



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“ESTRATEGIAS PARA LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DEL AREA DE A&B DEL HOTEL CASA ANDINA - MIRAFLORES 2024”

**Trabajo de suficiencia profesional para optar el título
profesional de:**

Licenciada de Administración y Servicios turísticos

Autor:

Sthefany Alexandra Ricra Soto

Asesor:

Mg. Marianella Silvia Conde Gonzales

0000-0001-7064-1506

Lima - Perú

2024

Estrategias para la satisfacción laboral de los colaboradores del área de A&B del hotel Casa Andina - Miraflores 2024

Informe de Similitud






13% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía

Fuentes principales

- 12%  Fuentes de Internet
- 5%  Publicaciones
- 7%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Estrategias para la satisfacción laboral de los colaboradores
del área de A&B del hotel Casa Andina - Miraflores 2024
Tabla de contenido

Dedicatoria	3
Agradecimiento	4
Índice de Figuras	6
RESUMEN EJECUTIVO	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	24
CAPITULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA	32
CAPITULO IV: PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DEL AREA DE A&B.....	35
CAPÍTULO V. RESULTADOS	54
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	67
REFERENCIAS	69

Índice de Figuras

Ilustración 1: Tipo de Habitaciones	11
Ilustración 2: Áreas de Casa Andina Premium	11
Ilustración 3 :Servicios salones de eventos	12
Ilustración 4: Tabla de los departamentos y colaboradores de la empresa	13
Ilustración 5:Mapa de hoteles Casa andina.....	14
Ilustración 6: Restaurantes Casa andina.....	14
Ilustración 7: Horarios de atención Casa andina.....	15
Ilustración 8: Categoría Socio Life	15
Ilustración 9: Categoría Socio Life	16
Ilustración 10 Categoría Socio Life	16
Ilustración 11 Categoría Socio Life	17
Ilustración 12: Organigrama	18
Ilustración 13: Organigrama área corporativa.....	19
Ilustración 14 Organigrama Gerentes y CEO	20
Ilustración 15 Logotipo	21
Ilustración 16 Pagina Web	21
Ilustración 17 Red Social Instagram	22
Ilustración 18 Control de colaboradores según ventas.....	41

Estrategias para la satisfacción laboral de los colaboradores
del área de A&B del hotel Casa Andina - Miraflores 2024

Ilustración 19 Control de colaboradores según ventas.....	42
Ilustración 20 : Ganador por ventas	42
Ilustración 21 Concursos mensuales	43
Ilustración 22 : Premiaciones	44
Ilustración 23 Capacitaciones.....	48
Ilustración 24 Manual de capacitación.....	49
Ilustración 25 Funciones según turno área de eventos.....	50
Ilustración 26 Horarios.....	52
Ilustración 27 Cuadro de horas extras:.....	52

Estrategias para la satisfacción laboral de los colaboradores del área de A&B del hotel Casa Andina - Miraflores 2024 **RESUMEN EJECUTIVO**

Esta investigación está fundamentada en la formulación de estrategias y tácticas para la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa Casa Andina Premium Miraflores en el área de Alimentos y Bebidas, empresa hotelera número uno líder en el mercado nacional en Lima, Perú, partiendo del análisis del clima laboral por solicitud del investigador y en base a mi experiencia laboral en dicha empresa, el cual expondrá falencias de la organización en torno a esta variable y en base a ello se diseñará un plan estratégico para su ejecución. Este informe fue realizado en base a 20 interrogantes mediante una escala tipo Likert con valores que van de 1 como totalmente en desacuerdo (satisfacción nula) y 5 como totalmente de acuerdo (satisfacción máxima) en la cual participaron 30 colaboradores del área, los cuales representa el 100% del total poniendo a prueba nuestro plan.

Con la información obtenida se procedió a realizar una investigación e identificación de los factores que más afectan de manera negativa la satisfacción en el trabajo los cuales se encuentran en las relaciones interpersonales, crecimiento profesional, desarrollo y capacitaciones, remuneración y horas de trabajo reconocimientos y recompensas. En consecuencia, se plantea fortalecer el ambiente laboral y el bienestar de los colaboradores a través de programas de capacitación, concursos con incentivos, compensación de horas, motivación para nuevos líderes dentro del área para el crecimiento profesional en algún hotel que comprenda casa andina y utilización de herramientas visuales para la comunicación efectiva laboral

Palabras clave: Plan estratégico, satisfacción laboral, Alimentos y bebidas

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N°048-2020-CONCYTEC-P que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto (ALICIA) administrado por el pliego Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - CONCYTEC y la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Estrategias para la satisfacción laboral de los colaboradores
del área de A&B del hotel Casa Andina - Miraflores 2024
REFERENCIAS

Bravo Rojas, L. M., Egusquiza Rodriguez, M. J., Ruiz Choque, M., & Manrique Nugent, M. A. L. (2023). Clima organizacional en las pymes del sector comercio de la ciudad de Ayacucho. *Revista Venezolana de Gerencia*, *28*(101), 171–184. Recuperado de:
<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.12>

Casa Andina. (s.f.). ¿Quiénes somos? Recuperado de:
<https://www.casaandina.com/es/quienes-somos>

Casa Andina. (s.f.). *Misión, visión y valores*. Recuperado de:
<https://www.casa-andina.com/>

Casa Andina. (s.f.). “Restaurantes”. Recuperado de <https://www.casa-andina.com/es/restaurantes>

Castillo Vélez, J. K., & Llaxacondor Pérez, C. S. (2022). Calidad del servicio en el proceso alimentos y bebidas de un hotel en Ecuador. “Universidad y Sociedad”, 14(3), 61–71.
<https://www.redalyc.org/journal/5885/588561702008/html/>

De La Cruz, A. (2020). “Nivel de Satisfacción Laboral y Compromiso Organizacional del Personal de Contacto de un Hotel de 5 Estrellas con Gestión en RSE en el distrito de Miraflores” [Tesis de licenciatura, Universidad Científica del Sur].
<https://repositorio.cientifica.edu.pe/handle/20.500.12805/1078>

Estrategía, G., Farías, D. H., & Murillo, M. M. D. L. S. (2021). “Satisfacción laboral: Caso de estudio hotel “El Marqués” del cantón Atacames durante el año 2021” [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Ecuador].
<https://repositorio.puce.edu.ec/server/api/core/bitstreams/6df253c6-377b-403f-a9b0-825801d3a5af/content>

Gallup, Inc. (2023). “State of the global workplace: 2023 report”. Gallup.
<https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx#ite-645944>

- Estrategias para la satisfacción laboral de los colaboradores del área de A&B del hotel Casa Andina - Miraflores 2024
Gamboa, G. (2023, marzo 31). Solo 3 de cada 10 trabajadores están satisfechos con su sueldo. “RPP Noticias”://rpp.pe/economia/economia/solo-tres-de-cada-10-trabajadores-esta-satisfecho-con-su-sueldo-noticia-1506114
- García-Méndez, S., Fontalvo-Ballestas, Y. C., & Marín-Guarín, L. C. (2021). Satisfacción laboral en establecimientos hoteleros: caso de estudio aplicado en Bucaramanga, Santander (Colombia). “Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio”, 5(1), 147–158. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7989250>
- Herrera Reyes, D. Z. (2022). “La Motivación y su Correlación con el Reconocimiento Laboral Enfocada en una Empresa del Sector Hotelero de la Ciudad de Durango, México”. <https://ri.ujat.mx/handle/200.500.12107/4328>
- Lagos, A. (2024). Todo lo que tienes que saber sobre el departamento de alimentos y bebidas en un hotel. <https://www.mews.com/es/blog/alimentos-y-bebidas-de-un-hotel>
- LoopGranada. (s.f.). El bienestar laboral en cifras: lo que revelan las estadísticas sobre nuestra calidad de vida en el trabajo. “LoopGranada”. <https://loopgranada.com/el-bienestar-laboral-en-cifras-lo-que-revelan-las-estadisticas-sobre-nuestra-calidad-de-vida-en-el-trabajo/>
- Martins, J. (2025). Strategic planning. Recuperado de: <https://asana.com/es/resources/strategic-planning>
- Maslow, A. (1991). “Motivación y personalidad”. Ediciones Díaz Santos. <https://batalloso.com/wp-content/uploads/2021/09/Maslow-Abraham-Motivacion-Y-Personalidad.pdf>
- Padilla Lugo, J. I., & González Hernández, J. R. (2020). Comportamiento de ciudadanía organizacional y satisfacción laboral en empleados del sector hotelero de Zacatecas (México). “Estudios y Perspectivas en Turismo”, 29(2), 605–626. https://www.scielo.org.ar/scielo.php?pid=S1851-17322020000200605&script=sci_arttext
- Quispe, R., Franco, V., Paredes, Y., & Mendoza, K. (2024). Planeamiento estratégico como

Estrategias para la satisfacción laboral de los colaboradores del área de A&B del hotel Casa Andina - Miraflores 2024 instrumento de gestión en instituciones educativas públicas. Aula Virtual, 5(12), e281.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.11062702>

Rojas Burga, Y. Y., & Tipacti Macedo, J. A. (2024). Ausencia de los perfiles de puesto y su impacto en el desempeño y satisfacción laboral en la empresa VILLFIG Inversiones SA. <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/674795>

Salazar, L. (2019). “Satisfacción laboral y desempeño”. Recuperado de: https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacci%C3%B3n%20laboral_desempe%C3%B1o.pdf

Sánchez-Galván, F., Bautista-Santos, H., Romero-Romero, Y., & Altamirano-Herrera, M. X. (2024). El enfoque prospectivo: factores cualitativos que tienen un impacto en la satisfacción laboral de los empleados. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores, 12(Edición Especial, diciembre), Artículo 4453. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v12i.4453>

Stakeholders. (2024, agosto 27). El 42% de los peruanos no está satisfecho con su centro laboral: ¿Qué valoran los trabajadores? Stakeholders. Recuperado de. <https://stakeholders.com.pe/stakeholders/el-42-de-los-peruanos-no-esta-satisfecho-con-su-centro-laboral-que-valoran-los-trabajadores/>Taica, A. A., Cruzado, J. G., & Sánchez, A. H. (2023). Planeamiento estratégico y su impacto en la administración pública. Revista Venezolana de Gerencia: RVG, 28(102), 477–498.

Uribe Zoranovic, V. (2021). “Desarrollo de un plan estratégico para incrementar la satisfacción del cliente mediante la mejora del compromiso de los trabajadores y el clima laboral de un hotel de cuatro estrellas en la ciudad de Cusco” [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/047b35eb-6e36-4922-a122-c14dbaea2795/content>

Valladolid Jiménez, K. L. (2022). “Satisfacción laboral de las MYPES, sector servicio, rubro restaurantes: caso "Los Delfines" – Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020” [Tesis de licenciatura, Universidad Católica los Ángeles de Chimbote]. <https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/29362>

Estrategias para la satisfacción laboral de los colaboradores del área de A&B del hotel Casa Andina - Miraflores 2024
Vega, E. M. R., Salgado, M. V., & Miramontes, B. L. M. (2023). Comunicación y su relación con la satisfacción laboral y compromiso organizacional en el sector hotelero. Tsafiqui: Revista científica en ciencias sociales, 13(20), 2.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9016285>