



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DE
SERVICIO DE LOS COLABORADORES DEL HOTEL DOS DE MAYO
DE LA CIUDAD DE CAJAMARCA, 2018”

Tesis para optar el título profesional de:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Autor:

Br. Grecca Esther Franshesca Augusto Quispe

Asesor:

Dr. Isaías Armando Montenegro Cabrera

Cajamarca - Perú

2018

Tabla de contenidos

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTO	3
ÍNDICE DE TABLAS.....	5
ÍNDICE DE FIGURAS.....	6
RESUMEN.....	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO II. METODOLOGÍA	23
CAPÍTULO III. RESULTADOS	35
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	41
REFERENCIA.....	45
ANEXOS.....	47

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1:</i> Operacionalización de la variable Satisfacción Laboral.....	23
<i>Tabla 2:</i> Operacionalización de la variable Calidad de Servicio	24
<i>Tabla 3:</i> Colaboradores del Hotel dos de Mayo	27
<i>Tabla 4:</i> Puntuación de la Escala de Satisfacción Laboral	29
<i>Tabla 5:</i> Puntuación de la Escala de Calidad de Servicio.....	31
<i>Tabla 6:</i> Coeficiente de Correlación rho de Spearman sobre la Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio	35
<i>Tabla 7:</i> <i>Correlación de la Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio</i>	36
<i>Tabla 8:</i> Coeficiente de Correlación Rho de Spearman sobre la dimensión Factor Higiénico de la Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio	37
<i>Tabla 9:</i> <i>Correlación de la dimensión Factor Higiénico de Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio</i>	38
<i>Tabla 10:</i> Coeficiente de Correlación Rho de Spearman sobre la Dimensión Factor Motivacional de la Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio	39
<i>Tabla 11:</i> <i>Correlación de la Dimensión Factor Motivacional de la Satisfacción Laboral y la Calidad de Servicio</i>	40

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1:</i> Esquema del diseño de investigación con las variables de estudio.....	26
<i>Figura 2:</i> Escala correlación Rho de Spearman	34

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la satisfacción laboral y sus dimensiones, con la calidad de servicio en los colaboradores del Hotel Dos de Mayo de la ciudad de Cajamarca 2018. El presente estudio contó con una muestra de 20 colaboradores. La investigación es de tipo descriptivo correlacional, así mismo, es una investigación en la que las variables no son manipuladas. Se empleó como instrumento de recolección de datos los cuestionarios a fin de obtener opiniones de los colaboradores del hotel. La validez de estos instrumentos fue dados a través del juicio de experto y luego se determinó la fiabilidad por medio del alfa de Cronbach, para luego determinar la relación a través de Spearman. La variable de satisfacción laboral contó con las dimensiones de factores higiénicos y motivacionales; la variable calidad de servicio contó con las dimensiones de confiabilidad, recursos tangibles, garantía, cortesía y amabilidad, y comunicación. Para el procesamiento de datos se utilizó el programa SPSS vs 24.

De los resultados se concluye que existe relación positiva fuerte entre la satisfacción laboral con la calidad de servicio en los colaboradores del Hotel Dos de Mayo de la ciudad de Cajamarca año 2018. Así también, podemos decir que existe relación positiva fuerte entre la dimensión factor higiénico de la satisfacción laboral con la calidad de servicio en los colaboradores del Hotel Dos de Mayo de la ciudad de Cajamarca año 2018. Por último, tenemos que existe relación positiva moderada entre la dimensión factor motivacional de la satisfacción laboral con la calidad de servicio en los colaboradores del Hotel Dos de Mayo de la ciudad de Cajamarca año 2018.

ABSTRACT

The objective of the present investigation was to determine the relationship between job satisfaction and its dimensions, with the quality of service in the employees of the Hotel Dos de Mayo in the city of Cajamarca 2018. This study included a sample of 20 employees. The investigation is of correlational descriptive type, likewise, it is a research in which the variables are not manipulated. The questionnaires were used as a data collection instrument in order to obtain opinions from the hotel employees. The validity of these instruments was given through expert judgment and then the reliability was determined by means of Cronbach's alpha, to later determine the relationship through Spearman. The variable of job satisfaction counted on the dimensions of hygienic and motivational factors; the variable quality of service had the dimensions of reliability, tangible resources, guarantee, courtesy and kindness, and communication. The SPSS vs 24 program was used to process data.

From the results it is concluded that there is a positive relationship between job satisfaction and the quality of service in the employees of the Hotel Dos de Mayo in the city of Cajamarca in 2018. Also, we can say that there is a positive relationship between the hygienic factor dimension of the Job satisfaction with the quality of service in the employees of the Hotel Dos de Mayo in the city of Cajamarca in 2018. Finally, we have a positive relationship between the motivational factor dimension of job satisfaction and the quality of service in the Hotel's employees Dos de Mayo in the city of Cajamarca, 2018.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales

REFERENCIA

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. 5ta ed.* Venezuela: Episteme.
- Berry, L. L. (1996). *Un buen servicio ya no basta.* Colombia: Norma S.A.
- Carvajal, M., & Jimenez, E. (2016). *Estudio de la Satisfacción laboral en los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena.* Obtenido de Tesis para optar el título de Administrador de Empresas:
<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3986/1/ESTUDIO%20DE%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20EN%20LOS%20EMPLEADOS%20DEL%20SAN%20L%C3%81ZARO%20ART%20LIFESTYLE%20HOTEL%20EN%20CARTAGE.pdf>
- Chiavenato, I. (2002). *Administración de recursos humanos. 5ª Edición.* Colombia: Mc Grw Hill.
- Dolors Setó, P. (2004). *De la Calidad de Servicio a la Fidelidad del Cliente. 1era Edición.* Madrid: ESIC.
- García, J. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima.* Obtenido de Tesis para optra el título de Licenciada en Psicología con mención en Psicología Social: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/12301>
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SpSS for Windows step by step:a simple Guide and Reference 11.0 Update 4ª ed.* Boston: Allyn & Bacon.
- Gil, G. (2013). *La empresa basada en equipos humanos. 1ª Edición.* Barcelona: MArcombo S.A.
- Gronroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 36-44.
- Heredia, J. (2017). *Satisfacción Laboral y su Relación con la Calidad de Servicio del Cliente Interno del Hotel Convención, Año 2017.* Obtenido de Tesis para optar el título de Licenciado en Administración en Turismo y Hotelería: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/10015>
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación. 6ta ed.* México: MCGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* México: McGraw-Hill.
- Herzberg, F. (1999). *El trabajo y la naturaleza del hombre.* Mexico: Seix Barral.
- Horovitz, J. (1991). *La calidad del servicio.* España: McGraw-Hill.
- Ishikawa, I. (1989). *¿Qué es el Control de Calidad?. La modalidad japonesa.* La habana: Edición Revolucionaria.

- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo. Manual de psicología industrial y organizacional*. Pág 165. Chicago: Rand McNally College.
- Manosso, F., Goncalvez, J., Alves, t., & Verena. (2013). *redalyc*. Obtenido de El empleado como gestor de las emociones de los huéspedes: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180725735001>
- Martillo, J. (2018). *Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso*. Obtenido de Tesis para optar de Maestro en Administración de Empresas: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9870>
- Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral. *Universidad de Complutense. Facultad de psicología*, 293.
- Olivares, C. (2017). *Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive del distrito de Miraflores - Lima, 2017*. Obtenido de Tesis para optar el título de Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/16439?show=full>
- Palma, S. (2000). Motivación y clima laboral en personal de entidades universitarias. *Revista de investigación en Psicología de la Universidad Mayor de San Marcos*, 87.
- Parra, M. (2013). Importancia de la Calidad del Servicio al Cliente un pilar en la Gestion Empresarial. *El Buzon de Pacioli Revista del Departamento de Contaduria y Finanzas publicada por el instituto tecnologico de Sonora*, 7.
- Robbins. (1999). *Comportamiento Organizacional. 8° edición*. México: Prentice-Hall.
- Robbins, S. (2000). *Comportamiento Organizacional. 7° edición*. México: Prentice-Hall.
- Sánchez, S., Fuentes, F., & Artacho, C. (2008). Rankings internacionales de satisfacción laboral. *Factor Humano*, 60-61.
- Steffnaell, I., Arteta, Y., & Noda, M. (2017). *redalyc*. Obtenido de La satisfacción del cliente interno en pequeñas empresa y medianas empresas hoteleras: <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181552082003.pdf>
- Vásquez, M., López, T., & Sánchez, S. (2007). *redalyc*. Obtenido de La satisfacción laboral en empresas hoteleras: <https://www.redalyc.org/pdf/276/27611203.pdf>
- Zeithaml, Berry, & Parasuraman. (1991). *Marketing en las empresas de servicio. 1era Edición*. Bogotá: Norma S.A.