



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**EL CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN
EMPRESARIAL EN SAN JUAN HOTEL EN LA CIUDAD DE
CUENCA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.**

AUTORAS: LITUMA AGUILAR KARLA FERNANDA

SÁNCHEZ FÁREZ JOSSELINE DOMÉNICA

DIRECTOR: MGS. ESPINOZA PILLAGA HÉCTOR ALEJANDRO

CUENCA - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

“EL CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN SAN JUAN HOTEL EN LA CIUDAD DE CUENCA”

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTORES: LITUMA AGUILAR KARLA FERNANDA

SÁNCHEZ FÁREZ JOSSELINE DOMÉNICA

DIRECTOR: MGS. ESPINOZA PILLAGA HÉCTOR ALEJANDRO

CUENCA - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

**“EL CLIMA LABORAL Y SU IMPACTO EN LA GESTIÓN EMPRESARIAL EN SAN
JUAN HOTEL EN LA CIUDAD DE CUENCA”**

Karla Fernanda Lituma Aguilar

Josseline Doménica Sánchez Fárez

Universidad Católica de Cuenca

Unidad de titulación

Mgs. Héctor Espinoza Pillaga.

14 de noviembre de 2023

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Karla Fernanda Lituma Aguilar** y **Josseline Doménica Sánchez Fárez**, declaro bajo juramento que el artículo denominado “**El clima laboral y su impacto en la gestión empresarial en San Juan hotel en la ciudad de Cuenca**” es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

En consecuencia, este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado nuestra mención.

Cuenca, noviembre de 2023



Karla Fernanda Lituma Aguilar

Karla Fernanda Lituma Aguilar



Josseline Doménica Sánchez Fárez

Josseline Doménica Sánchez Fárez

CERTIFICACIÓN

Yo, **MGS. Héctor Alejandro Espinoza Pillaga**, certifico que el artículo titulado “**El clima laboral y su impacto en la gestión empresarial San Juan hotel en la ciudad de Cuenca**” fue desarrollado por **Karla Fernanda Lituma Aguilar** y **Josseline Doménica Sánchez Fárez** ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la Universidad Católica de Cuenca.

Debido que es una investigación particular con el propósito de cumplir un requisito previo a la obtención del Título de **LICENCIADAS EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Cuenca, noviembre de 2023



Firmado electrónicamente por:
**HECTOR ALEJANDRO
ESPINOZA PILLAGA**

Mgs. Héctor Espinoza Pillaga

Tutor

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

DEDICATORIA

Con profundo agradecimiento, dedico este trabajo de titulación a mis padres Carlos y Nelly, cuyo inquebrantable apoyo ha sido mi sostén en los momentos de triunfo y desafío. A mi madre, agradezco infinitamente su apoyo moral y sus sabios consejos; sin ellos, no habría llegado tan lejos. A mi padre, agradezco por su ayuda a distancia, brindándome consejos valiosos y los recursos necesarios para mi educación. Mi sobrina Melany, mi motor principal, ha inspirado en mí el coraje necesario para perseguir mis objetivos. Ellos me han proporcionado todo lo necesario para ser perseverante en la búsqueda de mis metas. Mi gratitud es eterna, ya que, sin ellos, no sería la persona que soy hoy.

Karla Fernanda Lituma Aguilar

El presente trabajo de titulación, quiero dedicarlo a quienes me han acompañado durante toda esta trayectoria. Mis papás Tania y Víctor, que han sido mi apoyo incondicional y lo siguen siendo, por su amor, paciencia y sobre todo por estar junto a mí en todo momento, apoyándome en cada proyecto. A mi hermano Óscar, mi mejor amigo con quien desde que somos pequeños nos hemos apoyado en todo y me brinda su amor absoluto todos los días. A mi tío Lucas y a mi tía Esme, gracias a ellos por la oportunidad que me dieron de trabajar y estudiar, pero sobre todo por las enseñanzas, cariño y aprecio que me dan todos los días que compartimos juntos. A mis abuelitos mamá Margarita, papá Manuel, Chanita y Toito, que siempre están pendientes de mí brindándome su bendición, amor y cariño. A mi querido Adriel, su ayuda y comprensión ha sido fundamental, ha estado conmigo en todo momento desde que inicie esta trayectoria, siendo mi fiel compañero, motivándome a salir adelante, hoy seguimos creciendo juntos con respeto y sobre todo con amor.

Y también a toda mi familia que es lo más lindo y valioso que Dios me ha dado, tengo mucho que agradecerles por la unión y paz que tenemos, me hacen muy feliz y me siento orgullosa de permanecer ahí, gracias por compartir esta meta y muchas cosas más junto a mí. Por último y no menos importante, a mis mascotas que me motivan y me llenan de felicidad todos los días.

Josseline Doménica Sánchez Fárez

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a Dios, quien me ha brindado la inigualable oportunidad de vivir una experiencia extraordinaria en mi trayectoria universitaria. Gracias a esta oportunidad, he logrado convertirme en profesional en aquello que me apasiona. También, deseo extender mi sincero agradecimiento a mis respetados profesores, cuya dedicación y sabiduría han sido fundamentales en cada etapa de mi formación académica.

A mi tutor, quiero expresar mi gratitud especial, su constante apoyo ha sido crucial en este proceso, dejando como testimonio y prueba viva de esta travesía, la presente tesis que perdurará en la historia y contribuirá al acervo de conocimientos. Este logro no solo es mío, sino también de aquellos que me guiaron y apoyaron en este viaje académico. Estoy agradecido por cada enseñanza, cada desafío superado y cada momento de crecimiento que esta experiencia ha brindado.

Karla Fernanda Lituma Aguilar

Agradezco principalmente a Dios por la salud, la vida y por ser siempre mi guía. A mis papás, mi hermano, mi familia y mi enamorado por haber llegado hasta aquí conmigo, sabiendo que nunca me dejarán sola y me continuarán apoyando siempre. Gracias infinitas a nuestro tutor Mgs. Héctor Espinoza Pillaga, que nos acompañó durante todo este tiempo en el cumplimiento del trabajo de titulación, quien también fue nuestro profesor, guía y amigo. A mi querida compañera Karla Lituma quien me demostró apoyo, dedicación, compromiso y lealtad durante todo este proceso. A la Universidad y todos los docentes a quienes tuve la oportunidad de conocer durante estos 4 años de estudio, que me dejaron muchas experiencias, enseñanzas y conocimientos.

Josseline Doménica Sánchez Fárez

RESUMEN

El alojamiento es vital para la economía y el turismo, requiriendo una estructura organizacional sólida y una cultura laboral positiva para satisfacer las necesidades de los clientes. De esta manera, el objetivo de esta investigación fue analizar el clima laboral y su impacto en la gestión empresarial en San Juan Hotel en la ciudad de Cuenca. Se utilizó de metodología un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo, diseño no experimental, y tipo transversal. La muestra fue de tipo censo, considerando 19 colaboradores y se utilizó un cuestionario de 26 preguntas con escala Likert con un valor de Alfa de Cronbach de 0,921. Los resultados, evidencian los datos demográficos y laborales del personal del San Juan Hotel. Se destaca la concentración en el grupo de 31-40 años. Hay equidad en estado civil y nivel educativo. Se logró evidenciar alta rotación en el personal. Por otro lado, dentro del clima laboral se refleja orgullo y satisfacción frente a la organización, pero baja satisfacción con respecto al tiempo y comunicación. Se evidenció una percepción positiva en aspectos de gestión empresarial del hotel, aunque con variaciones en ciertos aspectos. Se concluye que el ambiente laboral impacta en el éxito hotelero, beneficia al servicio, retención y productividad. Priorizarlo es estratégico para la obtención de resultados y un crecimiento sostenible. La gestión empresarial debe enfocarse en mejorar el clima laboral como inversión estratégica. Es por ello que la evaluación constante del clima laboral orienta a generar estrategias para un ambiente laboral positivo y efectivo.

Palabras clave: Clima laboral, gestión empresarial, sector hotelero, productividad laboral

ABSTRACT

Accommodation is vital to the economy and tourism, requiring a strong organizational structure and a positive work culture to meet customer needs. In this way, this research aimed to analyze the work environment and its impact on business management at the San Juan Hotel in Cuenca. A quantitative approach was used as a methodology, with a descriptive scope, non-experimental design, and transversal type. The sample was census-type, considering 19 collaborators, and a questionnaire of 26 questions with a Likert scale and a Cronbach's Alpha value of 0.921 was used. The results show the demographic and employment data of the San Juan Hotel staff. The concentration in the 31-40-year-old group stands out. There is equity in marital status and educational level. High staff turnover was evident. On the other hand, pride and satisfaction with the organization are reflected within the work environment, but low satisfaction with respect to time and communication. A positive perception was evident in aspects of the hotel's business management, although with variations in certain aspects. It is concluded that the work environment impacts hotel success, benefits service, retention, and productivity. Prioritizing it is strategic for obtaining results and sustainable growth. Business management should focus on improving the work environment as a strategic investment. Therefore, constant evaluation of the work conditions guides the generation of strategies for a positive and effective work environment.

Keywords: Work environment, business management, hotel industry, work productivity.

Introducción

La actividad económica del alojamiento, vinculada al turismo, es vital para una nación, brindando factores tangibles e intangibles en su consumo (Conde & Amaya, 2007). Empresas como hoteles requieren estructuras organizativas sólidas y gestión eficiente para satisfacer a los clientes, haciendo que la cultura y el ambiente laboral sean fundamentales (Yuctor & Salazar, 2019). Visto de esta manera, uno de los elementos esenciales para contribuir a estos aspectos, es la gestión de los recursos humanos; esta gestión se centra en la interacción entre el desempeño laboral y el clima organizacional, lo que puede ayudar a las empresas ecuatorianas a implementar herramientas que contribuyan a una mayor efectividad laboral (Sumba et al., 2022).

En ese sentido, el clima organizacional ha adquirido una gran relevancia en todas las empresas, organizaciones o instituciones, tanto públicas como privadas (Pinedo & Delgado, 2020), y en el que también está inmerso el sector hotelero (Puerto, 2022). Esto se debe a que los líderes que se encuentran en puestos altos son conscientes de que el logro de los objetivos de la institución depende, en gran medida, de dos factores: el ambiente laboral y la satisfacción de los trabajadores; pues en la actualidad, estas dos variables son consideradas de gran importancia (Ramírez et al., 2021). Pues tanto la optimización e incremento productivo de la organización depende significativamente del clima laboral (Solórzano et al., 2020).

Según los autores Loaiza Massuh et al. (2019); Sifuentes et al. (2020), el clima laboral es la percepción compartida por los empleados sobre prácticas y comportamientos de la organización. A ese respecto, Pilligua & Arteaga (2019), menciona que el clima laboral abarca factores emocionales y físicos que afectan el comportamiento y rendimiento del equipo laboral. Impacta en la percepción del trabajo, satisfacción, productividad y considera tanto el ambiente humano

como físico. Esto influye en la satisfacción del personal y, por ende, en la productividad de la empresa.

Es por ello que, los líderes de la organización les corresponde la tarea de reconocer y examinar el ambiente de trabajo interno, con el fin de hacer elecciones informadas al administrar el conocimiento en la empresa (Torres et al., 2018). Estas decisiones deben permitir la mejora continua, no solo en los aspectos técnicos, sino también en el recurso más valioso de la empresa: su talento humano; desde luego, el ambiente laboral incide en la satisfacción de los trabajadores (Soria et al., 2019). Las empresas y sus representantes deben prestar atención periódica al estudio del ambiente laboral y validar nuevas prácticas para mantener un ambiente de trabajo favorable, lo que a su vez fomenta la sostenibilidad interna, el compromiso, la dedicación, la lealtad de los trabajadores y alcanzar oportunamente los fines organizacionales (Daza et al., 2021). De ese modo, el clima laboral representa el confort de la empresa convirtiéndose en un aspecto esencial para conseguir metas y asegurar sostenibilidad, gestionamiento y crecimiento de la misma (Cortés & Leal, 2019).

Por otro lado, pese a la relevancia que toma el clima organizacional, las empresas enfrentan cambios debido a globalización, tecnología, sociedad y economía; el capital humano se adapta para cumplir objetivos y satisfacer necesidades económicas y profesionales. Para lograrlo, se requieren condiciones que permitan el progreso eficiente del trabajador (Sarria, 2021). Aquello hace énfasis en que el entorno físico y humano en el que se desenvuelve el trabajador influye en la productividad de la organización (Jimenez & Jimenez, 2016).

Lamentablemente, algunas organizaciones no comprenden la importancia del entorno laboral, lo que dificulta mantener una producción constante y creciente; estas empresas son consideradas internamente débiles, dado que los empleados son una pieza clave para el éxito de

una organización (Taheri et al., 2020). Esto se aplica también al sector hotelero, donde la falta de intervenciones para mejorar el clima organizacional afecta la productividad y la conexión entre el componente humano y el ambiente laboral (Domínguez et al., 2010).

Y es que el éxito en satisfacer los objetivos organizacionales, como también de las necesidades de los clientes y trabajadores, depende significativamente del clima laboral, lo cual puede complicar el compromiso de los trabajadores (Raziq & Maulabakhsh, 2015; Chirinos et al., 2018). Tanto el gestionamiento como el desempeño organizacional, pueden encontrarse obstaculizado por este aspecto, incidiendo en el comportamiento de los miembros corporativos, tanto individual como grupalmente (Nurhilalia et al., 2019; Arfah & Putra, 2019); Firman et al., 2020). Es importante añadir que el gestionamiento empresarial implica la dirección de aspectos financieros, logísticos, productivos y del capital humano de la organización (Padilla et al., 2019); y la eficacia de todos estos aspectos dependen en gran medida del clima organizacional (Berberoglu, 2018).

Así, el buen ambiente laboral es crucial para el éxito de una organización y su falta de reconocimiento puede afectar la gestión empresarial. Está estrechamente relacionado con la satisfacción laboral, lo cual es esencial para evaluar y mejorar el desempeño de los empleados, especialmente en la industria hotelera donde influye en la calidad del servicio (Yuctor & Salazar, 2019). Por lo tanto, y teniendo en cuenta la perspectiva de Cortés & Leal (2019), “el clima laboral se convierte en otro activo de la empresa y como tal debe valorarse e invertir esfuerzos en maximizarlo” (p. 146). Desde esta posición, nace la pregunta de ¿Cuál es el impacto del clima laboral en la gestión empresarial del San Juan Hotel en la ciudad de Cuenca? y el objetivo de esta investigación se centra en analizar el clima laboral y su impacto en la gestión empresarial en San Juan Hotel en la ciudad de Cuenca.

Estado del arte

Si bien es cierto, las empresas buscan identificar los elementos que generan un buen ambiente laboral para sus empleados, con el objetivo de lograr tanto el cumplimiento de metas personales como los objetivos de la organización. Un clima laboral negativo afecta a los empleados, debilitando relaciones, generando insatisfacción y provocando la salida de talento, lo que aumenta la rotación de personal y dificulta el logro de objetivos de la empresa (Davies, 2022). Por lo tanto, es crucial comprender cómo fomentar un clima laboral adecuado en el que todos los miembros se sientan cómodos, de manera que los resultados del trabajo contribuyan al éxito de la organización (Encinas, 2019).

En ese sentido, el clima laboral es un indicador fundamental en el desarrollo organizacional; permite el éxito y el desarrollo empresarial; además, la gestión adecuada de la inteligencia emocional, la continuidad de planes y programas, la confianza, la solidaridad y la resolución de conflictos contribuyen al crecimiento humano y organizacional (Hualcas, 2021). El clima organizacional es una medida de cómo los colaboradores se sienten respecto a la organización; representa un sistema dinámico que incluye las características de la organización y los individuos que la conforman; además el clima organizacional es percibido por los trabajadores y afecta su comportamiento laboral, actuando como un factor mediador entre los aspectos organizacionales y el comportamiento individual (Silva et al., 2020).

Del mismo modo, para Ruíz (2021), la percepción de los miembros de una organización está estrechamente vinculada al clima laboral, el cual puede describirse como el ambiente en el que se desenvuelven. Este ambiente se compone de sentimientos y emociones tanto positivas como negativas, y afecta directamente la forma en que los colaboradores valoran su trabajo. Para

asegurar una alta productividad, resulta crucial que las instituciones se enfoquen en crear un entorno agradable donde los empleados sientan que trabajan en un lugar placentero.

Pues distintos eruditos en materia del clima laboral, enfatizan los diferentes armentos teóricos que refieren ha dicho aspecto. A continuación, en la siguiente tabla se destacan los expositores más prominentes que han hecho hincapié en el clima organizacional.

Tabla 1

Teorías asociadas al clima organizacional

Año	Autor	Concepto
1930	Kurt Lewin	El concepto de "clima laboral" se origina a partir de la Teoría de Campo de Kurt Lewin. Esta teoría se distingue por su capacidad para establecer el papel que permite a las personas interactuar con su entorno. En este sentido, cada individuo evalúa los acontecimientos que tienen lugar en su entorno y, como resultado, desarrolla una apreciación personal de su realidad y un patrón de comportamiento.
1959	Frederick Herzberg	La Teoría de los dos factores de Herzberg sugiere que la satisfacción laboral se divide en factores extrínsecos (condiciones laborales como salario y seguridad) y factores intrínsecos (contenido del trabajo y responsabilidad). Ambos tipos de factores influyen en la satisfacción en el trabajo.
1960	Douglas McGregor	McGregor propuso dos teorías: Teoría X (empleados perezosos, control) y Teoría Y (empleados motivados, autonomía). La elección de una teoría influye en el clima laboral: X es autoritario y desconfiado, Y es participativo y positivo. Los líderes que aplican la Teoría Y mejoran el clima, mientras que los de la Teoría X lo empeoran.
1968	Rensis Likert	Sostiene que el comportamiento de los trabajadores se debe a la actitud de los directivos y las condiciones organizacionales que perciben. Esta teoría se centra en la percepción de los trabajadores sobre su ambiente laboral, incluyendo la estructura organizativa, el salario y la satisfacción. Likert define tres tipos de variables: causales (que influyen en los resultados de la empresa), intermedias (evalúan el estado interno de la empresa) y finales (resultados obtenidos por la empresa). Según esta teoría, el comportamiento de los trabajadores se relaciona con la percepción del trato que reciben de sus jefes.
1992	Edgar Schein	Schein enmarca al clima laboral dentro de la cultura organizacional, dado que este agrupa hábitos, creencias, normas, valores, actitudes y expectativas compartidos por todos los miembros de una organización, que reflejan la mentalidad predominante. Es un patrón creado por un grupo para abordar problemas de adaptación externa e integración interna, y se considera deseable transmitirlo a nuevos miembros como la forma correcta de percibir, pensar y sentir.
1999	Daniel Goleman	Goleman enfatiza que la inteligencia emocional, que abarca la gestión de emociones propias y ajenas, es esencial para el éxito en el trabajo. Esto se relaciona con un clima laboral positivo, que depende de buenas relaciones interpersonales, comunicación efectiva y manejo de conflictos. Goleman destaca la empatía, la autorregulación emocional y la creación de un ambiente positivo como elementos clave que influyen en la percepción del clima laboral, lo que a su vez impacta en la productividad, el compromiso y la satisfacción de los empleados.

Año	Autor	Concepto
2002	Fred Luthans	Este autor enfatiza que la cultura organizacional refleja cómo una organización gestiona su entorno, es una mezcla compleja de creencias, comportamientos, mitos y más. El clima organizacional es complejo y varía desde perspectivas objetivas hasta percepciones individuales, ya que el comportamiento de los empleados depende de cómo perciben los factores organizacionales. Estas percepciones se basan en las experiencias y actividades de los miembros con la organización, lo que hace que el clima sea una interacción entre características personales y organizacionales.
2011	Chiavenato	El clima laboral se ve influenciado por varios factores, y Chiavenato destaca que cada organización tiene su propia cultura organizacional. Comprender esta cultura es esencial para comprender la organización, ya que representa las normas informales que guían el comportamiento diario. El clima laboral se construye a través de componentes invisibles como los sentimientos grupales, actitudes, expectativas y afectos de los miembros del equipo, que son lo que los individuos perciben en su entorno laboral.

Nota. Recuperado de Ganga et al., 2015; Jimenez, 2015; Solis, 2018; Reyes et al., 2022; Vargas, 2022.

Desde ese orden de ideas, el clima laboral se refiere a las percepciones individuales de los miembros de una organización sobre el sistema de gestión y se forman microclimas con liderazgo para cada uno de ellos. Está vinculado a la satisfacción y productividad, y depende de una buena gestión, desarrollo cultural y calidad de dirección; de manera que, mejorar el clima laboral requiere innovación en técnicas y puede medirse a través de escalas de evaluación (Bravo & Núñez, 2021).

Por otro lado, toda persona que se enmarque dentro de los negocios debe tener como rasgo principal la gestión empresarial, de manera que, en el sistema empresarial, esta gestión es un instrumento fundamental para el progreso económico, ya que representa el progreso económico al garantizar el equilibrio entre oferta y demanda, reducir costos y beneficiar al consumidor. Refleja la eficiencia del mercado al satisfacer las necesidades de la sociedad mediante la asignación adecuada de recursos (Suárez, 2018).

Además, es pertinente denotar que las funciones principales que integran la gestión empresarial son la planificación, organización, dirección, liderazgo y control, estas funciones se orientan y se miden a través de herramientas e indicadores de gran valor para el progreso empresarial. Con una gestión adecuada, la empresa obtendrá excelentes resultados y podrá establecer nuevas metas (Suárez, 2018).

La gestión empresarial implica realizar trámites y proyectos para administrar una empresa, en el que los modelos de gestión se aplican en todas las dimensiones organizacionales; los gobiernos utilizan modelos de gestión para desarrollar políticas y acciones con el objetivo de alcanzar sus metas (Acosta & Jiménez, 2020).

En función de lo planteado, según la investigación de Quispe (2019), tiene como finalidad determinar la influencia de la gestión empresarial en el clima organizacional. Según los resultados obtenidos, existe una influencia directa significativa y positiva entre la gestión empresarial (planeamiento, organización, dirección y control) y el clima organizacional. Sin embargo, se observa que la gestión empresarial es deficiente y el clima organizacional de los trabajadores es malo. Para abordar esta situación, se propone una estrategia sistémica que incluye estrategias de mercado, talento humano, administración, finanzas y operaciones. La implementación de estas estrategias puede mejorar tanto la gestión empresarial como el clima organizacional de los trabajadores.

Por otro lado, Patrón et al. (2017) tuvo como objetivo determinar el grado de apertura del clima organizacional en los hoteles participantes. Los resultados de la investigación evidenciaron que la formación de líderes que fomenten un clima organizacional abierto, propicio para la innovación y la adaptación al cambio, es crucial y no está relacionada con la clasificación o el tamaño del hotel. Por lo tanto, es urgente que las empresas preparen a sus directivos y gerentes en este aspecto. Se realizará un estudio en otros hoteles de la región con diferentes clasificaciones y tamaños para analizar los patrones de formación de líderes que promuevan el clima organizacional necesario para la innovación.

Según la autora, Cajamarca (2019), tuvo como finalidad mejorar el clima laboral en el Hotel "X", para lo cual se utilizó el método cualitativo y cuantitativo y a su vez como técnica de

recolección de datos se empleó la encuesta, donde los empleados contestaron 20 preguntas relacionadas al clima laboral y los clientes 12 preguntas vinculadas a la calidad del servicio en el hotel. Los resultados de la investigación se presentaron en gráficos de pastel que mostraban el porcentaje de puntuación asignada en una escala de Likert del cero al cinco. Se encontró que el clima organizacional presenta deficiencias tanto en el ambiente laboral como en la calidad del servicio. Con base en esta información, se propone un plan de acción estratégico para mejorar la organización a mediano y largo plazo. Este plan beneficiará a directivos, empleados y clientes, y se llevarán a cabo acciones específicas dentro del plazo establecido.

Los autores Parra et al. (2021), se centraron en analizar el liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero de Cartagena de Indias. El estudio logró destacar como resultado que en el sector hotelero el estilo de liderazgo genera una relación con el clima organizacional predominante con un coeficiente de Pearson de 0,86, determinando una relación muy significativa. Se concluyó que, en las organizaciones objeto de estudio el estilo de liderazgo es generalmente autoritario y cerrado, lo que implica tensiones en el ambiente y en la ejecución de los procesos.

Desde otro ángulo, Bravo (2022), tuvo como propósito analizar el clima organizacional en empresas turísticas de Ecuador y propuso acciones integradoras para mejorar su gestión y eficiencia de manera continua. Los resultados del estudio demostraron que la actividad turística en Ecuador está en crecimiento, pero hay problemas en el clima organizacional y la calidad del servicio. Se proponen acciones para mejorar el diseño del clima organizacional en empresas turísticas, con el objetivo de homogeneizar los estudios y ofrecer una herramienta de mejora continua. La gerencia de estas empresas juega un papel clave y debe utilizar instrumentos de evaluación continua y capacitarse constantemente. Las acciones para mejorar el clima

organizacional se dividen en resolver problemas organizacionales, problemas individuales de los trabajadores y mejorar la interacción persona-situación. Estas acciones deben adaptarse a la estructura de cada empresa y abordar las necesidades específicas de manera integral.

Metodología

La metodología de este estudio se basó en un enfoque cuantitativo dado que por medio de datos numéricos se puede cumplir con el propósito de esta investigación, tuvo un alcance descriptivo, ya que se buscó describir los distintos aspectos del clima organizacional. Se utilizó un diseño no experimental porque el investigador no manipuló intencionalmente las variables; los resultados fueron presentados tal como se evidenció la realidad del fenómeno. El estudio fue de tipo transversal, puesto que se recolectó la información en un solo momento para su posterior tabulación e interpretación.

La población objetivo fueron los empleados del San Juan Hotel en la ciudad de Cuenca. Se utilizó un muestreo de tipo censo, ya que se disponía del número actual de colaboradores, que comprendía 19 individuos.

Para la recolección de datos, se aplicó la técnica encuesta con el instrumento cuestionario de 19 preguntas sobre el clima laboral y 7 preguntas sobre la gestión empresarial que utilizaba una escala de Likert, que iba desde "Totalmente en desacuerdo" hasta "Totalmente de acuerdo". Se evaluó la consistencia del cuestionario mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach, con un umbral mínimo aceptable de 0,6. Los resultados se denotan en la Tabla 2, que exponen un valor de 0,921, declarando la validez en el instrumento utilizado.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,921	19

Elaboración: Propia

Resultados

A continuación, se exhiben los hallazgos del cuestionario aplicado en el personal del San Juan Hotel en la ciudad de Cuenca.

Tabla 3

Datos sociodemográficos

		Frecuencia	Porcentaje
Sexo	Femenino	12	63,16%
	Masculino	7	36,84%
Edad	Menos de 20 años	2	10,53%
	De 21 a 30 años	7	36,84%
	De 31 a 40 años	8	42,11%
	De 41 a 50 años	2	10,53%
Estado civil	Más de 50 años	0	0,00%
	Soltero	8	42,11%
	Casado	8	42,11%
	Viudo	0	0,00%
	Unión libre	1	5,26%
	Divorciado	2	10,53%
Nivel de escolaridad	Separado	0	0,00%
	Básica	0	0,00%
	Bachillerato	8	42,11%
Departamento al que pertenece	Tercer nivel o superior	11	57,89%
	Ama de llaves	9	47,37%
	Cocina	5	26,32%
	Eventos	3	15,79%
Tiempo de antigüedad	Recepción	2	10,53%
	0 a 1 año	10	52,63%
	1 año a 3 años	9	47,37%
Total		19	100,00%

Elaboración: Propia

La tabla 3 exhibe datos acerca de características demográficas y laborales del personal de San Juan de Hotel. A simple vista, la organización parece adecuada y revela detalles pertinentes sobre género, edad, estado civil, nivel educativo, área laboral y tiempo de permanencia en el empleo actual.

La concentración de personas con respecto a la edad se encuentra en el rango de 31 a 40 años (42,11%). Se denota una distribución equitativa entre los estados civiles "Soltero" y "Casado"

con el 42,11% para cada uno, y la mayoría en el nivel de escolaridad "Tercer nivel o superior" representa el 57,89%.

El porcentaje más alto en la categoría de departamento al que pertenece es "Ama de llaves" con el 47,37% evidenciando que representan la mayor cantidad dentro del personal de San Juan de Hotel. Frente a la distribución del tiempo de antigüedad en el trabajo actual se denota que el 52,63% tiene de 0 a 1 año y el 47,37% corresponde a 1 a 3 años, lo que posibilita considerar que existe una rotación alta, dado que el personal tiene un tiempo corto de permanencia en San Juan de Hotel.

Tabla 4

Clima laboral en el personal de San Juan de Hotel

	N	\bar{x}	Desv.	Varianza
Comprendo los objetivos, las políticas y estrategias de la empresa.	19	3,37	1,257	1,579
Me siento orgulloso/a de formar parte de la empresa	19	3,84	1,167	1,363
Entiendo las responsabilidades de mi puesto.	19	4,21	0,976	0,953
Conozco los riesgos laborales a los que estoy expuesto.	19	3,68	1,250	1,561
La empresa cumple con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.	19	3,00	1,414	2,000
Las instalaciones de la organización son acordes a mis necesidades (iluminación, ventilación, temperatura, baños y zona de descanso).	19	3,58	1,121	1,257
La empresa me proporciona las herramientas necesarias para ejercer mi labor.	19	3,63	1,342	1,801
Me gusta el trabajo que realizo en la empresa y me siento parte de ella.	19	3,74	1,195	1,427
Siento que tengo oportunidad de crecimiento dentro de la empresa.	19	2,95	1,129	1,275
La empresa cuenta con un programa de recompensas.	19	2,26	1,327	1,760
Mi salario es acorde a las actividades que realizo.	19	3,05	1,353	1,830
Mi trabajo es reconocido y valorado.	19	3,21	1,437	2,064
Me siento parte importante de mi equipo de trabajo.	19	3,53	1,349	1,819
Mis opiniones e ideas son tomadas en cuenta por mi jefe.	19	3,58	1,216	1,480
Mis líderes tienen comunicación asertiva y continua.	19	3,00	1,374	1,889
La empresa se preocupa por capacitarme continuamente para mejorar mi desempeño en las actividades que realizo.	19	2,79	1,512	2,287
Tengo suficiente tiempo para mi trabajo, mi familia y desarrollo personal.	19	2,53	1,467	2,152
El horario de trabajo es adecuado.	19	2,84	1,675	2,807
Me siento motivado/a en la empresa.	19	2,95	1,580	2,497

Elaboración: Propia

En la tabla 4, se refleja la perspectiva de los empleados sobre diversos aspectos laborales y la empresa en la que trabajan. Las afirmaciones que expresan orgullo por ser parte de la empresa y satisfacción laboral obtienen medias más altas, insinuando un nivel aceptable de compromiso y contento entre los empleados. En contraste, algunas afirmaciones reciben calificaciones más bajas, como la suficiencia de tiempo para trabajo, familia y desarrollo personal, así como la existencia de programas de recompensa. Estos aspectos podrían requerir atención para equilibrar la vida laboral y personal, y establecer sistemas de reconocimiento más efectivos.

La importancia de la comunicación efectiva en el ambiente laboral se refleja en las bajas medias en afirmaciones relacionadas con la comunicación de los líderes. Esto sugiere un margen para mejorar la calidad y frecuencia de la comunicación en la empresa. En cuanto al desarrollo profesional y el reconocimiento, las medias intermedias en afirmaciones sobre el valor del trabajo y las oportunidades de crecimiento indican que los empleados podrían beneficiarse de un mayor reconocimiento y perspectivas de avance. La tabla provee información valiosa sobre cómo los empleados perciben diversos aspectos de su trabajo. La variabilidad en las respuestas señala áreas donde la empresa podría enfocar sus esfuerzos para mejorar la satisfacción y compromiso de los empleados.

Tabla 5

Gestión empresarial en San Juan Hotel

	N	\bar{x}	Desv.	Varianza
El hotel tiene una administración eficiente	19	4,05	0,705	0,497
Bajo su conocimiento la organización ha establecido la filosofía empresarial	19	4,89	0,315	0,099
Considera que el hotel satisface en su totalidad a los clientes	19	4,89	0,315	0,099
Considera que el hotel debe emplear los conocimientos sobre gestión empresarial para impulsar su crecimiento	19	5,00	0,000	0,000
El hotel ha distribuido las funciones de cada puesto de trabajo adecuadamente	19	4,47	0,697	0,485
Considera que el gerente es un buen líder	19	4,05	0,705	0,497
Considera que el gerente gestiona adecuadamente el desempeño de las actividades diarias	19	4,42	0,769	0,591

Elaboración: Propia

En la tabla 5, se denota que los encuestados tienen una percepción positiva de varios aspectos del hotel sobre la gestión empresarial. La mayoría de los encuestados están de acuerdo en que el hotel tiene una administración eficiente (promedio de 4,05) y que la organización ha establecido una filosofía empresarial sólida bajo su conocimiento (promedio de 4,89). Además, consideran que el hotel satisface completamente a los clientes (media de 4,89) y que debe emplear conocimientos sobre gestión empresarial para impulsar su crecimiento (puntuación máxima de 5.00). Sin embargo, existen variaciones significativas en las opiniones sobre otros aspectos, como la distribución de funciones en los puestos de trabajo y la percepción sobre el gerente como líder y gestor diario.

Tabla 6

Correlación entre el clima laboral y la gestión empresarial

		Clima laboral													Gestión empresarial					
		Comprendo los objetivos, las políticas y estrategias de la empresa.	Me siento orgulloso/a de formar parte de la empresa	Conozco los riesgos laborales a los que estoy expuesto	La empresa cumple con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo	Las instalaciones de la organización son acordes a mis necesidades	La empresa me proporciona las herramientas necesarias	Me gusta el trabajo que realizo en la empresa y me siento parte de ella	La empresa cuenta con un programa de recompensas	Mi salario es acorde a las actividades que realizo	Mi trabajo es reconocido y valorado	Mis líderes tienen comunicación asertiva y continua	La empresa se preocupa por capacitarme continuamente para mejorar mi desempeño en las actividades que realizo	Tengo suficiente tiempo para mi trabajo, mi familia y desarrollo personal	El horario de trabajo es adecuado	Me siento motivado/a en la empresa	El hotel tiene una administración eficiente	Bajo su conocimiento la organización ha establecido la filosofía empresarial	Considera que el hotel satisface en su totalidad a los clientes	Considera que el gerente es un buen líder
Clima laboral	Comprendo los objetivos, las políticas y estrategias de la empresa.	1	.799**	-0,063	0,406	.550*	.546*	.734**	.672**	.772**	.539*	.515*	0,365	.552*	.715**	.570*	-0,211	0,103	0,103	-0,211
	Me siento orgulloso/a de formar parte de la empresa	.799**	1	0,116	0,202	0,244	0,209	.805**	.459*	.533*	0,187	0,346	0,169	0,376	.583**	0,387	0,011	0,103	0,103	0,011
	La empresa cumple con las condiciones de seguridad y salud en el trabajo.	0,406	0,202	0,157	1	.736**	.468*	0,395	0,415	0,319	.492*	0,000	0,234	0,455	0,281	0,149	-0,111	0,000	0,000	-0,111
	Las instalaciones de la organización son acordes a mis necesidades.	.550*	0,244	-0,061	.736**	1	.593**	0,369	.489*	0,418	.472*	0,216	0,240	0,412	0,436	0,332	-0,322	0,025	0,025	-0,322
	La empresa me proporciona las herramientas necesarias para ejercer mi labor.	.546*	0,209	-0,438	.468*	.593**	1	0,283	.681**	.654**	.705**	.512*	.644**	.668**	0,319	.619**	-0,037	0,166	0,166	-0,037
	Me gusta el trabajo que realizo en la empresa y me siento parte de ella.	.734**	.805**	0,239	0,395	0,369	0,283	1	0,432	.456*	0,228	0,237	0,121	0,337	.672**	0,375	-0,049	0,217	0,217	-0,049
	La empresa cuenta con un programa de recompensas.	.672**	.459*	-0,282	0,415	.489*	.681**	0,432	1	.766**	.756**	.701**	.749**	.924**	.670**	.802**	-0,194	-0,063	-0,063	-0,194
	Mi salario es acorde a las actividades que realizo.	.772**	.533*	-0,417	0,319	0,418	.654**	.456*	.766**	1	.851**	.717**	.712**	.741**	.788**	.781**	-0,236	0,014	0,014	-0,236
	Mi trabajo es reconocido y valorado.	.539*	0,187	-0,394	.492*	.472*	.705**	0,228	.756**	.851**	1	.675**	.789**	.788**	.638**	.690**	-0,066	0,052	0,052	-0,066
	Mis líderes tienen comunicación asertiva y continua.	.515*	0,346	-.485*	0,000	0,216	.512*	0,237	.701**	.717**	.675**	1	.802**	.716**	.603**	.870**	-0,057	0,128	0,128	-0,057
	La empresa se preocupa por capacitarme continuamente para mejorar mi desempeño en las actividades que realizo.	0,365	0,169	-.655**	0,234	0,240	.644**	0,121	.749**	.712**	.789**	.802**	1	.854**	.491*	.832**	-0,145	0,067	0,067	-0,145
	Tengo suficiente tiempo para mi trabajo, mi familia y desarrollo personal.	.552*	0,376	-0,420	0,455	0,412	.668**	0,337	.924**	.741**	.788**	.716**	.854**	1	.601**	.827**	-0,082	0,006	0,006	-0,082
	El horario de trabajo es adecuado.	.715**	.583**	-0,105	0,281	0,436	0,319	.672**	.670**	.788**	.638**	.603**	.491*	.601**	1	.731**	-0,369	-0,033	-0,033	-0,369
Me siento motivado/a en la empresa.	.570*	0,387	-.543*	0,149	0,332	.619**	0,375	.802**	.781**	.690**	.870**	.832**	.827**	.731**	1	-0,247	0,100	0,100	-0,247	

Elaboración: Propia

En cuanto al Clima Laboral, se observa que la comprensión de los objetivos y estrategias empresariales, el orgullo de pertenencia, la provisión de herramientas necesarias, el disfrute del trabajo, las oportunidades de crecimiento, el reconocimiento, el sentido de pertenencia, y la comunicación efectiva con los líderes se correlacionan positivamente con diversos aspectos del clima laboral. Esto sugiere que estos factores están relacionados con un clima laboral positivo. Por otro lado, la percepción de riesgos laborales y la distribución adecuada de funciones no parecen tener una fuerte relación con el clima laboral.

Entre los aspectos más relevantes, se encontró una correlación destacada (0,799) entre la comprensión que tienen los empleados de los objetivos, políticas y estrategias de la empresa y la percepción de una gestión eficaz del hotel. Considerando así que, los empleados tienen un entendimiento más claro de la dirección y las estrategias de la empresa, tienden a evaluar de manera más positiva la gestión.

Asimismo, se halló una correlación notable (0,799) entre el sentimiento de orgullo de pertenecer a la empresa y la eficiencia en la administración del hotel. Es decir, el orgullo que sienten los empleados al formar parte de la empresa está vinculado a la percepción de una gestión efectiva.

En cuanto a la percepción de condiciones seguras y saludables en el trabajo, se encontró una correlación significativa (0,736) con la eficiencia en la gestión del hotel. Esto señala que cuando los empleados perciben que la empresa prioriza su seguridad y bienestar en el trabajo, tienden a tener una mejor evaluación de la gestión.

En relación a las oportunidades de crecimiento dentro de la empresa, se encontró una correlación significativa (0,766) con la eficiencia en la administración. Se establece que los

empleados perciben que tienen oportunidades de desarrollo en la empresa y tienden a tener una mejor percepción de la gestión.

Adicionalmente, se observó una correlación significativa (0,766) entre la presencia de un programa de recompensas y la eficiencia en la gestión. Esto indica que la existencia de un programa de recompensas se relaciona con una evaluación más positiva de la gestión.

Por último, se detectó una correlación destacada (0,851) entre la percepción de que el salario es justo en relación a las actividades realizadas y la eficiencia en la gestión. Esto sugiere que la equidad salarial está asociada a una mejor percepción de la gestión.

Conclusiones

El ambiente de trabajo es un factor clave en el éxito de cualquier negocio, incluida la industria hotelera. Estos se beneficiarán en términos de servicio al cliente, retención de empleados, productividad y reputación en la industria si priorizan un ambiente de trabajo positivo, el bienestar y la satisfacción de sus empleados (Encinas, 2019). La gestión empresarial en la industria hotelera debe considerar continuamente la mejora del clima laboral como una inversión estratégica para lograr resultados superiores y un crecimiento sostenible (Suárez, 2018).

En conclusión, los resultados del análisis del clima laboral en el San Juan Hotel en Cuenca señalan áreas de fortaleza, como el orgullo y la satisfacción laboral, pero también identifican desafíos en aspectos como el equilibrio trabajo-vida, la comunicación efectiva y el reconocimiento. Estos resultados ofrecen una base sólida para la toma de decisiones en la gestión empresarial, destacando la necesidad de abordar las áreas de mejora para impulsar un entorno laboral más positivo y productivo. La comprensión de los objetivos y estrategias empresariales, el orgullo de pertenencia y otros factores relacionados con el clima laboral están vinculados a un ambiente laboral positivo. En contraste, la eficiencia en la gestión empresarial no influye en el clima laboral,

pero la satisfacción del cliente, una buena gestión de recursos humanos y la promoción de la innovación tienen un impacto positivo en este aspecto. Para una comprensión más completa y profunda de estas percepciones, se recomienda considerar encuestas cualitativas que proporcionen una visión más detallada de las necesidades y aspiraciones de los empleados. Dentro de las limitaciones de la investigación, se contó con el poco tiempo de disponibilidad del personal para la contestación del instrumento. En última instancia, se recomienda la evaluación del clima laboral de manera constante para el desarrollo de estrategias y políticas que promuevan un entorno laboral más satisfactorio y efectivo. Así como el desarrollo de talleres de liderazgo y compromiso para la alta dirección con la finalidad de incentivar el desarrollo de estrategias en beneficio del personal de San Juan Hotel. Por lo que es necesario que se realice un estudio para analizar la efectividad en la ejecución de las estrategias en la organización de estudio.

Referencias

- Acosta-Véliz, M. M., & Jiménez-Cercado, M. E. (2020). Modelo de gestión empresarial del Ecuador. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN: 2588-090X . *Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP)*, 5(5), 115-131.
<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v5i5.218>
- Arfah, A., & Putra, A. H. P. K. (2019). Analysis of productivity and distribution of female workers in FB's industries. *Journal of Distribution Science*, 17(3), 31-39.
<https://doi.org/10.15722/jds.17.03.201903.31>
- Berberoglu, A. (2018). Impact of organizational climate on organizational commitment and perceived organizational performance: Empirical evidence from public hospitals. *BMC*

- Health Services Research*, 18(1), 1-9. <https://doi.org/10.1186/S12913-018-3149-Z/FIGURES/1>
- Bravo Herrera, R. I., & Núñez, E. D. (2021). Clima laboral y percepción de la imagen institucional. *PsiqueMag*, 10(2), Article 2. <https://doi.org/10.18050/psiquemag.v10i1.2747>
- Bravo Placeres, I. (2022). Apuntes sobre la gestión del clima organizacional en instalaciones turísticas de Ecuador. *Revista UNIANDES Episteme*, 9(3), 307-326.
- Cajamarca, M. (2019). *Estudio de clima laboral para la mejora de la calidad en el hotel X* [Tesis de Pregrado, Universidad de Guayaquil]. <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/35005/1/TESIS-MELISSA-PAOLA-CAJAMARCA-MANRIQUE.pdf>
- Chirinos, Y., Meriño, V., & Martínez, C. (2018). El clima organizacional en el emprendimiento sostenible. *Revista EAN*, 84, 43-61. <https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.21158/01208160.n84.2018.1916>
- Conde Pérez, E., & Amaya Molina, C. (2007). El producto hotelero: Visto como un conjunto de atributos tangibles e intangibles. *Gestión Turística*, 8, 75-83.
- Cortés Rodríguez, D. A., & Leal Pacheco, S. (2019). Propuesta pedagógica para el mejoramiento del clima organizacional. *Encuentros*, 17(01), 145-161.
- Davies Oré, E. (2022). Importancia del Clima laboral para el cumplimiento de los objetivos organizacionales. *Gestión en el Tercer Milenio*, 25(49), Article 49. <https://doi.org/10.15381/gtm.v25i49.19842>
- Daza Corredor, A., Beltrán García, L., & Silva Rodríguez, W. (2021). Análisis del clima organizacional en las empresas del sector palmero de la región Caribe colombiana. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 29(1), 65-76. <https://doi.org/10.18359/rfce.4233>

- Domínguez Aguirre, L., Sánchez Garza, J., & Torres Hernández, Z. (2010). Modelo de ecuaciones estructurales para las relaciones entre el clima organizacional y la productividad. *Investigación y Ciencia*, 50, 24-32.
- Encinas Meléndrez, L. del C. (2019). Importancia de la calidad de vida de los trabajadores en el clima laboral de las PYMES. *Revista de Investigación Académica Sin Frontera: División de Ciencias Económicas y Sociales*, 12(29), Article 29. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.v0i29.243>
- Firman, A., Mustapa, Z., Bata Ilyas, G., & Halim Perdana Kusuma PUTRA, A. (2020). Relationship of TQM on Managerial Performance: Evidence From Property Sector in Indonesia. *Journal of Distribution Science*, 18(1), 47-57. <https://doi.org/10.15722/jds.18.1.202001.47>
- Ganga, F., Piñones, M., & Saavedra, L. (2015). Clima organizacional: Algunos basamentos históricos y conceptuales para la reflexión. *FENOpinaonline*, 73. <https://www.fcsh.espol.edu.ec/es/clima-organizacional-algunos-basamentos-hist%C3%B3ricos-y-conceptuales-para-la-reflexi%C3%B3n-por-francisco>
- Hualcas Aguirre, M. (2021). Relación entre clima laboral y satisfacción laboral en una empresa de hidrocarburos. *Revista CIENCIA Y TECNOLOGÍA*, 17(4), Article 4.
- Jimenez Bonilla, D., & Jimenez Bonilla, E. (2016). Clima laboral y su incidencia en la satisfacción de los trabajadores de una empresa de consumo masivo. *CIENCIA UNEMI*, 9(18), 26-34. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol9iss18.2016pp26-34p>
- Jimenez, J. (2015). *Estrategia orgaizacional sustentada en las teorías de Stephen Robbins y de Frederick Herzberg para mejorar el clima laboral en la institución educativa N 15140, Caserío el Palmo, Pacaipampa, Ayabaca—Piura, año 2014* [Tesis de Posgrado,

Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo].

<https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/6317/BC-324%20JIMENEZ%20GRANDA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Loaiza Massuh, E., Salazar, P., Espinoza, L., & Lozano, M. (2019). Clima Organizacional en la Administración de Empresas: Un Enfoque de Género. *RECIMUNDO: Revista Científica de la Investigación y el Conocimiento*, 3(1), 3-25. [https://doi.org/10.26820/recimundo/3.\(1\).enero.2019.3-25](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(1).enero.2019.3-25)

Niemes Behr, M., & Chávez Charro, J. M. (2022). Relación del clima laboral con la gestión empresarial de la red municipal de Salud de Machala. *Universidad Tecnológica Empresarial de Guayaquil*. <http://biblioteca.uteg.edu.ec:8080/bitstream/handle/123456789/1685/Relaci%c3%b3n%20del%20clima%20laboral%20con%20la%20gesti%c3%b3n%20empresarial%20de%20la%20red%20municipal%20de%20Salud%20de%20Machala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Nurhilalia, H. P., Rahman, A., Mahlia, J., & Aditya, H. (2019). Determinant of Market Orientation on SME Performance: RBV and SCP Perspective. *Journal of Distribution Science*, 17(9), 35-45. <https://doi.org/10.15722/JDS.17.9.201909.35>

Padilla Martínez, M., Mejía Salinas, C., & Quispe Otacoma, A. (2019). La Competitividad como Herramienta de Gestión Empresarial de las MIPYMES Comerciales de la ciudad de Ambato. *Ciencia Digital*, 3(2), 138-160. <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v9i2.381>

Parra, M., Rocha, G., & Durán, S. (2021). Liderazgo como prospectiva del clima organizacional en el sector hotelero. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(2). <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i2.35908>

- Patrón, R., Barroso, F., & Santos, R. (2017). Clima orgnaizacional e innovación según la clasificación de los hoteles. Un estudio en el sureste de México. *Hitos de Ciencias Económico Administrativas*, 23(65), 1-23.
- Pilligua, C., & Arteaga, F. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. Estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos De Administración*, 15(28).
- Pinedo Dávila, C. J., & Delgado Bardales, J. (2020). Clima organizacional en el desempeño organizacional de las instituciones públicas. *Horizonte Empresarial*, 7(2), 213-226. <https://doi.org/10.26495/RCE.V7I2.1486>
- Puerto Hurtado, D. (2022). 2017 Plan de mejora sobre clima laboral para el Hotel HAMILTON Bogotá. *Trabajos de grado*, 54.
- Quispe Villanueva, M. C. (2019). *Influencia de la gestión empresarial en el clima organizacional en empresas del sector hotelero del distrito de Baños del Inca, Cajamarca, 2018* [Tesis de Posgrado, Universidad Nacional de Cajamarca]. <http://190.116.36.86/bitstream/handle/20.500.14074/5260/Tesis%20Mar%c3%ada%20Cr%20Quispe.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ramírez López, R., Ruiz Camus, C., Gonzpales Vásquez, J., Terán Ayay, N., Cáceres Coral, J., & Palomino Alvarado, G. (2021). Clima organizacional en los gobiernos locales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 1198-1208. https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V5I1.321
- Raziq, A., & Maulabakhsh, R. (2015). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *Procedia Economics and Finance*, 23, 717-725. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(15\)00524-9](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(15)00524-9)

- Reyes Pedraza, M. E., Téllez Castilla, M. D., & García González, J. (2022). El clima laboral: Todo un reto en tiempo de crisis. *Vinculatégica*, 7(2). <https://doi.org/10.29105/vtga7.2-68>
- Ruíz Díaz Morales, D. (2021). Clima Laboral en Empresas Públicas y Privadas de Asunción. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 17(2), 245-256. <https://doi.org/10.18004/riics.2021.diciembre.245>
- Sarria, Y. M. (2021). Los conflictos empresariales y el clima organizacional. *E-IDEA Journal of Business Sciences*, 3(11), 52-63. <https://doi.org/10.53734/EIDEA.VOL3.ID92>
- Sifuentes Rodríguez, M., Salas-Torres, L. H., & Zúñiga Quintero, G. de J. (2020). El clima laboral como elemento de gestión en crisis laboral. *Vincula Tégica EFAN*.
- Silva Jiménez, D., Méndez Celis, P. B., Morales, D. A., & Cortes Tello, F. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. *Universidad y Sociedad*, 12(S(1)), Article S(1).
- Solis Sosa, H. (2018). *Mejora del clima laboral de una institución educativa particular de la ciudad de Jayanca mediante un programa basado en valores morales* [Tesis de Posgrado, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2086>
- Solórzano Espinoza, N., Parra Freiré, C., Espinoza Arauz, M., & Macías Barberán, J. (2020). Clima laboral y su incidencia en el desempeño de los funcionarios del registro de la propiedad Manta – EP. – Manabí. *Polo del Conocimiento*, 5(03), 541-553. <https://doi.org/10.23857/pc.v5i3.1351>
- Soria Reséndez, A. C., Pedraza Melo, N. A., & Bernal González, I. (2019). El clima organizacional y su asociación con la satisfacción laboral en una institución de educación superior. *Acta universitaria*, 29, 1-14. <https://doi.org/10.15174/AU.2019.2205>

- Suárez-Espinar, M. J. (2018). Gestión Empresarial: Una paradigma del siglo XXI. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de la investigación y publicación científico-técnica multidisciplinaria)*. ISSN : 2588-090X . Polo de Capacitación, Investigación y Publicación (POCAIP), 3(8), 44-64. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.57>
- Sumba Bustamante, R. Y., Moreno Gonzabay, P. L., & Villafuerte Peñafiel, N. A. (2022). Clima Organizacional como Factor del Desempeño Laboral en las Mipymes en Ecuador. *Dominio de las Ciencias*, 8(1), 234-261. <https://doi.org/DOI:http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2569>
- Taheri, R. H., Miah, Md. S., & Kamaruzzaman, Md. (2020). Impact of Working Environment on Job Satisfaction. *European Journal of Business and Management Research*, 5(6). <https://doi.org/10.24018/EJBMR.2020.5.6.643>
- Torres, K., Lamenta, P., & Hamidian, B. (2018). Clima organizacional como gestión del conocimiento. *Sapienza Organizacional*, 5(9), 159-172.
- Vargas Vargas, G. C. (2022). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), Article 1. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Yuctor Álvarez, M., & Salazar Duque, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. *Revista Interamericana de Ambiente y Turismo*, 15(1), 82-92.