



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y  
HOTELERÍA

“NIVEL DE COMPROMISO Y SATISFACCION LABORAL EN LOS  
COLABORADORES DEL HOTEL LOS PORTALES CUATRO  
ESTRELLAS -PIURA, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA  
EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERIA

AUTORA:

Valdiviezo Chunga MalvyLely.

ASESOR:

Mg. Alvaro Wladimir Vásquez Vásquez

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Empresas Turísticas y centros de Esparcimiento

PIURA – PERÚ

2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

JORNADA DE INVESTIGACIÓN N° 2

ACTA DE SUSTENTACIÓN

El Jurado encargado de evaluar el trabajo de investigación, PRESENTADO EN LA MODALIDAD DE:  
**DESARROLLO DE TESIS**

Por don(a)

**VALDIVIEZO CHUNGA MALVY LELY**

Cuyo Título es:

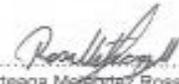
**"NIVEL DE COMPROMISO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL  
LOS PORTALES CUATRO ESTRELLAS-PIURA, 2017"**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el  
calificativo de: *16*.....(Número).... *dieciséis*.....(Letras).

Piura, *14* de Diciembre del 2017.

  
.....  
Mg. Vázquez Vázquez Ivareo Vladimir  
PRESIDENTE

  
.....  
Mg. Mariela Gallardo, Shirley Ysabel  
SECRETARIO

  
.....  
Mg. Urteaga Melendez Rosa Mercedes  
VOCAL

UCV.EDU.PE

## DEDICATORIA

La presente investigación es dedicada con todo mi amor y cariño a mi familia agradeciéndole a Dios por haberme dado una maravillosa familia.

A mi padre Leoncio Valdiviezo Román, por ser mi motivo y fuerza de salir adelante, por brindarme los recursos necesarios, por estar a mi lado ayudándome incondicionalmente, gracias por su cariño.

A mi madre Mirta Chunga Medina por hacer de mí una mejor persona, por cada consejo y palabras de aliento que me dio por enseñarme a valorar todo lo que tengo, gracias por su amor de madre, porque gracias a ellos soy lo que soy y por dejarme lo más valioso en esta vida y ser una profesional y hacer que se cumpla uno de mis sueños.

A mis hermanas Mabel y Massiel por ser el

Malvy

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a los encargados del Hotel los Portales Piura por haberme brindado información para el desarrollo de mi tesis. A mis maestros por inculcarme sus conocimientos durante los cinco años de estudios, a mi profesor Mg. Alvaro Vásquez Vásquez. Agradecer a mis padres por dejarme la herencia más valiosa que pudiera recibir, fruto del inmenso apoyo y confianza que en mí se depositaron para que los esfuerzos y sacrificios hechos por mí no fueran en vano. Por haberme brindado su cariño, apoyo y consejos.

A mis hermanas porque de una u otra manera me apoyaron en mi desarrollo profesional y por ser parte de mi vida.

Agradezco a esa persona muy especial en mi vida que me apoyo incondicionalmente en el desarrollo de mi tesis por su compañía y cariño que me ofreció durante el desarrollo de mi tesis.

El autor

## DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, VALDIVIEZO CHUNGA MALVY LELY estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: “NIVEL DE COMPROMISO Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL LOS PORTALES CUATRO ESTRELLAS, PIURA, 2017” presentada en 93 folios para la obtención del título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO Y HOTELERÍA, es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Piura, 20 de diciembre de 2017

.....  
Firma  
DNI°46998115

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grado y Título de la Universidad Cesar Vallejo, presento ante ustedes la tesis titulada “Nivel de Compromiso y Satisfacción Laboral en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas-Piura-2017”, la misma que someto a vuestra consideración y que espero cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciada en Administración y Turismo y Hotelería.

El Autor

## INDICE

CARATULA .....	i
PAGINA DEL JURADO .....	¡Error! Marcador no definido.
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTORÍA .....	v
PRESENTACIÓN .....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCION.....	1
1.1. Realidad Problemática .....	1
1.2. Trabajos previos .....	3
1.2.1. Investigaciones a nivel Internacional .....	3
1.2.2. Investigaciones a nivel Nacional.....	4
1.2.3. Investigaciones a nivel Regional .....	5
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	5
1.3.1. Compromiso Laboral u Organizacional .....	5
1.3.2.Satisfacción Laboral .....	17
1.4.Formulación del problema .....	25
1.4.1. Problema general: .....	25
1.4.2. Problemas Específico.....	25
1.5. Justificación del estudio.....	26
1.6. Hipótesis.....	26
1.6.1. Hipótesis general.....	26
1.6.2. Sub hipótesis.....	27
1.7. Objetivos .....	27
1.7.1. Objetivo general.....	27
1.7.2. Objetivo específicos .....	27
II. METODO .....	28
2.1. Diseño de investigación .....	28
2.2. Operacionalizacion de variables .....	30
2.3. Población y muestra .....	31
2.3.1 Población.....	31
2.3.2. Muestra: .....	31

<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos, validez y confiabilidad</b> .....	32
<b>2.4.1. Técnicas</b> .....	32
<b>2.4.2 Instrumentos</b> .....	34
<b>2.4.3 Validez y confiabilidad:</b> .....	34
<b>2.5.Método de análisis de datos</b> .....	35
<b>2.6. Aspectos éticos</b> .....	35
<b>III. RESULTADOS</b> .....	36
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	61
<b>V.CONCLUSIÓN</b> .....	65
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	68
<b>VII. REFERENCIA</b> .....	70
<b>ANEXOS</b> .....	73
<b>INTRUMENTOS</b> .....	74
<b>Anexo N°1</b> .....	74
CUESTIONARIO-ENCUESTA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL.....	74
<b>Anexo N°2</b> .....	76
CUESTIONARIO-ENCUESTA DE SATISFACCION LABORAL.....	76
<b>ANEXO N°3</b> .....	78
CONFIABILIDAD .....	78
<b>ANEXO N°4</b> .....	79
Validación.....	79
<b>ANEXO N°5</b> .....	97
MATIRZ DE CONSISTENCIA .....	97
<b>ANEXO N°6</b> .....	98
ACTA DE APROVACION DEL TURNITIN .....	98
<b>ANEXO N°7</b> .....	99
AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS.....	99

## RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel los Portales Piura. Mi población Muestral estuvo conformada por 40 colaboradores con un rango de edad de 20 a 60 años, ambos sexos, cuya relación laboral con la empresa es de estables y contratados. Las variables trabajadas fueron evaluadas mediante dos instrumentos: cuestionario-encuesta del Clima Organizacional y de Satisfacción Laboral elaborado de autoría de la investigador Finalmente, se encontró como resultado que existe correlación significativa de nivel moderada entre ambas variables de manera general. Y se pudo apreciar una correlación significativa entre las dimensiones de clima organizacional y los factores de satisfacción laboral; además se encontró que la mayoría de la población manifiesta un nivel regular en el clima organizacional y en la satisfacción laboral.

**Palabras Clave:** Compromiso organizacional, Satisfacción laboral.

## **ABSTRACT**

The objective of this research was to determine the relationship between commitment and job satisfaction in the collaborators of the Hotel Portales Piura. My sample population consisted of 40 employees with an age range of 20 to 60 years, both sexes, whose employment relationship with the company is stable and contracted. The variables studied were evaluated by means of two instruments: questionnaire-survey of the Organizational Climate and of Labor Satisfaction elaborated by the researcher's authorship. Finally, it was found that there is a significant correlation of moderate level between both variables in a general way. And it was possible to appreciate a significant correlation between the dimensions of the organizational climate and the factors of job satisfaction; It was also found that the majority of the population manifests a regular level in the organizational climate and job satisfaction.

Keywords: Organizational commitment, worksatisfaction.

## **I. INTRODUCCION**

### **1.1. Realidad Problemática**

Meyer y Allen, (citado en Gordon 2010) consideran el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización a la que pertenece. Así mismo la Satisfacción Laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia las funciones que desarrolla, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).

En cuanto al área de estudio de la investigación se eligió el establecimiento “El Hotel Los Portales” – Piura, ubicado en la Av. Libertad 875 – Piura, nos recuerda la elegancia de una época pasada con obras del antiguo arte peruano, cedidas por el Museo Pedro de Osma, se muestran en toda la propiedad e imprimen un carácter único al hotel, ubicado en pleno centro histórico de la ciudad. La cadena de Hoteles Los Portales - Piura, en la misma línea busca lograr un posicionamiento en ese tipo de público objetivo, cuyos usuarios no llegan a sus instalaciones por avatares del destino, sino porque ya los referencian, bien sea por recomendaciones de conocidos, que hayan disfrutado de la experiencia de disfrutar de sus instalaciones sobre todo del trato de sus colaboradores, “de ahí la importancia del desarrollar en sus colaboradores el compromiso y satisfacción laboral para que al momento del contacto con los huéspedes transmitan la calidez y servicio de calidad a los clientes”

El éxito de las organizaciones modernas se encuentra enfocada cada vez más en la capacidad que desarrolle la organización de integrar a los trabajadores con sus objetivos organizacionales, de forma que todos consideren los objetivos corporativos como suyos.

Sin embargo, a pesar de estar orientados a brindar un servicio amable a sus huéspedes, se han observado problemas internos tales como: Limitaciones de propuestas basadas en la motivación para el aprovechamiento de la satisfacción de los colaboradores, débil comunicación entre colaboradores de las diferentes áreas.

El propósito de este trabajo es entonces, analizar la relación existente que hay entre el compromiso organización y la satisfacción laboral y conocer cómo influyen estos aspectos en los colaboradores dentro del hotel. La selección del problema central, el cual fue el objeto de estudio, se tomó en base a los siguientes criterios de priorización:

La Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería considera de interés investigar el compromiso organizacional y la satisfacción laboral.

En el presente informe de investigación se encontró los siguientes casos con respecto a propuestas basadas en el compromiso organizacional y la satisfacción laboral, en los colaboradores:

A nivel internacional, un estudio realizado en hoteles 5 estrellas en Turquía (Uysal&Magnini, 2012) mostró diferencias significativas en cuanto al género con relación a la dimensión "usando habilidades en el trabajo" en la satisfacción laboral. Los resultados también indican que justicia y equidad del salario son herramientas efectivas para aumentar el nivel de satisfacción, tanto en hombres como en mujeres.

A nivel nacional, Cabe mencionar que el MINCETUR está continuando con el Plan Estratégico Nacional de Turismo (PENTUR) 2008 - 2018, con el cual quiere lograr una actividad turística competitiva y sostenible como herramienta de desarrollo económico - social del país, promover la cultura turística y la seguridad al visitante, promocionar una demanda sostenida del turismo y fortalecer las instituciones relacionadas con la actividad turística Inversiones en turismo (INVERTUR, 2009).

A nivel local, Costa del Sol Piura, establecimiento hotelero categorizado en cuatro estrellas, para esta empresa hotelera, el contar con un adecuado nivel de motivación y clima organizacional aporta ventajas, como son empleados satisfechos, mejor calidad al momento de brindar el servicio, personal identificado y comprometido con el objetivo. Esta empresa siempre propone nuevas estrategias como lo son: entrenar el líder para que se involucre con sus colaboradores animándolos y preguntando por sus comentarios, controla las decisiones del día a día a sus colaboradores, está dispuesto ayudar a resolver los

problemas. De esta manera hace que la empresa sea más productiva y que sus colaboradores se sientan más comprometidos al trabajo (Cueva, 2011)

## **1.2.Trabajos previos**

### **1.2.1. Investigaciones a nivel Internacional**

Universidad de (Chile) Frías (2014), realizó un estudio denominado:“Compromiso y satisfacción laboral como factores de permanencia de la generación Y”,tuvo como objetivo determinar la relación de las variables de estudio como mediadores significativos de permanencia de los colaboradores.

El autor concluyó que a pesar de que los miembros de la generación Y tienden a encontrar trabajos donde se resalte su importancia y les haga sentirse importantes, enorgullecidos y que sientan que pueden sumar al éxito que la empresa logre; y en donde el compromiso y satisfacción alcanzan un 92,3%, ello no implica que se asegure la permanencia de la generación en la empresa. Siendo la falta de programas de desarrollo de carrera, que mantenga un interés por el logro de nuevos retos en los colaboradores, el principal causal de deserción de la generación Y.

Universidad Politécnica Durango (México)Sinfuentes (2012),realizó un estudio titulado, El Compromiso Organizacional y la Satisfacción y Bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana. Presentó como analizar la relación entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en las compañías constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana de la Industria y de la Construcción del Estado de Durango.

Los resultados obtenidos por el autor de la investigación, nos muestra, que mientras un colaborador perciba que la organización que lo alberga lo toma en cuenta, con sus opiniones y comentarios se generara el fortalecimiento del vínculo del trabajador con la empresa, reduciendo significativamente los niveles de las deserciones de los colaboradores.

### **1.2.2. Investigaciones a nivel Nacional**

Universidad nacional José María Arguedas de Andahuaylas – Apurímac Quispe (2015), realizó un estudio denominado Clima Organización y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015; encontró una correlación positiva significativa entre las variables objeto de su investigación, evidenciando que para lograr un nivel significativo de la satisfacción laboral es de vital importancia que la organización se preocupe por desarrollar y brindar un adecuado clima organizacional para sus colaboradores, donde los mismos sientan las condiciones necesarias para ejecutar las funciones de sus puestos de trabajo con la mayor comodidad posible y cabe resaltar que según el investigador el factor beneficios económicos y remuneraciones no es el principal causa del logro de un adecuado satisfacción laboral.

Universidad privada del Norte (Cajamarca), Yaguento y Becerra (2014) realizó un estudio denominado: Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa divemotor de la ciudad de Cajamarca en el año 2014, Cuyo objetivo general fue establecer la relación entre el clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, utilizando cuestionarios para satisfacción laboral y compromiso, pudo encontrar la existencia de una relación directa entre la primera y segunda variable, en un nivel de 49.7% mostrando una relación entre la variable Independiente y dependiente de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, con un nivel de significancia de 1.2%.

Universidad Nacional Jorge Basadre (Moquegua) Sotomayor, (2012) realizó un estudio titulado, relación de clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua 2012. Consistió en determinar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral así como la relación entre ambas variables, los resultados que obtuvo evidenciaron una significativa tendencia a ubicarse en el nivel medio de clima organizacional y del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua. Mostrando la falencia del clima organizacional que se desarrolla en las oficinas del gobierno Regional, para cual se sugirió la apertura de programas de mejora en la interacción de colaboradores y gobierno Regional. Que

afiance su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

### **1.2.3. Investigaciones a nivel Regional**

Universidad Cesar Vallejo (Trujillo), De la Fuente (2017), realizó un estudio titulado “compromiso organizacional y motivación al logro en el personal administrativo de la municipalidad provincial de Trujillo” con la finalidad de determinar la relación entre el compromiso organizacional y la motivación de logro en el personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo,

Concluyo que más del 50% de los trabajadores ediles presentan un nivel medio de compromiso hacia la municipalidad mientras que en la variable de motivación al logro más de los dos tercios de la población evaluada alcanzo niveles significativos, encontrando una mediana correlación entre las dos variables ya mencionadas. El contar con colaboradores que muestren un nivel promedio de compromiso organizacional nos debe significar un indicador significativo a tomar en cuenta si es que deseamos que la empresa logre su visión corporativa y el de sus trabajadores

## **1.3. Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1. Compromiso Laboral u Organizacional**

Compromiso laboral u organizacional, representa la relación de un empleado hacia la organización en términos de lealtad, identificación y participación. Los trabajadores comprometidos con su organización aceptan y confían en los valores de esta, tienen la voluntad de esforzarse a favor de la misma para colaborar en el logro de sus metas y desarrolla un fuerte deseo de permanencia (Porter y cols. citado en Fernández, 2010). Así mismo, otra perspectiva del compromiso organizacional se atribuye a la percepción del socio estratégico con respecto al vínculo desarrollado con la institución laboral que lo alberga, la misma que se ha fortalecido para bien o no, a través de la interacción de sus labores y sobre todo, de lo que la compañía ofrece al colaborador,

permitiéndole interiorizar la visión y misión organizacional, normas y valores corporativos e identificación con la misma. (Claure, 2003; Zavaleta, 2005).

Un colaborador que evidencie un nivel significativo de compromiso, es sin lugar a dudas un colaborador con mejor disposición a ofrecer calidad de servicio, pues como tiene interiorizado la visión y misión de la organización, direcciona su esfuerzo en esa línea en la ejecución de su trabajo y mucho más aun en la interacción directa con el cliente – huésped.

En la “perspectiva psicológica” el compromiso con la organización es “la fuerza relativa a la identificación individual e implicación con una organización en particular”, y puede ser caracterizado por (1) un fuerte deseo de permanecer como miembro de una organización en particular (2) un acuerdo de mantener altos niveles de esfuerzo en beneficio de la organización y (3) una creencia definitiva y aceptación de los valores y metas de la organización, que resulta de la orientación individual hacia la organización como un fin en sí mismo (Mowday, Steers, y Porter, citado en Betanzos, y Paz, 2007) ya que las personas comprometidas manifiestan cierta intensidad en la unión psicológica (emocional) con la organización Reilly y Chatman, citado en Betanzos, y Paz, 2007). La formación del compromiso psicológico, depende del intercambio que mantiene el empleado con la organización, puesto que la persona espera recibir determinadas recompensas psicológicas como obtener nuevos conocimientos, reconocimiento de su grupo de trabajo etcétera. (Mathieu y Zajac, citado en Betanzos y Paz, 2007). He ahí la importancia de los niveles de concientización de los directivos de las organizaciones, para que avoquen gran parte de su trabajo en el desarrollo de competencias tan tangibles que repercutirán en el desarrollo del colaborador y por ende en el impacto directo de la mejora o no, de los márgenes de rentabilidad que experimente la organización, en el caso de la investigación, del Hotel.

Para Hoffmann, (2012), el compromiso Organizacional se entiende como, tomar una decisión y ser consistentes en el tiempo hasta lograr los resultados fijados, es precisamente estar acompañado de la energía de no abandonar, del impulso de querer hacerlo, de superar cualquier obstáculo y hacer solo lo mejor; la constancia y la perseverancia que logre desarrollar el colaborador en post de

alinearse con los objetivos de la organización, le facilitarían desarrollar un mayor nivel de compromiso organizacional. Hoffmann, representa su teoría de la siguiente manera:

- a) Compromiso = Consistencia de acciones
- b) Compromiso = Acciones extraordinaria
- c) Compromiso = Logro de resultados esperados
- d) Compromiso = Sentido de pertenencia

En ese sentido, se resalta que el compromiso laboral en toda compañía es de un gran valor ya que este mediara en gran medida en el desempeño óptimo que tengan los trabajadores en la compañía, coincidiendo con Sénior Manager (2009)

El futuro de la lealtad laboral y del compromiso de los colaboradores iniciara por fortalecerse con las actitudes que manifiesten sus jefes hacia ellos, pues "activo humano de la organización" ya no solo busca tanto la estabilidad laboral, sino también un adecuado ambiente de trabajo en la medida de lo posible, en la medida de que las condiciones económicas se mantengan más o menos constantes.

La tendencia actual se orienta cada vez más a que las empresas funcionen como una conjunción de sub-grupos auto dirigidos; con empleados y jefes trabajando juntos bajo una misma visión plana del negocio, donde además se evidencien competencias de delegación y fortalecimiento del liderazgo natural.

En el Perú se realizó un estudio, en un grupo de altos ejecutivos locales –de G y M, Repsol y Banbif, entre otras firmas– en la que se logró identificar que las oportunidades, la calidad de vida y las prácticas empresariales éticas, tienen una alta incidencia en el fortalecimiento del compromiso laboral. (Ysaguirre, Nakamoto, Gago, y Escudero, 2013).

Julio César Yzaguirre -gerente de sistemas del Grupo Graña y Montero- explicó que existen tres tipos de compromisos laborales: (Sin,et al 2013). Está el compromiso afectivo, que se manifiesta en el deseo de seguir en la organización

al margen del salario que perciba por su trabajo; el continuativo, que es, la puesta en análisis del costo/beneficio de la permanencia en una organización y que son de alto costo laboral; y el normativo, que es la identificación con los valores de la organización que en un determinado momento los ayudó.

Al respecto, Tadashi Nakamoto, gerente general de TNC Contratistas, concluyó: (Sin, et al 2013a). En las empresas peruanas que hemos investigado - locales, transnacionales o translatinas- existen los tres tipos de compromisos, de los cuales resalta, el compromiso afectivo, lo que permitiría concluir que están haciendo bien su trabajo. Ya que no se puede tener como única herramienta de desarrollo del compromiso laboral, al dinero, porque en el largo plazo estarás fuera del mercado. El generar un compromiso afectivo es elevar las posibilidades de lograr comprometer al trabajador con la empresa de manera significativa.

Ante lo ya mencionado, cabe resaltar la importancia para cualquier organización que ofrezca un producto o servicio que pretenda lograr un fortalecimiento de su marca (producto o servicio) en el mercado, el conjugar una calidad de oferta y un compromiso laboral significativo, de su equipo (talento humano). Le permitirá tener más de un valor agregado y elevar su competitividad con respecto a otras organizaciones que pertenezcan al mismo giro comercial.

El modelo que se postula sobre el compromiso laboral realizado por Meyer y Allen (1997) y que en el desarrollo de la presente investigación se describirá con mayor pericia, tomando en consideración que hasta el día de hoy son diversas las investigaciones que coinciden en que dicho modelo, puede ser tomado en cuenta para el desarrollo del análisis de variables como el Compromiso organizacional, y de la prevalencia de la misma en el fortalecimiento competitivo de la organización.

Así mismo para Hellriegel y Slocum (2004), quienes postulan que con el transcurso del tiempo, el compromiso organizacional tiende a fortalecerse ya que los colaboradores establecen vínculos más sólidos con la organización y en consecuencia con sus compañeros de labores, debido a que la convivencia así lo facilita; con frecuencia la antigüedad en la organización podría generar ventajas para la consolidación del compromiso, siempre y cuando las políticas de la organización así lo faciliten; otro aspecto a tomar en cuenta, es que las

oportunidades en el mercado de trabajo disminuyen con la edad, generando que los colaboradores se vinculen con más intensidad al empleador actual. Por último las personas con un adecuado nivel de compromiso organizacional, se sienten más responsables por los distintos aspectos y áreas del funcionamiento organizacional, lo que conduce a un incremento del compromiso normativo, pues tienen interiorizado los valores que la organización tiene como práctica habitual (Landy y Conte, citado en Fernández, 2010).

Cabe resaltar, que no necesariamente, el que una empresa lleve en el mercado un buen tiempo le haya permitido consolidar el compromiso laboral de sus colaboradores, pues no debemos dejar de lado variables como la tasa de desempleo y la situación económica del país que son motivadores suficientes para que los colaboradores permanezcan en una empresa, muy a pesar de que sientan gran identificación con la empresa que los alberga, es por ello que los directivos y departamento de recursos humanos de las organizaciones, monitoreen constantemente los niveles de compromiso que presenten sus colaboradores preocupándose por fortalecerlo y brindar las herramientas necesarias para que sus trabajadores tengan una constante en el enriquecimiento del compromiso.

Así mismo, para el compromiso organizacional, se debe considerar tres antecedentes importantes en el ámbito de las relaciones interpersonales que se desarrolla dentro de la organización(San Martín 2005a)

#### **1.3.1.1. Confianza**

Las investigaciones que se han realizado sobre confianza son diversas y se han realizado en esencia bajo un paradigma emocional o afectiva; ante ello se puede decir que la confianza, es la seguridad emocional que le lleva al socio estratégico a percibir que la organización es la causante de su estabilidad, de que se preocupa por su bienestar para colmar sus expectativas de resultado o comportamiento. La organización que se comprometa en cumplir con sus colaboradores y colmar sus necesidades, enviaran un significativo mensaje a su mercado interno, remarcando el interés de la organización por el talento humano una señal de que en esencia, valora a sus trabajadores. De

acuerdo con lo dicho por San Martín (2005b). Se puede concluir, que la confianza engloba las intenciones percibidas en la organización entre los directivos - colaboradores, la disposición que la organización muestre para tomar decisiones en beneficio recíproco y trabajo ético; son en esencia la base para consolidar la formación de la confianza.

#### **1.3.1.2 Satisfacción.**

La variable satisfacción ha sido objeto de diversos estudios, lo que permite contar con diversa literatura, aun así existe cierta controversia y postulados sobre la mejor forma de definirla y medirla. La perspectiva clásica de la satisfacción la define: como el estado cognitivo del colaborador respecto a la adecuada o inadecuada recompensa recibida frente al sacrificio experimentado. Dentro del contexto de trabajo, el colmar las necesidades de los socios estratégicos es uno de los objetivos para la organización la misma que está directamente relacionada con la satisfacción en la vida cotidiana del socio estratégico.

Ante lo descrito anteriormente se puede concluir, que ante un nivel significativo de la satisfacción del socio estratégico, se maximizan las posibilidades de lograr la satisfacción y la lealtad del cliente externo.

#### **1.3.1.3 Normas relacionales.**

San Martín (2005c) menciona una serie de normas que proporciona una guía de trabajo para la mejora de la interacción y el fortalecimiento de la convivencia entre compañeros de labores, entre las que tenemos: plasticidad para acomodarse a las situaciones contratadas en el desarrollo de las tareas laborales tan diversas; evidenciar predisposición por laborar en equipo de manera solidaria; presentar bidireccionalidad directivo – trabajador, por los objetivos de la empresa y el socio estratégico; proporcionar herramientas que faciliten la resolución de los conflictos laborales; el erradicar el uso coercitivo del poder según la escala de mando en la empresa y aceptación con las normas imperantes dentro de la organización donde laboran.

El compromiso laboral, se ve influenciado en su formación, de diversos factores, ya sea de una manera adecuada o inadecuada, pero que sin duda alguna repercutirá de manera muy significativa en el desarrollo de la organización y de sus trabajadores.

Es de vital importancia que la empresa a través de sus directivos induzca el desarrollo en los socios estratégicos el compromiso organizacional sin dejar de lado las dependientes como la llamada sensación de pertenencia, tanto del socio estratégico a la empresa como de la empresa al socio estratégico, dejando recalcado que dicho término no conduce a la dependencia del trabajador para que la empresa le satisfaga sus necesidades, o que por el contrario la empresa condicione al trabajador a cubrir los compromisos adquiridos bajo las condiciones desfavorables de tiempo, recursos y habilidades, así mismo lo que Gómez (2006) postula es la prevalencia de otros factores que facilitan una significancia positiva del compromiso Como:

#### **1.3.1.4 Factores inhibidores de compromiso organizacional.**

Mientras que en sentido contrario a la consolidación del compromiso, se evidencian factores que frenan o menguan el desarrollo del compromiso organizacional, pues limitan o impiden que el socio estratégico alcance un compromiso alto hacia la empresa donde labora, y que al igual que los factores motivadores, de acuerdo con Varona (1993 citado en Ríos, 2008), se podrían manifestar 03 tipos de acuerdo al escenario en el que se desarrollan.

**a) Factores personales:** Los mismos que el trabajador trae consigo (formación, familia y experiencias).

**b) Factores organizacionales:** tipo de políticas de trabajo imperante dentro de la empresa o decisiones que competen a la empresa: salarios en desacuerdo a la oferta del mercado laboral, tareas o funciones escasamente definidas con claridad, y trato diferenciado a los socios estratégicos de la empresa.

**c)Factores relacionales:**Estos se manifiestan en el desarrollo de la relación directa con las relaciones interpersonales que tengan los socios estratégicos en el cumplimiento de sus funciones: falta de comunicación, falta de reconocimiento y evaluación negativa, y bajo nivel de confianza.

### **1.3.1.5Modelo Multidimensional del compromiso organizacional**

Meyer y Allen, (citado en Gordon 2010) consideran el compromiso organizacional como un estado psicológico que caracteriza la relación entre una persona y la organización a la que pertenece. Ese estado afecta directamente a su comportamiento y a su implicación.

Ante lo dicho anteriormente, coincido en lo mencionado, pues es en la relación de trabajo donde se evidencia una relación bidireccional del interés y asimilación con los objetivos y desarrollo de la empresa y del socio estratégico, que permitirá su fortalecimiento o no.

Principalmente, el compromiso depende de tres componentes: los lazos afectivos con la organización, el sentido del deber, que Meyer y Allen denomina normativo, y un componente denominado continuo, el cual consiste en que una vez evaluados los beneficios y los problemas, el trabajador decidirá si continua en la organización o no.

Estos constituyen tres aspectos distintos pero que se relacionan entre sí, es así que un trabajador puede vincularse afectivamente a su organización, al mismo tiempo que puede mantener, o no, un vínculo en términos de costo-beneficio, y sentir, o no, la obligación de ser leal a su organización. (Ramos, 2005).

### **1.3.1.6 Dimensiones:**

En adelante se desarrollaran las tres dimensiones propuestas por Meyer y Allen, (citado en Gordon 2010a)

**a) Dimensión Afectiva:**Tiene que ver con vínculo emocional e identificación que desarrolla el socio estratégico o involucramiento de éste con la empresa donde labora. Es

concebido como un proceso actitudinal (actitud mental), donde los colaboradores evalúan sus relaciones con la empresa en términos del valor y de la congruencia que existe entre los objetivos propios y los de la empresa. Mientras que estos objetivos se alinean más entre sí, mayor será la probabilidad de que el colaborador quiera permanecer en la organización. (Meyer y Allen, citado en All, 2012). Se puede acotar que la adhesión emocional del trabajador hacia la compañía, se da como resultado de la satisfacción por parte de la empresa a las necesidades y expectativas que el trabajador siente. (Rodríguez, y cols, 2004).

**b) Dimensión de Continuidad:** Se entiende como la necesidad del colaborador de mantenerse en el puesto de trabajo, está relacionado con la evaluación que éste hace de los costos asociados al hecho de desligarse. (Meyer et al, citado en All, 2012a). Según esta dimensión, postula que el compromiso organizacional se puede evidenciar de dos maneras: pérdida de los derechos que ha adquirido el trabajador en una organización. Donde la inversión acumulada a través de los planes de pensión, la antigüedad, las habilidades y destrezas adquiridas o desarrolladas, las necesidades de afiliación, así como, las relaciones interpersonales establecidas, y todos aquellos aspectos que deberán ser sacrificados si se toman en cuenta a la hora de decidir abandonar el puesto de trabajo; de igual forma, los colaboradores desarrollan niveles significativos de compromiso de continuidad cuando al evaluar el mercado laboral, observan, que las ofertas laborales en el mercado son reducidas. Mientras que las personas con altos niveles

de compromiso afectivo continúan en las empresas porque desean hacerlo, los trabajadores con un alto grado de compromiso de continuidad permanecen por necesidad o porque han de hacerlos así. (Meyer et al, citado en All, 2012b).

Rusbult y Farrel (citado en All, 2012), proponen que a medida que aumenta la antigüedad de los trabajadores, estos consideran que las inversiones realizadas en el tiempo de labor son mayores, por lo que el compromiso de continuidad se incrementa reduciendo así la posibilidad de abandono laboral.

**c) Dimensión Normativa:** Consiste en el deseo del trabajador de permanecer en la empresa donde labora, debido al sentimiento de obligación experimentado, compromiso entendido como la lealtad, el deber u obligación moral. Este tipo de compromiso se diferencia del afectivo y del continuo, ya que, el trabajador no debe alinear sus objetivos con los de la organización y tampoco se hace explícito el intercambio de recompensas extrínsecas. Por el contrario, la lealtad es la base fundamental del compromiso normativo, los individuos permanecen en sus puestos de trabajo porque deben hacerlo así (Meyer et al, citado en All, 2012c). Aunando a lo dicho, los socios estratégicos experimentan una valoración de todo lo que ha percibido de la organización que lo albergo y con ello le ha permitido consolidar o no un nivel significativo del compromiso con la empresa.

Con miras a simplificar y explicar de manera más detallada se presentan las dimensiones de acuerdo a lo que proponen Ramos (2005a)

Cuadro 1

Dimensiones del Compromiso Organizacional

COMPROMISO AFECTIVO	COMPROMISO DE CONTINUIDAD	COMPROMISO NORMATIVO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia</li> <li>• Emociones (amor)</li> <li>• Significancia</li> <li>• Pertenencia</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Orgullo</li> <li>• Felicidad</li> <li>• Solidaridad</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indiferencia</li> <li>• Conveniencia</li> <li>• Consecuencias</li> <li>• Costo económico</li> <li>• Necesidad económica</li> <li>• Comodidad</li> <li>• Beneficios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obligación moral</li> <li>• Lo correcto</li> <li>• Lealtad</li> <li>• Sentimiento de culpabilidad</li> <li>• Deber</li> <li>• Reciprocidad</li> </ul>

Fuente: Ramos (2005)

Las dimensiones del compromiso pueden manifestarse simultáneamente y con mayor o menor nivel. En base al conocimiento del grado de relación existente entre los factores se podrá concluir sobre el grado de autonomía de cada una de las dimensiones. (Ramos, 2005 b).

Autores como Omar y Urteaga (2008) resaltan que las tres dimensiones del compromiso organizacional pueden ser vivenciadas al mismo tiempo, la diferencia radicará en el grado o nivel de dicha percepción.

En tal sentido el compromiso laboral, se da como resultado del análisis de los beneficios obtenidos, que le brinda y le otorga la organización a calidad de vida, desarrollo profesional y sentimiento de pertenencia que le ofrece la empresa al socio estratégico; y que dependerá de la bidireccionalidad de la relación entre la empresa - colaborador para su fortalecimiento o en su defecto para su quiebre. Para Lozada (2008) motivar está relacionado con el desarrollo de las personas: "articular las necesidades, intereses y afectos de los trabajadores con la empresa, favoreciendo y construyendo los elementos de interés común y que fundamenten la motivación". (Gordó, 2010)

Finalmente Jaramillo (2011) señala que el compromiso surge de un trabajador identificado, podría describirse como interacción entre estos tres estilos, en los que el colaborador, perciba que está aportando y que sus aportes están siendo tomados en cuenta, se generan las condiciones para propiciar la motivación, es que surge el compromiso, en la medida que el trabajador perciba que está obteniendo ganancias personales y con la organización, que le permitan desarrollarse personal y profesionalmente. Es competencia del área de recursos humanos, al momento de consolidar el nivel de compromiso de sus colaboradores, debe tomar en cuenta las diversas variables de interés y rangos demográficos (perspectivas de carrera, beneficios, proximidad a la jubilación, satisfacción personal, retos personales, etc). Existe una directa relación entre el tipo de empleado, el tipo de compromiso que establece y los reconocimientos que está esperando según la etapa de su vida.

Meyer et al, citado en All, (2012d) lo definen como un estado psicológico que permite caracterizar las relaciones que se establecen entre una persona y la organización en la que labora. Posteriormente, en el año 2001 Meyer y Herscovitch (citado en Ayensa y González, 2007), redefinieron el concepto de compromiso organizacional planteando que éste, es la fuerza con la que los empleados se vinculan a una empresa e implica el seguimiento de un patrón de acción relevante para la organización.

### **1.3.2 Satisfacción Laboral**

Al respecto Bäckström (2006), propone que un empleado que perciba una buena calidad de vida en su rutina de labores, es decir, que sienta que es tomado en cuenta y que sepa que sus necesidades son de relevancia y que es escuchado por sus jefes inmediatos, tendrá una mejor salud laboral, lo que lo llevará a reducir significativamente su nivel de ausentismo, a estar más comprometido y motivado con la organización, con ello, a ser más productivo. Es por ello la importancia que cobra, el conjugar el interés por mantener y propiciar la relación entre productividad y el bienestar de la salud de los colaboradores.

Omar (2006) señala la relevancia de la percepción de los socios estratégicos de ser tratados justamente, ya que esto logrará que mantengan actitudes positivas en el trabajo, este aspecto no es sencillo ni está influenciado por un solo factor, Por otro lado Moré, (2005) postula que la satisfacción laboral va más allá de la forma adecuada o no, en la que el talento humano realiza sus funciones dentro de la organización y que abarca un proceso más complejo de interacción, propios de la ejecución de las funciones en cada uno de los puestos de trabajo en la empresa, los que pudieran ser línea de carrera que ofrezca la institución, sueldo acorde al mercado laboral o no, confort de las instalaciones donde se trabaja, incentivos o recompensas que se ofrezcan, competitividad con los compañeros de labores, socialización y comunicación con pares y jefes de la empresa. Son unos de los factores que propician que el socio estratégico logre un nivel significativo o no de su satisfacción laboral.

#### **1.3.2.2 Factores Determinantes de la Satisfacción Laboral**

Fernández (2009), manifiesta que las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral, puesto que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y existencia de un compañerismo y respeto tanto horizontal como vertical (jefe - empleado, y empleado - empleado). Gran parte de los socios estratégicos se sienten motivados en instituciones que les den las posibilidades de hacer uso de sus competencias profesionales, experiencia en los diferentes escenarios que se pudieran presentar en el desarrollo de su trabajo facilitando el

proceso de aprendizaje, desaprendizaje y reaprendizaje mutuo colaborador – organización. Las empresas que tengan en su organigrama, puestos que no inviten a la innovación y retos, pudieran generar en los socios estratégicos una sensación de rutina y encasillamiento que no sumaria en nada a la solidificación de su satisfacción laboral.

El que las organizaciones tengan implantado sistemas transparentes de asensos, basado en la meritocracia que el colaborador evidencie, que además se en la medida de lo posible estricto en el cumplimiento de sus obligaciones económicas con su talento humano; generaran una percepción en sus trabajadores favorable, la misma que sumara en el proceso del desarrollo de la satisfacción, cabe recalcar la vital importancia que el área de recursos humanos de las organizaciones se preocupen por monitorear con frecuencia como es que sus clientes internos perciben los lineamientos que la compañía usa para promover a un trabajador, en algún puesto de trabajo así como el no incumplir las fechas de pago de los salarios, pues un trabajador puede tolerar algunas cosas de la empresa, pero el que le incumpla su salario es trasgredir su confianza depositada en la misma para cubrir sus necesidades básicas, pues prima sobre todo el bienestar propio. Sin embargo no debemos dejar de lado la importancia de otros factores que también suman al proceso del desarrollo de la satisfacción, pues el prestar tus servicios en ambientes que ofrezcan confort, pulcritud y una adecuada socialización maximizaran la predisposición del colaborador a generar una actitud de satisfacción con la empresa; pues no debemos dejar de lado que existen otras herramientas diferentes a la paga por servicios, herramientas que pueden inclusive alcanzar un mejor nivel de la satisfacción del socio estratégico, es por ello que una de las nuevos enfoques en el área de recursos humanos enfoca su trabajo a generar en la empresa climas de trabajo retadores que inviten a la búsqueda de nuevas alternativas, al desarrollo de una comunicación directa y con la

menor cantidad de intermediarios, la capacitación de trabajo en equipo donde la delegación sea una característica protagonista entre otras nuevas herramientas que propicien un óptimo nivel de satisfacción laboral.

Por último, de acuerdo a las observaciones dentro del marco organizacional, el trabajo y las situaciones emanadas a ella, influye de forma significativa en la satisfacción laboral, para cada trabajo realizado por los empleados. De tal forma que, si se remodela o se mejora la calidad de trabajo, entonces la satisfacción y productividad del empleado serían más notorias, sin embargo, no sólo depende de estos factores puesto que las características personales de cada uno “personalidad”, es un determinante importante para el estudio de la variable. Estos factores demográficos de sus socios estratégicos son variables que no puede manipular sin embargo se puede proyectar los niveles de satisfacción que se espera de diferentes grupos de colaboradores.

El autor cuyo trabajo y aportes científicos al campo de las organizaciones, a nivel sudamericano y con el que la presente investigación ha tomado como referencia su instrumento psicométrico, la escala y teoría de Satisfacción laboral; que la define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia las funciones que desarrolla, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional (Palma, 2005).

#### **1.3.2.3 Factores.**

Factores de la Satisfacción Laboral que influyen en el Clima Organizacional: Los factores que se describirán a continuación están sobre la base de la prueba psicológica utilizada de Sonia Palma - SPC, quien detalla en adelante:

**Factor I. Condiciones Físicas y/o Materiales:** Hace referencia al mobiliario del escenario de trabajo y al confort que este brinde para un

óptimo desarrollo de la ejecución de las funciones de trabajo de cada uno de los puestos de trabajo.

**Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** Son los mecanismos que la organización ofrece como valor agregado y distintivo de su competencia, los mismos que se preocupa por hacerlos transparentes y en base al logro de objetivos y de la meritocracia. Para Robbins (2004), el socio estratégico se siente cómodo con los planes de beneficios y asensos que la empresa ofrezca, en la medida de que estén fundamentados en la justicia: retribuir el esfuerzo que el trabajador brinda en el desarrollo de sus funciones en la organización, favoreciendo a la mejora de la satisfacción. Cifuentes (2008), nos habla que los planes de compensaciones económicas con los que trabaja una empresa repercuten directamente en la estructura del bienestar socioemocional de su talento humano, de ahí la importancia de que el área de recursos tengan en consideración esta variable, con ello eleva las posibilidades de un desarrollo en el logro de objetivos de la organización y el trabajador.

**Factor III. Políticas Administrativas:** Es la interiorización de regímenes o valores de la organización con miras a regular y mediar la conducta de los socios estratégicos dentro de su ambiente de trabajo.

**Factor IV. Relaciones Sociales:** Tiene que ver con la socialización que ocurre en la institución entre los colaboradores en el desarrollo de su trabajo. Robbins (1999), nos habla que la socialización que ocurre en la organización, contribuye a satisfacer la necesidad de interacción ya que el ser humano es por naturaleza un ser sociable que busca a interactuar con sus pares. Mientras que para Chiavenato (2000), uno de los causales de la confianza del liderazgo y la unificación del equipo son las óptimas relaciones interpersonales que se generen entre los socios estratégicos consiguiendo con ello aumentar la probabilidad del logro de metas institucionales y personales.

**Factor V. Desarrollo Personal:** Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización. Como afirma Fernández (1999) los trabajadores encuentran un reconocimiento por parte de los demás, lo que les permite un estímulo para el crecimiento personal y profesional. Asimismo, Robbins (1999) citado en Herrera (2009), indica que uno de los mediadores más significativos que dirigen al fortalecimiento de la satisfacción laboral; son las labores que desarrolla el colaborador, que le signifiquen y demanden un reto para la manifestación de su creatividad, talento y competencias tanto profesionales como personales; de lo contrario se generara una rutina y encasillamiento laboral.

**Factor VI. Desempeño de Tareas:** tiene que ver con la complacencia y satisfacción que un colaborador experimenta al desarrollar las funciones de su puesto de trabajo dentro de la organización en la que labora.

**Factor VII. Relación con la Autoridad:** Hace referencia a la percepción que el socio estratégico tiene acerca de la relación que tiene con su jefe inmediato. Robbins (1999), remarca el protegimos del jefe cobra como propiciador de la satisfacción laboral del equipo de trabajo, puesto que las cualidades que este muestre serán replicadas en el algunos subordinados para bien o no.

De acuerdo Locke (1976) postula que la Satisfacción Laboral es un estado emocional positivo o placentero que se genera de la percepción subjetiva de las actividades de trabajo del socio estratégico que realiza en la organización. Así mismo, para Bravo, Piero, Rodríguez (1996) la satisfacción es el conjunto de valoraciones con respecto a la ejecución de las funciones de su puesto de trabajo aunado a las diversas variables que participan directa o indirectamente en el desarrollo de trabajo. Mientras que para Boada y Tous (1993) es un factor que determina el grado de bienestar que un individuo

experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización.

#### **1.3.2.4 Tipos de satisfacción laboral**

Para McGraw-Hill (1997) la satisfacción laboral tiene los siguientes tipos:

- 1. Satisfacción laboral progresiva:** a medida de que el colaborador experimente nuevos retos y mejora de factores en la ejecución de su trabajo, su nivel de satisfacción laboral se fortalecerá de manera gradual
- 2. Satisfacción laboral fija:** ocurre cuando la motivación se encasilla y el logro de objetivos no es apremiante, pero que no se hace nada por cambiar la situación.
- 3. Satisfacción laboral resignada:** se genera cuando la actitud hacia su trabajo del colaborador no le genera ninguna motivación, ni intención de cambio.

#### **1.3.2.5 Determinantes de la satisfacción laboral**

Según la revista psicología III, Universidad Nacional Mayor de San Marcos (UNMSM, 1999) nos dice que existen cuatro determinaciones muy importantes para la satisfacción y estos son:

- a) Trabajo intelectualmente estimulante:** los socios estratégicos optan por escoger escenarios laborales que le ofrezcan la oportunidad de aplicar sus capacidades y habilidades y aquellos que le permitan un abanico de funciones, libertad y generar un aprendizaje significativo en torno a lo que estén realizando. En aquellos trabajos en los que se ofrezcan retos con constancia, provocando en los socios estratégicos placer y satisfacción.

**b) Recompensas equitativas:** todo socio estratégico desea contar con procesos de ascensos y de remuneración basados en la igualdad de condiciones y oportunidades, que valore la meritocracia y competencias laborales como personales del universo de los colaboradores, generando una percepción de comodidad y beneplácito con las actividades que realiza dentro de la institución que labora.

**c) Condiciones favorables del trabajo:** Los empleados se preocupan por el ambiente laboral, predominando los escenarios que ofrezcan un confort laboral (iluminación, ruidos controlados, pulcros, etc.). Colegas cooperadores: la socialización que ocurre entre los colaboradores es un causal muy significativo de la formación de la satisfacción, puesto que el socio estratégico no es un ser inanimado que solo busca un beneficio económico, sino que también se ve influenciado significativamente de las relaciones personales.

#### **1.3.2.6 Mejoría de la satisfacción laboral:**

De acuerdo a la revista psicológica III (UNMSM1999a), ante un caso de niveles bajos de satisfacción laboral, lo que debe primar es la realización de un diagnóstico situacional para determinar las causales que lo estén propiciando. Con frecuencia suelen ser las causas de dicha problemática (monitoreo deficiente, inadecuados escenarios de trabajo, pobre higiene laboral, trato desigual y otros). El aporte de la información que nos brinda la revista es que separa las causales de la insatisfacción, tanto para los empleados – obreros, y los funcionarios – directivos. Para los primeros suelen ser: el restringir y las demoras burocráticas innecesarias, mobiliario o logística inadecuada y un equipo que solo trabaja como grupo. Mientras que para el segundo grupo se genera un bajo nivel de satisfacción por no desarrollar un óptimo nivel de autoridad y que solo usa su poder dejando de lado su autoridad en la

resolución de conflictos y el deficiente cumplimiento de sus responsabilidades para con la organización y sus subordinados.

#### **1.3.2.7 Manifestación de insatisfacción de los empleados:**

Según la revista psicológica III de la UNMSM (1999b) cada socio estratégico manifiesta su bajo nivel de satisfacción laboral de distinto índole evidenciando algunas conductas, que de acuerdo a la personalidad de cada colaborador evidenciara, en el orden e intensidad distinta a sus pares; pero que en general coinciden por expresar su desacuerdo, desconocer la autoridad inmediata, no reconocer sus deficiencias o errores, expresan su insatisfacción de diferentes maneras y estas se podrían presentar de la siguiente manera: podrían quejarse, insubordinarse, tomar bienes de la empresa o evadir parte de sus responsabilidades. Es así que se manifiestan 04 alternativas que difieren entre sí.

- a) **Abandono:** Mecanismo de escape que direcciona la conducta a la migración a otra empresa y lo canaliza en la búsqueda de una nueva organización que lo albergue o simplemente renuncie.
- b) **Expresión:** El canalizar la inconformidad con la situación imperante en la organización, con el objetivo de proponer alternativas y tener una visión general y que abarque la postura problemática con los jefes inmediatos.
- c) **Lealtad:** Evidenciada en una conducta introvertida y a la espera de que la situación que impera en la organización cambie de alguna manera mágica, pero que si manifiesta la defensa de la empresa ante comentarios no constructivos que vengan de fuera de la compañía y únicamente esperar que los directivos tomen acciones a lo sucedido.

**d) Negligencia:**El no tomar parte de la solución en la mejora del nivel de satisfacción, de no hacerlo solo contribuye dramáticamente al problema.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general:**

¿Cuál es la relación que existe entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017?

##### **1.4.2. Problemas Específico.**

**P1.**¿Cómo identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017?

**P2.** ¿Cómo explicar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel los Portales cuatro estrellas Piura– 2017?

**P3.**¿Cómo se relaciona la dimensión de afectividad y el factor de condiciones físicas en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017?

**P4.**¿De qué manera se determina la relación entre la dimensión de continuidad y el factor de beneficios laborales en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017?

**P5.**¿Cuál es el nivel de relación entre la dimensión de normativa y el factor de políticas administrativas en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017?

**P6.**¿Cómo se relaciona la dimensión de afectividad y el factor de relaciones sociales, en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017?

**P7.**¿Cómo se relaciona la dimensión de continuidad y el factor de desarrollo personal en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017?

**P8.**¿Cómo se relaciona la dimensión de normatividad y el factor de desarrollo de tareas, en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017?

**P9.**¿De qué manera se determina la relación entre la dimensión de afectividad y el factor de relación con la autoridad, en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017?

### **1.5. Justificación del estudio.**

Los beneficios de esta investigación persiguen un aporte teórico con el propósito de estudiar a las principales organizaciones del país, ya que citan a la falta de compromiso organizacional como una de las principales limitante del desarrollo de las empresas, de ahí la importancia de su estudio y puesta en marcha de planes de mejora; siendo uno de los objetivos principales la búsqueda de la satisfacción laboral de los colaboradores para empoderarlos y hacer más exequible el desarrollo de la organización.

Se considera una investigación práctica porque su desarrollo ayudara con información científica del estudio en este tipo de variables para futuras investigaciones que se decidan poner en marcha; por el benéfico de los colaboradores de las organizaciones que tengan contacto con los turistas y/u operadores turísticos.

Cuenta con el nivel metodológico porque se va investigar y observar mediante en proceso de aplicación de instrumentos .Aportando con información cuantitativa y fidedigna de las variables de estudio anteriormente mencionadas, en colaboradores de uno de los principales Hoteles de nuestra ciudad.

### **1.6. Hipótesis**

#### **1.6.1. Hipótesis general**

**H<sub>1</sub>** Existe relación significativa entre elcompromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017.

**H<sub>0</sub>** No existe relación significativa entre elcompromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017.

### **1.6.2. Sub hipótesis**

**H1.**Existe relación significativa entre la dimensión de afectividad y el factor de condiciones físicas en los colaboradores

**H2.**Existe relación significativa entre la dimensión de continuidad y el factor de beneficios laborales en los colaboradores

**H3.**Existe relación significativa entre la dimensión normativa y el factor de políticas administrativas en los colaboradores

**H4.**Existe relación significativa entre la dimensión de afectividad y el factor de relaciones social en los colaboradores

**H5.**Existe relación significativa entre la dimensión de continuidad y el factor de desarrollo personal en los colaboradores

**H6** Existe relación significativa entre la dimensión de normatividad y el factor de desarrollo de tareas, en los colaboradores

**H7.**Existe relación significativa entre la dimensión de afectividad y el factor de relación con la autoridad, de los colaboradores.

### **1.7. Objetivos**

#### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017.

#### **1.7.2. Objetivo específicos**

**O.1.**Identificar el nivel de compromiso organizacional de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017.

**O.2.** Explicar el grado de satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel los Portales cuatro estrellas Piura– 2017.

**O.3.** Determinar si existe una relación entre la dimensión de afectividad y el factor de condiciones físicas en los colaboradores

**O.4.** Determinar si existe relación entre la dimensión de continuidad y el factor de beneficios laborales en los colaboradores.

**O.5.** Identificar si existe relación entre la dimensión normativa y el factor de políticas administrativas en los colaboradores.

**O.6.**Conocer si existe relación entre la dimensión de afectividad y el factor de relaciones social en los colaboradores.

**O.7.** Definir si existe relación entre la dimensión de continuidad y el factor de desarrollo personal en los colaboradores.

**O.8.** Identificar si existe relación entre la dimensión de normatividad y el factor de desarrollo de tareas, en los colaboradores.

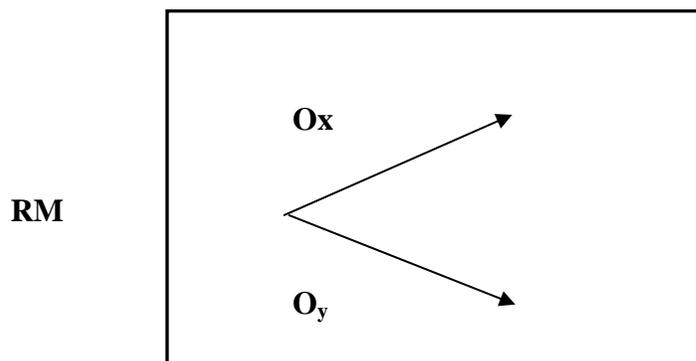
**O.9.** Determinar si existe relación entre la dimensión de afectividad y el factor de relación con la autoridad, de los colaboradores.

## **II. METODO**

### **2.1. Diseño de investigación**

El presente trabajo de investigación es Correlacional, pues nos permitirá conocer la relación que se establece entre las siguientes variables: compromiso y satisfacción laboral. Para lo que se recogerá datos bibliográficos relevantes con respecto a estos dos fenómenos para poder caracterizar este aspecto de interés en base a los datos recogidos Fernández, Sampieriy Baptista Metodología de la Investigación.

**El esquema es el siguiente:**



DONDE:

M = Colaboradores del Hotel Los Portales.

Ox = Compromiso.

Oy = Satisfacción Laboral

R= Relación entre Ox y O

### **Tipo de Investigación**

El estudio es transversal realizado bajo el tipo de investigación descriptiva y correlacional, además de enfocarse a la investigación cuantitativa.

## 2.2.Operacionalizaciónde variables

TIPO DE VARIABLE	Variable	Definición conceptual	Definiciónoperacio nal	Dimensión	Indicadores	Escala de medición
Variable Dependiente	Compromiso	Estado psicológico que permite caracterizar las relaciones que se establecen entre una persona y la organización en la que labora. (Meyer et al, citado en All, 2012).	Representa la relación de un empleado hacia la organización en términos de lealtad, identificación y participación	Afectivo	Identificación del colaborador con la organización. Adhesión emocional con la empresa	Ordinal
				Continuidad	Intensión de mantenerse en el puesto de trabajo.	
				Normativa	Lealtad y deseo de permanencia en la empresa por un orden moral	
Variable independiente	Satisfacción Laboral	Es la actitud del colaborador hacia su propio trabajo y en función de aspectos vinculados como posibilidades de desarrollo personal dentro de la organización. (Palma, 2004)	Estado emocional positivo y placentero resultante de la valoración personal que hace el individuo sobre su trabajo y la experiencia adquirida en la misma	Condiciones físicas	Infraestructura donde desarrollo la labor cotidiana.	Ordinal      30
				Beneficios Laborales	Grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional	
				Políticas Administrativas	Acuerdo frente a los lineamientos o normas institucionales.	
				Relaciones Sociales	Interrelación con otros miembros de la organización	
				Desarrollo Personal	Los trabajadores encuentran un reconocimiento por parte de los demás.	
				Desarrollo de tareas	Valoración de las tareas cotidianas en la organización.	
				Relación con la autoridad	valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1 Población

La población: “es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, que pueden ser estudiados y sobre los que se pretende generalizar los resultados” Fernández, Sampieriy Baptista (2006a). Para el desarrollo de la presente investigación, la población estará compuesta por los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas - Piura. Ubicado en el centro histórico de nuestra ciudad.

Cuadro 2

Colaboradores del Hotel Los Portales Piura

<b>Colaboradores</b>	<b>Total</b>
Recepción	5
Administración	5
Bar	5
Almacén	5
Cocina	10
Lavandería	5
Housekeeping	5
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

Fuente: Hotel los Portales Piura

### 2.3.2. Muestra:

Como se trabajara con la totalidad de los colaboradores del Hotel ya mencionado, No se aplicara el muestreo. Teniendo en cuenta que el número de unidades de investigación es reducido en la población, se considera la muestra tipo censal.

#### 2.3.2.1. Criterios de inclusión y exclusión:

Los criterios de inclusión y exclusión se han utilizado por el investigador para determinar las características que debe poseer las unidades de análisis para que se considere su inclusión en la investigación. A continuación, se describe las características de cada criterio:

Cuadro 3

Colaboradores de inclusión y exclusión

<b>Criterios</b>	<b>Inclusión</b>	<b>Exclusión</b>
1ero	Jefe de área	Ninguno
2do	Colaboradores contratados	Practicantes
3ero	Colaboradores nuevos y antiguos	Personal que se encuentra de licencia o vacaciones.
4to	Colaboradores que han pasado por el proceso de reglutamiento y selección.	Colaboradores contratados por invitación.

Fuente: Elaboración propia

**2.4. Técnicas e instrumentos de recopilación de datos, validez y confiabilidad**

Se hará uso de una herramienta Psicométrica, la que se caracteriza por el uso de procedimientos estandarizados, integrada por reactivos cuidadosamente elaborados y distribuidos, que buscan medir en su integridad lo que el desarrollo de las variables de análisis signifiquen, en sus diferentes manifestaciones en el ámbito laboral como es el presente caso. (Alarcón, 2008).

**2.4.1. Técnicas**

Cuadro N 4

Técnicas empleadas en la investigación

<b>Técnicas</b>	<b>Utilidad</b>
Observación	Se realizara un registro del aspecto cualitativo de los colaboradores con respecto a la manifestación de las variables de estudio.

Fuente:

Elaboración

propia

## 2.4.2 Instrumentos

Cuadro N 5

Instrumentos empleadas en la investigación

Instrumentos	Utilidad
Cuestionario-Encuesta	Es un instrumento que nos permitirá recoger información en un momento determinado de las variables objeto de la investigación.

Fuente:Elaboración propia

### 2.4.3 Validez y confiabilidad:

La validez se refiere al grado en que el instrumento realmente mide la variable, estableciendo relación del instrumento con las variables que pretende medir.

La validez del instrumento se determinó mediante la evaluación de tres expertos: Mg. Alfredo Seminario Venegas, Lic. Digna Corea de Vigo; Lic. Amelia Villegas Timana, la validación se realizó antes de la aplicación de los instrumentos para que los expertos realizaran las contribuciones necesarias a la investigación y se comprobara si la construcción del contenido del instrumento se ajusta al estudio planteado.

La confiabilidad se medirá a través del alfa de Cronbach y métodos de dos mitades, a fin de determinar la consistencia interna de los instrumentos.

Cuadro 5: Criterios de confiabilidad

CRITERIOS	VALORES
Confiabilidad nula	-1 a 0
Confiabilidad baja	0.01 a 0.49
Confiabilidad regular	0.5 a 0.75
Confiabilidad elevada	0.76 a 0.89
Confiabilidad perfecta	0.9 a 1

*Adaptación de Hernández et al, 2010*

La confiabilidad se determinó con la muestra piloto mediante la aplicación de la encuesta previamente validada, la muestra fue de 15 personas, con un total de 24 preguntas, después del proceso de confiabilidad se obtuvo como resultado:

Tabla 1: Estadísticas de fiabilidad

Compromiso organizacional	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,932	24

*Elaboración propia*

Tabla 2: Estadísticas de fiabilidad

Satisfacción laboral

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
0,947	24

*Elaboración propia*

## 2.5. Método de análisis de datos

Para el análisis de los resultados, que obtuvieron los colaboradores del Hotel Los Portales – Piura, en la presente investigación, se hizo uso del programa estadístico el SPSS versión 24, cuyo programa muestra un margen de error mínimo y por permitir un análisis fidedigno de los datos tratados.

## 2.6. Aspectos éticos

La investigación será realizada con autonomía de ideas, buscando información de libros, tesis de otras universidades, internet. Se respetará la confidencialidad de la información obtenida como resultado de la recopilación de datos, no será revelada la información de algún colaborador en específico a terceros.

### III. RESULTADOS

En adelante se presentaran los resultados obtenidos del estudio de las variables Compromiso Organizacional y Satisfaccion Laboral, en los colaboradores del Hotel Los Portales – Piura; para lo cual se aplicó dos instrumentos cuestionario –encuesta que miden las variables anteriormente mencionadas con sus dimensiones y factores según sea el caso, bajo la modalidad de escala de Likert, (con cinco alternativas de respuesta: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre), las mismas que reciben una de puntuación de 01 al 05 respectivamente, siendo 24 ítems por cada una de los cuestionario-encuesta y la totalidad de los mismos positivos.

Sin más preámbulos se pasa a la descripción de los niveles, correlación, contrastación de hipótesis y demás resultados obtenidos:

#### 3.1. Variable: Compromiso Organizacional

##### **Tabla 1**

*Nivel De Compromiso Organizacional de los colaboradores del Hotel Los Portales – Piura.*

*VARIABLE 1 Compromiso Organizacional*

---

#### *COMPROMISO ORGANIZACIONAL*

---

Categoría	Porcentual	Frecuencia
MEDIO	27.5%	11
ALTO	72.5%	29

---

*Fuente: de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura*

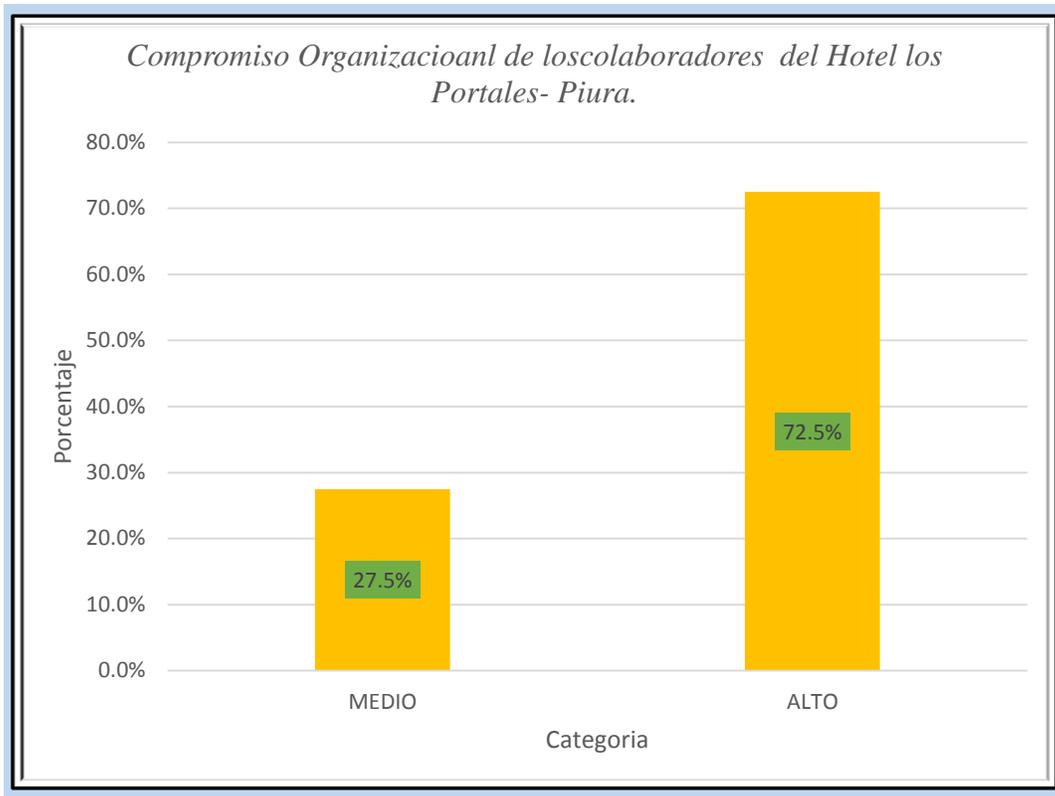


Figura 1 Compromiso Organizacional de los colaboradores del Hotel los Portales – Piura.

De acuerdo a la tabla y figura 1, Del 100% de la población evaluada se puede identificar que 72.5%, de los colaboradores del Hotel los Portales Piura, muestran un alto nivel de Compromiso Organizacional evidenciando con ello una identificación con la empresa donde laboran interiorizando la misión, visión y objetivos del hotel, así mismo el 27.5% de los colaboradores han alcanzado un nivel medio de compromiso organizacional poniendo de manifiesto la necesidad de desarrollar una mejora de compromiso en los colaboradores.

**Tabla 2**

*Niveles de Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hotel los Portales – Piura.*

*VARIBLE 2 Satisfacción Laboral*

---

---

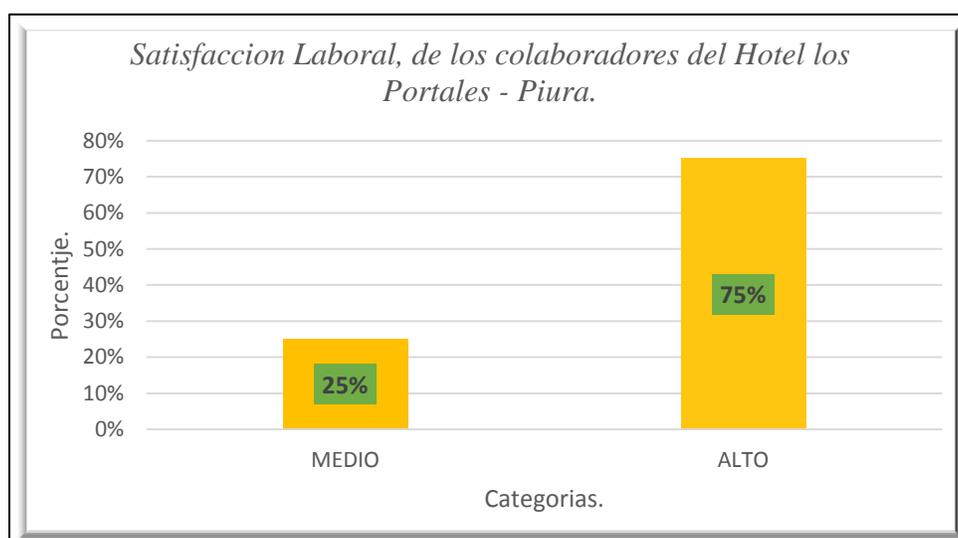
*SATISFACCION LABORAL*

---

Categoría	Porcentual	Frecuencia
MEDIO	25%	10
ALTO	75%	30

---

*Fuente:* de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura.



*Figura 2:* satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel los Portales – Piura.

De acuerdo a la tabla y figura 2, del 100% de la población evaluada se puede identificar que el 75% de los colaboradores del Hotel los Portales Piura, muestran un nivel alto de Satisfacción Laboral, evidenciando con ello que los colaboradores se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, sienten que sus necesidades son atendidas por sus superiores. Mientras que el 25% de los colaboradores se ubican en una categoría media de satisfacción, mostrando con ello una percepción inconforme con las tareas que realiza dentro de su puesto de trabajo.

**Tabla 3.** Niveles de los factores de satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel los Portales – Piura.

	Bajo		Medio		Alto		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Condiciones Físicas			12	30%	28	70%	40	100%
Benéficos Laborales	11	27.50%	14	35%	15	37.50%	40	100%
Políticas Administrativas			10	25%	30	75%	40	100%
Desarrollo Personal	2	5%	9	22.50%	29	72.50%	40	100%
Desarrollo de Tareas			1	2.50%	39	97.50%	40	100%
Relación con la Autoridad	3	7.50%	13	32.50%	24	60%	40	100%
Relaciones sociales			10	25%	30	75%	40	100%

Fuente: de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura

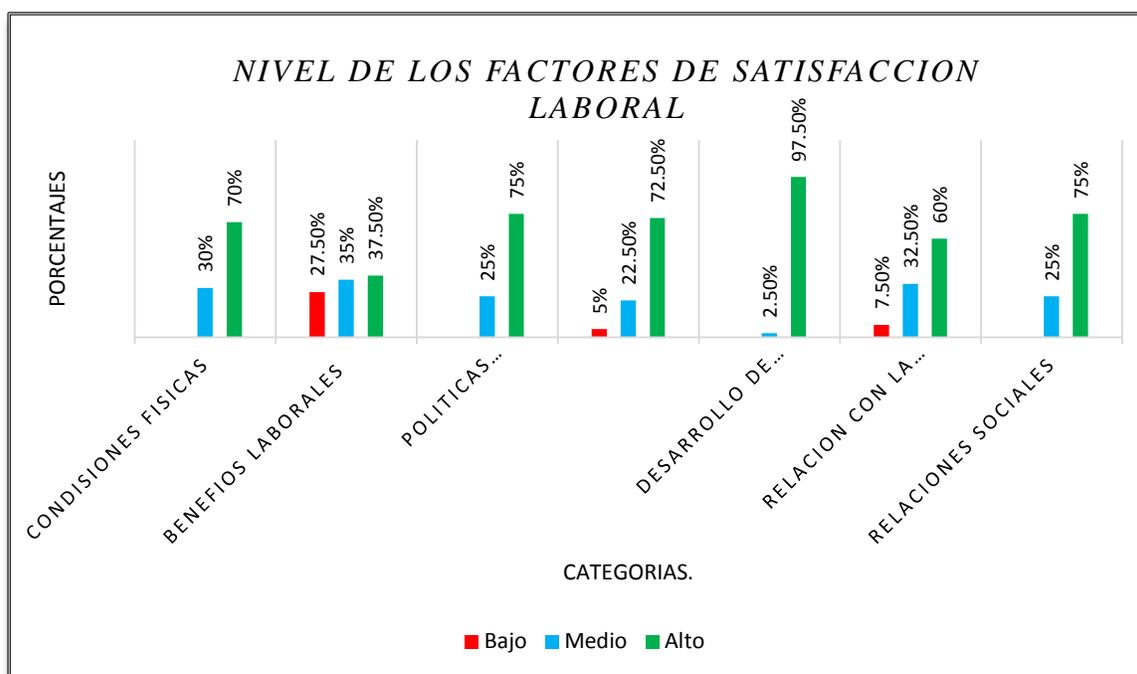


Figura 3: Factores de Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hotel los Portales – Piura.

En la Tabla y figura 3, se observan los resultados de la prueba de correlación, la misma que identifica una correlación altamente significativa y positiva entre el indicador Involucramiento de compromiso y satisfacción laboral y sus factores: Condiciones Físicas y/ beneficios Materiales, políticas administrativas, Desarrollo Personal, Relación con la Autoridad, Relaciones Sociales y Desempeño de Tareas. Asimismo, se observa una correlación negativa y altamente significativa con el factor desarrollo personal.

**Tabla 4** Niveles de las dimensiones Compromiso Organizacional en los colaboradores del Hotel los Portales – Piura.

Dimensiones	Bajo		Medio		Alto		TOTAL	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Afectividad			10	25%	30	75%	40	100%
Continuidad			16	40%	24	60%	40	100%
Normativa			14	35%	26	65%	40	100%

Fuente: de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura

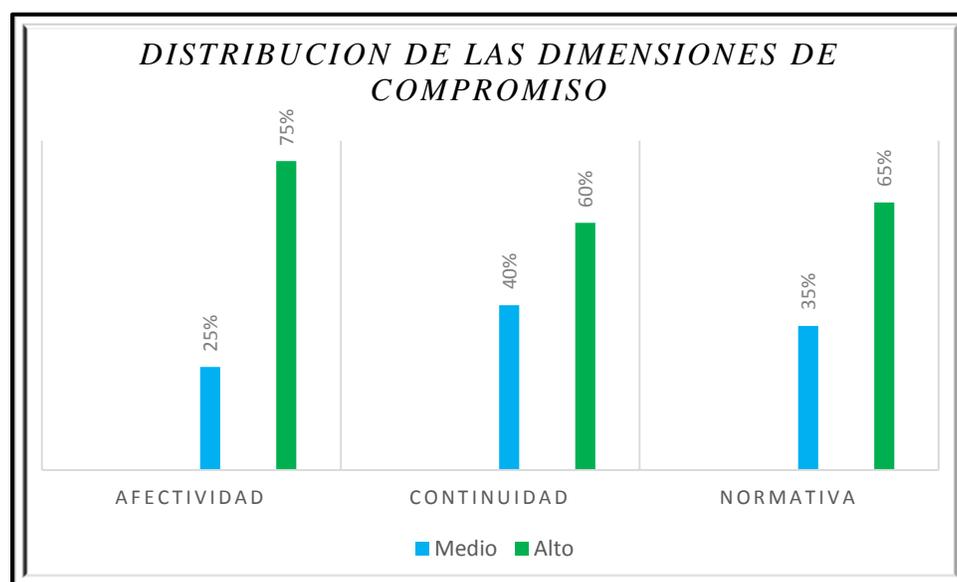


Figura 4: Dimensiones de compromiso Organizacional en los colaboradores del Hotel los Portales – Piura.

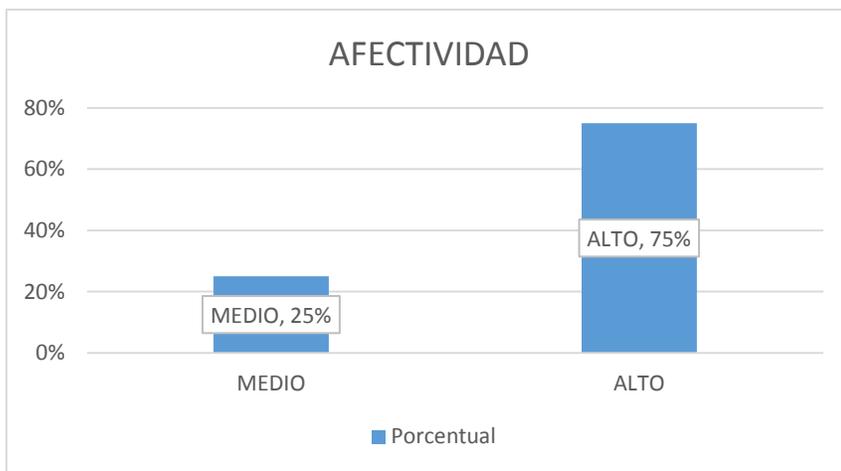
En la tabla y figura 4, se puede identificar que del 100% de los colaboradores del Hotel Los Portales – Piura, en la dimensión de Afectividad el

75% se han ubicado en un nivel alto mientras que el 25% de los mismos han logrado un nivel medio, así mismo en la dimensión de Continuidad el 60% de los trabajadores se han ubicado en un nivel alto dejando al 40% en un nivel medio; así como en la dimensión de Normatividad el 65% de los mismos se ubica en un nivel alto dejando al 35% en un nivel medio

**TABLA DE DOBLE ENTRADA DIMENSIONES DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

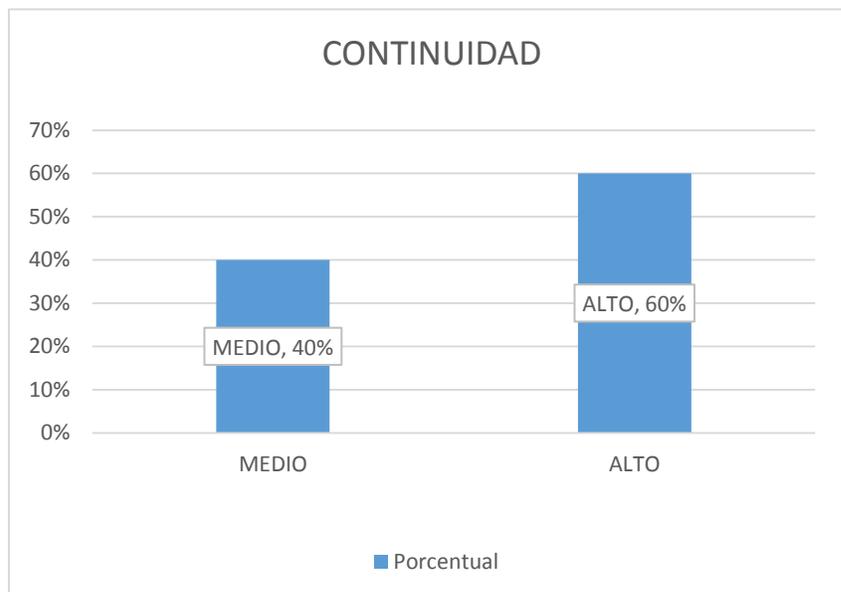
indicador - Afectividad	nunca		casi nunca		avéces		casi siempre		siempre		total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Se siente como parte de una familia, dentro de la empresa.					4	10	12	30	24	60	40	100
Siente contar con una sensación de pertenencia a la empresa.					9	22.5	14	35	17	43	40	100
Siente como suyos los logros de la empresa.					2	5	20	50	18	45	40	100
Está satisfecho con la relación que tengo con mis jefes.					2	5	18	45	20	50	40	100
Puede contar con la ayuda de su jefe cuando lo necesita.			1	2.5	4	10	15	38	20	50	40	100
Desarrolla la empresa encuentros o talleres de integración.	4	10	3	8	6	15	17	43	10	25	40	100
Se promueve las ideas creativas e innovadoras.					9	33	14	35	17	42	40	100
La organización se preocupa por estimular el buen desempeño.			2	5	10	25	12	30	16	40	40	100

**Grafico N° 1**



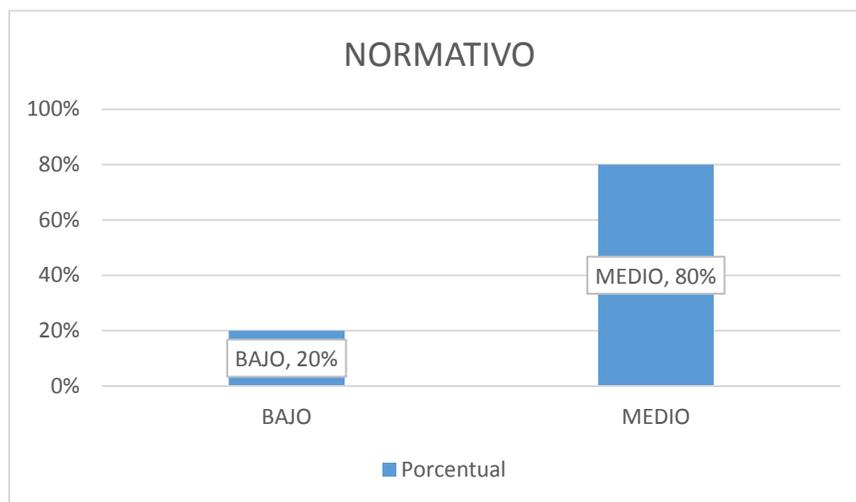
indicador - Continuidad	nunca		casi nunca		aveces		casi siempre		siempre		total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
La empresa donde trabaja merece su lealtad.			2	5	1	2.5	8	20	29	73	40	100
Cree que le empresa le ha brindado grandes beneficios.	2	5	2	5	11	27.5	17	43	8	20	40	100
La organización cuenta con planes de carrera en su especialidad.	3	7.6	4	10	2	5	12	30	19	48	40	100
Ofrece la empresa planes de capacitación.	3	7.5	1	2.6	5	12.5	17	43	14	35	40	100
Considera haber logrado objetivos profesionales dentro de su puesto de trabajo.			5	12.5	3	7.5	15	38	17	43	40	100
Considera que en la organización se muestra compañerismo entre sus compañeros de trabajo.			1	2.5	5	12.5	16	40	18	45	40	100
Existen renuncias de los colaboradores dentro de la empresa.	3	7.5	8	20	14	35	7	18	8	20	40	100
Le gustaría alcanzar su máximo desarrollo dentro de la empresa.							9	23	31	78	40	100

Grafico N° 2



indicador - Normativo	nunca		casi nunca		aveces		casi siempre		siempre		total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Se siente a gusto con las políticas de desarrollo de la empresa					11	27.5	16	40.0	13	32.5	40	100
Se preocupa la organización por difundir el RIT en sus colaboradores					11	27.5	13	32.5	16	40.0	40	100
La organización muestra claramente los protócollos de reclamos y/o sugerencias					10	25.0	14	35.0	16	40.0	40	100
Cuenta la empresa con normas y/o formatos de trabajo.					2	5.0	16	40.0	22	55.0	40	100
Se le reconoce los logros que alcanza en su puesto de trabajo	4	10	4	10.0	9	22.5	10	25.0	13	32.5	40	100
Considera. Justas las normas de trabajo que imperan dentro de la empresa.					10	25.0	13	32.5	17	42.5	40	100
Los directivos de la empresa muestran una comunicación directa con los colaboradores			2	5.0	1	2.5	8	20.0	29	72.5	40	100
Se siente complacido con los beneficios que la empresa le ofrece.	2	5	2	5.0	11	27.6	17	42.5	8	20.0	40	100

Grafico N° 3



**Tabla 5** Relación entre el compromiso y satisfacción laboral.

			satisfaccion I (agrupado)				Total
			bajo	medio	alto	excelente	
compromiso (agrupado)	bajo	Recuento	4	1	2	1	8
		% del total	10,0%	2,5%	5,0%	2,5%	20,0%
	medio	Recuento	0	2	7	0	9
		% del total	0,0%	5,0%	17,5%	0,0%	22,5%
	alto	Recuento	1	2	14	0	17
		% del total	2,5%	5,0%	35,0%	0,0%	42,5%
	excelente	Recuento	0	1	4	1	6
		% del total	0,0%	2,5%	10,0%	2,5%	15,0%
Total	Recuento	5	6	27	2	40	
	% del total	12,5%	15,0%	67,5%	5,0%	100,0%	

Fuente: de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura

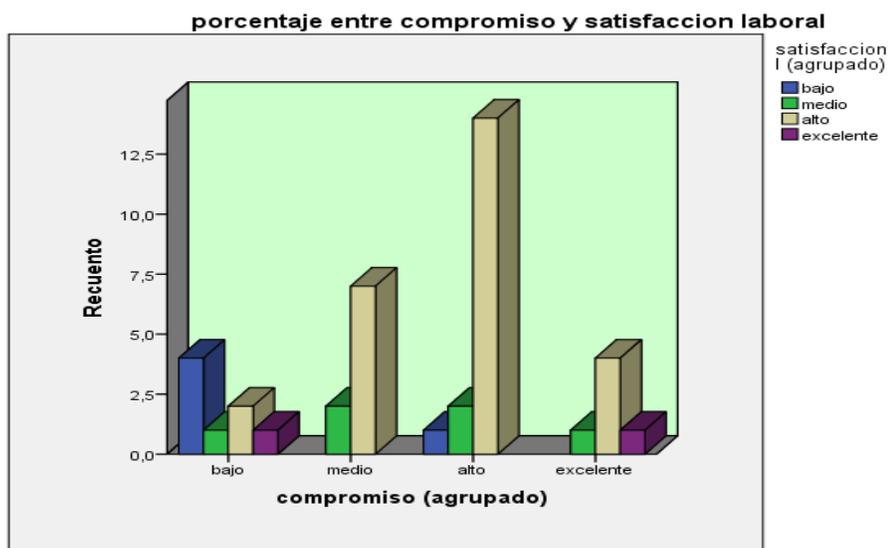


Figura 5: Relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel los Portales-Piura

En la Tabla y figura 5, de correlación entre las variables de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional en los colaboradores del Hotel los Portales – Piura, se puede concluir que el 35 % de trabajadores, califica la satisfacción y

compromiso en un nivel alto, mientras que un 10% lo ubica en un nivel bajo, el 5% lo ubica en un nivel medio por otra parte el 2.5% se ubica en un nivel excelente.

**Tabla 6** Relación entre el afectividad y condiciones físicas.

		condiciones físicas (agrupado)			Total	
		bajo	medio	alto		
afectividad (agrupado)	bajo	Recuento	3	2	3	8
		% del total	7,5%	5,0%	7,5%	20,0%
	medio	Recuento	0	3	3	6
		% del total	0,0%	7,5%	7,5%	15,0%
	alto	Recuento	3	4	15	22
		% del total	7,5%	10,0%	37,5%	55,0%
	excelente	Recuento	0	1	3	4
		% del total	0,0%	2,5%	7,5%	10,0%
	Total	Recuento	6	10	24	40
		% del total	15,0%	25,0%	60,0%	100,0%

Fuente: de investigación

acción de campo en el Hotel los Portales Piura

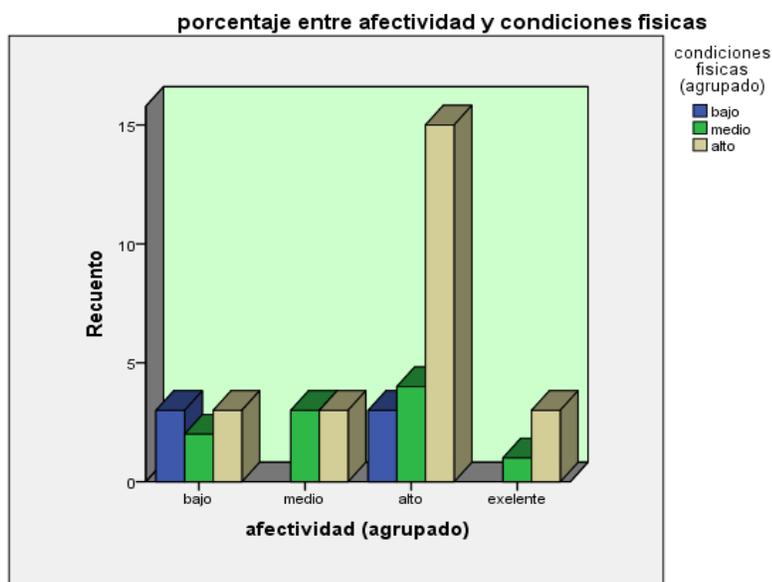


Figura 6: Relación entre afectividad y condiciones físicas en los colaboradores del Hotel los Portales-Piura

En la Tabla y figura 6, de correlación entre la afectividad y condiciones físicas en los colaboradores del Hotel los Portales – Piura, se puede concluir que el 37.5 %

de trabajadores, califica a la afectividad y condiciones físicas en un nivel alto, mientras que un 7.5% alcanzaron los niveles bajos y medios.

**TABLA 7** Relación entre la dimensión continuidad y el factor beneficios laborales.

		beneficios laborales (agrupado)				Total	
		bajo	medio	alto	exelente		
continuidad (agrupado)	bajo	Recuento	4	1	2	2	9
		% del total	10,0%	2,5%	5,0%	5,0%	22,5%
	medio	Recuento	3	4	1	3	11
		% del total	7,5%	10,0%	2,5%	7,5%	27,5%
	alto	Recuento	2	2	6	3	13
		% del total	5,0%	5,0%	15,0%	7,5%	32,5%
	exelente	Recuento	2	0	4	1	7
		% del total	5,0%	0,0%	10,0%	2,5%	17,5%
Total	Recuento	11	7	13	9	40	
	% del total	27,5%	17,5%	32,5%	22,5%	100,0%	

Fuente: de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura

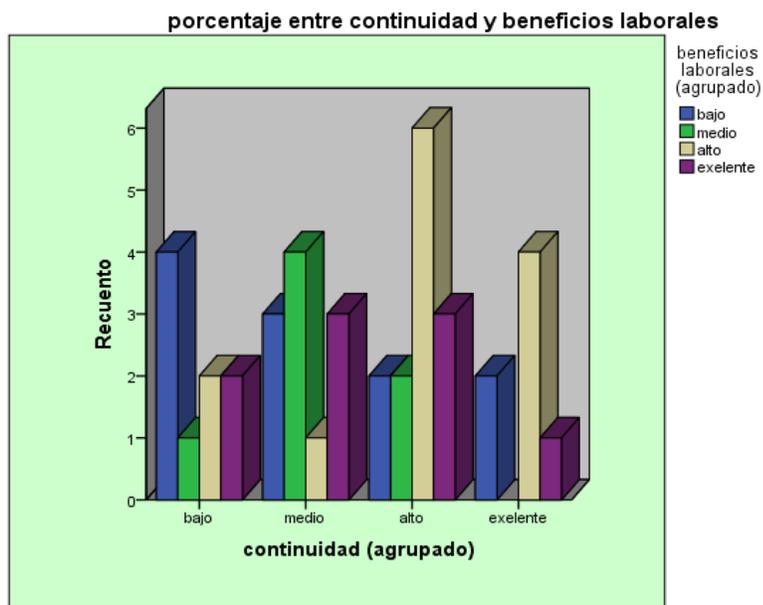


Figura 7: Relación entre continuidad y beneficios laborales en los colaboradores del Hotel los Portales-Piura.

En la tabla y figura 7, podemos encontrar que de los colaboradores del hotel los portales – Piura, el grupo que califica a la dimensión de Continuidad y el factor de beneficios laborales existe una relacion en el nivel alto con un 15,0% así como existe una relacion en el nivel bajo y medio con un 10% mientras que en el nivel exelente tiene un relacion de 2,5%.

**Tabla 8** *Relacion entre la dimensión normatividad y el factor de politicas administrativas.*

		politicas administrativas (agrupado)			Total	
		bajo	medio	Alto		
normatividad (agrupado)	bajo	Recuento	4	0	4	8
		% del total	10,0%	0,0%	10,0%	20,0%
	medio	Recuento	2	0	5	7
		% del total	5,0%	0,0%	12,5%	17,5%
	alto	Recuento	3	2	11	16
		% del total	7,5%	5,0%	27,5%	40,0%
	exelente	Recuento	1	0	8	9
		% del total	2,5%	0,0%	20,0%	22,5%
	Total	Recuento	10	2	28	40
		% del total	25,0%	5,0%	70,0%	100,0%

Fuente: de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura

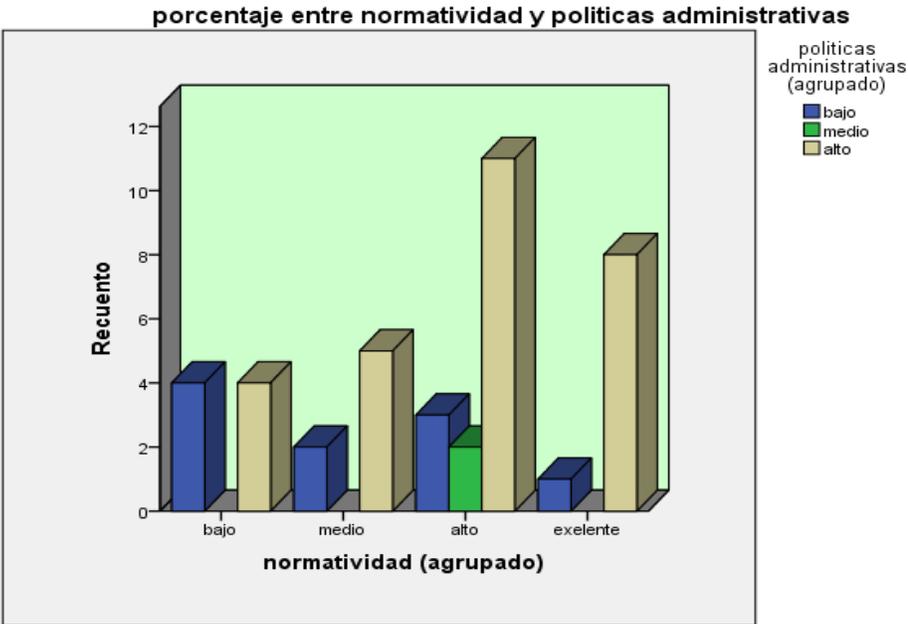


Figura:8 Relacion entre normatividad y politicas administrativas en los colaboradores del Hotel los Portales-Piura.

En la Tabla y figura 8, de correlación entre normatividad y políticas administrativas en los colaboradores del Hotel los Portales – Piura, se puede concluir que el 27,5 % de trabajadores, califica a la normatividad en un nivel alto, mientras que un 10% lo ubica en un nivel bajo.

**Tabla 9.** *Relación entre la dimensión de afectividad y el factor de relacion social*

		relacion social				Total	
		Bajo	medio	alto	exelente		
afectividad (agrupado)	bajo	Recuento	3	3	2	0	8
		% del total	7,5%	7,5%	5,0%	0,0%	20,0%
	medio	Recuento	0	2	2	2	6
		% del total	0,0%	5,0%	5,0%	5,0%	15,0%
	alto	Recuento	2	8	10	2	22
		% del total	5,0%	20,0%	25,0%	5,0%	55,0%
	exelente	Recuento	0	1	1	2	4
		% del total	0,0%	2,5%	2,5%	5,0%	10,0%
	Total	Recuento	5	14	15	6	40
		% del total	12,5%	35,0%	37,5%	15,0%	100,0%

Fuente: de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura

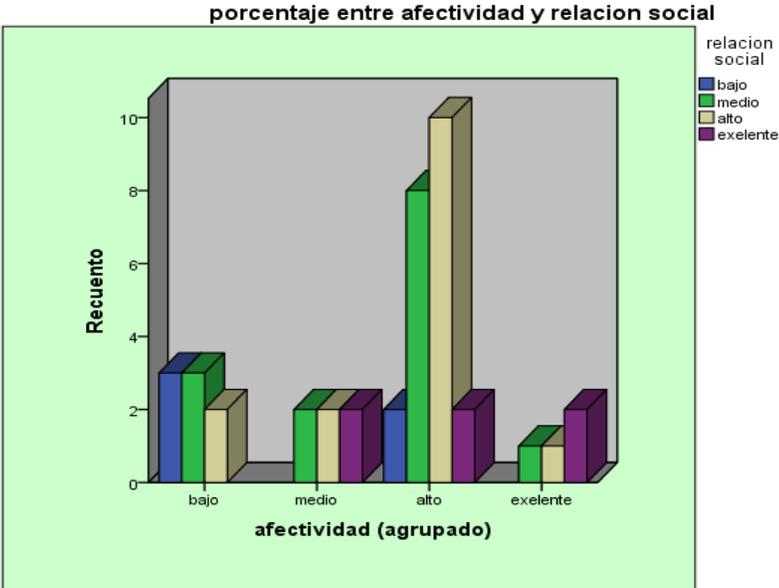


Figura:9 Relacion entre afectividad y relacion social en los colaboradores del Hotel los Portales-Piura

En la tabla y figura 9, podemos encontrar que de los colaboradores del hotel los portales – Piura, el 25% de trabajadores califica a la dimensión de Afectividad y el factor de relacion social existe una relación con un nivel alto,así mismo el 7.5% alcanza una correlación de un nivel bajo mientras que el 5%. Se ubican en un nivel medio y exelente respectivamente.

**Tabla 10. Relación entre la dimensión de continuidad y el factor desarrollo personal**

		desarrollo personal		Total	
		Bajo	medio		
continuidad (agrupado)	bajo	Recuento	7	2	9
		% del total	17,5%	5,0%	22,5%
	medio	Recuento	6	5	11
		% del total	15,0%	12,5%	27,5%
	alto	Recuento	5	8	13
		% del total	12,5%	20,0%	32,5%
	exelente	Recuento	4	3	7
		% del total	10,0%	7,5%	17,5%
Total		Recuento	22	18	40
		% del total	55,0%	45,0%	100,0%

Fuente: de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura

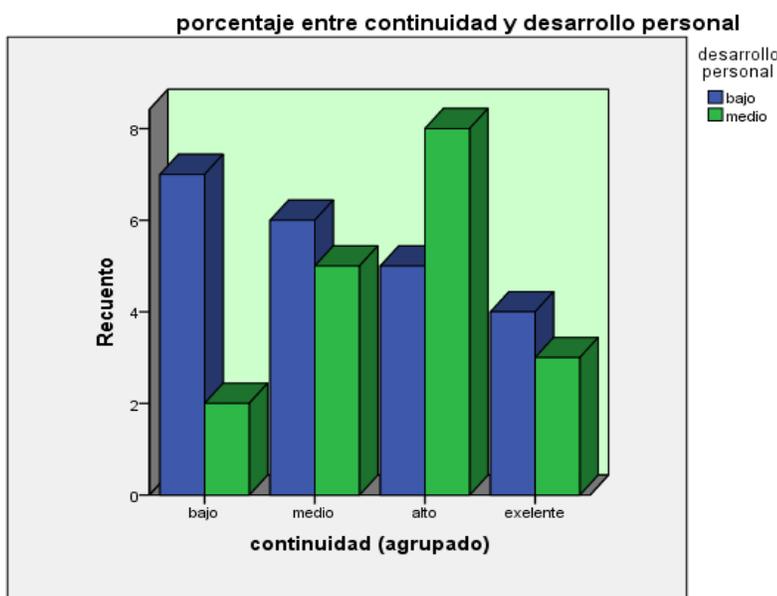


Figura:10 Relacion entre continuidad y desarrollo personal en los colaboradores del Hotel los Portales-Piura.

En la tabla y figura 10, podemos encontrar que de los colaboradores del hotel los portales – Piura, el 17,5% de trabajadores califica a la dimensión de continuidad y el factor de desarrollo personal existe una relación con un nivel bajo, así mismo el 12.5% alcanza una correlación de un nivel medio.

**Tabla 11** Relación entre la dimensión de normatividad y el factor de desarrollo de tareas

		desarrollo de tareas				Total	
		bajo	medio	Alto	Exelente		
normatividad (agrupado)	bajo	Recuento	4	1	1	2	8
		% del total	10,0%	2,5%	2,5%	5,0%	20,0%
	medio	Recuento	1	2	2	2	7
		% del total	2,5%	5,0%	5,0%	5,0%	17,5%
	alto	Recuento	3	2	10	1	16
		% del total	7,5%	5,0%	25,0%	2,5%	40,0%
	exelente	Recuento	0	3	4	2	9
		% del total	0,0%	7,5%	10,0%	5,0%	22,5%
	Total	Recuento	8	8	17	7	40
		% del total	20,0%	20,0%	42,5%	17,5%	100,0%

Fuente: de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura

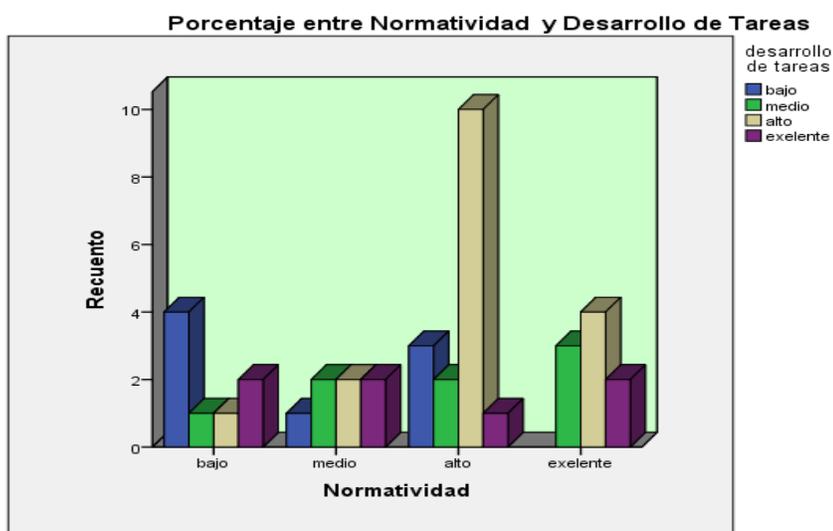


Figura 11: Relación entre Normatividad y Desarrollo de Tareas en los colaboradores del Hotel los Portales Piura

En la tabla y figura 11, podemos encontrar que de los colaboradores del hotel los portales – Piura, el grupo que califica a la dimensión de Normatividad y el factor desarrollo de tareas existe una relacion en un nivel alto con un 25% así como en un nivel bajo hay una relacion de 10% mientras que en el nivel medio y exelente existe una relacion de 5%.

**Tabla 12**

*Relación entre la dimensión afectividad y factor de relacion con la autoridad*

		relacion con la autoridad				Total	
		medio	alto	Bajo	exelente		
afectividad (agrupado)	bajo	Recuento	3	4	0	1	8
		% del total	7,5%	10,0%	0,0%	2,5%	20,0%
	medio	Recuento	0	4	1	1	6
		% del total	0,0%	10,0%	2,5%	2,5%	15,0%
	alto	Recuento	1	10	4	7	22
		% del total	2,5%	25,0%	10,0%	17,5%	55,0%
	exelente	Recuento	0	1	2	1	4
		% del total	0,0%	2,5%	5,0%	2,5%	10,0%
	Total	Recuento	4	19	7	10	40
		% del total	10,0%	47,5%	17,5%	25,0%	100,0%

*Fuente:* de investigación de campo en el Hotel los Portales Piura

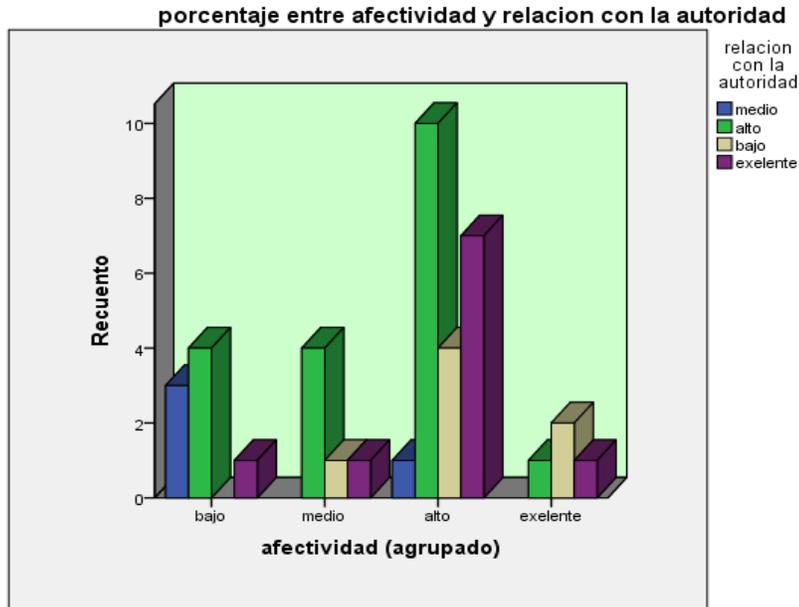


Figura:12 Relacion entre afectividad y relacion con la autoridad en los colaboraodres del Hotel los Portales-Piura.

En la tabla y figura 12, podemos encontrar que de los colaboradores del hotel los portales – Piura, el grupo que califica a la dimensión de Afectividad y el factor de relacion con la autoridad el nivel alto con un 25% de igual manera hay una relacion de un nivel exelente con un 2,5%.

### Contrastación de Hipótesis

**Tabla 13.** *Hipótesis General.*

*H<sub>1</sub> Existe relación significativa entre el compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017.*

		SATISFACCION COMPROMISO		
Rho de Spearman	SATISFACCION	Coefficiente de correlación	1,000	,420**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		f	40	40
	COMPROMISO	Coefficiente de correlación	,420**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		f	40	40

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se aprecia en la tabla 13, el valor “sig.” es de ,007 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual justifica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo el coeficiente de correlación de Spearman arrojó 42%. Lo que significa que existe correlación moderada entre compromiso y satisfacción en los colaboradores del Hotel los Portales Piura. Rechazando la hipótesis nula.

**Tabla 14**

*H1.Existe relación significativa entre la dimensión de afectividad y el factor de condiciones físicas en los colaboradores.*

			AFECTIVIDAD	CONDICIONES.
			AD	FISICAS
Rho de Spearman	AFECTIVIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,340*
		Sig. (bilateral)	.	,032
		f	40	40
	CONDICIONES FISICAS	Coefficiente de correlación	,340*	1,000

Sig. (bilateral)	,032	
f	40	40

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

Como se aprecia en la tabla 14, el valor “sig.” es de ,032 que es menor a 0,05 el nivel de significancia, lo cual justifica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo el coeficiente de correlación de Spearman arrojó, 34% Lo que significa que existe baja correlación entre afectividad y condiciones físicas en los colaboradores del Hotel los Portales Piura 2017. Rechazando la hipótesis nula.

**Tabla 15**

*H2. Existe relación significativa entre la dimensión de continuidad y el factor de beneficios laborales en los colaboradores*

		CONTINUEDAD	BENEFICIOS LABORALES
Rho de Spearman			
		Coefficiente de correlación	1,000
	CONTINUEDAD	Sig. (bilateral)	,194
		f	,229
		40	40
	BENEFICIOS LABORALES	Coefficiente de correlación	,194
		Sig. (bilateral)	1,000
			,229
			.

Como se aprecia en la tabla 15, el valor “sig.” es de ,229 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho), por lo tanto se puede afirmar que No existe relación significativa entre la dimensión continuidad y el factor de beneficios laborales en los colaboradores del Hotel los Portales Piura.

**Tabla 16**

*H3.Existe relación significativa entre la dimensión normativa y el factor de políticas administrativas en los colaboradores.*

			NORMATIVO	POLITICAS ADMINISTRATIVAS
Rho de Spearman	NORMATIVO	Coefficiente de correlación	1,000	,275
		Sig. (bilateral)	.	,086
		f	40	40

	Coeficiente de		
POLITICAS	correlación	,275	1,000
ADMINISTRATIV	Sig. (bilateral)	,086	.
AS	f	40	40

Como se aprecia en la tabla 16, el valor “sig.” es de .086 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho), por lo tanto se puede afirmar que No existe relación significativa entre la dimensión normativa y el factor de políticas administrativas en los colaboradores del Hotel los Portales Piura

**Tabla 17**

*H4.Existe relación significativa entre la dimensión de afectividad y el factor de relaciones social en los colaboradores*

		AFECTIVIDA D	RELACIONES SOCIALES
	Coeficiente de correlación	1,000	,267
	Sig. (bilateral)	.	,096
Rho de Spearman	f	40	40
	RELACIONES	Coeficiente de correlación	,267
			1,000

SOCIALES	Sig. (bilateral)	,096	.
	f	40	40

---

Como se aprecia en la tabla 17, el valor “sig.” es de ,096 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho), por lo tanto se puede afirmar que No existe relación afectividad entre la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del Hotel los Portales Piura.

**Tabla 18**

*H5.Existe relación significativa entre la dimensión de continuidad y el factor de desarrollo personal en los colaboradores*

			CONTINUED AD	DESARROLLO PERSONAL
Rho de Spearman	CONTINUIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,286
		Sig. (bilateral)	.	,074

	f	40	40
	Coeficiente de correlación	,286	1,000
DESARROLLO PERSONAL	Sig. (bilateral)	,074	.
	f	40	40

Como se aprecia en la tabla 18, el valor “sig.” es de ,074 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho), por lo tanto se puede afirmar que No existe relación significativa entre la dimensión Continuidad y el factor relaciones sociales en los colaboradores del Hotel los Portales Piura.

**Tabla 19**

**H6** *Existe relación significativa entre la dimensión de normatividad y el factor de desarrollo de tareas, en los colaboradores*

		NORMATIVO	DESARROLLO DE TAREAS
	Coeficiente de correlación	1,000	,439**
	Sig. (bilateral)	.	,005
Rho de Spearman	NORMATIVO	f	40
		40	40

	Coeficiente de correlación	,439**	1,000
DESARROLLO	Sig. (bilateral)	,005	.
DE TAREAS	f	40	40

\*\* La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Como se aprecia en la tabla 19, el valor “sig.” es de ,005 que es menor a 0.05 el nivel de significancia, lo cual justifica que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis que sustenta la relación. Asimismo el coeficiente.

De correlación de Spearman arrojó, 439. Lo que significa que existe correlación moderada entre la dimensión normativa y factor de desarrollo de tareas en los colaboradores del Hotel los Portales Piura 2017. Rechazando la hipótesis nula

## Tabla 20

**H7.** *Existe relación significativa entre la dimensión de afectividad y el factor de relación con la autoridad, de los colaboradores.*

	AFECTIVIDAD	RELACION CON LA AUTORIDAD
--	-------------	------------------------------

		Coeficiente de correlación	1,000	,267
	AFFECTIVIDAD	Sig. (bilateral)	.	,096
		f	40	40
Rho de Spearman				
		Coeficiente de correlación	,267	1,000
	RELACION CON LA AUTORIDAD	Sig. (bilateral)	,096	.
		f	40	40

Como se aprecia en la tabla 20, el valor “sig.” es de ,096 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho), por lo tanto se puede afirmar que No existe relación significativa entre la dimensión afectividad y el factor relacion con la autoridad en los colaboradores del Hotel los Portales Piura.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación hace referencia al análisis de la relacion entre las variables de compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel los Portales Piura. Para lograr dicho cometido, se utilizó el estadístico Coeficiente de correlación de Spearman; gracias al cual se puede determinar la existencia de una relación moderada (0.42) entre compromiso y Satisfacción Laboral, dejándonos notar que a mayores niveles de compromiso en los colaboradores, mayores

niveles de satisfacción laboral mostraran los trabajadores dentro de la organización; evidenciando una identificación, asimilando como suyos la visión y misión de la empresa así como mostrar una actitud de agrado con las funciones que realiza en su centro de labores y dependerá de la organización el fortalecimiento o no de las condiciones para ello. (Meyer y Allen, 1997, Palma. citado por Gordon 2010); Concordando con el estudio realizado por, Quispe (2015), Universidad nacional José María Arguedas de Andahuaylas – Apurímac, realizó un estudio denominado Clima Organización y Satisfacción Laboral en la Asociación para el desarrollo Empresarial en Apurímac, Andahuaylas, 2015; encontró una correlación positiva significativa entre las variables objeto de su investigación, evidenciando que para lograr un nivel significativo de la satisfacción laboral es de vital importancia que la organización se preocupe por desarrollar y brindar un adecuado clima organizacional para sus colaboradores, donde los mismos sientan las condiciones necesarias para ejecutar las funciones de sus puestos de trabajo con la mayor comodidad posible y cabe resaltar que según el investigador el factor beneficios económicos y remuneraciones no es el principal causa del logro de un adecuado satisfacción laboral; así como también lo corrobora el trabajo realizado Sinfuentes (2012), en su estudio titulado, El Compromiso Organizacional y la Satisfacción y Bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana. Donde pudo encontrar, que mientras un colaborador perciba que la organización que lo alberga lo toma en cuenta, con sus opiniones y comentarios se generara el fortalecimiento del vínculo del trabajador con la empresa, reduciendo significativamente los niveles de las deserciones de los colaboradores; y aumentando los niveles de la dimensión de continuidad en los colaboradores, experimentando el deseo de mantenerse en el puesto de trabajo, está relacionado con la evaluación que éste hace de los costos asociados al hecho de desligarse. (Meyer et al, citado en All, 2012a). Mientras que, Frías (2014), los niveles altos obtenidos en estas variables, no implica que se asegure la permanencia de la generación en la empresa, trasladando el protagonismo y responsabilidad de la organización en la falta de programas de desarrollo de carrera, que mantenga un interés por el logro de nuevos retos en los

colaboradores; pues de no hacerlo se podría manifestar un Mecanismo de escape que direcciona la conducta a la migración a otra empresa y lo canaliza en la búsqueda de una nueva organización que lo albergue o simplemente renuncie. Revista psicológica III, (UNMSM 1999 c); cabe resaltar la importancia de fortalecer la percepción que el colaborados tenga del nivel que ha logrado en su desarrollo personal y la relacion que tenga con su jefe inmediato, siendo uno de los mediadores más significativos que dirigen al fortalecimiento de la satisfacción laboral de los colaboradores (Robbins, citado por Herrera 2009),

Los grados de correlación entre las variables de estudio de la presente investigación, tienen un respaldo en sus dimensiones y factores respectivamente. Tal es el caso de la Dimensión de Afectividad y el factor condiciones físicas, donde se encontró una correlación de Spearman de 0.340 Lo que significa que existe correlación moderada entre la dimensión y factor anteriormente señalados, dejando ver en los colaboradores, la adhesión emocional del trabajador hacia la compañía, la misma que se da como resultado de la satisfacción por parte de la empresa a las necesidades y expectativas que el trabajador siente. (Rodríguez, y cols. (2004). Donde toma en consideración el escenario de trabajo y el confort que este brinde para un óptimo desarrollo de la ejecución de las funciones de trabajo de cada uno de los puestos de trabajo Palma (2005); concordando con la investigación realizada por, De la Fuente (2017), quien realizó un estudio en Trujillo, que le permitió concluir que el contar con colaboradores que muestren un nivel promedio de compromiso organizacional nos debe significar un indicador significativo a tomar en cuenta si es que deseamos que la empresa logre su visión corporativa y el de sus trabajadores; el fortalecimiento del vínculo con la misma, se da en un escenario que permita interiorizar la visión y misión organizacional, normas y valores corporativos e identificación con la misma. (Claure, 2003; Zavaleta, 2005); acotando al trabajo de, De La Fuente, se puede asegurar que otra ventaja de tener trabajadores comprometidos, es asegurar la ejecución de las políticas de trabajo de la organización, la lealtad es la base fundamental del compromiso normativo, los individuos permanecen en sus puestos de trabajo porque desean hacerlo así (Meyer et al, citado en All, 2012)

Algunas investigaciones que resaltan el protagonismos que cobra la satisfacción laboral en el desarrollo de los colaboradores y de la organización, podemos mencionar, Yaguento y Becerra (2014) Universidad privada del Norte (Cajamarca), quienes estudiaron la: Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en los trabajadores de la empresa divemotor de la ciudad de Cajamarca en el año 2014, los mismos que pudieron encontrar la existencia de una relación directa entre la primera y segunda variable, en un nivel de 49.7% mostrando una relación entre la variable Independiente y dependiente de la empresa DIVEMOTOR de la ciudad de Cajamarca, con un nivel de significancia de 1.2%, Fernández (2009), manifiesta que las variables en el trabajo determinan la satisfacción laboral, puesto que los principales factores son un trabajo intelectualmente estimulante, recompensas equitativas, condiciones favorables de trabajo y existencia de un compañerismo y respeto tanto horizontal como vertical (jefe - empleado, y empleado - empleado). Así como las relaciones sociales que experimenta el colaborador dentro de la organización, contribuyendo a satisfacer la necesidad de interacción ya que el ser humano es por naturaleza un ser sociable que busca a interactuar con sus pares. Mientras que para Chiavenato (2000); y sin dejar de lado el protagonismo que cobran las políticas administrativas, siendo estas la interiorización de regímenes o valores de la organización con miras a regular y mediar la conducta de los socios estratégicos dentro de su ambiente de trabajo.

Universidad Nacional Jorge Basadre (Moquegua) Sotomayor, (2012) realizó un estudio titulado, relación de clima organizacional y satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional Moquegua 2012. Consistió en determinar los niveles de clima organizacional y satisfacción laboral así como la relación entre ambas variables, los resultados que obtuvo evidenciaron una significativa tendencia a ubicarse en el nivel medio de clima organizacional y del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la sede central del Gobierno Regional de Moquegua. Mostrando la falencia del clima organizacional que se desarrolla en las oficinas del gobierno Regional, para cual se sugirió la apertura de programas de mejora en la interacción de colaboradores y gobierno Regional. Que

afiance su compromiso con su trabajo y la institución para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

Así mismo cabe la importancia en abordar que factores y/o situaciones fomentan una fidelización de los colaboradores para con la organización donde laboran; en ese sentido podemos mencionar a la Dimensión Afectiva: la que es definida como un proceso actitudinal (actitud mental), donde los colaboradores evalúan sus relaciones con la empresa en términos del valor y de la congruencia que existe entre los objetivos propios y los de la empresa Gordon (2010); lo mismo que se puede corroborar con el trabajo Sinfuentes (2012), de la Universidad Politécnica Durango (México). realizó un estudio titulado, El Compromiso Organizacional y la Satisfacción y Bienestar laboral en las empresas constructoras afiliadas a la Cámara Mexicana. Autor de la investigación, nos muestra, que mientras un colaborador perciba que la organización que lo alberga lo toma en cuenta, con sus opiniones y comentarios se generara el fortalecimiento del vínculo del trabajador con la empresa, reduciendo significativamente los niveles de las deserciones de los colaboradores.

## **V.CONCLUSIÓN**

El propósito de esta investigación fue establecer relación entre el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel los Portales Piura 2017. Para la recopilación de datos fue necesaria la aplicación de dos cuestionario-encuesta dirigida a los colaboradores del Hotel los Portales Para alcanzar los objetivos trazados en la presente investigación se utilizó el estadístico

de correlación, de Spearman, usando el Software SPSS versión 22. Llegando así a las siguientes conclusiones:

### **5.1 conclusiones específicas**

**C1.** Se hace evidente que el 72.5% de los colaboradores del Hotel los Portales Piura, muestran un alto nivel de Compromiso Organizacional evidenciando con ello una identificación con la empresa donde laboran interiorizando la misión, visión y objetivos del hotel, así mismo el 27.5% de los colaboradores han alcanzado un nivel medio de compromiso organizacional.

**C2.** Se puede concluir, que se muestra un alto grado de satisfacción laboral con un 75% de los colaboradores del Hotel los Portales Piura, mostrando con ello que los colaboradores se sienten satisfechos con el trabajo que realizan, sienten haber alcanzado un sostenido desarrollo personal y de sus funciones, en la ejecución de su trabajo dentro de la organización, al igual que sus necesidades son atendidas por sus superiores. Mientras que el 25% de los colaboradores se ubican en una categoría media

**C3.** Existe una relación entre la dimensión de afectividad y el factor de condiciones físicas en los colaboradores. Luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de ,340. Lo que significa que existe baja correlación entre la dimensión afectiva y el factor de condiciones físicas, en los colaboradores del Hotel los Portales Piura 2017.

**C4.** La relación entre la dimensión continua y el factor de beneficios laborales. Luego de someter al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de ,194. Lo que significa que existe una relación muy baja entre la dimensión continua y el factor de beneficios laborales, en los colaboradores del Hotel los Portales Piura 2017.

**C5.** Existe relación entre la dimensión normativa y el factor de políticas administrativas en los colaboradores. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de ,275. Lo que significa que existe una baja correlación entre esta dimensión y el factor de políticas administrativas en los colaboradores del Hotel los Portales Piura 2017

**C6.** Existe relación entre la dimensión de afectividad y el factor de relaciones social en los colaboradores. Sometidos al coeficiente de Spearman el valor “sig.” es de ,096 que es mayor a 0.05 el nivel de significancia, entonces se acepta la hipótesis nula (Ho), por lo tanto se puede afirmar que No existe relación afectividad entre la dimensión relaciones sociales en los colaboradores del Hotel los Portales Piura

**C7.** Existe relación entre la dimensión de continuidad y el factor de desarrollo personal en los colaboradores. Luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación de ,286 Lo que significa que existe una baja correlación entre la dimensión continuidad y el factor de desarrollo personal en los colaboradores del Hotel los Portales Piura.

**C8.** Existe relación entre la dimensión de normatividad y el factor de desarrollo de tareas, en los colaboradores. Luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación de ,439 lo que significa que existe moderado correlación entre la dimensión de normatividad y el factor de desarrollo de tareas en los colaboradores del Hotel los Portales Piura.

**C9.** Existe relación entre la dimensión de afectividad y el factor de relación con la autoridad, de los colaboradores. Luego de someterse al coeficiente de Spearman nos permite observar una correlación de , 267 lo que significa que existe una baja correlación entre la dimensión de afectividad y el factor de relacion con la autoridad en los colaboradores del Hotel los Portales Piura.

## **5.2 conclusión general:**

**C10.** La relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017. Sometidos al coeficiente de Spearman evidencian una correlación de ,420. Lo que significa que existe moderada correlación entre el compromiso organizacional y satisfacción

laboral en los colaboradores del Hotel los Portales Piura 2017. Por tanto se considera comprobada la hipótesis general.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Estas recomendaciones van dirigidas a la administración gerencia del Hotel , de tomar en consideración las mismas, que se canalizaran por el departamento de RR-HH para que las ejecuten y las pongan en práctica con sus colaboradores.

### **6.1 Recomendaciones específicas**

**R1.** Cabe resaltar el esfuerzo de la organización por brindar a sus colaboradores los elementos necesarios para comprometer y satisfacer laboralmente a sus trabajadores, sin embargo se hace necesario mantener un monitoreo constante por parte del departamento RR – HH, de las variables objeto

de estudio, para mantener un nivel sostenible de su desarrollo y poder identificar las falencias que puedan interferir en tal cometido.

**R2.** Propiciar por parte del departamento de RR – HH, micro talleres, de fortalecimiento de compromiso organizacional y búsqueda del colaborador satisfecho, en horas de almuerzo. Pudiendo ser por áreas en un inicio, posteriormente fusionándolas para finalmente hacer una integración con el total de colaboradores (teniendo en cuenta los horarios de trabajo, temporadas del hotel).

**R3.** Facilitar ambientes físicos adecuados, que brinden ventilación, comodidad limpieza y confort laboral.

**R4.** Motivar a sus colaboradores para su buen desempeño, proponiendo objetivos a corto plazo, con miras a lograr el crecimiento y el desarrollo personal y profesional, causando así que los colaboradores se sientan motivados.

**R5.** Implementar políticas de capacitación y enseñanza de talleres, para propiciar un adecuado compromiso organizacional con el objetivo de que los colaboradores se sientan satisfechos, valorados, motivados y que refuercen su compromiso con su trabajo y con la organización.

**R6.** Se sugiere a los directivos de la institución mantener procesos de comunicación abierta, propiciar el trabajo en equipo, mantener un ambiente grato, buenas relaciones interpersonales.

**R7.** Motivar a sus colaboradores promoviendo el reconocimiento a lo largos y resultados obtenidos de su desarrollo profesional.

**R8.** Enseñar ampliamente la visión, misión y valores institucionales, así como los objetivos, políticas y estrategias de desarrollo con la finalidad de que los colaboradores conozcan y las incorporen a sus funciones y responsabilidades. De tal manera que le permita contribuir al logro de los objetivos de la institución para intercambiar ideas y dar respuesta a las peticiones presentadas.

**R9.** Mejorar la comunicación en todas las direcciones implementando un buzón de sugerencias. A través de esta herramienta los colaboradores podrán expresar sus inconformidades, inquietudes y sugerencias. Al conocer esta información se podrá dar paso a un dialogo entre jefes y empleados para intercambiar ideas y dar respuesta a las peticiones presentadas.

## 6.2 Recomendación genera

**R10.** Que el departamento de recursos humanos realice un monitoreo periódico del compromiso y satisfacción laboral de sus colaboradores con la finalidad de poner en marcha planes de mejora de acuerdo a sus resultados obtenidos. Pues se prevalece tener colaboradores satisfechos y comprometidos con la organización para asegurar un óptimo servicio turístico para con nuestros clientes (turistas nacionales e internacional).

## VII. REFERENCIA

Allen, N. J. y Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of occupational psychology*, 63, 1-18.

CedilloAuquilla. (2016) Impacto que genera la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) en los hoteles de lujo y primera categoría en la ciudad de Cuenca. Recuperado de: <http://dspace.uazuay.edu.ec/handle/datos/5601>

Chiavenato Idalberto (2007). Introducción a la teoría de la administración.

Chiavenato Idalberto (2009) compromiso organizacional: la dinámica del Éxito en las organizaciones .según edición, México Mc Graw Hill.

Díaz Torres jazmín, Quijada fragoso, Ana Angélica (2005). Tesis: Relación Entre Satisfacción laboral y Compromiso Organizacional Universidad Autónoma Metropolitana México.

Diosveni García. (julio 2910) Satisfacción laboral.Recuperado por:<http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>

Frías Castro, Pamela (2014).Tesis: Compromiso y Satisfacción laboral Como Factores de permanencia de la Generación “Y”. Santiago De Chile.

Fernández de Pinedo(1982) Construcción de una escala de actitudes tipoLikert: Recuperado por:  
[http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/001a100/ntp\\_015.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/001a100/ntp_015.pdf)

Hernández Sampieri (2006). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición México. McGraw – Hill.

Locke, Edwin A (1976) Satisfacción laboral y Organizacional. “The nature andConsequences of job Satisfaction”. En M.D Dunnette(ed): Handbook of Industrial and Organizational Psychology

María Cleotilde.(1999)**Revista de Psicología** - Año III N° 5 Setiembre 1999Perú Satisfacción Laboral y Productividad. Recuperado por:[http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm).

Maricela Carolina (2016) Revista Internacional Administración & Finanzas Vol. 9, No. 5, 2016 Revista Internacional Administración & FinanzasEl Compromiso Organizacional como parte del Comportamiento deLos trabajadores. Recuperado por: <ftp://ftp.repec.org/opt/ReDIF/RePEc/ibf/riafin/riaf-v9n5-2016/RIAF-V9N5-2016-7.pdf>

Nazira calleja (1984-2005) Escalas Psicosociales en México. Recuperado por:  
<http://www.psicologia.unam.mx/documentos/pdf/repositorio/InventarioEscalasPsicosocialesNaziraCalleja.pdf>

Palma Castillo ,Sonia (1999), Elaboración y estandarización de la escala de Satisfacción laboral (SL-SPC) en una muestra de los trabajadores de Lima Metropolitana, Revista de la Facultad de Psicología UMSM\_Lima.

Hannoun, Georgina (2011) Satisfacción Laboral. Recuperado de: [http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos\\_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf](http://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/4875/hannouncetrabajodeinvestigacion.pdf)

Hernández Sampieri, (2010) metodología de la investigación. México.

Piero J.M - Prieto F. (1996) Tratado de psicología del trabajo, síntesis 1996. Tomo 1 y 2(volumen I, la actividad es su contexto. Volumen II,Aspectos psicológicos del trabajo.

Hernández Sampieri. (2010) Metodología de la Investigación. (6 edición).M MacGraw – Hill/Interamericana México

Robbins, S.P. (1999).Comportamiento organizacional (8 edición). México Prentice Hall.

# ANEXOS



17	Se siente a gusto con las políticas de desarrollo de la empresa					
18	Se preocupa la organización por difundir el RIT en sus colaboradores					
19	La organización muestra claramente los protocolos de reclamos y/o sugerencias					
20	Cuenta la empresa con normas y/o formatos de trabajo.					
21	Se le reconoce los logros que alcanza en su puesto de trabajo					
22	Considera. Justas las normas de trabajo que imperan dentro de la empresa.					
23	Los directivos de la empresa muestran una comunicación directa con los colaboradores					
24	Se siente complacido con los beneficios que la empresa le ofrece.					

**Fuente: Elaboración propia-2017**



15	Considera que las tareas que realiza contribuyen al desarrollo de la empresa.					
16	Me satisface mi capacidad actual para decidir por mis aspectos de mi trabajo					
17	Se siente ajustó desarrollando las funciones de su puesto de trabajo.					
<b>Relación con la Autoridad</b>						
18	El jefe se interesa por el éxito de sus empleados.					
19	Está satisfecho con la relación de sus jefes.					
20	Se siente satisfecho con el apoyo que recibe de sus superiores.					
21	El Supervisor escucha los planteamientos que se le hacen.					
<b>Relaciones Sociales</b>						
22	En los grupos de trabajo, existe una relación armoniosa.					
23	Los compañeros de trabajo cooperan entre sí.					
24	El grupo con el que trabaja, funciona como un equipo bien integrado.					

**Fuente: Elaboración propia-2017**

## ANEXO N°3

### CONFIABILIDAD

#### Informe 97-2017-1 RAAJ OI-UCV-Piura

INVESTIGACIÓN. UCV PIURA

#### **Índice de confiabilidad con el cálculo del Alfa de Cronbach.**

ALDIVIEZO CHUNGA, MALVY LELY  
Médica de Administración en Turismo y Hotelería

Informe no completo  
Investigación  
D.O. ANTONIO ARMAS JUAREZ - COESPE N° 507-

Informe ha sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez del instrumento para el estudio: "COMPROMISO Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL LOS CUATRO ESTRELLAS-2017"

La investigación consta de dos Instrumentos:

Antes de desarrollarse 24 preguntas en el **Cuestionario**, para aplicar a los **colaboradores** del hotel Los Cuatros Portales, con el objetivo de medir el **nivel de satisfacción laboral**, donde el instrumento se aplicó por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definen consistencia interna al momento de hacer el cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por parte de las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **Alfa de Cronbach** que se dan en la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.947	24

Se menciona que el coeficiente **Alfa de Cronbach** tienen una **confiabilidad elevada** según la metodología de valoración propuesta por Vellis (1991):

Inclusión, para este **Instrumento tiene una CONFIABILIDAD ELEVADA, es decir el instrumento se puede utilizar**

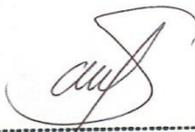
Antes de desarrollarse 24 preguntas en el **Alfa de Cronbach**, para aplicar a los **colaboradores** del hotel Los Cuatros Portales, con el objetivo de medir el **nivel de compromiso**, donde el instrumento se aplicó con respuestas correctas e incorrectas obteniéndose resultados que definen consistencia interna al momento de hacer el cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de **Alfa de Cronbach** que se dan en la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.932	24

Se menciona que el coeficiente **Alfa de Cronbach** tienen una **confiabilidad elevada** según la metodología de valoración propuesta por Vellis (1991):

Inclusión, para este **Instrumento tiene una CONFIABILIDAD ELEVADA, es decir el instrumento se puede utilizar**.



  
RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ  
ING. EN ESTADÍSTICA  
COESPE 507

ANEXO N°4

Validación



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Alfredo Seminario Venegas con DNI N° 02262372 Magister en Dirección Empresarial  
 N° ANR: 020-2005, de profesión Administrador de Empresas  
 Desempeñándome actualmente como Docente  
 En UCV Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Escala de Compromiso y Satisfacción laboral.

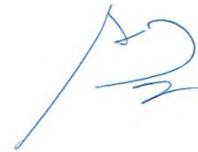
Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Escala de Compromiso y Satisfacción Laboral. Colaboradores Hotel Los Portales-Piura-2017.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Escala de Compromiso y Satisfacción Laboral. Colaboradores Hotel Los Portales-Piura-2017.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 3 días del mes de julio del Dos mil Diciembre.

MG : *Alfred Seminario Verges*  
 DNI : *02862872*  
 Especialidad : *Administración // Marketing*  
 E-mail : *ase.mario@hoteles.com*



Nivel de Compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas- Piura- 2017.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			92		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			92		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			92		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			92		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																			92		



Nivel de Compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas- Piura- 2017.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVACIONES
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																			92		
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			92		
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																			92		
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																			92		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																			92		



**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Digna Corea de Vigo con DNI N° CE 00024434 Licenciado (a)  
 en Trabajo Social  
 N° SUNEDU: ....., de profesión Docente Universitario  
 Desempeñándome actualmente como Docente Universitario  
 En UCV- Piura.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Escala de Compromiso y Satisfacción laboral.

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Escala de Compromiso y Satisfacción Laboral. Colaboradores Hotel Los Portales-Piura-2017.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

Escala de Compromiso y Satisfacción Laboral. Colaboradores Hotel Los Portales-Piura-2017.	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización					✓
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 3 días del mes de julio del Dos mil Diecisiete.



Lic. : Digna Corea de Vigo  
 DNI : CE 000241434  
 Especialidad : Antropología  
 E-mail : dignacox@hotmail.com

Nivel de Compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas- Piura- 2017.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVAC
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																	85				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	85				
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																		90			
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																		90			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																			95		

Nivel de Compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas- Piura- 2017.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVAC
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado															75						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																80					
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																80					





### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Amelia del R. Villegas Tinzaú con DNI N° 16660335 Licenciado en TURISMO Y HOTELETERIA.  
N° ANR: ....., de profesión REC. EN TURISMO Y HOTELETERIA.  
Desempeñándome actualmente como DOCENTE UNIVERSITARIO.  
En TURISMO - HOTELETERIA - MARKETING.

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Guía de Pautas y Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Guía de Pautas Para Jóvenes Universitarios de la UCV-Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad					✓
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología				✓	

Escala a los colaboradores del Hotel los Portales Piura-2017	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad					✓
2. Objetividad					✓
3. Actualidad					✓
4. Organización				✓	
5. Suficiencia					✓
6. Intencionalidad				✓	
7. Consistencia					✓
8. Coherencia				✓	
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura a los 5 días del mes de julio del Dos mil Diecisiete



*Amelica Villegas*

Lic. : EN TURISMO Y HOTELERIA.  
DNI : 26660335  
Especialidad : EN TURISMO Y HOTELERIA.  
E-mail : amelica.villegas@gmail.com.

Nivel de Compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas- Piura- 2017.

FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE SATISFACCION LABORAL

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVA
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																80					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																80					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																80					



Nivel de Compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas- Piura- 2017.

**FICHA DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO: ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL**

Indicadores	Criterios	Deficiente 0 - 20				Regular 21 - 40				Buena 41 - 60				Muy Buena 61 - 80				Excelente 81 - 100				OBSERVAC
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
ASPECTOS DE VALIDACION		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Esta formulado con un lenguaje apropiado																60					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				100	
3. Actualidad	Adecuado al enfoque teórico abordado en la investigación																60					
4. Organización	Existe una organización lógica entre sus ítems																80					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos necesarios en																80					



TEMA	PROBLEMAS DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	MÉTODO
<p>Nivel de Compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas- Piura- 2017.</p>	<p><b>Problema General:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre compromiso y satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> <b>H.i:</b> Existe relación significativa entre el compromiso y satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Los Portales cuatro estrellas Piura – 2017.</p>	<p><b>Diseño de la Investigación:</b>Correlacional</p> <p><b>Tipo de Investigación</b> Cuantitativa</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo</p> <p><b>Población</b> Población Muestral:40 Colaboradores</p> <p><b>Técnica</b> Psicométrica</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario-encuesta de compromiso y satisfacción laboral.</p> <p><b>Método de análisis</b> SPSS 22</p>
		<p><b>Objetivos Específicos:</b> O.1.Determinar si existe una relación entre la dimensión de afectividad y el factor de condiciones físicas en los colaboradores O.2. Determinar si existe relación entre la dimensión de continuidad y el factor de beneficios laborales en los colaboradores. O.3. Identificar si existe relación entre la dimensión normativa y el factor de políticas administrativas en los colaboradores. O.4.Conocer si existe relación entre la dimensión de afectividad y el factor de relaciones social en los colaboradores. O.5. Definir si existe relación entre la dimensión de continuidad y el factor de desarrollo personal en los colaboradores. O.6. Identificar si existe relación entre la dimensión de normatividad y el factor de</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS.</b> H1.Existe relación significativa entre la dimensión de afectividad y el factor de condiciones físicas en los colaboradores H2.Existe relación entre la dimensión de continuidad y el factor de beneficios laborales en los colaboradores H3.Existe relación entre la dimensión normativa y el factor de políticas administrativas en los colaboradores H4.Existe relación entre la dimensión de afectividad y el factor de relaciones social en los colaboradores H5.Existe relación entre la dimensión de continuidad y el factor de desarrollo personal en los colaboradores H6 Existe relación entre la dimensión de normatividad y el factor de</p>	

		<p>desarrollo de tareas, en los colaboradores.</p> <p>O.7.Determinar si existe relación entre la dimensión de afectividad y el factor de relación con la autoridad, de los colaboradores.</p>	<p>desarrollo de tareas, en los colaboradores</p> <p>H7.Existe relación entre la dimensión de afectividad y el factor de relación con la autoridad, de los colaboradores.</p>	
--	--	---	---	--

**ANEXO N°5**  
**MATIRZ DE CONSISTENCIA**

**ANEXO N°6**  
**ACTA DE APROVACION DEL TURNITIN**

	<b>ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS</b>	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 23-11-2017
		Página : 1 de 1

Yo, Alvaro Wladimir Vásquez Vásquez, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo filial Piura, revisor de la tesis titulada

**"NIVEL DE COMPROMISO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL LOS PORTALES CUATRO ESTRELLAS - PIURA 2017"**, de la estudiante **Malvy Lely Valdíviezo Chunga**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de **14%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

La suscrita analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 23 de Noviembre del 2017.



Firma

Alvaro Wladimir Vásquez Vásquez

DNI: 16762210

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

## ANEXO N°7

### AUTORIZACION DE PUBLICACION DE TESIS

	<b>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL</b> UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	---	---

Yo **Malvy Lely Valdiviezo Chunga**, identificado con DNI N° 72386760, egresado de la Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, autorizo ( x ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado **"NIVEL DE COMPROMISO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL LOS PORTALES CUATRO ESTRELLAS - PIURA 2017"**; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

  
 \_\_\_\_\_  
 FIRMA

DNI: 46998115

FECHA: 23 de Noviembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------

## ANEXO N°8 : AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

VALDIVIEZO CHUNGA MALVY LELY

INFORME TITULADO:

NIVEL DE COMPROMISO Y SATISFACCION LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL LOS  
PORTALES CUATRO ESTRELLAS -PIURA, 2017

PARA OBTENER EL GRADO O TÍTULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA

SUSTENTADO EN FECHA: 17/12/2018

NOTA O MENCIÓN: Dieciséis (16)



Mg. Patricia Behinotto Roncal  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN