



## FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“PROPUESTA PARA LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN  
LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL HOTEL VILLA  
BARRANCO BY ANANAY HOTELS EN EL AÑO 2018”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título  
profesional de:

Licenciado en Administración y Servicios Turísticos

Autor:

Frank Ericson Mio Vasquez

Asesor:

Msc. Heber Luis Olavarría Benavides

Lima - Perú

2020

## DEDICATORIA

A mi Melchorita, quien se convirtió en mi guía y motivación, porque siempre estuvo conmigo cuando más la necesitaba. Porque me enseñó a ser valiente y confiar en que todo va a estar bien. A mi Melchorita, quien me permitió ser su bastón, su bordoncito.  
Para ti, de aquí hasta el cielo, mi pequeñita.

A mi madre, quien con su amor y dedicación me impulsa a crecer cada día. Pues es mi ejemplo de lucha, de tenacidad y de superación.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, quienes son mis pilares día a día, quienes con su humildad me enseñaron a ser feliz, quienes desde siempre me motivaron a salir adelante, a creer en mí y luchar por los que tanto anhelo; un agradecimiento especial a mi madre, ya que, de no ser por ella y por todo el esfuerzo que hizo, hace y hará, no estaría en este lugar.

## Tabla de contenido

|   |           |
|---|-----------|
| <b>DEDICATORIA .....</b>  | <b>2</b>  |
| <b>AGRADECIMIENTO.....</b>  | <b>3</b>  |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>  | <b>6</b>  |
| <b>ANEXOS .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>RESUMEN EJECUTIVO .....</b>  | <b>8</b>  |
| <b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>                                     | <b>9</b>  |
| 1.1. Tipos de habitaciones que ofrece .....                               | 12        |
| 1.1.1. <i>Deluxe Room:</i> .....  | 12        |
| 1.1.2. <i>Junior Suite:</i> .....   | 13        |
| 1.1.3. <i>Junior Suite Superior:</i> .....                                | 14        |
| 1.1.4. <i>Master Suite</i> .....  | 15        |
| 1.2. Reconocimientos: .....   | 16        |
| <b>CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....</b>                                    | <b>17</b> |
| 2.1 Realidad Problemática.....  | 17        |
| 2.2 Antecedentes .....  | 19        |
| 2.3 Bases teóricas .....  | 21        |
| 2.3.1 <i>Satisfacción Laboral</i> .....                                   | 21        |
| 2.3.2 <i>Endomarketing</i> .....  | 21        |
| 2.3.3 <i>Objetivos del modelo de endomarketing</i> .....                  | 22        |
| 2.3.3.1 <i>Incrementar el conocimiento sobre el cliente interno</i> ..... | 22        |
| 2.3.3.2 <i>Mejorar el clima laboral</i> .....                             | 22        |
| 2.3.3.3 <i>Orientar la empresa hacia el cliente externo</i> .....         | 23        |
| 2.3.3.4 <i>Lograr impactos positivos en la rentabilidad</i> .....         | 23        |
| 2.4 Definición de términos básicos.....                                   | 23        |
| 2.5 Limitaciones.....   | 24        |
| <b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA.....</b>                   | <b>25</b> |
| 3.1 Experiencia profesional .....   | 25        |
| 3.2 Objetivo.....   | 26        |
| 3.3 Metodología .....   | 27        |
| 3.4 Desarrollo .....  | 27        |
| 3.5 Técnica e instrumento de recolección y análisis de datos .....        | 29        |
| 3.6 Procedimiento .....   | 30        |
| <b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>                                       | <b>31</b> |
| 3.7 Evaluación .....  | 59        |
| <b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>                    | <b>59</b> |
| <b>REFERENCIAS.....</b>   | <b>61</b> |
| <b>ANEXOS .....</b>   | <b>63</b> |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  |    |
|--|----|
| Tabla 1 Satisfacción de relaciones personales con los superiores .....   | 31 |
| Tabla 2 Satisfacción con la proximidad y frecuencia de supervisión ..... | 32 |
| Tabla 3 Grado de satisfacción con el apoyo de superiores .....           | 33 |
| Tabla 4 Nivel de satisfacción con el juicio a tareas .....               | 34 |
| Tabla 5 Nivel de satisfacción con el entorno y espacio .....             | 35 |
| Tabla 6 Satisfacción con las condiciones laborales .....                 | 36 |
| Tabla 7 Nivel de relación con los colegas .....                          | 37 |
| Tabla 8 Grado de satisfacción con su participación .....                 | 38 |
| Tabla 9 Nivel de satisfacción con el salario .....                       | 39 |
| Tabla 10 Satisfacción con el cumplimiento de leyes laborales .....       | 40 |
| Tabla 11 Percepción de estabilidad laboral .....                         | 41 |
| Tabla 12 Nivel de satisfacción con la línea de carrera .....             | 42 |
| Tabla 13 Percepción respecto al reconocimiento .....                     | 43 |
| Tabla 14 Satisfacción por motivación.....                                | 44 |
| Tabla 15 Grado de satisfacción con las funciones que tengo.....          | 45 |
| Tabla 16 Grado de conocimiento de los objetivos.....                     | 46 |
| Tabla 17 Percepción del trabajo en la empresa.....                       | 47 |
| Tabla 18 Satisfacción con el compañerismo.....                           | 48 |
| Tabla 19 Satisfacción con aportes personales.....                        | 49 |
| Tabla 20 Equilibrio de ideas.....  | 50 |
| Tabla 21 Satisfacción con el grado de tolerancia .....                   | 51 |
| Tabla 22 Satisfacción con los valores de la empresa .....                | 52 |
| Tabla 23 Satisfacción con la política laboral .....                      | 53 |
| Tabla 24 Grado de satisfacción con los retos impuestos .....             | 54 |
| Tabla 25 Nivel de satisfacción con la Comunicación en general .....      | 55 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|  |    |
|--|----|
| Figura 1. Cuadro de áreas y personal de la empresa .....                   | 10 |
| Figura 2. Organigrama empresarial.....                                     | 11 |
| Figura 3. Fotografía Deluxe Room.....                                      | 12 |
| Figura 4. Fotografía Junior Suite .....                                    | 13 |
| Figura 5. Fotografía Junior Suite Superior .....                           | 14 |
| Figura 6. Fotografía Master Suite .....                                    | 15 |
| Figura 7 Servicios ofrecidos por el hotel – Horario.....                   | 16 |
| Figura 8 Cuadro de actividades a realizar .....                            | 27 |
| Figura 9 Fotografía del taller .....                                       | 28 |
| Figura 10 Fotografía del taller con algunos colaboradores.....             | 28 |
| Figura 11 Cuadro de colaboradores encuestados .....                        | 29 |
| Figura 12 Satisfacción de relaciones personales con los superiores .....   | 31 |
| Figura 13 Satisfacción con la proximidad y frecuencia de supervisión ..... | 32 |
| Figura 14 Grado de satisfacción con el apoyo de superiores .....           | 33 |
| Figura 15 Nivel de satisfacción con el juicio a tareas .....               | 34 |
| Figura 16 Nivel de satisfacción con el entorno y espacio .....             | 35 |
| Figura 17 Satisfacción con las condiciones laborales .....                 | 36 |
| Figura 18 Nivel de relación con los colegas .....                          | 37 |
| Figura 19 Grado de satisfacción con su participación .....                 | 38 |
| Figura 20 Nivel de satisfacción con el salario .....                       | 39 |
| Figura 21 Satisfacción con el cumplimiento de leyes laborales .....        | 40 |
| Figura 22 Percepción de estabilidad laboral .....                          | 41 |
| Figura 23 Nivel de satisfacción con la línea de carrera.....               | 42 |
| Figura 24 Percepción respecto al reconocimiento .....                      | 43 |
| Figura 25 Satisfacción por motivación .....                                | 44 |
| Figura 26 Grado de satisfacción con las funciones que tengo .....          | 45 |
| Figura 27 Grado de conocimiento de los objetivos .....                     | 46 |
| Figura 28 Percepción del trabajo en la empresa.....                        | 47 |
| Figura 29 Satisfacción con el compañerismo .....                           | 48 |
| Figura 30 Satisfacción con aportes personales .....                        | 49 |
| Figura 31 Equilibrio de ideas.....   | 50 |
| Figura 32 Satisfacción con el grado de tolerancia.....                     | 51 |
| Figura 33 Satisfacción con los valores de la empresa.....                  | 52 |
| Figura 34 Satisfacción con la política laboral.....                        | 53 |
| Figura 35 Grado de satisfacción con los retos impuestos.....               | 54 |
| Figura 36 Nivel de satisfacción con la Comunicación en general .....       | 55 |
| Figura 37 Cuadro Nivel de satisfacción .....                               | 56 |
| Figura 38 Diagrama de resultados de la encuesta .....                      | 57 |

## ANEXOS

|   |    |
|---|----|
| ANEXO N° 1 Ficha de hospedaje.....  | 63 |
| ANEXO N° 2 Plano 1° piso Hotel Villa Barranco.....                                  | 64 |
| ANEXO N° 3 Plano 2° piso Hotel Villa Barranco.....                                  | 65 |
| ANEXO N° 4 Información de huéspedes al año 2018.....                                | 66 |
| ANEXO N° 5 Carta de Bar .....   | 68 |
| ANEXO N° 6 Carta Menú del Restaurant.....   | 69 |
| ANEXO N° 7 Reconocimiento Hot List 2018.....  | 70 |
| ANEXO N° 8 Ficha del instrumento.....   | 71 |
| ANEXO N° 9 Cuestionario de Satisfacción Laboral .....                               | 72 |
| ANEXO N° 10 Tabulación encuestas a colaboradores .....                              | 94 |
| ANEXO N° 11 Fotografía Frontis del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels.....       | 95 |
| ANEXO N° 12 Fotografía Sala/Comedor del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels ..... | 95 |
| ANEXO N° 13 Fotografía Terraza del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels .....      | 96 |
| ANEXO N° 14 Fotografía Jardín del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels .....       | 96 |

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente proyecto se desarrolló en el Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels, ubicado en el distrito de Barranco, en el año 2018. Para la realización del mismo se aplicó el marketing interno-endomarketing, como tema base. El cual busca que el empleador piense en el colaborador como parte importante de la empresa y a través de una serie de acciones busque lograr la satisfacción laboral.

El interés para la ejecución del proyecto, surgió con el objetivo de plantear una serie de acciones de mejora para lograr la satisfacción plena de los colaboradores, en cuanto a las relaciones con las diferentes áreas, así como la mejora en la comunicación de manera general; cabe mencionar que al momento de la realización del proyecto, se observó que la satisfacción laboral no era mala, sin embargo, los colaboradores consideraron que existían ciertos factores como la sobrecarga de trabajo, falta de motivación por parte de los superiores, así como que no era proporcional la remuneración recibido con las actividades realizadas.

Para ello se realizó una serie de talleres semanales con base en la metodología Lean Six Sigma; cada actividad tuvo un fin específico, con estas actividades, el colaborador pudo identificar los valores institucionales de la empresa, así como que la empresa logró conocer los intereses de los colaboradores, esto mediante una encuesta de veinticinco preguntas basadas en la escala de Likert. Al conocer los resultados se realizó un diagrama con los puntos menos favorables para poder generar las acciones de mejora correspondientes.

El proyecto concluye con la presentación de las acciones de mejora a los colaboradores las cuales fueron referentes a la rotación de los descansos en fines de semana y feriados y la implementación de talleres. Los colaboradores mostraron aceptación a las mismas y consideraron que eran adecuadas.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

La experiencia laboral que poseo está orientada a la industria hotelera, en la cual llevo cuatro años desempeñando funciones mayormente como recepcionista. Empecé laborando en un Apart hotel cuatro estrellas ubicado en el distrito de San Isidro, en donde realicé labores como practicante cuando recién iniciaba la universidad (2015), ascendí al puesto de recepcionista y finalmente como jefe de recepción.

Meses más tarde, ingresé al Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels, que será el lugar que tomaré como referencia para la realización del presente trabajo de suficiencia profesional. En este lugar, me desempeño en el área de recepción, el cual presenta horarios rotativos, por lo cual, también realizo actividades de auditorías nocturnas y/o cierres de mes.

Villa Barranco by Ananay Hotels, es un hotel boutique, ubicado en el distrito de Barranco, exactamente en el jirón Carlos Zegarra #274, el cual fue fundado en el año 2017. Este hotel, antiguamente fue una casa de verano construida en el año 1920, la cual ha sido restaurada de tal manera que la esencia de aquellos años perdure hasta la fecha. (Ver ficha de hospedaje Anexo N° 1)

Villa Barranco pertenece a la cadena peruana Ananay Hotels, cadena que al momento cuenta con dos hoteles en la ciudad de Cusco (Palacio Manco Capac by Ananay Hotels y Quinta San Blas by Ananay Hotels). Villa Barranco fue fundado por tres socios peruanos, ellos son, el Señor Patricio Zucconi Astete, Javier Calvo Pérez y Manuel Ugarte Maggiolo. El hotel cuenta con dos pisos tal como indica el plano (Ver Anexo N° 2 y N° 3), en el que se distribuyen nueve habitaciones, siendo asignadas las siguientes categorías: dos Deluxe rooms, seis Junior Suites/Junior Suite Superior y una Master Suite.

El hotel inició sus actividades con las siguientes áreas y cantidad de trabajadores, los cuales se mantienen hasta el día de hoy:

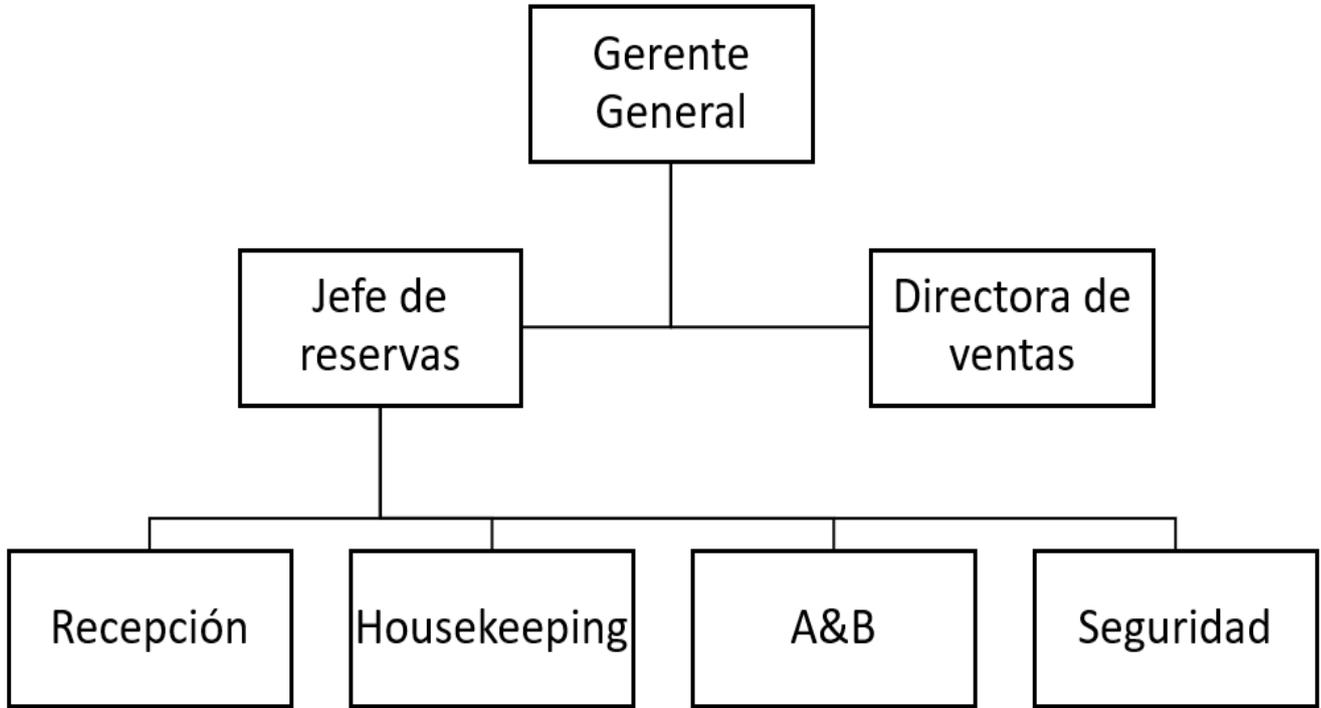
| <b>PUESTO</b>       | <b>CANTIDAD DE COLABORADORES</b> |
|---------------------|----------------------------------|
| Área administrativa | 3                                |
| Recepción           | 4                                |
| Housekeeping        | 2                                |
| Alimentos y Bebidas | 3                                |
| Seguridad           | 2                                |

*Figura 1. Cuadro de áreas y personal de la empresa*

Fuente: Elaboración propia

El público objetivo de este hotel es el extranjero, el cual llega de diferentes partes del mundo, siendo Estados Unidos y el Reino Unido los huéspedes que más visitan el hotel. Por otro lado, es menester mencionar que el público nacional un porcentaje mínimo (Ver Anexo N° 4).

Asimismo, al ser un hotel pequeño, se ha diseñado el organigrama de la siguiente manera:



*Figura 2. Organigrama empresarial.*

Fuente: Elaboración propia

Como dato relevante, se viene realizando la ampliación del establecimiento, ya que a su costado está ubicada una casa gemela, de esta manera se proyecta que, en los siguientes meses, el hotel cuente con aproximadamente 17 habitaciones más una piscina.

## 1.1. Tipos de habitaciones que ofrece

### 1.1.1. Deluxe Room:

Habitación de 30 m<sup>2</sup>, con cama King para dos personas.

#### Incluye:

- Aire acondicionado / calefacción
- Desayuno buffet incluido
- Caja de seguridad
- TV LED pantalla plana
- Wifi incluido
- Guardianía de equipaje incluido
- Productos orgánicos locales para su cuidado personal



*Figura 3. Fotografía Deluxe Room*

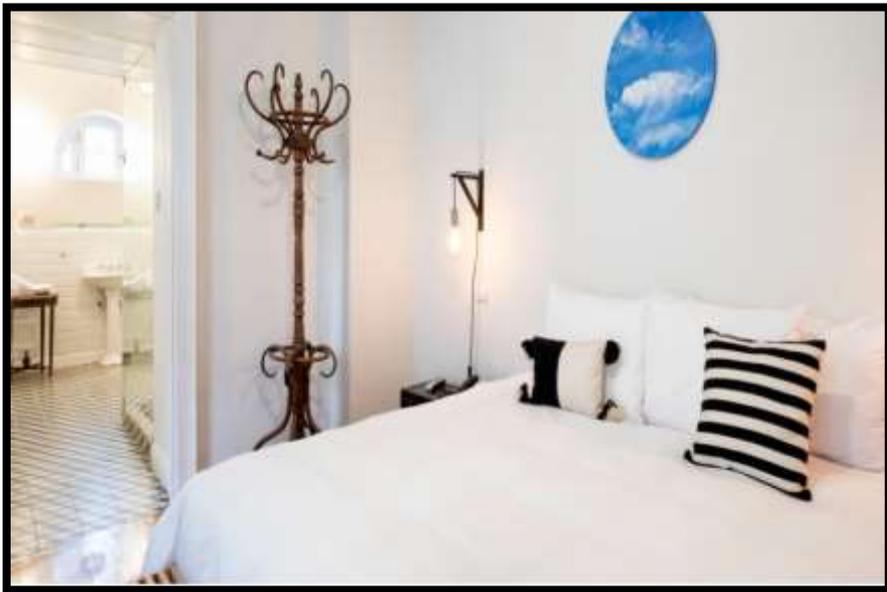
Fuente; Villa Barranco by Ananay Hotels (2018a)

### 1.1.2. Junior Suite:

Habitación de 50 m<sup>2</sup>, con cama King para máximo tres personas.

#### Incluye:

- Aire acondicionado / calefacción
- Desayuno buffet incluido
- Caja de seguridad
- TV LED pantalla plana
- Wifi incluido
- Guardianía de equipaje incluido
- Productos orgánicos locales para su cuidado personal
- Servicio de lavandería a pedido



*Figura 4. Fotografía Junior Suite*

Fuente: Villa Barranco by Ananay Hotels (2018b)

### 1.1.3. Junior Suite Superior:

Habitación de 55 m<sup>2</sup>, con cama King para máximo tres personas.

#### Incluye:

- Aire acondicionado / calefacción
- Desayuno buffet incluido
- Caja de seguridad
- TV LED pantalla plana
- Wifi incluido
- Guardianía de equipaje incluido
- Productos orgánicos locales para su cuidado personal
- Servicio de lavandería a pedido
- Terraza o Jardín compartido



*Figura 5. Fotografía Junior Suite Superior*

Fuente: Villa Barranco by Ananay Hotels (2018c)

#### 1.1.4. Master Suite

Habitación de 60 m<sup>2</sup>, con cama King para máximo tres personas.

**Incluye:**

- Aire acondicionado / calefacción
- Desayuno buffet incluido
- Caja de seguridad
- TV LED pantalla plana
- Wifi incluido
- Guardianía de equipaje incluido
- Productos orgánicos locales para su cuidado personal
- Servicio de lavandería a pedido
- 2 pisos
- Terraza privada



*Figura 6. Fotografía Master Suite*

Fuente: Villa Barranco by Ananay Hotels (2018d)

Villa Barranco by Ananay hotels también brinda servicios de bar y alimentación, los cuales son brindados únicamente para los huéspedes; los productos ofrecidos, así como los precios están mostrados en el Menú (Ver Anexo N° 5 y N° 6).

| <b>SERVICIOS</b>   | <b>DÍAS</b>         | <b>HORARIOS</b>        |
|--------------------|---------------------|------------------------|
| <b>Alojamiento</b> | De lunes a domingo  | 24 horas               |
| <b>Restaurante</b> | De martes a sábado  | De 12:00 pm a 10:00 pm |
| <b>Bar</b>         | De martes a domingo | De 2:00 pm a 11:00 pm  |

*Figura 7 Servicios ofrecidos por el hotel – Horario*

Fuente: Elaboración propia

## **1.2. Reconocimientos:**

Villa Barranco by Ananay Hotels fue incluido en HOT HOTELS LIST de Condé Nast Traveler España como uno de los 100 mejores hoteles inaugurados en el año 2017. (Conde Nast Travelers, 2018). (Ver Anexo N° 7)

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Realidad Problemática

El Perú es uno de los países con mucho potencial, hablando en términos turísticos, ya que gracias a su geolocalización y a su vasta historia se ha convertido en uno de los destinos turísticos más visitados. De acuerdo con Castaño, (2005) un destino turístico es “El ámbito espacial donde se ubican una serie de recursos diseñados en su conjunto para atraer y satisfacer diferentes necesidades y expectativas de los consumidores turísticos que se desplazan [...] que debe ser no inferior a 48 horas” (p.118).

A lo largo de estos últimos años, el sector turismo ha ido creciendo de manera mucho más acelerada y con ello el rubro hotelero se ha visto sumamente beneficiado. Es por ello que uno de los objetivos más importantes de dichas empresas, es lograr el reconocimiento por la calidad en el servicio que brindan.

Sin embargo, para lograr estos resultados es menester mencionar uno de los factores más importante, el cual es el talento humano. Los trabajadores o colaboradores son pieza clave para el desarrollo y mejora constante de la empresa, de ello se desprende la satisfacción laboral, lo que en términos básicos es sentir bienestar en el entorno laboral, dentro de él se incluyen aspectos tales como la remuneración, las relaciones interpersonales, desarrollo personal, entre otros. Esta satisfacción cumple un rol muy importante pues será determinante a la hora de cumplir las obligaciones diarias.

Hablar del ser humano, respecto a sus ideales, creencias, aspiraciones y deseos puede llegar a ser complicado, sin embargo, la satisfacción de las mismas acarreará beneficios para la empresa, por tal motivo existen estrategias para poder apaciguar estas necesidades y sobre todo captar el interés del colaborador y mejorar su desempeño, por este motivo el endomarketing ha ido tomando mayor relevancia. Este término inglés es conocido también como marketing interno, el cual, mediante una serie de herramientas, busca motivar al trabajador.

De acuerdo con un estudio realizado en el primer trimestre del 2019, por **Randstad Workmonitor**, empresa enfocada en recursos humanos (número 1 en España y en el mundo), se determinó que, de las 13 500 encuestas a trabajadores en treinta y tres países, 71% de colaboradores en España sienten satisfacción con su puesto de trabajo, Reino Unido cuenta con el 69% seguido de Francia con 67%. Esta encuesta determinó también que los trabajadores más felices pertenecen a Dinamarca, pues sus cifras muestran un 82% de satisfacción, caso contrario con el 44% que mostraron los resultados en Japón. Datos tomados del sitio web: It User Tech&Business, (2019)

No obstante, existe otra realidad en nuestro país, ya que, de acuerdo con una publicación realizada por el Diario La República (2020), solo el 24% de los peruanos afirmaron sentirse contentos con su empleo. Esta cifra se mantiene desde el 2016, pues gracias a la información que muestra el portal web Trabajando.com se pudo conocer que, de las 2050 personas encuestadas, el 76% consideraba que no sentía satisfacción en su centro laboral por diversos motivos.

Asimismo, la realidad que existe dentro del hotel Villa Barranco by Ananay Hotels muestra un panorama diferente al que se expone líneas arriba, ya que, los colaboradores muestran cierta

satisfacción, no obstante, consideran que hay aspectos como la sobrecarga de trabajo, que los beneficios económicos no son acordes a las labores realizadas, algunas discrepancias respecto a realización de funciones, etc., y todo ello debido a que el hotel al ser pequeño, no presentaba un esquema de las políticas, metas y funciones que cada uno debía realizar.

## 2.2 Antecedentes

Tras haber realizado una búsqueda en investigaciones referentes al tema, se ha seleccionado unos para poder tener un amplio panorama del tema:

- a) De acuerdo con la monografía realizada por Dávila, A. & Velasco, A. (2013), que lleva por título: “La satisfacción del cliente interno a través del endomarketing”, se buscó explorar estrategias y prácticas de endomarketing desarrollados por empresas de diferentes sectores económicos. Tuvo como resultado que los trabajadores de las empresas estudiadas presentaron falta de identidad, debido a que no cuentan con procesos de endomarketing; otro de los resultados mencionó que, al no haber una estructuración de las funciones, muchos trabajadores no sentían el empoderamiento necesario y con esto la poca fidelización con la empresa.
- b) Según Padilla, M. (2015), en su tesis titulada: “Estrategias de endomarketing y la satisfacción del cliente interno de multiservicios Japy SAC en el distrito de Trujillo”, buscó determinar la influencia del Endomarketing en la satisfacción de los clientes externos de la empresa Multiservicios Japy SAC del distrito de Trujillo, la cual se concluye mencionando que las estrategias de endomarketing sí influyen de manera positiva, pues la consecuencia de esta, será reproducida en el servicio de calidad que se brinda a los clientes. Asimismo, también mencionan que las estrategias aplicadas fueron referentes al tema económico, así como de beneficios sociales.

- c) En la tesis titulada: “Relación entre el endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Asociación Educativa Adventista NorOriental, 2017”, realizada por Paz, J. (2018), tuvo como objetivo determinar la relación entre el endomarketing con el compromiso organizacional y satisfacción laboral en los colaboradores de la ASEANOR 2017, el cual concluyó con que, existe relación entre el endomarketing y el compromiso organizacional, en la asociación en mención, los colaboradores sienten afiliación por el sistema organizacional y consideraron que los reconocimientos periódicos son los aspectos que mayormente prevalecen.
- d) De acuerdo con Chávez, Y. & Chilón, J. (2018), en su tesis: “Influencia del endomarketing en la satisfacción del cliente interno en la tienda por departamento Ripley S.A. de la ciudad de Cajamarca, 2017, buscó determinar la influencia del endomarketing en la satisfacción del cliente interno en la tienda en mención. La información concluye que las principales estrategias reconocidas son la percepción de seguridad en el trabajo, así como la seguridad en el ambiente laboral. Por otro lado, la comunicación también forma parte de esta lista y finalmente, también consideran que el desarrollo personal influye de manera relevante en la satisfacción del colaborador.
- e) La tesis “Endomarketing para mejorar la calidad de servicio en las picanterías Las Carpa Chiclayo, 2018”, realizada por Rivasplata, J. (2018), buscó proponer estrategias de endomarketing para mejorar la calidad del servicio en la empresa. Ya que, hasta ese entonces, la empresa no hacía uso de las herramientas de endomarketing, dando como resultado poca confianza y rapidez a la hora de atender a los comensales, lo que se reproduce en la precariedad del servicio brindado. Se establecieron una serie de recomendaciones internas, los cuales, después de realizarse los estudios

correspondientes, tienen una proyección favorable pues concluyen considerando en que estas herramientas serán favorables en la mejora de la calidad.

## **2.3 Bases teóricas**

### **2.3.1 Satisfacción Laboral**

La satisfacción laboral es la forma de reaccionar del colaborador para con su trabajo, la cual puede ser positiva o negativa, dependiendo de cuán satisfecho este con esta. (Robbins, S. 2004)

La satisfacción laboral es la actitud que tienen los trabajadores, respecto a su trabajo, el cual puede ser de manera positiva o negativa, el cual va a depender de cuán cómodos se encuentren en la organización. (Millán, J. & Montero, M. 2017)

### **2.3.2 Endomarketing**

El endomarketing o marketing interno es un proceso de gestión que busca comprometer a los colaboradores con la empresa, así como aumentar su productividad.

Según Levionnois, M. (1992) “El marketing interno es un conjunto de métodos, estrategias y técnicas que la empresa debe utilizar para lograr resultados positivos dentro de la misma, lo cual ocurrirá siempre y cuando se tenga en consideración los intereses de los trabajadores.

De acuerdo con Kotler, P. & Keller, K. (2012), define al marketing interno como “la tarea de contratar, entrenar y motivar al personal idóneo para atender adecuadamente a los clientes” (p.21).

El modelo de endomarketing en términos sencillos vendría a ser la herramienta que genera un impacto positivo en los clientes externos, mediante la acción de los clientes internos. Como mencionan Regalado, O. Allpacca, R. & Baca, L. (2011), “Esto implica un compromiso entre la empresa y sus recursos humanos, compromiso sostenible en la medida en que la empresa desarrolle estrategias de motivación para los empleados y estrategias de orientación hacia el cliente externo.”

### **2.3.3 Objetivos del modelo de endomarketing**

Este modelo presenta cuatro objetivos, los cuales son:

#### **2.3.3.1 Incrementar el conocimiento sobre el cliente interno**

El fin de este primer objetivo es captar al colaborador para poder brindarle los conocimientos de vital importancia que presenta la empresa. De esta manera el recurso humano conocerá los recursos, aspectos a mejorar y metas que el puesto y empresa requieran. Para ello, es indispensable que se tenga una data actualizada del personal con información básica y de intereses, como competencias, necesidades y expectativas.

#### **2.3.3.2 Mejorar el clima laboral**

El ambiente en donde se realizan las actividades debe ser un lugar en el cual los colaboradores sientan bienestar y tranquilidad, por ello es menester crear buenas relaciones entre todos los actores. La mejora de este aspecto es paulatina y debe ser evaluado constantemente

### 2.3.3.3 Orientar la empresa hacia el cliente externo

Consiste en que mediante un enfoque de marketing se alineen los procesos de la empresa de manera que, al adaptarlo exista coordinación, con ello el colaborador pueda anticiparse a las necesidades del cliente, satisfaciendo y sobrepasando las expectativas de este último.

### 2.3.3.4 Lograr impactos positivos en la rentabilidad

El enfoque de este objetivo va relacionado con la sostenibilidad de esta empresa, la cual va a llevarse a cabo gracias al desarrollo de las competencias de los colaboradores, así como la idoneidad en la realización de los procesos que se realizarán.

## 2.4 Definición de términos básicos

- 2.4.1 **Empresa:** Entidad en la que intervienen el capital y el trabajo como factores de producción de actividades industriales o mercantiles o para la prestación de servicios.
- 2.4.2 **Organización:** Grupo de personas y medios organizados con un fin determinado.
- 2.4.3 **Hotel boutique:** Los hoteles boutique son usualmente pequeños y tienen un número reducido de habitaciones que no debería superar las 100, aunque en general esa cifra es bastante menor.
- 2.4.4 **Propuesta de mejora:** conjunto de medidas de cambio que se toman en una organización para mejorar su rendimiento.
- 2.4.5 **Clima organizacional:** conjunto de las sensaciones e impresiones de los colaboradores de una empresa sobre el ambiente laboral.

2.4.6 **Cliente interno:** es alguien que tiene una relación con su compañía, aunque puede o no comprar el producto. A menudo es una persona que trabaja dentro de la empresa, como empleados o gerentes.

2.4.7 **Competitividad:** Capacidad para competir.

2.4.8 **Productividad:** Medida de eficiencia en el trabajo.

2.4.9 **Expectativa:** Esperanza o posibilidad de conseguir una cosa.

2.4.10 **UP Selling:** Venta de un producto o servicio similar al que el cliente espera, pero de mayor precio o calidad.

2.4.11 **Cross Selling:** Ofrecer al cliente un producto o servicio complementario a algo que ya adquirió

## 2.5 Limitaciones

- Coordinar con todas las áreas para poder establecer una hora en la cual nadie deba hacer sobre tiempo.
- Poco interés de parte de los colaboradores al presentar sus aportes.

## CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA

### 3.1 Experiencia profesional

Para poder formar parte del equipo del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels, asistí a una entrevista presencial a finales de junio del 2017, la evaluación de las aptitudes y requeridas por el puesto fueron evaluadas por el señor Patricio Zucconi, Gerente General del establecimiento. Las preguntas que se me realizaron fueron de experiencias pasadas, intereses personales y aportes que brindaría al hotel en general. Ese mismo día me confirmó que estaba listo para ser parte del staff. Comenzando de manera formal en el julio del mismo año.

El área en el que me desarrollé fue en el de recepción y reservas; las funciones eran:

- Asistir a los huéspedes en todo momento.
- Generar reservas, la cuales llegaban por diferentes canales virtuales.
- Seguimiento a las reservas
- Atención de llamadas de huéspedes como de posibles clientes.
- Ventas de habitaciones.
- Coordinación con las diferentes áreas del hotel.
- Coordinación con diversos proveedores.
- Revisión de correos electrónicos.
- Facturación.

Asimismo, cuando desempeñaba el turno de la noche o auditoría nocturna, adicional a las tareas antes mencionadas, también se debía realizar lo siguiente:

- Cuadros de caja.
- Revisión de facturación.

- Reemisión de facturación si había errores.
- Cotejar cargos de comandas.
- Realizar cobros de reservas próximas.
- Cierres del día.
- Cierres de mes.
- Realización de reportes de auditoría

Por otro lado, dependiendo de la ocupabilidad o temporada, también me encargaba de dar apoyo a las diferentes áreas, como en cocina, para la preparación de algunos insumos básicos, así como de la atención de los huéspedes en el comedor a la hora del desayuno y en las noches, también apoyo en el área del bar.

Ahora bien, debido a que, en un inicio el hotel era prácticamente nuevo, no había un esquema marcado y correcto de las políticas del hotel, así como las metas de la empresa, además de las funciones que cada área debía realizar. Esto en un principio era manejable, sin embargo, cuando el hotel llegaba a su máxima ocupabilidad, el clima laboral se tornaba un poco incómodo, ya que a veces un área sentía que hacía más que otra.

Es por ello, que, junto con gerencia, se desarrolló una propuesta, la cual consistió en la realización de una serie de talleres semanales con el objetivo de dar a conocer puntos básicos de la organización empresarial, así como la delimitación de funciones, conocer los intereses de los colaboradores y mejorar la comunicación entre todos los implicados. La finalidad de estos talleres es lograr que la satisfacción del colaborador sea plena y que logren sentirse parte vital de la empresa.

### **3.2 Objetivo**

Proponer acciones de mejora para lograr la satisfacción laboral en colaboradores del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels.

### 3.3 Metodología

La metodología que se tomó como referencia lleva como nombre Lean Six Sigma, orientada a la mejora en los procesos, la cual presenta las siguientes fases: Definir, medir, analizar, mejorar y controlar.

### 3.4 Desarrollo

Para la realización de este plan, se estableció un esquema de actividades (ver figura N° 8) con los talleres a realizar.

Se llevó a cabo reuniones informales en donde participaron los diez colaboradores de todas las áreas, así como la participación del el Gerente General/CEO, Patricio Zucconi, para dar a conocer los beneficios de la aplicación de esta, así como de definir y perfilar objetivos y políticas que se adoptarán.

| ACTIVIDAD   | Inicio     | Duración | Dirigido por                 | Participantes                 | RECURSOS MATERIALES                                 |
|---|------------|----------|------------------------------|-------------------------------|---|
| Taller 1:<br>- Presentación de objetivos, valores institucionales y metas.  | 02.01.2020 | 20 min.  | CEO: Patricio Zucconi Astete | Colaboradores                 | Laptop<br>Salón: Comedor<br>Lapiceros<br>Separatas  |
| Taller 2:<br>- Realización de encuestas de satisfacción a los colaboradores   | 07.01.2020 | 20 min.  | CEO: Patricio Zucconi Astete | Colaboradores                 | Salón: Comedor<br>Lapiceros<br>Fichas de evaluación |
| Taller 3:<br>- Evaluación de resultados obtenidos   | 09.01.2020 | 45 min.  | Capacitador                  | Gerencia/CEO                  | Laptop<br>Salón: Comedor<br>Lapiceros               |
| Taller 4:<br>- Discusión de medidas a tomar con base en los resultados obtenidos  | 11.01.2020 | 20 min.  | Capacitador                  | Gerencia/CEO                  | Laptop<br>Salón de capacitación<br>Lapiceros        |
| Taller 5:<br>- Presentación de propuestas de mejoras y reestructuración de políticas que no se adecuen a las metas de la empresa. | 14.01.2020 | 30 min.  | Capacitador                  | Gerencia/CEO<br>Colaboradores | Laptop<br>Salón: Comedor<br>Lapiceros<br>Separatas  |
| Taller 6:<br>- Mesa redonda: Evaluación de resultados   | 30.01.2020 | 20 min.  | Capacitador                  | Gerencia/CEO<br>Colaboradores | Salón: Comedor                                      |

Figura 8 Cuadro de actividades a realizar

Fuente: Elaboración propia

Los talleres fueron realizados en el comedor del hotel; la primera parte del taller fue la presentación de las políticas de empresa, como los objetivos, valores institucionales y metas. Todo ello, para que el colaborador conozca hacia dónde debe encaminar su accionar diario para lograr lo esperado por la empresa.



*Figura 9 Fotografía del taller*

Fuente: Elaboración propia



*Figura 10 Fotografía del taller con algunos colaboradores*

Fuente Elaboración: propia

Para el taller dos, se solicitó llenar una encuesta básica con veinticinco preguntas (ver Anexo N° 8), solo al personal, mas no a las jefaturas, referente a la satisfacción que sienten en distintos aspectos, tales como comunicación con los superiores, ambiente laboral, relaciones interpersonales, crecimiento personal etc. La cual al final se tabuló para poder conocer los aspectos que no permiten la satisfacción de los colaboradores y que servirán para realizar las acciones de mejora y aplicarlas.

| Puesto              | Sexo      | Total |
|---------------------|-----------|-------|
| Recepción           | 2 mujeres | 3     |
|                     | 1 varón   |       |
| Housekeeping        | 1 mujer   | 2     |
|                     | 1 varón   |       |
| Alimentos y Bebidas | 2 mujeres | 3     |
|                     | 1 varón   |       |
| Seguridad           | 2 varones | 2     |

*Figura 11 Cuadro de colaboradores encuestados*

Fuente: Elaboración propia

### **3.5 Técnica e instrumento de recolección y análisis de datos**

Para la realización del taller tres, se evaluó toda la data obtenida por parte de los colaboradores.

### **Técnica de la encuesta**

Una encuesta es una investigación que se da en un ambiente real, usando procedimientos con el fin de información de los encuestados, de acuerdo con García, M.; Escobar, M.; Alvira, F. & Benito, L. (2016)

### **Instrumento:**

Cuestionarios: Mediante enunciados basado en la escala de Likert para poder establecerse niveles en las respuestas, especificando el nivel de acuerdo o desacuerdo con una premisa brindada, con el fin de indagar la opinión de los colaboradores con respecto a la satisfacción laboral.

### **3.6 Procedimiento**

El procedimiento que se llevó a cabo para la realización de esta investigación fue in situ.

Una vez recabada toda la información, se procedió a tabular los resultados de las encuestas en el programa “SPSS 24”, para la creación de tablas y gráficos.

## CAPÍTULO IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados de encuestas

Tabla 1 Satisfacción de relaciones personales con los superiores

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Satisfecho            | 1          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
| Muy satisfecho        | 4          | 40,0       | 40,0              | 50,0                 |
| Totalmente satisfecho | 5          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

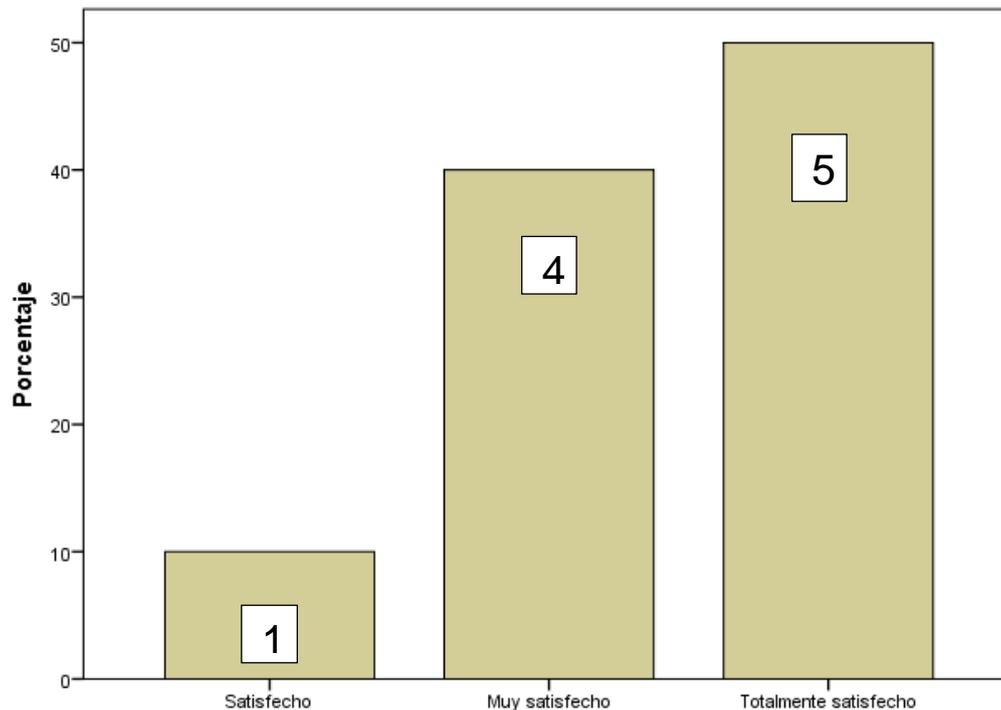


Figura 12 Satisfacción de relaciones personales con los superiores

**Descripción:** Del total de colaboradores cinco personas afirmaron sentirse totalmente satisfechos con las relaciones personales que tienen con sus superiores. Asimismo, cuatro de ellos, mencionaron sentirse muy satisfechos.

Tabla 2 Satisfacción con la proximidad y frecuencia de supervisión

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Poco satisfecho       | 1          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|        | Satisfecho            | 4          | 40,0       | 40,0              | 50,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 5          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total  |                       | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

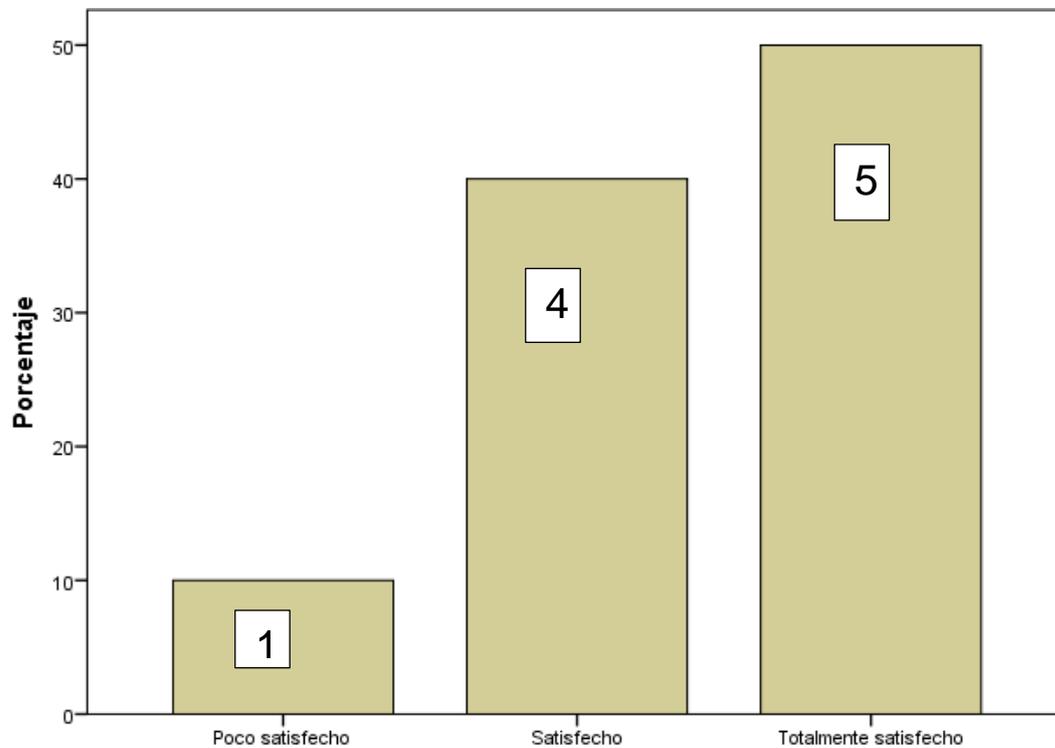


Figura 13 Satisfacción con la proximidad y frecuencia de supervisión

**Descripción:** Del total de los colaboradores, cinco se sienten totalmente satisfechos con la proximidad y frecuencia en la que son supervisados, sin embargo, solo uno se siente poco satisfecho.

Tabla 3 Grado de satisfacción con el apoyo de superiores

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Satisfecho            | 4          | 40,0       | 40,0              | 40,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 6          | 60,0       | 60,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

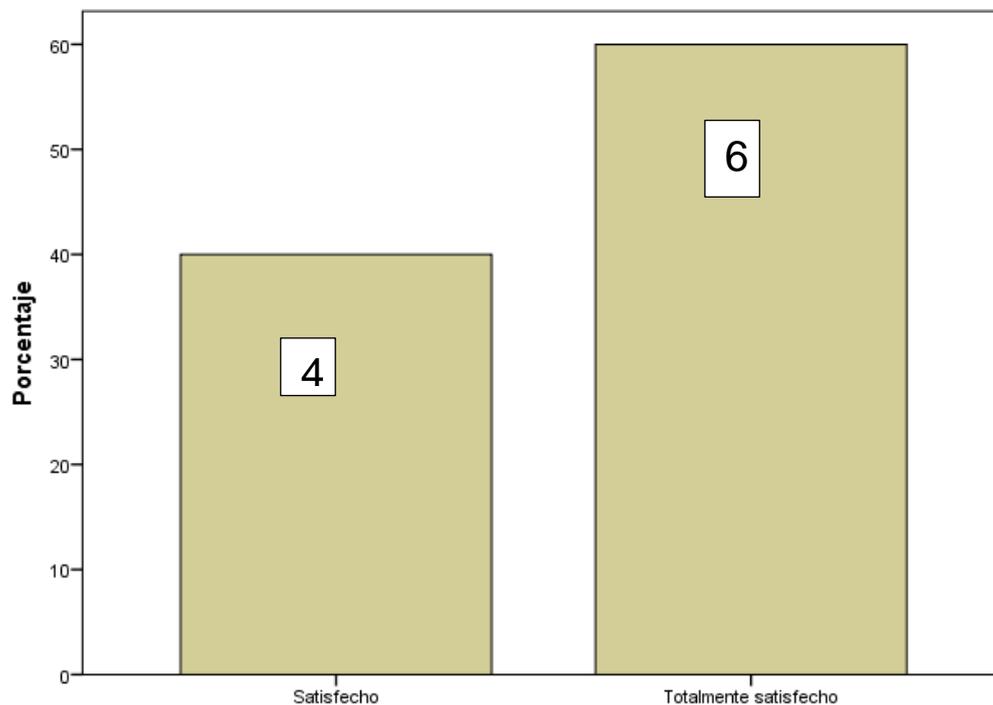


Figura 14 Grado de satisfacción con el apoyo de superiores

**Descripción:** La gran mayoría de colaboradores, es decir, seis de ellos están totalmente satisfechos con el apoyo de sus superiores, asimismo, cuatro consideran estar solamente satisfechos y que ello podría mejorar.

Tabla 4 Nivel de satisfacción con el juicio a tareas

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Poco satisfecho       | 1          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
| Satisfecho            | 4          | 40,0       | 40,0              | 50,0                 |
| Válido Muy satisfecho | 1          | 10,0       | 10,0              | 60,0                 |
| Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
| Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

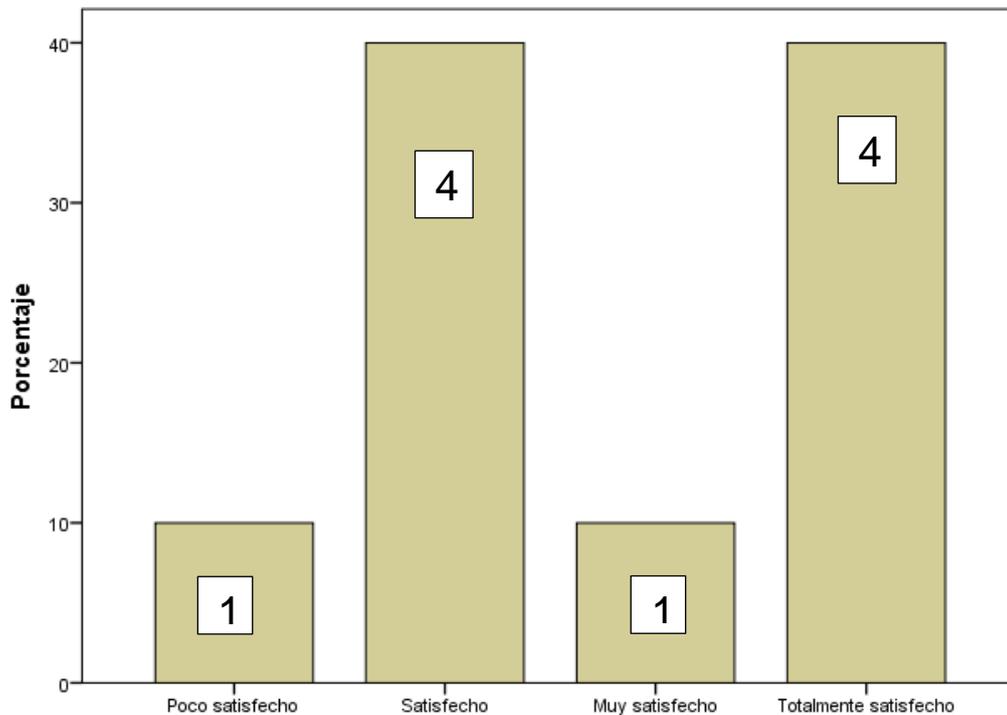


Figura 15 Nivel de satisfacción con el juicio a tareas

**Descripción:** Con respecto a la satisfacción que tienen los colaboradores con respecto a la forma en que sus superiores juzgan su tarea, cuatro de ellos respondieron que están totalmente satisfechos. Por otro lado, cuatro de ellos se sienten solo satisfechos y uno de ellos poco satisfecho.

Tabla 5 Nivel de satisfacción con el entorno y espacio

|        | Frecuencia            | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Satisfecho            | 3          | 30,0              | 30,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 3          | 30,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0             | 100,0                |

Fuente: Elaboración propia

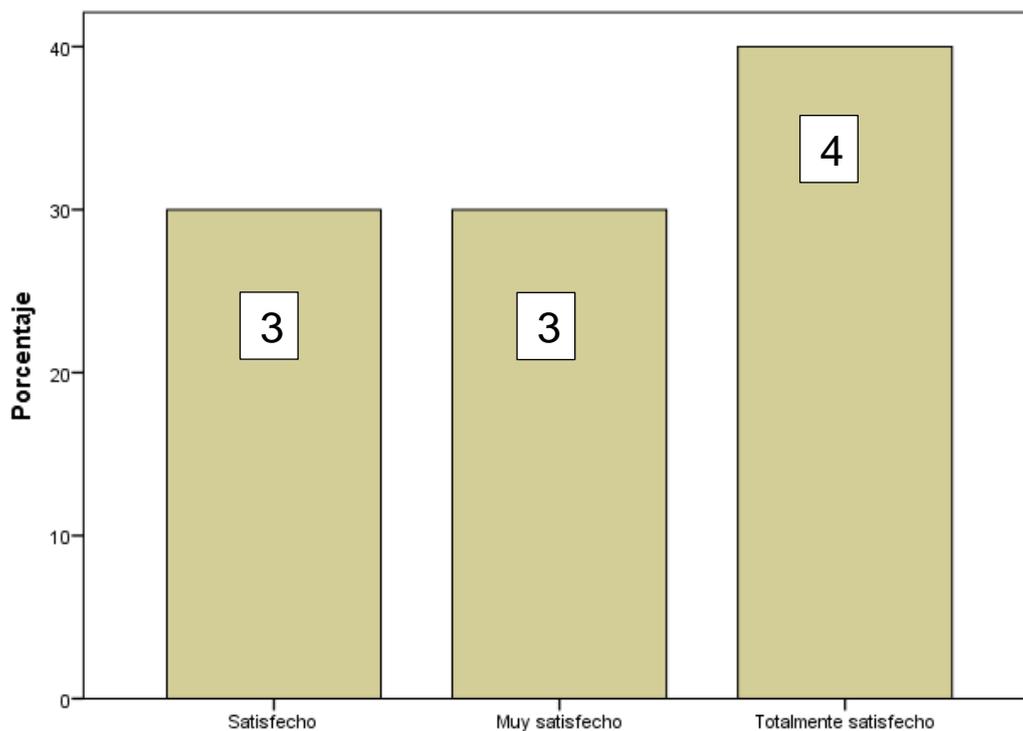


Figura 16 Nivel de satisfacción con el entorno y espacio

**Descripción:** La gran mayoría de los colaboradores, siendo cuatro de ellos, consideran estar totalmente satisfechos con el entorno físico y espacio que dispone su lugar de trabajo, asimismo, tres se sienten muy satisfechos y tres solo satisfechos.

Tabla 6 Satisfacción con las condiciones laborales

|                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Satisfecho            | 2          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
| Muy satisfecho        | 4          | 40,0       | 40,0              | 60,0                 |
| Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
| Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

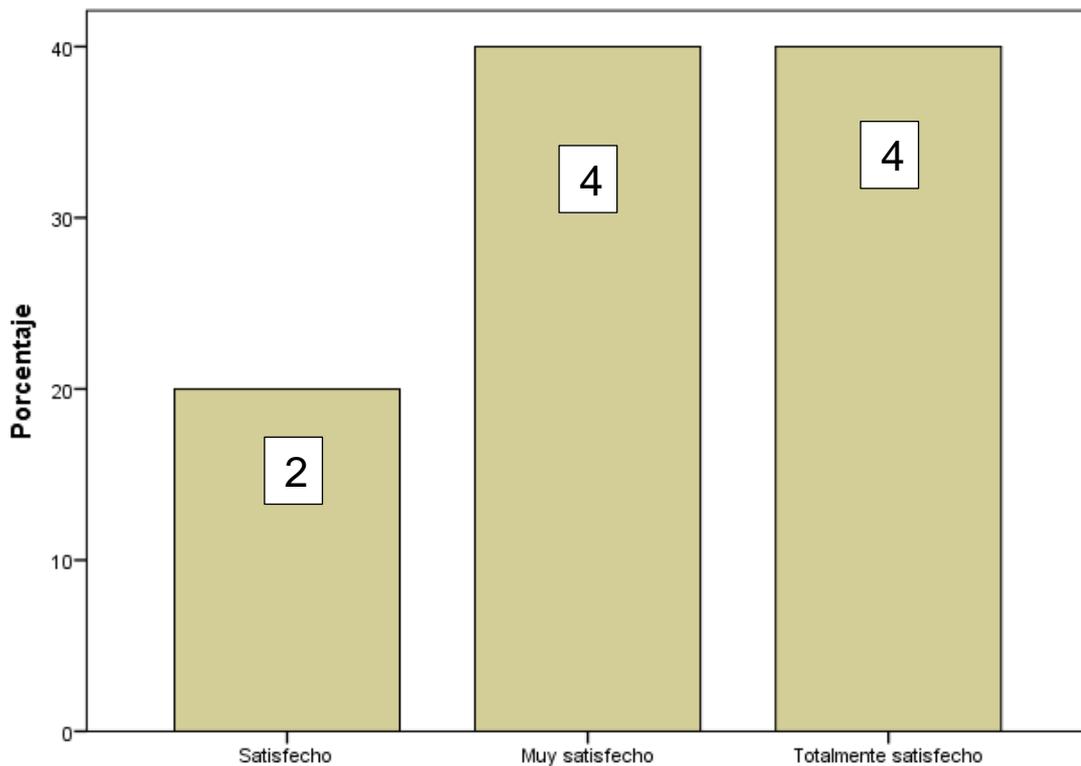


Figura 17 Satisfacción con las condiciones laborales

**Descripción:** Con respecto a la limpieza, iluminación, higiene y salubridad del lugar de trabajo, todos los colaboradores, respondieron de manera positiva, habiendo un empate pues cuatro de ellos afirmaron sentirse totalmente satisfechos y cuatro muy satisfechos.

Tabla 7 Nivel de relación con los colegas

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Muy satisfecho        | 2          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 8          | 80,0       | 80,0              | 100,0                |
| Total  |                       | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

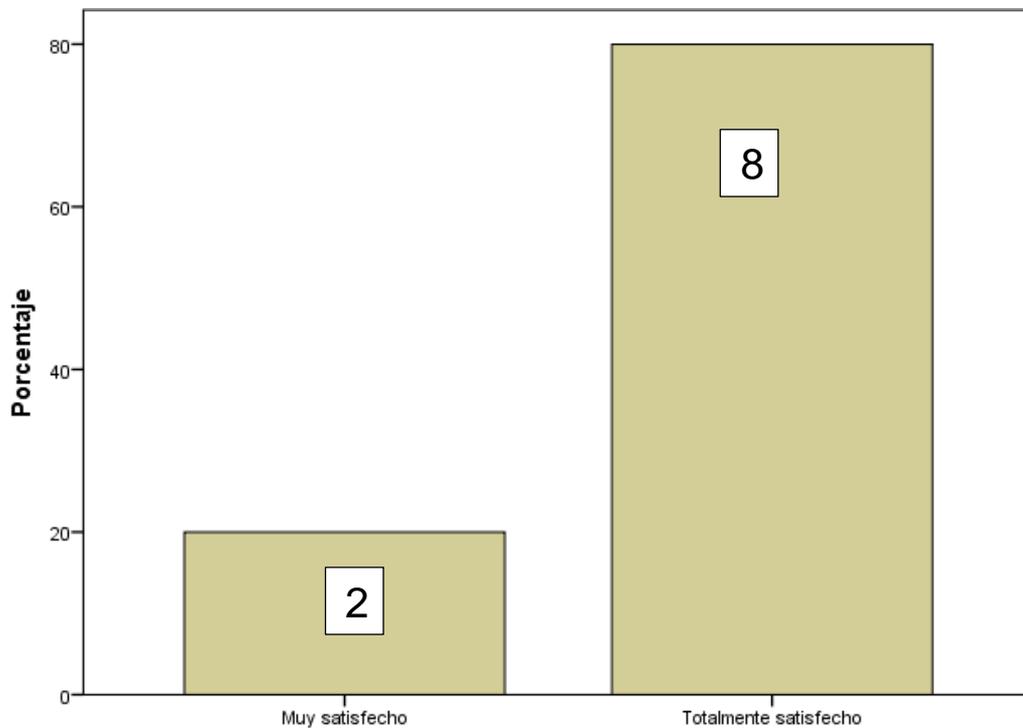


Figura 18 Nivel de relación con los colegas

**Descripción:** Del total de los colaboradores, la gran mayoría, siendo ocho personas mencionaron que están totalmente satisfechos con las relaciones que tienen con sus colegas, y solo dos de ellos se sienten muy satisfechos.

Tabla 8 Grado de satisfacción con su participación

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Poco satisfecho       | 2          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
|        | Satisfecho            | 3          | 30,0       | 30,0              | 50,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 1          | 10,0       | 10,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
| Total  |                       | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

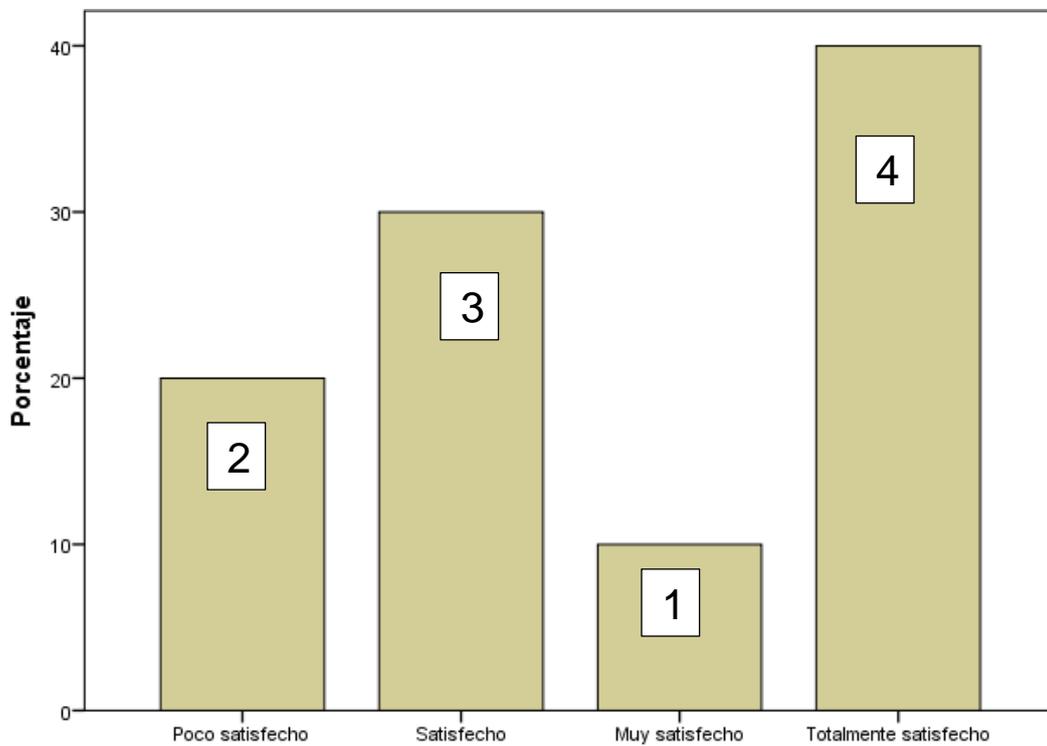


Figura 19 Grado de satisfacción con su participación

**Descripción:** Cuatro de los colaboradores están totalmente satisfechos con su participación en las decisiones de su área o departamento. Asimismo, tres de ellos solo se sienten satisfechos y dos poco satisfechos.

Tabla 9 Nivel de satisfacción con el salario

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Poco satisfecho       | 2          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
|        | Satisfecho            | 2          | 20,0       | 20,0              | 40,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 2          | 20,0       | 20,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
| Total  |                       | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

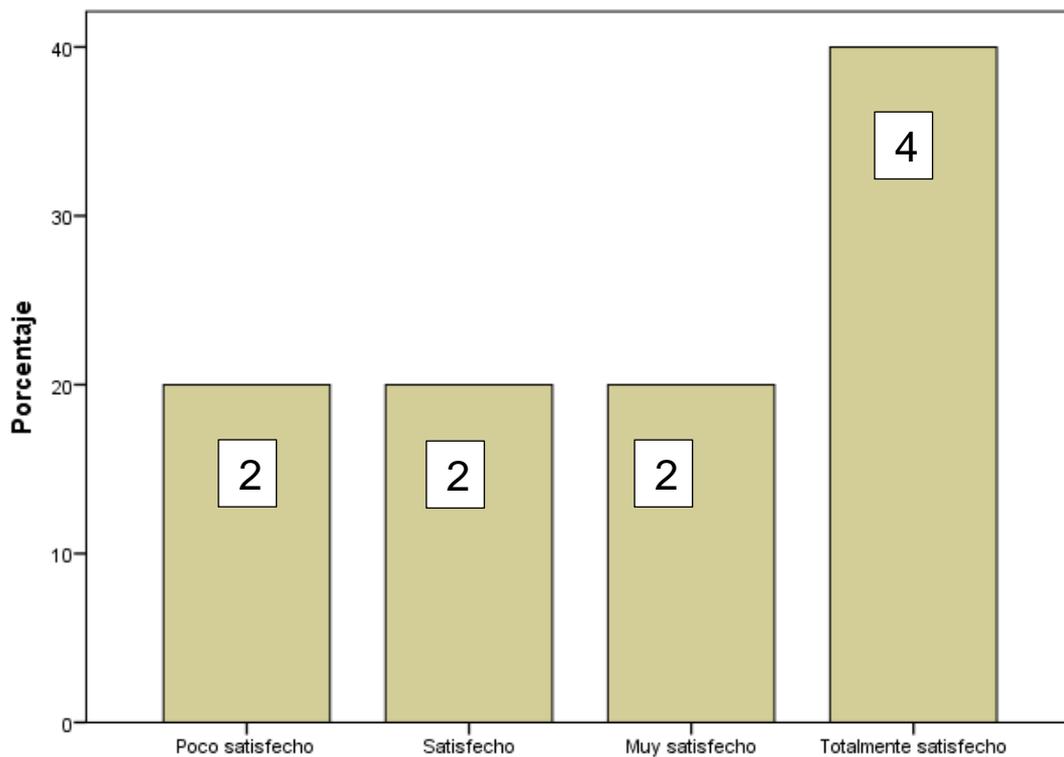


Figura 20 Nivel de satisfacción con el salario

**Descripción:** Del total de los colaboradores, cuatro de ellos están totalmente satisfechos con el salario que reciben cada mes, dos de ellos se encuentran satisfechos y dos de ellos poco satisfechos.

Tabla 10 Satisfacción con el cumplimiento de leyes laborales

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Satisfecho            | 4          | 40,0       | 40,0              | 40,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 2          | 20,0       | 20,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

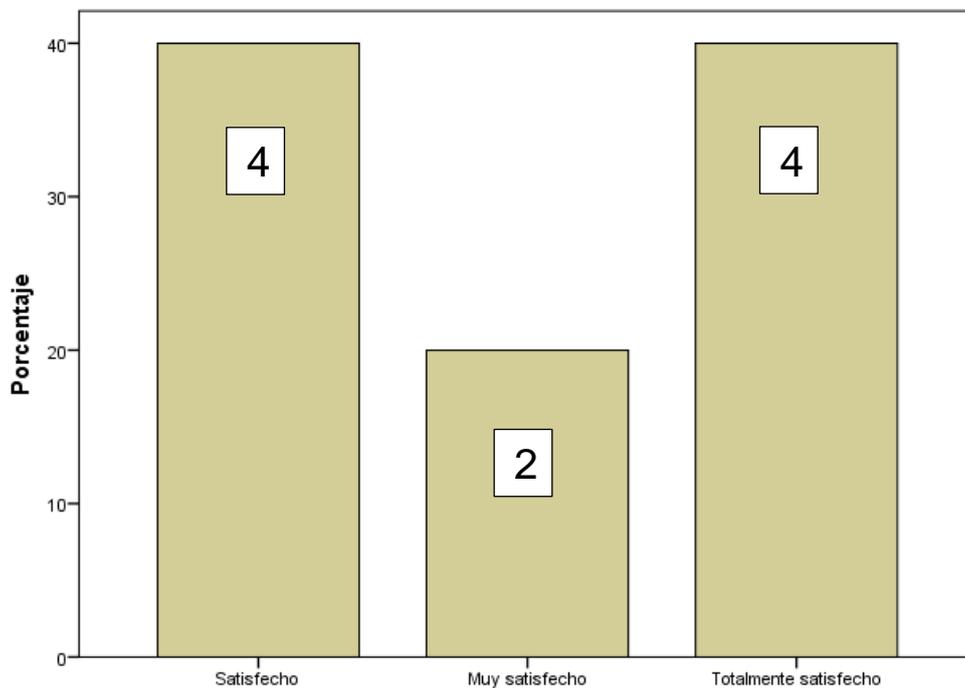


Figura 21 Satisfacción con el cumplimiento de leyes laborales

**Descripción:** Del total de los colaboradores, cuatro de ellos afirmaron estar totalmente satisfechos con la forma en que se dan las negociaciones/cumplimientos de leyes laborales en la institución, así como dos de ellos están muy satisfechos y cuatro de ellos solo satisfechos, pero podría mejorar.

Tabla 11 Percepción de estabilidad laboral

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Satisfecho            | 3          | 30,0       | 30,0              | 30,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 3          | 30,0       | 30,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

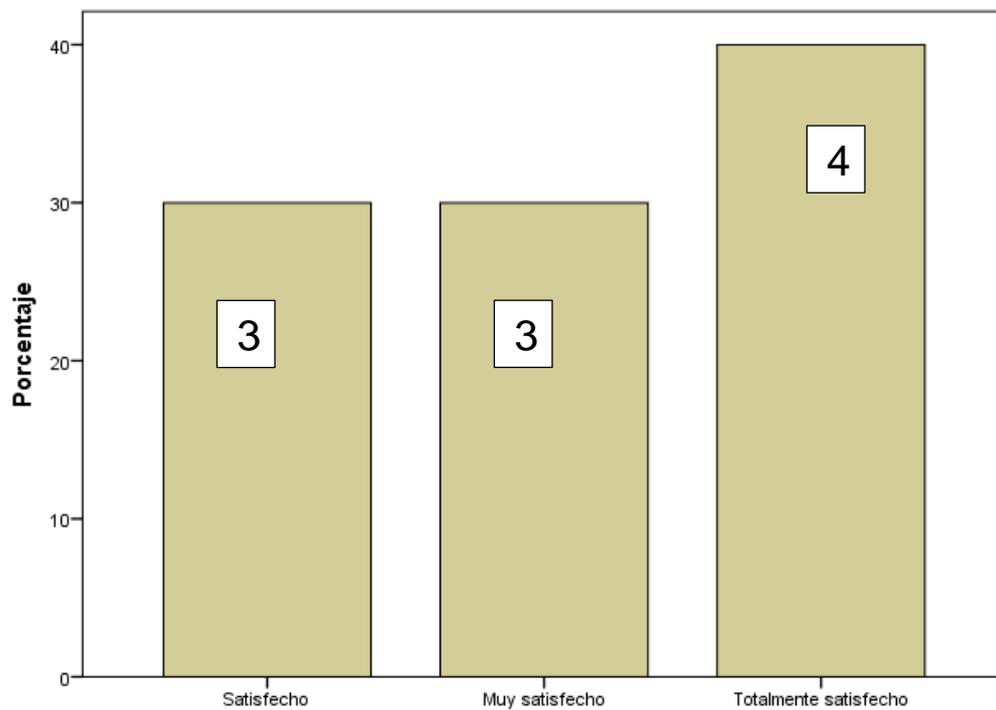


Figura 22 Percepción de estabilidad laboral

**Descripción:** Del total de los colaboradores, cuatro de ellos se sienten totalmente satisfechos con la estabilidad laboral que perciben, tres de ellos muy satisfechos y tres de ellos solo satisfechos.

Tabla 12 Nivel de satisfacción con la línea de carrera

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nada satisfecho       | 1          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|        | Poco satisfecho       | 5          | 50,0       | 50,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
| Total  |                       | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

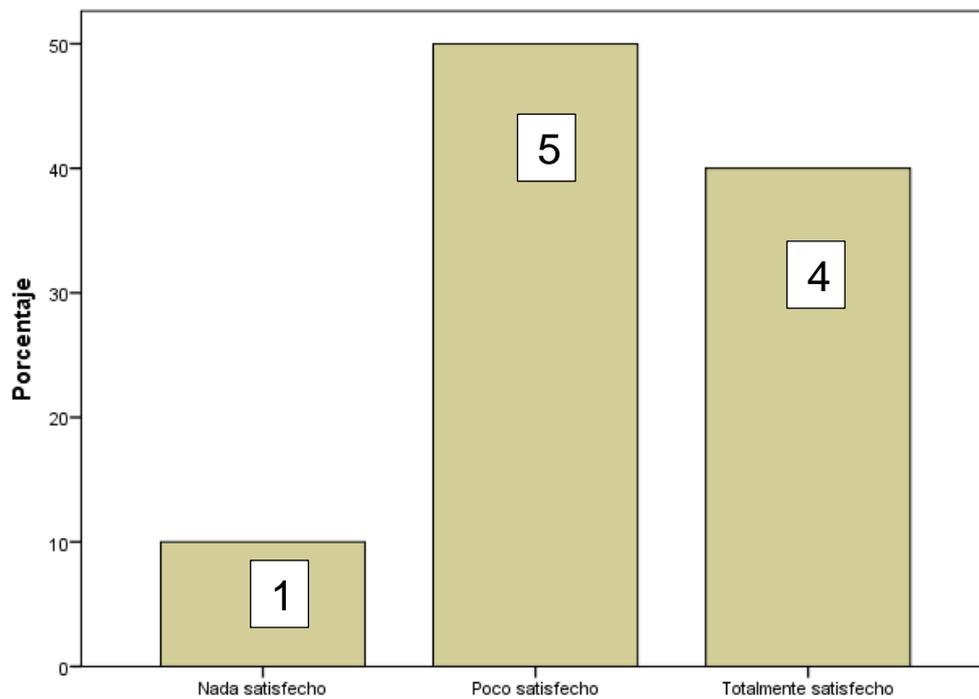


Figura 23 Nivel de satisfacción con la línea de carrera

**Descripción:** La mayoría de los colaboradores, es decir cinco de ellos, consideran que están poco satisfechos con las oportunidades que tienen para desarrollar una línea de carrera. Solo cuatro de ellos están totalmente satisfechos y uno no está nada satisfecho.

Tabla 13 Percepción respecto al reconocimiento

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Poco satisfecho       | 1          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|        | Satisfecho            | 4          | 40,0       | 40,0              | 50,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 1          | 10,0       | 10,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

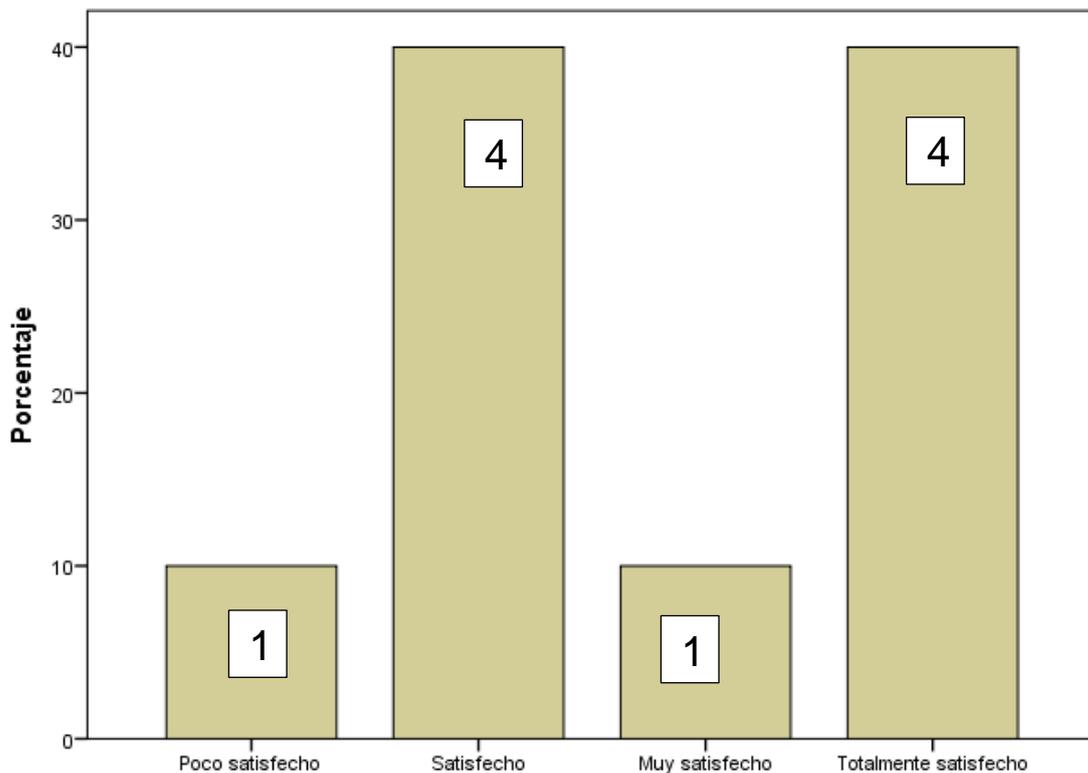


Figura 24 Percepción respecto al reconocimiento

**Descripción:** Del total de los colaboradores, cuatro de ellos están totalmente satisfechos con el reconocimiento que reciben de las autoridades por su esfuerzo y trabajo. Uno de ellos está muy satisfecho con el reconocimiento y uno de ellos poco satisfecho.

Tabla 14 Satisfacción por motivación

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nada satisfecho       | 1          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|        | Satisfecho            | 4          | 40,0       | 40,0              | 50,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 5          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

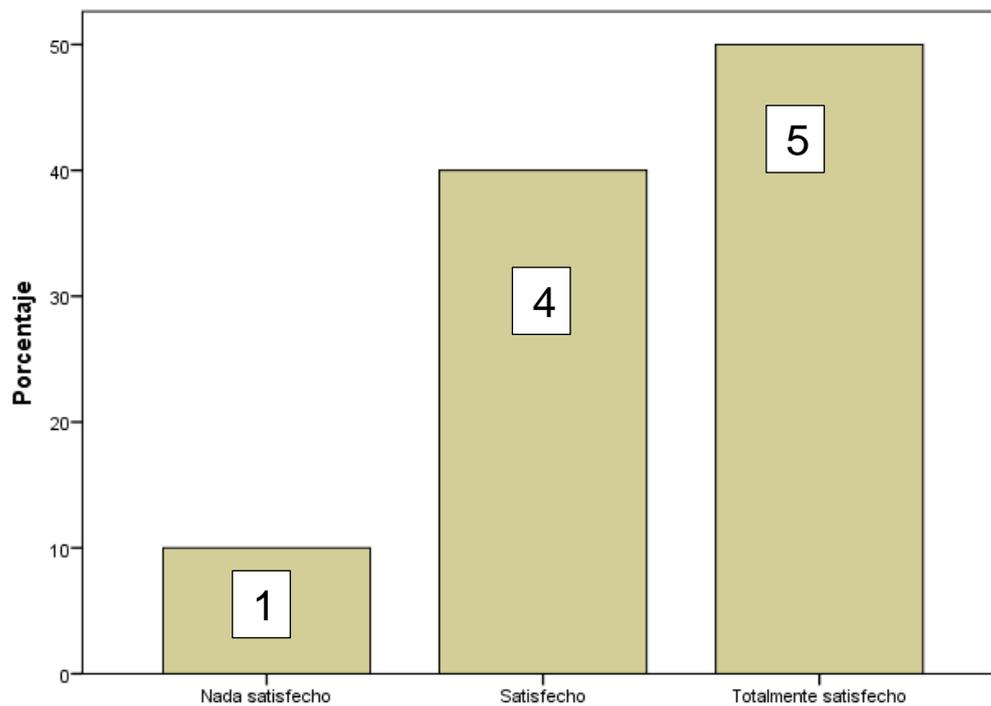


Figura 25 Satisfacción por motivación

**Descripción:** Cinco de los colaboradores se encuentran totalmente satisfechos con respecto a la motivación para seguir mejorando con programas de capacitación. Cuatro de ellos están satisfechos y uno nada satisfecho

Tabla 15 Grado de satisfacción con las funciones que tengo

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Poco satisfecho       | 3          | 30,0       | 30,0              | 30,0                 |
|        | Satisfecho            | 3          | 30,0       | 30,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
| Total  |                       | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

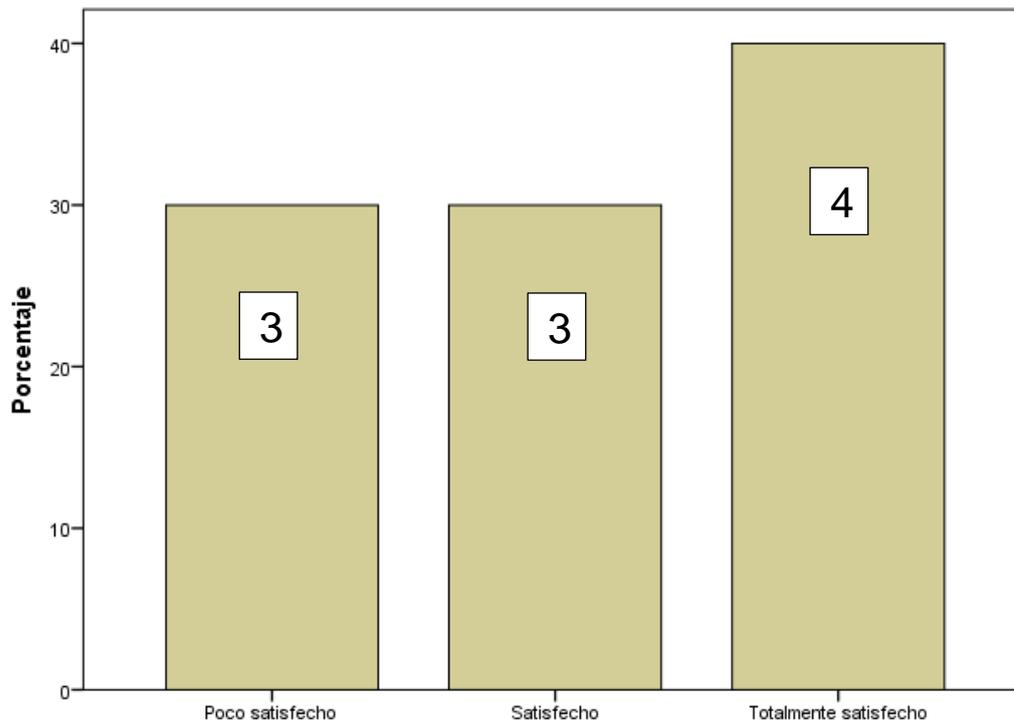


Figura 26 Grado de satisfacción con las funciones que tengo

**Descripción:** Cuatro de los colaboradores creen que se sienten totalmente satisfechos con las funciones que tienen a su cargo, tres de ellos solo se encuentran satisfechos y tres poco satisfechos.

Tabla 16 Grado de conocimiento de los objetivos

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Nada satisfecho       | 1          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|        | Poco satisfecho       | 4          | 40,0       | 40,0              | 50,0                 |
|        | Satisfecho            | 1          | 10,0       | 10,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

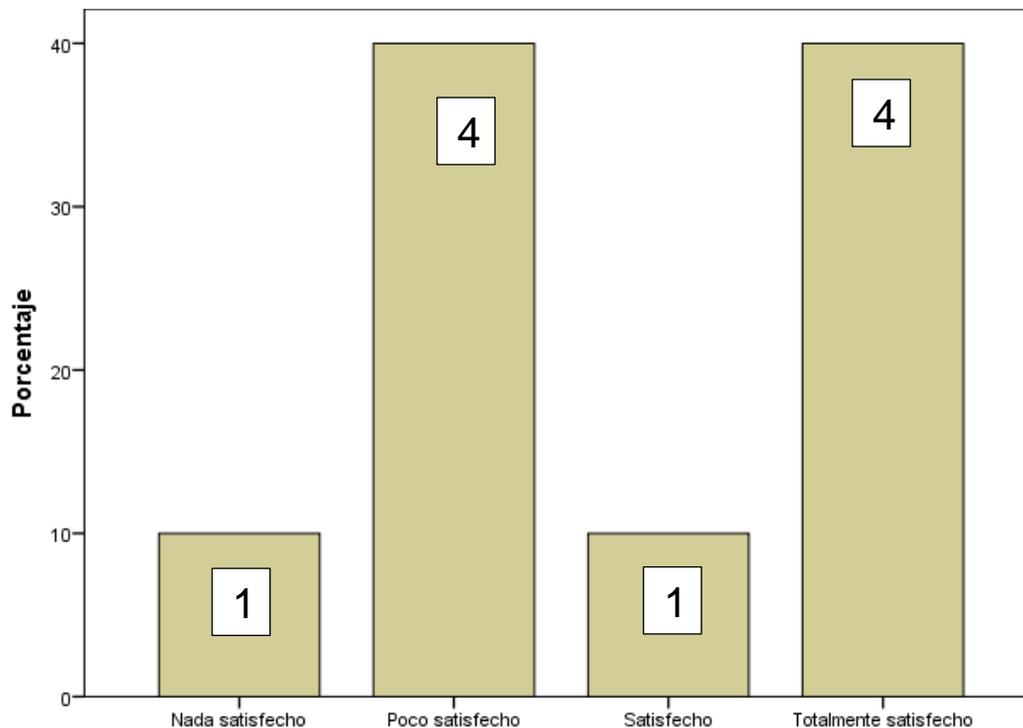


Figura 27 Grado de conocimiento de los objetivos

**Descripción:** De todos los encuestados, cuatro de ellos se sienten totalmente satisfechos con el conocimiento de los objetivos de su puesto de trabajo. Asimismo, cuatro de ellos se sienten poco satisfechos y uno de ellos nada satisfecho.

Tabla 17 Percepción del trabajo en la empresa

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Satisfecho            | 1          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 3          | 30,0       | 30,0              | 40,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 6          | 60,0       | 60,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

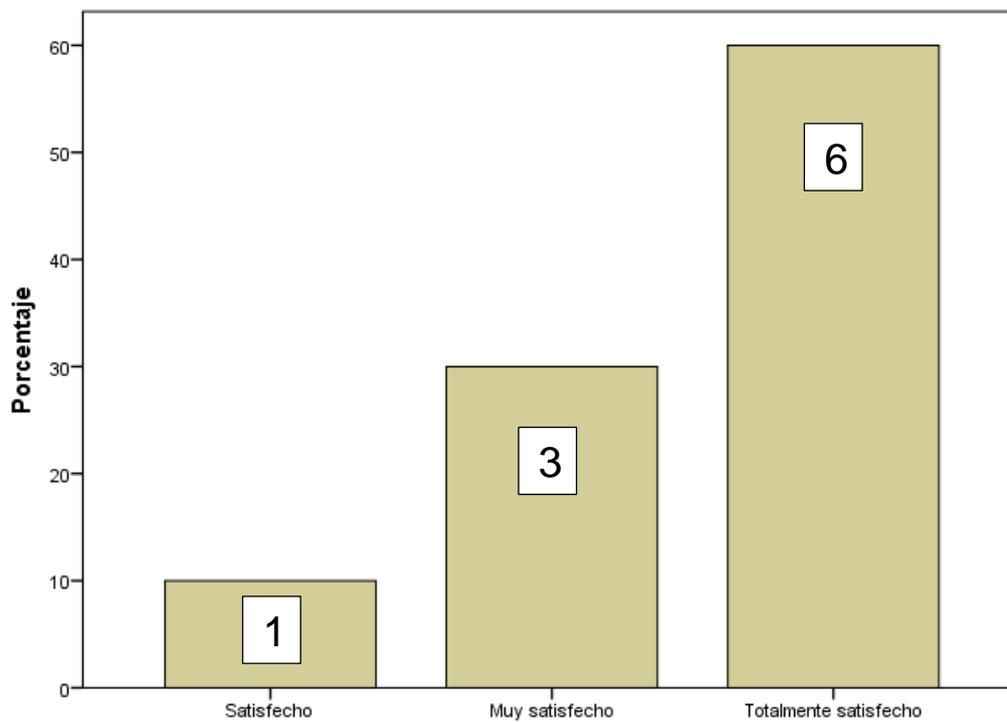


Figura 28 Percepción del trabajo en la empresa

**Descripción:** Del total de los colaboradores, seis de ellos están totalmente satisfechos pues consideran que su trabajo ayuda a la empresa a obtener los resultados esperados. tres de ellos están muy satisfechos y uno simplemente está satisfecho.

Tabla 18 Satisfacción con el compañerismo

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Poco satisfecho       | 2          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
|        | Satisfecho            | 1          | 10,0       | 10,0              | 30,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 2          | 20,0       | 20,0              | 50,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 5          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

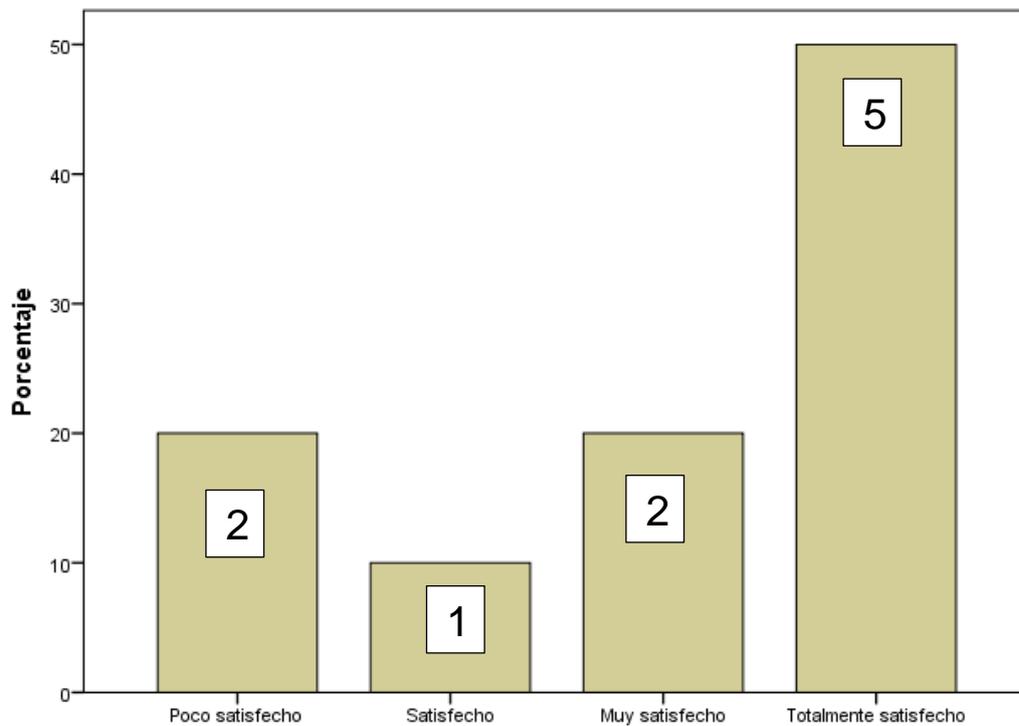


Figura 29 Satisfacción con el compañerismo

**Descripción:** Cinco de los colaboradores se sienten totalmente satisfechos pues consideran que cuentan con sus compañeros cuando los necesitan para lograr los objetivos. Dos de ellos están muy satisfechos y dos poco satisfechos.

Tabla 19 Satisfacción con aportes personales

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Poco satisfecho       | 1          | 10,0       | 10,0              | 10,0                 |
|        | Satisfecho            | 3          | 30,0       | 30,0              | 40,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 2          | 20,0       | 20,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

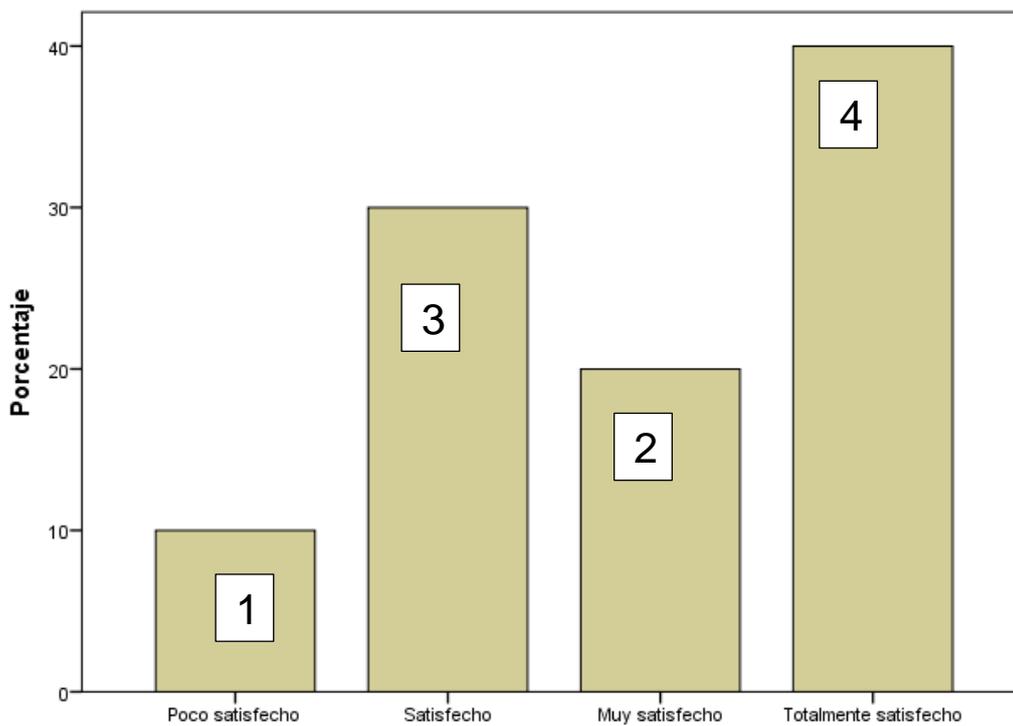


Figura 30 Satisfacción con aportes personales

**Descripción:** Del total de los colaboradores, cuatro de ellos están totalmente satisfechos respecto a que consideran que han aportado lo que se espera de ellos en los equipos que, dentro de la organización, tres de ellos están muy satisfechos y solo 1 poco satisfecho.

Tabla 20 Equilibrio de ideas

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Poco satisfecho       | 2          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
|        | Satisfecho            | 2          | 20,0       | 20,0              | 40,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 2          | 20,0       | 20,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
| Total  |                       | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

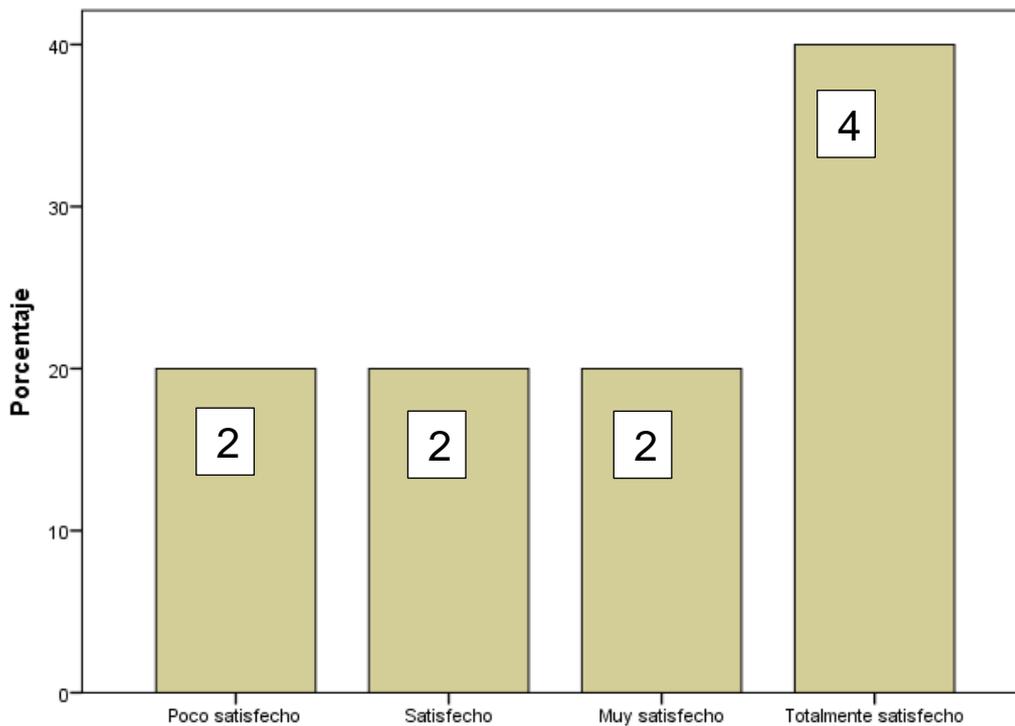


Figura 31 Equilibrio de ideas

**Descripción:** Cuatro de los colaboradores se sienten totalmente satisfechos pues consideran que cuando tienen ideas diferentes buscan llegar a un punto equilibrado. Por otro lado, dos de ellos se encuentran muy satisfechos y dos de ellos poco satisfechos.

Tabla 21 Satisfacción con el grado de tolerancia

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Satisfecho            | 5          | 50,0       | 50,0              | 50,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 1          | 10,0       | 10,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

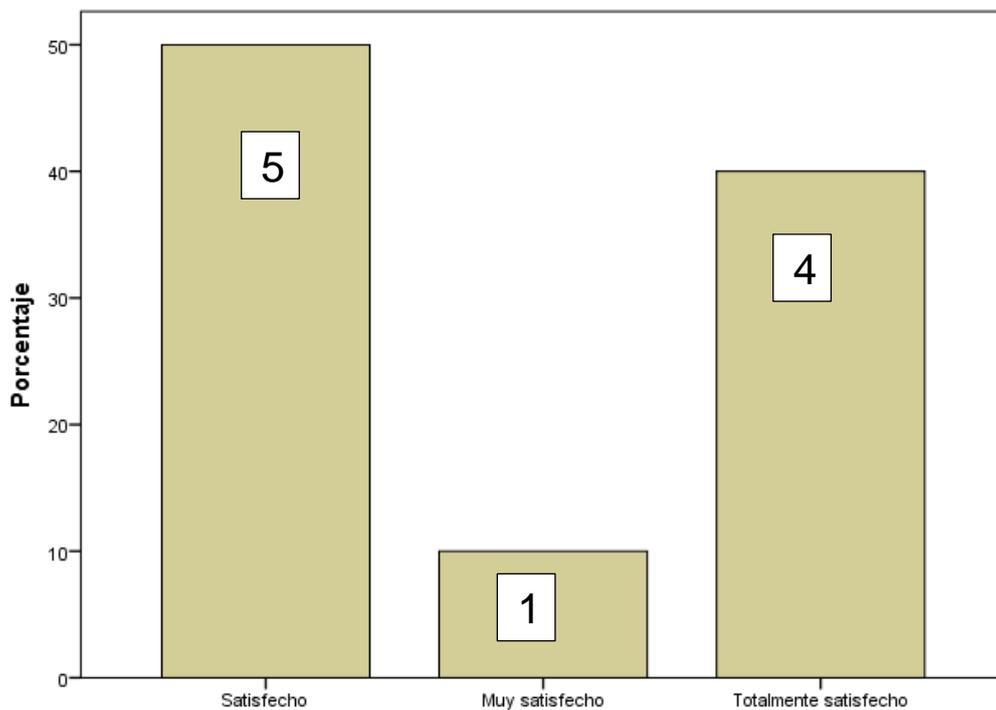


Figura 32 Satisfacción con el grado de tolerancia

**Descripción:** Del total de los colaboradores, cinco de ellos se encuentran satisfechos con la tolerancia que existe en la institución, pero que, de todos modos, esto podría mejorar. Uno de ellos está muy satisfecho y cuatro están totalmente satisfechos.

Tabla 22 Satisfacción con los valores de la empresa

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Satisfecho            | 3          | 30,0       | 30,0              | 30,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 3          | 30,0       | 30,0              | 60,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 4          | 40,0       | 40,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

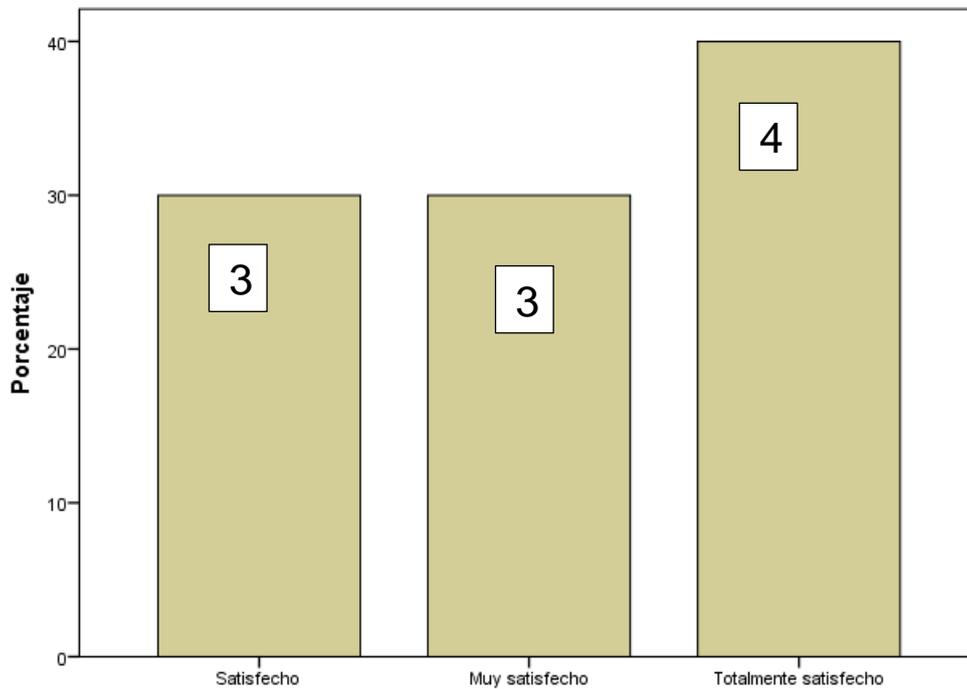


Figura 33 Satisfacción con los valores de la empresa

**Descripción:** Cinco personas consideran que están totalmente satisfechos respecto a la existencia de un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rigen la forma en que son conducidos. Asimismo, tres de ellos consideran estar muy satisfechos en el tema de los valores y tres solo satisfechos.

Tabla 23 Satisfacción con la política laboral

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Satisfecho            | 4          | 40,0       | 40,0              | 40,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 1          | 10,0       | 10,0              | 50,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 5          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

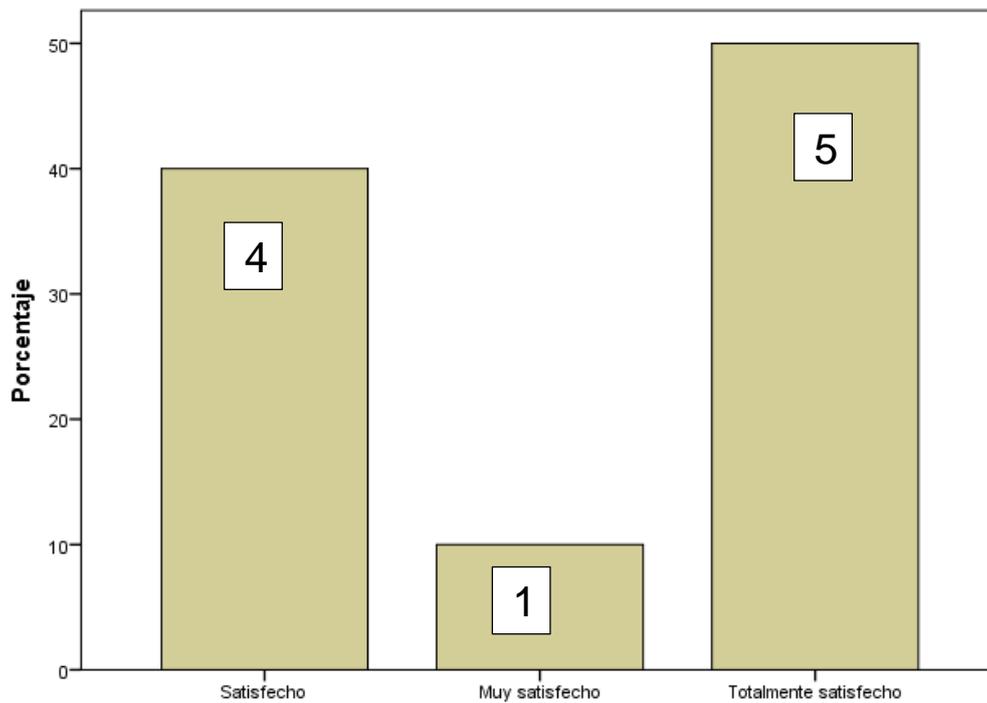


Figura 34 Satisfacción con la política laboral

**Descripción:** Del total de los colaboradores, cinco de ellos están totalmente satisfechos pues la política laboral y los valores tienen concordancia con los de ellos. Uno se siente muy satisfecho y cuatro solo satisfechos, pues podría mejorar.

Tabla 24 Grado de satisfacción con los retos impuestos

|        |                        | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Poco satisfechos       | 2          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
|        | Satisfechos            | 3          | 30,0       | 30,0              | 50,0                 |
|        | Totalmente satisfechos | 5          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
| Total  |                        | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

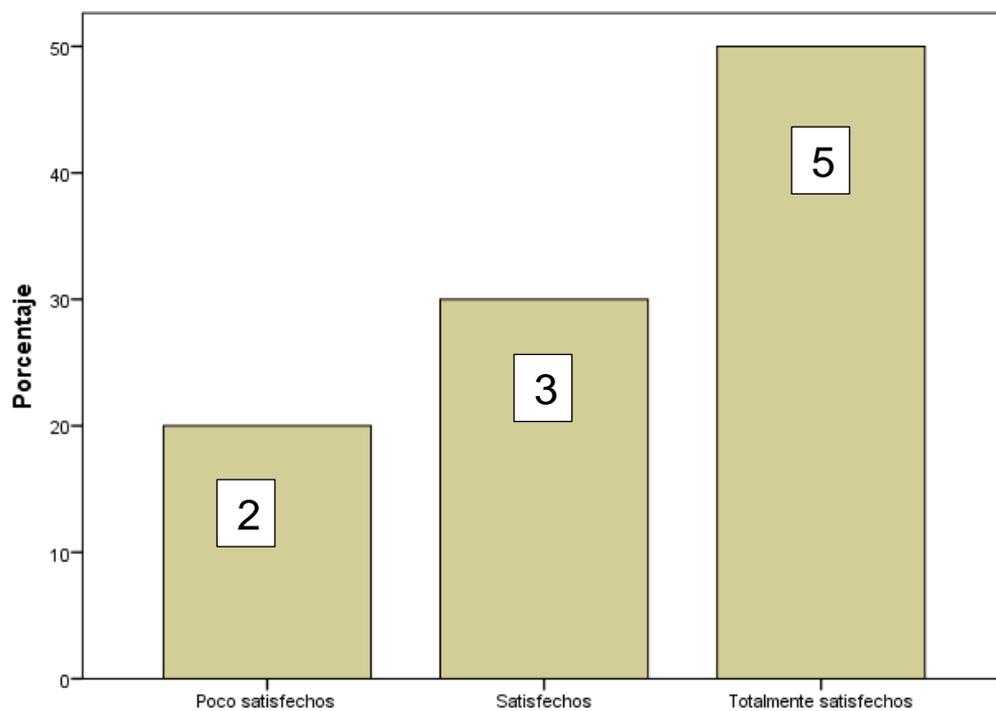


Figura 35 Grado de satisfacción con los retos impuestos

**Descripción:** La mitad de los colaboradores, es decir cinco de ellos, consideran que se sienten totalmente satisfechos con los retos constantes que sus superiores les encargan, con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. Tres de ellos se sienten satisfechos y solo dos están poco satisfechos.

Tabla 25 Nivel de satisfacción con la Comunicación en general

|        |                       | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Satisfecho            | 2          | 20,0       | 20,0              | 20,0                 |
|        | Muy satisfecho        | 3          | 30,0       | 30,0              | 50,0                 |
|        | Totalmente satisfecho | 5          | 50,0       | 50,0              | 100,0                |
|        | Total                 | 10         | 100,0      | 100,0             |                      |

Fuente: Elaboración propia

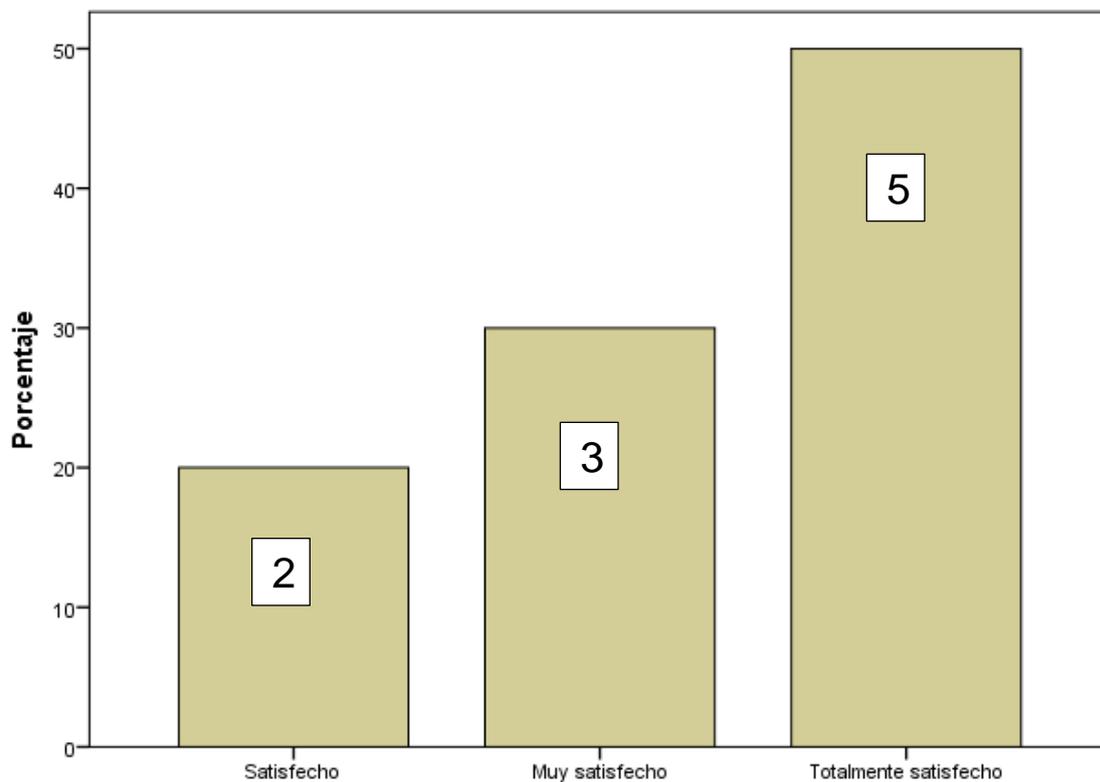


Figura 36 Nivel de satisfacción con la Comunicación en general

**Descripción:** Cinco de los colaboradores se siente totalmente satisfecho con el grado de comunicación que existe en la organización ya que facilita el logro de los resultados, tres de ellos están muy satisfechos y dos solo satisfechos.

Una vez obtenida la información, se procedió con la parte cuatro del taller, el cual se llevó a cabo solo el CEO/GG, Patricio Zucconi, para describir los puntos negativos e influyentes en la satisfacción que mostraron los colaboradores en sus respuestas, para esto se agruparon en factores del trabajo, del ambiente, factores económicos y de desarrollo personal, de modo que se pueda sintetizar los puntos importantes. Se utilizó el diagrama de “Causa y Efecto” (Figura 36).

El rango de puntuación perfecta fue de ciento veinticinco por persona. Por ello, para conocer con exactitud el nivel de satisfacción de lo colaboradores se emplearon los siguientes valores:

| <b>NIVEL DE SATIFACCIÓN</b> | <b>RANGO</b> |
|-----------------------------|--------------|
| Nada satisfecho             | 0% al 20%    |
| Poco satisfecho             | 21% al 40%   |
| Satisfecho                  | 41% al 60%   |
| Muy satisfecho              | 61% al 80%   |
| Totalmente satisfecho       | 81% al 100%  |

*Figura 37 Cuadro Nivel de satisfacción*

Fuente: Elaboración propia

Cabe mencionar que, los resultados obtenidos mostraron que la satisfacción que tenían los colaboradores no era mala, pues el puntaje obtenido fue de 79% (ver Anexo N° 9), sin embargo, había ciertos puntos que consideraban que podrían mejorar, para lograr la plena satisfacción. Información que se utilizó para la realización de las propuestas.

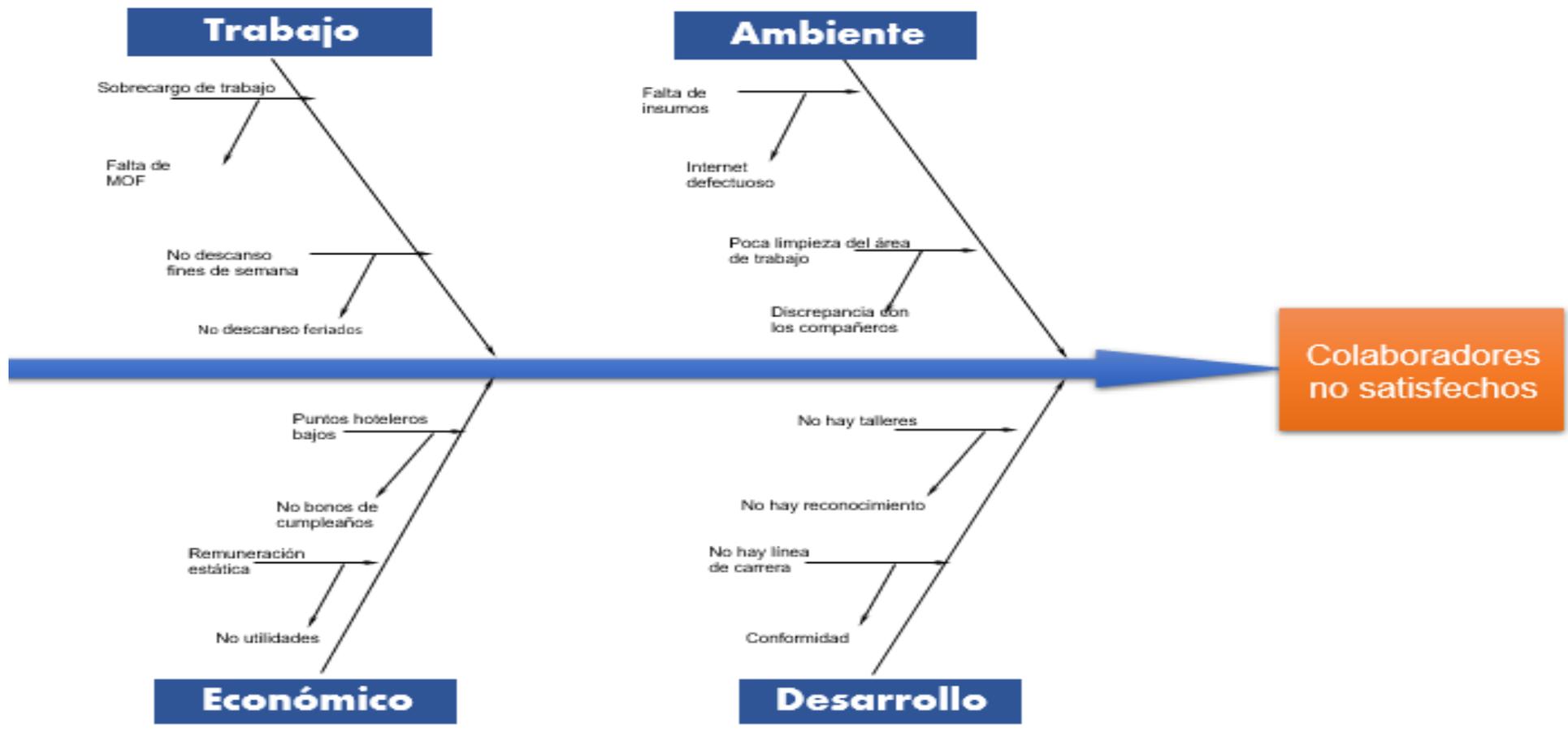


Figura 38 Diagrama de resultados de la encuesta

Fuente: Elaboración propia

Para el taller cinco, se presentaron una serie de acciones de mejora de acuerdo con los puntos establecidos en el diagrama anterior, de modo que el colaborador sienta que algunas de sus necesidades o intereses fueron tomadas en cuenta, por lo tanto, se estableció que:

**1. Respeto al trabajo:**

- Rotar descansos fines de semana y feriados.<sup>1</sup>
- Contratar a un especialista para desarrollar el Manual de organización y funciones de manera personalizada.

**2. Respeto al ambiente:**

- Organizar reuniones mensuales, de manera que las discrepancias que existan se puedan conversar y llegar a buenos términos.
- Implementar un cronograma de limpieza, el cual se llevará acabo de manera rotativa.

**3. Respeto a lo económico:**

- Brindar aumentos de sueldo cada dos años.
- Otorgar beneficios por la realización de Up selling y Cross selling, en ciertas ventas.

**4. Respeto al desarrollo personal:**

- Implementar talleres de capacitaciones de manera semestral, siendo estos personalizados para cada área.
- Establecer puestos de jerarquía en áreas como recepción y A&B, a los cuales apliquen los mismos colaboradores.

---

<sup>1</sup>vigente en temporada baja o poca ocupabilidad

### **3.7 Evaluación**

La fase seis del taller consistió en realizar una mesa redonda, en donde se dieron puntos de vistas, respecto a las mejoras planteadas en el taller anterior.

El staff (quienes fueron encuestados), mencionaron que las mejoras presentadas son las adecuadas y que deberían ser implementadas y utilizadas en todo momento, sin embargo, consideraron que el aumento de sueldo cada dos años debería ser reducido a un año.

Gerencia consideró que los puntos viables a adoptar serían solo dos por el momento. Estos son referentes a:

La rotación de los descansos en fines de semana y feriados y la implementación de talleres, los cuales serían de acuerdo con el perfil de cada trabajador.

Asimismo, se consideró pertinente que gerencia realice informes mensuales de manera que la evaluación será constante y si hay algún punto que modificar hacerlo de manera inmediata.

## **CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

Al final del proyecto se observó que hubo un mejor desempeño laboral, debido a que la carga de trabajo entre áreas disminuyó, lo cual ayudó a que otras actividades olvidadas formen parte del accionar diario. Además de ello, la comunicación entre las diferentes áreas tuvo un mayor desarrollo en cuanto a mejoría, lo que a su vez se ve reflejado con el cliente. Asimismo, al conocer las políticas del hotel, así como sus metas y objetivos, permitió que todos los colaboradores vayan en una misma dirección, haciendo que la calidad del servicio se vea reflejada de manera directa.

Actualmente, muchas empresas olvidan el tema de recursos humanos y dejan a los colaboradores en un segundo plano, lo cual, no es del todo correcto, ya que, son ellos quienes están en constante contacto con el cliente. En este proyecto pude aplicar parte de lo aprendido

en marketing, ya que en este caso hablamos de un marketing interno, netamente relacionado a los colaboradores, asimismo, lecciones de organización y proyectos, para poder realizar los talleres.

Al realizar este proyecto, aprendí que:

1. Los jefes inmediatos deben fomentar al colaborador a empaparse con la información de la empresa, de manera que él se sienta parte de ella.
2. La comunicación es vital, tanto entre áreas de la misma jerarquía, como con las jefaturas, ya que de esta manera se conocerá qué está ocurriendo y qué medidas correctivas tomar.
3. Un colaborador motivado es más productivo.
4. Una labor importante de los jefes es la evaluación constante de los trabajadores.
5. Contar con un manual de funciones es vital, así sea pequeña o grande la empresa.

Finalmente, mis recomendaciones son:

1. Evaluar constantemente a los colaboradores.
2. Fomentar la disciplina y comunicación con el ejemplo, que la comunicación siempre sea horizontal.
3. Motivar al colaborador constantemente.
4. Que las jefaturas brinden más opciones de desarrollo a los colaboradores.
5. Que todas áreas tengan reuniones mensuales, de manera que puedan comunicarse algunos aspectos para la mejora.

## REFERENCIAS

- Castaño, J. M. (2005). *Psicología social de los viajes y del turismo*. Chile: Thomson.
- Chávez, Y., & Chilón, J. (2018). Influencia del endomarketing en la satisfacción del cliente interno en la tienda por departamento Ripley S.A. de la ciudad de Cajamarca, 2017. [Tesis]. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, Cajamarca. Recuperado de: <http://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/745>
- Conde Nast Travelers. (2018). *Hot List*. [Web]: Recuperado de: <https://www.cntraveler.com/hotels/lima/villa-barranco>
- Dávila, A., & Velasco, A. (2013). La satisfacción del cliente interno a través del endomarketing. [Monografía]. Universidad EAN, Bogotá. Recuperado de: <https://repository.ean.edu.co/bitstream/handle/10882/3831/DavilaAna2013.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Diario La República. (Enero de 2020). [Web]. *Solo el 24% de los peruanos son felices en su trabajo*. Recuperado de: <https://larepublica.pe/economia/2020/01/25/empleo-solo-el-24-de-los-peruanos-son-felices-en-su-trabajo/>
- García, M., Escobar, M., Alvira, F., & Benito, L. (2016). *El análisis de la realidad social - Métodos y técnicas de investigación* (4 ed.). Madrid, España: Alianza.
- It User Tech&Business. (Mayo de 2019). [Web]. Recuperado de: <https://www.ituser.es/actualidad/2019/05/la-satisfaccion-laboral-en-espana-por-debajo-de-la-media-europea>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing* (14 ed.). México: Pearson Educación.
- Levionnois, M. (1992). *Marketing interno y gestión de recursos humanos*. Madrid, España: Díaz de Santos.
- Millán, J., & Montero, M. (2017). Clima organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Oncorad de Chiclayo del 2016. [Tesis]. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/822>
- Padilla, M. (2015). Estrategias de endomarketing y la satisfacción del cliente interno de multiservicios Japy SAC en el distrito de Trujillo. [Tesis]. Universidad Nacional de

Trujillo, Trujillo. Recuperado  
de:[http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/968/padillaorbegoso\\_marco.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/968/padillaorbegoso_marco.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Paz, J. (2018). Relación entre el endomarketing, compromiso organizacional y satisfacción laboral de los colaboradores en la Asociación Educativa Adventista NorOriental, 2017. [Tesis]. Universidad Peruana Unión, Lima. Recuperado de: [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1291/Jose\\_Tesis\\_Maestro\\_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/1291/Jose_Tesis_Maestro_2018.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Regalado, O., Allpacca, R., & Baca, L. (2011). Endomárketing: Estrategias de relación con el cliente interno. [Tesis]. Universidad ESAN, Lima. Recuperado de: [https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/08/05/endomarketing\\_para\\_web\\_con\\_sello.pdf](https://www.esan.edu.pe/publicaciones/2011/08/05/endomarketing_para_web_con_sello.pdf)

Rivasplata, J. (2018). Endomarketing para la mejora de la calidad de servicio en las Picanterías La Carpa – Chiclayo 2018. [Tesis]. Universidad Señor de Sipán, Chiclayo. Recuperado de: <http://www.pead.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/6221/Rivasplata%20S%c3%a1nchez%20Jeyson%20Clever.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (10 ed.). México: Pearson Educación.

Villa Barranco by Ananay Hotels. (2018d). [Fotografía]. Master Suite: Recuperado de: <https://villabarranco.com/accommodation/master-suite/>

Villa Barranco by Ananay Hotels. (2018c). [Fotografía]. Junior Suite Superior: Recuperado de: <https://villabarranco.com/accommodation/superior-room/>

Villa Barranco by Ananay Hotels. (2018b). [Fotografía]. Junior Suite: Recuperado de: <https://villabarranco.com/accommodation/junior-suite/>

Villa Barranco by Ananay Hotels. (2018a). [Fotografía]. Deluxe Room: Recuperado de: <https://villabarranco.com/accommodation/deluxe-room/>

## ANEXOS

### ANEXO N° 1 Ficha de hospedaje

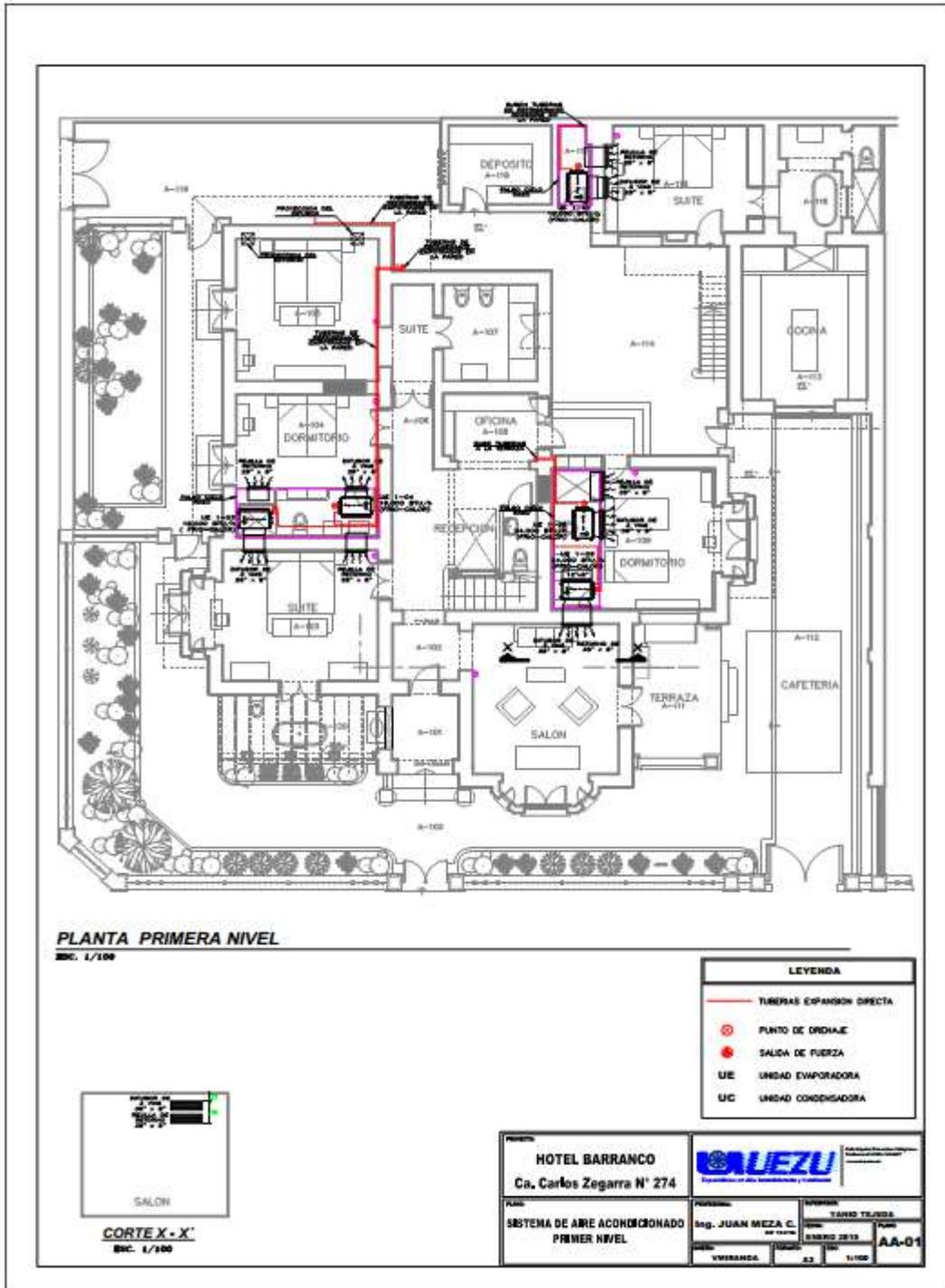
Ficha

#### PROYECTO: Propuesta para la mejora de la satisfacción laboral en los colaboradores del hotel Villa Barranco by Ananay Hotels, en el año 2018 “

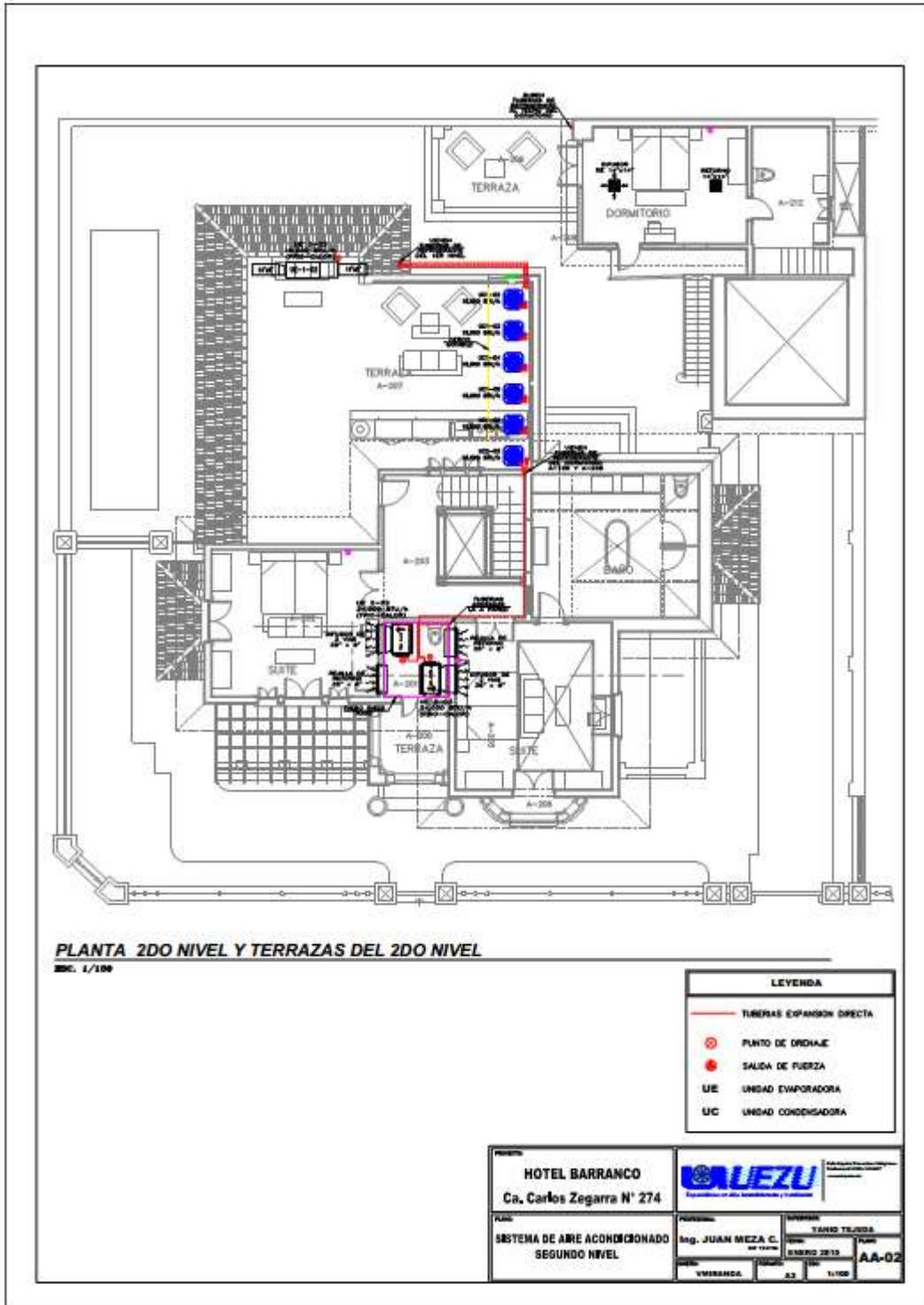
|   |                    |             |             |   |                         |                        |
|---|--------------------|-------------|-------------|---|-------------------------|------------------------|
| Nombre Comercial: Villa Barranco by Ananay Hotels   |                    |             |             |   | Ficha N° 01             |                        |
| Clasificación   |                    |             |             | Ubicación   |                         |                        |
| Sub. Tipo   | Tipo               | Categoría   | Dpto.       | Provincia   | Distrito                |                        |
| N.C   | Hotelero           | Alojamiento | Lima        | Lima  | Barranco                |                        |
| Croquis de Ubicación  |                    |             |             | Foto  |                         |                        |
|   |                    |             |             |  |                         |                        |
| Dirección: Calle Carlos Zegarra 274 – Barranco  |                    |             |             | N° de trabajadores  |                         | Recepción: 4           |
|   |                    |             |             |   |                         | Housekeeping :2        |
|   |                    |             |             |   |                         | Otros: A&B: 3 / Seg: 2 |
| Tipo de Habitaciones  | N° de Habitaciones |             | N° de Camas | Adaptación a triple   | Tarifa (En USD)         |                        |
|   | Con baño           | Cuenta con: |             |   | Por hab.                | Por cama extra         |
| Deluxe Room   | 2                  | Jardín      | 2           | No  | 260                     | -                      |
| Junior Suites   | 3                  | Jardín      | 3           | Sí  | 300                     | 60                     |
| J. S. Superior  | 3                  | Terraza     | 3           | Sí  | 330                     | 60                     |
| Master Suite  | 1                  | Terraza     | 2           | Sí  | 500                     | 60                     |
| <b>Total</b>  | 9                  | -           | 10          | -   | -                       | -                      |
| <p><b>Características:</b> El establecimiento cuenta con televisor en cada habitación, duchas españolas en las habitaciones, secadoras de cabello, desayuno incluido, áreas verdes, un salón/comedor con estación de café las 24 horas.</p> |                    |             |             |   |                         |                        |
| <p><b>Servicios Complementarios:</b> Cuenta con servicios de alimentación a la carta y un bar.</p>  |                    |             |             |   |                         |                        |
| <p><b>Servicios Básicos:</b> Cuenta con agua, desagüe y energía eléctrica.</p>  |                    |             |             |   |                         |                        |
| <p><b>Responsable:</b> Bachiller en Administración Turística y Hotelera.<br/>Frank Mío Vásquez</p>  |                    |             |             |   | <p>Fecha 02/11/2020</p> |                        |

Fuente: Elaboración propia, basado en proyecto: “Instalación y mejoramiento de los servicios turísticos públicos en la zona arqueológica Piruro I y II, en el distrito de Tantamayo, provincia Huamalies, región Huánuco” tomado de Msc. Heber Luis Olavarría Benavides. 2018.

ANEXO N° 2 Plano 1° piso Hotel Villa Barranco



ANEXO N° 3 Plano 2° piso Hotel Villa Barranco



**ANEXO N° 4 Información de huéspedes al año 2018**

| <b>Perú</b>   |                 |                     |                  |                       |                           |
|---------------|-----------------|---------------------|------------------|-----------------------|---------------------------|
| <b>Región</b> | <b>Reservas</b> | <b>Habitaciones</b> | <b>Huespedes</b> | <b>Pernoctaciones</b> | <b>Viajeros Entrantes</b> |
| LIMA          | 4               | 2                   | 3                | 3                     | 3                         |
| PERÚ          | 1               | 1                   | 1                | 1                     | 1                         |

| <b>Extranjeros</b> |                 |                     |                  |                       |                           |
|--------------------|-----------------|---------------------|------------------|-----------------------|---------------------------|
| <b>País</b>        | <b>Reservas</b> | <b>Habitaciones</b> | <b>Huespedes</b> | <b>Pernoctaciones</b> | <b>Viajeros Entrantes</b> |
| No definido        | 47              | 3                   | 3                | 4                     | 3                         |
| Argentina          | 10              | 11                  | 20               | 48                    | 20                        |
| Australia          | 57              | 68                  | 134              | 274                   | 134                       |
| Austria            | 8               | 25                  | 48               | 67                    | 48                        |
| Bangladesh         | 1               | 2                   | 2                | 3                     | 2                         |
| Bielorusia         | 1               | 1                   | 1                | 2                     | 1                         |
| Bélgica            | 25              | 41                  | 79               | 109                   | 79                        |
| Belice             | 3               | 3                   | 6                | 6                     | 6                         |
| Bolivia            | 1               | 1                   | 1                | 1                     | 1                         |
| Brasil             | 11              | 13                  | 24               | 41                    | 24                        |
| Bulgaria           | 1               | 1                   | 2                | 4                     | 2                         |
| Canadá             | 54              | 77                  | 150              | 274                   | 150                       |
| Chile              | 5               | 7                   | 15               | 29                    | 15                        |
| China              | 6               | 5                   | 11               | 16                    | 11                        |
| Colombia           | 5               | 6                   | 8                | 12                    | 8                         |
| Chipre             | 1               | 2                   | 1                | 3                     | 1                         |
| Dinamarca          | 1               | 2                   | 3                | 6                     | 3                         |
| Finlandia          | 3               | 3                   | 6                | 12                    | 6                         |
| Francia            | 98              | 155                 | 319              | 457                   | 319                       |
| Alemania           | 41              | 52                  | 104              | 177                   | 104                       |
| Grecia             | 2               | 2                   | 2                | 4                     | 2                         |
| Hong Kong          | 2               | 2                   | 2                | 3                     | 2                         |
| Hungría            | 3               | 4                   | 8                | 14                    | 6                         |
| Islandia           | 1               | 2                   | 6                | 9                     | 6                         |
| India              | 2               | 4                   | 8                | 20                    | 8                         |
| Indonesia          | 1               | 1                   | 2                | 4                     | 2                         |
| Irlanda            | 8               | 12                  | 27               | 48                    | 27                        |
| Israel             | 2               | 4                   | 8                | 8                     | 8                         |
| Italia             | 23              | 33                  | 61               | 85                    | 61                        |
| Japón              | 1               | 2                   | 3                | 4                     | 3                         |
| Jordania           | 1               | 1                   | 1                | 1                     | 1                         |
| Kuwait             | 2               | 2                   | 3                | 4                     | 3                         |
| Letonia            | 1               | 2                   | 4                | 6                     | 4                         |
| Libia              | 1               | 2                   | 2                | 2                     | 2                         |
| Malasia            | 0               | 1                   | 5                | 9                     | 5                         |
| Malta              | 1               | 1                   | 2                | 2                     | 2                         |
| México             | 8               | 12                  | 25               | 46                    | 25                        |

### Extranjeros

| Pais           | Reservas | Habitaciones | Huespedes | Pernoctaciones | Viajeros Entrantes |
|----------------|----------|--------------|-----------|----------------|--------------------|
| Países Bajos   | 31       | 48           | 97        | 171            | 97                 |
| Nueva Zelanda  | 4        | 5            | 12        | 22             | 12                 |
| Noruega        | 2        | 3            | 4         | 7              | 4                  |
| Palestina      | 0        | 1            | 2         | 4              | 2                  |
| Filipinas      | 2        | 4            | 7         | 12             | 7                  |
| Portugal       | 1        | 1            | 2         | 4              | 2                  |
| Rumanía        | 1        | 1            | 3         | 3              | 3                  |
| Rusia          | 3        | 4            | 5         | 8              | 5                  |
| San Marino     | 1        | 1            | 2         | 4              | 2                  |
| Singapur       | 6        | 7            | 11        | 24             | 11                 |
| Sudáfrica      | 4        | 5            | 9         | 23             | 9                  |
| Corea del Sur  | 1        | 1            | 1         | 1              | 1                  |
| España         | 19       | 22           | 43        | 58             | 43                 |
| Suecia         | 4        | 9            | 11        | 23             | 11                 |
| Suiza          | 48       | 73           | 130       | 208            | 128                |
| Tailandia      | 2        | 7            | 14        | 18             | 14                 |
| Turquía        | 0        | 0            | 1         | 1              | 1                  |
| Ucrania        | 1        | 2            | 3         | 3              | 3                  |
| Reino Unido    | 128      | 161          | 312       | 554            | 312                |
| Estados Unidos | 353      | 476          | 925       | 1733           | 923                |
| Uruguay        | 1        | 1            | 2         | 4              | 2                  |
| Venezuela      | 1        | 1            | 2         | 2              | 2                  |
| Iran           | 1        | 1            | 1         | 2              | 1                  |

ANEXO N° 5 Carta de Bar

Todos los precios incluyen impuestos  
Prices include taxes

## BAR LIST

---

|  |                  |
|--|------------------|
| <b>AGUA / WATER</b>  | <b>USD 4.00</b>  |
| <b>GASEOSAS / SODAS</b>  | <b>USD 4.00</b>  |
| <b>CERVEZA ARTESANAL / CRAFT BEER</b><br>(Pale Ale, Red Ale, IPA)  | <b>USD 7.00</b>  |
| <b>CERVEZA CUSQUEÑA / CUSQUEÑA BEER</b><br>(Golden, Red, Black, Wheat)   | <b>USD 5.00</b>  |
| <b>PISCO SOUR</b>  | <b>USD 12.00</b> |
| <b>CHILCANO</b>  | <b>USD 12.00</b> |
| <b>PISCO SHOT</b>  | <b>USD 9.00</b>  |
| <b>DEGUSTACIÓN PISCO</b><br>Pisco tasting (8 types)<br>Quebranta, Negra Criolla, Mollar, Italia, Moscatel,<br>Albilla, Torontel y Uvina                                  | <b>USD 30.00</b> |
| <b>CUBA LIBRE</b><br>Ron Cartavio Selecto  | <b>USD 11.00</b> |
| <b>RON SHOT</b><br>Ron Cartavio XO (3onz)  | <b>USD 8.00</b>  |
| <b>GIN &amp; TONIC</b>   | <b>USD 12.00</b> |
| <b>GIN &amp; GIN</b>   | <b>USD 12.00</b> |
| <b>VODKA TONIC</b>   | <b>USD 12.00</b> |
| <b>MARTINI</b>   | <b>USD 13.00</b> |
| <b>WHISKY</b>  | <b>USD 14.00</b> |
| <b>VINO TINTO / RED WINE</b>    | <b>USD 9.00</b>  |
| <b>VINO TINTO / RED WINE</b> <br>(Malbec, Syrah)                                      | <b>USD 29.00</b> |
| <b>VINO TINTO RESERVA / RESERVE RED WINE</b> <br>(Malbec, Syrah, Cabernet Sauvignon) | <b>USD 12.00</b> |
| <b>VINO TINTO RESERVA / RESERVE RED WINE</b> <br>(Malbec, Syrah, Cabernet Sauvignon) | <b>USD 35.00</b> |
| <b>VINO BLANCO / WHITE WINE</b>   | <b>USD 9.00</b>  |
| <b>VINO BLANCO / WHITE WINE</b>   | <b>USD 29.00</b> |
| <b>VINO ESPUMANTE PERUANO</b><br>Tacama Rosé / Intipalka   | <b>USD 45.00</b> |

## ENTRADAS ENTRÉE



12  
USD

### ENSALADA SOLTERO DE QUINUA QUINOA SOLTERO SALAD

Palta, pepino, cebolla, tomate, queso andino y aceite de culantro.

*With avocado and quinoa, cucumber, diced onions and tomato. Andean cheese and a coriander scented olive oil.*

### ENSALADA CLÁSICA CLASSIC SALAD

Lechugas mixtas, tomate, pepino, choclo, palta con aceite balsámico y limón.

*Mixed lettuces, tomato, cucumber, corn, avocado with balsamic oil and lemon.*

### CAUSA LIMEÑA CON ATÚN CAUSA LIMEÑA WITH TUNA

Papa amarilla, ají amarillo, atún, un poco de mayonesa y aceite de aceitunas negras.

*Mild mashed potatoes, yellow chili, tuna, a little bit of mayonnaise and black olives oil.*

### CREMA LIGERA DE PAPAS DE LOS ANDES LIGHT ANDEAN POTATOES SOUP

Choclo y habas, servido con tostadas.

*With boiled corn and fava beans, served with toast bread.*



VILLA  
BARRANCO  
by  
ANANAY HOTELS

## PLATOS DE FONDO Y SANDWICHES MAIN COURSE AND SANDWICHES

17  
USD

### FILETE DE POLLO O LOMO DE RES GRILLED CHICKEN BREAST OR BEEF FILLET

A la plancha con ensalada mixta, papas salteadas en mantequilla caliente de hierbas y ají de la casa a un lado.

*Grilled chicken breast or beef fillet accompanied by a fresh salad, sauteed potatoes in warm herb butter and chili sauce on the side.*

### FUSILLI CON HONGOS SILVESTRES DE CUSCO FUSILLI WITH WILD MUSHROOMS FROM CUSCO

Con ajo, aceite de oliva y queso parmesano. Receta casera de Patricio.

*With garlic, olive oil and parmesan cheese. Patricio's homemade recipe.*

### HAMBURGUESA • HAMBURGER

Carne angus (200 grs.), lechuga, tomate, mayonesa, ketchup y mostaza. Con chips de camote.

*Angus beef (200 grs.), lettuce, tomato, mayonnaise, ketchup and mustard. With sweet potatoes chips.*

## BUTIFARRA

Clásico jamón peruano y salsa criolla (cebolla roja, ají amarillo, limón, perejil).

*Classic peruvian jam and creole sauce (red onion, yellow chili, lemon and parsley).*



## POSTRE DESSERT

El postre del día  
*Dessert of the day*

USD 9

## REFRESCOS SOFT DRINKS

USD 4.00



## CAFÉ O TÉ

## COFFEE OR TEA

USD 3.50

VISITA NUESTROS HOTELES EN CUSCO  
VISIT OUR HOTELS IN CUSCO:

[WWW.ANANAYHOTELS.COM](http://WWW.ANANAYHOTELS.COM)

• Todos los precios incluyen impuestos  
Prices include taxes.



ANEXO N° 8 Ficha del instrumento

## FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO

Título: Cuestionario de Satisfacción Laboral

Dirigido a: Todos los trabajadores del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels.

Autor: Frank Ericson Mio Vásquez.

Año: 2018

- **Objetivo:** El presente proyecto busca determinar si existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores en el Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels.
- **Reactivos:** El instrumento cuenta con veinticinco enunciados de tipo escala Likert. Cada una tiene un valor de cinco puntos, haciendo un total de ciento veinticinco puntos para una puntuación perfecta.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

ANEXO N° 9 Cuestionario de Satisfacción Laboral

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD**

DATOS GENERALES:

- Sexo: (F) (M)
- Edad: \_\_\_\_\_
- Ocupación \_\_\_\_\_
- Estado civil: \_\_\_\_\_
- Puesto: \_\_\_\_\_

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| N° | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   |   |   |   |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   |   |   |   |   |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   |   |   |   |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   |   |   |   |   |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   |   |   |   |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   |   |   |   |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   |   |   |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   |   |   |   |   |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   |   |   |   |   |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   |   |   |   |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   |   |   |   |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    |   |   |   |   |   |

|    | <b>Nivel de satisfacción</b>   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 13 | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   |   |   |   |   |
| 14 | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   |   |   |   |   |   |
| 15 | Las funciones que tengo a mi cargo.  |   |   |   |   |   |
| 16 | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  |   |   |   |   |   |
| 17 | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   |   |   |   |
| 18 | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  |   |   |   |   |   |
| 19 | Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   |   |   |   |   |   |
| 20 | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   |   |   |   |   |
| 21 | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   |   |   |   |
| 22 | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   |   |   |   |
| 23 | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   |   |   |   |
| 24 | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. |   |   |   |   |   |
| 25 | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   |   |   |   |   |

Gracias por su participación

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

**DATOS GENERALES:**

- Sexo: ♂ (M)
- Edad: 37
- Ocupación: Trabajador
- Estado civil: S
- Puesto: Cocina

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| Nº | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   |   |   | X |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   |   |   |   | X |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   |   |   | X |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   |   |   | X |   |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   |   | X |   |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   |   | X |   |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   |   | X |   |   |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   |   |   |   | X |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   |   |   | X |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   |   |   | X |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    |   |   |   |   | X |

| Nivel de satisfacción |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 13                    | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   | X |   |   |   |
| 14                    | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   | X |   |   |   |   |
| 15                    | Las funciones que tengo a mi cargo.  |   |   |   |   | X |
| 16                    | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 17                    | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   |   |   | X |
| 18                    | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  |   | X |   |   |   |
| 19                    | Considero que he aportado lo que se espera de mí en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   |   |   | X |   |   |
| 20                    | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   | X |   |   |   |
| 21                    | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   | X |   |   |
| 22                    | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   | X |   |   |
| 23                    | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   | X |   |   |
| 24                    | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. | X |   |   |   |   |
| 25                    | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   |   |   |   | X |

Gracias por su participación

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

**DATOS GENERALES:**

- Sexo: (F) (M) (M)
- Edad: 29
- Ocupación: Trabajador
- Estado civil: Soltero
- Puesto: Bar

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| N° | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   | X |   |   |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   | X |   |   |   |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   | X |   |   |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   |   |   |   | X |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   |   |   | X |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   |   | X |   |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   |   |   | X |   |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   |   |   |   | X |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   |   |   | X |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   |   |   | X |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    |   |   |   |   | X |

| Nivel de satisfacción |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 13                    | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   |   | X |   |   |
| 14                    | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   |   |   | X |   |   |
| 15                    | Las funciones que tengo a mi cargo.  |   |   |   |   | X |
| 16                    | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 17                    | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   |   |   | X |
| 18                    | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  |   |   | X |   |   |
| 19                    | Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   |   |   | X |   |   |
| 20                    | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   |   | X |   |   |
| 21                    | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   | X |   |   |
| 22                    | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   | X |   |   |
| 23                    | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   | X |   |   |
| 24                    | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. |   |   | X |   |   |
| 25                    | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   |   |   |   | X |

Gracias por su participación

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y  
PRODUCTIVIDAD**

DATOS GENERALES:

- Sexo: (R) (M)
- Edad: 30
- Ocupación: Escritor
- Estado civil: Convierte
- Puesto: Cocina

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| N° | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   |   | X |   |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   |   | X |   |   |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   |   |   | X |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   |   |   |   | X |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   |   |   | X |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   |   |   | X |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   |   |   |   | X |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   |   |   | X |   |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   |   | X |   |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   |   | X |   |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    | X |   |   |   |   |

|    | Nivel de satisfacción  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 13 | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   |   |   |   | X |
| 14 | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   |   |   |   |   | X |
| 15 | Las funciones que tengo a mi cargo.  |   |   |   |   | X |
| 16 | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 17 | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   |   |   | X |
| 18 | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  | X |   |   |   |   |
| 19 | Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   | X |   |   |   |   |
| 20 | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   | X |   |   |   |
| 21 | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   |   | X |   |
| 22 | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   |   | X |   |
| 23 | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   | X |   |   |
| 24 | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. | X |   |   |   |   |
| 25 | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   |   |   |   | X |

Gracias por su participación

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD**

DATOS GENERALES:

- Sexo: (F)  (M)
- Edad: 28
- Ocupación: Trabajador
- Estado civil: S
- Puesto: HK

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| N° | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   |   | X |   |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   |   | X |   |   |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   | X |   |   |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   |   |   |   | X |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   |   |   | X |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   |   |   | X |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   |   |   |   | X |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   |   |   | X |   |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   |   | X |   |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   | X |   |   |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    | X |   |   |   |   |

| Nivel de satisfacción |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 13                    | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   |   |   |   | X |
| 14                    | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   |   |   |   |   | X |
| 15                    | Las funciones que tengo a mi cargo.  |   |   | X |   |   |
| 16                    | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  |   | X |   |   |   |
| 17                    | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   |   |   | X |
| 18                    | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  |   |   |   |   | X |
| 19                    | Considero que he aportado lo que se espera de mí en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   |   |   |   |   | X |
| 20                    | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   |   |   |   | X |
| 21                    | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   |   |   | X |
| 22                    | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   |   |   | X |
| 23                    | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   |   |   | X |
| 24                    | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. |   |   |   |   | X |
| 25                    | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   |   | X |   |   |

Gracias por su participación

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD**

DATOS GENERALES:

- Sexo: (F) (M)
- Edad: 32
- Ocupación: PK
- Estado civil: soltero
- Puesto: PK

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| N° | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   |   | X |   |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   |   | X |   |   |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   | X |   |   |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   |   |   |   | X |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   |   |   | X |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   | X |   |   |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   | X |   |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   | X |   |   |   |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   |   | X |   |   |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   | X |   |   |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   |   |   | X |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    | X |   |   |   |   |

| Nivel de satisfacción |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 13                    | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   |   |   |   | X |
| 14                    | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   |   |   |   |   | X |
| 15                    | Las funciones que tengo a mi cargo.  |   |   | X |   |   |
| 16                    | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  | X |   |   |   |   |
| 17                    | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   |   |   | X |
| 18                    | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  |   |   |   |   | X |
| 19                    | Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   |   |   |   |   | X |
| 20                    | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   |   |   |   | X |
| 21                    | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   |   |   | X |
| 22                    | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   |   |   | X |
| 23                    | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   |   |   | X |
| 24                    | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. |   |   |   |   | X |
| 25                    | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   |   |   | X |   |

Gracias por su participación

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

**DATOS GENERALES:**

- Sexo: (F) (M)
- Edad: 30
- Ocupación: Hotelería
- Estado civil: conviviente
- Puesto: Recepcionista

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| N° | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   |   |   | X |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   |   |   |   | X |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   |   |   | X |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   |   | X |   |   |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   | X |   |   |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   |   |   | X |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   |   |   |   | X |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   |   |   | X |   |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   |   | X |   |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   | X |   |   |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    | X |   |   |   |   |

| Nivel de satisfacción |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 13                    | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   |   |   |   | 4 |
| 14                    | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   |   |   |   |   | 4 |
| 15                    | Las funciones que tengo a mi cargo.  |   |   | X |   |   |
| 16                    | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  | X |   |   |   |   |
| 17                    | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   |   | X |   |
| 18                    | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  |   |   |   |   | 4 |
| 19                    | Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   |   |   |   |   | 4 |
| 20                    | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   |   |   |   | 4 |
| 21                    | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   |   |   | X |
| 22                    | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   |   |   | X |
| 23                    | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   |   |   | X |
| 24                    | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. |   |   |   |   | X |
| 25                    | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   |   |   | X |   |

Gracias por su participación

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y  
PRODUCTIVIDAD**

DATOS GENERALES:

- Sexo:  (F)  (M)
- Edad: 28
- Ocupación: Hotelera
- Estado civil: Soltera
- Puesto: Recepcion

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| N° | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   |   | X |   |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   |   | X |   |   |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   | X |   |   |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   | X |   |   |   |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   | X |   |   |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   |   |   | X |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   |   |   |   | X |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   | X |   |   |   |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   | X |   |   |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   | X |   |   |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    |   | X |   |   |   |

| Nivel de satisfacción |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 13                    | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   |   |   | X |   |
| 14                    | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   |   |   |   |   | X |
| 15                    | Las funciones que tengo a mi cargo.  | X |   |   |   |   |
| 16                    | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  | X |   |   |   |   |
| 17                    | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   |   | X |   |
| 18                    | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  |   |   |   |   | X |
| 19                    | Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   |   |   |   |   | X |
| 20                    | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   |   |   |   | X |
| 21                    | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   |   | X |   |
| 22                    | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   |   | X |   |
| 23                    | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   |   | X |   |
| 24                    | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. |   |   |   |   | X |
| 25                    | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   | X |   |   |   |

Gracias por su participación

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

**DATOS GENERALES:**

- Sexo: (F) (M)
- Edad: 35
- Ocupación: Recepción
- Estado civil: 5
- Puesto: Recepción

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| N° | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   |   |   | X |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   |   |   |   | X |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   |   |   | X |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   |   | X |   |   |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   | X |   |   |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   | X |   |   |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   | X |   |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   | X |   |   |   |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   | X |   |   |   |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   |   | X |   |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   | X |   |   |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    | X |   |   |   |   |

| Nivel de satisfacción |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 13                    | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   |   | X |   |   |
| 14                    | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   |   |   | X |   |   |
| 15                    | Las funciones que tengo a mi cargo.  |   | X |   |   |   |
| 16                    | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  |   | X |   |   |   |
| 17                    | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   |   | X |   |
| 18                    | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  |   |   |   |   | X |
| 19                    | Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   |   |   |   | X |   |
| 20                    | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   |   |   | X |   |
| 21                    | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   |   | X |   |
| 22                    | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   |   | X |   |
| 23                    | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   |   |   | X |
| 24                    | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. |   |   |   |   | X |
| 25                    | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   | X |   |   |   |

Gracias por su participación

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y  
PRODUCTIVIDAD**

DATOS GENERALES:

- Sexo: (F) (M) (M)
- Edad: 26
- Ocupación: Seguridad
- Estado civil: soltero
- Puesto: seguridad

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| N° | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   |   |   | X |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   |   |   |   | X |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   |   |   | X |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   |   | X |   |   |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   |   | X |   |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   |   | X |   |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   |   | X |   |   |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   |   |   |   | X |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   |   |   | X |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   |   |   | X |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    |   |   |   |   | X |

| Nivel de satisfacción |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 13                    | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   |   | X |   |   |
| 14                    | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   |   |   | X |   |   |
| 15                    | Las funciones que tengo a mi cargo.  |   |   |   |   | X |
| 16                    | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 17                    | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   |   |   | X |
| 18                    | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  |   |   |   | X |   |
| 19                    | Considero que he aportado lo que se espera de mí en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   |   |   | X |   |   |
| 20                    | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   |   | X |   |   |
| 21                    | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   | X |   |   |
| 22                    | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   |   | X |   |
| 23                    | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   | X |   |   |
| 24                    | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. |   |   | X |   |   |
| 25                    | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   |   |   |   | X |

Gracias por su participación

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL Y PRODUCTIVIDAD

**DATOS GENERALES:**

- Sexo: (F) (M)
- Edad: 35
- Ocupación: Seguridad
- Estado civil: Soltero
- Puesto: Vigilante

Instrucciones: La presente tiene como finalidad medir la satisfacción laboral y productividad de los colaboradores, por lo que se recomienda llenar los campos asignándole un aspa (X), a la respuesta que más se adecue a su opinión.

|                       |   |
|-----------------------|---|
| Nada satisfecho       | 1 |
| Poco satisfecho       | 2 |
| Satisfecho            | 3 |
| Muy satisfecho        | 4 |
| Totalmente satisfecho | 5 |

| Nº | Nivel de satisfacción   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 1  | Con las relaciones personales con sus superiores.   |   |   |   |   | X |
| 2  | Con la proximidad y frecuencia con que es supervisado.                                      |   |   |   |   | X |
| 3  | El apoyo que recibe de sus superiores.  |   |   |   |   | X |
| 4  | La forma en que sus superiores juzgan su tarea.   |   |   | X |   |   |
| 5  | El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo.                       |   |   | X |   |   |
| 6  | La limpieza, iluminación, higiene y salubridad de su lugar de trabajo.                      |   |   | X |   |   |
| 7  | Relaciones con sus colegas de trabajo.  |   |   |   |   | X |
| 8  | Su participación en las decisiones de su área o departamento.                               |   |   | X |   |   |
| 9  | El salario que usted recibe.  |   |   |   |   | X |
| 10 | La forma en la que se dan negociaciones/ cumplimiento de leyes laborales en su institución. |   |   |   |   | X |
| 11 | Percepción con la estabilidad laboral.  |   |   |   |   | X |
| 12 | Las oportunidades que puedo tener para desarrollar una línea de carrera.                    |   |   |   |   | X |

| Nivel de satisfacción |  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-----------------------|--|---|---|---|---|---|
| 13                    | El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo.   |   |   | X |   |   |
| 14                    | La motivación para seguir mejorando con programas de capacitaciones.   |   |   | X |   |   |
| 15                    | Las funciones que tengo a mi cargo.  |   | X |   |   |   |
| 16                    | El conocimiento de los objetivos de mi puesto de trabajo.  | X |   |   |   |   |
| 17                    | Considero que mi trabajo ayuda a que la empresa obtenga los resultados establecidos.   |   |   | X |   |   |
| 18                    | Cuento con mis compañeros cuando necesito de ellos para lograr los objetivos.  |   |   |   | X |   |
| 19                    | Considero que he aportado lo que se espera de mi en los equipos de trabajo en que he participado en mi organización.                                   |   |   |   | X |   |
| 20                    | Cuando se tiene ideas diferentes a los de los demás, se busca llegar a un punto equilibrado.   |   |   |   | X |   |
| 21                    | La tolerancia que existe con los demás.  |   |   | X |   |   |
| 22                    | Existe un conjunto de valores claros, éticos y consistentes que rige la forma en que nos conducimos y nos ayuda a distinguir lo correcto.              |   |   |   | X |   |
| 23                    | La política laboral y valores tienen concordancia con los míos.  |   |   |   | X |   |
| 24                    | Mis superiores me retan constantemente mi talento con tareas ambiciosas y lo suficientemente ejecutables para que sea posible llevarlas a la práctica. |   |   | X |   |   |
| 25                    | Con el grado de comunicación que existe en mi organización ya que facilita el logro de los resultados.   |   |   |   |   | X |

Gracias por su participación

ANEXO N° 10 Tabulación encuestas a colaboradores

|              |     | COLABORADOR |       |       |       |       |       |       |       |       |        |
|--------------|-----|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|
|              |     | Col 1       | Col 2 | Col 3 | Col 4 | Col 5 | Col 6 | Col 7 | Col 8 | Col 9 | Col 10 |
| Preguntas    | 1   | 5           | 4     | 5     | 4     | 4     | 4     | 5     | 3     | 5     | 5      |
|              | 2   | 5           | 3     | 5     | 3     | 3     | 3     | 5     | 2     | 5     | 5      |
|              | 3   | 5           | 3     | 5     | 3     | 3     | 5     | 5     | 3     | 5     | 5      |
|              | 4   | 3           | 2     | 3     | 5     | 5     | 5     | 4     | 5     | 3     | 3      |
|              | 5   | 3           | 3     | 3     | 5     | 5     | 5     | 4     | 5     | 4     | 4      |
|              | 6   | 3           | 5     | 5     | 3     | 5     | 5     | 4     | 4     | 4     | 4      |
|              | 7   | 4           | 5     | 5     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5      |
|              | 8   | 2           | 5     | 5     | 2     | 5     | 5     | 3     | 4     | 3     | 3      |
|              | 9   | 2           | 2     | 3     | 3     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5      |
|              | 10  | 3           | 3     | 3     | 3     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5      |
|              | 11  | 3           | 3     | 3     | 4     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5      |
|              | 12  | 1           | 2     | 2     | 2     | 2     | 2     | 5     | 5     | 5     | 5      |
|              | 13  | 3           | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 2     | 3     | 3     | 3      |
|              | 14  | 3           | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 1     | 3     | 3     | 3      |
|              | 15  | 2           | 2     | 3     | 3     | 3     | 5     | 5     | 5     | 5     | 2      |
|              | 16  | 2           | 2     | 2     | 2     | 3     | 5     | 5     | 5     | 5     | 1      |
|              | 17  | 4           | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5     | 3      |
|              | 18  | 5           | 5     | 5     | 5     | 5     | 2     | 2     | 3     | 4     | 4      |
|              | 19  | 4           | 5     | 5     | 5     | 5     | 2     | 3     | 3     | 3     | 4      |
|              | 20  | 4           | 5     | 5     | 5     | 5     | 2     | 2     | 3     | 3     | 4      |
|              | 21  | 4           | 5     | 5     | 5     | 5     | 3     | 3     | 3     | 3     | 3      |
|              | 22  | 4           | 5     | 5     | 5     | 5     | 3     | 3     | 3     | 4     | 4      |
|              | 23  | 5           | 5     | 5     | 5     | 5     | 3     | 3     | 3     | 3     | 4      |
|              | 24  | 5           | 5     | 5     | 5     | 5     | 2     | 2     | 3     | 3     | 3      |
|              | 25  | 3           | 3     | 4     | 4     | 4     | 5     | 5     | 5     | 5     | 5      |
| TOTAL        | 87  | 95          | 105   | 100   | 109   | 98    | 96    | 98    | 103   | 97    | 988    |
| Promedio p.p | 70% | 76%         | 84%   | 80%   | 87%   | 78%   | 77%   | 78%   | 82%   | 78%   |        |

|                  |     |
|------------------|-----|
| TOTAL RESULTADOS | 988 |
|------------------|-----|

|                |      |
|----------------|------|
| TOTAL PERFECTO | 1250 |
|----------------|------|

|          |     |
|----------|-----|
| PROMEDIO | 79% |
|----------|-----|

*ANEXO N° 11 Fotografía Frontis del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels*



*ANEXO N° 12 Fotografía Sala/Comedor del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels*



*ANEXO N° 13 Fotografía Terraza del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels*



*ANEXO N° 14 Fotografía Jardín del Hotel Villa Barranco by Ananay Hotels*

