



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y
HOTELERÍA

“Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive del distrito de Miraflores - Lima, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

AUTORA:

Claudia Jimdriska Olivares Santiago

ASESORA:

Mg. Luz Irene Asencio Reyes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de empresas turísticas y de centros de esparcimientos

LIMA – PERÚ

2017

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado



Mg. Walter Enrique Zuñiga Porras

Presidente



MBA. López Uribe Manuel Alexander

Secretario



Mg. Asencio Reyes Luz Irene

Vocal

DEDICATORIA

Dedico esta tesis a mi madre, Milagros, por su esfuerzo constante para ayudarme a cumplir este sueño que siempre fue de los dos y por ser el mejor ejemplo para mí. Y a mi hijo, Gianluca, que está en camino, pues fue el quien le dio mayor sentido a todo lo que hago, y es por el por quien ahora tengo más metas trazadas.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme estar aquí y brindarme sabiduría y llenarme de tantas bendiciones.

A mi familia por apoyarme siempre en todas las decisiones que tomo.

A mi asesora de tesis Mg. Luz Irene Reyes por ser me guía en este gran proyecto de vida.

DEDICATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Claudia Jimdriska Olivares Santiago con DNI N° 72391694, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 05 de diciembre del 2017



Olivares Santiago Claudia Jimdriska

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Título de la Universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "**Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive, Miraflores – 2017**", la cual incluye los capítulos de Introducción, metodología, resultados, conclusiones y recomendaciones. El objetivo de la presente tesis fue, determinar el nivel de satisfacción laboral del área operativa en el Hotel San Agustín Exclusive – Miraflores, Lima 2017, esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración en turismo y hotelería.

Atte,



Claudia Jimdriska Olivares Santiago

Índice

	Pág.
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del jurado	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Declaratorio de autenticidad	vi
Presentación	vii
Índice	viii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	
1.1. Realidad problemática	13
1.2. Trabajos previos	15
1.3. Teorías relacionadas al tema	18
1.4. Formulación del problema	23
1.4.1. General	23
1.4.2. Específicos	23
1.5. Justificación del estudio	23
1.6. Objetivos	24
1.6.1. General	24
1.6.2. Específicos	24
II. MÉTODO	
2.1. Diseño de investigación	27
2.1.1. Según su finalidad	27
2.1.2. Según su nivel y profundidad	27
2.1.3. Según su enfoque	27
2.2. Variables, Operacionalización	28
2.2.1. Operacionalización de la variable	28

2.3.	Población y muestra	29
2.3.1.	Población	29
2.3.2.	Censo	29
2.4.	Técnicas e instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad.	30
2.4.1.	Técnicas de recolección de datos.	30
2.4.2.	Instrumentos	30
2.4.3.	Validación y confiabilidad del instrumento.	30
2.5.	Métodos de análisis	33
2.6.	Aspecto éticos	34
III.	RESULTADOS	
3.1.	Estadística descriptiva de los resultados obtenidos	36
3.1.1.	Resultado obtenido de la variable “Nivel de Satisfacción laboral”	36
3.1.2.	Resultado obtenido por dimensiones.	36
IV.	DISCUSIÓN	38
V.	CONCLUSIÓN	41
VI.	RECOMENDACIONES	42
VII.	REFERENCIAS	43
	ANEXOS	
	ANEXO A: Instrumento de investigación	46
	ANEXO B: Matriz de consistencia	47
	ANEXO C: Validación del instrumento	49
	ANEXO D: Estadística total de los elementos del Alfa de Crombach	54
	ANEXO E: Análisis turnitin	55
	ANEXO F: Base de datos de la prueba piloto	56
	ANEXO G: Frecuencia estadística por ítems	57
	ANEXO H: Ficha técnica del instrumento	89
	ANEXO I: Población	90

RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue de tipo aplicada, de nivel de investigación no correlacional y de diseño no experimental y tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral del área operativa en el Hotel San Agustín Exclusive – Miraflores, Lima 2017. Se utilizó la teoría de satisfacción de Locke, la muestra estuvo conformada por los 30 colaboradores del hotel. La validez de esta investigación se obtuvo tras el juicio de cinco expertos y la confiabilidad de la misma a través del Alfa de Crombach, Los datos obtenidos fueron procesados y analizados por el programa SPSS versión 22. Los resultados indican que según el 73%, se determinó que los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive se encuentran en un nivel de Satisfecho debido a que se están satisfechos en sus puestos de trabajo, disfrutan del trabajo que realizan, consideran que el trabajo que realizan es de gran facilidad, se encuentra conforme con la supervisión que realizan de su trabajo, trabajan de manera armoniosa con sus compañeros, cuentan con el apoyo de sus compañeros y cuentan con buenos amigos dentro del hotel.

Palabras Clave: Satisfacción laboral, hotel, colaborador

ABSTRACT

The present research work was of an applied type, of a non-correlational level of research and of non-experimental design, and its main objective was to determine the level of job satisfaction in the operational area at the Hotel San Agustín Exclusive - Miraflores, Lima 2017. The Locke's satisfaction theory, the sample consisted of the 30 hotel employees. The validity of this research was obtained after the trial of five experts and the reliability of the same through the Crombach's Alpha. The data obtained were processed and analyzed by the SPSS program, version 22. The results indicate that according to 73%, determined that the employees of the Hotel San Agustín Exclusive are at a Satisfied level because they are satisfied in their jobs, enjoy the work they do, consider that the work they do is very easy, is in accordance with the They supervise their work, work harmoniously with their colleagues, have the support of their colleagues and have good friends at the hotel.

Keywords: Job satisfaction, hotel, collaborator