

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES

ECONOMICAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



**CLIMA ORGANIZACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS
TRABAJADORES EN LOS HOTELES DE DOS ESTRELLAS DEL
DISTRITO DE CUSCO**

Tesis presentado por los
Bachilleres:

FREDDY CCAHUANA
HUILLCA

JHEYSON PINEDA HUILLCA

Para optar el Título Profesional de
Licenciado en Turismo

ASESORA:

DRA. ROXANA ABARCA
ARRAMBIDE

CUSCO – PERU

2017

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se llevó a cabo con la finalidad de conocer cuál es la relación que existe entre el clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores en los hoteles de dos estrellas del distrito del Cusco, es decir su actitud y percepción, y darle a conocer de este problema a todo aquel licenciado que se encamina a la formación de una empresa para la cual este trabajo le da sugerencias de cambio, de reforzamiento y/o de mejora. Para la realización de este estudio se determinó que tenía que realizarse encuestas a todos los trabajadores de los 21 hoteles ubicados en el distrito del Cusco número del cual fue proveído por la Dircetur, haciendo un total de 130 trabajadores hoteleros entre house keeping, restaurante y recepción, A quienes se les aplicó un cuestionario estructurado, tipo escala de Likert.

Para el análisis del clima organizacional en los hoteles de dos estrellas se ha utilizado el cuestionario de Redlish y Trautmann (1996), compuesto por 14 dimensiones, y para medir la satisfacción laboral se se ha utilizado el cuestionario elaborado según los indicadores de la satisfacción laboral.

El análisis de fiabilidad se realizó los procedimientos estadísticos de intervalos, Chi-cuadrado, y la media. La relación entre estas dos variables clima organizacional y satisfacción laboral esta relacionadas moderadamente 50%.

Para todo el procedimiento de análisis se ha utilizado el programa estadístico SPSS 23