

FACULTAD DE NEGOCIOS



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS TURÍSTICOS

“LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL
DE LOS COLABORADORES DE MARIÁTEGUI HOTEL &
SUITE, LIMA 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autoras:

María Fernanda Llontop Robles
Leslie Stefany Pérez Salinas

Asesor:

Mg. Miguel Ruíz Palacios

Lima - Perú

2020

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicada a nuestros padres,
quienes estuvieron a nuestro lado apoyándonos de
manera incondicional.

A Dios, que sabe de cada uno de los esfuerzos y
sacrificios que hemos tenido en nuestro camino
para poder cumplir nuestros logros.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por habernos permitido llegar a culminar esta meta tan ansiada, a la Universidad Privada del Norte por brindarnos los conocimientos, que mediante nuestros docentes pudimos ir adquiriendo en todos estos años de la carrera.

Al profesor Miguel Ruiz, por la indudable disponibilidad al orientarnos durante el camino de esta investigación.

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE	4
RESUMEN.....	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA.....	11
CAPÍTULO III. RESULTADOS.....	14
3.1 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD	14
3.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO.....	15
3.2.1.1 Dimensión: Retos del trabajo	16
3.2.2 Variable: Motivación	19
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	24
REFERENCIAS	27
- ANEXOS.....	29
o ANEXO N°1: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL	29
Y MOTIVACIÓN EN MARIÁTEGUI HOTEL & SUITE	29
o ANEXO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	31

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Interpretación de la Escala Likert	12
Tabla 2: Escala valorativa Baremo	13
Tabla 3: Procesamiento de datos	14
Tabla 4: Confiabilidad con Alfa de Cronbach	14
Tabla 5: Satisfacción laboral	15
Tabla 6: Retos del trabajo de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018	16
Tabla 7: Condiciones favorables del trabajo en Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018	17
Tabla 8: Compatibilidad entre persona y puesto de trabajo	18
Tabla 9: Motivación de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018	19
Tabla 10: Satisfacción y motivación laboral	20
Tabla 11: Primera hipótesis específica	21
Tabla 12: Segunda hipótesis específica	22
Tabla 13: Tercera hipótesis específica	23

ÍNDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Satisfacción Laboral	15
Gráfico 2: Retos del trabajo	16
Gráfico 3: Condiciones favorables de trabajo	17
Gráfico 4: Compatibilidad entre persona y puesto de trabajo	18
Gráfico 5: Motivación Laboral	19

RESUMEN

La presente tesis tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Así como conocer los principales factores de la satisfacción laboral que afectan en la motivación laboral. Esta investigación consta de 4 capítulos, y corresponde a una investigación correlacional, teniendo como objetivo describir dos variables y analizar su correlación. El primer capítulo detalla la introducción donde se plantea la problemática y se establece el objetivo general y los objetivos específicos de la presente tesis, En el segundo capítulo se desarrolla la metodología en la cual se basa esta investigación, mencionando la unidad de estudio, población y muestra. En el tercer capítulo encontraremos los resultados obtenidos del instrumento utilizado y en el cuarto capítulo se muestran las conclusiones a las cuales se llegaron como consecuencias de los resultados obtenidos. Además, de brindar recomendaciones para mejorar su satisfacción laboral y motivación laboral. Los datos obtenidos se tabularon y se analizaron mediante cuadros y gráficos por el programa SPSS, Obteniendo un resultado de $El\ sig = 0.004 < 0.05$, lo que determina que la satisfacción influye significativamente en la motivación laboral por lo que se confirmó la hipótesis planteada de la presente investigación.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Motivación laboral.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

I.1. Realidad problemática

La industria hotelera se ha convertido en una fuente importante para el turismo. Así como de cada viajero y/o huésped, quien valora y considera importante la calidad del servicio ofrecido. De esta manera, los trabajadores de las empresas desempeñan un papel fundamental, pues son ellos los encargados de brindar un buen servicio. Sin embargo, hoy en día, aún existen empresas hoteleras que no analizan los problemas internos que existen en su organización, los cuales afectan la satisfacción laboral y como consecuencia la motivación del trabajador.

Esto se evidencia en diversas encuestas, tal es el caso de Gallup, la cual indica que el 85% de los colaboradores en todo el mundo admite que su empleo no les satisface y no se sienten comprometidos ni identificados con el mismo. Señalando que muchas personas en el mundo odian su trabajo y especialmente a su jefe. (Cepymenews, 2018).

Por otro lado, debido al creciente interés sobre la satisfacción laboral, surge la necesidad de realizar una investigación más a fondo sobre los mejores lugares de trabajo, así nace Great place to work en Los Estados Unidos y en la actualidad investiga a más de 45 países en todo el mundo.

En el 2018, Great place to work publicó la lista del top 10 de las mejores empresas peruanas para trabajar, ubicando dentro de los 3 primeros lugares a Marriott Perú, Hilton y DHL Express. Estas empresas se encuentran dentro del top debido a que se concentran en tener un equipo con vocación de servicio. Además, señalan que es importante la excelente

actitud y trabajo en equipo, ofreciendo un valor agregado a la experiencia que brindan a los clientes.

El hotel Marriot trabaja con la filosofía del negocio, la cual consiste en dar a los colaboradores un trato justo y con mucho confort, haciéndoles sentir cómodos y contentos. Sus colaboradores son lo más sólidos que tienen, es por eso que los mantienen motivados y felices. Esto favorece su clima laboral. (Great place to Word, 2018).

Según Robbins & Judge, (2013) La satisfacción en el trabajo como el sentimiento positivo respecto del trabajo propio, que resulta de una evaluación de sus características, pues la satisfacción representa una actitud en vez de un comportamiento.

Por otro lado, Chiavenato (2007) define la motivación en base a dos factores. En el ambiente externo y en el trabajo del individuo. Además, indica que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, o sea, que las respuestas hacia el trabajo eran diferentes cuando se sentía bien o cuando se sentía mal. La Teoría de la Motivación-Higiene, también conocida como Teoría de los dos Factores establece que los factores que generan insatisfacción en los trabajadores son de naturaleza totalmente diferente de los factores que producen la satisfacción.

Previo a un análisis al hotel Mariátegui, se observó que las áreas de recepción, Housekeeping y cocina poseen una disconformidad debido a las condiciones laborales que se les ofrece como: sueldos bajos, largas jornadas de trabajo, escasas oportunidades de ascenso, entre otros problemas que solo generan colaboradores insatisfechos y desmotivados. En muchos casos los colaboradores no cuentan con los implementos suficientes para cumplir con sus tareas laborales. Sin embargo, la empresa supervisa y exige continuamente la ejecución de sus funciones, haciendo que los colaboradores no se sientan valorados generando una insatisfacción por parte de ellos; siendo este uno de los motivos para que el hotel presenta ausentismo y rotación de los colaboradores.

Tal es así, que consideramos importante analizar la situación que afecta en la satisfacción laboral de los colaboradores, tomando como estudio a los colaboradores del hotel Mariátegui.

I.2. Formulación del problema

¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018?

I.3. Objetivos

I.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite Lima, 2018.

I.3.2. Objetivos específicos

O.E.1: Determinar la relación entre los retos del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite Lima 2018.

O.E.2: Determinar la relación entre las condiciones favorables del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018.

O.E.3: Determinar la relación entre la compatibilidad de persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018.

I.4. Hipótesis

I.4.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

I.4.2. Hipótesis específicas

H.E.1 Existe relación significativa entre los retos del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

H.E.2: Existe relación significativa entre las condiciones favorables del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018.

H.E.3: Existe relación significativa entre compatibilidad de persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

2.1. Tipo de investigación

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) el tipo de investigación es descriptiva porque busca explicar las propiedades, características y perfiles importantes de personas, grupos, comunidades, o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Y correlacional ya que su propósito es determinar la relación que exista entre dos o más variables.

2.2. Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

2.2.1 Población: Para Hernández, Fernández y Baptista (2014), una población es la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las entidades de la población poseen una característica en común la cual se estudia y se da origen a los datos de la investigación. En el Hotel Mariátegui & Suite, la población está conformada por 30 colaboradores.

2.2.2 Muestra: Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además que debe ser representativo de la población. La muestra es no probabilística; considerando que el tamaño de la población es relativamente pequeño, la estrategia de muestreo será captar como muestra al 100% de los integrantes de la población es decir los 30 colaboradores, realizándose así un censo; situación que nos brinda la máxima confiabilidad y el mínimo error de muestreo.

2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos

Se ha utilizado como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. Con el cual se busca medir la correlación entre la satisfacción laboral y la motivación laboral de los trabajadores. Para ello, se aplicará un cuestionario en base de 20 enunciados, donde la variable satisfacción laboral consta de 6 enunciados agrupados en 3 factores y 14 enunciados están enfocados a la variable motivación, agrupada en 7 factores, todo esto con el fin de conocer el nivel de satisfacción del colaborador frente a los factores motivacionales. **(ANEXO 1)**.

El cuestionario es una adaptación de la investigación de Bastardo (2014), cuyo principal propósito es mostrar la escala de satisfacción laboral dentro de la empresa. En base a este formato, se complementan los enunciados con las dimensiones de la satisfacción laboral y motivación laboral con la finalidad de analizar su relación.

2.4. Procedimiento

El método para analizar la información y realizar un análisis estadístico fue a través del programa SPSS, donde se plasmarán los resultados obtenidos en cuanto a la satisfacción laboral y motivación laboral en gráficos, con la finalidad de comprobar la hipótesis planteada.

El cuestionario de 20 enunciados se basó en una escala de Likert, la cual tiene 5 categorías.

Tabla 1: Interpretación de la Escala Likert

Tabla 1

Interpretación de la Escala Likert

Nivel de Likert	Significado
1	Totalmente Insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Altamente satisfecho

Fuente: Elaboración propia

Sin embargo, para una mejor interpretación de los resultados y obtener un resultado general por ambas preguntas de un solo factor, se adecuo la escala Likert a una escala valorativa de Baremo, la cual consiste en tres niveles:

Tabla 2: Escala valorativa Baremo

Tabla 2

Escala valorativa Baremo

NIVEL	VALOR
BAJO	1
MEDIO	2
ALTO	3

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

Bajo: se refiere a la categoría totalmente insatisfecha e insatisfecha. Esto indica que el nivel de satisfacción en cuando al enunciado es bajo.

Medio: Comprende a la categoría ni satisfecho ni insatisfecho, el cual indica que el nivel de satisfacción en cuando al enunciado es irrelevante para el colaborador. Es decir, no cumple con sus expectativas, pero tampoco le afecta.

Alto: Comprende a las categorías satisfecho y totalmente satisfecho. Lo cual refleja que el nivel de satisfacción frente al enunciado es alto

CAPÍTULO III. RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD

Tabla 3: Procesamiento de datos

Tabla N.3

Procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluidos	0	,0
	Total	30	100,0

Fuente: Spss V.23

Como se observa en la Tabla N.3 se han procesado correctamente 30 encuestas, sin que ninguno de ellos haya sido excluido.

Tabla 4: Confiabilidad con Alfa de Cronbach

Tabla N.4

Confiabilidad con Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	20

Fuente: Spss V.23

En la Tabla N.4 se tiene un alfa de cronbach de 0.887 lo cual expresa que el instrumento se encuentra en un nivel muy bueno. Asimismo, el instrumento es 88.7% confiable.

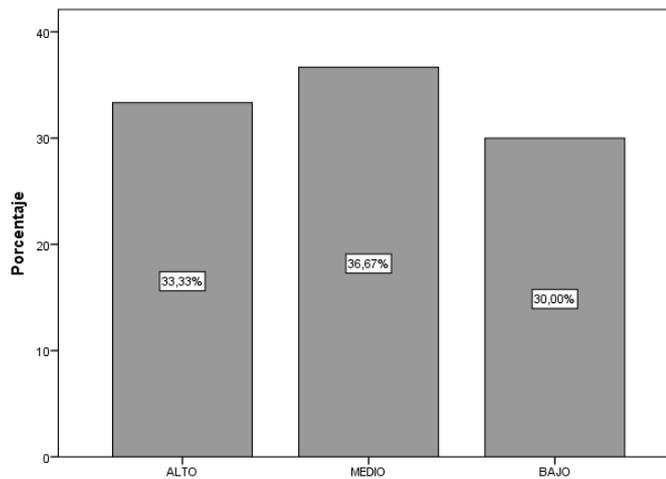
3.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO

3.2.1 Satisfacción

Tabla 5
Satisfacción laboral

SATISFACCIÓN LABORAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	10	33,3	33,3	33,3
	MEDIO	11	36,7	36,7	70,0
	BAJO	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 1. *Satisfacción laboral*



Fuente: Spss V.23

Interpretación:

El 36.7% de los colaboradores encuestados expresa que su nivel de satisfacción se encuentra en una escala valorativa de baremo media. Ya que, para ellos todavía hay muchas cosas por mejorar. Por otro lado, el 33.3% presenta una escala alta de satisfacción, quienes consideran que Mariátegui Hotel & Suite cuenta con las herramientas necesarias para que se sientan satisfechos plenamente con su trabajo.

Mientras que, el 30.00 % de los trabajadores considera la satisfacción en una escala baja.

3.2.1.1 Dimensión: Retos del trabajo

Tabla 6: Retos del trabajo de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018

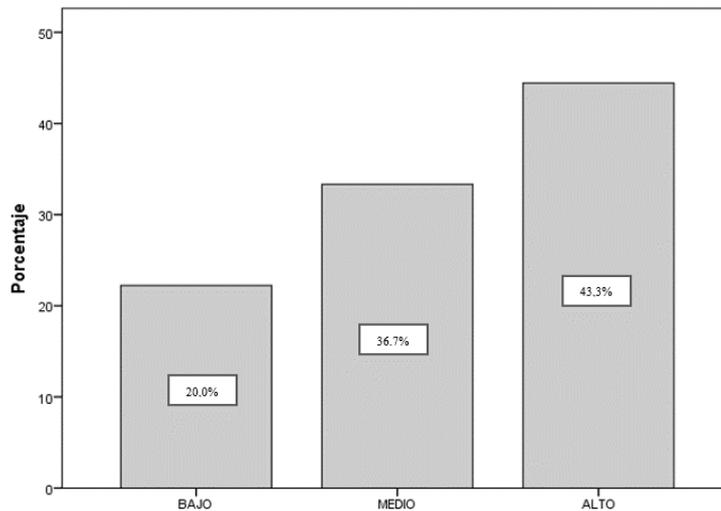
Tabla 6

Retos del trabajo de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018

RETOS DEL TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	13	43,3	43,3	43,3
	MEDIO	11	36,7	36,7	80,0
	BAJO	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 2. Retos del trabajo

Gráfico 2: Retos del trabajo



Fuente: Spss V.23

Interpretación:

El 43.3% de los trabajadores encuestados expresa que su nivel de motivación laboral frente a los retos del trabajo se encuentra en una escala valorativa de baremo alta. En algunos casos, los trabajadores siempre están expuestos a nuevos retos por las funciones que desempeñan en el hotel. Por otro lado, el 36.7% de los colaboradores

considera que los retos del trabajo están en una escala media. Mientras que, el 20% tiene una escala baja de motivación laboral frente a los retos en el trabajo, muchos de ellos consideran que el trabajo es rutinario y no tienen algo nuevo que aprender.

3.2.1.2 Dimensión: Condiciones favorables del trabajo

Tabla 7: Condiciones favorables del trabajo en Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018

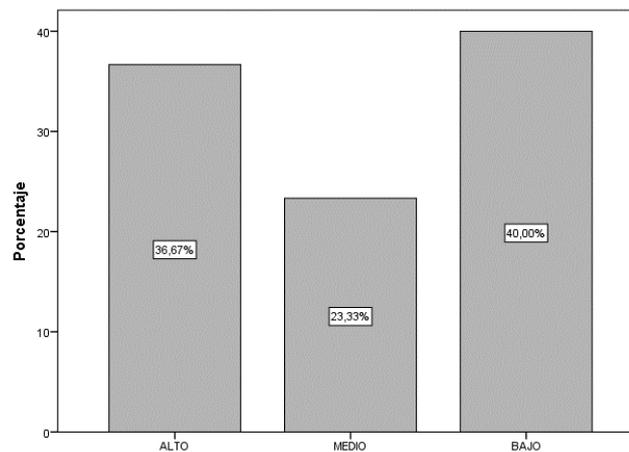
Tabla 7

Condiciones favorables del trabajo en Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018

CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	11	36,7	36,7	36,7
	MEDIO	7	23,3	23,3	60,0
	BAJO	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 3. *Condiciones favorables de trabajo*

Gráfico 3: Condiciones favorables de trabajo



Fuente: Spss V.23

Interpretación:

El 40% de los colaboradores expresa que su nivel de motivación laboral frente a las condiciones de trabajo está ubicado en una escala valorativa de baremo baja. Ellos consideran que no se les brinda el equipo y el espacio adecuado para cumplir con sus funciones. Por otro lado, el 36.7% de los trabajadores consideran que las condiciones favorables de trabajo presentan una escala alto. Asimismo, el 23.3% de los

trabajadores encuestados expresa que su nivel de motivación laboral frente a las condiciones favorables de trabajo se encuentra en una escala media; ellos consideran que poseen materiales básicos más no los suficientes.

3.2.1.3 Dimensión: Compatibilidad entre persona y puesto de trabajo

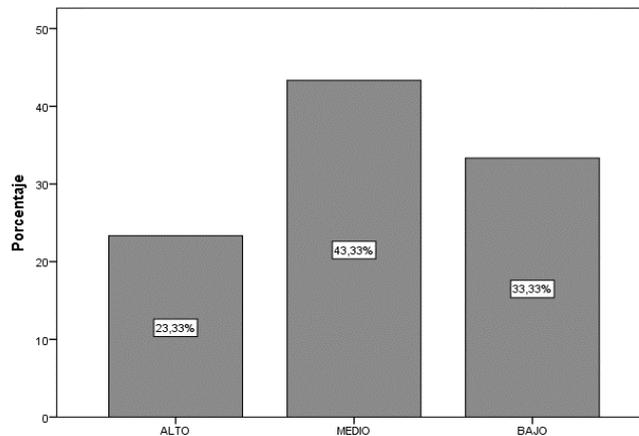
Tabla 8: Compatibilidad entre persona y puesto de trabajo

Tabla 8

Compatibilidad entre persona y puesto de trabajo

COMPATIBILIDAD ENTRE PERSONA Y PUESTO DE TRABAJO					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	7	23,3	23,3	23,3
	MEDIO	13	43,3	43,3	66,7
	BAJO	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Gráfico 4. *Compatibilidad entre persona y puesto de trabajo*



Fuente: Spss V.23

Interpretación:

El 43.33% de los trabajadores encuestados expresa que su nivel de motivación laboral frente a la compatibilidad entre persona y puesto de trabajo dentro de la empresa se ubica en una escala valorativa de baremo media. Esto indica que no existe una buena relación con su empleo y no les agrada del todo. Por otro lado, el 33.33% de los trabajadores lo consideran en una escala baja. Existen colaboradores que trabajan solo por necesidad más no porque deseen aprender y crecer profesionalmente en la

empresa. Por ende, no sienten una compatibilidad entre ellos y sus funciones. Sin embargo, solo el 23.33% de los trabajadores considera la compatibilidad entre persona y puesto de trabajo en una escala alta, este resultado es del área de recepción donde todas las personas que pertenecen a esa área son practicantes y aman su profesión.

3.2.2 Variable: Motivación

Tabla 5: Motivación de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018

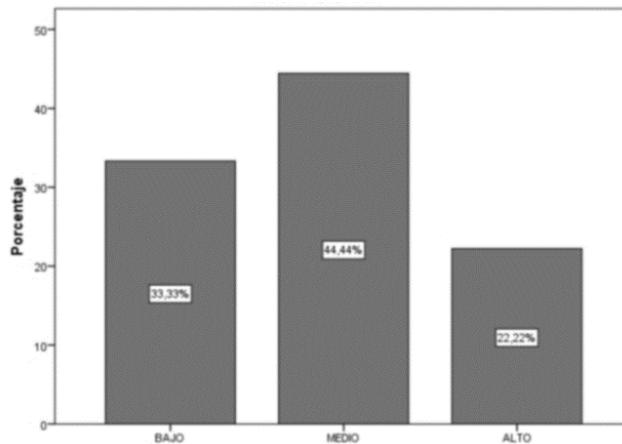
Tabla 9

Motivación de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018

		MOTIVACIÓN			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTO	7	22,22	22,22	22,22
	MEDIO	13	44,44	44,44	66,66
	BAJO	10	33,33	33,33	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Gráfico N.5: Motivación

Gráfico 1: Motivación



Fuente: Spss V.23

Interpretación:

El 44.44% de los trabajadores encuestados expresa que su nivel de motivación laboral; de acuerdo a la escala valorativa de baremo, se encuentra en un nivel medio. Por otro lado, el 33.33% señaló que tiene una escala baja de motivación, Sin embargo, solo el 22.22 % de los trabajadores considera la motivación en una escala alta.

4.3 ANÁLISIS INFERENCIAL

4.3.1 Hipótesis General

H0: La satisfacción laboral no se relaciona significativamente con la motivación laboral de los trabajadores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

H1: La satisfacción laboral se relaciona significativamente con la motivación laboral de los trabajadores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

Tabla N.10
Satisfacción y motivación laboral

		VAR_ SATISFACCIÓN	VAR_ MOTIVACIÓN
VAR SATISFACCIÓN	Correlación de Pearson	1	.512**
	Sig. (bilateral)		.004
	N	30	30
VAR MOTIVACIÓN	Correlación de Pearson	.512*	1
	Sig. (bilateral)	.004	
	N	30	30

Fuente: Spss V.23

Interpretación:

El sig = 0.004 < 0.05 entonces rechazo hipótesis nula y acepto la hipótesis alternativa. Es decir, la satisfacción laboral se relaciona significativamente con la motivación laboral de los trabajadores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

4.3.2 Hipótesis Específicas

H0: No existe relación significativa entre retos laborales del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

H1: Existe relación significativa entre retos laborales del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

Tabla 11: Primera hipótesis específica

Tabla 11.
Primera hipótesis específica

			RETOS DEL TRABAJO	MOTIVACIÓN
Rho de Spearman	RETOS DEL TRABAJO	Coeficiente de correlación	1,000	,772**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	MOTIVACIÓN	Coeficiente de correlación	,772**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con Rho de Spearman, obtuvimos un coeficiente de correlación 0,772 es decir que existe una correlación positiva alta entre retos del trabajo y la motivación. Así mismo, vemos que el nivel de significancia bilateral obtenido es menor a 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Es decir, hay evidencia estadística para afirmar que, existe relación significativa entre retos del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

H0: No existe relación significativa entre condiciones favorables de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

H1: Existe relación significativa entre condiciones favorables de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

Tabla 12: Segunda hipótesis específica

Tabla 12.
Segunda hipótesis específica

			CONDICIONES FAVORABLES DEL TRABAJO	MOTIVACIÓN
Rho de Spearman	CONDICIONES FAVORABLES DEL TRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,608**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	,608**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con Rho de Spearman, obtuvimos un coeficiente de correlación 0,608, es decir que existe una correlación positiva moderada entre las condiciones favorables del trabajo y la motivación. Así mismo, vemos que el nivel de significancia bilateral obtenido es menor a 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Es decir, hay evidencia estadística para afirmar que, existe relación significativa entre las condiciones favorables del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

H0: No existe relación significativa entre compatibilidad entre persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

H1: Existe relación significativa entre compatibilidad entre persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

Tabla 13: Tercera hipótesis específica

Tabla 13
Tercera hipótesis específica

		COMPATIBILIDAD ENTRE PERSONA Y PUESTO DE TRABAJO		
				MOTIVACIÓN
Rho de Spearman	COMPATIBILIDAD ENTRE PERSONA Y PUESTO DE TRABAJO	Coefficiente de correlación	1,000	,650**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	MOTIVACIÓN	Coefficiente de correlación	,650**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Con Rho de Spearman, obtuvimos un coeficiente de correlación 0,650, es decir que existe una correlación moderada entre compatibilidad entre persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral. Así mismo, vemos que el nivel de significancia bilateral obtenido es menor a 0,05; por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Es decir, hay evidencia estadística para afirmar que, existe relación significativa de la compatibilidad entre persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

4.1 Discusión

En este capítulo analizaremos la información recolectada mediante la encuesta. La cual fue aplicada a los 30 colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite para saber sobre su nivel de satisfacción laboral y motivación laboral.

La satisfacción laboral y la motivación laboral son esenciales en una empresa, ya que permiten tener trabajadores felices y cómodos dentro de su ambiente de trabajo.

De esta forma, la investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Se puede observar en la tabla N°10 que si existe relación entre la satisfacción laboral y la motivación laboral. Obteniendo como resultado 0.004, siendo este menor a 0.05, lo cual afirma la relación entre ambas variables. Confirmando así la hipótesis alternativa: La satisfacción laboral influye significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018. Esto se confirma con la investigación de Chávez (2016), donde obtuvieron un chi cuadrado de 35.25, en la prueba de su hipótesis, lo cual indica que la motivación se relaciona significativamente con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Agromolinos Industriales Anderson E.I.R.L. Huanchaco – 2016. Asimismo, el autor considera que es importante desarrollar talleres de motivación en la empresa, con el objetivo de reforzar en los trabajadores el compromiso e identificación. La cual, también es una de nuestras recomendaciones para la empresa hotelera.

Por otro lado, el gráfico N°2 sobre los retos del trabajo, indica que un 43,3% de los colaboradores lo considera en un nivel alto, algunos colaboradores consideran que si asumen tareas diferentes y aprenden cosas nuevas. Por otro lado, Cerna, M. & Celidonio, Y. (2014) en su tesis, analizaron la variable Motivación, dividiéndolo en 7 dimensiones. Dentro de ellas, obtuvieron como resultado que en la dimensión desarrollo profesional y

autorrealización el 52.8% de los trabajadores la considera en un nivel muy bajo, y el 28.5% que está en un nivel bajo y sólo un 15.4% opina que está en un nivel alto. Esto refleja que sus trabajadores no consideran que puedan hacer línea de carrera en la empresa y por ende no están expuestos a nuevos retos en el trabajo.

El gráfico N°3 sobre las condiciones favorables de trabajo, nos indica que un 40% considera esta dimensión en un nivel bajo. Esto se debe a que no se les brinda el equipo y el espacio adecuado para desarrollar sus funciones. Sin embargo, en la tesis de Rosas (2016), quien realizó su tesis sobre la motivación y satisfacción laboral del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social de Lima, trabajó con las variables motivación y satisfacción laboral, dividiendo la Satisfacción en 10 dimensiones, dentro de sus resultados, obtuvo que el 51.3% del personal del Fondo de cooperación para el Desarrollo Social manifestó estar satisfecho respecto a las condiciones de trabajo, mientras que el 48.7% manifestó que un nivel bajo de satisfacción respecto a las condiciones de trabajo.

Asimismo, en el gráfico N°4, se obtuvo que un 43,33% de los colaboradores consideran que la compatibilidad entre persona y su puesto de trabajo está en un nivel medio, Esto indica que no existe una buena relación con su empleo y no les agrada del todo. A su vez, la tabla N°13, afirma que existe relación significativa de la compatibilidad entre persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018. Mientras que, en el estudio realizado por López (2014), la autora trabajó con la dimensión distribución adecuada de trabajo, donde el 50% de los trabajadores están conformes con la distribución que se les brinda respecto sus funciones y existe una buena organización para que todos cumplan con sus tareas.

4.2 Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos a través de las encuestas, se determinó que la satisfacción laboral influye significativamente en la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Basándonos en la tabla N°10, la cual confirma dicha hipótesis, Asimismo, se confirma que las dimensiones de la satisfacción laboral son

importantes para mantener un buen nivel de motivación laboral en los colaboradores de este hotel, por lo que, confirmamos que existe una influencia entre ambas variables de estudio.

Por otro lado, se confirmó el primer objetivo específico. La tabla N° 11, indica que existe una relación significativa entre los retos del trabajo y la motivación laboral del colaborador de Mariátegui Hotel & Suite. Para los colaboradores es importante aprender nuevos conocimientos o lograr un ascenso para sentirse motivado.

De acuerdo a la Tabla N° 12, podemos confirmar el segundo objetivo específico. Es decir, las condiciones favorables del trabajo se relacionan con la motivación laboral de los colaboradores, Para el personal es fundamental contar con el equipo y/o materiales necesarios para realizar un correcto trabajo, considerando también un buen lugar y espacio cómodo que sea seguro para poder desempeñarse.

A la vez, se pudo confirmar el tercer objetivo específico, si existe relación significativa entre la compatibilidad de persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, los colaboradores consideran que es muy importante sentirse identificado y a gusto en su área de trabajo. En el hotel muchos suelen trabajar solo por su certificado de prácticas, lo cual hace que muchos de ellos desempeñen funciones que no son su especialidad, ni donde ellos se sientan cómodos con sus funciones, pero lo aceptan solo con obtener un beneficio.

REFERENCIAS

- Bastardo (2014) Satisfacción laboral del personal administrativo de la universidad nacional experimental de Guayana, Venezuela. Recuperado de: http://fondoeditorial.uneg.edu.ve/strategos/numeros/s12/s12_art01.pdf
- Cepymenews (2018) Solo el 15% de los trabajadores se siente comprometidos con sus empleos. Madrid. Recuperado de <https://cepymenews.es/solo-15-por-ciento-trabajadores-se-sienten-comprometidos-con-sus-empleos/>
- Cerna, M. & Celidonio, Y. (2014). La teoría motivacional de los dos factores de Herzberg y el desempeño laboral de los trabajadores en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Huaraz, 2013. Recuperado de: <http://repositorio.unasam.edu.pe/bitstream/handle/UNASAM/904/MIAQUI%20VIANOR%20CERNA-YADINE%20ENITH%20CELIDOLIO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Chacón (2015). Ambiente de trabajo como factor de motivación para los empleados. Obtenido de gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/ambiente-de-trabajo-como-factor-de-motivacion-para-los-empleados/>
- Chávez (2016) El nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral en la empresa Agro molinos industriales Anderson E.I.R.L., huanchaco – 2016. Recuperado de: <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9784/Ch%c3%a1vez%20L%c3%b3pez%20Wilson.PDF?sequence=1&isAllowed=y>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. México: Mcgraw.
- Clavería, A. (2009). La importancia de reconocer a los empleados. Recuperado de: <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- Great place to work (2018) Los mejores lugares para trabajar 2018. Perú. Recuperado de: <https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores/2018>.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) Metodología de la Investigación 6° edición. Recuperado de:
<http://64.227.15.180:8080/bitstream/handle/123456789/7/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lopez (2014) Satisfacción de los empleados en el hotel Mesón del molino de la ciudad de Puebla, (Tesis de licenciatura). Recuperado de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lhr/lopez_p_c/

Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: PRENTICE HALL.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>

Rosas (2016) Motivación y satisfacción laboral del personal del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social. Lima, 2016. Recuperado de:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9092/Rosas_OAO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Talero, M. (2013). la descripción de los puestos de trabajo. Obtenido de <http://www.gbsrecursoshumanos.com/blog/para-que-sirve-la-descripcion-de-puestos-de-trabajo/>

Turismo (2017). Programa de calidad moderniza. Obtenido de [gob.mx: https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-moderniza](https://www.gob.mx/sectur/acciones-y-programas/programa-de-calidad-moderniza)

- **ANEXOS**

o **ANEXO N°1: CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL
Y MOTIVACIÓN EN MARIÁTEGUI HOTEL & SUITE**

- Lea el cuestionario atentamente y ante cualquier duda puede hacer la consulta respectiva
- Solo puede marcar una alternativa por pregunta.
- El cuestionario es anónimo, por lo cual es importante que responda con sinceridad

Este cuestionario servirá para medir diferentes aspectos a los que usted deberá marcar con una “X” en la respuesta que considere la más adecuada.

Complete la siguiente información:

Edad: _____

Género: _____

Tiempo que labora en la Empresa: _____

Hotel donde Labora: _____

Área a la que pertenece: _____

Marque según; ¿Cuál es su nivel de satisfacción frente a...:	Totalmente Insatisfecho	Insatisfecho	Ni Insatisfecho Ni Satisfecho	Satisfecho	Totalmente Satisfecho
FACTORES HIGIÉNICOS					
1. Las retribuciones económicas que recibe según las actividades que realiza en el trabajo					
2. El sueldo que recibe en función al mercado					
3. La relación en las actividades laborales con los compañeros de trabajo					
4. La comunicación entre los compañeros de trabajo.					
5. El aporte del entorno físico para el bienestar y la eficiencia del área de trabajo					
6. El abastecimiento de los equipos y materiales para el desarrollo de las actividades laborales					
7. La relación con el supervisor de área					
8. La calificación de las tareas por parte del supervisor					
9. La seguridad para desarrollar las tareas laborales.					
10. Los estándares establecidos para la gestión de la seguridad en el trabajo					
FACTORES DE MOTIVACIÓN					
11. Las capacitaciones realizadas por la empresa según la especialidad del área.					
12. Las posibilidades de línea de carrera que ofrece la empresa.					
13. El reconocimiento económico por su desempeño laboral. (Bonos, Comisiones, Vales, etc.)					
14. El reconocimiento no económico por su desempeño laboral (Certificados, Diplomas, Menciones, etc.)					

RETO DEL TRABAJO					
15. La distribución de las cargas y tareas de trabajo.					
16. La retroalimentación del jefe directo sobre el trabajo realizado					
CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO					
17. El horario de trabajo establecido por la empresa					
18. El ambiente laboral que existe en la empresa					
COMPATIBILIDAD ENTRE PERSONA Y SU PUESTO DE TRABAJO					
19. Las tareas y funciones encomendadas en el área de trabajo de acuerdo a las habilidades y experiencia laboral.					
20. La carga de actividades encomendadas al puesto al cual se desempeña.					

○ ANEXO N°2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “LA SATISFACCIÓN LABORAL Y LA MOTIVACIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE MARIÁTEGUI HOTEL & SUITE. LIMA 2018”							
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIÓN	INDICADOR	TIPO DE INV.	INSTR. DE COLECTA DE DATOS
<p>Problema general:</p> <p>¿De qué manera la satisfacción laboral se relaciona con la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018?</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación significativa entre la satisfacción laboral y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La satisfacción laboral 	<ul style="list-style-type: none"> • Reto en el trabajo • Condiciones favorables de trabajo • Compatibilidad entre persona y puesto de trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de funciones • Retroalimentación del desempeño • Jornada de trabajo justas • Ambiente placentero • Aptitudes • Salarios y Beneficios • Relación con los compañeros • Recursos 	<ul style="list-style-type: none"> • Por el propósito: básica fundamental. • Por el enfoque: cuantitativa • Por el nivel: Correlacional 	<ul style="list-style-type: none"> • Encuesta

			<ul style="list-style-type: none"> ● La motivación 	<ul style="list-style-type: none"> ● Factores higiénicos ● Factores de Motivación. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Relación con el supervisor ● Seguridad Laboral ● Desarrollo Profesional ● Reconocimientos 		
Problemas Específicos			Objetivos Específicos			Hipótesis Específicas	
<p>P.E.1: ¿De qué manera se relacionan los retos del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite Lima 2018?</p> <p>P.E.2: ¿De qué manera se relacionan las Condiciones Favorables del trabajo Y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite Lima 2018?</p> <p>P.E.3: ¿De qué manera se relaciona la compatibilidad de persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite Lima 2018?</p>			<p>O.E.1: Determinar la relación entre los retos del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite Lima 2018.</p> <p>O.E.2: Determinar la relación entre las condiciones favorables del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018.</p> <p>O.E.3: Determinar la relación entre la compatibilidad de persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018.</p>			<p>H.E.1 Existe relación significativa entre los retos del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite, Lima 2018.</p> <p>H.E.2: Existe relación significativa entre las condiciones favorables del trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018.</p> <p>H.E.3: Existe relación significativa entre compatibilidad de persona y su puesto de trabajo y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018.</p>	

Población Y Muestra	Justificación
<ul style="list-style-type: none"> ● Población La población está conformada por los 30 Colaboradores De Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018. ● Muestra Considerando el tamaño de la población relativamente pequeña, la estrategia de muestreo será captar como muestra Al 100% de los integrantes de la población. Es decir, los 30 colaboradores, situación que nos brinda la máxima confiabilidad y el mínimo error de muestreo. ● Tipo De Muestreo: No Probabilístico 	<p>Esta Investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la satisfacción laboral y la motivación laboral de los colaboradores de Mariátegui Hotel & Suite. Lima, 2018. Se realizó debido a que se observaron diferentes aspectos negativos dentro de la empresa que afectaban dichas variables.</p> <p>De esta manera, la presente tesis es de gran relevancia e interés para la empresa, Ya que, después de aplicar el instrumento se pudo identificar que dimensiones de la satisfacción afectan más a los colaboradores. De esta manera, la empresa pueda trabajar y mejorar en ellos y tener colaboradores más motivados.</p> <p>Toda la información utilizada servirá de base para otras investigaciones con las mismas variables. Asimismo, será de gran utilidad para los estudiantes y empresas del rubro como base informativa.</p>

ANEXO N°3: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN DEL CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
SATISFACCIÓN LABORAL	Según (Robbins, 2009), define la satisfacción laboral como el conjunto de actitudes generales del individuo hacia su trabajo	Reto del trabajo	Desarrollo de funciones
			Retroalimentación del desempeño
		Condiciones favorables de trabajo	Jornada de Trabajo justas
			Ambiente Placentero
Compatibilidad entre persona y puesto de trabajo	Aptitudes		

VARIABLE	DEFINICIÓN DEL CONCEPTO	DIMENSIONES	INDICADORES
MOTIVACIÓN LABORAL	(Chiavenato, 2007) describe en su libro la teoría de Herzberg, la cual propone una teoría de la motivación en el trabajo, esta se caracteriza por dos tipos de necesidades que afectan de manera diversa el comportamiento humano.	Factores Higiénicos	Salarios y Beneficios
			Relación con los compañeros
			Recursos en el área de trabajo
			Relación con el supervisor
			Seguridad Laboral
		Factores de Motivación	Desarrollo profesional
			Reconocimientos