



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Mossone en**  
**Ica, en el año 2017.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

**AUTORA:**

Surichaqui Inocente, Lilian Marylyn (ORCID: 0000-0001-6101-0577)

**ASESORA:**

MBA. Vigo Gálvez, María De Las Mercedes Elizabeth (ORCID: 0000-0003-3203-948X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión Turística

LIMA – PERÚ

**2017**

### **Dedicatoria**

Este trabajo está dedicado a Dios y a Isabel Inocente Gómez, mi madre, quienes a pesar de todo siempre estuvieron conmigo, apoyándome moralmente y enseñándome que no debo darme por vencida aunque existan diversos problemas en medio del camino a cumplir mis sueños.

### **Agradecimiento**

Agradezco a los profesores por la enseñanza dada que permitió el desarrollo de esta tesis, y por enseñarme que la investigación es importante para el desarrollo de nuestro conocimiento.

## Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. MÉTODOLÓGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	12
3.2 Variables y Operacionalización.....	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	14
3.5 Procedimientos.....	15
3.6 Métodos de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos.....	17
IV. RESULTADOS.....	18
V. DISCUSIÓN.....	22
VI. CONCLUSIONES.....	26
RECOMENDACIONES.....	28
REFERENCIAS .....	29
ANEXOS.....	33

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de la población de los colaboradores del Hotel Mossone.....	13
Tabla 2: Tablas de resultados de evaluación del juicio de expertos.....	14
Tabla 3: Resultados del análisis de confiabilidad.....	15
Tabla 4: Frecuencia de la variable: Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hotel Mossone, en Ica en el año 2017.....	17
Tabla 5: Frecuencia de la dimensión 1: Nivel de satisfacción de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017, en base a los trabajos mentalmente estimulantes.....	18
Tabla 6: Frecuencia de la dimensión 2: Nivel de satisfacción de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017, en base a las remuneraciones equitativas.....	18
Tabla 7 Frecuencia de la dimensión 3: Nivel de satisfacción de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017, en base a las condiciones laborales de apoyo.....	19
Tabla 8: Frecuencia de la dimensión 4: Nivel de satisfacción de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017, en base a los compañeros de respaldo.....	19

## RESUMEN

El presente estudio se tituló Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017, donde se p como objetivo general identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del hotel Mossone en Ica, en el año 2017, con enfoque de investigación cuantitativo, según su propósito fue aplicada, con el diseño no experimental, de tipo descriptivo y de corte transversal. La técnica usada fue el de la encuesta, con el instrumento del cuestionario. La población estuvo conformada por los 25 colaboradores del hotel Mossone, a los que se tomó una muestra de tipo censal considerando el total de la población. Y donde se obtuvo como resultado que, según los colaboradores del hotel Mossone, ellos tienen una satisfacción laboral alta con un porcentaje del 56% de satisfacción, y sus dimensiones mantienen un nivel alto.

**Palabras clave:** satisfacción laboral, colaboradores, satisfacción alta

## **ABSTRACT**

The present study was entitled job satisfaction of the collaborators of the Mossone Hotel in Ica, in 2017, where it proposed as a general objective to identify the level of job satisfaction of the collaborators of Mossone Hotel in Ica, in 2017, with a research focus Quantitative, according to its purpose was applied, with non-experimental design, descriptive and cross-sectional type. The technique used was the one of the survey, with the instrument of the questionnaire. The population was made up of the 25 employees of the Mossone Hotel, who were given a census type sample considering the total population. And where it was obtained as a result that, according to the employees of the Mossone Hotel, they have a high job satisfaction with a percentage of 52% satisfaction, and their dimensions maintain a high level.

**Keywords:** job satisfaction, collaborators, high satisfaction

## I. INTRODUCCIÓN

Ante un mercado cambiante e innovador, actualmente las empresas buscan desarrollar exitosamente sus procesos para así lograr ser más competitivas, y uno de los signos de que una empresa se está volviendo más competitiva es que esta muestre una buena productividad, pero para que las empresas de todos los rubros logren una productividad de excelencia, es necesario contar con un eficiente recurso humano, ante esto, las empresas buscan satisfacer laboralmente a sus trabajadores brindándoles buenos puestos de trabajo, buenas remuneraciones y de esta manera también lograr un buen clima laboral entre los empleados de todas las jerarquías. Para esto es necesario que la empresa entienda que la satisfacción laboral no solo se basa en el comportamiento de los colaboradores ante sus funciones, sino que se trata de la actitud en sí que se tiene frente a su trabajo.

Mediante diversos estudios y análisis hechos mundialmente se puede ver reflejado que la gran mayoría del personal de empresas de distintos rubros no se encuentran satisfechos con su labor, por ejemplo, en la página web EITiempo.com (2014) se indica que hay discrepancia entre lo que los empleados esperan y lo que las empresas ofrecen. Es por ello que se puede decir que existen empresas que no hacen un estudio interno para identificar las necesidades que tiene el empleado dentro de la empresa y así se ofrezca una propuesta que vaya acorde a los que el empleado espera. Si bien es cierto, existen organizaciones que evalúan, cada cierto tiempo, el clima laboral de sus empresas, también hay trabajadores que no son del todo honestos al contestar que es lo que les agrada de la empresa, ya que tienen temor de que esta haga algo que perjudique al empleado a pesar de que estas digan que son anónimas.

Aspectos como la satisfacción laboral, específicamente en empresas de servicios turísticos a nivel de Latinoamérica, no se ha trabajado mucho, pero existen encuestas realizadas a colaboradores o empleados de diversas empresas en relación a la satisfacción que tiene sobre las características de su trabajo. Donde muchas de estas arrojaron los aspectos que los colaboradores consideran



importante para que se sientan satisfechos laboralmente, y algunos de ellos contrariaban a lo que las empresas pensaban que si lo hacían bien.

Un ejemplo de lo mencionado previamente es un informe realizado en Colombia, según el informe de Workforce 2020, de SAP y Oxford Economic, solo el 24% está contento con su empleo y lo más importante para los trabajadores es una buena remuneración, a pesar de que el 50% de los empleadores afirmó que otorgan una remuneración competitiva (El Tiempo.com, 2014). Con estos resultados se entiende que para los empleados el sueldo que reciben no es equivalente con las funciones que realizan en la empresa o al menos no logran satisfacer las expectativas de ellos mismos.

Otro aspecto que se tiene en cuenta a nivel mundial, es la cantidad de tiempo libre o vacaciones, pero este tampoco es un factor que pueda definir la satisfacción laboral de un empleado, por ejemplo, Brasil es unos de los países que da más días de vacaciones, sin embargo su porcentaje de satisfacción no es del 100% ni se encuentra entre los 5 países con mayor satisfacción, según el listado de los 10 países con mayor satisfacción laboral hecha por la página web Expoknews.com.

En algunas provincias del Perú el tema sobre satisfacción laboral según uno de los artículos de El Comercio (2014) llamado *¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado*, se puede concluir en que, a diferencia de los ejemplos anteriores; lo que más los motivaría, es que se dé más reconocimiento en el trabajo, porque sientes que sus aportes no son tomados muy en cuenta. Debemos reconocer que dentro del turismo, el recurso humano es de mucha relevancia, debe existir capacitación constante, predisposición y aún más importante, debe existir compromiso y vocación para recibir a visitantes.

El Hotel Mossone, ubicado en el departamento de Ica, no está exento a esta realidad, ya que inicialmente se realizaron búsquedas externas e internas para identificar si en el Hotel Mossone se aplicaron encuestas sobre la variable o si se realizaron investigaciones previas; pero hasta el final de este informe no se han encontrado investigaciones que detallen algún tipo de información acerca de

este tema dirigido a su personal, como se entenderá la mayoría de empresas cuidan mucho la información que dan sobre el estado interno de la empresa (sea del personal o en manejos internos de sus actividades). Teniendo en cuenta que este Hotel se localiza en una zona muy concurrida debido a las actividades que se pueden realizar en la Huacachina y que llegan muchos visitantes necesitando un buen hospedaje, el hotel Mossone necesita brindar un buen servicio para que los visitantes vuelvan deseando pernoctar en el hotel considerándolo un buen lugar; ya sea por los buenos servicios que ofrece el hotel, o por la calidad de servicio que reciben del personal. Actualmente en el hotel Mossone se percibe un buen ambiente de trabajo según los mismos colaboradores, ellos se muestran muy conformes con sus laborales, siempre predispuestos con lo que se le ofrezca a los visitantes, y siempre mostrándose compañerismo y respeto mutuo. Esto hizo que naciera la interrogante de esta investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del Hotel “Mossone” en Ica, durante el 2017?

## II. MARCO TEÓRICO

Se han podido identificar muy pocos trabajos de investigación que tengan relación con hoteles, en relación a la satisfacción laboral. En el ámbito internacional, se ha podido encontrar tres estudios recientes relacionados con la variable:

Gallegos y Ramón, (2016) en su investigación Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hotel Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio". La investigación se enfocó en analizar la influencia en el compromiso organizacional de aquellos hoteles teniendo como teoría que estas variables determinarían el rendimiento, productividad, calidad del servicio y satisfacción final del cliente. Finalmente concluyeron en que la satisfacción interna es fundamental, que deben contar con los mecanismos necesarios y que deben encontrarse en un ambiente apropiado.

Gonzales, (2011) en una investigación tipo explicativa-causal, llamado "Satisfacción laboral y compromiso organizativo de un estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba". Identificó el desarrollo de sus variables de estudio evaluando al personal dedicado a la hostelería dentro de la ciudad. Él concluye en que la relevancia del recurso humano como base de una organización debe mejorar y alentar a que se incremente la motivación y productividad del 'cliente interno' ya que así se podrá obtener también la satisfacción del cliente externo. Menciona que una empresa hotelera no debería tener como anhelo, brindar un servicio de alto nivel, si es que internamente no se cuenta con un personal satisfecho e involucrado con su centro laboral y sus funciones.

Fuentes, (2012) en su estudio "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad realizada en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango – Guatemala" se propuso como objetivo, el determinar cómo influye la satisfacción laboral en la productividad. Concluyó en

que hay factores como el equilibrio de trabajo, vínculo entre el personal, placer laboral, tiempo de permanencia y términos generales. Y que, el personal siente el apoyo de sus superiores al ver que éstos se muestran satisfechos y que al contar con las herramientas necesarias resultan ser también muy productivos consiguiendo así reconocimientos y beneficios.

En cuanto a los antecedentes nacionales y locales, dentro de las búsquedas realizadas, se han encontrado muy pocos trabajos recientes sobre la variable de estudios relacionados a hoteles, la mayoría de estos son relacionados a empresas u organizaciones de otros rubros, municipalidades, bancos, restaurantes, estos de igual manera sirvieron de ayuda para profundizar más en la teoría. Además que la presente investigación se convertirá en un trabajo reciente que podrá ser consultado y pueda servir para otras investigaciones que deseen ahondar en el estudio de la variable satisfacción laboral.

Melo, (2015) en su investigación "Estilo de dirección y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Intiqa Hotel en el periodo del 2012", tuvo como teoría que la administración del hotel contribuye a la satisfacción de sus trabajadores. Indicó que el estilo autoritario del hotel mostraba muy poco interés por el nivel de agrado de su personal en relación a su trabajo. La empresa no cuenta con un modelo de gestión interno adecuado y que esto lleva a que la organización sea muy deficiente. El personal se encuentra muy poco satisfecho en casi todos los aspectos. Finaliza, mencionando que si el nivel de autoridad mal gestionado aumenta, el nivel de satisfacción seguirá decayendo.

Alva y Juárez, (2014) estudiaron "La relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú agropecuaria S.A ubicado en Trujillo", donde se enfocaron en establecer la relación entre las dos variables antes mencionadas (nivel de satisfacción laboral y nivel de productividad), afirmando como hipótesis en que la relación de estas variables, es directa. Ambos concluyen en que los colaboradores cuentan con un nivel de satisfacción medio ya que sienten que no son reconocidos por su desempeño, no están de acuerdo al salario que reciben porque no está al nivel de

las actividades que realizan y que la comunicación con sus superiores no es la mejor. Una satisfacción media conlleva a una productividad media.

Zelada, (2015) en su investigación "Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial en el Centro de Salud de la Conde de la Vega Baja", determinó que el nivel de satisfacción del personal era baja, ya que sienten que la empresa no les otorga los implementos necesarios para que se desenvuelvan de la mejor manera y la empresa tampoco les brinda una retroalimentación sobre su desempeño o sobre los asuntos que puedan afectar su trabajo, tampoco reciben una capacitación adecuada que les ayude a desarrollar sus conocimientos y no sienten el compañerismo. Sin embargo, si están de acuerdo con el salario que perciben en base a sus funciones.

Los antecedentes obtenidos resultaron muy importantes en la investigación, ayudaron con la perspectiva teórica. Por lo tanto, los autores que han profundizado en las teorías sobre el tema de satisfacción laboral, han desarrollado desde definiciones hasta características y dimensiones, las mismas que se detallan a continuación.

Con respecto a las teorías que explican la variable satisfacción laboral se ha encontrado la del autor Rubio, (2005) el cual indica que "cuando ocurre una situación en la que el trabajador está desempeñando su labor de tal manera que siente un determinado grado de bienestar al realizar su trabajo, decimos que existe satisfacción laboral" (p.644). Esto quiere decir que si el trabajador no muestra actitudes negativas hacia su trabajo y/o a todo lo que implican sus funciones, se podría decir que el empleado se encuentra satisfecho laboralmente, sin embargo también menciona que:

...la satisfacción laboral es una necesidad fundamental que nos obliga a diseñar los puestos de trabajos de manera que las personas puedan culminar sus expectativas; en este sentido podemos hablar de situaciones laborales más satisfactorias que otras, en función a sus características y de las personas que intervienen (Rubio, 2005, p.644).

Con lo que se podría decir que es importante medir el grado de satisfacción laboral en los empleados, ya que ayudará a reforzar o mejorar aspectos que estén débiles y que perjudiquen a la empresa. Además que, se deben de aplicar correctamente las encuestas o cuestionarios y evitar obtener información innecesaria.

Núñez, Martín y Chiang (2010) sostienen que la satisfacción laboral es un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes (p.16-17). Así como se mencionó en la parte inicial del presente estudio, la mayoría de las empresas consideran que sí cumplen las expectativas de los empleados, sin embargo los trabajadores indican que no se sienten satisfechos. Por lo que las empresas deberían entender un poco mejor qué es lo que buscan los trabajadores.

Adicionalmente, Robbins (2004), define la satisfacción laboral como “la actitud general del individuo hacia su puesto”. Y otorgó las dimensiones con las cuales se trabajó:

Trabajos mentalmente estimulantes: el autor refiere a tareas variadas o funciones a realizar, la libertad necesaria para ejecutarlas y que estas ayuden a desarrollar nuevas destrezas y capacidades, además de que se dé la respectiva retroalimentación sobre su desempeño. Un trabajo mentalmente estimulante es aquel que permite a una persona desarrollar nuevas ideas, son aquellas que permitan el crecimiento de nuevas habilidades, son las que en cierta forma estimulan el desarrollo del conocimiento de las personas, ya sea en relación a su trabajo o a tareas en general.

Remuneraciones equitativas: se refieren a recibir pagos y oportunidades de ascensos justos, con objetivos ‘alcanzables’ y claros, que consigan responder a sus exigencias. En realidad, esta dimensión es algo que de por sí cada trabajador debe percibir, ya que una remuneración equitativa permite que el trabajador tenga una calidad de vida digna, incluso a nivel familiar, estas deben ir en relación con

las funciones que realiza cada colaborador y deben de ser entregados de forma puntual.

Condiciones laborales de apoyo: es importante, ya que los empleados prefieren entornos que no sean peligrosos ni incómodos. También toman en cuenta la cercanía a su casa, el acceso que la empresa tiene para sus trabajadores, higiene de las instalaciones, modernidad y equipamiento adecuado. Para que un trabajador se encuentre hasta cierto punto satisfecho, es necesario que la empresa otorgue las herramientas que el empleado necesite y así se pueda desenvolver de la manera más adecuada y segura.

Compañeros que lo respalden: es importante tener compañeros 'amigables' y que brinden apoyo, esto hace aumentar la satisfacción laboral. Pero también influye el comportamiento del superior inmediato. En algunas empresas sucede que los empleados logran comunicarse tan bien con sus superiores y compañeros de área, hasta llegar al grado de considerar la renuncia laboral si otro de sus compañeros lo hace, para luego buscar juntos otro empleo, muy a pesar de que la actual empresa les ofrezca muchos beneficios y buen clima laboral.

Robbins (2004) a su vez menciona que es muy importante que la administración controle estos factores que fomentan la satisfacción laboral para que se pueda mantener o incrementar la satisfacción laboral, (p. 85). Además que la satisfacción laboral más que una responsabilidad de la empresa, Robbins afirma que la satisfacción va en aumento según las actitudes del empleado y que para evitar futuros empleados insatisfechos, es recomendable que se haga una buena selección del personal y así eliminar desde el comienzo a personas que puedan mal influenciar a los demás empleados.

Gardey y Porto (2014) en la página web [definicion.pe](http://definicion.pe) definen la satisfacción laboral separando cada término para darle un significado individual: Satisfacción, lo traducen del latín *satisfactio* definiéndolo como la actividad y consecuencia de complacer o complacerse proveniente de una recompensa a una petición. Luego, Laboral, concerniente al trabajo, esfuerzo aplicado por un

individuo. AL unir estas definiciones, obtienen la idea de que la satisfacción laboral es el valor o grado de aprobación de un ser en relación a su labor.

En este caso el autor inicia definiendo por separado para dar una idea de lo que significa cada palabra de nuestra variable satisfacción laboral, para luego definir en base a cada significado, que vendría a significar la satisfacción laboral, haciendo más clara la idea del significado la variable de estudio.

Los autores antes mencionados tienen una definición muy similar de la variable satisfacción laboral, ya que todos estos mencionan que la satisfacción laboral se da según las actitudes que el trabajador muestre a su trabajo, que también se sienta con su entorno en la empresa, y que no es solo es el comportamiento del trabajador en su trabajo, ya que muchos empleados podrán desenvolverse sin incomodidades pero eso no quiere decir que se encuentren satisfechos, debido a que tal vez es parte de la personalidad misma de la persona.

En la presente investigación se propuso como problema general de investigación: ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del Hotel “Mossone” en Ica, durante el 2017?

Lo que generó los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del Hotel “Mossone” en Ica, durante el 2017, en base a los trabajos mentalmente estimulantes?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del Hotel “Mossone” en Ica, durante el 2017, en base a las remuneraciones equitativas?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del Hotel “Mossone” en Ica, durante el 2017, en base a las condiciones laborales de apoyo?



- ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral del personal del Hotel “Mossone” en Ica, durante el 2017, en base a los compañeros de respaldo?

Se justifica teóricamente que el presente estudio permitió profundizar en el conocimiento teórico de la variable de estudio “satisfacción laboral” haciendo referencia a hoteles y también sus características para obtener mayor conocimiento de este tema y sea útil como recurso para próximas investigaciones. Luego de enterarnos de los resultados sobre la satisfacción laboral de los colaboradores, como justificación práctica se pudieron ofrecer recomendaciones para lograr la satisfacción y motivación del trabajador; recomendaciones que pueden ser tomadas por empresas del rubro turístico y empresas de otros rubros. Se justifica metodológicamente que, la viabilidad del estudio se basó en la bibliografía disponible sobre la variable el cual se obtuvo de fuentes con conocimiento del tema así como, los contactos necesarios que permitieron acceder a la población para medir la variable de estudio y de esta manera se determinó la viabilidad del estudio. La justificación social de este estudio es que la población a beneficiarse de esta investigación fue el personal, ya que en cierta forma se les hizo sentir aún más importantes para la empresa, además de que luego se ofrecieron recomendaciones para mantener e incrementar su satisfacción laboral, buscando que se sientan comprometidos con sus labores y puedan brindar un servicio de calidad.

El objetivo general de la investigación es el identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel “Mossone” en Ica, en el año 2017. Generando los siguientes objetivos específicos, como:

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel “Mossone” en Ica, en el año 2017, en base a los trabajos mentalmente estimulantes.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel “Mossone” en Ica, en el año 2017, en base a las remuneraciones equitativas.

- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel “Mossone” en Ica, en el año 2017, en base a las condiciones laborales de apoyo.
- Identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel “Mossone” en Ica, en el año 2017, en base a los compañeros de respaldo.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque de investigación fue cuantitativo ya que se siguieron una serie de pasos; se inició con el planteamiento de una idea, luego la recolección de datos para probar una tesis y/o las teorías basándose en la medición numérica y el análisis estadístico para todo el desarrollo. (Hernández, Fernández y Baptista (2010, p, 5). Según su propósito, la investigación fue aplicada, ya que se apoyó en una de las teorías escogidas y luego se adaptó a la realidad de la presente investigación. (Moreno, 1987, p.37, 38)

Se trabajó bajo el diseño no experimental, porque solo se limitó a observar y no se intervino en los acontecimientos (Tesis de investigadores, 2011). Se entiende por investigación no experimental cuando se realiza un estudio sin manipular deliberadamente. (Hernández, 2012) y de tipo descriptivo debido a que se trabajó sobre una realidad ya establecida, donde al final se buscó dar conclusiones a los objetivos de la investigación. (Tesis de investigadores, 2011). Además de medir y evaluar diversos aspectos, como las dimensiones de la variable. Con corte transversal, porque el instrumento se aplicó en un momento y tiempo definido. (Tesis de investigadores, 2011)

#### **3.2. Variable, Operacionalización**

De acuerdo con Robbins (2004), se define la satisfacción laboral como “la actitud general del individuo hacia su puesto”. (Anexo 1)

#### **3.3 Población, muestra y muestreo**

La población estuvo conformada por los 25 colaboradores que trabajan en el Hotel “Mossone” en Ica, de todas las jerarquías, para obtener información de toda la empresa. Para mejor ilustración ver tabla 1.

Tabla 1

*Distribución de la población de los colaboradores del Hotel "Mossone"*

<b>N°</b>	<b>Estructura del personal del hotel</b>	<b>Sub-total</b>
1	Housekeeping	9
2	Recepción	4
3	Seguridad	3
4	A & B	5
5	Logística	2
6	Administración	2
<b>TOTAL</b>		<b>25</b>

El instrumento de aplicó de forma censal considerando el total de la población; es decir, a los 25 colaboradores del hotel Mossone en el año 2017. La opinión de los colaboradores de cada área del hotel Mossone es importante para los resultados de esta investigación, incluyendo el personal administrativo; ya que se consideró a todo el personal registrado en planilla, además el conocer la opinión de los(as) administradoras pueden resultar variante y no necesariamente positiva.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

En esta investigación la técnica que se usó, fue la encuesta. Esta ayudó a obtener información de las fuentes primarias sobre la variable "satisfacción laboral", mediante los enunciados planteados en el instrumento.

El instrumento de investigación que se usó fue el cuestionario elaborado por el investigador, las preguntas propuestas fueron basadas a las dimensiones de la variable "satisfacción laboral", con la finalidad de obtener información sobre la misma y se adecuó a la realidad que se planteó estudiar.

### **3.5 Procedimiento:**

- Identificar el problema de estudio.
- Dimensionarlas e identificar sus indicadores a medir.
- Formular las preguntas que ayudarán a recolectar la información para el estudio.
- Seleccionar la población y muestra donde se aplicará el instrumento.

- Proceder a aplicar el plan piloto.
- Recolectar la información para hacer la validación de fiabilidad.
- Hacer la validación de fiabilidad.

Para verificar de que el instrumento es válido, se tomó en cuenta la validez del contenido, para ello se valoró la tabla de resultados de evaluación del juicio de expertos. Así mismo el instrumento procedió a ser validado por cinco expertos de la UCV. Para mejor comprensión ver tabla 2.

Tabla 2

*Tablas de resultados de evaluación del juicio de expertos.*

N°	EXPERTOS	INSTITUCIÓN	APLICABILIDAD
1	MBA. Adriano Núñez	Universidad César Vallejo	65%
2	MBA. Manuel López Uribe	Universidad César Vallejo	81%
3	MBA. Raúl Delgado Arenas	Universidad César Vallejo	65%
4	MBA. Karina Enríquez Gamarra	Universidad César Vallejo	80%
5	MBA. María Vigo Gálvez	Universidad César Vallejo	86%
PROMEDIO			75.40%

Nota: Informe de Opinión de Expertos de la UCV – 2016

En base al Informe de Opinión de Expertos de la UCV, se procedió a tabular los datos de cada uno de los expertos y se obtuvo la suma en su totalidad, para luego aplicar la siguiente fórmula:

$$\sum = \frac{3770}{50} = 75.4$$

Habiendo aplicado la fórmula, el resultado de los promedios del juicio de expertos para la validación del instrumento de investigación es de 75.40% lo que significa que el instrumento es considerado Muy Bueno.

Se aplicó la prueba del Alfa de Cron Bach para medir la confiabilidad del instrumento, a su vez teniendo como objetivo: obtener la uniformidad de los enunciados en nuestro instrumento.

Tabla 3

*Resultados del análisis de confiabilidad:*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cron Bach	N° de elementos
0,992	36

Conforme a los resultados del análisis de confiabilidad, la prueba del Alfa de Cron Bach dio como producto final 0,992, por lo que se puede concluir en que el instrumento empleado fue muy confiable.

### **3.6 Método de análisis de datos**

El método a emplear para el análisis de datos, fue la tabulación de datos, se ejecutó reuniendo los enunciados mediante frecuencias hasta apreciar el conjunto de toda la muestra y luego de procedió a usar el programa SPSS 23.

#### **a. Estadísticos descriptivos**

Inicialmente se aplicaron las encuestas, luego se procedió a procesar los datos al programa estadístico SPSS.

Con la finalidad de agrupar los datos y obtener la variable satisfacción laboral y las dimensiones a. trabajos mentalmente estimulantes, b. remuneraciones equitativas, c. condiciones laborales de apoyo, d. compañeros de respaldo. Para la medición de las mismas se hizo un rango cuyos valores fueron 1 = bajo, 2 = medio y 3 = alto, con dichos valores, se midió la variable y sus respectivas dimensiones, obteniendo las frecuencias estadísticas, y los porcentajes de respuestas, tal como se observa en el capítulo de resultados.

### **3.7 Aspectos éticos**

Se respetó la privacidad intelectual de todas las fuentes utilizadas, al igual que la normativa APA, se citaron a los autores de estas y además de eso se respetó la identidad de los encuestados con el fin de solo obtener información para el estudio, tal como lo solicitaron.

#### IV. RESULTADOS

En este capítulo se dará a conocer de forma detallada los resultados que se obtuvieron durante el desarrollo de investigación a través de los cuestionarios aplicados en el Hotel Mossone y en base a los resultados obtenidos, cada grafica muestra el nivel de satisfacción que tienen los colaboradores con respecto a cada dimensión evaluada, además que estas permitirán hacer la comparación con los antecedentes de la presente investigación.

Frecuencia estadística de la variable satisfacción laboral.

**Tabla 4.** *Frecuencia de la variable: Nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hotel Mossone, en Ica en el año 2017.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	3	12,0
	MEDIO	8	32,0
	ALTO	14	56,0
	Total	25	100,0

Fuente: Análisis realizando mediante el Sistema estadístico SPSS 23.

En el tabla 4, se puede observar que, la población conformada por 25 colaboradores del Hotel Mossone, al responder un total de 36 preguntas, dio como resultado que la satisfacción laboral del 56% (14) de los colaboradores es alta, mientras que la satisfacción laboral del 32% (8) es media y solo el 12% (3) cuentan con un nivel bajo de satisfacción laboral.

Esto quiere decir que prácticamente más de la mitad del personal está altamente satisfecho con su labor y con los aspectos que abarcan, como se mencionó en la realidad problemática de nuestra investigación, la satisfacción laboral no es responsabilidad completa de la empresa y que para alcanzarla y/o mantenerla es necesario que el personal se muestre predispuesto a apoyar en lo necesario; ya sea, aceptando las propuestas de mejora que la empresa les pueda ofrecer, teniendo empatía al atender a un visitante y otra posible alternativa sería buscando por su propia cuenta información sobre como 'vencer' o manejar la satisfacción laboral, ya que hasta donde se ha encontrado existen libros sobre



satisfacción laboral que son dirigidos a los colaboradores de las empresas para que puedan buscar la forma de manejar o incrementar la satisfacción en su centro de empleo.

**Tabla 5.** *Frecuencia de la dimensión 1: Nivel de satisfacción de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017, en base a los trabajos mentalmente estimulantes.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	2	8,0
	MEDIO	12	48,0
	ALTO	11	44,0
	Total	25	100,0

En el tabla 5, se puede observar que, la población conformada por 25 colaboradores del Hotel Mossone, al responder un total de 16 preguntas, dio como resultado que la satisfacción laboral en base a la primera dimensión de la variable, el 44% (11) se encontraban altamente satisfecho en base a los trabajos mentalmente estimulantes que realizan en la empresa, mientras que el 48% (12) se encuentran medianamente satisfechos y solo el 8% (2) se encuentra con el nivel bajo de satisfacción en base a los trabajos mentalmente estimulantes que realizan en la empresa.

**Tabla 6.** *Frecuencia de la dimensión 2: Nivel de satisfacción de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017, en base a las remuneraciones equitativas.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	4	16,0
	MEDIO	7	28,0
	ALTO	14	56,0
	Total	25	100,0

En el tabla 6, se puede observar que, la población conformada por 25 colaboradores del Hotel Mossone, al responder un total de 6 preguntas en la segunda dimensión de la variable satisfacción laboral, el 56% (14) se encontraban altamente satisfechos en base a las remuneraciones que reciben en la empresa,

mientras que el 28% (7) se encuentran medianamente satisfechos con las remuneraciones que reciben en la empresa y solo el 16% (4) se encuentra de insatisfechos con las remuneraciones que reciben en la empresa.

**Tabla 7.** *Frecuencia de la dimensión 3: Nivel de satisfacción de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017, en base a las condiciones laborales de apoyo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	3	12,0
	MEDIO	7	28,0
	ALTO	15	60,0
	Total	25	100,0

En el tabla 7, se puede observar que, la población conformada por 25 colaboradores del Hotel Mossone, al responder un total de 7 preguntas en la tercera dimensión de la variable, el 60% (15) se encontraban altamente satisfechos en base a las condiciones laborales de apoyo que reciben en la empresa, el 28% (7) se sienten medianamente satisfechos en base a las condiciones laborales de apoyo que reciben en la empresa, los colaboradores que se sienten insatisfechos en base a esta dimensión, solo abarcan el 12% (3).

**Tabla 8.** *Frecuencia de la dimensión 4: Nivel de satisfacción de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017, en base a los compañeros de respaldo.*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	BAJO	2	8,0
	MEDIO	8	32,0
	ALTO	15	60,0
	Total	25	100,0

En la tabla 8, se puede observar que, la población conformada por 25 colaboradores del Hotel Mossone, al responder un total de 7 preguntas en la cuarta dimensión de la variable, el 60% (15) se encontraban altamente satisfechos en base a los compañeros de respaldo en la empresa, mientras que el 32% (8) se siente medianamente satisfechos y solo el 8% (2) se encontraban con un nivel bajo de satisfacción laboral en base a los compañeros de respaldo en la empresa.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017. No existen investigaciones recientes de la variable de estudio en el distrito de Ica, por lo que la presente investigación permitió profundizar y añadir conocimiento teórico haciendo referencia a hoteles y sus características para comprender más sobre este tema. La población beneficiada de esta investigación fue el personal, ya que en cierta forma se les hizo sentir parte importante para la empresa, al preguntarles sobre cuán satisfechos se sienten laboralmente, además de que luego se ofrezcan estrategias que mantengan la satisfacción, buscando que se sientan comprometidos con su trabajo y puedan brindar un servicio de mayor calidad.

Los resultados de la presente investigación dieron a conocer que la satisfacción laboral del personal es alta con el 56% de satisfacción, en investigaciones anteriores; Gallegos y Ramón (2016) indicaron que la satisfacción es primordial sin embargo, los colaboradores tenían un nivel de satisfacción media. Gonzales (2011) concluyó en que la satisfacción es importante para otorgar un servicio de calidad, Fuentes (2012) indicó que los jefes o superiores se sienten satisfechos ya cuentan con lo necesario para desenvolverse de la mejor manera, Melo (2015) identificó que el personal tiene un nivel de satisfacción bajo debido al estilo de dirección de la empresa, ya que este es autoritario y despreocupado por el personal. Alva y Juárez (2014) solo indicaron que el nivel de satisfacción es medio y Zelada (2015) finalizó indicando que el nivel de satisfacción es bajo por diversos factores. Tanto a nivel nacional como internacional se identificó que la satisfacción laboral era regular o muy baja y se debía a factores como mala dirección de la empresa, y que la baja satisfacción de un empleado influía en su productividad y en la satisfacción de los clientes.

Tomando en cuenta los resultados, se puede confirmar que todos los factores (tareas variadas, remuneraciones equitativas, condiciones laborales de apoyo y compañeros de respaldo) se mantienen con porcentajes similares de satisfacción laboral en base a cada uno de ellos. Robbins (2004) menciona que para lograr un buen nivel de satisfacción laboral en una empresa es importante

controlar los factores que influyen sobre ella, por lo que al ver los resultados de la presente investigación se puede afirmar que el Hotel Mossone tiene un buen control de las dimensiones que afectan a la variable y es por eso que los colaboradores se sienten altamente satisfechos.

En relación a la dimensión trabajos mentalmente estimulantes, hubo un porcentaje de 48% de colaboradores que estaban medianamente satisfechos, por lo otro lado Zelada (2015) indica que el nivel de satisfacción es bajo debido a que la empresa no les otorga una buena retroalimentación de su desempeño o sobre lo que afecta a su trabajo, asimismo tampoco sienten que se le dé una correcta capacitación que ayude a desarrollar sus conocimientos. Por lo que se puede concluir en que, existe muy poca similitud en ambas investigaciones. Además, Zelada (2015) indica que la empresa no muestra interés en su personal respecto a las funciones que realizan, no se les brinda el respectivo 'feedback' que hasta cierto punto ayudará al trabajador a saber que está haciendo bien y que aspectos debe mejorar; por lo que Robbins (2004), indica que los trabajos mentalmente estimulantes deben ser tareas o funciones que ayuden a desarrollar las habilidades y conocimientos de todo trabajador y que a su vez se le permita el incremento de las mismas, no trabajos que desgasten a los empleados. Buen porcentaje de los colaboradores del Hotel Mossone sienten que la empresa tiene un nivel no tan alto de preocupación por el crecimiento profesional de cada uno de ellos, y en base a esta dimensión, sin embargo, el porcentaje de insatisfacción es muy bajo.

Continuando con la segunda dimensión, los colaboradores del hotel Mossone se sienten altamente satisfechos en base a las remuneraciones equitativas que perciben de la empresa ya que ellos lo consideran justo, y Zelada (2015) también concluye que el personal está de acuerdo con el salario que perciben. Sin embargo Alva y Juárez (2014) en su investigación mencionan que el personal está medianamente satisfecho debido a que consideran que el pago que reciben no corresponde al trabajo que realizan. Al revisar las conclusiones de estas investigaciones, se puede notar la diferencia con la presente investigación, en el Hotel Mossone, así como ya se mencionó, el personal considera justo la remuneración que perciben, además de que afirman que la empresa efectúa sus pagos de forma puntual y que las posibilidades de ascender a otro puesto no son

'imposibles' de alcanzar, de igual manera siempre habrá cierto porcentaje de insatisfacción en cada una de los aspectos de la variable. Además, el Ministerio de Trabajo (2016) indica que una remuneración equitativa permite que el colaborador pueda tener las condiciones de vida que merece para él y su familia. Por eso es importante que la empresa maneje de forma adecuada la organización y brinde una remuneración que corresponda al cargo o función de cada colaborador para que estos sientan que puedan tener una buena calidad de vida, a lo que también se sumaría una alta satisfacción en su trabajo y al final beneficien a la empresa con un alto nivel de productividad.

Dentro de la dimensión sobre las condiciones laborales de apoyo, los colaboradores se sienten altamente satisfechos. Gallegos y Ramón (2016) afirman que la satisfacción es primordial y deben trabajar en un entorno adecuado y con herramientas necesarias para lograr un buen nivel de satisfacción laboral. Pero, Zelada (2015) concluye en que el nivel de satisfacción es bajo ya que no se les otorga los implementos necesarios para desenvolverse adecuadamente en su centro laboral. Por lo que el Organización Mundial de Salud (2016), recomienda que el empleador debe garantizar que toda persona que trabaje cuente con ambientes de trabajo saludables y a su vez debe fomentar estilos de vida saludables. Para que los empleados hasta cierto punto de sientan satisfechos laboralmente.

En el caso de la dimensión compañeros de respaldo, los colaboradores se encuentran altamente satisfechos ya que siente que tiene buena comunicación con sus compañeros y superiores. Alva y Juárez (2014) indican que el personal está medianamente satisfecho debido a que la comunicación con sus superiores no es la mejor. Zelada (2015) indica que no siente el compañerismo y por eso su nivel de satisfacción es bajo. Por lo que Robbins (2004) recomienda que sea mejor hacer una buena selección del personal antes de contratarlos y así evitar que 'malos compañeros' influyan sobre otros compañeros.

Las limitaciones que se tuvieron durante el desarrollo de la presente investigación fueron: en primer lugar, el cambio del lugar de investigación, inicialmente se trabajó con el hotel "Carola Del sur", también ubicado en Ica, pero cuando se fue al hotel para aplicar la encuesta, el contacto indicó que hasta ese

momento solo trabajaban 4 personas en total; así que, al ver que iba a ser tan poca la población, se optó por cambiar de lugar de investigación, y elegir al hotel Mossone, que se encuentra también cerca de la laguna de La Huacachina y la población es mayor, se tuvo que replantear la realidad problemática y posteriormente se aplicó la encuesta a los colaboradores del Hotel Mossone, lamentablemente el hotel sólo nos permitió aplicar la encuesta para el desarrollo de la investigación y facilitó de forma verbal la cantidad de personas que trabajan ahí, en todas las citas que se programó con el contacto, no fue posible obtener la lista del personal porque es parte de las políticas de la empresa no otorgar esa información y tampoco permitió tomar fotografías encuestando al personal.

Otra de las limitaciones fue disponibilidad de tiempo, ya que el hotel Mossone se encuentra en Ica, y la autora se encontraba laborando en Lima, hubo ocasiones en las que la empresa aquí en Lima no brindaba los permisos constantes para viajar a la ciudad de estudio y recopilar la información necesaria. Además, las citas que se tenían planeadas hacer, muchas veces fueron reprogramadas debido a la actividad de la persona encargada de facilitar la información para la investigación. El recurso económico, también fue otra de las limitaciones, porque para las constantes visitas que se programaban con el contacto en el hotel Mossone, era necesario viajar a la provincia.

Para posteriores investigaciones, sería buena idea aplicar el cuestionario con un filtro, donde se pueda ubicar específicamente en qué áreas existe baja satisfacción laboral, así se podrían proponer recomendaciones más específicas, con el fin de mejorar o mantener una alta satisfacción laboral en la empresa y en cada una de sus áreas. Ya que aplicando encuestas como la del presente estudio, se puede identificar el nivel de satisfacción, pero no se ubicó los puntos o departamentos específicos en lo que se encuentran los colaboradores insatisfechos.

## VI. CONCLUSIONES

Luego de analizar la variable de estudio con las teorías encontradas, se comprende que la satisfacción laboral es un tema complejo de tratar para toda empresa, y que es relevante la dirección que éstas sigan, al igual que es necesario que se comprenda que con un manejo adecuado de sus dimensiones, se conseguirá que el personal esté satisfecho con su trabajo y todos sus aspectos.

El grado de satisfacción laboral del personal encuestado en el hotel Mossone es alta con un 56% de satisfacción, el 32% del personal se siente medianamente satisfecho y nada más que el 12% siente un nivel débil de satisfacción, según Robbins ello significa que, la compañía maneja de buena manera aspectos de esta variable. La empresa crea un agradable clima laboral interesándose por el comodidad de cada uno de sus trabajadores y constantemente está buscando la manera de brindar la ayuda necesaria a su personal, para que estos se sientan satisfechos con su labor, además que los colaboradores también decidieron comprometerse con su labor.

Respecto a los trabajos mentalmente estimulantes, el 48% de la población considera que hay monotonía en sus quehaceres, pero que a su vez hacen lo que le gusta según departamentos; por ejemplo, a recepción le gusta entablar contacto con los clientes diariamente, también les gusta conocer nuevos tipos de clientes, y así aprenden a comunicarse mejor más adelante, consideran importante en las experiencias que van adquiriendo, y la empresa también se ve la forma de ayudarlas a manejar situaciones un tanto complicadas. El nivel de insatisfacción en base a esta dimensión, es muy bajo, solo abarca el 8%. Asimismo, el 44% de los colaboradores se sienten altamente satisfechos, mencionan que el hotel se preocupa por aumentar las habilidades del personal asignado algunas funciones nuevas como retos para que así se sientan más confiados cuando deban asumir mejores oportunidades.

El 56% de colaboradores tienen un alto nivel de satisfacción laboral en lo que respecta a las remuneraciones equitativas, ya que la empresa les paga puntualmente, y piensan que su pago va acorde a sus funciones además que se

les ofrecen posibilidades de ascenso a los colaboradores cuando lo merecen, luego tenemos al 28% que se siente medianamente satisfechos y al 16% que tiene bajo nivel de satisfacción.

Sobre las condiciones laborales de apoyo, el 60% de los colaboradores se sienten altamente satisfechos, ellos creen que trabajan en un ambiente adecuado, con adecuada infraestructura, con buena higiene en todas sus instalaciones y que a su vez, cuentan con el equipo necesario para realizar su trabajo eficientemente, el 28% se siente medianamente satisfecho y los colaboradores que se sienten insatisfechos solo son el 12%.

El 60% se siente altamente satisfecho en base a los compañeros de respaldo, ya que reciben mucho apoyo de parte del resto de colaboradores y jefes, indican que la empresa se preocupa por su personal sea nuevo o antiguo, los ayudan en su proceso de adaptación lo más rápido posible y aprendan mucho en el proceso, mantienen muchos valores, luego está el 32% que se siente medianamente satisfecho y nada más el 8% tiene bajo nivel de satisfacción laboral sobre la dimensión líneas arriba.



## RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta los resultados y conclusiones, se establecen las siguientes recomendaciones:

Establecer actividades que intenten disminuir el nivel de monotonía laboral, la empresa, la jefa o el jefe de cada área puede realizar reuniones mensuales donde puedan aplicar dinámicas de motivación a los colaboradores de cada área. También se pueden organizar eventos internos que no requieran una inversión tan grande, se pueden utilizar los elementos el área del comedor del personal para organizar pequeñas ceremonias donde se presente al personal nuevo con el fin de unir aún más al personal, para que los nuevos colaboradores sepan a quien recurrir cuando necesiten ayuda o tengan conocimiento de las responsabilidades básicas de cada área.

También es importante que la empresa proponga un programa donde se otorguen incentivos económicos y no económicos, según el nivel de desempeño de los colaboradores de cada área, además de establecer metas a alcanzar y se premie como corresponda de cada colaborador. Y luego se dé a conocer detalladamente a los colaboradores, la información sobre cómo es que ellos podrían lograr obtener los incentivos.

Que la empresa cree su propio manual o sistema de capacitación, buscando establecer un estándar en la formación de los colaboradores. Así se poder ayudar a informar más a cada personal nuevo sobre sus funciones y sobre cómo resolver ciertas situaciones difíciles.

Medir el nivel satisfacción constantemente, filtrando las áreas para saber específicamente donde puede existir un nivel bajo de satisfacción laboral, sería recomendable que las encuestas se apliquen a los colaboradores que tengan entre 6 a 8 meses de antigüedad, también se deberá considerar al personal nuevo cuando estos cumplan el tiempo recomendable de antigüedad. Así se mantendrá el contacto continuo con sus colaboradores para mantener el nivel actual de satisfacción laboral e identificar qué aspectos se deben mejorar y cuales tiene un buen nivel.

## REFERENCIAS

- Alles, M. (2015). Dirección estratégica de Recursos Humanos. Gestión por competencias. Buenos Aires: Granica.
- Alva, J. & Juárez, J. (2014). Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa chimu agropecuaria s.a del distrito de trujillo-2014. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú.
- Bordas, M. (2016). Gestión estratégica del clima laboral. Madrid: UNED.
- Buelga, M. (2011). Satisfacción – Insatisfacción = Clima Laboral. Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/satisfaccion-insatisfaccion-clima-laboral>
- ElComercio. (2014). ¿Te valoran en tu trabajo? El 71% no se siente apreciado. Recuperado de: <http://elcomercio.pe/economia/peru/crees-que-te-valoran-tu-trabajo-71-siente-que-no-noticia-1754224>
- Fuentes, S. (2012). "SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD" ESTUDIO REALIZADO EN LA DELEGACIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL ORGANISMO JUDICIAL EN LA CIUDAD DE QUETZALTENANGO (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango, Guatemala.
- Gallegos, V. & Ramón, A. (2016). ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS EN LOS HOTELES Y HOSTALES DE LA CIUDAD DE CUENCA, 2015, CASO DE ESTUDIO: HOTEL MANSIÓN ALCÁZAR, HOTEL YANUNCAY, HOTEL CASA ORDOÑEZ Y HOSTAL EL MONASTERIO (Tesis de pregrado). Universidad de Cuenca, Cuenca, Ecuador.]
- Gan & Trinigé. (2012). Clima laboral. Madrid: Díaz de Santos.

- Gamboa, E. (2010). Satisfacción laboral: Descripción teórica de sus determinantes. Recuperado de: [PsicologiaCientifica.com: http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/](http://www.psicologiacientifica.com/satisfaccion-laboral-determinantes/)
- García, D. (2010). Satisfacción Laboral. Una Aproximación Teórica. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/cccoss/09/dgv.htm>
- Gardey, A., & Porto, J. (2014). Definición de satisfacción laboral - Qué es, Significado y Concepto. Recuperado de: <http://definicion.de/satisfaccion-laboral/#ixzz4M4CohpaH>
- Gestión.pe (2014). El 45% de trabajadores no es feliz en su centro de labores. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/45-trabajadores-no-feliz-su-centro-labores-2105975>
- Gestión.pe (2014). La satisfacción laboral aumenta con los años: personas de mayor edad son más felices. Recuperado de: <http://gestion.pe/empleo-management/satisfaccion-laboral-aumenta-anos-personas-mayor-edad-son-mas-felices-2089538>
- Gonzales, F. (2011). SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZATIVO: ESTUDIO APLICADO AL SECTOR HOTELERO EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA (Tesis doctoral). Universidad de Córdoba, Córdoba, España.
- Krajewski, L., Ritzman, L. (2000) Administración de operaciones: estrategia y análisis. Mexico: Pearson Education.
- Larraz, I. (2014). El 76 por ciento de los trabajadores no está satisfecho con su empleo. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/economia/sectores/informe-sobre-satisfaccionlaboral-/14674698>
- López, M. (2015). Los 10 países con mayor satisfacción laboral. Recuperado de: <http://www.expoknews.com/los-10-paises-con-mayor-satisfaccion/>

- Metodología. (2010). MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN. Recuperado de:  
<http://metodologia02.blogspot.pe/p/metodos-de-la-investigacion.html>
- Melo, F. (2015). EL ESTILO DE DIRECCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA INTIQA HOTEL, PERIODO 2012 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú.
- Moreno, M. (1987). Introducción a la metodología de la investigación educativa. México: Progreso.
- Núñez, A., Martín, M., y Chiang, M. (2010). Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral. Madrid: Comillas.
- Pascual, R. (2010). Fundamentos de la comunicación humana. España: Club de Universitarios.
- Ramos, E. (2008). Métodos y técnicas de investigación. Recuperado de:  
<https://www.gestiopolis.com/metodos-y-tecnicas-de-investigacion/>
- Rigliosi, E. (2012). Management and Leadership in Nursing and Healthcare: An Experiential Approach. New York: Bang Printing.
- Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Pearson Educación.
- Rubio, J. (2005). Manual para la formación de nivel superior en prevención de riesgos laborales. España: Díaz de Santos.
- Salkind, N. (1999). Métodos de investigación. Mexico: Prentice Hall
- Susinos, T., Zubieta, J. (1992). Las satisfacciones e insatisfacciones de los enseñantes. Madrid: Gráficas JUMA.
- Stanovich, K. (2013). How to Think Straight About Psychology. Toronto. Pearson Education.

- Tesis de investigadores. (2011). TIPOS DE INVESTIGACIÓN. Recuperado de:  
<http://tesisdeinvestig.blogspot.pe/2011/05/tipos-de-investigacion.html>
- Torres, E., Esteve, R., Fuentes, R., Martín, M. (2006). Estructura de mercados turísticos. Barcelona: UOC
- WebYEmpresas. (2013). La pirámide de Maslow y su influencia en la empresa. Recuperado de: <http://www.webyempresas.com/la-piramide-de-maslow-y-su-influencia-en-la-empresa/>
- Wharton. (2014). ¿Por qué la satisfacción del trabajador es importante para el accionista? Lima, Perú. Recuperado de:  
<http://www.knowledgeatwharton.com.es/article/satisfaccion-laboral-accionista/>
- Zelada, V. (2015). Nivel de satisfacción laboral del personal asistencial del Centro de Salud Conde de la Vega Baja 2014 (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

## ANEXOS

**Anexo 1. Matriz de operacionalización de la variable satisfacción laboral**

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>SATISFACCIÓN LABORAL</b>	Robbins, (2004) define la satisfacción laboral como: "la actitud general del individuo hacia su puesto".	Se obtendrá datos de las fuentes primarias del cuestionario para así determinar la relevancia de los trabajos mentalmente estimulantes, remuneraciones equitativas, los compañeros de respaldo y las condiciones laborales de apoyo en la satisfacción laboral del personal del Hotel "Mossone" en Ica, 2017.	Trabajos mentalmente estimulantes	Tareas variadas	Likert Ordinal
				Libertad	
				Destrezas	
				Habilidades	
				Retroalimentación	
			Desempeño		
			Pagos		
			Remuneraciones equitativas	Ascensos	
			Exigencias		
			Acceso		
Higiene					
Instalaciones					
Compañerismo					
Compañeros de respaldo	Apoyo				
Relaciones interpersonales					

Nota: Tomado de manual de proyecto de investigación, por la universidad César Vallejo, 2017.

**Anexo 2: Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel "Mossone", en Ica, en el año 2017.**



**Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los colaboradores del hotel "Mossone", en Ica, en el año 2017.**

Buenos días, esperamos su colaboración, respondiendo con sinceridad el presente cuestionario que tiene como objetivo identificar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel "Mossone" en Ica, en el año 2017.

LEYENDA	
Totalmente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Medianamente de acuerdo	3
En desacuerdo	2
Totalmente en desacuerdo	1

SATISFACCIÓN LABORAL						
TRABAJOS MENTALMENTE ESTIMULANTES						
Tareas variadas		5	4	3	2	1
1	Se siente bien realizando las mismas funciones en su área de trabajo.					
2	Las tareas variadas que realiza son de su agrado.					
3	Las tareas que realiza son variadas y le estimulan a trabajar.					
4	Las tareas diversas que realiza le gustan, ya que van acorde a su puesto.					
Libertad						
5	Le satisface realizar sus labores, ya que las puede hacer con total libertad.					
Destrezas						
6	Se siente bien haciendo sus tareas ya que se le permite demostrar sus destrezas.					
7	Le agrada el trabajo que ejecuta, porque le permite desarrollar nuevas destrezas.					
Habilidades						
8	Le satisface los trabajos que realiza, porque le permiten utilizar sus habilidades.					
9	Le agrada saber que las habilidades que tiene le permiten solucionar problemas en su trabajo.					
10	Se siente bien demostrando todas sus habilidades en su labor diaria.					
Retroalimentación						
11	Le agrada que la empresa le informe sobre sus crecimientos y deficiencias.					
12	Le satisface saber que la empresa hace lo necesario por hacerlo crecer profesionalmente.					
Desempeño						
13	Considera que desempeña bien el trabajo que realiza.					
14	Le agrada saber que la empresa valora su desempeño en el trabajo.					
15	Le agrada que la empresa evalúe su desempeño laboral.					
16	Le agrada que la empresa le otorgue bonos o incentivos acorde a su desempeño laboral.					
REMUNERACIONES EQUITATIVAS						
Pagos		5	4	3	2	1
17	Le satisface recibir sus pagos de forma puntual.					
18	Le agrada que su pago sea "justo" por las labores que realiza en la empresa.					
Ascensos						
19	Le agrada que la empresa ofrezca posibilidades de ascensos.					
20	Le satisface que en la empresa donde trabaja, los ascensos se obtengan de forma justa.					
Exigencias						
21	Se siente bien con las exigencias que le demanda la empresa, ya que están acorde con sus remuneraciones.					
22	Ud. considera que cumple con las exigencias en su centro laboral.					

CONDICIONES LABORALES DE APOYO						
Acceso		5	4	3	2	1
23	Le agrada que la empresa cuente con movilidad para transportar a sus empleados.					
24	Considera Ud. que el acceso a su centro laboral es adecuado.					
Higiene						
25	Se siente bien con las condiciones en las que realiza su labor, ya que cuentan con las medidas de higiene adecuadas.					
26	Le satisface que exista higiene en todos los ambientes de la empresa.					
Instalaciones						
27	Son agradable las instalaciones donde realiza su trabajo, ya que son adecuadas.					
28	Le agrada que las instalaciones sean cómodas.					
29	Es satisfactorio que las instalaciones estén equipadas adecuadamente para el trabajo que realiza.					
COMPAÑEROS DE RESPALDO						
Compañerismo		5	4	3	2	1
30	Es satisfactorio obtener apoyo de parte de sus compañeros de trabajo cuando es necesario.					
Apoyo						
31	Le agrada que en la empresa se le brinde todo tipo de apoyo.					
32	Es satisfactorio que en la empresa al personal nuevo, se le brinde apoyo en todo momento.					
Relaciones interpersonales						
33	Le agrada mantener buenas relaciones interpersonales con sus compañeros de trabajo.					
34	Es satisfactorio que existan buenas relaciones interpersonales con sus superiores.					
35	Es agradable que su superior esté dispuesto a brindarle su ayuda cuando sea necesario					
36	Le satisface que exista respeto mutuo entre superior-empleado y viceversa.					



### Anexo 3: Juicio de expertos



#### INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### I. DATOS GENERALES:

I.1. Apellidos y nombres del informante: Enriquez Gamarrá, Karine  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - Univ. César Vallejo  
 I.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.4. Autor del instrumento: Lilian Surichagui Inocente

##### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				80%	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					80%	

##### III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

- Eliminar interrogantes  
 - Cantidad de ítems extenso

##### IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

80%

San Juan de Lurigancho, 06 de junio del 2016.

Firma de experto informante

DNI: 41405310

Teléfono: 9896-82982



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: Jelmer Espinoza C  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: De Sur  
 I.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.4. Autor del instrumento: Silvan Surichagua Inocente

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				65	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				65	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				65	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables				65	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				65	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				65	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				65	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.				65	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				65	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				65	
PROMEDIO DE VALORACIÓN					65	

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

65

San Juan de Lurigancho, 06 de 06 del 2016.

Firma de experto informante

DNI: \_\_\_\_\_

Teléfono: 995270243



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Mg. María vigo Galvez  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: Docente - Universidad cesar vallejo  
 I.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.4. Autor del instrumento: Juan Sunchoquei Inocente

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					86 %
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					86 %
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					86 %
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					86 %
ORGANIZACIÓN	Comprende ios aspectos en calidad y claridad.					86 %
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					86 %
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					86 %
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					86 %
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					86 %
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					86 %
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						<b>86 %</b>

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**


¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....  
 .....  
 .....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

86 %

San Juan de Lurigancho, 07 de Junio del 2016.

  
 .....  
 Firma de experto informante  
 DNI: 42367134  
 Teléfono: 949216633



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN A TRAVÉS DE JUICIO EXPERTOS**

**I. DATOS GENERALES:**

I.1. Apellidos y nombres del informante: DELGADO ARENAS, PAUL  
 I.2. Cargo e Institución donde labora: DTC OFIC. DE INV.  
 I.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: Cuestionario  
 I.4. Autor del instrumento: Lilian Marylyn Surichaqui Inocente

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-40%	Regular 41-60%	Bueno 61-75%	Muy bueno 76-90%	Excelente 91-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado			65%		
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica			65%		
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables			65%		
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.			65%		
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.			65%		
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación			65%		
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.			65%		
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento			65%		
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.			65%		

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

**65%**

San Juan de Lurigancho, 03 de 06 del 2015.

  
 Firma de experto informante  
 DNI: 10366499  
 Teléfono: \_\_\_\_\_



**INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

**I. DATOS GENERALES:**

- I.1. Apellidos y nombres del informante: MBA. MANUEL LÓPEZ URIBE
- I.2. Cargo e Institución donde labora: DOCENTE TIEMPO PARCIAL UCU LIMA ESTE
- I.3. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CUESTIONARIO
- I.4. Autor del instrumento: Lilian Arriolaqui Inocente

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:**

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado					81%
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica					81%
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación					81%
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de las variables					81%
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.					81%
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.					81%
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación					81%
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando.					81%
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento					81%
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.					81%
<b>PROMEDIO DE VALORACIÓN</b>						81%

**III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:**

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

**IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

81%

San Juan de Lurigancho, 07 de Junio del 2016.



Firma de experto informante

DNI: 41658633

Teléfono: 987818138

**Facultad de Ciencias Empresariales**  
**Escuela Profesional de Administración en Turismo y**  
**Hotelería**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, Vigo Gálvez, María De Las Mercedes Elizabeth, docente de la Facultad de Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo Lima - Este, asesora de la tesis titulada: "Satisfacción Laboral de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, en el año 2017." Del autora, Surichaqui Inocente, Lilian Marylyn, constato que la investigación tiene un índice de similitud del 7 % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo 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.

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 vigentes de la Universidad César Vallejo.

San Juan de Lurigancho, 10 de julio de 2017.

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
Palma Vallejo Juana Graciela <b>DNI: 46853518</b> <b>ORCID: 0000 – 0002 – 4770-2670</b>	