



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y
HOTELERÍA

Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de banquetes
del Swissotel Lima del distrito San Isidro, 2016

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en administración en Turismo y Hotelería

AUTOR

Santiago Segundino Ramos Nuñez

ASESORA

Mg. Luz Irene Asencio Reyes

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y CENTROS DE ESPARCIMIENTO

LIMA – PERÚ

Año 2016

PÁGINA DEL JURADO

Presidente
Dr. Mauro Granados Maguiño

Secretaria
Mg. María Vigo Gálvez

Vocal
Mg. Luz Irene Asencio Reyes

DEDICATORIA

Dedico de manera especial este proyecto a la persona que me enseñó a crecer y afrontar mis riesgos, aquella persona que siempre dijo “estudia y serás alguien en la vida” a mi madre Nelly quien sentó en mí la responsabilidad y ganas de superación, sus grandes virtudes me llevan a admirarla y respetarla cada día.

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por permitirme tener una grandiosa familia.

A mis dos Hijos quienes me motivan deseos de superación para proporcionales una vida estable.

A mi asesora de tesis y profesores que se comprometieron en facilitar información necesaria en la realización de esta investigación.

DEDICATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Santiago Segundino Ramos Nuñez con DNI N° 45602487, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración de Turismo y Hotelería, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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

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

Lima, 7 diciembre del 2016

Santiago Segundino Ramos Nuñez

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de banquetes del Swissotel Lima del distrito San Isidro, 2016”, con la finalidad de obtener la licenciatura, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Administración en Turismo y Hotelería, esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

ÍNDICE

PÁGINA DEL JURADO.....	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática	10
1.2 Trabajos previos	14
1.3 Teorías relacionadas al tema	19
1.4 Formulación del Problema	25
1.5 Justificación del estudio	26
1.6 Objetivos	27
II. MÉTODO	28
2.1 Diseño de investigación	28
2.2. Operacionalización de la variable	29
2.3 Población y muestra.....	30
Población	30
Muestra	30
Muestreo	30
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	31
Técnicas e Instrumento	31
Validez	32
Confiabilidad	33
2.5 Métodos de análisis de datos	34
2.6 Aspectos éticos	34
III. RESULTADOS	35

3.1 Parámetros estadísticos de los resultados obtenidos por variable.....	35
3.2 Parámetros estadísticos de los resultados obtenidos por dimensiones.....	35
IV. DISCUSIÓN	38
V. CONCLUSIONES	44
VI. RECOMENDACIONES	46
VII REFERENCIAS	47
ANEXOS	50
Anexo A: instrumento de investigación	50
Anexo B: matriz de consistencia	52
Anexo C: ficha de validación de expertos	53
Anexo D: marco conceptual	58
Anexo E: frecuencia estadística por items	60
Anexo F: fotografías del hotel.....	77
Anexo G: Gráfico de resultados según SPSS.....	80

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Tabla de operacionalización de la variable.....	29
Tabla N° 2: Distribución de la población de los colaboradores de la Unidad Banquetes del Swissotel Lima.....	30
Tabla N° 3: Juicio de Expertos.....	32
Tabla N° 4: Confiabilidad según Alfa de Cronbach.....	33
Tabla N° 5: Frecuencia de la variable.....	35
Tabla N° 6: Frecuencia de la dimensión satisfacción de faceta.....	36
Tabla N° 7: Frecuencia de la dimensión satisfacción de general.....	37

RESUMEN

En todas las organizaciones hoteleras la satisfacción laboral es un tema sumamente importante vinculado con la gestión de personas, debido a que muchos de los empleados manifiestan actitudes de satisfacción como insatisfacción frente algún hecho propicio originado por la mala gestión organizacional. Los colaboradores enfrentan día a día un clima laboral intenso bajo presión, así como las relaciones entre áreas o gerencias son tensas que no les permiten una buena comunicación; todo ello aglomera insatisfacción que presentan los colaboradores frente a su centro trabajo. Por tal motivo en este estudio descriptivo y transversal se ha desarrollado el cuestionario como herramienta, cuyo objetivo principal es identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de la unidad de banquetes del Swissotel Lima, distrito San Isidro, 2016. Para cumplir este propósito se midió el nivel de satisfacción a una muestra de 25 colaboradores a través de encuestas que permitieron medir la variable en la escala de Likert validado, basándose en dos dimensiones; satisfacción de faceta y satisfacción general mencionadas por Floréz (2010). Como resultado el nivel de satisfacción laboral es medio, así lo evidencia el (92%) de los encuestados, lo que quiere decir que están satisfechos.

Palabras claves: Satisfacción laboral, gestión organizacional, gestión de personas, comunicación, satisfacción de faceta, satisfacción general.

ABSTRACT

In all hotel organizations job satisfaction is an extremely important issue related to the management of people, due to the fact that many of the employees express attitudes of satisfaction as dissatisfaction with some favorable fact caused by poor organizational management. Collaborators face day to day an intense work climate under pressure, as well as the relations between areas or managements are tense that do not allow them a good communication; All this reflects the dissatisfaction of employees in front of their work center. Therefore, in this descriptive and cross-sectional study, the questionnaire was developed as a tool whose main objective is to identify the level of job satisfaction of the Swissotel Lima Banquets Unit, San Isidro district, in 2016. To achieve this goal, Measured the level of satisfaction to a sample of 25 collaborators through surveys that allowed to measure the variable in the validated Likert scale, based on two dimensions; Satisfaction of facet and general satisfaction mentioned by Floréz (2010). As a result, the level of job satisfaction is average, as evidenced by (92%) of the respondents, which means that they are satisfied.

Key words: Job satisfaction, organizational management, people management, communication, facet satisfaction, and general satisfaction.