a cabo un análisis de los valores, normas y creencias comunes en la organización, así como su repercusión en la motivación y bienestar del personal. Se aplicó metodologías cuantitativas y cualitativas, tales como encuestas y entrevistas, junto con la revisión de documentos internos del hotel, tales como políticas y manuales de formación.

Los hallazgos de esta investigación contribuyen a la comprensión de la cultura organizacional en la satisfacción laboral de los empleados. Adicionalmente, suministraron datos significativos para la formulación de estrategias que fomenten una cultura laboral positiva y una mayor satisfacción laboral entre los empleados.

Capítulo Primero: La formulación del problema estableció el objetivo del estudio y la exposición del estudio, además de la fundamentación del problema, su relevancia y las restricciones inherentes a la investigación.

Capítulo Segundo: Los estudios de los antecedentes internacionales, nacionales y locales se articulan en el marco operacional, teniendo en cuenta el marco conceptual que sustenta la investigación y la elucidación de términos.

Capítulo Tercero: Este capítulo aborda aspectos como el tipo, diseño, población y muestra, así como métodos, técnicas de estudio y tratamiento de datos.

Capítulo Cuarto: Se detalla los resultados y la discusión del trabajo de investigación.

En última instancia, se abordan los aspectos administrativos, seguidos por la referencia y los instrumentos de investigación correspondientes.

## ÍNDICE

|                                                             |           |
|-------------------------------------------------------------|-----------|
| PRESENTACION                                                |           |
| DEDICATORIA                                                 |           |
| AGRADECIMIENTO                                              |           |
| RESUMEN                                                     |           |
| ABSTRACT                                                    |           |
| INTRODUCCION                                                |           |
| <b>CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>                | <b>1</b>  |
| 1.1 Descripción del problema                                | 1         |
| 1.2 Formulación del problema                                | 2         |
| 1.3 Objetivos del problema                                  | 3         |
| 1.4 Variables                                               | 3         |
| 1.5 Operacionalización de variables                         | 5         |
| 1.6 Hipótesis                                               | 7         |
| 1.7 Justificación                                           | 7         |
| 1.8 Consideraciones éticas                                  | 9         |
| <b>CAPITULO II. MARCO TEÓRICO</b>                           | <b>10</b> |
| 2.1 Antecedentes del estudio                                | 10        |
| 2.2 Modelo teórico                                          | 16        |
| 2.3 Marco teórico                                           | 18        |
| 2.4 Definición de términos                                  | 24        |
| <b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN</b>           | <b>26</b> |
| 3.1 Tipo de estudio                                         | 26        |
| 3.2 Diseño de estudio                                       | 26        |
| 3.3 Población y muestra                                     | 27        |
| 3.4 Métodos y técnicas                                      | 28        |
| 3.5 Tratamiento de los datos                                | 29        |
| <b>CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b> | <b>30</b> |
| <b>CONCLUSIONES</b>                                         | <b>51</b> |
| <b>RECOMENDACIONES</b>                                      | <b>52</b> |
| <b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA</b>                            | <b>53</b> |
| Anexo 1: Matriz de Operacionalización de Variables          |           |
| Anexo 2: Matriz de Consistencia                             |           |
| Anexo 3: Instrumentos                                       |           |
| Anexo 4: Solicitud de Autorización                          |           |
| Anexo 5: Solicitud de Validación                            |           |
| Anexo 6: Ficha de Validación                                |           |
| Anexo 7: Consentimiento informado                           |           |

## Índice de Tablas

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1 Interpretación de valores de Alfa de Cronbach .....               | 31 |
| Tabla 2 Resultados de la Fiabilidad .....                                 | 31 |
| Tabla 3 Alfa de Cronbach .....                                            | 31 |
| Tabla 4 Cultura Organizacional.....                                       | 32 |
| Tabla 5 Satisfacción Laboral.....                                         | 34 |
| Tabla 6 Orientación al servicio.....                                      | 36 |
| Tabla 7 Trabajo en equipo .....                                           | 38 |
| Tabla 8 Responsabilidad.....                                              | 40 |
| Tabla 9 Tabla cruzada Cultura Organizacional*Satisfacción Laboral .....   | 42 |
| Tabla 10 Correlaciones.....                                               | 43 |
| Tabla 11 Tabla cruzada Orientación al servicio *Satisfacción Laboral..... | 44 |
| Tabla 12 Correlaciones.....                                               | 44 |
| Tabla 13 Tabla cruzada Trabajo en equipo*Satisfacción Laboral.....        | 46 |
| Tabla 14 Correlaciones.....                                               | 46 |
| Tabla 15 Tabla cruzada Responsabilidad*Satisfacción Laboral .....         | 48 |
| Tabla 16 Correlaciones.....                                               | 49 |

## Índice de Figura

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| Figura 1 Cultura Organizacional ..... | 32 |
| Figura 2 Satisfacción Laboral.....    | 34 |
| Figura 3 Orientación al servicio..... | 36 |
| Figura 4 Trabajo en equipo .....      | 38 |
| Figura 5 Responsabilidad .....        | 40 |



## **CAPITULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1 Descripción del problema**

La cultura organizacional se conceptualiza como "un conjunto de premisas fundamentales que un conjunto crea, descubre o desarrolla para abordar sus dificultades de adaptación externa y integración interna" (Schein, 2010). De acuerdo con Schein, la cultura organizacional puede tener un impacto en la satisfacción laboral de los empleados al proporcionar un sentido de identidad y pertenencia a la organización, además de establecer normas y valores compartidos que orientan el comportamiento de los empleados. Locke (1976), define la satisfacción laboral como "un estado emocional o afectivo que resulta de la evaluación de su trabajo o trabajo en general".

La problemática global de la cultura organizacional y la satisfacción laboral en el sector hotelero se manifiesta en la ausencia de diseño de culturas organizacionales que fomenten la satisfacción laboral, lo que resulta en elevados índices de rotación y un rendimiento deficiente del personal (Firth et al., 2020; Peccei et al., 2020).

Aunque los trabajadores constituyen un recurso esencial en el sector hotelero, numerosas organizaciones priorizan la rentabilidad por encima del bienestar del personal, lo que conduce a culturas organizativas perjudiciales y una insatisfacción generalizada (Salas et al., 2021; Tews et al., 2021).

Dentro del marco peruano, la insuficiencia de remuneraciones y beneficios apropiados, junto con la ausencia de oportunidades para el desarrollo profesional, contribuyen a la insatisfacción laboral en el sector hotelero (Valle et al., 2021). Adicionalmente, la ausencia de participación en el proceso decisorio y el desbalance entre las esferas laboral y personal

constituyen retos considerables en este contexto laboral (Ocampo et al., 2022).

El Hotel Centenario, una corporación con una década de experiencia en el sector hotelero, enfrenta retos análogos. A pesar de que su cultura organizacional se orienta hacia la provisión de un servicio de alta calidad para asegurar la satisfacción del cliente, la insuficiente consideración hacia la satisfacción laboral de sus empleados puede generar un impacto adverso en la calidad del servicio y la percepción de los clientes (Solnet et al., 2021).

La problemática identificada en el Hotel Centenario engloba una serie de elementos que inciden en la cultura organizacional y la satisfacción laboral de sus empleados. La ausencia de comunicación, la marginalización en el proceso de toma de decisiones, la falta de oportunidades de desarrollo y la percepción de una remuneración inequitativa constituyen algunos de los elementos que contribuyen al malestar laboral en la organización (Yang et al., 2020; Boxall et al., 2020)

Por lo tanto, el objetivo de la investigación fue establecer una correlación entre la cultura organizacional del Hotel Centenario en Puerto Maldonado y la satisfacción laboral de sus empleados. Adicionalmente, se procederá a examinar la adaptación y optimización de las prácticas culturales de la organización con el objetivo de incrementar la satisfacción y retención del personal en este contexto particular.

Este contexto nos condujo a formular la siguiente interrogante de investigación:

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema principal**

PG: ¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, en el año 2024?

### **1.2.3. Problema específico**

PE1: ¿Cuál es la correlación entre la orientación al servicio y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, situado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024?

PE2: ¿Cuál es la correlación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, situado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024?

PE3: ¿Cuál es la correlación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, situado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024?

## **1.3 Objetivos del problema**

### **1.3.1. Objetivo general**

OG: Determinar el grado de correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Centenario, ubicado en Puerto Maldonado, en el año 2024.

### **1.3.2. Objetivo específico**

OE1: Establecer el nivel de relación entre la orientación al servicio y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.

OE2: Establecer el nivel de colaboración laboral y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.

OE3: Establecer el grado de correlación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.

## **1.4 Variables**

Variable 1: Cultura Organizacional

Variable 2: Satisfacción Laboral

**Cultura Organizacional:**

De acuerdo con (Schein, 2010). "un conjunto de premisas fundamentales que un colectivo crea, descubre o desarrolla para abordar sus dificultades de adaptación externa e integración interna.

**Satisfacción Laboral:**

De acuerdo con Locke (1976), la satisfacción en el trabajo se define como "un estado emocional o afectivo que resulta de la evaluación de su trabajo o trabajo en general".

### 1.5 Operacionalización de variables

| VARIABLES                                 | DIMENSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | INDICADORES                                                                            | ESCALA | ESCALA  |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------|---------|
| Variable 1:<br><br>Cultura Organizacional | <b>Orientación al servicio</b><br>De acuerdo con Kim et al. (2020), una cultura organizacional centrada en el servicio promueve un entorno en el que los trabajadores están motivados y capacitados para ofrecer un servicio de alta calidad.                                                                          | Tiempo de respuesta:<br>Resolución de problemas:<br>Conocimiento del producto/servicio | 1,2,3  | Ordinal |
|                                           | <b>Trabajo en equipo</b><br>De acuerdo con Tannenbaum y Salas (2020), una cultura organizacional que fomenta el trabajo en equipo propicia un ambiente en el que los trabajadores se sienten valorados y respaldados, lo que consecuentemente potencia la cohesión grupal y la eficacia en la resolución de problemas. | Comunicación<br>Resolución de conflicto<br>Roles y responsabilidades                   | 4,5,6  |         |
|                                           | <b>Responsabilidad</b><br>De acuerdo con Jackson y Parry (2021), una cultura organizacional que otorga valor a la responsabilidad promueve un ambiente en el que los trabajadores se sientan personalmente comprometidos con el éxito de la entidad.                                                                   | Cumplimiento de plazos<br>Iniciativa<br>Autonomía                                      | 7,8,9  |         |

| VARIABLES                               | DIMENSIONES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ESCALA                                                 | ESCALA  |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|---------|
| Variable 2:<br><br>Satisfacción Laboral | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ambiente laboral</b><br/>De acuerdo con Lu et al. (2021), un entorno laboral positivo es fundamental para la satisfacción laboral, dado que influye directamente en el bienestar emocional y el desempeño de los trabajadores.</li> <li>• <b>Remuneración</b><br/>De acuerdo con Nguyen et al. (2021), una estructura de remuneración equitativa y competitiva es esencial para la satisfacción laboral. Esta no solo incentiva a los trabajadores a mejorar su rendimiento, sino que también disminuye la rotación de personal y potencia el compromiso organizacional.</li> <li>• <b>Oportunidades de desarrollo</b><br/>De acuerdo con Cloutier et al. (2022), la provisión de oportunidades de desarrollo eficaces es fundamental para la satisfacción laboral. Esto no solo incrementa la competencia y la motivación de los trabajadores, sino que también favorece la retención del talento y la disminución de la rotación de personal.</li> <li>• <b>Reconocimiento</b><br/>De acuerdo con Bae et al. (2021), la identificación apropiada y puntual es fundamental para la satisfacción laboral y el compromiso de los trabajadores.</li> </ul> | <p>Motivación<br/>Compromiso<br/>Comunicación</p> <p>Beneficios<br/>Oportunidades de crecimiento<br/>Reconocimiento</p> <p>Capacitación y formación<br/>Rotación de puestos<br/>Evaluaciones de desempeño</p> <p>Reconocimiento verbal<br/>Reconocimiento monetario<br/>Promoción interna</p> | <p>1,2,3</p> <p>4,5,6</p> <p>7,8,9</p> <p>10,11,12</p> | Ordinal |

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

H1: La cultura organizacional mantiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.

H0: La cultura organizacional no presenta una correlación significativa con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, en el año 2024.

### **1.6.2. Hipótesis secundaria**

H1: Existe una correlación positiva entre la orientación al servicio y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, en el año 2024.

H2: El trabajo colaborativo se correlaciona positivamente con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.

H3: Existe una correlación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2024.

## **1.7 Justificación**

La fundamentación teórica para la investigación acerca de la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Centenario en Puerto Maldonado se basa en la importancia de la industria hotelera como un sector esencial en la economía a nivel local e internacional. Considerando su relevancia económica en la región, resulta esencial que los establecimientos hoteleros se comprometan con el bienestar de su personal para asegurar la satisfacción del cliente y la rentabilidad empresarial. Las investigaciones anteriores (Smith et al., 2020) han evidenciado una correlación directa entre la cultura organizacional enfocada en el empleado y

el éxito comercial en el sector hotelero, lo que enfatiza la relevancia de entender y optimizar estos elementos en el Hotel Centenario.

Desde un enfoque pragmático, la justificación de la investigación radica en el impacto considerable que la cultura organizacional y la satisfacción laboral ejercen en la salud emocional y física de los empleados. Se ha evidenciado que los trabajadores insatisfechos experimentan un incremento en los niveles de estrés y fatiga (García et al., 2021), lo que repercute no solo en su bienestar personal, sino también en su rendimiento laboral y en su interacción con los clientes. En consecuencia, la comprensión de cómo estos elementos impactan en el bienestar de los trabajadores del Hotel Centenario resulta imprescindible para optimizar las condiciones laborales y fomentar un entorno laboral saludable y productivo.

La fundamentación metodológica de esta investigación radica en la exigencia de adoptar un enfoque empírico y riguroso para explorar la correlación entre la cultura organizacional, la satisfacción laboral y el bienestar de los trabajadores del Hotel Centenario. Se aplicarán técnicas de investigación cualitativas y cuantitativas para recolectar información relativa a las percepciones y experiencias de los empleados, además de examinar el impacto de la cultura organizacional en su satisfacción laboral y salud emocional. Adicionalmente, se llevarán a cabo análisis estadísticos y comparativos con el objetivo de identificar patrones y relaciones significativas entre las variables analizadas, proporcionando así un fundamento robusto para sugerencias prácticas y estratégicas para optimizar el entorno laboral en el Hotel Centenario.

### **1.8 Consideraciones éticas**

Al llevar a cabo la investigación sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Centenario en Puerto Maldonado, se consideraron consideraciones éticas. Una consideración esencial fue el consentimiento informado. Previo a la inclusión de los empleados en el estudio, se requirió su consentimiento informado. Esto implicó suministrar información precisa y detallada sobre el objetivo del estudio, la aplicación de la información recolectada y las estrategias adoptadas para salvaguardar su privacidad y confidencialidad. Así, se procuró garantizar que los empleados se sintieran libres de participar o abstenerse de participar en el estudio, sin sufrir ninguna forma de presión o coacción.

Adicionalmente, se aseguró el tratamiento confidencial de la información recolectada durante el estudio. La información de los empleados no sería divulgada a terceros sin su consentimiento explícito, y se instauraron protocolos para salvaguardar la información frente a accesos no autorizados. Esto implicó el resguardo seguro de la información y la limitación del acceso a la información de naturaleza sensible.

Además, se implementaron estrategias para salvaguardar la integridad física y emocional de los participantes en la investigación. Se aseguró que los empleados se sintieran cómodos al responder a las interrogantes y que tuvieran la libertad para manifestar sus puntos de vista sin temor a represalias. Se promovió un entorno caracterizado por el respeto y la apertura, garantizando que los participantes entendieran que su bienestar constituía una prioridad a lo largo de todo el proceso investigador.

## **CAPITULO II. MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes del estudio**

#### **A nivel internacional**

De acuerdo con Serrano y Vanessa 2022 en su investigación sobre el Análisis Factorial Confirmatorio de una escala de satisfacción y compromiso laboral organizativo en los trabajadores del servicio, el propósito es validar una escala para evaluar la satisfacción y el compromiso laboral organizativo en los trabajadores del sector hotelero ecuatoriano. Se recurrió al Análisis Factorial Confirmatorio utilizando el Software AMOS de IBM para tal fin. La investigación se llevó a cabo en una muestra de 914 trabajadores pertenecientes al sector hotelero de las tres principales urbes ecuatorianas: Procedentes de Quito, Guayaquil y Cuenca. Los índices de ajuste ( $\chi^2$ , GFI, CFI, AGFI, IFI, TLI, NFI  $\chi^2/DF$  y AIC) facilitan el tratamiento de las cuestiones de satisfacción y compromiso organizacional a través de seis dimensiones. Estas dimensiones comprenden: la satisfacción con las actividades, la satisfacción con las gratificaciones, la satisfacción con el desarrollo profesional, la implicación laboral, el orgullo laboral y la frustración laboral. Se verifica la validez y fiabilidad del instrumento con esta dimensionalidad. Se plantea la opción de categorizar las tres dimensiones iniciales como variables endógenas en la variable satisfacción, mientras que los cuatro restantes pueden ser categorizados como variables endógenas en la variable compromiso organizativo.

De manera análoga, Carlos (2021) en su estudio sobre la influencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de los empleados en Hoteles Boutique en la ciudad de Cartagena, busca establecer la correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en los hoteles boutique A y B en

la ciudad de Cartagena. La investigación se encuadró dentro del paradigma positivista, adoptando un enfoque cuantitativo y empleando una metodología descriptivo-correlacional. Se realizó con un conjunto de 26 empleados en dos hoteles boutique de la ciudad. Para la recopilación de datos, se empleó una encuesta que cuantificó tanto la escala general de satisfacción laboral como el clima organizacional. Los hallazgos de este estudio corroboraron la ausencia de una correlación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional. No obstante, se identificó una correlación notable entre el liderazgo y la toma de decisiones climáticas y los factores extrínsecos de la satisfacción, así como también entre la toma de decisiones climáticas y los factores intrínsecos de la satisfacción. En conclusión, en relación con la satisfacción laboral, los elementos determinantes se vinculan con la antigüedad del empleo, las condiciones de trabajo, la valoración que la organización otorga al trabajo ejecutado, entre otros factores. En relación con el ambiente laboral, se constata que los empleados lo perciben con escasa o nula satisfacción. Sin embargo, los niveles de productividad se manifiestan positivamente.

De acuerdo con Cabrera (2022), el estudio titulado "Estrés y satisfacción laboral de trabajadores operativos y administrativos de la empresa SunChemical de Quito de junio a septiembre de 2022, constituye un Trabajo de Titulación en la modalidad de Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Psicólogo Industrial. El propósito primordial es examinar la incidencia del estrés en la satisfacción laboral de los trabajadores administrativos y operativos de la empresa situada al sur de Quito. La investigación adopta un enfoque cuantitativo de corte correlacional, con un diseño no experimental. El modelo de desequilibrio esfuerzo-recompensa propuesto por Johannes Siegrist y la teoría bifactorial propuesta por Frederick Herzberg se fundamentaron en ambos. La muestra no fue utilizada, trabajando con el 100% de la población, compuesta por 27 empleados, divididos entre administrativos y operarios. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario sobre el estrés laboral de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud y el Cuestionario de satisfacción laboral S20/23. Los hallazgos evidenciaron que el estrés ejerce

una influencia significativa en la satisfacción laboral, con un valor de 0,73, evidenciando una mayor prevalencia de un nivel bajo de estrés laboral y una satisfacción laboral en una escala de bastante. Se deduce que un menor impacto sobre el estrés laboral se traduce en un incremento en el grado de satisfacción laboral de los empleados administrativos y operativos.

### **A nivel Nacional**

De acuerdo con Vivian (2022), un estudio centrado en la Gestión del Talento Humano y la satisfacción laboral en el distrito de San Miguel, Lima, 2022. El propósito primordial es establecer la correlación entre la administración del capital humano y la satisfacción laboral en el distrito de San Miguel, Lima, en el año 2022. En relación con la metodología, se adoptó un enfoque mixto que empleó un diseño explicativo secuencial y un nivel de correlación simple, no experimental y transversal. Se tomó en cuenta la población de 20 empleados operarios y 5 empleados con responsabilidad administrativa de SM hotel & business, utilizando como herramientas de recolección de datos la guía de entrevista y la encuesta. Los hallazgos señalaron una correlación significativa entre la administración del talento humano y la satisfacción laboral en SM hotel & business, con un coeficiente de correlación de 0,990 y un nivel significativo de 0,01. Asimismo, se identificó un nivel bajo en la satisfacción laboral de los empleados en relación con la gestión del talento. Para concluir, se constató una correlación positiva entre las variables y dimensiones de estudio. Se identificó que las estrategias y actividades, desde la selección hasta la retención del personal, desempeñan un papel crucial en la motivación de los empleados.

En su estudio titulado "Clima Organizacional y Satisfacción Laboral de los Empleados del Hotel "Casa del Parque" Trujillo, 2022, Machuca y Murrieta buscan establecer la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa del Parque Trujillo, 2022. La metodología empleada se basó en un estudio básico, no experimental, transversal y correlacional, que utilizó como población y muestra un total de 25 colaboradores. Como técnica e instrumento de recolección de datos se emplearon una encuesta y un cuestionario respectivamente para la

adquisición de información. Los hallazgos indicaron que los empleados manifestaron un clima organizacional promedio del 52%, así como un nivel medio de satisfacción del 88%. Asimismo, se registró un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.835, con un valor de significancia de 0.00, inferior al 0.05, lo que permitió la aceptación de la hipótesis alternativa. En última instancia, se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa y positiva muy fuerte entre las variables estudiadas, atribuible a la necesidad de establecer un clima organizacional adecuado para lograr un alto grado de satisfacción laboral.

Conforme a la literatura de Hanco & Flores (2021) relativa a las relaciones interpersonales y el rendimiento laboral en establecimientos hoteleros, el objetivo primordial fue examinar las relaciones interpersonales de los empleados de los hoteles del departamento de Puno y evaluar el rendimiento laboral de los empleados de los hoteles del departamento de Puno. Los métodos de investigación se caracterizan por un enfoque cuantitativo, un alcance exploratorio descriptivo y un diseño no experimental. La población se compone de 40 establecimientos hoteleros clasificados en tres estrellas, de los cuales se ha extraído una muestra de 16 establecimientos que alojan a 84 colaboradores sujetos a encuesta. La metodología empleada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento de evaluación fue el cuestionario para la variable relaciones interpersonales, que comprende 15 preguntas cuantificadas a través de una escala Likert. Para la variable desempeño laboral, se empleó la evaluación mediante el método de escala gráfica. El procedimiento de procesamiento de datos se ha llevado a cabo utilizando la hoja de cálculo Excel y el software estadístico SPSS. Este procedimiento permitió el cálculo de las frecuencias y porcentajes correspondientes a cada variable y sus respectivas dimensiones. Los hallazgos indican que las relaciones interpersonales en los hoteles del departamento de Puno, de acuerdo con la escala del instrumento empleado, son buenas. Por lo tanto, el rendimiento laboral de los empleados de los hoteles del departamento de Puno es satisfactorio, de acuerdo con la escala gráfica del departamento de Puno.

Además, Valdiviezo (2022) presenta su disertación titulada "Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de los hoteles categorizados, Sullana, Piura, 2022", cuyo objetivo primordial es establecer la correlación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los empleados de los hoteles categorizados, Sullana, Piura, 2022. La metodología de investigación adoptada fue un diseño no experimental transversal de nivel correlacional, adoptando un enfoque cuantitativo. La selección de la muestra fue de carácter no probabilístico, debido a su conveniencia e intención innecesaria. La muestra comprendió 15 colaboradores de los hoteles categorizados de Sullana. En consecuencia, la metodología empleada fue la encuesta, utilizando como herramienta el cuestionario basado en la escala Likert en la muestra previamente establecida. El procesamiento del cuestionario se basó en un juicio de expertos compuesto por tres profesionales. La fiabilidad del instrumento se determinó mediante el coeficiente del Alfa de Cronbach, que resultó en 0,863 para el cuestionario correspondiente a la variable 1 y 0,965 para la variable 2, lo que sugiere que el instrumento es confiable. En última instancia, se realizó un análisis del Rho de Spearman para determinar la correlación entre las variables. Se registró un valor de 0,705, lo que evidencia una correlación positiva significativa. Por lo tanto, el clima organizacional se correlaciona con la satisfacción laboral en los empleados de los hoteles categorizados de Sullana.

### **A nivel local**

De acuerdo con Macedo y Delgado (2019) en su disertación titulada "Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción del Cliente Interno del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado - 2018", la presente disertación académica proporcionó datos para comprender y establecer cómo la cultura organizacional incidió en la satisfacción laboral del consumidor interno. La investigación adoptó un enfoque descriptivo, dado que se enfocó en las variables que definen la cultura organizacional y que efectivamente influyeron en su desempeño laboral. La metodología adoptada fue de corte transversal, dado que la recolección de datos se llevó a cabo en un período y tiempo específicos (octubre y diciembre de 2018). La población de estudio comprendió a todo el personal del hotel, sumando un total de 39 individuos

procedentes de las siguientes áreas: La administración y contabilidad, la recepción, la limpieza doméstica, el restaurante, el mantenimiento y el transporte, entre los cuales el departamento de restauración ostenta la mayor cantidad de personal. Para la implementación de la recolección de datos, se emplearon técnicas e instrumentos como la encuesta. La definición de la encuesta se basó en los objetivos, variables e indicadores necesarios para la obtención de información precisa y clara. La encuesta se dividió en dos componentes principales: Los primeros datos se refieren a datos generales del trabajador, mientras que la segunda se enfoca en cuantificar la cultura organizacional y diagnosticar el nivel de satisfacción laboral. Los hallazgos indicaron que Cabaña Quinta posee una cultura organizacional insuficientemente desarrollada, no obstante, sus empleados manifiestan satisfacción laboral.

De acuerdo con Huaman y Quispe (2019) en su estudio denominado "Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado, 2019", el propósito principal de la investigación consistió en establecer la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral de los empleados de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado. Este estudio se clasifica dentro de la categoría básica y adopta un diseño no experimental. De acuerdo con Kerlinger (1979, p. 116), "la investigación no experimental se realiza sin manipulación deliberada de las variables, limitándose a observar los fenómenos tal como se presentan en su contexto natural para luego analizarlos." El estudio, de naturaleza no experimental, se categoriza como transversal y correlacional. El conjunto de estudio comprendió 16 servidores penitenciarios de la Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado. Los hallazgos derivados indican que, en la sede administrativa mencionada, la gestión administrativa se desarrolla a un nivel elevado, con un promedio de 4.18, y que la satisfacción laboral también se manifiesta en un nivel elevado, tal como se refleja en la tabla N° 09 de la escala de interpretación correspondiente. A partir de los hallazgos estadísticos, se estableció que, en consonancia con la hipótesis propuesta, existe una correlación significativa entre la gestión

administrativa y la satisfacción en el trabajo. Este descubrimiento fue corroborado a través del estadístico  $Z_t = 7.87$  y un coeficiente de correlación  $\rho = 0.821$ , lo que señala una alta correlación positiva, evidenciando que la administración ejerce una influencia significativa en la satisfacción en el trabajo.

De acuerdo con Rampas y Huamaní (2019) en su disertación titulada "La Cultura Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el Hotel Cabaña Quinta, 2018", el estudio se tituló "La Cultura Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el Hotel Cabaña Quinta, 2018". El objetivo de la investigación fue discernir la influencia de la cultura organizacional en la satisfacción del cliente en el Hotel Cabaña Quinta durante el año 2018. Se implementaron dos instrumentos de investigación, a 19 empleados del Hotel Cabaña Quinta y a 44 clientes actuales, utilizando un diseño descriptivo correlacional de corte transversal. El instrumento de Cultura Organizacional contó con 27 cuestiones, mientras que el de Satisfacción del Cliente contó con 10 cuestiones, ambas con una escala Likert (Nunca, Algunas Veces, Casi Siempre y Siempre), lo que resultó en un total de 37 cuestiones. La validez y la fiabilidad se verificaron utilizando el coeficiente de Alfa de Cronbach, resultando en 0.717 del instrumento de Cultura Organizacional y 0.812 del instrumento de Satisfacción del Cliente, ambos con un nivel de confiabilidad de "Buena Confiabilidad". El coeficiente de correlación entre dichas variables fue, 0.684, lo que sugiere una correlación relevante. El coeficiente de determinación  $R^2$  fue de 0.468, lo que indica que un 46.80% de las variaciones detectadas en la variable Satisfacción del Cliente podrían ser atribuibles a las variaciones de la variable Cultura Organizacional. Se ha identificado una considerable evidencia estadística que avala la hipótesis alternativa, dado que se ha observado una ascendencia evidenciable de la Cultura Organizacional y la Satisfacción del Cliente en el Hotel Cabaña Quinta, 2018.

## **2.2 Modelo teórico**

La Cultura Organizacional se define por Robins (2003) como una perspectiva o valoración habitual sostenida por los miembros de la organización, que proporciona un fundamento para un objetivo compartido.

Las normas de comportamiento constituyen pautas comunes de actuación, mientras que los valores compartidos representan cuestiones de relevancia que la mayoría de los individuos en una organización comparten. Estas convicciones colectivas se transforman en presupuestos fundamentales y valores fundamentales desarrollados por una entidad a través del tiempo, precisando como un conjunto de reglas extensas e inherentemente evidentes que orientan a los trabajadores en una diversidad de situaciones.

Los retos inmediatos a los que se enfrentan las corporaciones en la actualidad incluyen los márgenes de beneficios exigidos por los accionistas, la necesidad de incrementar la productividad, la expansión global y la presencia de decenas de miles de empleados. Kotler (2012) sostiene que la relevancia de la cultura organizacional y su aporte a la efectividad y el éxito de la organización están firmemente consolidados. Una cultura organizacional robusta constituye el elemento más crucial que evalúa la aptitud de la organización para la supervivencia a largo plazo. Además, puede aportar de manera significativa a la imagen corporativa de la organización.

Schein (1995) conceptualiza la cultura organizacional como un conjunto de elementos fundamentales compartidos, inventados, descubiertos o desarrollados por un colectivo específico que aprende a abordar sus problemas de adaptación externa e integración interna.

De acuerdo con Hoppock (1935), describe la "satisfacción laboral propiamente dicha; lo que modificó sustancialmente la forma de percibir la relación entre el individuo que trabaja y su actividad laboral." Así, el asunto se volvió frecuentemente objeto de estudio en el ámbito organizacional debido a su relevancia en el funcionamiento de la organización y en la calidad de vida del trabajador.

El discurso sobre la satisfacción laboral implica examinarla y compartir conceptos con numerosos investigadores, quienes la estructuran en tres elementos esenciales: las características del individuo y las características de la actividad en cuestión.

Locke (1976) especifica que: "Un estado emocional favorable o gratificante derivado de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto".

Robbins (1998) describe la actitud positiva como: "el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo que está muy satisfecho con su puesto; quien está insatisfecho, muestra en cambio, actitudes negativas, de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente".

### **2.3 Marco teórico**

De acuerdo con Palacios (2005), el rendimiento laboral se define como el valor que se anticipa aportar a la organización de los diversos episodios conductuales que un individuo ejecuta durante un período de tiempo específico. Estas conductas, manifestadas por un único o múltiples individuos simultáneamente en distintos intervalos temporales, contribuirán a la eficiencia organizacional (p. 155).

De acuerdo con Robbins y Judge (2013), el rendimiento laboral se refiere a las acciones o conductas detectadas en los trabajadores que son pertinentes para los objetivos de la organización, y que pueden ser evaluadas en función de las habilidades individuales y su grado de aportación a la organización (p. 84).

Las teorías actuales vinculadas al rendimiento laboral.

Los pensadores contemporáneos que han ejercido influencia sobre los principios, funciones y el proceso administrativo incluyen a Max Weber, creador del modelo de la organización ideal, y Elton Mayo, quien ha aportado significativamente al avance de las ciencias del comportamiento organizacional. Adicionalmente, se hallan las doctrinas administrativas de Henri Fayol, cuyas concepciones sobre la gestión han sido esenciales para la teoría administrativa contemporánea.

Fayol es reconocido por los académicos como el progenitor de la teoría funcional en la década de 1930. En respuesta a la crisis mundial de 1929, emergió en Europa y, en particular, en Francia, revolucionando el pensamiento administrativo con la noción de que toda organización se

fundamenta en cinco funciones fundamentales, catorce principios que deben ser observados para una operación eficaz y seis operaciones fundamentales de la disciplina. Rivas y Zapata. (2007).

### **2.3.1 La cultura organizacional**

De acuerdo con Schein (1992), la cultura organizacional alude a los patrones de comportamiento, creencias y valores comunes que definen y moldean la interacción entre los empleados, con los clientes y con el entorno.

Representa un aspecto planificado de las transformaciones educativas organizadas, que representan la disposición de la secuencia de procesos generales, permitiendo a la organización identificar, planificar y efectuar las reformas con la asistencia de una consultoría. Este es un esfuerzo educativo de considerable complejidad, predestinado a alterar condiciones, valores, actitudes y comportamientos, optimizando la distribución de la información.

Las organizaciones facilitan la vinculación entre individuos. Para lograr un desempeño laboral óptimo, es imperativo que los individuos estén plenamente satisfechos. El trabajador comprometido se orienta hacia la prestación de servicios de alta calidad y la respuesta a las interrogantes del cliente, proporcionando al cliente una representación dentro de la organización. Un cliente cuya voz es reconocida dentro de la organización genera beneficios al ser un cliente habitual y atraer nuevos clientes a través de la difusión de información, lo cual confiere un elevado grado de fiabilidad. Esto implica que una organización debe iniciar su trayectoria con un producto robusto.

La cultura organizacional desempeña un papel crucial en las estructuras organizativas. El entendimiento de la esencia cultural de una organización y sus valores contribuirá a la adaptabilidad de las entidades en un periodo de economía globalizada y un ambiente económico inestable.

#### **Orientación al servicio**

La orientación hacia la cultura organizacional se refiere a la disposición y dedicación de los empleados de la organización para cumplir con las demandas y expectativas de los clientes y huéspedes del hotel. Esto implica

que los empleados se esfuercen por ofrecer un servicio de alta calidad, demostrando amabilidad, respeto y una disposición constante para asistir.

La cultura organizacional se caracteriza por la orientación hacia el servicio, dado que la satisfacción del cliente constituye un factor esencial para el éxito y la rentabilidad empresarial. Los empleados, caracterizados por una orientación al servicio sólida, tienen la capacidad de generar una experiencia positiva en los huéspedes, lo que incrementa la posibilidad de que retornen y recomienden el hotel a otros posibles clientes. Adicionalmente, esto puede propiciar una ventaja competitiva para el establecimiento hotelero, dado que los clientes tienden a apreciar de manera elevada el servicio y la atención al cliente.

### **Trabajo en equipo**

La cultura de colaboración organizacional se refiere a la habilidad de los empleados para cooperar eficientemente en la consecución de los objetivos compartidos del establecimiento hotelero. Esto conlleva una comunicación eficaz, una coordinación eficiente y una distribución equitativa de las responsabilidades y tareas correspondientes. El trabajo colaborativo constituye una dimensión esencial de la cultura organizacional, dado que la industria hotelera se caracteriza por su alta dinamismo y demanda que los empleados estén capacitados para adaptarse a diversas circunstancias y retos. Los empleados capaces de colaborar y trabajar en equipo son capaces de proporcionar un servicio más completo y de alta calidad, lo que incrementa la satisfacción de los huéspedes y fortalece la reputación del establecimiento hotelero. Adicionalmente, la colaboración grupal puede potenciar la eficiencia y productividad de la organización, aspectos cruciales para el éxito y la rentabilidad del establecimiento hotelero.

### **Responsabilidad**

La responsabilidad de la cultura organizacional se refiere a la habilidad y compromiso que poseen los empleados de la entidad para desempeñar sus responsabilidades y tareas de manera eficaz y puntual. Esto conlleva que los empleados manifiesten un compromiso con su labor y su organización, asumiendo la responsabilidad de sus acciones y decisiones.

La responsabilidad desempeña un papel crucial en la cultura organizacional de un hotel, dado que los empleados tienen la obligación de proporcionar un servicio de alta calidad a los huéspedes del establecimiento, además de preservar una reputación favorable del hotel en el mercado. Los empleados con un elevado sentido de responsabilidad son capaces de operar de forma autónoma y tomar decisiones eficaces y oportunas, lo cual puede potenciar la eficiencia y la calidad del servicio en el establecimiento hotelero. Adicionalmente, la responsabilidad puede potenciar la moral y la motivación de los empleados, factores cruciales para el logro y la rentabilidad.

### **2.3.2 Satisfacción laboral.**

Según Robbins (1998), la satisfacción laboral se conceptualiza como el conjunto de actitudes generales del individuo respecto a su labor. La persona que manifiesta una alta satisfacción con su posición exhibe actitudes positivas hacia ella; en contraposición, la persona que manifiesta insatisfacción exhibe actitudes negativas.

La satisfacción laboral se ve afectada por elementos tales como la compensación económica, el entorno laboral, las oportunidades de desarrollo profesional, el reconocimiento y la responsabilidad laboral (Steers, 1997).

Cuando se discuten las actitudes laborales, frecuentemente se alude a la satisfacción laboral; de hecho, es común emplear una u otra expresión de manera intercambiable.

#### **Importancia de la satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es esencial para el éxito de cualquier organización, dado que tiene un impacto directo en la productividad y en los ingresos de la entidad. ¿Cómo se alcanza este objetivo? Un trabajador o servidor público satisfecho demuestra un mayor compromiso con su labor y con la entidad, colaborando de manera activa con sus colegas y adhiriendo a las regulaciones establecidas. Adicionalmente, exhibe un mayor énfasis en la resolución de problemas o la gestión de crisis dentro de la organización. Este grado de compromiso propicia que los trabajadores perciban a la organización como un componente esencial de su existencia, cumpliendo con los objetivos

y metas establecidos, sin que el salario sea un elemento crucial en su rendimiento.

Factores que influyen en la satisfacción laboral.

En la investigación y conocimiento acumulados, de Robbins, 1998, se citan cinco factores organizacionales fundamentales para la determinación de la satisfacción en el trabajo.



Fuente: Internet

### **Ambiente laboral**

El Ambiente Laboral de Satisfacción Laboral se refiere a la percepción que los empleados tienen respecto al ambiente laboral en el que desempeñan sus funciones. Esto abarca elementos como la interacción con los colegas laborales, la interacción con los superiores jerárquicos, la cultura organizacional, la comunicación, el balance entre la vida laboral y personal, entre otros aspectos.

El entorno laboral constituye una dimensión esencial de la Satisfacción Laboral en un hotel, dado que puede influir de manera directa en la motivación, el compromiso y el desempeño de los empleados. Un entorno laboral favorable, en el que los empleados se perciban valorados y respetados, puede potenciar la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso de los empleados. Adicionalmente, un entorno laboral favorable puede promover la colaboración, la colaboración grupal y la innovación en el establecimiento hotelero, lo cual puede optimizar la eficiencia y la calidad del servicio. En términos generales, el entorno laboral puede desempeñar un papel crucial en la retención y atracción de los empleados más destacados, así como en la preservación de un elevado grado de calidad en la prestación del servicio hotelero.

## **Remuneración**

La compensación por Satisfacción Laboral se define como el conjunto de beneficios económicos y no económicos que los empleados obtienen a cambio de su labor. Esto abarca el salario base, los incentivos, las ventajas sanitarias, las ventajas de retiro, las oportunidades para el crecimiento profesional, entre otros aspectos relevantes.

La retribución constituye un aspecto esencial de la Satisfacción Laboral, dado que los empleados tienden a apreciar la compensación que obtienen a cambio de sus tareas. Una remuneración apropiada tiene el potencial de incrementar la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso de los empleados. Adicionalmente, una remuneración equitativa y justa puede potenciar la percepción de los empleados hacia la organización y puede ser esencial para la retención y atracción de los empleados de mayor calidad. La remuneración puede desempeñar un papel crucial en el éxito y la rentabilidad del hotel, dado que puede influir de manera directa en la calidad del servicio prestado y la satisfacción de los huéspedes.

## **Oportunidades de desarrollo**

Las oportunidades para el desarrollo de la Satisfacción Laboral representan las oportunidades que los empleados tienen para adquirir conocimientos, evolucionar y avanzar profesionalmente dentro de la organización. Esto abarca programas de formación y capacitación, programas de mentoría, planes de carrera y crecimiento, entre otros, debido a que los empleados aprecian las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional que la organización proporciona.

La ausencia de oportunidades para el desarrollo profesional puede resultar en la insatisfacción laboral, el desánimo y la pérdida de talento en el establecimiento hotelero. Además, proporcionar oportunidades de desarrollo puede incrementar la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso de los empleados, lo que puede optimizar la calidad del servicio proporcionado por el establecimiento hotelero. Adicionalmente, las oportunidades de desarrollo pueden desempeñar un papel crucial en la retención y atracción de

los trabajadores más destacados y en la preservación de un elevado grado de calidad en el servicio prestado.

### **Reconocimiento**

La distinción de Satisfacción Laboral en un hotel se refiere a la valoración y el reconocimiento que los empleados obtienen por su labor y rendimiento dentro de la organización. Esto abarca el reconocimiento tanto público como privado, las gratificaciones y estímulos, así como la retroalimentación positiva, dado que los empleados requieren percibir que su labor es valorada y apreciada por la organización para alcanzar una satisfacción laboral.

La ausencia de reconocimiento puede resultar en insatisfacción laboral, desánimo y la pérdida de talento en el establecimiento hotelero. Además, la provisión de reconocimiento puede potenciar la satisfacción laboral, la motivación y el compromiso de los empleados, lo cual puede optimizar la calidad del servicio proporcionado por el establecimiento hotelero. Adicionalmente, el reconocimiento puede desempeñar un papel crucial en la retención y atracción de los trabajadores más destacados y en la preservación de un elevado grado de calidad en la prestación del servicio hotelero.

## **2.4 Definición de términos**

**Administración.** - Caracterización de un individuo, posición o ocupación que confiere un derecho a emitir órdenes; como una relación entre los roles de superior y subordinado; como una característica que asegura la ejecución de una orden, y como fundamento de una conducta.

**Correspondencia.** - El procedimiento de transmisión de significados que se propagan desde el emisor hasta el receptor.

**Eficacia.** - Se manifiesta cuando se emplean menos recursos para alcanzar un objetivo idéntico.

**Empleo.** - Hace referencia a una actividad que conlleva la aplicación de una fuerza y un movimiento orientado hacia dicha fuerza.

**Entorno físico.** - Con respecto al ambiente físico y espacial en el entorno laboral, la higiene y salubridad, la temperatura, la ventilación y la iluminación.

**Impulsividad.** - Se refiere a la fuerza motora que impulsa la acción humana, orientada hacia un propósito específico. Habitualmente, se deduce que los individuos ejecutan tareas basadas en acciones perceptibles.

**Regulación.** - Se trata de la fase fundamental en la administración, donde el ejecutivo no tiene la capacidad de corroborar la condición auténtica de la organización, sino que existe un mecanismo que supervise e informe si los hechos se alinean con los objetivos establecidos.

**Rendimiento.** - Tal como las acciones o conductas detectadas en los empleados que tienen relevancia para la consecución de los objetivos organizacionales.

**Requerimiento.** - Las necesidades constituyen las fuerzas motoras de la vida, y un análisis de las necesidades del cliente se emplea en el desarrollo de productos y marcas para proporcionar un análisis exhaustivo del cliente, asegurando así que el producto o mensaje proporciona los beneficios esperados.

**Resultados económicos.** - Se refiere a la competencia y destreza de la entidad para administrar sus recursos de manera que pueda generar ingresos superiores a los que debe sufragar en gastos.

**Retención.** - La fidelidad del cliente se define como una relación positiva ininterrumpida entre un cliente y una organización. Es lo que motiva las adquisiciones recurrentes y motiva a los clientes existentes a seleccionar su empresa por encima de un competidor que proporciona beneficios análogos.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

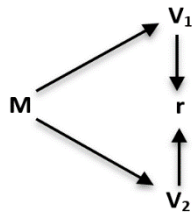
### **3.1 Tipo de estudio**

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2008), se definió el tipo de estudio como aquel que facilita la resolución de problemas en términos descriptivos y en relación con las variables. En este contexto, la investigación fue categorizada como básica, lo que facilitó la adquisición de un entendimiento profundo de la cultura organizativa y la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Centenario en la ciudad de Puerto Maldonado.

Esta metodología fundamental brindó datos valiosos que pueden ser empleados para implementar mejoras en el entorno laboral, así como para fomentar la satisfacción y el bienestar de los trabajadores. Al profundizar en la comprensión de los elementos que determinaron la cultura organizacional y la satisfacción laboral, la dirección del hotel logró formular estrategias eficaces que consolidaron el compromiso de los empleados y optimizaron su experiencia laboral.

### **3.2 Diseño de estudio**

De acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), dado que no se propició ni facilitó ninguna circunstancia específica, los fenómenos se observaron en su contexto natural sin ser manipulados. El diseño de la investigación será de diseño transversal y estudio prospectivo. El diseño de investigación será no experimental, con la recolección de datos en un único punto temporal. Se llevará a cabo una encuesta a los empleados del hotel en un momento específico con el objetivo de recopilar información acerca de su percepción de la cultura organizacional y su satisfacción laboral.



Donde:

M : muestra

V<sub>1</sub>: Cultura Organizacional

V<sub>2</sub>: Desempeño laboral

r : Correlación

### 3.3 Población y muestra

#### Población

Canales (1994) conceptualiza la población o universo como el conjunto al que se pueden aplicar las conclusiones derivadas de un estudio. Dentro del marco de esta investigación, la población abarcará todos los componentes o unidades que conforman el personal del Hotel Centenario, con especial énfasis en el personal de limpieza, recepcionistas, personal de cocina, camareros y personal de mantenimiento. En su totalidad, esta población se compone de 16 empleados.

#### Muestra

De acuerdo con McMillan y Schumacher (2001), no todos los componentes o individuos de la población poseen la misma posibilidad de ser incorporados en la muestra. En el presente estudio, la población muestral se compone de 16 empleados. Debido a la reducida población, la muestra se constituyó con la misma cantidad de trabajadores, empleando un muestreo no probabilístico. Esta metodología posibilita la inclusión de todos los empleados disponibles en el estudio, garantizando que cada uno de ellos tenga representación en el proceso de investigación.

### **3.4 Métodos y técnicas**

#### **3.4.1. Método**

El enfoque investigativo en torno a la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Centenario en Puerto Maldonado implicó un análisis meticuloso de la literatura existente en estas disciplinas, particularmente en el ámbito del sector hotelero. Esta revisión facilitó la identificación de conceptos esenciales, teorías esenciales y estudios anteriores significativos que habían tratado estos temas.

El examen exhaustivo de la literatura aportó un marco teórico robusto que respaldó la investigación, proporcionando una comprensión detallada de cómo la cultura organizacional incide en la satisfacción laboral. Adicionalmente, permitió resaltar las prácticas óptimas y enfoques que habían evidenciado su eficacia en otras entidades pertenecientes al mismo sector. Esta fundamentación teórica fue esencial para la formulación de hipótesis, el diseño del instrumento de recolección de datos y la orientación del análisis de los hallazgos derivados de la investigación.

En el proceso de identificación y análisis de los estudios previos, se buscaron también destacar las deficiencias en la investigación contemporánea que justificaron la necesidad de este estudio, así como establecer comparaciones que enriquecieron la comprensión del fenómeno investigado en el Hotel Centenario. En síntesis, el examen exhaustivo de la literatura no solo fortaleció la base teórica, sino que también orientó la investigación hacia conclusiones de relevancia y aplicabilidad en el sector hotelero.

#### **3.4.2. Técnica**

De acuerdo con Tamayo y Tamayo (2008), la investigación se caracterizó por proporcionar soluciones a problemas en términos descriptivos y variables, a través de la recolección sistemática de datos conforme a un diseño previamente establecido que garantizara la exactitud de la información adquirida.

En el presente estudio, se aplicó la metodología de encuesta, que fue meticulosamente diseñada para recolectar datos sobre diversos elementos fundamentales de la cultura organizacional y la satisfacción laboral. Los componentes examinados en la encuesta abarcaron la comunicación interna de la organización, la implicación de los trabajadores en el proceso de toma de decisiones, la calidad de las relaciones interpersonales, el nivel de reconocimiento y valoración que los empleados percibían por su labor, además de las oportunidades para el crecimiento y desarrollo profesional existentes en el seno de la organización.

El diseño de la encuesta fue estructurado para garantizar la claridad y pertinencia de las preguntas, promoviendo de este modo la recolección de datos pertinentes y significativos. Este procedimiento posibilitó no solo la evaluación del estado presente de la cultura organizacional y la satisfacción laboral, sino también la identificación de áreas de mejora que pudieran fomentar un entorno laboral más positivo y productivo en el Hotel Centenario.

### **3.5 Tratamiento de los datos**

Tras la recolección de datos mediante encuestas en la investigación sobre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Centenario en la ciudad de Puerto Maldonado, se llevó a cabo el procesamiento y análisis de los datos con el propósito de derivar conclusiones y sugerencias.

Inicialmente, se realizó una limpieza y verificación meticulosa de los datos con el objetivo de garantizar su integridad y consistencia. Subsecuentemente, se llevó a cabo la codificación y tabulación de las respuestas, junto con la creación de gráficos y estadísticas descriptivas que ilustraron los resultados de manera nítida y visualmente comprensible.

Adicionalmente, se llevó a cabo un análisis estadístico empleando metodologías como el análisis de correlación, facilitando la identificación de las correlaciones entre las variables de cultura organizacional y satisfacción laboral. La información categorizada fue procesada utilizando el software estadístico SPSS, facilitando así la creación de cuadros estadísticos exactos que reflejaron los descubrimientos de la investigación.

## **CAPITULO IV: RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

### **Fiabilidad de los instrumentos**

De acuerdo con Hernández et al. (2010), la fiabilidad de un instrumento de medición se caracteriza como "el nivel en que un instrumento genera resultados consistentes y coherentes". Para establecer la fiabilidad de los cuestionarios empleados en esta investigación, se recurrió a la prueba estadística de fiabilidad, fundamentada en el coeficiente Alfa de Cronbach. Este procedimiento posibilita la evaluación de la consistencia interna de las variables evaluadas, garantizando que los componentes del cuestionario se encuentren en alineación y miden el mismo constructo conceptual.

La evaluación se realizó empleando el software estadístico SPSS, en su versión 24, que ofrece instrumentos precisos para el análisis de datos. El cálculo del Alfa de Cronbach resultó en un valor que señala el nivel de confiabilidad del instrumento. Se considera aceptable un coeficiente superior a 0,70, y valores más elevados, tal como los obtenidos en este estudio, evidencian una consistencia interna excepcional. Esta meticulosidad en la valoración de la fiabilidad asegura la validez y representatividad de los resultados obtenidos, aspecto esencial para la interpretación y la generalización de los resultados de la investigación.

**Tabla 1**  
**Interpretación de valores de Alfa de Cronbach**

| VALORES DE ALFA DE CRONBACH | NIVELES      |
|-----------------------------|--------------|
| $\alpha \geq 0.9$           | Excelente    |
| $0.9 > \alpha \geq 0.8$     | Bueno        |
| $0.8 > \alpha \geq 0.7$     | Aceptable    |
| $0.7 > \alpha \geq 0.6$     | Cuestionable |
| $0.6 > \alpha \geq 0.5$     | Pobre        |
| $0.5 > \alpha$              | Inaceptable  |

Fuente: Alfa de Cronbach según George y Mallery (2013)

**Tabla 2**  
**Resultados de la Fiabilidad**

| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| 0,863                      | 9              |

El Alfa de Cronbach arrojó un valor de 0.863, lo que señala un elevado grado de fiabilidad del instrumento. De acuerdo con las directrices propuestas por George y Mallery (2003), se considera adecuado un coeficiente de Alfa de Cronbach en el intervalo de 0.863 a 0.89, lo cual indica que las preguntas del cuestionario exhiben una elevada consistencia interna. Esto sugiere que los componentes evalúan de forma coherente los constructos de interés y que los resultados derivados son fiables.

**Tabla 3**  
**Alfa de Cronbach**

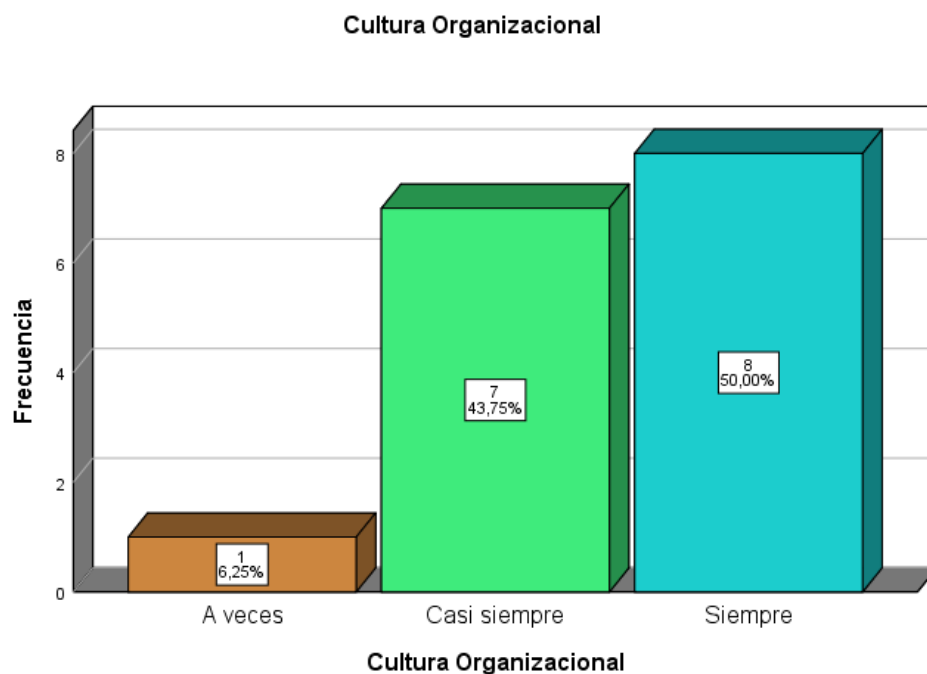
| Estadísticas de fiabilidad |                |
|----------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach           | N de elementos |
| 0,859                      | 12             |

Una puntuación del Alfa de Cronbach de 0.859 señala una consistencia interna robusta en el instrumento de medición. Este valor se sitúa dentro del intervalo de 0.80 a 0.89, indicando que las preguntas o componentes del cuestionario están alineados y miden efectivamente el mismo constructo. Este aspecto es crucial para garantizar que los hallazgos obtenidos sean fiables y representen con exactitud la realidad que se pretende cuantificar.

**Tabla 4**  
**Cultura Organizacional**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | A veces         | 1          | 6,3        | 6,3                  | 6,3                     |
|        | Casi<br>siempre | 7          | 43,8       | 43,8                 | 50,0                    |
|        | Siempre         | 8          | 50,0       | 50,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 16         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 1 Cultura Organizacional**



### **Interpretación:**

De acuerdo con los hallazgos exhibidos en la Tabla 4 y la Figura 1, en relación con la variable de cultura organizacional, se constata que el 50,00% de los participantes en la encuesta declara experimentar dicha variable de manera constante. Este descubrimiento sugiere que el 50% de los empleados del Hotel Centenario perciben una cultura organizativa sólida y persistente en su ambiente laboral, lo cual podría ser un indicativo de políticas y prácticas organizativas eficaces que promueven un entorno laboral positivo.

Adicionalmente, el 43,75% de los participantes indicó que la cultura organizacional se manifiesta "casi siempre". Esta cifra, que se suma a la precedente, indica que una considerable mayoría de los trabajadores—el 93,75% del total— reconoce la presencia de una cultura organizacional que, aunque puede presentar ciertas fluctuaciones, se mantiene predominantemente presente. Esto sugiere que, en términos generales, los empleados se encuentran en consonancia con los valores y prácticas de la organización, un factor crucial para el desarrollo de un equipo unificado y motivado.

En contraste, únicamente un 6,25% de los participantes en la encuesta indicó que ha experimentado la cultura organizacional "en ocasiones". Esta reducida proporción indica que la mayoría de los empleados se encuentra comprometida y en consonancia con la cultura organizacional, mientras que un conjunto reducido podría estar atravesando alguna desconexión o inconsistencia en este aspecto.

### **Análisis:**

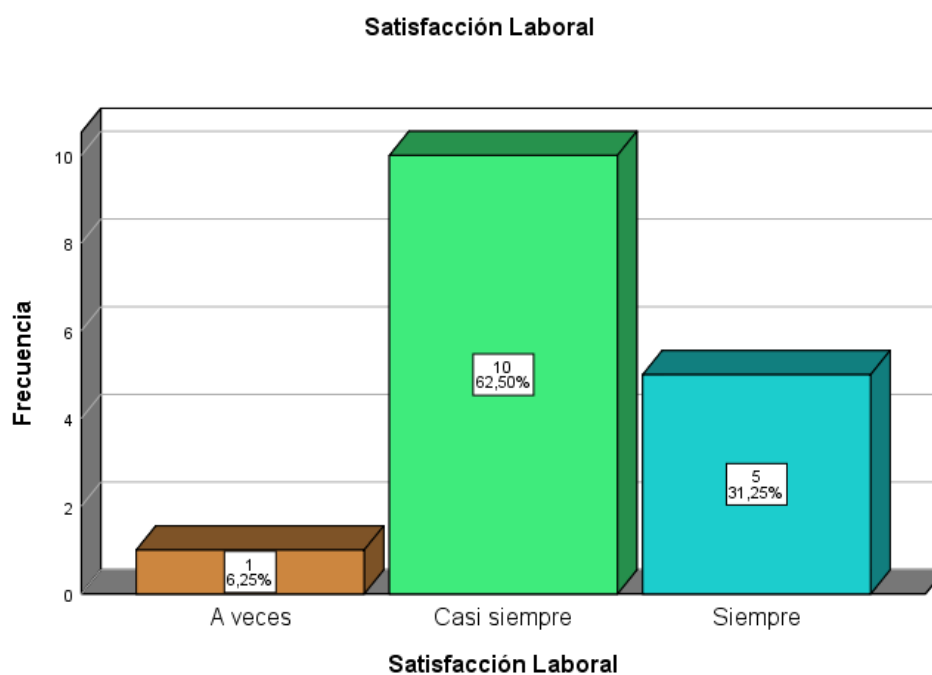
La prevalencia de reacciones favorables en relación con la cultura organizacional es estimulante y podría influir de manera significativa en la satisfacción laboral de los trabajadores. Una cultura organizativa robusta no solo fomenta una sensación de pertenencia entre los empleados, sino que también favorece la retención del talento y optimiza el rendimiento global de la institución. Este hecho subraya la relevancia de que la administración del hotel persista en la implementación de prácticas que fortalezcan y conserven

esta cultura positiva, asegurando de este modo un entorno laboral que promueva el bienestar y la motivación de su personal.

**Tabla 5**  
**Satisfacción Laboral**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | A veces         | 1          | 6,3        | 6,3                  | 6,3                     |
|        | Casi<br>siempre | 10         | 62,5       | 62,5                 | 68,8                    |
|        | Siempre         | 5          | 31,3       | 31,3                 | 100,0                   |
|        | Total           | 16         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 2 Satisfacción Laboral**



**Interpretación:**

De acuerdo con los hallazgos expuestos en la Tabla 5 y la Figura 2, respecto a la variable de satisfacción laboral, se constata que un 62,50% de los participantes en la encuesta indicó que experimenta satisfacción "casi siempre". Este indicador indica que la mayoría de los empleados del Hotel Centenario manifiestan una satisfacción general con su ambiente laboral y las condiciones proporcionadas por la organización. Este elevado índice constituye un indicador favorable, dado que la satisfacción laboral es esencial para el bienestar de los trabajadores y su motivación en la realización de sus responsabilidades.

Además, un 31,25% de los participantes declaró que experimenta satisfacción "siempre". Este porcentaje, a pesar de ser inferior en comparación con aquellos que experimentan satisfacción "casi siempre", evidencia un nivel significativo de satisfacción persistente dentro del equipo de trabajo. Este descubrimiento sugiere que una proporción considerable del personal percibe de forma constante un entorno laboral que satisface sus expectativas y requerimientos, un factor esencial para promover la fidelidad y el compromiso hacia la organización.

Únicamente un 6,25% de los participantes en la encuesta indicó que experimenta satisfacción "en ocasiones". Esta proporción relativamente reducida sugiere que, a pesar de que un reducido conjunto de empleados puede no estar completamente satisfecho, la mayoría se encuentra en consonancia con la satisfacción laboral. Esto sugiere que la organización ha instaurado prácticas eficaces que favorecen el bienestar de su personal.

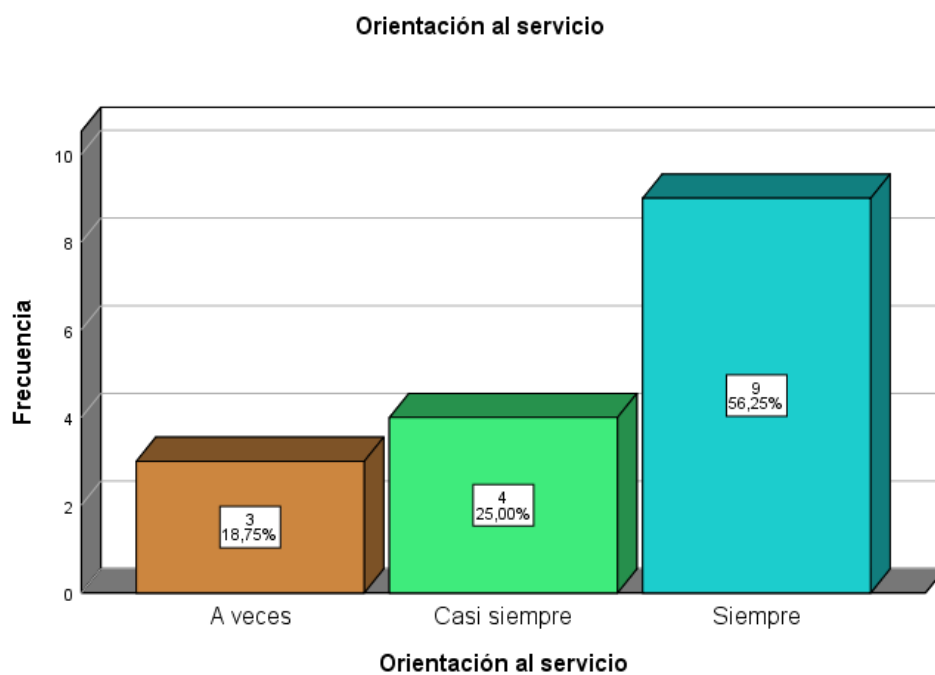
**Análisis:**

Estos hallazgos son estimulantes y apuntan hacia una cultura laboral favorable en el Hotel Centenario. La satisfacción laboral se encuentra intrínsecamente vinculada con la productividad, el compromiso y la retención de personal. En consecuencia, resulta esencial que la administración persista en el seguimiento y optimización de las condiciones laborales y las políticas de gestión del capital humano, garantizando de este modo que el elevado grado de satisfacción persista y, si es factible, se incremente aún más.

**Tabla 6**  
**Orientación al servicio**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | A veces         | 3          | 18,8       | 18,8                 | 18,8                    |
|        | Casi<br>siempre | 4          | 25,0       | 25,0                 | 43,8                    |
|        | Siempre         | 9          | 56,3       | 56,3                 | 100,0                   |
|        | Total           | 16         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 3 Orientación al servicio**



**Interpretación:**

De acuerdo con los hallazgos expuestos en la Tabla 6 y la Figura 3, respecto a la dimensión de orientación al servicio, se constata que un 56,25% de los participantes en la encuesta declaró experimentar dicha dimensión "siempre". Este indicador indica que más del cincuenta por ciento de los empleados del Hotel Centenario perciben un enfoque sólido y constante en la atención al cliente, un factor crucial para la excelencia del servicio prestado y la satisfacción del cliente.

Adicionalmente, un 25,05% de los sujetos de estudio señaló que la orientación hacia el servicio es una experiencia que experimentan casi siempre. Este hecho consolida la noción de que una considerable proporción de los trabajadores aprecia e involucrarse en prácticas de atención al cliente, aunque con ciertas variaciones en su uniformidad. Este grado de dedicación en la orientación al servicio puede aportar considerablemente a la generación de una experiencia positiva para los huéspedes, favoreciendo la reputación del hotel y fomentando la lealtad de los clientes.

Además, un 18,75% de los participantes en la encuesta indicó que ha experimentado la orientación al servicio "en ocasiones". A pesar de que este porcentaje es el más reducido, evidencia la presencia de un conjunto de trabajadores que podría no estar completamente en consonancia con las expectativas de servicio que se pretende proporcionar. Este elemento podría indicar áreas susceptibles de mejora en la formación y el desarrollo del personal, con el objetivo de asegurar que todos los empleados estén debidamente formados y motivados para ofrecer un servicio sobresaliente de forma consistente.

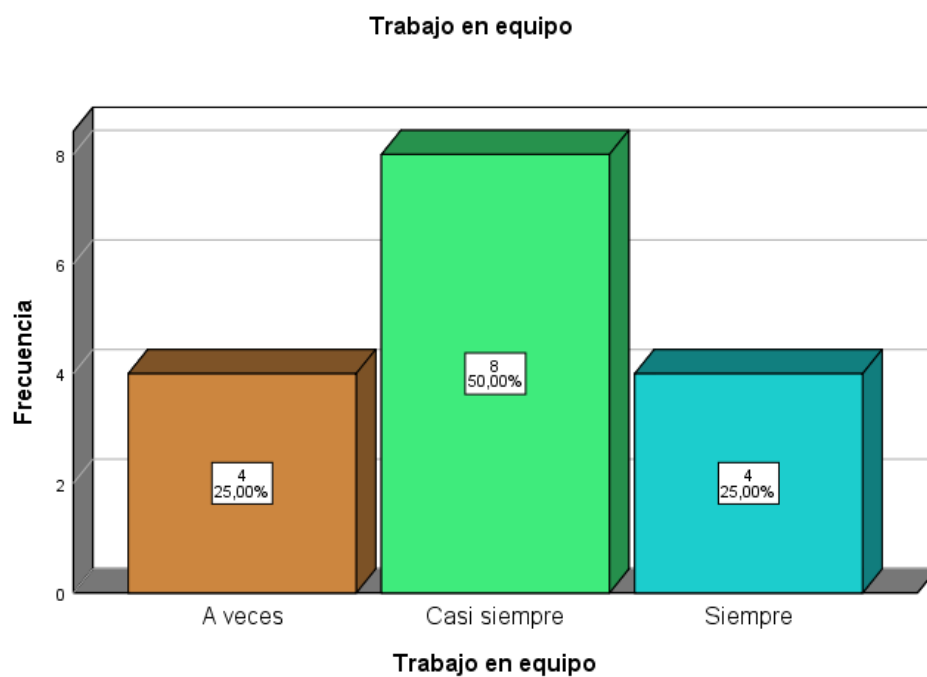
**Análisis:**

Estos hallazgos señalan un grado general favorable de orientación al servicio en el Hotel Centenario, lo cual es positivo para la organización. Para preservar y optimizar esta dimensión crítica, es imperativo que la dirección del hotel persista en la implementación de estrategias que fortalezcan la capacitación en servicio al cliente y fomenten una cultura de servicio que trate la satisfacción del cliente como una prioridad primordial.

**Tabla 7**  
**Trabajo en equipo**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | A veces         | 4          | 25,0       | 25,0                 | 25,0                    |
|        | Casi<br>siempre | 8          | 50,0       | 50,0                 | 75,0                    |
|        | Siempre         | 4          | 25,0       | 25,0                 | 100,0                   |
|        | Total           | 16         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 4 Trabajo en equipo**



**Interpretación:**

De acuerdo con los hallazgos expuestos en la Tabla 7 y la Figura 4, en lo que respecta a la dimensión de trabajo en equipo, se constata que un 50,00% de los participantes en la encuesta indicó que esta dimensión se presenta "casi siempre". Este descubrimiento indica que la mitad de los empleados del Hotel Centenario experimentan una sensación de confort y colaboración en un entorno laboral en equipo, un factor esencial para fomentar la cohesión y el desempeño colectivo dentro de la organización.

Adicionalmente, un 25,00% de los participantes indicó que experimenta la colaboración en equipo "siempre". A pesar de que este porcentaje es inferior al de aquellos que responden "casi siempre", evidencia un compromiso significativo hacia la colaboración constante entre los trabajadores. La existencia de un cuarto de la plantilla que experimenta un apoyo constante por parte de sus colegas puede favorecer un entorno laboral positivo, en el que la colaboración y el intercambio de ideas son apreciados y promovidos.

Además, el 25,00% restante indicó que experimenta el trabajo en equipo "en ocasiones". A pesar de que este conjunto no es de menor relevancia, su proporción es equivalente a la de aquellos que indicaron que trabajan en equipo "siempre". Esto podría indicar áreas susceptibles de mejora en las que se requiere robustecer la colaboración y la comunicación entre el personal. La detección de los elementos que podrían estar restringiendo la colaboración en este conjunto puede ser fundamental para optimizar el rendimiento y la satisfacción laboral en el establecimiento hotelero.

**Análisis:**

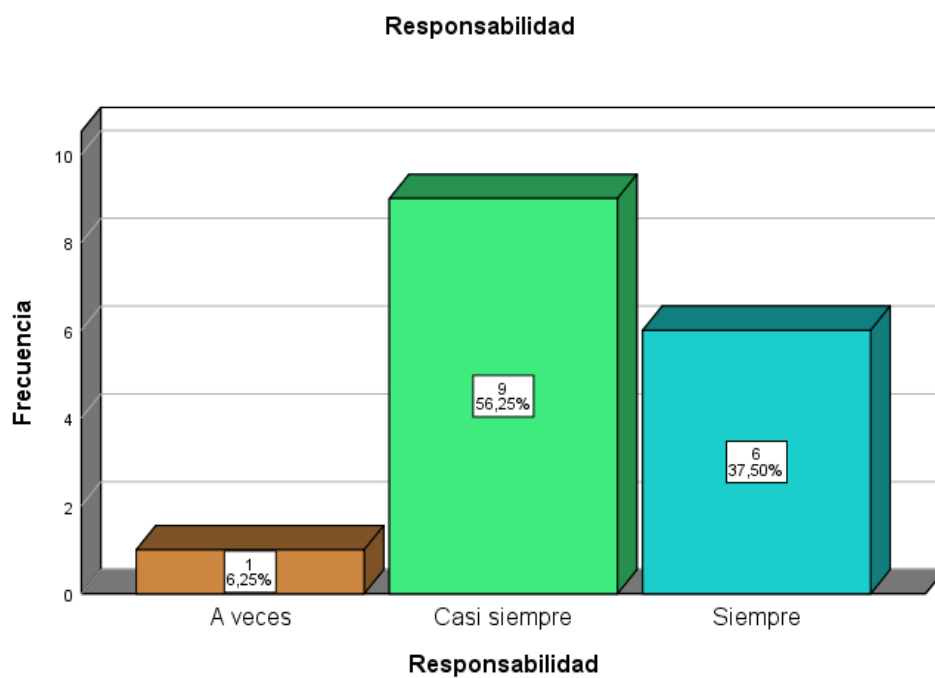
Los hallazgos evidencian un escenario balanceado en relación con la colaboración en el Hotel Centenario. A pesar de que la mayoría de los trabajadores manifiesta una percepción positiva respecto a la colaboración, la organización podría aprovechar estrategias complementarias que promuevan aún más la colaboración, garantizando que todos los empleados se sientan integrados y respaldados en sus interacciones laborales. Esta estrategia podría no solo optimizar la dinámica del equipo, sino también mejorar la

calidad del servicio y la satisfacción tanto de los trabajadores como de los visitantes.

**Tabla 8**  
**Responsabilidad**

|        |                 | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje<br>válido | Porcentaje<br>acumulado |
|--------|-----------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| Válido | A veces         | 1          | 6,3        | 6,3                  | 6,3                     |
|        | Casi<br>siempre | 9          | 56,3       | 56,3                 | 62,5                    |
|        | Siempre         | 6          | 37,5       | 37,5                 | 100,0                   |
|        | Total           | 16         | 100,0      | 100,0                |                         |

**Figura 5 Responsabilidad**



### **Interpretación:**

De acuerdo con los hallazgos expuestos en la Tabla 8 y la Figura 5, en lo que respecta a la dimensión de responsabilidad, se constata que un 56,25% de los participantes en la encuesta declaró experimentar dicha dimensión "casi siempre". Este hallazgo sugiere que más de la mitad de los empleados del Hotel Centenario muestran un compromiso generalizado con sus obligaciones laborales, un factor esencial para preservar un alto grado de rendimiento y eficiencia en la prestación del servicio.

Adicionalmente, un 37.50% de los participantes señaló que asume su responsabilidad "siempre." Este elevado porcentaje consolida la noción de que una proporción significativa del personal está completamente alineada con las expectativas de desempeño y compromiso que se anticipan en sus respectivas responsabilidades. La responsabilidad constituye un elemento fundamental en cualquier entidad, dado que ejerce una influencia directa sobre la calidad laboral y la confianza que los colegas y supervisores depositan en cada trabajador.

Además, un 6,25% de los participantes en la encuesta indicó que asume su responsabilidad "en ocasiones". A pesar de que este porcentaje es considerablemente reducido, puede indicar la presencia de oportunidades para la optimización en la administración de responsabilidades. Es esencial explorar las causas subyacentes a esta percepción con el objetivo de identificar potenciales áreas de desarrollo o formación que podrían contribuir a promover un incremento en la responsabilidad entre la totalidad del personal.

### **Análisis:**

En suma, los hallazgos evidencian un escenario favorable en relación con la responsabilidad entre los empleados del Hotel Centenario. La mayoría de los trabajadores manifiesta un marcado compromiso con sus responsabilidades, lo que favorece un ambiente laboral más eficaz y confiable. Con el objetivo de preservar este impulso y potenciar la responsabilidad en la organización, resultaría ventajoso instaurar estrategias que identifiquen y potencien dicho comportamiento, garantizando de este modo un estándar de excelencia en la atención y el servicio brindados a los visitantes.

### Resultados inferenciales

**Tabla 9**

**Tabla cruzada Cultura Organizacional\*Satisfacción Laboral**

|                        |              |                      | Satisfacción Laboral |              |         | Total  |
|------------------------|--------------|----------------------|----------------------|--------------|---------|--------|
|                        |              |                      | A veces              | Casi siempre | Siempre |        |
| Cultura Organizacional | A veces      | Recuento             | 0                    | 0            | 1       | 1      |
|                        |              | Recuento             | ,1                   | ,6           | ,3      | 1,0    |
|                        |              | % del total esperado | 0,0%                 | 0,0%         | 6,3%    | 6,3%   |
|                        | Casi siempre | Recuento             | 1                    | 4            | 2       | 7      |
|                        |              | Recuento             | ,4                   | 4,4          | 2,2     | 7,0    |
|                        |              | % del total esperado | 6,3%                 | 25,0%        | 12,5%   | 43,8%  |
|                        | Siempre      | Recuento             | 0                    | 6            | 2       | 8      |
|                        |              | Recuento             | ,5                   | 5,0          | 2,5     | 8,0    |
|                        |              | % del total esperado | 0,0%                 | 37,5%        | 12,5%   | 50,0%  |
|                        | Total        | Recuento             | 1                    | 10           | 5       | 16     |
|                        |              | Recuento             | 1,0                  | 10,0         | 5,0     | 16,0   |
|                        |              | % del total esperado | 6,3%                 | 62,5%        | 31,3%   | 100,0% |

**Tabla 10**  
**Correlaciones**

|                 |                        |                             | Cultura Organizacional | Satisfacción Laboral |
|-----------------|------------------------|-----------------------------|------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Cultura Organizacional | Coefficiente de correlación | 1,000                  | 0,914                |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | .                      | 0,004                |
|                 |                        | N                           | 16                     | 16                   |
|                 | Satisfacción Laboral   | Coefficiente de correlación | 0,914                  | 1,000                |
|                 |                        | Sig. (bilateral)            | 0,004                  | .                    |
|                 |                        | N                           | 16                     | 16                   |

### Interpretación

a) Hipótesis estadística

$$H_0: p=0$$

La cultura organizativa no guarda una correlación significativa con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.

$$H_1: p \neq 0$$

La cultura organizativa mantiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, situado en la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2024.

b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

c) Estadístico de Prueba

Correlación Rho de Spearman

d) Estimación del p-valor

$$P\text{-valor} = 0,004 = 0,004\%$$

e) Toma de decisión

Según se evidencia en la Tabla 12, el valor de p de 0,004 es inferior al nivel de significancia preestablecido de 0,05. En consecuencia, se desestima la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, lo cual sugiere una correlación notable entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario. Adicionalmente, el coeficiente de correlación de Spearman se sitúa en 0,914, indicando una correlación positiva

significativa entre ambas variables. Este descubrimiento enfatiza la relevancia de una cultura organizacional robusta, dado que aporta de manera significativa al bienestar y satisfacción de los trabajadores en su contexto laboral.

**Tabla 11**  
**Tabla cruzada Orientación al servicio \*Satisfacción Laboral**

|                         |                   |                   | Satisfacción Laboral |              |         | Total |
|-------------------------|-------------------|-------------------|----------------------|--------------|---------|-------|
|                         |                   |                   | A veces              | Casi siempre | Siempre |       |
| Orientación al servicio | A veces           | Recuento          | 0                    | 1            | 2       | 3     |
|                         |                   | Recuento esperado | ,2                   | 1,9          | ,9      | 3,0   |
|                         |                   | % del total       | 0,0%                 | 6,3%         | 12,5%   | 18,8% |
|                         | Casi siempre      | Recuento          | 0                    | 2            | 2       | 4     |
|                         |                   | Recuento esperado | ,3                   | 2,5          | 1,3     | 4,0   |
|                         |                   | % del total       | 0,0%                 | 12,5%        | 12,5%   | 25,0% |
|                         | Siempre           | Recuento          | 1                    | 7            | 1       | 9     |
|                         |                   | Recuento esperado | ,6                   | 5,6          | 2,8     | 9,0   |
|                         |                   | % del total       | 6,3%                 | 43,8%        | 6,3%    | 56,3% |
| Total                   | Recuento          | 1                 | 10                   | 5            | 16      |       |
|                         | Recuento esperado | 1,0               | 10,0                 | 5,0          | 16,0    |       |
|                         | % del total       | 6,3%              | 62,5%                | 31,3%        | 100,0%  |       |

**Tabla 12**  
**Correlaciones**

|                 |                         |                            | Orientación al servicio | Satisfacción Laboral |
|-----------------|-------------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Orientación al servicio | Coeficiente de correlación | 1,000                   | 0,821*               |
|                 |                         | Sig. (bilateral)           | .                       | 0,008                |
|                 |                         | N                          | 16                      | 16                   |
|                 | Satisfacción Laboral    | Coeficiente de correlación | 0,821*                  | 1,000                |
|                 |                         | Sig. (bilateral)           | 0,008                   | .                    |
|                 |                         | N                          | 16                      | 16                   |

\*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

## Interpretación

### a) Hipótesis estadística

$$H_0: \rho = 0$$

La orientación hacia el servicio no guarda una correlación positiva con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.

$$H_1: \rho \neq 0$$

La orientación hacia el servicio guarda una correlación positiva con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, situado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.

### b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

### c) Estadístico de Prueba

Correlación Rho de Spearman

### d) Estimación del p-valor

$$P\text{-valor} = 0,008 = 0,008\%$$

### e) Toma de decisión

Según se evidencia en la Tabla 12, el valor de p de 0,008 es inferior al nivel de significancia preestablecido de 0,05. Esta circunstancia facilita el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, lo que sugiere una correlación significativa entre la orientación hacia el servicio y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario. Adicionalmente, el coeficiente de correlación de Spearman, establecido en 0,821, indica una significativa correlación positiva entre ambas variables. Este hallazgo subraya la relevancia de la orientación hacia el servicio en el contexto laboral, evidenciando que un incremento en la atención al servicio puede estar vinculado con un aumento en la satisfacción laboral.

**Tabla 13**  
**Tabla cruzada Trabajo en equipo\*Satisfacción Laboral**

|                   |              |                   | Satisfacción Laboral |       |         | Total  |
|-------------------|--------------|-------------------|----------------------|-------|---------|--------|
|                   |              |                   | A                    | Casi  | Siempre |        |
| Trabajo en equipo | A veces      | Recuento          | 1                    | 1     | 2       | 4      |
|                   |              | Recuento esperado | ,3                   | 2,5   | 1,3     | 4,0    |
|                   |              | % del total       | 6,3%                 | 6,3%  | 12,5%   | 25,0%  |
|                   | Casi siempre | Recuento          | 0                    | 5     | 3       | 8      |
|                   |              | Recuento esperado | ,5                   | 5,0   | 2,5     | 8,0    |
|                   |              | % del total       | 0,0%                 | 31,3% | 18,8%   | 50,0%  |
|                   | Siempre      | Recuento          | 0                    | 4     | 0       | 4      |
|                   |              | Recuento esperado | ,3                   | 2,5   | 1,3     | 4,0    |
|                   |              | % del total       | 0,0%                 | 25,0% | 0,0%    | 25,0%  |
|                   | Total        | Recuento          | 1                    | 10    | 5       | 16     |
|                   |              | Recuento esperado | 1,0                  | 10,0  | 5,0     | 16,0   |
|                   |              | % del total       | 6,3%                 | 62,5% | 31,3%   | 100,0% |

**Tabla 14**  
**Correlaciones**

|                 |                      |                             | Trabajo en equipo | Satisfacción Laboral |
|-----------------|----------------------|-----------------------------|-------------------|----------------------|
| Rho de Spearman | Trabajo en equipo    | Coefficiente de correlación | 1,000             | 0,813                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | .                 | 0,007                |
|                 |                      | N                           | 16                | 16                   |
|                 | Satisfacción Laboral | Coefficiente de correlación | 0,813             | 1,000                |
|                 |                      | Sig. (bilateral)            | 0,007             | .                    |
|                 |                      | N                           | 16                | 16                   |

## Interpretación

### a) Hipótesis estadística

$$H_0: \rho = 0$$

El trabajo colaborativo no está asociado de manera positiva con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.

$$H_1: \rho \neq 0$$

El trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2024, mantienen una correlación positiva.

### b) Nivel de significancia

$$\alpha = 0.05$$

### c) Estadístico de Prueba

Correlación Rho de Spearman

### d) Estimación del p-valor

$$P\text{-valor} = 0,007 = 0,007\%$$

### e) Toma de decisión

Según se evidencia en la Tabla 12, el valor de p de 0,007 es inferior al nivel de significancia preestablecido de 0,05. Esto posibilita el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, lo que sugiere una correlación significativa entre la colaboración grupal y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario. Adicionalmente, el coeficiente de correlación de Spearman, establecido en 0,813, indica una significativa correlación positiva entre ambas variables. Este descubrimiento subraya la importancia del trabajo colaborativo en el contexto laboral, demostrando que un incremento en la colaboración y cohesión entre los trabajadores se correlaciona con un incremento en su satisfacción laboral.

**Tabla 15**  
**Tabla cruzada Responsabilidad\*Satisfacción Laboral**

|                     |                 |                            | Satisfacción Laboral |                     |             | Total      |
|---------------------|-----------------|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------|------------|
|                     |                 |                            | A<br>vece<br>s       | Casi<br>siempr<br>e | Siempr<br>e |            |
| Responsabilida<br>d | A veces         | Recuent<br>o               | 0                    | 0                   | 1           | 1          |
|                     |                 | Recuent<br>o               | ,1                   | ,6                  | ,3          | 1,0        |
|                     |                 | esperado<br>% del<br>total | 0,0%                 | 0,0%                | 6,3%        | 6,3%       |
|                     | Casi<br>siempre | Recuent<br>o               | 1                    | 7                   | 1           | 9          |
|                     |                 | Recuent<br>o               | ,6                   | 5,6                 | 2,8         | 9,0        |
|                     |                 | esperado<br>% del<br>total | 6,3%                 | 43,8%               | 6,3%        | 56,3%      |
|                     | Siempr<br>e     | Recuent<br>o               | 0                    | 3                   | 3           | 6          |
|                     |                 | Recuent<br>o               | ,4                   | 3,8                 | 1,9         | 6,0        |
|                     |                 | esperado<br>% del<br>total | 0,0%                 | 18,8%               | 18,8%       | 37,5%      |
|                     | Total           | Recuent<br>o               | 1                    | 10                  | 5           | 16         |
|                     |                 | Recuent<br>o               | 1,0                  | 10,0                | 5,0         | 16,0       |
|                     |                 | esperado<br>% del<br>total | 6,3%                 | 62,5%               | 31,3%       | 100,0<br>% |

**Tabla 16**  
**Correlaciones**

|                    |                         |                                                                | Responsabilida<br>d    | Satisfacció<br>n Laboral |
|--------------------|-------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------|--------------------------|
| Rho de<br>Spearman | Responsabilida<br>d     | Coefficient<br>e de<br>correlación<br>Sig.<br>(bilateral)<br>N | 1,000<br>.<br>16       | 0,801<br>0,005<br>16     |
|                    | Satisfacción<br>Laboral | Coefficient<br>e de<br>correlación<br>Sig.<br>(bilateral)<br>N | , 0,801<br>0,005<br>16 | 1,000<br>.<br>16         |

### Interpretación

#### a) Hipótesis estadística

$H_0: p=0$

La responsabilidad no guarda una correlación sustancial con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.

$H_1: p \neq 0$

La responsabilidad guarda una correlación notable con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, situado en la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2024.

#### b) Nivel de significancia

$\alpha = 0.05$

#### c) Estadístico de Prueba

Correlación Rho de Spearman

#### d) Estimación del p-valor

P-valor = 0,005 = 0,005%

#### e) Toma de decisión

Se puede constatar en la Tabla 12, que el valor de p de 0,005 es inferior al nivel de significancia preestablecido de 0,05. Esta circunstancia facilita el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis alternativa, lo que

sugiere una correlación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario. Adicionalmente, el coeficiente de correlación de Spearman, establecido en 0,801, indica una robusta correlación positiva entre ambas variables. Este descubrimiento subraya la relevancia de la responsabilidad en el contexto laboral, señalando que un incremento en la percepción de responsabilidad entre los trabajadores se correlaciona con un aumento en su satisfacción laboral.

## CONCLUSIONES

Primero: Los hallazgos de la investigación corroboraron una correlación significativa entre la cultura organizativa y la satisfacción laboral de los empleados. Esto sugiere que una cultura organizacional positiva, definida por la comunicación eficaz, la colaboración grupal y la responsabilidad, contribuye directamente al incremento de la satisfacción laboral, un factor esencial para el bienestar de los trabajadores y la excelencia del servicio prestado.

En el Segundo: La investigación demostró que la implicación activa de los empleados en el proceso de toma de decisiones y en la generación de un entorno laboral propicio tiene un impacto significativo en su nivel de satisfacción laboral. Los trabajadores que se sienten valorados y cuyas perspectivas son consideradas suelen manifestar un incremento en su compromiso y satisfacción, lo cual puede potenciar su rendimiento y la cohesión del equipo.

Tercer punto: Con base en los descubrimientos, se subrayó la necesidad de instaurar estrategias de mejora continua en el entorno laboral del Hotel Centenario. Esto abarca iniciativas de capacitación y desarrollo profesional que promuevan una cultura organizativa robusta, junto con medidas específicas destinadas a optimizar la comunicación y las interacciones interpersonales entre los empleados.

La Cuarta: El estudio propone que la cultura organizacional y la satisfacción laboral ejercen un impacto considerable en la retención del talento. Un ambiente laboral favorable que fomente la satisfacción laboral no solo incrementa la moral y la motivación del personal, sino que también disminuye la rotación de personal, un factor crucial para la estabilidad y el éxito sostenido del Hotel Centenario.

## RECOMENDACIONES

Primero: Se sugiere la implementación de canales de comunicación más eficaces en el interior del Hotel Centenario. La instauración de un entorno en el que los trabajadores se sientan cómodos para expresar sus puntos de vista y recomendaciones puede potenciar la transparencia y robustecer las relaciones interpersonales. Las reuniones periódicas y las encuestas de satisfacción pueden constituir instrumentos eficaces para mantener una interacción franca entre la dirección y los empleados.

En el Segundo: Se propone la formulación de iniciativas que fomenten la implicación activa de los empleados en el proceso de toma de decisiones que impactan su ambiente laboral. Programas tales como grupos de trabajo o comités de empleados tienen el potencial de empoderar a los empleados, facultándolos para contribuir a la mejora continua del hotel y, por ende, incrementar su satisfacción y compromiso.

Tercer punto: Se aconseja instaurar programas de reconocimiento que estimulen el esfuerzo y la productividad de los trabajadores. Adicionalmente, se propone proporcionar oportunidades para el desarrollo profesional, tales como programas de capacitación y cursos, con el objetivo de que los empleados puedan adquirir nuevas competencias y progresar en su trayectoria profesional. Estas intervenciones tienen el potencial de incrementar la motivación y la satisfacción laboral, fomentando así un entorno laboral más positivo.

La Cuarta: Es imperativo realizar evaluaciones regulares de satisfacción laboral para supervisar el clima organizacional y identificar áreas susceptibles de mejora. Estas evaluaciones pueden llevarse a cabo mediante encuestas anónimas, facilitando así la adquisición de una perspectiva precisa de la percepción de los empleados y la adaptación de las políticas y prácticas del hotel en consonancia con sus requerimientos y expectativas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICA

- Canales, J. (1994). *Técnicas de investigación social*. Trillas.
- Carlos, J. (2021). *Incidencia de la satisfacción laboral en el clima organizacional de los colaboradores en Hoteles Boutique en la ciudad de Cartagena* [Tesis de licenciatura, Universidad de Cartagena].
- Cloutier, O., Felusiak, L., Hill, C., & Pemberton-Jones, E. (2022). Employee retention: Factors and solutions. *Journal of Business Studies Quarterly*, 13(1), 45–57.
- George, D., & Mallery, P. (2013). *IBM SPSS Statistics 21 step by step: A simple guide and reference* (13.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- García, M., Pérez, J., & Ríos, A. (2021). Estrés laboral y rendimiento en organizaciones del sector servicios. *Revista de Psicología Laboral*, 22(2), 155–170.
- Hancoo, Y., & Flores, R. (2021). *Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano].
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. Harper & Brothers.
- Huamán, L., & Quispe, E. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede administrativa Oficina Regional Sur Oriente Cusco – INPE Puerto Maldonado* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].
- Jackson, B., & Parry, K. (2021). *A very short, fairly interesting and reasonably cheap book about studying leadership*. SAGE.
- Kim, H. J., Shin, K. H., & Umbreit, W. T. (2020). Hotel job satisfaction and service performance. *Cornell Hospitality Quarterly*, 61(2), 134–148.
- Kotler, P. (2012). *Dirección de marketing* (14.<sup>a</sup> ed.). Pearson Educación.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. En M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*

- (pp. 1297–1349). Rand McNally.
- Lu, L., Cooper, C. L., & Lin, H. Y. (2021). A cross-cultural examination of job satisfaction and organizational commitment in three subcultures of China. *International Journal of Psychology*, 56(3), 321–330.
- Macedo, M., & Delgado, L. (2019). *Cultura Organizacional y su Influencia en la Satisfacción del Cliente Interno del Hotel Cabaña Quinta, Puerto Maldonado - 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].
- Machuca, A., & Murrieta, F. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hotel Casa del Parque, Trujillo, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2001). *Research in education: A conceptual introduction* (5.<sup>a</sup> ed.). Longman.
- Nguyen, T., Nguyen, H., & Tran, M. (2021). The impact of salary and compensation on employee motivation in the hospitality industry. *Journal of Human Resources Management Research*, 2021(1), 1–12.
- Ocampo, J., Quintero, M., & Sánchez, L. (2022). Factores de insatisfacción laboral en el sector hotelero peruano. *Revista de Ciencias Sociales*, 28(4), 211–224.
- Palacios, A. (2005). *Gestión del desempeño laboral: Teoría y práctica*. Editorial Alfaomega.
- Peccei, R., Voorde, K., & Van De Voorde, K. (2020). Human resource management and the performance agenda. *International Journal of Human Resource Management*, 31(1), 1–25.
- Rampas, L., & Huamaní, A. (2019). *La cultura organizacional y la satisfacción del cliente en el Hotel Cabaña Quinta, 2018* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios].
- Rivas, M., & Zapata, J. (2007). *Teoría administrativa contemporánea*. Cengage Learning.
- Robbins, S. P. (1998). *Comportamiento organizacional* (8.<sup>a</sup> ed.). Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organizational behavior* (15.<sup>a</sup> ed.). Pearson.
- Salas, E., Reyes, D. L., & McDaniel, S. H. (2021). The science of teamwork:

- Progress, reflections, and the road ahead. *American Psychologist*, 76(5), 657–672.
- Schein, E. H. (1992). *Organizational culture and leadership* (2.<sup>a</sup> ed.). Jossey-Bass.
- Schein, E. H. (1995). *Organizational culture and leadership* (3.<sup>a</sup> ed.). Jossey-Bass.
- Schein, E. H. (2010). *Organizational culture and leadership* (4.<sup>a</sup> ed.). Jossey-Bass.
- Serrano, C., & Vanessa, M. (2022). *Análisis factorial confirmatorio de una escala de satisfacción y compromiso laboral organizativo en empleados del servicio hotelero en Ecuador*. Universidad Técnica del Norte.
- Steers, R. M. (1997). *Motivation and leadership at work* (6.<sup>a</sup> ed.). McGraw-Hill.
- Tamayo, M., & Tamayo, J. (2008). *El proceso de la investigación científica*. Limusa.
- Tannenbaum, S. I., & Salas, E. (2020). Teams that work: The seven drivers of team effectiveness. *Oxford University Press*.
- Tews, M. J., Michel, J. W., & Stafford, K. (2021). The importance of fun as a management strategy. *Cornell Hospitality Quarterly*, 62(3), 282–296.
- Valdiviezo, E. (2022). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de los hoteles categorizados, Sullana, Piura, 2022* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo].
- Valle, C., Ramírez, A., & Ponce, R. (2021). Satisfacción laboral en hoteles del Perú: Un análisis comparativo. *Revista Peruana de Psicología Aplicada*, 24(2), 87–96.
- Vivian, R. (2022). *Gestión del talento humano y satisfacción laboral en SM Hotel & Business en el distrito de San Miguel, Lima* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Federico Villarreal].
- Yang, J. T., Wan, C. S., & Fu, Y. J. (2020). Qualitative examination of employee turnover and retention strategies in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 85, 102352.

## **Anexo**

### Anexo 1: Matriz de Operacionalización de las Variables

| VARIABLES                                               | DIMENSIONES                                                                   | INDICADORES                                                                            | ESCALA   | ESCALA  |
|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|---------|
| <b>Variable 1:</b><br><br><b>Cultura Organizacional</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación al servicio</li> </ul>     | Tiempo de respuesta:<br>Resolución de problemas:<br>Conocimiento del producto/servicio | 1,2,3    | Ordinal |
|                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Trabajo en equipo</li> </ul>           | Comunicación<br>Resolución de conflicto<br>Roles y responsabilidades                   | 4,5,6    |         |
|                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Responsabilidad</li> </ul>             | Cumplimiento de plazos<br>Iniciativa<br>Autonomía                                      | 7,8,9    |         |
| <b>Variable 2:</b><br><br><b>Satisfacción Laboral</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ambiente laboral</li> </ul>            | Motivación<br>Compromiso<br>Comunicación                                               | 1,2,3    | Ordinal |
|                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Remuneración</li> </ul>                | Beneficios<br>Oportunidades de crecimiento<br>Reconocimiento                           | 4,5,6    |         |
|                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Oportunidades de desarrollo</li> </ul> | Capacitación y formación<br>Rotación de puestos<br>Evaluaciones de desempeño           | 7,8,9    |         |
|                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reconocimiento</li> </ul>              | Reconocimiento verbal<br>Reconocimiento monetario<br>Promoción interna                 | 10,11,12 |         |

**Anexo 2: Matriz de consistencia: “CULTURA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL HOTEL CENTENARIO DE LA CIUDAD DE PUERTO MALDONADO - 2024”**

| PROBLEMAS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | OBJETIVOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | HIPOTESIS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | OPERACIONALIZACION DE VARIABLES                  |                                                                                                                                                               | METODOLOGÍA                                                                                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>PG: ¿Cómo la cultura organizacional se relaciona con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, en el año 2024?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICOS</b></p> <p>PE1: ¿Cuál es la correlación entre la orientación al servicio y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, situado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024?</p> <p>PE2: ¿Cuál es la correlación entre el trabajo en equipo y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, situado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024?</p> <p>PE3: ¿Cuál es la correlación entre la responsabilidad y la</p> | <p><b>OBJETIVO PRINCIPAL</b></p> <p>OG: Determinar el grado de correlación entre la cultura organizacional y la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Centenario, ubicado en Puerto Maldonado, en el año 2024.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICO</b></p> <p>OE1: Establecer el nivel de relación entre la orientación al servicio y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.</p> <p>OE2: Establecer el nivel de colaboración laboral y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.</p> | <p><b>HIPÓTESIS PRINCIPAL</b></p> <p>H1: La cultura organizacional mantiene una relación significativa con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.</p> <p>H0: La cultura organizacional no presenta una correlación significativa con la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, en el año 2024</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICO</b></p> <p>H1: Existe una correlación positiva entre la orientación al servicio y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, en el año 2024.</p> <p>H2: El trabajo colaborativo se correlaciona positivamente con</p> | <p>VARIABLES</p>                                 | <p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación al servicio</li> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Responsabilidad</li> </ul>        | <p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Nivel de investigación Correlacional</p> <p>Diseño de investigación No experimental, Transversal.</p> |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Variable: 1</p> <p>Cultura Organizacional</p> |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                              |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | <p>Variable: 2</p> <p>Satisfacción Laboral</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambiente laboral</li> <li>• Remuneración</li> <li>• Oportunidades de desarrollo</li> <li>• Reconocimiento</li> </ul> | <p>Enfoque de la investigación Cuantitativa</p> <p>Población: 16 trabajadores</p> <p>Muestra: 16 trabajadores</p> <p>Técnicas: Encuesta</p>  |

|                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |  |  |                                |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------------------------|
| satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, situado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024? | OE3: Establecer el grado de correlación entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024. | la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario, ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado, durante el año 2024.<br>H3: Existe una correlación significativa entre la responsabilidad y la satisfacción laboral de los empleados en el Hotel Centenario ubicado en la ciudad de Puerto Maldonado en el año 2024 |  |  | Instrumentos:<br>Cuestionario. |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--------------------------------|

## Anexo 3: Instrumento.

## INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Estimado cliente(a) la presente encuesta es parte de un proyecto de investigación que tiene por finalidad la obtención de información acerca de cultura organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en el Hotel Centenario de la ciudad de Puerto Maldonado - 2024"

La presente encuesta es anónima por favor responda con sinceridad.

**Instrucciones:**

Cada pregunta presenta cinco alternativas, elija una de las respuestas, responda con una (x) en la que considere

## INFORMACIÓN GENERAL

Edad: (años cumplidos)

Sexo: Masculino ( ) Femenino ( )

## Variable 1: Cultura Organizacional

| N°                      | Preguntas                                                                                                                                                         | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
|                         |                                                                                                                                                                   | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| Orientación al servicio |                                                                                                                                                                   |       |            |         |              |         |
| 1                       | ¿La empresa emplea estrategias para garantizar un tiempo de respuesta rápido y efectivo?                                                                          |       |            |         |              |         |
| 2                       | ¿Emplean protocolos o procedimientos establecidos para la resolución de problemas y, en caso afirmativo, cómo se implementan en el día a día en Hotel Centenario? |       |            |         |              |         |
| 3                       | ¿Existen programas de capacitación o entrenamiento que se llevan a cabo para asegurar que el personal tenga el conocimiento necesario?                            |       |            |         |              |         |
| Trabajo en equipo       |                                                                                                                                                                   |       |            |         |              |         |

|                 |                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
|-----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 4               | ¿Se abordan y resuelven los conflictos de comunicación que puedan surgir entre los miembros del equipo?                                                                     |  |  |  |  |  |
| 5               | ¿Se brinda capacitación o entrenamiento a los miembros del equipo para ayudarles a manejar los conflictos de manera efectiva y constructiva?                                |  |  |  |  |  |
| 6               | ¿Se definen y asignan los roles y responsabilidades dentro del equipo del hotel Centenario?                                                                                 |  |  |  |  |  |
| Responsabilidad |                                                                                                                                                                             |  |  |  |  |  |
| 7               | ¿Se realizan evaluaciones periódicas para identificar posibles cuellos de botella o problemas que puedan retrasar el cumplimiento de los plazos?                            |  |  |  |  |  |
| 8               | ¿Se les brinda el apoyo y los recursos necesarios para implementar estas iniciativas?                                                                                       |  |  |  |  |  |
| 9               | ¿Se fomenta y promueve la autonomía de los empleados en la toma de decisiones y resolución de problemas relacionados con su área de responsabilidad en un hotel Centenario? |  |  |  |  |  |

**Variable: Satisfacción Laboral**

| N°                          | Preguntas                                                                                                                                            | 1     | 2          | 3       | 4            | 5       |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|------------|---------|--------------|---------|
|                             |                                                                                                                                                      | Nunca | Casi Nunca | A veces | Casi siempre | Siempre |
| Ambiente laboral            |                                                                                                                                                      |       |            |         |              |         |
| 1                           | ¿Se realizan la motivación en el ambiente laboral de los trabajadores en el hotel Centenario?                                                        |       |            |         |              |         |
| 2                           | ¿Se evalúa el compromiso de los empleados con el ambiente laboral en un hotel Centenario?                                                            |       |            |         |              |         |
| 3                           | ¿Se promueve la comunicación efectiva entre los empleados para crear un ambiente laboral positivo y colaborativo?                                    |       |            |         |              |         |
| Remuneración                |                                                                                                                                                      |       |            |         |              |         |
| 4                           | ¿Se brinda los beneficios de la remuneración en el hotel Centenario?                                                                                 |       |            |         |              |         |
| 5                           | ¿Las oportunidades de crecimiento ofrece el hotel Centenario en cuanto a la remuneración de sus empleados?                                           |       |            |         |              |         |
| 6                           | ¿Usted recibe reconocimiento en el hotel Centenario?                                                                                                 |       |            |         |              |         |
| Oportunidades de desarrollo |                                                                                                                                                      |       |            |         |              |         |
| 7                           | ¿Las oportunidades de capacitación y formación ofrecen en el hotel Centenario a sus empleados para fomentar su desarrollo y crecimiento profesional? |       |            |         |              |         |
| 8                           | ¿Existe en el hotel Centenario un programa de rotación de puestos para brindar oportunidades de desarrollo a sus empleados?                          |       |            |         |              |         |
| 9                           | ¿Se llevan a cabo las evaluaciones de desempeño en el hotel Centenario?                                                                              |       |            |         |              |         |
| Reconocimiento              |                                                                                                                                                      |       |            |         |              |         |
| 10                          | ¿Se brinda en el hotel Centenario algún tipo de reconocimiento verbal a los empleados por su buen desempeño o logros alcanzados en el trabajo?       |       |            |         |              |         |

|    |                                                                                                                                                                      |  |  |  |  |  |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|--|
| 11 | ¿El hotel Centenario ofrece algún tipo de reconocimiento monetario a sus empleados por su buen desempeño o logros alcanzados en el trabajo?                          |  |  |  |  |  |
| 12 | ¿El hotel Centenario brinda oportunidades de promoción interna como forma de reconocimiento a sus empleados por su buen desempeño o logros alcanzados en el trabajo? |  |  |  |  |  |

**Anexo 4: Solicitud de autorización para realización de estudio**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO  
CARRERA PROFESIONAL DE ECOTURISMO.**

Puerto Maldonado, 5 de marzo del 2024

**Solicitud:** Permiso de autorización para realización  
de estudio

Señor(a): Gerente del Hotel Centenario

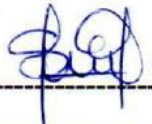
Presente

Asunto: Solicitud de permiso para realización de estudio.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, como egresada de la Escuela Profesional de Ecoturismo de la UNAMAD. Vengo realizando mi proyecto de Investigación titulado: **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO - 2024”** Siendo imprescindible contar con el permiso para aplicar Instrumento de Investigación requerida para mi titulación, he considerado pertinente recurrir a usted, para que se acepte mi solicitud de aplicación del instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Bach. DELGADO MAMANI, Leila Shaila



**Anexo 5: Solicitud de validación de instrumento**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS  
FACULTAD DE ECOTURISMO  
CARRERA PROFESIONAL DE ECOTURISMO.**

Puerto Maldonado, 5 de marzo del 2024

**Solicitud:** Permiso para aplicar Instrumento de  
Investigación

Señor(a): Gerente del **Hotel Centenario**

Presente

Asunto: **SOLICITUD DE PERMISO PARA APLICAR INSTRUMENTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, egresada de la Escuela Profesional de Ecoturismo de la UNAMAD. Vengo realizando mi proyecto de Investigación titulado:

**“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO - 2024”** Siendo imprescindible contar con el permiso para aplicar el instrumento que me proporcionara información requerida para mi investigación, he considerado pertinente recurrir a usted, para que se acepte mi solicitud de aplicación del instrumento.

Expresándole mi sentimiento de respeto y consideración me despido, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,

---

Bach. DELGADO MAMANI, Leila Shaila

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

CARTA N° 001-2024

SEÑORITA

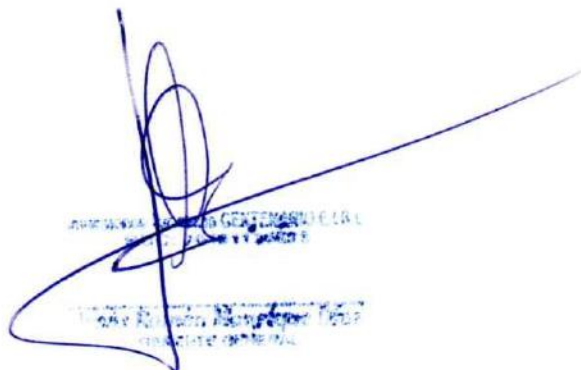
Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

ASUNTO: Autorización para la ejecución de trabajo de investigación

REFERENCIA: Solicitud de autorización

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez en atención al documento de la referencia hacer de su conocimiento que esta entidad autoriza y brindara las facilidades a la Bach. Leila Shaila Delgado Mamani, egresada de la carrera profesional de ecoturismo de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios, para el desarrollo de trabajo de investigación **"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO – 2024"**.

Es propicia la oportunidad para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima.



The image shows a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Leila Shaila Delgado Mamani'. The signature is written over a faint, circular official stamp. The stamp contains text that is mostly illegible due to the signature and fading, but it seems to be an official seal of the entity mentioned in the document.

## Anexo 6: Ficha de validación.

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO – 2023

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable cultura organizacional

Investigadora: Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

| CRITERIO   | INDICADORES        | CRITERIOS                                                                                    | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.              |                     |                   |                 | X                   |                      |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                                    |                     |                   |                 | X                   |                      |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                                                     |                     |                   |                 |                     | X                    |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                                         |                     |                   |                 | X                   |                      |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.                                           |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación. |                     |                   |                 | X                   |                      |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.        |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.                      |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 9. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.                     |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 10. METODOLOGÍA    | La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.                        |                     |                   |                 |                     | X                    |

#### LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede  
su  
aplicación  
Debe  
corregirse

☒  
☐


Firma

Nombre: ...Deysi Norka Berrocal Sedano.....  
DNI: ...42131071.....  
Teléfono: ...994614667.....

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO – 2023"

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la variable cultura organizacional

Investigadora:

Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

### II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

DEYSI NORKA BERROCAL SEDANO.....

.....

Lugar y fecha:

... 16 DE JULIO 2024.....

### III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

#### 1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

.....  
.....

#### 2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....  
.....

#### 3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

.....  
.....

.....

### IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....  
.....

.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Firma

Nombre:.....Deysi Norka Berrocal Sedano.....

DNI:.....42131071.....

Teléfono: 994614667.....

# FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO – 2023"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable satisfacción laboral

Investigadora:

Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

| CRITERIO   | INDICADORES        | CRITERIOS                                                                                    | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.              |                     |                   |                 | X                   |                      |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                                    |                     |                   |                 | X                   |                      |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                                                     |                     |                   |                 |                     | X                    |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                                         |                     |                   |                 | X                   |                      |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.                                           |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación. |                     |                   |                 | X                   |                      |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.        |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.                      |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 9. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.                     |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 10. METODOLOGÍA    | La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.                        |                     |                   |                 |                     | X                    |

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación  
Debe corregirse

☒  
☐

Firma

Nombre:.....DEYSI NORKA BERROCAL SEDANO...

DNI: 42131071.....

Teléfono: 994614667.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CENTENARIO, PUERTO  
MALDONADO – 2023"

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la variable satisfacción laboral.

Investigadora:

Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

V. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos: .....DEYSI NORKA BERROCAL SEDANO.....

Lugar y fecha: .....16 DE JULIO 2024.....

...

VI. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

.....

2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

.....

3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

.....

.....

VII. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

.....

.....

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación  
Debe corregirse

☐

Firma

Nombre:.....DEYSI NORKA BERROCAL SEDANO.....

DNI:....42131071.....

Teléfono: ...994614667...

## Anexo 6: Ficha de validación.

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOSTRABAJADORES DEL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO – 2023

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable cultura organizacional

Investigadora: Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

| CRITERIO   | INDICADORES        | CRITERIOS                                                                                    | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.              |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                                    |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                                                     |                     |                   |                 |                     | X                    |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                                         |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.                                           |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación. |                     |                   |                 |                     | X                    |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.        |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.                      |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 9. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.                     |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 10. METODOLOGÍA    | La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.                        |                     |                   |                 |                     | X                    |

#### LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede  
su  
aplicación  
Debe  
corregirse




Firma

Nombre: Eizabet Pumachoque Charca  
DNI: 46771169  
Teléfono: 958368887

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

### I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO – 2023"

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la variable cultura organizacional

Investigadora:

Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

### II. DATOS DEL EXPERTO:

Nombres y Apellidos:

Mg. Elizabet Pumachoque Charca

.....

Lugar y fecha:

16/07/2024

### III. OBSERVACIONES EN CUANTO A:

#### 1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)

Ninguna

#### 2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)

Ninguna

#### 3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)

Ninguna

### IV. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:

Considerar que la muestra es de tipo censal porque se está investigando el 100% de la población

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación



Debe corregirse



Firma

Nombre: Eizabet Pumachoque Charca

DNI: 46771169

Teléfono: 958368887



# FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

## I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO – 2023"

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable satisfacción laboral

Investigadora:

Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

| CRITERIO   | INDICADORES        | CRITERIOS                                                                                    | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.              |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                                    |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                                                     |                     |                   |                 |                     | X                    |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                                         |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.                                           |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación. |                     |                   |                 |                     | X                    |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.        |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.                      |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 9. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables.                     |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 10. METODOLOGÍA    | La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.                        |                     |                   |                 |                     | X                    |

LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede su aplicación

☒

Debe corregirse

☐


Firma

Nombre: Mg. Elizabet Pumachoque Charca

DNI: 46771169

Teléfono: 958368887

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

**I. DATOS GENERALES:**

Título del trabajo de investigación:

"CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN  
LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL CENTENARIO, PUERTO  
MALDONADO – 2023"

**Nombre del instrumento:** Cuestionario de la variable satisfacción laboral.

Investigadora:

Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

**V. DATOS DEL EXPERTO:**

Nombres y Apellidos: Mg. Elizabet Pumacho Charca

Lugar y fecha: 16/04/2024

...

**VI. OBSERVACIONES EN CUANTO A:**

**1. FORMA: (Ortografía, coherencia lingüística, redacción)**

Ninguna

**2. CONTENIDO: (Coherencia en torno al instrumento. Si el indicador corresponde a los ítems y dimensiones)**

Ninguna

**3. ESTRUCTURA: (Profundidad de los ítems)**

Ninguna

.....

**VII. APOORTE Y/O SUGERENCIAS:**

Considerar que la muestra es de tipo censal porque se está investigando el 100% de la población.

**LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:**

Procede su aplicación



Debe corregirse



Firma

Nombre: Mg. Elizabet Pumacho Charca

DNI: 46771169

Teléfono: 958368887

## Anexo 6: Ficha de validación.

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

#### I. DATOS GENERALES:

Título del trabajo de investigación:

CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE  
LOSTRABAJADORES DEL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO – 2023

Nombre del instrumento: Cuestionario de la variable cultura organizacional

Investigadora: Bach. Delgado Mamani, Leila Shaila

| CRITERIO   | INDICADORES        | CRITERIOS                                                                                    | Deficiente<br>0-20% | Regular<br>21-40% | Bueno<br>41-60% | Muy Bueno<br>61-80% | Excelente<br>81-100% |
|------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------|-----------------|---------------------|----------------------|
| Forma      | 1. REDACCIÓN       | Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.              |                     |                   |                 | X                   |                      |
|            | 2. CLARIDAD        | Está formulado con un lenguaje apropiado.                                                    |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 3. OBJETIVIDAD     | Está expresado en conductas observables.                                                     |                     |                   |                 | X                   |                      |
| Contenido  | 4. ACTUALIDAD      | Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.                                         |                     |                   |                 | X                   |                      |
|            | 5. SUFICIENCIA     | Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.                                           |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 6. INTENCIONALIDAD | El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación. |                     |                   |                 |                     | X                    |
| Estructura | 7. ORGANIZACIÓN    | Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.        |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 8. CONSISTENCIA    | Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.                      |                     |                   |                 |                     | X                    |
|            | 9. COHERENCIA      | Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables                      |                     |                   |                 | X                   |                      |
|            | 10. METODOLOGÍA    | La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.                        |                     |                   |                 |                     | X                    |

#### LUEGO DE REVISADO EL INSTRUMENTO:

Procede Su Aplicación

☒

Debe corregirse

☐


MSc. JOHN CESAR FLORES FLORES  
DNI: 41083609  
Teléfono: 989477271



**Anexo 7: Consentimiento informado.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL AMAZONICA DE MADRE DE DIOS**

**FACULTAD DE ECOTURISMO**

**CARRERA PROFESIONAL DE ECOTURISMO.**

Yo, DELGADO MAMANI, Leila Shaila con DNI: 74085928 manifiesto que, he recibido la información adecuada y suficiente sobre los objetivos a tratar, los beneficios y los posibles inconvenientes, acepto voluntariamente en participar en el estudio sobre **“CULTURA ORGANIZACIONAL Y SU RELACIÓN CON LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN EL HOTEL CENTENARIO, PUERTO MALDONADO - 2024”** como la investigadora responsable:

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento será entregada la información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido.

Para dejar constancia de todo ello, firmo a continuación:

Puerto Maldonado, 5 de marzo del 2024

---

Bach. DELGADO MAMANI, Leila Shaila