

## INCIDENCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN HOTELES BOUTIQUE EN LA CIUDAD DE CARTAGENA

### Estudiante (es)

LILIANA MARGARITA CAPARROSO POMARES

### Tutor(es)

CARLOS ACOSTA  
LILIBETH SANCHEZ GUETE

### RESUMEN

Los niveles de satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en el sector hotelero se consideran elementos relevantes en los procesos de gestión de recursos humanos, debido a su incidencia en la calidad de los servicios. La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en hoteles boutique A y B de la ciudad de Cartagena. La investigación se enmarcó en el paradigma positivista al ser de corte cuantitativo con una metodología basada en el tipo descriptivo-correlacional. Se llevó a cabo con una población conformada por 26 trabajadores en dos hoteles boutique de la ciudad. Para la recolección de la información se utilizó una encuesta que midió la escala general de la satisfacción laboral y el clima organizacional. Los resultados de esta investigación evidenciaron que no existe relación entre satisfacción laboral y el clima organizacional. Sin embargo, se encontró una correlación significativa entre liderazgo y toma de decisiones del clima con los factores extrínsecos de la satisfacción, así como también con la toma de decisiones del clima y los factores intrínsecos de la satisfacción. En conclusión, respecto a la satisfacción laboral, los factores determinantes están relacionados con la antigüedad, las condiciones laborales, la valoración que hace la empresa del trabajo realizado, entre otros. En lo que respecta al clima laboral, se observa que los trabajadores lo perciben con poca o ninguna satisfacción, no obstante, se observa de manera positiva los niveles de productividad.

### Antecedentes:

Manosalvas, Manosalvas, & Quintero, (2015) en “El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación”, estudian la relación del

clima organizacional y la satisfacción laboral en entidades dedicadas a los servicios de salud.

Para la elaboración del artículo se precisó de una metodología cuantitativa rigurosa, mediante la aplicación de Análisis de Componentes Principales y Factoriales Confirmatorios de los constructos, para verificar el modelo de medida del instrumento utilizado.

Además, a través de Ecuaciones Estructurales se analizó la relación de las variables antes mencionados con el fin de generar mayor validez a los resultados encontrados en estudios de la misma corte desarrollados en otros países para la implementación de estrategias que propendan por una mejor gestión del talento humano. Se concluyó que los resultados obtenidos en los estudios anteriores sobre la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral son veraces y que estas se pueden utilizar para la elaboración de estrategias que posibiliten una gestión más eficiente del talento humano de este tipo de organizaciones.

La anterior investigación aporta a la presente fundamentos teóricos que permiten un marco de referencia sólido y confiable, en lo que se refiere a la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral.

Así mismo, Pérez y Cardoso, (2015) se refieren a la existencia de un consenso sobre lo fundamental para la gestión de las organizaciones de los conceptos relacionados con el clima organizacional y la satisfacción laboral, no obstante, no se tiene claridad acerca de las repercusiones específicas de dichas variables en el desempeño laboral en general.

Los autores mostraron el nivel de clima organizacional y satisfacción laboral presente en los trabajadores durante el periodo comprendido entre abril y diciembre del 2013. Para la obtención de los resultados se aplicaron cuestionarios de Clima Organizacional de Sonia Palma (1999) y de Satisfacción Laboral de Price a 107 trabajadores en las ciudades de Iquitos y Pucallpa, los cuales fueron resueltos individualmente y en un solo momento, de manera confidencial.

Se evidenció que existe un adecuado clima organizacional y que este influye de manera significativa en la satisfacción laboral; lo que permite concluir la relación causa-efecto positiva entre Clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonia Peruana, período 2013. La investigación de Pérez y Cardoso, (2015) guarda estrecha relación con el presente trabajo ya que apuntan a develar la relación de causalidad entre las dos variables estudiadas.

Al respecto Amaro, González y Pérez, (2015) estudiaron las variables liderazgo, motivación, reciprocidad y participación mediante la aplicación de un cuestionario diseñado por la Organización Panamericana de la Salud (José María, Armando Melgar y Carlos Castaño, 1990), validado por Martínez, (2000) en Cuba.

El estudio concluyó que se debe diseñar una estrategia que contribuya a mejorar el clima y la satisfacción laboral apuntando a mejorar el nivel de desarrollo personal potenciando ingenio y creatividad en cada puesto de trabajo. Dada la importancia de la calidad en la atención de los clientes se debe pensar en las principales necesidades y motivaciones de los trabajadores. Lo anterior requiere favorecer las relaciones

interpersonales para lograr unidad en el colectivo de trabajo y favorecer el sentido de pertenencia y compromiso no solo con la actividad específica que desarrollan sino con la organización laboral a partir de la integración de la calidad del servicio en la cultura de la organización.

Se requiere, además, proveer espacios para que los trabajadores expresen sus criterios y así lograr su participación en la toma de decisiones lo que potenciará la calidad de los servicios e incentivará la aplicación de conocimientos y tecnologías adquiridas a partir de una adecuada orientación, establecimiento de metas y objetivos que satisfagan necesidades fundamentales de realización y logro. El trabajo de Pérez y Cardozo (2015), se relaciona con el presente trabajo ya que ambos reconocen la importancia de un análisis de la relación entre clima organizacional y satisfacción laboral en el sector hotelero.

### **Objetivos:**

#### GENERAL

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en hoteles boutique de la ciudad de Cartagena.

#### ESPECÍFICOS

- Identificar los factores de satisfacción laboral en los colaboradores de los Hoteles Boutique de la Ciudad de Cartagena.
- Describir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de los Hoteles Boutique de la Ciudad de Cartagena.
- Caracterizar los elementos determinantes del clima organizacional en los Hoteles Boutique de la Ciudad de Cartagena.

- Señalar las características del clima organizacional en los Hoteles Boutique de la Ciudad de Cartagena.
- Establecer la relación entre la satisfacción laboral y el clima organizacional en hoteles boutique en la ciudad de Cartagena

### **Materiales y Métodos:**

La investigación se enmarcó en el paradigma positivista al ser de corte cuantitativo con una metodología basada en el tipo descriptivo-correlacional.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral, Clima Organizacional, Productividad

### **ABSTRACT**

The study of job satisfaction levels and their relationship with the organizational climate in the hotel sector is considered a relevant element in human resources management process as it has an impact on the quality of the services offered. This research is aimed at showing the relationship between job satisfaction and organizational climate at ranked A and B Boutique hotels in Cartagena City. The research was framed in the positivist paradigm as it was quantitative and proposes a methodology based on the descriptive and cross-sectional type. The data collection process included a survey applied to 26 individuals from two boutique hotels to measure both job satisfaction general scale and organizational climate. The results showed that there is no link between labor satisfaction and the organizational climate, however, a meaningful correlation between leadership and decision making related to organizational climate and the external factors of job satisfaction are shown; and so, with decision making and the internal factors of job satisfaction. As a conclusion, it can be said that seniority, labor conditions and how well the hotel values the job done by the workers are determining aspects in terms of job satisfaction. Regarding organizational climate, this is observed by workers with little or zero satisfaction, nevertheless a positive perspective of level productivity is perceived.

**KeyWords:** Job satisfaction, Organizational Climate, Productivity.

## REFERENCIAS

- Arias Galicia, L. y Heredia Espinoza, V. (2008). Administración de Recursos Humanos, para el alto desempeño. Editorial Trillas México
- Arias. F. (2006) El Proyecto de Investigación. Quinta Edición. Editorial Episteme. Caracas. Venezuela.
- Bayona, Goñi y Madorran, (2010). Orientación y criterios para la capacitación Editorial OEI Bogotá
- Bavaresco, Aura (2013). Proceso Metodológico en la Investigación. Como hacer un diseño de investigación. Sexta edición. Imprenta internacional, ca. Maracaibo-Venezuela.
- Boluarte, A. (2014). Propiedades psicométricas de la Escala de satisfacción laboral de Warr, Cook y Wall, versión en español. Revista médica herediana, 25(2), 80-84.
- Bravo, M. (2019). Influencia del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores de la red de servicios de salud Chiclayo, 2018
- Briones, G. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en ciencias sociales. Bogotá-Colombia
- Carvallal (2001). Importancia de la cultura organizacional como factores determinantes en la eficacia del personal.
- Castañeda Osorio, C., & Ríos Patiño, D. L. (2020). Clima organizacional y su incidencia desde la gerencia de talento humano al desarrollo humano, organizacional y social en la empresa de viajes Agentur de la ciudad de Manizales.

Chávez, N (2007) Introducción a la Investigación Educativa. Cuarta Edición.

Maracaibo- Venezuela.

Chiavenato (2011), Administración. México. Editorial McGraw-Hill. Interamericana.

Chiavenato. (2007). Administración de Recursos Humanos". Editorial Mc Graw Hill.

Cleghorn, L (2005). Gestión ética para organización competitiva. Editorial San

Pablo. Bogotá-Colombia.

D`nello y Salom (2005), Desarrollo organizacional y cambio. México: Editorial

Cengage Learning latin América.

Davis y Newstrom (2010), Comportamiento humano en el trabajo. México. Mc Graw

Hill.

De la Cruz Gutiérrez, P. A. (2020). Nivel de satisfacción laboral y compromiso

organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión el

RSE en el distrito de Miraflores.

Figuroa Nieto, F. M. (2019). EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA SATISFACCIÓN

LABORAL EN LA EMPRESA VIETTEL PERÚ SAC AGENCIA HUÁNUCO

2019.

Gan, Federico, and Jaume Triginé. Clima laboral, Ediciones Díaz de Santos, 2012

Gibson, J. Ivancevich, J. y Donnely (2003). Administración de Recursos Humanos.

Editorial McGraw-Hill. México.

González, D. G. (2020). Satisfacción Laboral en el Sector Hotelero de Mallorca.

González (2007). La verdad sobre eficiencia, eficacia y efectividad. En

[icgmnomada@yahoo.com](mailto:icgmnomada@yahoo.com)

Gómez Valle, F. S., & Ormeño Ramírez, K. N. (2020). IDENTIDAD

ORGANIZACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS  
COLABORADORES DEL HOTEL LAS DUNAS DE ICA, 2020.

González (2012). Actitud hacia el compromiso organizacional y productividad  
laboral en empresas del sector ferretero en el Estado Zulia. Universidad Dr.  
Rafael Beloso Chacín

Hellriegel, Slocun y Woodman (2006), Comportamiento organizacional. México:  
Editorial Cengage Learning Latina América.

Hernández, Fernández y Baptista (2010) Metodología de la Investigación Quinta  
Edición. Mc- Hill Graw. México.

Iglesias, A., & Sánchez, Z. (2003). Generalidades del clima organizacional. MediSur,  
13(3), 455–457. Retrieved from [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-  
897X2015000300002&script=sci\\_arttext&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2015000300002&script=sci_arttext&tlng=en)

Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), Comportamiento de las organizaciones.  
McGraw Hill. México

Kosacoff, B. (2002). Los desafíos de la competitividad. CEPAL. Alianza Editorial.

Márquez (2008) El Talento Humano en las Organizaciones. Costa Rica: Grupo  
Editorial Norma.

Matos, C. (2017). Clima Organizacional en la satisfacción Laboral del personal de  
la Microred de Chilca, periodo 2017. Tesis maestría, Huánuco.

Melo, N. A. P. (2020). El clima y la satisfacción laboral del capital humano. Innovar:  
Revista de ciencias administrativas y sociales, 30(76), 9-24.

Méndez, C. (2013). Metodología Diseño y Desarrollo del Proceso de

Montoya Cáceres, P., Beïio-Escamlila, N., Bermúdez Jara, N., Burgos Ríos, F.,

Fuentealba Sandoval, M., & Padilla Pérez, A. (2017). Satisfacción laboral y su relación con el clima organizacional en funcionarios de una universidad estatal chilena. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 7-13.

Morales Cardona, G. Y. (2020). Revisión teórica clima organizacional y relación con satisfacción laboral y desarrollo humano.

Navarro, R. (2017). En su tesis: Clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Nacional San Bartolomé. P. 31. Perú. Recuperado de

[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6710/Navarro\\_SRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6710/Navarro_SRE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ordoñez, M. (2013). *Paradoja del Trabajo*. Editorial Cultiva Comunicación

Paredes Ruiz, C. I. (2019). La satisfacción laboral y su incidencia en el compromiso organizacional de los colaboradores de una cadena hotelera de la ciudad de Cajamarca, 2018.

Perdomo (2013) titulada "Compromiso organizacional y satisfacción laboral en empleados outsourcing de empresas multinacionales del Estado Zulia" realizada en la Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, en su trabajo de grado para optar MSc. en Gerencia de Recursos Humanos.

Ramírez. (2012). *Como hacer un Proyecto de Investigación*. Caracas Editorial panapo. Ramírez (2008) *Comunicación Organizacional* Trilla México.

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Editorial Pearson Educación

- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional: Teoría y Práctica. México. Prentice Hall.
- Robbins (2011). Comportamiento organizacional. México Editorial Mc Graw Hill.
- Robles, M., Dierssen, T., Martínez, E., Herrera, P., Díaz, A., y Llorca, J. (2005). Variables relacionadas con la satisfacción laboral: un estudio transversal a partir del modelo EFQM. Gaceta Sanitariat, 19(2), 127–134. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0213911105713406>
- Rodríguez, I. y Bravo, M. (2002). La demanda de trabajo, modelo de Control y Management. En California Management Review, Vol. 40 N° 3.
- Sánchez (2009). Psicología organizacional. Editorial Prentice Hall. México.
- Salvador Serna, M (2008) Nuevas tendencias en gestión de recursos humanos en las administraciones públicas: ¿están cambiando las reglas del juego?. Universidad Pompeu Fabra. Revista Internacional de Organizaciones
- Suarez (2009) Sistema de Reconocimiento. Editorial Limusa. México.
- Tamayo y Tamayo, M. (2012). El Proceso de la Investigación Científica. Sexta edición. Editorial Limusa. México.

