



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

**Satisfacción Laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de
San Miguel - Lima - Perú, 2020**

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

AUTORA:

Iannacone Castillo, Giannella (ORCID: 0000-0002-5819-5256)

ASESOR:

Mg. Ruíz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA:

A Dios quién es mi principal fortaleza para seguir luchando, permitiéndome llegar hasta este momento tan anhelado. A mis padres, hermanos y abuelos que con su sacrificio y amor han sabido guiarme. A mi compañero de batallas Marcio que ha sabido apoyarme incondicionalmente en todo momento. A mis amigos Andrea, Maycol y Linda quienes con su respeto, cariño y amistad han incentivado en mí la fuerza para no desistir en esta investigación.

AGRADECIMIENTO:

A mi asesor Miguel Ruiz Palacios, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos y apoyo me ha salido guiar en todo este proceso. A todos los docentes de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería por sus enseñanzas brindadas en todo este tiempo, a mis compañeros de trabajo agradecerles por su apoyo para la recopilación de datos que contribuyeron para mi tesis.

Índice de contenidos

| | |
|----------------------------------------------------------|------|
| Dedicatoria..... | ii |
| Agradecimiento..... | iii |
| Índice de contenidos..... | iv |
| Índice de Tablas..... | v |
| Índice de Figuras..... | vi |
| Resumen..... | vii |
| Abstract..... | viii |
| I. INTRODUCCIÓN..... | 1 |
| II. MARCO TEÓRICO..... | 4 |
| III. METODOLOGÍA..... | 20 |
| 3.1. Tipo y diseño de investigación..... | 20 |
| 3.2. Variables y operacionalización..... | 20 |
| 3.3.Población,muestreo, unidad de análisis..... | 22 |
| 3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos..... | 23 |
| 3.5.Procedimientos..... | 24 |
| 3.6. Métodos de Análisis de datos..... | 24 |
| 3.7. Aspectos éticos..... | 25 |
| IV. RESULTADOS..... | 26 |
| V. DISCUSIÓN..... | 31 |
| VI. CONCLUSIONES..... | 34 |
| VII. RECOMENDACIONES..... | 35 |
| REFERENCIAS..... | 36 |
| ANEXOS..... | 45 |

Índice de Tablas

| | |
|-------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Nivel Significación de Tareas | 26 |
| Tabla 2. Nivel Condiciones de Trabajo | 27 |
| Tabla 3. Nivel de Reconocimiento Personal | 28 |
| Tabla 4. Nivel de Recompensa | 29 |
| Tabla 5. Nivel de Satisfacción Laboral | 30 |

Índice de Figuras

| | |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Teoría de Mc Gregor "X – Y..... | 18 |
| Figura 2. Teoría de las tres necesidades de McClelland | 19 |
| Figura 3. Teoría de higiene – motivacional..... | 19 |
| Figura 4. Nivel significación de tareas..... | 26 |
| Figura 5. Nivel condiciones de trabajo..... | 27 |
| Figura 6. Nivel reconocimiento personal..... | 28 |
| Figura 7. Nivel de recompensa | 29 |
| Figura 8. Nivel de satisfacción laboral..... | 30 |

RESUMEN

El Hotel Wimbledon de 4 estrellas se encuentra en el departamento de Lima, distrito San Miguel. Esta empresa pertenece a la constitución de Sociedad Anónima Cerrada de la Constructora Concepción S.A.C. Por lo que, es una asociación familiar con los mismos fondos e intereses. La presente investigación titulada “Satisfacción laboral en los trabajadores del hotel Wimbledon de San Miguel, Lima – Perú, 2020”, el desarrollo de la investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon. La metodología fue de enfoque cuantitativo con un diseño de investigación no experimental con corte transversal debido a que no se alteró la variable.

Asimismo, se utilizó la técnica de encuestas para los 80 trabajadores, lo cual permitió adquirir información respectiva para poder desarrollar los objetivos planteados. Con respecto al instrumento, se utilizó un cuestionario el cual estaba conformado por 19 ítems. Por ende, los resultados logrados permitieron determinar el nivel de satisfacción laboral en el Hotel Wimbledon declarado en un nivel medio con un 68%, mientras el nivel bajo obtuvo un 25% y finalmente el nivel alto con un 8%. En conclusión, se puede indicar que un porcentaje mayor de los encuestados muestran una desmotivación al realizar sus deberes diarios debido a que les hace falta satisfacción en su entorno laboral.

Se recomienda al hotel Wimbledon que también pueda mejorar o innovar en el tema de gestión de la relación con sus colaboradores ya que se busca el reconocimiento de cada uno de ellos, se les debe preparar con más capacitaciones ya sea de liderazgo, trabajo en equipo y empatía laboral que dentro de sus labores serían esenciales para avanzar no solo de manera profesional sino también de manera personal, ya que todo lo aprendido uno lo transmite con la familia y dentro de la sociedad.

Palabras claves: Satisfacción laboral, trabajadores, hotel.

ABSTRACT

The 4-star Wimbledon hotel is located in Lima department, San Miguel district. This organization belongs to the constitution of public limited company conception S.A.C. Therefore, it is a family association with the same funds and interests. The present investigation entitled "Job satisfaction in the workers of the Wimbledon hotel in San Miguel, Lima – Peru, 2020", the development of the research aimed to know the level of job satisfaction in the workers of the Wimbledon Hotel. The methodology was quantitative in approach with a non-experimental research design with a cross-section because the variable was not altered.

Likewise, the survey technique will be used for the 80 workers, which will obtain respectful information in order to develop the stated objectives. Regarding the instrument, a questionnaire was used which was made up of 19 items. Therefore, the results achieved allowed determining the level of job satisfaction at the Wimbledon Hotel declared at a medium level with 68%, while the low level obtained 25% and finally the high level with 8%. In conclusion, it can be indicated that a higher percentage of the respondents show a lack of motivation when carrying out their daily obligations due to the lack of satisfaction in their work environment.

It is recommended that the Wimbledon hotel can also improve or innovate in the matter of managing the relationship with its collaborators, since the recognition of each of them is sought, they should be prepared with more training, be it leadership, teamwork and job empathy that within their work would be essential to advance not only professionally but also personally, since everything learned one transmits with the family and within society.

Keywords: Job satisfaction, workers, hotel.