



UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE

# FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración y Servicios Turísticos

“SATISFACCIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON  
LA PERCEPCIÓN DE LA PRODUCTIVIDAD QUE  
POSEEN LOS COLABORADORES DEL HOTEL  
“HAUSEN”, TRUJILLO AÑO 2019”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración y Servicios Turísticos

Autora:

Laly Stella Vera Sanchez

Asesor:

Dra. Patricia Ismary Barinotto Roncal

Trujillo - Perú

2021

## **DEDICATORIA**

A Dios, por ser mi Padre Celestial, el creador del universo, el que me acompaña en cada momento y me levanta en todos mis tropiezos, quien ha permitido que esté aquí, cumpliendo mis sueños.

A mi madre Karla, mis abuelos Faviola y Alberto y tíos Johanna y Arturo, por forjarme la persona que soy ahora, apoyarme en cada decisión que tomé y motivarme continuamente a cumplir mis metas; y a mi mejor amiga Karla por aconsejarme siempre y estar conmigo en las buenas y malas.

A mis maestros por ser mis guías y transmitirme todos sus conocimientos a lo largo de mi carrera profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a Dios por darme la vida, por guiarme cada paso que doy, por jamás permitir que me rindiera ante la adversidad y darme la fortaleza necesaria para luchar hasta el final.

Agradezco a mi madre Karla, mis abuelos Faviola y Alberto y mis tíos Johanna y Arturo por siempre depositar su confianza en mí, por ser mi soporte y motivación en todo momento y dar lo mejor de mí.

A mi asesora Patricia Barinotto por su incansable apoyo y dedicación en este trabajo, sin ella nada de esto hubiera sido posible.



2.3.1.Descripción de instrumentos	49
2.3.2. Técnicas para el procesamiento de información	50
2.3.3. Métodos de análisis de datos	51
2.4. Procedimiento	51
CAPÍTULO III. RESULTADOS	52
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES	66
RECOMENDACIONES	71
REFERENCIAS	72
ANEXOS	80

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización de variables: Satisfacción laboral	47
<b>Tabla 2.</b> Matriz de operacionalización de variables: Productividad	48
<b>Tabla 3.</b> Coeficiente de correlación entre la satisfacción del reto del trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019	52
<b>Tabla 4.</b> Coeficiente de correlación entre la satisfacción con colegas que brinden apoyo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019	56
<b>Tabla 5.</b> Coeficiente de correlación entre la satisfacción con el sistema de recompensas justas y salario con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019	59
<b>Tabla 6.</b> Coeficiente de correlación entre la satisfacción y sistema de promociones y ascensos con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo año 2019	60
<b>Tabla 7.</b> Coeficiente de correlación entre satisfacción con las condiciones favorables de trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019	62
<b>Tabla 8.</b> Coeficiente de correlación entre la satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad de los colaboradores del hotel Hausen Trujillo, año 2019	64

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Respuestas de la insatisfacción según las dimensiones	35
<b>Figura 2.</b> Factores de la productividad	42
<b>Figura 3.</b> Diseño de investigación	45
<b>Figura 4.</b> Compromiso del colaborador con las metas de la empresa	52
<b>Figura 5.</b> Importancia de las tareas de los colaboradores	53
<b>Figura 6.</b> Valor del colaborador	53
<b>Figura 7.</b> Cumplimiento de los objetivos del puesto de trabajo	54
<b>Figura 8.</b> Relación de los valores del colaborador en la empresa	54
<b>Figura 9.</b> Compromiso con la organización y sus metas	55
<b>Figura 10.</b> Percepción del colaborador en el trabajo	55
<b>Figura 11.</b> Importancia del trabajo en la organización	56
<b>Figura 12.</b> Relación del colaborador con sus compañeros y jefes	57
<b>Figura 13.</b> Relación del colaborador con el jefe	57
<b>Figura 14.</b> Compromiso del jefe con el equipo	58
<b>Figura 15.</b> Desarrollo del trabajo en equipo	58
<b>Figura 16.</b> Satisfacción con el salario	59
<b>Figura 17.</b> Salario acorde con el del mercado	60
<b>Figura 18.</b> Oportunidades de promoción	61
<b>Figura 19.</b> Reconocimiento público	61
<b>Figura 20.</b> Seguridad en el área de trabajo	62
<b>Figura 21.</b> Material para el desarrollo de tareas	63

<b>Figura 22.</b> Respeto del horario de trabajo	63
<b>Figura 23.</b> Las instalaciones se adaptan a mi trabajo	64
<b>Figura 24.</b> Hipótesis general	65



## RESUMEN

El presente trabajo titulado Satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel Hausen, Trujillo año 2019, tuvo como objetivo general determinar la relación de la satisfacción laboral con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel Hausen, Trujillo, año 2019. Asimismo, el estudio es correlacional con corte transversal, de diseño no experimental y de enfoque cuantitativo; como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, en donde la técnica encuesta fue aplicada a la población muestral conformada por 13 colaboradores. Entre los resultados más resaltantes se encuentran la relación significativa muy alta entre satisfacción laboral y la percepción de la productividad con un coeficiente de correlación de 0.921 y la relación entre la satisfacción del reto del trabajo con la percepción de la productividad con un coeficiente de correlación de 0.939. Concluyendo así, que estas dos variables son importantes para el crecimiento del hotel, mayor satisfacción del colaborador y mayor compromiso con las funciones del puesto.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, Colaboradores, Hotel, Productividad, Percepción.

## CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

### 1.1. Realidad Problemática

A lo largo del tiempo las empresas han ido evolucionando y cambiando su mentalidad, antes los colaboradores eran vistos como máquinas sin voz ni voto y cuya única función era cumplir con la tarea encomendada, actualmente esa visión ha cambiado totalmente. Ahora, se resalta la importancia de la percepción de los colaboradores sobre su ambiente de trabajo el cual repercute en su desempeño laboral. Pablos (2016) menciona que la satisfacción laboral es considerada como el conjunto de actitudes generales de la persona hacia su trabajo, en otras palabras, puede ser causa de la felicidad o todo lo contrario en la persona según el puesto y las funciones que desempeña. Como refuerzo a la idea anterior Blanco (2015) afirma que la satisfacción laboral de los empleados está ligada a la situación particular de cada uno de ellos y a las expectativas propias que puedan tener en su desarrollo tanto profesional como personal. Entonces, para que exista un buen ambiente laboral se debe crear un clima de confianza, respeto y eliminar toda actitud negativa para así poder cumplir los objetivos y metas de la empresa, lo que a futuro significa que habrá buena productividad pues los trabajadores realizarían su labor con mayor gusto. Medina (2007) citado por Díaz, Leal & Urdaneta (2018) define productividad como “la forma de utilización de los factores de producción en la generación de bienes y servicios para la sociedad. Para optimizar la productividad, es preciso mejorar la eficiencia y la eficacia con que son utilizados los recursos humanos, materiales, de capital y financieros en el proceso de producción”. Los mismos autores también mencionan a Fernández, Avella & Fernández (2006) quienes añaden que la productividad “puede ser influenciada por múltiples factores que pueden modificar positiva o negativamente, los cuales están separados en dos grupos: internos

(colaboradores, maquinarias y otros) y externos (económicos, tecnológicos, jurídicos y competitivos)”.

La empresa de software americana “Qualtrics” en su informe “2016 Global Attitudes Towards Work Report” recogió respuestas de 6,250 colaboradores provenientes de 14 países el cual arrojó los siguientes resultados: el ranking lo encabezan los colaboradores franceses (68%) y estadounidenses (67.5%) quienes están satisfechos en su centro laboral; sin embargo, Polonia presenta un alto índice de insatisfacción (menos del 43% se declara satisfecho). Asimismo, en cuanto a niveles de productividad los alemanes se encuentran en primer lugar seguido de los estadounidenses y, por el contrario, los menos productivos son los griegos en el primer, lugar seguido de los italianos.

Durante mucho tiempo México ha encabezado la lista de países con mayor insatisfacción laboral en el mundo siendo una de las principales causas de renuncia de los mexicanos sumado al hecho de la falta de oportunidades de crecimiento y a un mal ambiente de trabajo. Este panorama se vio reflejado en los resultados obtenidos por la firma Gallup en el 2016 donde sólo un 12% se encuentra satisfecho con su trabajo. Por lo general se tiene la falsa idea de que la insatisfacción se debe por estrés, alto nivel de presión, largas jornadas de trabajo, pero no siempre se debe a estos factores. La falta de claridad en las funciones son las que originan la insatisfacción laboral debido a que los colaboradores no tienen claro cuáles son sus funciones y qué otras les competen a otros.

El grado de satisfacción laboral que la persona presente entre los 20 y 30 años repercutirá directamente en el estado mental hacia los 40 años según un estudio realizado por la Asociación Americana. Si la persona no muestra signos de satisfacción en la organización puede manifestar problemas de depresión, miedo, sueño y más.

En el plano nacional se encontró una realidad muy parecida, a pesar de que las empresas se esfuerzan en mantener un buen clima laboral muchos colaboradores aseguran haber sufrido problemas en su centro de trabajo en donde una de las principales causas que los obligaría a renunciar sería el mal clima laboral, otros aspectos importantes son el tema de la remuneración y la comunicación con el jefe directo. Esto queda reflejado en los resultados obtenidos en la encuesta Aptitus donde el 86% aseguró que renunciaría si existiera un clima laboral negativo y el 14% por temas salariales, ausencia de beneficios económicos y otros. En el estudio se destaca la importancia de mantener una buena relación con los superiores ya que los colaboradores no están dispuestos a recibir una orden no asertiva por parte de ellos, por lo que prefieren renunciar, asimismo la afirmación anterior se ajusta a los resultados obtenidos en el sondeo realizado por la Consultora Dench a más de 300 colaboradores de empresas del sector privado el cual arrojó el siguiente resultado: el 75% de colaboradores busca entablar una mejor relación con sus jefes para tener un mejor desempeño.

Por otro lado, el especialista Rolando Arellano explica que “la felicidad” tiene una influencia positiva en la productividad ya que la persona trabaja en aquello que tiene vocación. Entonces es de sumo interés un clima laboral favorable aunado al hecho de trabajar en aquello que nos hace feliz para acrecentar la productividad y potenciar nuestras habilidades.

Teniendo en cuenta la importancia de estas dos variables en el rubro empresarial, la presente investigación va a estar centrada en analizar la relación de la satisfacción laboral con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores. El lugar escogido es el hotel Hausen; el cual fue inaugurado el 23 de diciembre del 2017, ubicado en la Prolongación César Vallejo, Urb. La Ingeniería Mz E lote 27, Trujillo – La Libertad. Actualmente se encuentra en desarrollo y tiene una buena acogida; sin

embargo, se ha detectado una baja satisfacción entre los colaboradores cuya investigación pretende evidenciarlo y ratificar la importancia de un buen clima laboral para que influya positivamente en la productividad. Anteriormente contaba con 13 colaboradores; no obstante, con la coyuntura actual el hotel ha tenido que reducir su personal contando únicamente con 3 personas por lo que es importante que ellos estén capacitados en sus nuevas responsabilidades ya que están haciendo una doble labor.

### **1.1.1. Antecedentes**

#### **1.1.1.1. Plano Internacional**

Grimaldi, Sánchez, Alcaraz & Pérez (2017) en su estudio titulado “Satisfacción laboral de trabajadores de actividades deportivas y recreativas en turismo activo” se planteó como objetivo analizar la satisfacción laboral de los trabajadores de turismo activo y sus condiciones de trabajo, y el efecto de estas en su satisfacción laboral en la comunidad autónoma de Andalucía. Para tal caso, se utilizó la herramienta “Overall Job Satisfaction” cuya muestra estuvo compuesta por 218 profesionales. A modo general, el estudio permitió conocer que el 73.8% de los colaboradores son hombres y que se encuentran satisfechos con su trabajo. Por otro lado, en cuanto a la relación con las 3 dimensiones los colaboradores se encuentran “moderadamente satisfechos” en la dimensión intrínseca, mientras que en las dimensiones satisfacción extrínseca y total se encuentran “satisfechos”. Igualmente, resaltar que en la investigación no hay evidencia de la relación de la satisfacción laboral con factores como la actividad desempeñada, tipo de contrato, realización de otras funciones, horas a la semana o sueldo percibido. Otro punto es que existe una relación entre la variable

satisfacción y años de experiencia obteniendo un valor de “satisfecho” en las dimensiones satisfacción intrínseca, extrínseca y total en los colaboradores con experiencia entre 4 y 7 años mientras que los colaboradores con experiencia inferior a 3 años y superior a 8 tienen un valor de “moderadamente satisfechos”, la variable satisfacción laboral también tiene relación con el tipo de jornada y es que los colaboradores de jornada completa se encuentran “satisfechos” en cuanto a las dimensiones satisfacción intrínseca y satisfacción total mientras que los colaboradores de jornada parcial se encuentran “moderadamente satisfecho” en las dimensiones satisfacción intrínseca y satisfacción total; asimismo la satisfacción laboral tiene relación con el ámbito, en donde los colaboradores que laboran en el ámbito privado muestran “valores superiores” en las dimensiones satisfacción intrínseca y satisfacción total frente, a los del ámbito público.

Martínez & González (2017) en su tesis titulada “Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad y en el desempeño del hotel Sheraton ubicado en la ciudad de Guayaquil” se planteó como objetivo analizar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad y en el desempeño de los trabajadores del hotel Sheraton de la ciudad de Guayaquil, para lo cual se llevó a cabo una investigación transversal de tipo descriptivo y correlacional cuyo instrumento de medición fue el uso de encuestas a través de la medición de Likert; tomando como muestra a 63 personas. Los resultados indicaron que existe una correlación del 39% entre las variables clima laboral y productividad, también que la percepción del ambiente laboral en la empresa es favorable con un 78%;

sin embargo el 43% de los colaboradores mostraron un grado de insatisfacción por la falta de reconocimiento y valoración por parte de sus superiores así como el poco interés en motivarlos para desarrollar mejor sus actividades, asimismo el 33% de los colaboradores piensa que no existe comunicación en todas las áreas de la empresa, igualmente el 29% de los colaboradores afirma sentir que en ocasiones les falta tiempo para cumplir con su trabajo, finalmente el 40% de los colaboradores manifiesta la inconformidad con su salario.

#### **1.1.1.2. Plano Nacional**

Córdova (2019) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de los trabajadores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto, 2019” tuvo como objetivo principal identificar la relación entre estas dos variables para lo cual se llevó a cabo una investigación tipo correlacional con diseño no experimental, la muestra estuvo compuesta por 40 trabajadores con edades entre los 20 y 60 años cuyo instrumento de evaluación fue un cuestionario. En los resultados se evidenció que existe una correlación positiva alta entre las dos variables teniendo como coeficiente Rho Spearman de 0,686, también que el 62,5% de los colaboradores son hombres mientras que el 37,5% son mujeres, asimismo existe una relación entre la satisfacción laboral y la dimensión relaciones interpersonales donde se obtuvo como coeficiente Rho Spearman de 0,854 equivalente a una correlación positiva alta, además la satisfacción laboral también se relaciona con la dimensión condiciones de trabajo donde se obtuvo el valor de 0,712 equivalente a una correlación positiva alta. Igualmente, con la dimensión compromiso

organizacional, en relación con esta dimensión se encontró el valor de 0,564 equivalente a una correlación positiva baja. Finalmente, en relación con la dimensión desarrollo personal y profesional se obtuvo el valor de 0,390 equivalente a una correlación positiva baja; sin embargo, el valor es muy inferior por lo que se descarta que esta dimensión influya en la satisfacción laboral.

También tenemos a Uribe, Horna, Tamara & Ochoa (2018) en cuyo artículo llamado “Ambiente laboral y su relación con la calidad de servicios en los restaurantes del distrito Miraflores, Lima – Perú” planteó como objetivo determinar el nivel de satisfacción en los restaurantes del distrito de Miraflores y la relación entre satisfacción del cliente y el ambiente laboral en donde la investigación fue cuantitativa, de tipo correlacional y con diseño descriptivo. Se usó como muestra para el caso de restaurantes, 150 trabajadores y para el caso de clientes 150 personas, para la recolección de datos se usaron encuestas y para el análisis el método de regresión logística. El estudio permitió conocer el alto nivel de satisfacción teniendo como resultado que el 68,7% de los colaboradores se encuentran satisfechos ante el reconocimiento de su labor; a su vez el 60% de los colaboradores están satisfechos con el sueldo que reciben y el 100% coincidió sentirse satisfechos si es que reciben compensaciones o reconocimientos extras, también el 86,7% se encuentra satisfecho con las oportunidades que se les brinda para el desarrollo profesional y el 62% de ellos está satisfecho con la información que reciben para el desarrollo de sus funciones; sin embargo, también el 25.3% de los colaboradores sienten el poco interés de los



directivos en enseñarles un mejor modo de hacer su trabajo, un 34,7% de los colaboradores se encuentra insatisfecho ante la poca influencia que tienen para la toma de decisiones y otro 34.7% ante la falta de información de los riesgos que puedan surgir en su área laboral.

Similar resultado obtuvo Rodríguez (2017) en su tesis titulada “Nivel de satisfacción en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016” donde se planteó como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción laboral dentro del establecimiento, para ello se aplicó una metodología descriptiva y de tipo cualitativa. La muestra empleada fue de 38 colaboradores cuyo instrumento de evaluación fue la escala de satisfacción laboral. En los resultados se evidenció que el 60% de los colaboradores se encuentran satisfechos en el establecimiento, en relación con la dimensión significancia de la tarea el 48% de los colaboradores se encuentran “satisfechos” con su trabajo; sin embargo, el 37% se encuentran en un nivel “promedio” de satisfacción y el 9% se encuentran “insatisfechos”. En cuanto a la dimensión condiciones de trabajo el 65% de los colaboradores se encuentran “satisfechos” el 23% se encuentran en un nivel “promedio” y el 6% se encuentran “insatisfechos”. Respecto a la dimensión reconocimiento personal se obtuvo que el 68% se encuentra “satisfecho” con el trato que reciben mientras que el 26% se muestran “insatisfechos”. Finalmente en relación a la dimensión beneficios económicos se evidenció que el 49% de los colaboradores se encuentran en un nivel “satisfecho”; sin embargo, no satisface por completo sus expectativas debido a que no todos perciben el mismo salario generando

disconformidad entre ellos, también la desigualdad de tareas entre áreas ya que mientras en el área de producción la labor es más sacrificada demandando mucho tiempo, el área de servicio (delivery) no realiza ninguna función hasta que algún cliente realice algún pedido, otro punto es que el área de producción realiza horas extras sin ser remuneradas mientras que el área de servicio sale a su hora exacta.

Otro ejemplo que resalta la importancia de la satisfacción laboral es Suasnabar (2020) en su tesis titulada “El clima laboral y su incidencia con la productividad en la MYPE La Piazzetta Pizzas & Pastas E.I.R.L en la provincia de Huánuco - 2020” cuyo objetivo fue determinar cómo el clima laboral se relaciona con la productividad en la microempresa La Piazzetta Pizzas & Pastas E.I.R.L Huánuco – 2020. Para esta investigación la metodología empleada es aplicada, con un diseño no experimental - transversal de tipo descriptivo y correlacional. El instrumento empleado fue el cuestionario, el cual fue aplicado a 14 colaboradores. Los resultados evidenciaron que existe una relación positiva baja con una correlación de 0.394 entre el clima laboral y su incidencia con la productividad. También se obtuvo que el 29% de los colaboradores sienten que sus opiniones y sentimientos son aceptados a diferencia del 7% quienes no se sienten escuchados mientras que el 64% tiene temor de expresar su opinión pues sienten que no es de interés, respecto a la calidad de su trabajo se encontró que el 57% de los colaboradores han recibido comentarios sobre su labor, un 7% niega haber recibido y el 36% desconocen. Por otro lado, un 93% de los colaboradores se sienten comprometidos con la empresa por ser un lugar

donde se puede trabajar a gusto mientras que el 7% prefiere no opinar. Sin embargo, se halló que el 21% de los colaboradores mantienen una buena comunicación con sus jefes, un 21% negó la afirmación y el 57% prefiere no opinar por lo que se afirma que no existe comunicación con los jefes.

### **1.1.1.3. Plano Local**

Salvatierra (2019) en su tesis titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo – 2019” tuvo como objetivo principal determinar el grado de influencia de la variable satisfacción en la productividad laboral de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik de Trujillo – 2019. Para esta investigación se empleó una metodología tipo correlacional y de diseño no experimental. Se utilizó la encuesta como instrumento de recolección de datos, el cual fue aplicado a 72 colaboradores. A grandes rasgos se evidenció que sí existe una correlación alta positiva de la satisfacción laboral con la productividad con un coeficiente de 72.94%; no obstante, los resultados indican que hay un bajo nivel de satisfacción laboral con un resultado del 51.4%, en cuanto a la relación de satisfacción laboral con las dimensiones se halló que en todas predomina el nivel bajo; sin embargo las que obtuvieron un mayor nivel fueron: la dimensión desarrollo personal (nivel alto) con un 17% seguido el desempeño de tareas con un 46% (nivel medio) y por último el desarrollo personal con 54% (nivel bajo). En cuanto a la variable productividad se obtuvo un nivel bajo con 55.7%, con relación

a sus dimensiones eficiencia y eficacia se obtuvo que ambas tienen un nivel bajo 57.1% y 55.7% respectivamente.

Espinoza & Laca (2019) en su tesis titulada “Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante trujillano en el año 2019” plantearon como objetivo determinar la relación del clima organizacional en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante trujillano. La metodología empleada fue de tipo correlacional, no experimental y con enfoque cuantitativo. Como instrumento de recolección de datos se utilizó un cuestionario tipo Likert aplicado a 24 personas. En los resultados se evidenció que sí existe una relación significativa moderada entre clima organizacional y el desempeño laboral con un valor 0,592, también se encontró que sí existe una relación significativa moderada entre el clima organizacional y la dimensión satisfacción del trabajador con un valor de 0,603; sin embargo, la dimensión autoestima con un valor de 0,310 no es relevante cuando se habla de clima organizacional, aunque de alguna forma va a estar relacionada. En relación con la dimensión trabajo en equipo con un valor de 0,410 sí existe una relación significativa moderada. Finalmente, en relación con la dimensión capacitación con valor de 0.193 se demostró que no existe una relación significativa con el clima organizacional.

## **1.1.2. Teorías relacionadas al tema**

### **1.1.2.1. Satisfacción Laboral**

#### **1.1.2.1.1. Definición de satisfacción laboral**

Rodríguez (2017) menciona a Alles (2007) quien señala que la satisfacción laboral es el conjunto de sentimientos y

emociones favorables y desfavorables en base al cual los colaboradores consideran su trabajo en donde según Navarro (2017) hay 4 factores principales:

- Trabajo intelectual estimulante
- Recompensas equitativas
- Condiciones favorables de trabajo
- Colegas cooperadores

En cuanto al primer factor señala que los colaboradores tienden a preferir puestos que signifiquen un reto para ellos y tengan oportunidad de desarrollar sus habilidades, así como recibir retroalimentación sobre su desenvolvimiento en el área.

Respecto al segundo factor señala que los colaboradores esperan que el salario sea justo, vaya de acuerdo con las exigencias del puesto y a las habilidades del individuo. Muchos estudios evidencian que la mayor causa de insatisfacción se debe al salario poco remunerativo.

Con relación al tercero señala que los colaboradores prefieren un ambiente seguro, cómodo y con nula distracción.

Con relación al cuarto factor, Navarro (2017) menciona a Robbins (1998), quien señala que formar lazos de amistad con los compañeros aumenta la satisfacción laboral.

Para Bobbio & Ramos (2010) la satisfacción laboral es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo y la vida en general, en un ambiente que le permite

estar a gusto, por el cual según Muñoz (1990) percibe una serie de compensaciones psico-socioeconómicas acordes con sus expectativas.

Cantón & Téllez (2016) en su artículo mencionan a Kreitner & Kinichi (1997) quienes la señalan como una respuesta afectiva o emocional en torno a varias facetas del trabajo del individuo.

#### **1.1.2.1.2. Características personales que ejercen influencia sobre la satisfacción laboral**

Ruíz (2009) menciona 4 características asociadas a la satisfacción laboral:

##### **1) Edad**

A medida que los años pasan los colaboradores se sienten más satisfechos con su trabajo debido a toda la experiencia que poseen permitiéndoles subir de puesto y obtener mejores beneficios salariales, el respeto que consiguen con relación a los compañeros de trabajo, a comparación de los colaboradores jóvenes quienes debido a la poca experiencia que poseen se sienten inseguros y algunos se encuentran en posiciones poco agradables.

##### **2) Género**

El género femenino enfrenta grandes desventajas en el mundo laboral y no se debe a que las mujeres sean menos productivas o educadas sino por normas sociales, estereotipos provenientes de años atrás los cuales muchas empresas no han considerado en desligarse. Muchos

estudios coinciden en la desventaja de las mujeres en el ámbito laboral el cual se ve reflejado en un salario menor a los de los varones, menos oportunidades de ascenso y mayor oportunidad de despido.

Sin embargo, en comparación a décadas anteriores se ha visto el inmenso avance por eliminar este pensamiento sobre todo en América Latina, pero eso no significa que la tarea haya concluido.

### **3) Nivel educacional**

El nivel de educación o preparación siempre se ha visto como una oportunidad para lograr un mejor puesto laboral y potenciar habilidades. Una persona mejor preparada tiene un campo de visión más grande, obtiene mejores beneficios salariales y un mayor reconocimiento. No obstante, también es importante desarrollar habilidades blandas para poder relacionarnos de la mejor manera con las personas que nos rodean y tener confianza en las decisiones que uno toma.

### **4) Antigüedad**

Existe una estrecha relación entre los años en la empresa con la satisfacción laboral debido a que más edad, mayores son los beneficios que se obtiene en relación con el trabajo. Sienten a la empresa como su segundo hogar, valoran más a las amistades y no se imaginan estar en otro lado.

#### **1.1.2.1.3. Teorías sobre la satisfacción laboral**

##### **1) Teoría de los factores de Herzberg (1959)**

También llamada la “Teoría de la motivación e higiene” fue desarrollada por el renombrado psicólogo Frederick Irving Herzberg.

Esta teoría explica que la satisfacción o insatisfacción del individuo en el trabajo es producto de la relación con su empleo y sus actitudes frente al mismo. Herzberg explicó que existen dos grupos de factores que influyen en la satisfacción de las personas y su trabajo, estos son los factores intrínsecos o motivacionales y extrínsecos o higiénicos.

El primero hace alusión a aquellos de índole más individual y de realización laboral como el reconocimiento, la promoción, los logros o la independencia laboral y responsabilidad de las tareas. Estos factores influyen en que el colaborador se encuentre motivado.

El segundo está relacionado con tener todas las necesidades básicas cubiertas, tales como el sueldo, seguridad laboral, la política de empresa y su organización, las relaciones con los compañeros. Estos factores aumentan la insatisfacción del colaborador si no están presentes en la empresa.

## **2) Teoría de las Necesidades de Maslow (1943)**

Abraham Maslow desarrolló la teoría en la que define una jerarquía de necesidades humanas, las cuales están estructuradas en cinco grupos formando una pirámide.

### **- Necesidades básicas**



Incluye las necesidades fisiológicas básicas para mantener en buen estado el cuerpo humano. En este grupo encontramos las funciones básicas de alimentación, respiración e hidratación.

**- Necesidades de seguridad y protección**

Referidas a aquellas que van a brindar protección a las personas tanto físicas como mentales. Encontramos seguridad de ingresos, empleo, de vivienda.

**- Necesidades sociales**

En este escalón encontramos las que permiten el desarrollo afectivo entre las personas ya que el ser humano es una persona sociable por naturaleza y buscará afecto en sus semejantes de forma amical o en pareja.

**- Necesidades de estima**

Relacionadas con el respeto y estima que la persona tiene sobre sí misma y que pueden ser satisfechas por sus logros y reconocimientos, así como de los demás como la reputación, prestigio.

**- Necesidades de autorrealización**

Referida a hacer aquello para lo que uno nació y por tanto está realmente capacitado.

### **3) Modelo SERVQUAL**

Elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito era medir el nivel de calidad de servicio ofrecida en diversos tipos de empresa en este caso la de servicios.

Cotrina & Mayta (2016) mencionan a Hoffman (1995) quien dice el Servqual es un instrumento de diagnóstico que descubre las fortalezas y las debilidades generales de la empresa en materia de calidad de los servicios, el cual compara las expectativas y las percepciones de los consumidores. Este modelo identifica 5 dimensiones básicas relacionadas al servicio las cuales son medidas mediante un cuestionario estandarizado de 22 preguntas, y puede ser modificado según las necesidades de la empresa.

#### **- Elementos Tangibles**

Es todo lo que el cliente percibe de forma física, infraestructura, instalaciones, equipos, apariencia del personal, material de apoyo, presentación de las redes sociales del local entre otros.

#### **- Fiabilidad**

Habilidad de brindar el servicio de forma correcta, fiable y cuidadosa respetando los tiempos y brindando información precisa al cliente.

#### **- Capacidad de respuesta**

Disposición para ayudar a los clientes proporcionando una respuesta rápida y oportuna ante un problema o queja,

igualmente el servicio que ofrezcan debe ser adecuado y de calidad.

**- Empatía**

Atención personalizada ante un cliente o grupo de clientes haciéndolos sentir importantes y especiales. Se manifiesta por un trato respetuoso, brindar una solución oportuna, interesarse en sus necesidades.

**- Seguridad**

Los acuerdos que el cliente tome con el establecimiento deben ser guardados en estricto privado y no divulgarse a menos que el cliente lo autorice.

**4) Modelo SERVPERF**

El modelo fue propuesto por Cronin y Taylor (1994) quienes mediante estudios empíricos en diversas organizaciones de servicios concluyeron que el modelo SERVQUAL no es el adecuado para medir la calidad de servicio. Este modelo alternativo propone evaluar la calidad del servicio basado enteramente en la percepción de los clientes sobre el desempeño del servicio. Cuenta con los mismos ítems y dimensiones que utiliza el SERVQUAL con la diferencia que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes reduciendo el 50% de las preguntas diseñadas por SERVQUAL.

Ramírez (2017) menciona a Ibarra & Casas (2014) quienes manifiestan que el modelo SERVPERF es mejor por varios motivos: el entrevistado ocupa menos tiempo en responder el cuestionario, ya que sólo se le pregunta una vez por cada ítem y los trabajos de interpretación son más sencillos agregan que cuando se logran resultados positivos de mayor valor la calidad del servicio percibido por el cliente o usuario será buena, pues de hecho el modelo presenta cifras más reales en la percepción del servicio prestado. Por ello concluyen que la satisfacción del cliente es producto de la calidad del servicio y de ahí influye en la intención de compra del cliente.

#### **1.1.2.1.4. Dimensiones de la satisfacción**

Eustaquio (2016) en su investigación menciona a Robbins (1991) quien considera que estas son las principales dimensiones cuando se habla de satisfacción laboral:

- 1) Reto del trabajo
- 2) Sistema de recompensas justas
- 3) Satisfacción con el salario
- 4) Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos
- 5) Condiciones favorables de trabajo
- 6) Colegas que brinden apoyo
- 7) Compatibilidad entre personalidad y el puesto de trabajo

A continuación, se detallarán los puntos antes mencionados:

- **Reto del trabajo:** los empleados tienden a preferir puestos en los que puedan desarrollar sus habilidades, potenciar sus conocimientos y a su vez reciban una retroalimentación sobre su desempeño en el área. Se debe tener en consideración que el reto que se le brinde al individuo debe ir de acuerdo con su capacidad de lo contrario creará frustración y enojo al no poder estar a la altura de la situación. Un concepto similar es involucramiento del trabajo el cual en palabras de Robbins & Judge (2009) se utiliza para medir “el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella” Por tanto, un alto nivel de involucramiento del equipo de trabajo fomentará el cumplimiento de objetivos de forma más eficiente.
- **Sistema de recompensas justas:** existen dos tipos de recompensas la extrínseca y la intrínseca. La primera va guiada por el desempeño y el esfuerzo de los colaboradores tales como el salario, incentivos, bonos, ascensos y la segunda referida al sentimiento de felicidad y orgullo por realizar un buen trabajo. Las recompensas que reciban los colaboradores deben ser igual o mayor a sus expectativas para que sientan que su trabajo es valorado.
- **Satisfacción con el salario:** el salario es una compensación monetaria a cambio de su trabajo. La remuneración que reciban debe ser equitativa y justa, principalmente que vaya

de acuerdo con la habilidad del colaborador, así como al perfil del puesto y las exigencias de este. Barriga & Rendón (2016) resaltan que “aquellas organizaciones que pagan bajas retribuciones de dinero consiguen aliados débiles en compromiso y cuyos pensamientos están centrados en la sobrevivencia y no en la productividad”

- **Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos:** la oportunidad de ascender en la empresa es un sentimiento gratificante para el colaborador ya que mejora su estatus en la empresa y en algunos casos consigue beneficios que antes no tenía. En palabras de Werther & Davis (1987) citados por Grueso (2010) el ascenso es “un proceso mediante el cual un empleado accede a una posición mejor remunerada, con mayor responsabilidades y mayor jerarquía en la organización”. En las empresas deben existir requisitos claros en cuanto a promociones y ascensos, los colaboradores deben sentir que el ascenso al cargo es por logros, formación, años de servicio y no por intereses personales.
- **Condiciones favorables de trabajo:** cuando se habla de ambiente de trabajo hay dos características para tener en cuenta: la física y la emocional. La primera referida al espacio el cual debe ser amplio, ventilado, iluminado y limpio para que así haya un mejor desempeño y laboral; y la segunda referida al trato que sientan los colaboradores, esto se confirma con lo dicho por Martínez, Oviedo & Luna

(2013) quienes afirman que las condiciones de trabajo son “el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales” por eso se debe fomentar un espacio donde exista respeto, cooperación, empatía. Los sentimientos no son visibles; sin embargo, si estos son negativos afectan el desempeño de la persona y por ende no se sentirá feliz en su trabajo.

- **Colegas que brinden apoyo – satisfacción con la supervisión:** en la empresa no sólo hay una persona sino varias por lo que se debe buscar vivir en un ambiente armonioso, es muy complicado crear lazos de amistad con todos; sin embargo, el respeto y la educación deben primar sobre todas las cosas.

También hay que tener en cuenta la relación entre jefe y colaborador. El jefe debe ser una persona que promueva la participación de sus colaboradores en la toma de decisiones de la compañía, de esta manera se crea un ambiente grato disminuyendo el absentismo laboral y el malestar de los colaboradores; asimismo Graen & Uhi-Bien (1995) mencionados por Carmona & Navarro (2010) resaltan que el jefe “les concede a sus miembros más cercanos mayor autonomía, apoyo y consideración” permitiendo así recibir “un trato más justo y mayor confianza en él”.

A su vez, los mismos autores también mencionan a Liden et al (2000), Lee (2005) & Ansari et al (2007) quienes revelaron algo que en la actualidad es muy cierto “los empleados que mantienen relaciones de buena calidad con sus jefes obtienen mayores niveles de rendimiento, de satisfacción y compromiso” fomentando que el colaborador realice tareas que van más allá de sus obligaciones.

En cuanto a responsabilidades el jefe debe definir las actividades y/o tareas que los colaboradores van a realizar permitiendo así que ellos puedan desarrollarlas sin necesidad de una supervisión constante.

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto de trabajo:** es importante que los colaboradores estén asignados a áreas en donde sus habilidades y competencias están acorde, de lo contrario no estarán satisfechos ya que la falta de preparación generará tensión y temor al asumir el puesto.

#### **1.1.2.1.5. Medición de la satisfacción laboral**

Aadmot (2010) menciona 3 modelos para medir la satisfacción laboral.

Uno de los primeros métodos para medir la satisfacción laboral fue desarrollado por Kunin (1955) llamada Escala de caras. Aunque es fácil de usar actualmente no se aplica por la insuficiencia de detalles y porque los colaboradores la consideran denigrante por ser muy sencilla.



Otro modelo de escala es el elaborado por Smith, Kendall & Hulin (1969) llamado Índice Descriptivo del Puesto por sus siglas en inglés Job Descriptive Index (JDI). El JDI es el modelo más usado y consta de una serie de enunciados relacionados con el puesto que son calificados por los colaboradores. La escala evalúa los ítems en cinco dimensiones: supervisión, salario, oportunidades de ascenso, compañeros y el trabajo mismo.

Un modelo parecido es el Cuestionario de Satisfacción Minnesota por sus siglas en inglés Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) desarrollado por Weiss, Dawis, England & Lofquist (1967). El MSQ contiene 100 enunciados relacionados a aspectos del trabajo los cuales son medidos en 20 escalas.

Al contrastar modelos se evidencia que la satisfacción laboral es muy compleja de medir y no existe un ejemplo que abarque todos los aspectos; por lo que los directivos deben adaptar el modelo de encuesta a la realidad de la empresa.

#### **1.1.2.1.6. Consecuencias de la insatisfacción laboral**

Un colaborador insatisfecho expresa su inconformidad de muchas maneras quejarse ante el jefe, incumplimiento de funciones, sustraer bienes de la empresa entre otros.

Portales, Araiza & Velarde (2013) mencionan a Pinilla (1982) quien presenta 4 respuestas ante la insatisfacción laboral

vinculadas a dos dimensiones constructivo/destructivo y actividad/pasividad.

**- Absentismo**

Un colaborador insatisfecho tiende a faltar a la empresa y en casos más graves renuncia llevándose un mal concepto de la empresa.

**- Expresión**

Implica emitir opiniones, analizar situaciones, manifestar sugerencias recomendaciones con los supervisores.

**- Lealtad**

Expresada mediante la espera optimista para que la situación que atraviesa la empresa mejore prontamente. Incluye defender a la organización de las críticas y confiar en las decisiones que tome la administración.

**- Negligencia**

Incluye acciones pasivas que ocasionan el deterioro de la situación como realizar las labores a medias o eludirlas por completo.

Obsérvese la Figura 1:



**Figura 1.** Respuestas de la insatisfacción según las dimensiones

**Fuente:** Atalaya (1999).

### 1.1.2.2. Productividad

#### 1.1.2.2.1. Definición de la productividad

Morales & Masis (2014) en su trabajo mencionan a Shimizu quien considera a la productividad clave para el fortalecimiento de la competitividad en el mercado y a su vez mantener un balance con la rentabilidad, asimismo en palabras de Medina (2007) citado por Díaz, Leal & Urdaneta (2018) para la optimización de esta es preciso mejorar la eficiencia y eficacia con que son utilizados los recursos humanos, materiales, de capital y financieros en el proceso de producción.

Actualmente el propósito de las empresas es aumentar la productividad ya que esta es la base para que se mantengan en el mercado tanto así que se ha convertido en un objetivo estratégico y como afirma Medina (2010) sin ella los productos

o servicios no alcanzan los niveles de competitividad necesarios en el mundo globalizado.

Similar opinión tiene Benavides (2012) quien refiere la productividad como “la principal fuente de crecimiento económico real”, ya que como “los mercados son cada vez más competitivos y están cada vez más globalizados, un país debe mantener niveles competitivos de productividad en sus industrias para únicamente conservar sus niveles de vida”. A su vez “es un requisito fundamental para garantizar la rentabilidad y la supervivencia de la empresa en el largo plazo”. Por otro lado, afirma que “el crecimiento de la productividad permite compensar el incremento de los salarios y los precios de otros factores, de forma que su repercusión sobre el incremento de precios de la producción final sea menor” dando como resultado el “incremento del nivel de empleo” gracias a la “mayor demanda y/o diversificación del producto”.

Koontz, Weihrich & Cannice (1988) definen a la productividad como el cociente producción – insumos dentro de un período, considerando la calidad proponiendo la siguiente fórmula:

$$\text{Productividad} = \frac{\text{productividad (dentro de un período, considerando la calidad)}}{\text{insumos}}$$

Donde la fórmula indica que la productividad puede mejorar al:

- Aumentar la producción con los mismos insumos
- Reducir los insumos manteniendo la misma producción
- Aumentar la producción y reducir los insumos para cambiar el cociente favorablemente.

Para Prokopenko (1989) la productividad es la relación entre los resultados y el tiempo que lleva conseguirlos. El tiempo es un indicador de rapidez con la que se ejecutan las tareas y se consiguen resultados, cuanto menos tiempo se utilice en realizar las tareas más productivo es el sistema.

Indistintamente del sector y tipo de sistema al que pertenezca la empresa la definición básica de productividad siempre va a estar relacionada a la actividad productiva entre la cantidad de recursos utilizados para producirlos.

#### **1.1.2.2.2. Tipos de productividad**

Raffino (2020) menciona 3 tipos de productividad, los más conocidos son:

##### **- Productividad laboral**

También llamada productividad por hora trabajada se define como el aumento o disminución del rendimiento para la elaboración del producto en función del tiempo de trabajo necesario para el producto final.

##### **- Productividad total de los factores**

Hace referencia al nivel de eficiencia de todos los insumos que forman parte de la elaboración de un producto.

### **- Productividad marginal**

También llamado “producto marginal” del insumo, se trata de la variación en la producción de un bien, cuando se incrementa uno de los factores que intervienen en su producción, mientras el resto permanece constante.

#### **1.1.2.2.3. Indicadores de productividad**

Koontz, Weihrich & Cannice (1988) establecieron tres indicadores que son utilizados para la evaluación de desempeño los cuales están relacionados con la productividad estos son:

#### **- Eficiencia**

Se define a la utilización óptima de los recursos para la obtención de los resultados esperados en un tiempo determinado. Lo ideal es cumplir con los objetivos utilizando la menor cantidad de recursos posibles.

La eficiencia se relaciona con productividad si se habla sobre el uso de los recursos; sin embargo, no se toma en cuenta la calidad de los productos, algo sumamente importante ya que el valor agregado de la empresa es lo que la diferencia de la competencia.

#### **- Eficacia**

Se define como la capacidad de las personas y/o empresas de llevar a cabo tareas para conseguir sus objetivos propuestos sin importar a través de qué medios.

### **- Efectividad**

Stephen Covey (1989) define la efectividad como el equilibrio entre la eficiencia y eficacia. Tiene que ver con “qué” cosas se hacen y “cómo”. En resumida cuenta es lograr los objetivos planteados de tal manera que los puedas seguir obteniendo una y otra vez.

#### **1.1.2.2.4. Factores que influyen en la productividad**

Prokopenko (1989) menciona 8 factores que influyen en la productividad los cuales están clasificados en dos grupos:

##### **1) Factores duros**

###### **- Producto**

Es aquel que cumple con las exigencias del mercado y de los clientes; el cual puede ser mejorado o perfeccionado según se requiera.

###### **- Planta y equipo**

Es sumamente importante mantener un control adecuado de la maquinaria pues forman parte de la inversión y son vitales para hacer más eficiente el desempeño de las actividades. Cuando se escoja equipos se debe buscar los que cumplan con los estándares de calidad y estén al alcance del presupuesto para evitar sobrecostos.

###### **- Tecnología**

Tener un equipo bien calificado y entrenado no basta se necesitan los recursos tecnológicos para el desarrollo de

las tareas, la tecnología optimiza los procesos, reduce el trabajo manual y disminuye los errores.

El entorno competitivo en el que se encuentran las empresas las obliga a reinventarse y hacer más eficiente su labor. La época en que se guardaban los documentos, datos de proveedores, de clientes en files quedó en el pasado. Ahora se necesita ser más práctico y guardar esa información en alguna base de datos y con un clic ya la tenemos a la mano.

#### **- Materiales y energía**

La reducción de materiales tiene dos efectos positivos el primero, disminución en el costo y producción de materia prima y segundo, la reducción de uso de empaques y envases altamente contaminantes.

Es importante que las organizaciones adopten prácticas sostenibles porque colocan a la empresa en una mejor posición diferenciándose de la competencia, y fidelizando a nuevos consumidores.

## **2) Factores Blandos**

#### **- Personas**

En una empresa los colaboradores son una pieza clave para el desarrollo de las actividades. Por eso es importante que los directivos generen formas para motivar a los colaboradores ya sea por incentivos monetarios, reconocimientos, palabras de motivación todo lo que



permite una mayor satisfacción de los colaboradores para que puedan desarrollar más a gusto sus tareas. Asimismo, la productividad mejora notablemente a través de la cooperación y participación de los colaboradores trabajando entre todos pueden llegar a cumplir con los objetivos.

#### **- Organización y sistemas**

Una de las razones por las que hay baja productividad en las organizaciones es por la falta de comunicación entre las áreas, la incapacidad de adaptarse a las nuevas tecnologías, subestimar el talento de la mano de obra y no ajustarse a las exigencias del mercado. Por ello radica la importancia de que la organización se adapte a los nuevos cambios y enfrente nuevos retos volviéndose una organización competitiva.

#### **- Métodos de trabajo**

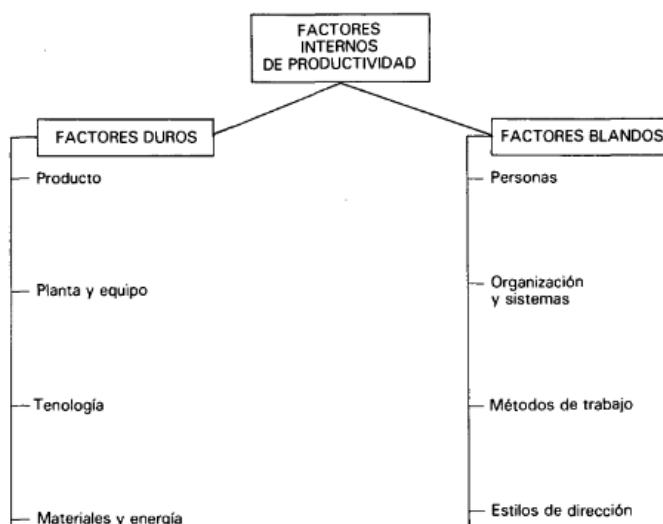
El mundo está en constante evolución y las empresas no se pueden quedar atrás por eso es importante buscar maneras eficientes para simplificar el trabajo.

La organización debe contar con equipos y programas modernos y brindar a sus colaboradores herramientas y recursos adecuados que los ayuden a hacer más eficiente su labor. Adaptarse al cambio es difícil, pero es necesario ya que siempre aparecen nuevas tendencias y depende de la organización innovar o estancarse.

### - Estilos de dirección

Radica en el tipo de liderazgo que ejercen los jefes. Hoy por hoy se busca un liderazgo en donde el jefe y los colaboradores tengan una comunicación abierta para poder exponer opiniones, preocupaciones y se pueda tomar una decisión apropiada fomentando un clima agradable y por consiguiente el aumento de productividad.

Obsérvese la figura 2:



**Figura 2.** Factores de la productividad

**Fuente:** Prokopenko (1989).

#### 1.1.2.2.5. Importancia de la productividad

Para conseguir una buena productividad es importante realizar una buena gestión, las cuales vienen a ser el conjunto de procedimientos que se van a aplicar en la empresa a través de los cuales se va a mejorar la productividad y competitividad. Asimismo, es la clave para mantener el crecimiento continuo de la empresa, ganancias y a la mano de obra satisfecha.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Cuál es la relación de la satisfacción laboral con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel Hausen Trujillo, año 2019?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a) ¿Cuál es la relación del reto del trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019?
- b) ¿Cuál es la relación de colegas que brinden apoyo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019?
- c) ¿Cuál es la relación del sistema de recompensas justas y salario con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019?
- d) ¿Cuál es la relación del sistema promociones y ascensos con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019?
- e) ¿Cuál es la relación de las condiciones favorables de trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar la relación de la satisfacción laboral con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

- a) Identificar la relación de la satisfacción del reto del trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.
- b) Reconocer la relación de la satisfacción con colegas que brinden apoyo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

- c) Demostrar la relación de la satisfacción con el sistema de recompensas justas y salario con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.
- d) Reconocer la relación de la satisfacción con el sistema de promociones y ascensos con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.
- e) Identificar la relación de la satisfacción con las condiciones favorables de trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

#### **1.4. Hipótesis**

##### **1.4.1. Hipótesis general**

La satisfacción laboral se relaciona de forma significativa con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

##### **1.4.2. Hipótesis nula**

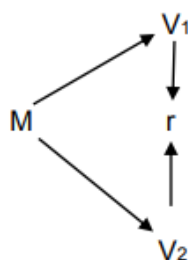
La satisfacción laboral no se relaciona de forma significativa con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

## CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

### 2.1. Tipo de investigación

El tipo de investigación que posee el presente estudio es correlacional ya que se va a estudiar el nivel de relación de la variable de la satisfacción laboral con la variable productividad y como indica Hernández, Fernández y Baptista (2014) un estudio correlacional busca conocer el grado de relación entre dos variables en un contexto específico. Asimismo posee un corte transversal debido a que va a ser estudiado en un tiempo determinado, a su vez el diseño de la investigación es no experimental porque no se va a manipular ninguna de las variables en estudio sino que los fenómenos van a ser observados en su ambiente natural para después analizarlos y presenta un enfoque cuantitativo porque la data se va a trabajar de manera cuántica a través de instrumentos tipo cuestionario y como dice Sampieri (2003) utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente.

Hernández y et al proponen el diseño conforme aparece en la figura 3:



**Figura 3.** *Diseño de investigación*

**Fuente:** Mori (2016).

Donde:

M = muestra

V<sub>1</sub> = satisfacción laboral

$V_2$  = productividad

r = relación entre las variables

**Tabla 1**

**Matriz de operacionalización de Variable 1: Satisfacción laboral**

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Satisfacción laboral</b>	Grimaldi, Sánchez, Alcaraz & Pérez (2017) la definen como un estado emocional sobre la percepción subjetiva de las experiencias laborales de los trabajadores, que afecta directamente en la calidad del servicio prestado.	La satisfacción será medida a través de una encuesta con escala Likert en donde 5 equivale a En total acuerdo y 1 equivale a en Total desacuerdo.	<p>Reto del trabajo</p> <p>Colegas que brinden apoyo</p> <p>Sistema de recompensas justas y salario</p> <p>Sistema de promociones y ascensos</p> <p>Condiciones favorables de trabajo</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Me identifico con la misión y visión de la empresa.</li> <li>2. Considero que las tareas realizadas en mi trabajo son igual de importantes como cualquier otra.</li> <li>3. Me siento útil con las tareas que realizo.</li> <li>4. Conozco los objetivos de mi puesto de trabajo y cumplo con ellos.</li> <li>5. Los valores organizacionales están acordes a los míos.</li> <li>6. Me siento comprometido al cumplimiento de metas de la empresa.</li> <li>7. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.</li> <li>8. Conozco la importancia de mi trabajo dentro de la organización.</li> <li>9. La relación con sus compañeros y jefes facilita el desarrollo de mis deberes y mejora el clima laboral.</li> <li>10. Mi jefe reconoce y valora mi esfuerzo.</li> <li>11. Cuando se plantea un cambio, mi jefe motiva al equipo de trabajo.</li> <li>12. Su jefe promueve la unidad del equipo de trabajo y aplica los valores organizacionales.</li> <li>13. Estoy a gusto con el sueldo que percibo.</li> <li>14. Mi sueldo va acorde con lo que paga el mercado.</li> <li>15. La empresa ofrece oportunidades de promoción.</li> <li>16. La empresa realiza reconocimientos públicos por el esfuerzo.</li> <li>17. Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no representan riesgo a la salud).</li> <li>18. Se le brinda todo el material necesario para el buen rendimiento de mis funciones.</li> <li>19. En la jornada laboral se respeta las horas de descanso.</li> <li>20. Las instalaciones del hotel (mobiliario, equipos, infraestructura, herramientas) se adaptan a las necesidades de mi trabajo.</li> </ol>

Fuente: elaboración propia

**Tabla 2**

**Matriz de operacionalización de Variable 2: Productividad**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
<b>Productividad</b>	Para Camargo (2005) productividad es la relación entre la utilización de recursos y los resultados obtenidos.	La productividad será medida a través de una encuesta con escala Likert en donde 1 equivale a escasamente y 4 equivale a siempre	Factor humano	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo.</li> <li>2. Solicita la ayuda de sus compañeros cuando lo necesita.</li> <li>3. Busca superarse continuamente, yendo a capacitaciones, charlas.</li> <li>4. Mantiene una actitud positiva ante los cambios.</li> <li>5. Evita hacer malos comentarios de su jefe y compañeros.</li> <li>6. Sabe trabajar en equipo y bajo presión.</li> <li>7. Tiene la capacidad de liderar un equipo de trabajo en caso de ausencia del jefe.</li> <li>8. Participa en actividades realizadas por la empresa.</li> </ol>
			Factor tecnológico	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Los recursos y equipos que le ofrece la empresa son suficientes para el desarrollo de sus actividades.</li> </ol>

Fuente: elaboración propia



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

Al año 2019 la población estuvo compuesta por el total de 13 colaboradores del hotel Hausen; sin embargo, a la fecha por la coyuntura actual de la pandemia y crisis sanitaria se encuentra un total de 3 colaboradores laborando en el hotel. Por tal motivo se decidió seguir trabajando con la muestra que se recogió en el año 2019 que fueron los 13 colaboradores.

La muestra estuvo compuesta por el total de la población, es decir la muestra representa una población muestral.

## **2.3. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos**

### **2.3.1. Descripción de instrumentos**

Para la recolección de datos que permitió el desarrollo de esta investigación, se utilizó la técnica de encuestas a través del instrumento de cuestionario para evaluar la satisfacción laboral y la productividad en la empresa.

Como modelo de encuesta se tuvo la realizada por Fuentes (2012) en su tesis “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad” (estudio realizado en la delegación de Recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango) y la de Herrera (2018) “Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huara, 2017”. Además de Herrera (2018) ambas tesis basan los instrumentos utilizados con la escala de Likert, que es un cuestionario donde se especifica el nivel de acuerdo y desacuerdo con una declaración. Dicha escala es medida con 6 indicadores que representan: beneficios remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desempeño de tareas, relación con la autoridad y desarrollo personal.

El cuestionario de productividad tiene un total de 9 ítems de preguntas cerradas tipo Likert, las cuales tienen una valorativa de 4 opciones que van desde

Escasamente (1 pts.), A veces (2 pts.), Generalmente (3 pts.) hasta Siempre (4 pts.). Estas también serán tomadas al total de la población.

Como se dijo anteriormente para elaborar la encuesta se tuvo en cuenta el modelo realizado por Fuentes (2012) y Herrera (2018); sin embargo, las dimensiones no se determinaron de manera clara y se utilizaron las dimensiones del modelo SERVPERF que son 5: reto del trabajo, colegas que brinden apoyo, sistema de recompensas justas y salario, sistema de promociones y ascensos y condiciones favorables de trabajo.

Por otro lado, el cuestionario de Satisfacción laboral cuenta con un total de 20 ítems de preguntas cerradas tipo Likert, las cuales tienen una valorativa de 5 opciones que van desde: En Total Desacuerdo (1 pts.), En Desacuerdo (2 pts.), Indeciso (3 pts.), En Acuerdo (4 pts.) hasta En Total Acuerdo (5pts.).

Para obtener la muestra se utilizó la totalidad de la población al ser finita y fácil de medir. Las variables consideradas son edad, sexo, cargo de empresa.

Asimismo, se realizó una correlación mediante la prueba de Rho Spearman.

Los instrumentos han sido validados a juicio de expertos:

- Lc. Guillermo Torres Machuca
- Mg. Ditmar Francis Lafite Cisneros
- Dra. Patricia Ismary Barinotto Roncal

### **2.3.2. Técnicas para el procesamiento de información**

Para el proceso de recolección y procesamiento se utilizaron:

La información fue procesada a través de gráficos estadísticos, a través de medias, desviación estándar y correlaciones utilizando la correlación de Rho Spearman mediante un Software Estadístico de SPSS (Versión 20) para poder encontrar la relación que existe entre las variables y los objetivos planteados.

### **2.3.3. Métodos de análisis de datos**

Para la presente investigación se realizaron las encuestas o también llamados cuestionarios a 13 colaboradores del hotel Hausen, en donde se va a determinar la relación de la satisfacción laboral con la percepción de la productividad en la empresa antes mencionada de la ciudad de Trujillo.

Posteriormente los resultados serán procesados por tablas estadísticas de Excel a través del programa Megastat.

### **2.4. Procedimiento**

- Se solicitó autorización al administrador de la empresa donde se llevó a cabo la investigación.
- Se realizó la recolección de datos de la empresa, así como de los colaboradores.
- Se recolectó información de tesis, libros y artículos científicos para la realización de la introducción y metodología del presente documento.
- Se realizó la creación de instrumentos para realizar la investigación.
- Se realizó la validación de los Cuestionarios de Satisfacción Laboral y Productividad.
- Se aplicó las encuestas a la totalidad de los colaboradores.
- Se adaptó los datos recopilados a un Excel y se procesó la información con tablas y gráficos para así, determinar los resultados.
- Se procesó y creó la prueba de Spearman para determinar los coeficientes de correlación.
- Se procedió a hacer la discusión en base a los resultados.

### CAPÍTULO III. RESULTADOS

**Objetivo específico 1:** Identificar la relación de la satisfacción del reto del trabajo con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

**Tabla 3**

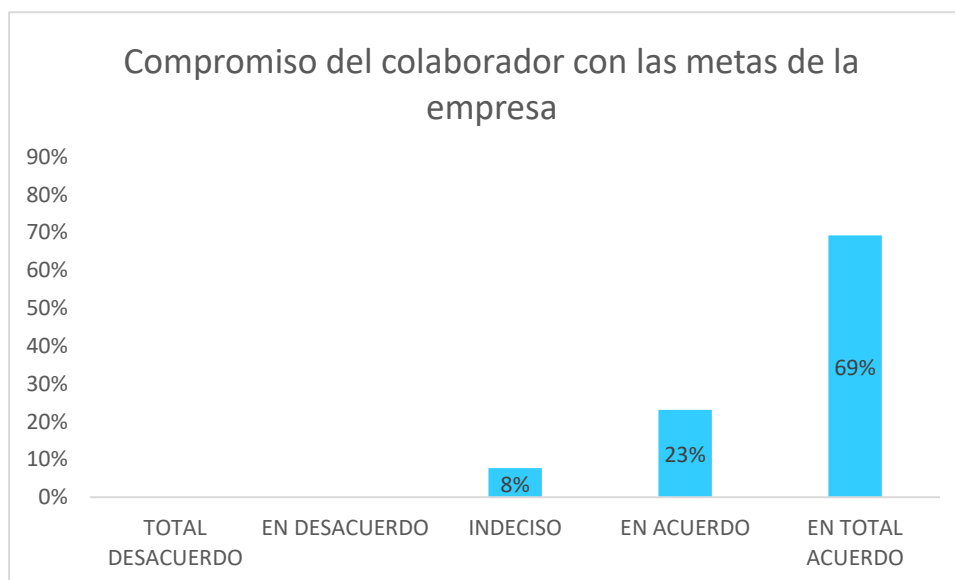
*Coefficiente de correlación entre la satisfacción del reto del trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.*

			Factor Humano	Factor tecnológico	Productividad
Rho de Spearman	Reto del trabajo	Coefficiente de correlación	,939**	,745**	,939**
		Sig. (bilateral)	,000	,003	,000
		N	13	13	13

Fuente: elaboración propia

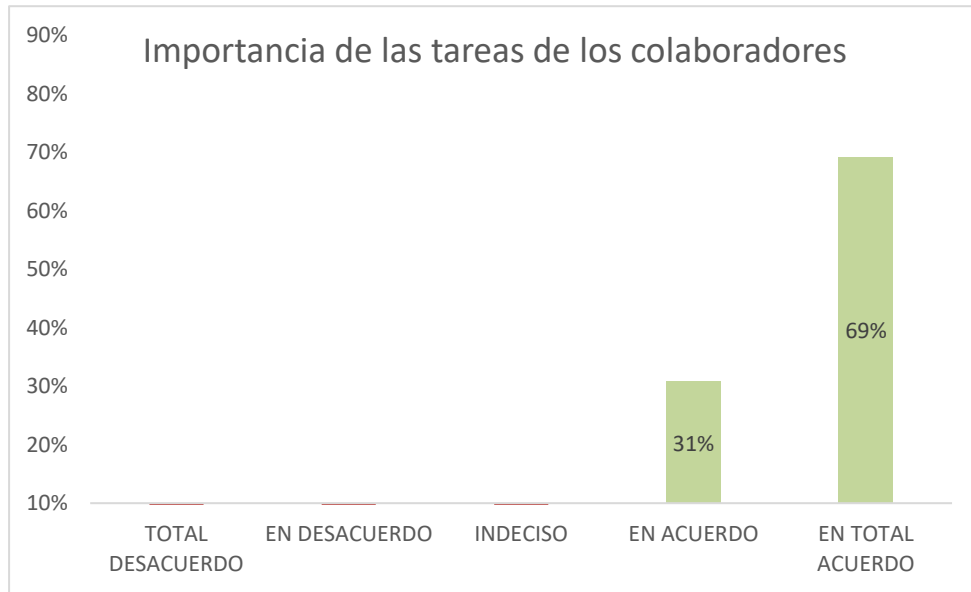
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** De la tabla 3, se puede apreciar que existe una relación significativa (Sig <0.05), directa y muy alta entre el reto del trabajo y la percepción de la productividad, con un coeficiente de correlación de 0.939; así mismo se observa relación muy alta entre el reto del trabajo y la dimensión del factor humano de la productividad con un coeficiente de 0.939; en el caso del factor tecnológico se evidencia una relación alta con un coeficiente de 0.745.



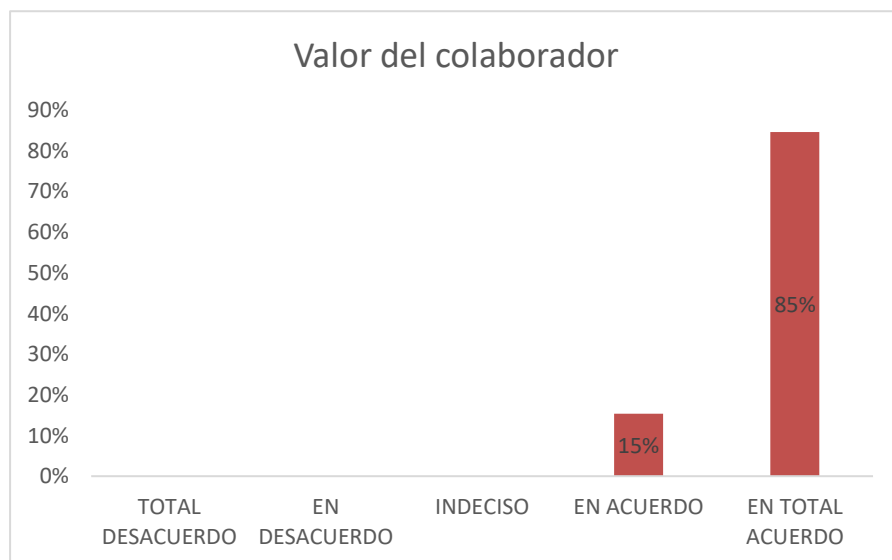
Fuente: elaboración propia

**Figura 4.** El 69% de la población están en total acuerdo con su compromiso con las metas de la empresa mientras que el 23% están en acuerdo. Se deduce que los colaboradores conocen las metas de la empresa y buscan cumplirlas.



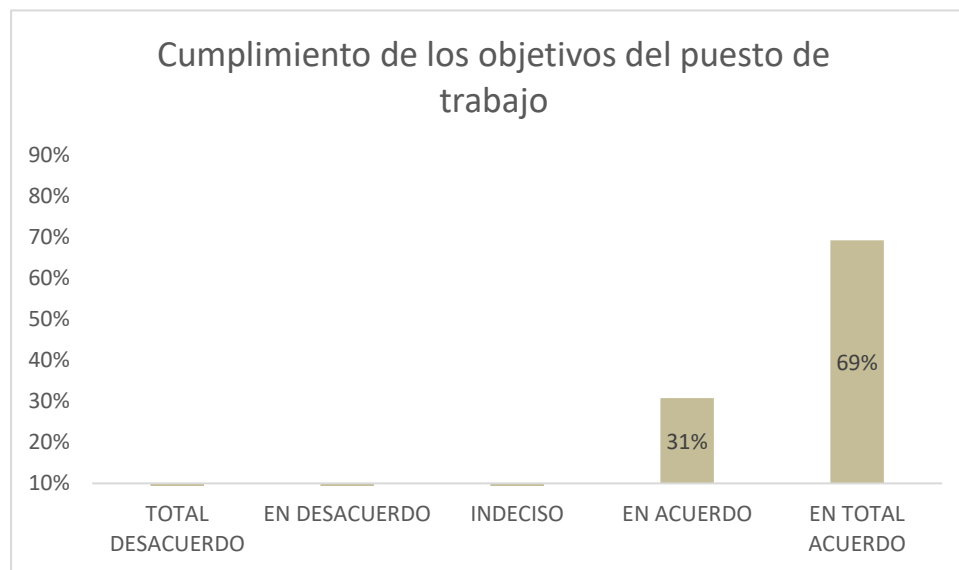
Fuente: elaboración propia

**Figura 5.** El 69% de los colaboradores están en total acuerdo en que las tareas que realizan son igual de importantes como cualquier otra mientras que el 31% indican estar en acuerdo. Se deduce que los colaboradores reconocen que las tareas de todos son importantes para el crecimiento del hotel.



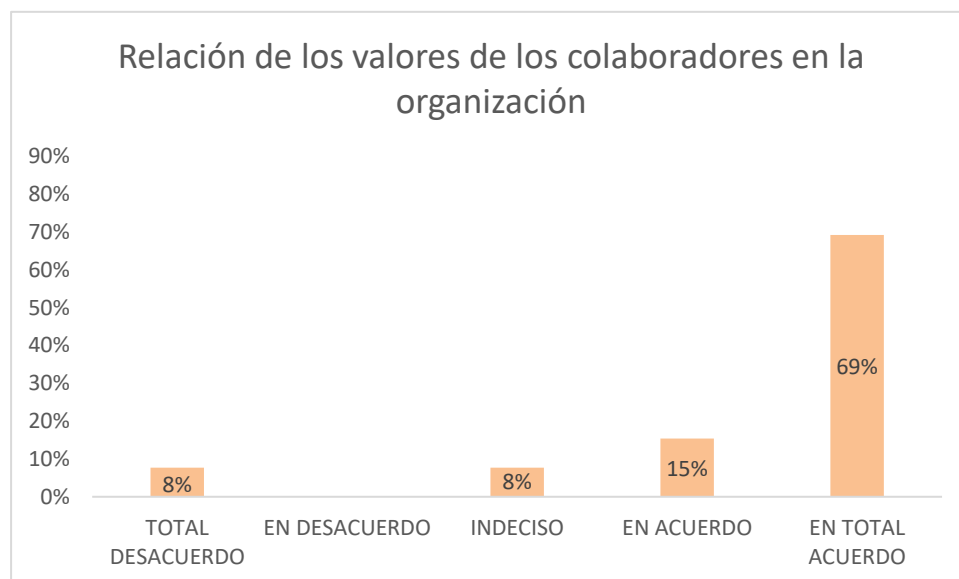
Fuente: elaboración propia

**Figura 6.** El 85% de los colaboradores mostraron estar en total acuerdo con relación al valor que tienen como empleado y el desarrollo de sus tareas en la empresa mientras que el 15% está en acuerdo. Se deduce que los colaboradores se sienten valorados por ende realizan sus labores con mayor gusto.



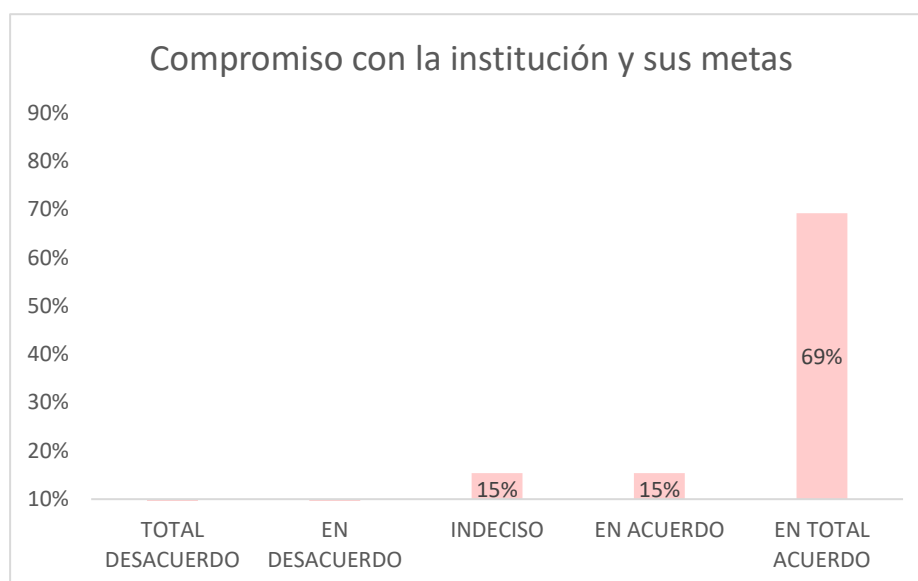
Fuente: elaboración propia

**Figura 7.** El 69% de los colaboradores afirma estar en total acuerdo con relación al cumplimiento de los objetivos del puesto mientras que el 31% indica estar en acuerdo. Se deduce que los colaboradores se esfuerzan por cumplir con los objetivos propuestos y dar lo mejor de sí.



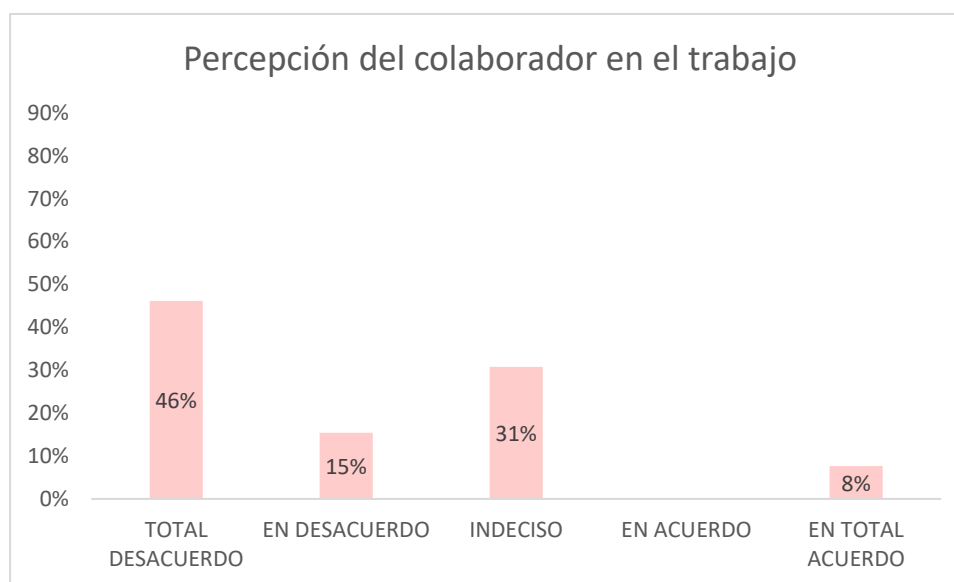
Fuente: elaboración propia

**Figura 8.** El 69% de los colaboradores están en total acuerdo en que los valores de la organización están acordes a los de ellos, mientras que el 15% indica estar en acuerdo. Se deduce que no hay discrepancias por lo que les es más fácil sentirse involucrados.



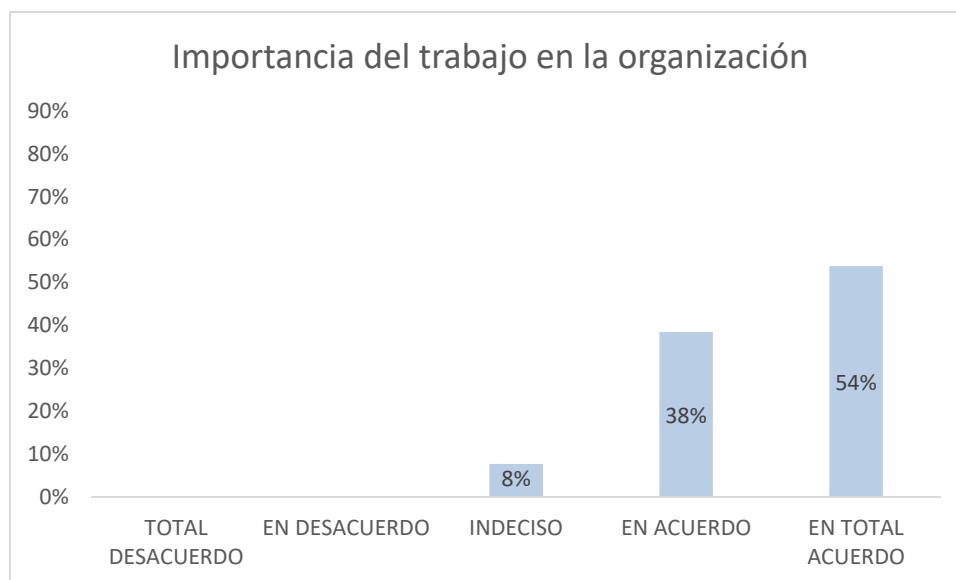
Fuente: elaboración propia

**Figura 9.** El 69% de los colaboradores se encuentran en total acuerdo con relación al compromiso que sienten con la organización y el cumplimiento de metas, un 15% se encuentran en acuerdo con la afirmación mientras que un 15% se encuentra indeciso. Se deduce que la mayoría de los colaboradores están comprometidos y fieles con la empresa y buscan cumplir con los objetivos.



Fuente: elaboración propia

**Figura 10.** El 46% de los colaboradores están en total desacuerdo respecto a su sentir de explotación en el trabajo, un 15% está en desacuerdo mientras que el 31% indica sentirse indeciso. Se deduce que más de la mitad de los colaboradores tienen un sentir positivo y se sienten respetados.



Fuente: elaboración propia

**Figura 11.** El 54% de los colaboradores afirman estar en total acuerdo respecto a la importancia de su trabajo en la organización mientras que un 38% está en acuerdo con lo dicho. Se deduce que los colaboradores sienten que su trabajo tiene un significado importante.

**Objetivo específico 2:** Reconocer la relación de la satisfacción con colegas que brinden apoyo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

**Tabla 4**

*Coefficiente de correlación entre satisfacción con colegas que brinden apoyo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.*

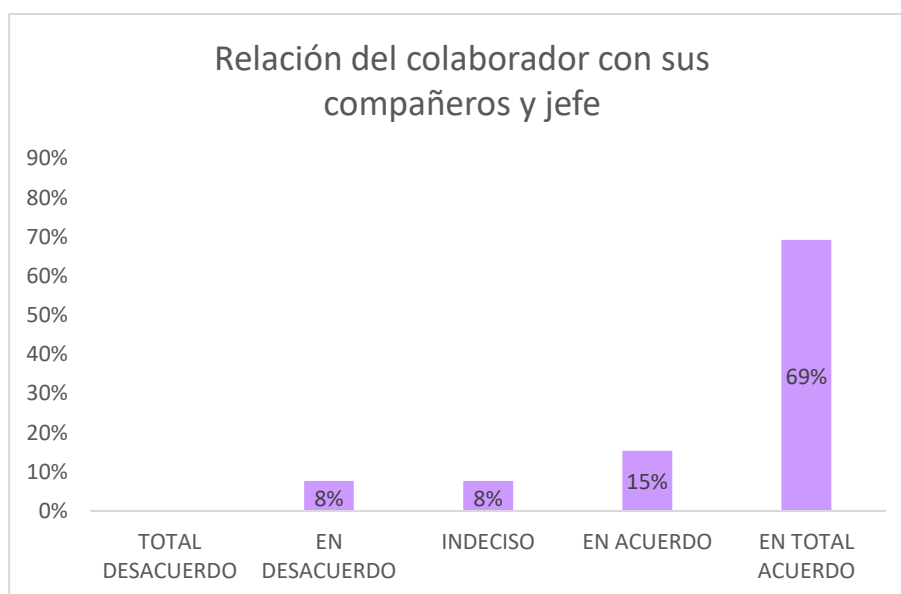
			Factor Humano	Factor tecnológico	Productividad
Rho de Spearman	Colegas que brindan apoyo	Coefficiente de correlación	,912**	,670*	,912**
		Sig. (bilateral)	,000	,012	,000
		N	13	13	13

Fuente: elaboración propia

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

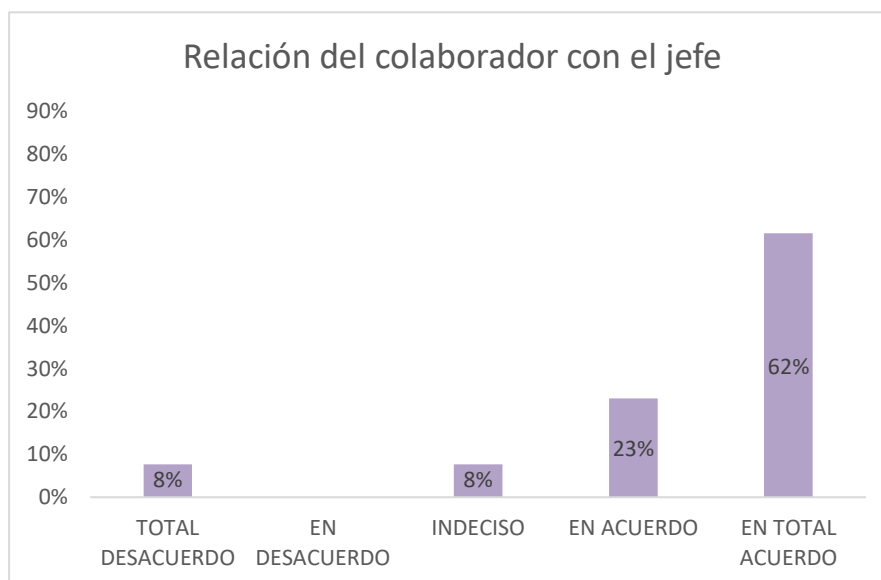
**Nota.** De la tabla 4, se puede apreciar que existe relación significativa (Sig<0.05) directa y muy alta entre el apoyo de los colegas y la percepción de la productividad, con un coeficiente de correlación de 0.912; así mismo se observa relación muy alta entre el apoyo de los colegas y la dimensión factor humano de la productividad con un coeficiente de 0.912; en el caso del factor tecnológico se evidencia una relación moderada con un coeficiente de 0.670.





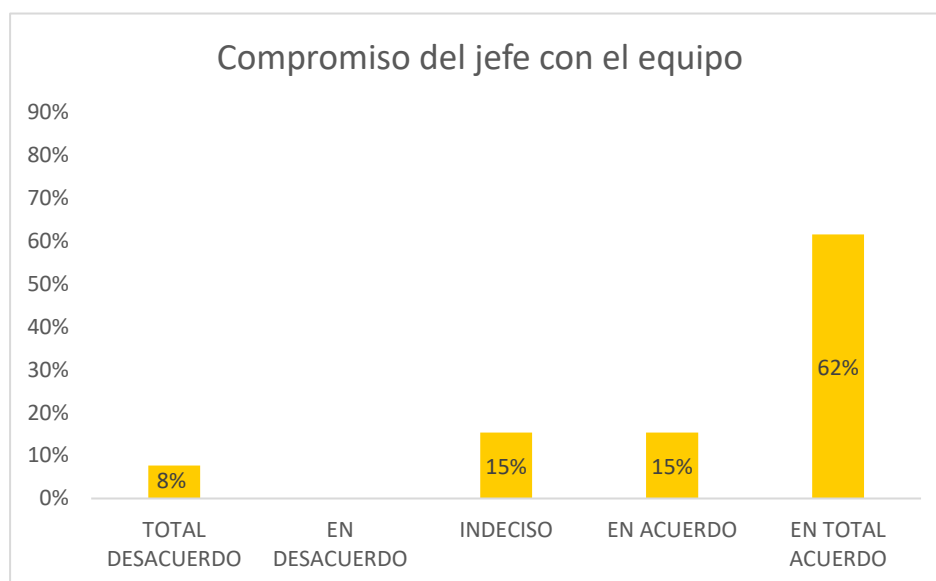
Fuente: elaboración propia

**Figura 12.** El 69% de los colaboradores afirman estar en total acuerdo respecto a la relación que llevan con sus compañeros de trabajo y de su jefe; es decir mantienen una buena relación ellos mientras que el 15% afirma estar en acuerdo. Se deduce que son poquísimas las veces que los colaboradores han tenido problemas.



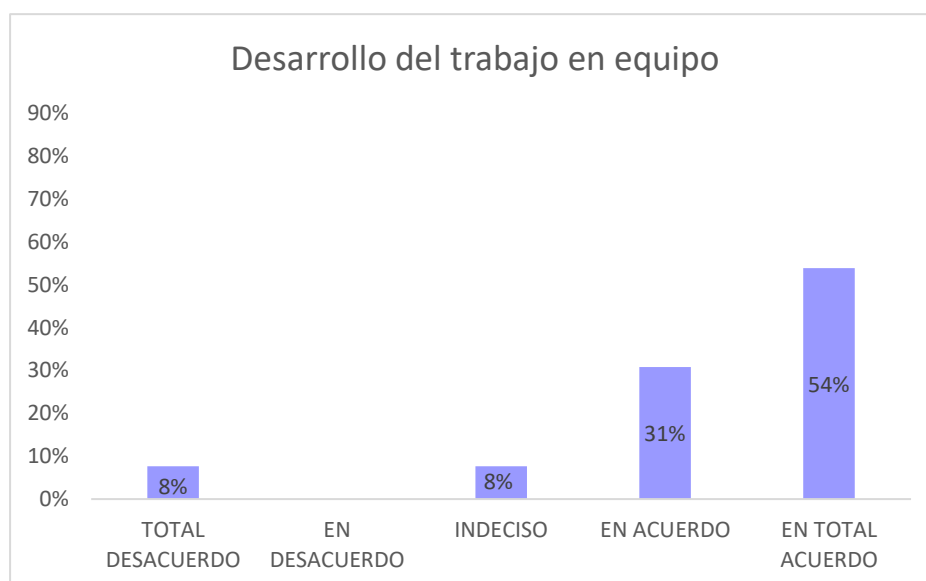
Fuente: elaboración propia

**Figura 13.** El 62% de los colaboradores afirma estar en total acuerdo respecto a la relación que llevan con el jefe; es decir mantienen una buena relación con ellos mientras que un 23% se encuentra en acuerdo con la afirmación. Se deduce que los colaboradores llevan una buena relación con los jefes y casi nunca han tenido problemas entre ellos.



Fuente: elaboración propia

**Figura 14.** El 62% de los colaboradores están en total acuerdo respecto al compromiso del jefe con el equipo. La mayoría siente que ante un cambio el jefe está dispuesto a ayudarlos y motivarlos, mientras que un 15% está en acuerdo y otro 15% indeciso.



Fuente: elaboración propia

**Figura 15.** El 54% de los colaboradores están en total acuerdo con la forma en que el jefe promueve el trabajo en equipo mientras que el 31% está en acuerdo. Se deduce que existe compromiso de los colaboradores para realizar sus tareas y puedan desarrollarlas sin necesidad de ser supervisados.

**Objetivo específico 3:** Demostrar la relación de la satisfacción con el sistema de recompensas justas y salario con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

**Tabla 5**

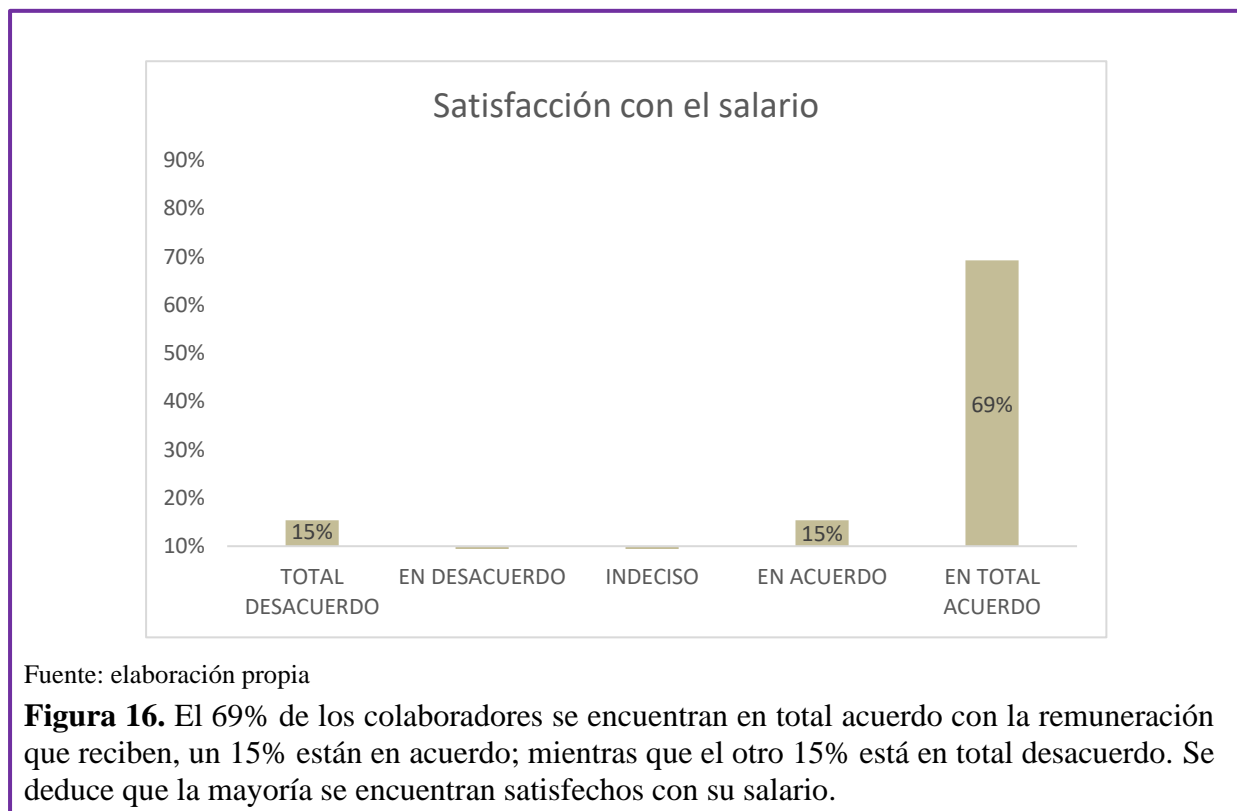
*Coeficiente de correlación entre la satisfacción con el sistema de recompensas justas y salario con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.*

		Factor			
			Factor Humano	tecnológico	Productividad
Rho de Spearman	Sistema de recompensas justas y salarios	Coeficiente de correlación	,937**	,731**	,937**
		Sig. (bilateral)	,000	,005	,000
		N	13	13	13

Fuente: elaboración propia

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

**Nota.** De la tabla 5, se observa que existe relación significativa ( $\text{Sig} < 0,05$ ), directa y muy alta entre el sistema de recompensas justas y salario y la percepción de la productividad, con un coeficiente de correlación de 0,937; sin embargo, para el caso del factor tecnológico se evidencia una relación alta con un coeficiente de 0,731.





**Objetivo específico 4:** Reconocer la relación de la satisfacción con el sistema de promociones y ascensos con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

**Tabla 6**

*Coeficiente de correlación entre la satisfacción y sistema de promociones y ascensos con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.*

			Factor		
			Factor Humano	tecnológico	Productividad
Rho de Spearman	Sistema de promociones y ascensos	Coeficiente de correlación	,843**	,718**	,843**
		Sig. (bilateral)	,000	,006	,000
		N	13	13	13

Fuente: elaboración propia

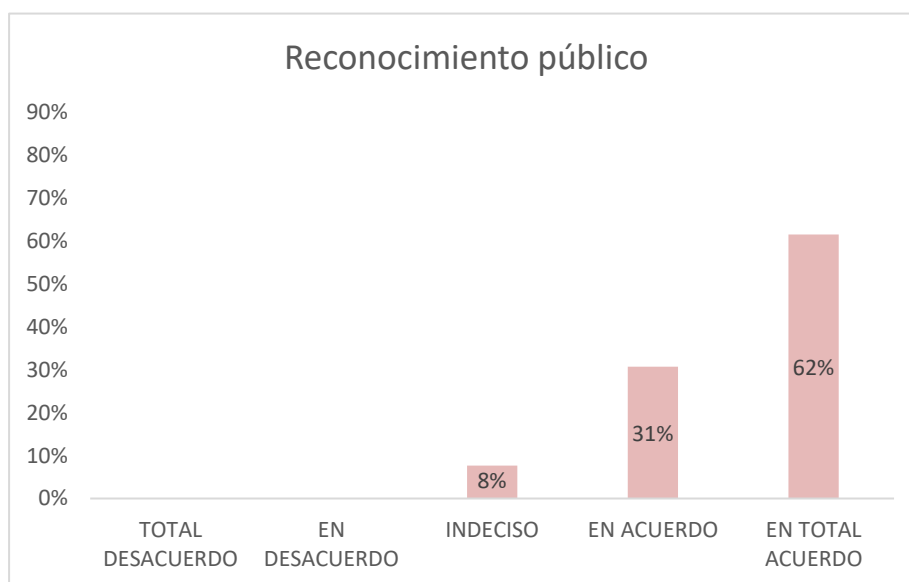
\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral)

**Nota.** De la tabla 6, se observa que existe relación positiva significativa (Sig <0,05) alta, entre el sistema de promociones y ascensos y la percepción de la productividad, con un coeficiente de correlación de 0,843; de igual manera se observa una relación alta con el factor humano y tecnológico.



Fuente: elaboración propia

**Figura 18.** El 46% de los colaboradores están en total acuerdo en que la organización ofrece oportunidades de empleo mientras que el 38% están en acuerdo.



Fuente: elaboración propia

**Figura 19.** El 62% de los colaboradores están en total acuerdo en que reciben reconocimientos por su esfuerzo y perseverancia mientras que el 31% están en acuerdo, la forma más común es a través del “gracias”.

**Objetivo específico 5:** Identificar la relación de la satisfacción con las condiciones de trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

**Tabla 7**

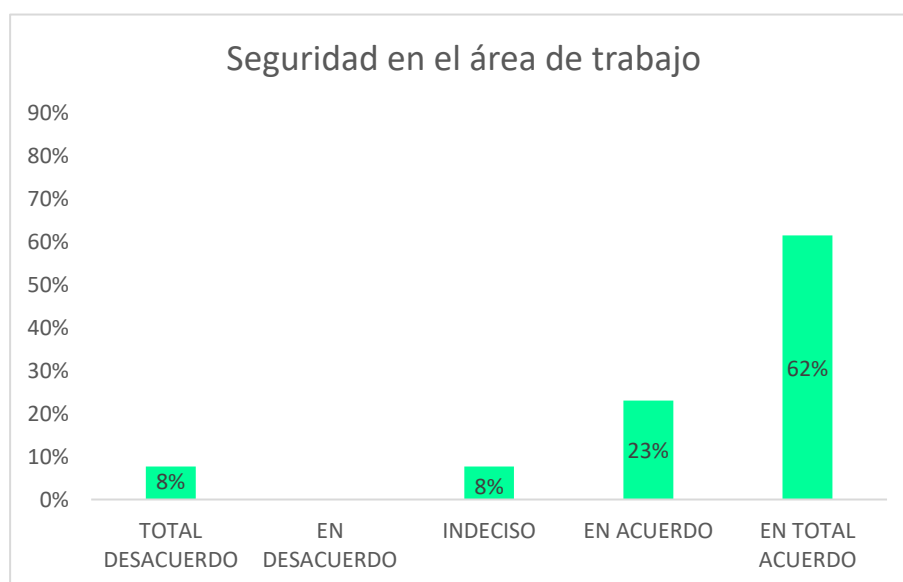
*Coefficiente de correlación entre la satisfacción con las condiciones favorables de trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.*

			Factor Humano	Factor tecnológico	Productividad
Rho de Spearman	Condiciones favorables de trabajo	Coefficiente de correlación	,796**	,836**	,796**
		Sig. (bilateral)	,001	,000	,001
		N	13	13	13

Fuente: elaboración propia

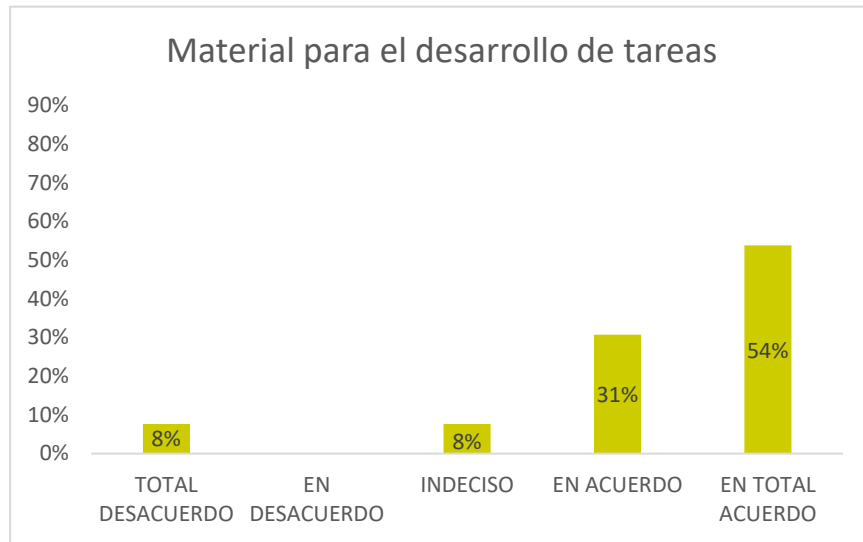
\*\* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Nota.** De la tabla 7, se observa que existe relación positiva significativa ( $\text{Sig} < 0,05$ ), alta entre las condiciones favorables de trabajo y la percepción de la productividad, con un coeficiente de correlación de 0,796; sin embargo, la relación de las condiciones favorables de trabajo es más intenso con el factor tecnológico.



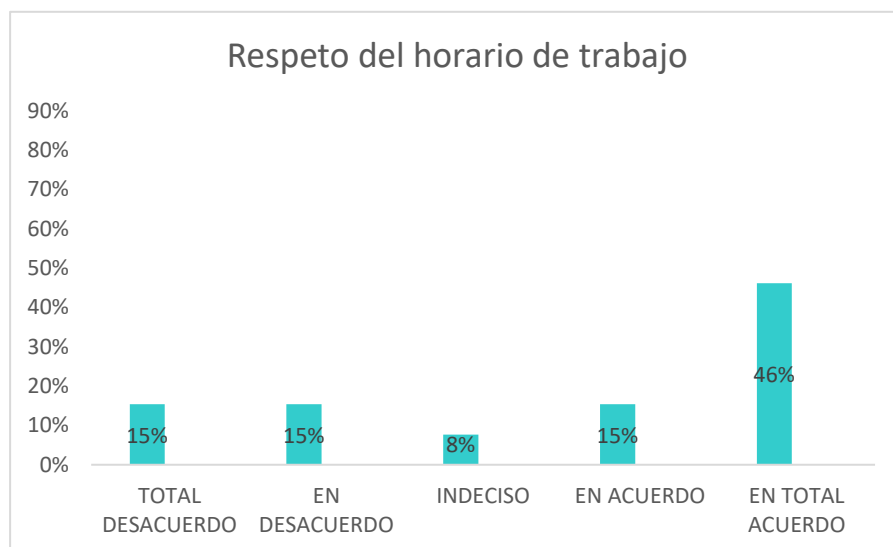
Fuente: elaboración propia

**Figura 20.** El 62% de los colaboradores están en total acuerdo en que sus áreas de trabajo son seguras y no representan riesgo para la salud mientras que el 23% están en acuerdo con la afirmación. Se deduce que el hotel se esmera para resguardar el bienestar de los colaboradores.



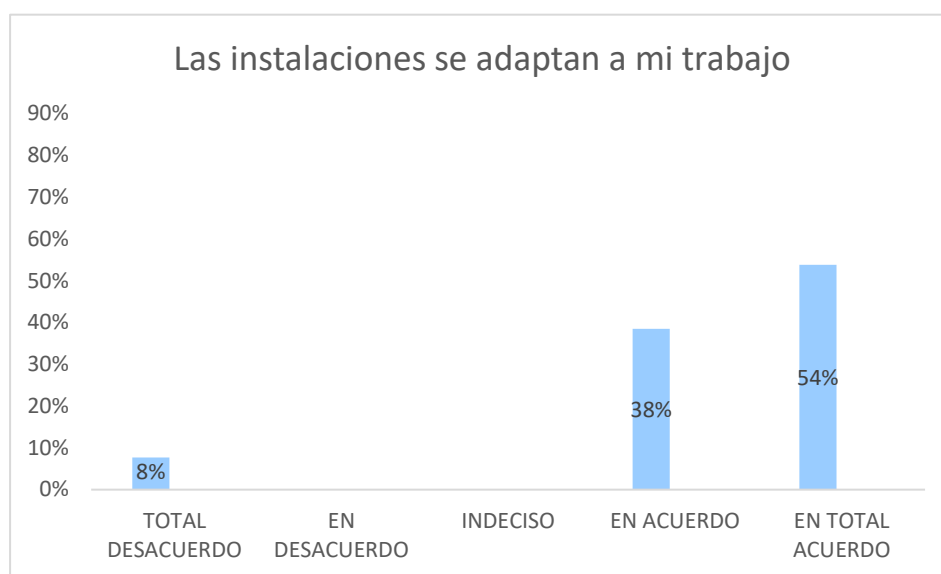
Fuente: elaboración propia

**Figura 21.** El 54% de los colaboradores están en total acuerdo en que reciben el material necesario para el desarrollo de las tareas; mientras que el 31% están en acuerdo.



Fuente: elaboración propia

**Figura 22.** El 46% de los colaboradores están en total acuerdo en que se respeta el horario de trabajo, mientras que el 15% está en acuerdo; sin embargo, un 15% está en total desacuerdo y otro 15% en desacuerdo. Se deduce que la mayoría de los colaboradores consideran que se respeta el horario de trabajo; aunque en contrastación hay un porcentaje que no se siente conforme con la afirmación.



Fuente: elaboración propia

**Figura 23.** El gráfico muestra que el 54% de los colaboradores están en total acuerdo en que las instalaciones se adaptan a las necesidades del trabajo mientras que el 38% están en acuerdo. Se deduce que los colaboradores están satisfechos con la infraestructura del hotel y la consideran apta para la realización de sus funciones.

**Objetivo general:** Determinar la relación de la satisfacción laboral con la percepción de la productividad de los colaboradores del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

### Tabla 8

*Coefficiente de correlación entre la satisfacción laboral y su relación con la percepción de la productividad de los colaboradores del hotel Hausen Trujillo, año 2019.*

		Satisfacción	Productividad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,921**
		N	13
	Productividad	Coefficiente de correlación	,921**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	13

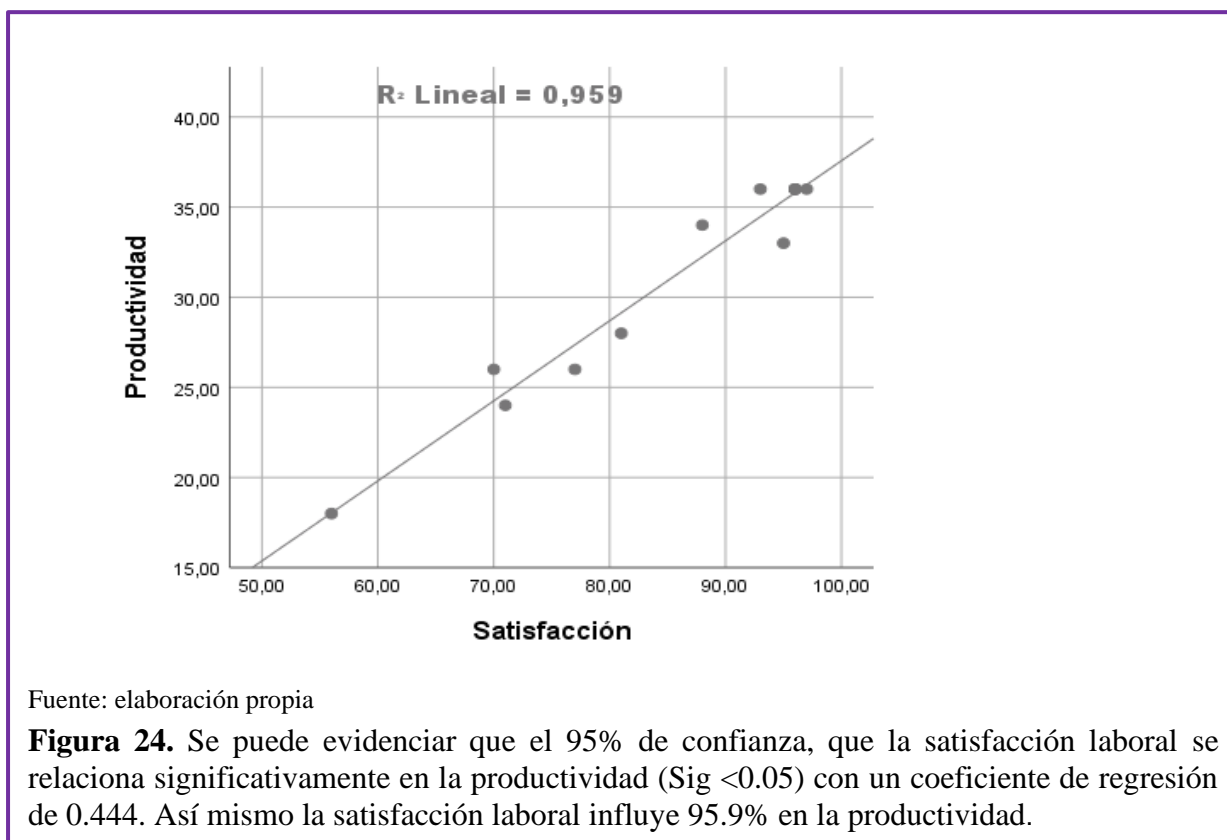
Fuente: elaboración propia

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

**Nota.** De la tabla 8, se observa que existe una relación significativa (Sig <0,05), muy alta entre satisfacción laboral y la percepción de la productividad, con un coeficiente de correlación de 0,921; lo que nos indica que a mayor satisfacción laboral mayor será la productividad.



**Hipótesis general:** La satisfacción laboral se relaciona de forma significativa con la percepción de la productividad que poseen los colaboradores del hotel Hausen Trujillo, año 2019.



## CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

### 4.1. Discusión

En la presente investigación se determinó como primer objetivo identificar la relación de la satisfacción del reto del trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

En la investigación de Salvatierra (2019) titulada “Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo – 2019” se encontró que la dimensión desempeño en tareas se encuentra en un nivel bajo equivaliendo el 50% de los colaboradores mientras sólo un 4% opinó que se encuentra en un nivel alto, estos resultados evidencian la carencia de compromiso de los colaboradores por el trabajo. Un concepto relacionado es involucramiento del trabajo ya que en palabras de Robbins & Judge (2009) mencionan que “este mide el grado en que una persona se identifica psicológicamente con su empleo y considera el nivel de su desempeño percibido como benéfico para ella” además de que “un nivel alto de involucramiento en el trabajo” significa que la labor que realizan es importante y la desempeñan con agrado; por lo tanto, se debe fomentar la participación y contribución de todos los colaboradores ya que con diferentes puntos de vista se puede cumplir con las metas de la empresa. En la presente investigación se encontró un resultado favorable con un coeficiente de correlación  $\rho = .939$ ;  $p < 0.05$  indicando que los colaboradores sí están satisfechos en su área, cumplen con sus tareas y han sido muy pocas veces en las que se olvidaron algo en su labor diaria además en caso de que algún colaborador falte lo cubre otra persona previa coordinación.

Se determinó como segundo objetivo reconocer la relación de la satisfacción con colegas que brinden apoyo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

En investigaciones anteriores se encontró la tesis de Suasnabar (2020) titulada “El clima laboral y su incidencia con la productividad en la MYPE La Piazzetta Pizzas & Pastas E.I.R.L en la provincia de Huánuco 2020” en donde se encontró que el 21% de los colaboradores consideran tener una buena comunicación con sus jefes, donde otro 21% niega la afirmación y el 57% prefiere no opinar demostrando así que no existe la comunicación entre jefes y colaboradores. Ante esto Carmona & Navarro (2010) mencionan a Liden et al, (2000), Lee (2005) & Ansari et al (2007) quienes destacan que “los empleados que mantienen relaciones de buena calidad con sus jefes obtienen mayores niveles de rendimiento, de satisfacción y compromiso” por consiguiente desarrollan comportamientos que van más allá de cumplir únicamente con las obligaciones del puesto. En la presente investigación se obtuvo un coeficiente de correlación  $\rho = .912$ ;  $p < 0,05$  que indica que los colaboradores tienen una buena relación entre ellos.

Se determinó como tercer objetivo demostrar la relación de la satisfacción con el sistema de recompensas justas y salario con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

En investigaciones pasadas, se encontró la tesis de Uribe, Horna, Tamara, & Ochoa (2018) titulada “Ambiente laboral y su relación con la calidad de servicios en los restaurantes del distrito de Miraflores, Lima – Perú” donde se obtuvo que el 60% de los colaboradores se encuentran satisfechos con la remuneración que reciben por su trabajo mientras que el 34% le parece indiferente la afirmación; a su vez el 68,7% se encuentran satisfechos con el reconocimiento que reciben en la empresa y el 100% de los colaboradores afirmaron sentirse satisfechos con la posibilidad de recibir otras compensaciones o reconocimientos económicos aparte del sueldo que reciben. En un panorama diferente se encuentran los resultados de la tesis de Rodríguez (2017) titulada

“Nivel de satisfacción en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016” donde se encontró que sólo el 49% de los colaboradores se encuentran satisfechos con el sueldo que perciben; es decir menos de la mitad están conformes con su salario generando disconformidad en los colaboradores ya que algunos de ellos realizan horas extras y estas no son pagadas como corresponden; Barriga & Rendón (2016) describen la remuneración como la manera en que “el trabajador adquiere bienes y servicios fundamentales para la vida, como alimentos, transportes, recreación entre otros”, asimismo resalta que “aquellas organizaciones que pagan bajas retribuciones de dinero consiguen aliados débiles en compromiso y cuyos pensamientos están centrados en la sobrevivencia y no en la productividad”. Por consiguiente, la remuneración es un factor importante cuando se habla de satisfacción laboral y muchas empresas deben tenerlo en cuenta y así mantener la lealtad de los colaboradores. En la presente investigación se obtuvo que los colaboradores se encuentran satisfechos con el sistema de recompensas justas y salario en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de  $\rho = .937$ ,  $p < 0.05$ , esto se ve reflejado en que los colaboradores, en el caso de los recepcionistas ganan lo mismo excepto por el de limpieza que viene dejando un día, también en que los colaboradores reciben bonos en la fecha de su cumpleaños, etc.

Se determinó como cuarto objetivo específico reconocer la relación de la satisfacción con el sistema de promociones y ascensos con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

Con respecto a antecedentes, se encontró la tesis Martínez & González (2017) titulada “Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad y en el desempeño del hotel Sheraton ubicado en la ciudad de Guayaquil” en donde el 84,13% de los colaboradores afirman que gracias a su buen desempeño laboral pueden conseguir un

ascenso; por lo general un ascenso en palabras de Werther & Davis (1987) citados por Grueso (2010) es cuando “un empleado accede a una posición mejor remunerada, con mayor responsabilidad y mayor jerarquía en la organización” por eso es importante que los jefes estudien cuidadosamente a los candidatos y la decisión esté basada en el mérito y/o antigüedad ya que no todos los postulantes están aptos para asumir mayores responsabilidades. En la presente investigación se encontró que los colaboradores se encuentran satisfechos con el sistema de promociones y ascensos en donde se obtuvo un coeficiente de correlación de rho =.843,  $p < 0.05$ ; sin embargo, por el momento no ha habido la oportunidad de ascender.

Se determinó como quinto objetivo específico identificar la relación de la satisfacción con las condiciones favorables de trabajo con la percepción de la productividad del hotel Hausen Trujillo, año 2019.

Con respecto a antecedentes, se encontró la tesis de Rodríguez (2017) titulada “Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016” donde se obtuvo que el 65% se encuentra satisfechos demostrando que hay condiciones que favorecen la realización del trabajo; sin embargo, un 23% de los colaboradores presentó un nivel promedio indicando que hay indicios que influyen de forma negativa en el colaborador; respecto a esto Martínez, Oviedo & Luna (2013) afirman que las condiciones de trabajo “son concebidas como el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas, organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales” por eso es muy importante que el escenario de trabajo sea en un ambiente protegido pues repercute en el bienestar y la motivación del colaborador. En la presente investigación se encontró un coeficiente de correlación rho = .796;  $p < 0.05$ , esto se ve reflejado en que los colaboradores sienten que las instalaciones de trabajo son seguras

para ellos asimismo para los huéspedes también ofrecen facilidades como en el caso de una rampilla para las personas discapacitadas.

## 4.2 Conclusiones

Se estableció que sí existe una relación altamente significativa de la satisfacción del reto del trabajo con la percepción de la productividad en 0.939.

Se estableció que sí existe una relación altamente significativa de la satisfacción con colegas que brinden apoyo con la percepción de la productividad en 0.912.

Se estableció que sí existe una relación altamente significativa de la satisfacción con el sistema de recompensas justas y salario con la percepción de la productividad en 0.937.

Se estableció que sí existe una alta relación de la satisfacción con el sistema de promociones y ascensos con la percepción de la productividad en 0.843.

Se estableció que sí existe una alta relación de la satisfacción con las condiciones favorables de trabajo con la percepción de la productividad en 0.796.

Se estableció que sí existe una relación altamente significativa de la satisfacción laboral con la percepción de la productividad en 0.921.

El presente estudio tuvo como limitaciones los antecedentes de investigación relacionado a las variables de estudio, pues si bien hay investigaciones relacionadas al sector hay pocos enfocados directamente con las dos variables. Por otro lado, no hubo una actualización de datos desde el 2019, año en que se presentó el trabajo debido a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID – 19.

## **CAPITULO V. RECOMENDACIONES**

Incentivar a los jefes a felicitar y/o reconocer públicamente a los colaboradores que hayan hecho una gran labor de esta manera motiva a los demás a esforzarse para la próxima vez.

Si bien hay resultados satisfactorios y los colaboradores se encuentran satisfechos es importante realizar evaluaciones cada cierto tiempo para constatar que el compromiso y satisfacción de estos sigue presente.

Brindar programas de capacitación, los cuales van a permitir que los colaboradores desarrollen diversas habilidades que serán útiles en su formación profesional y personal.

## REFERENCIAS

1. Aamodt, M. (2010). Medición de la satisfacción laboral y compromiso. *Psicología industrial/organizacional, un enfoque aplicado*. (6ª ed., pp.381-383). CENGAGE Learning.  
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a1bdc9466890694ff0a11e937b269278.pdf>
2. Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*. 3(5).[https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999\\_n5/satisfaccion.htm](https://sisbib.unmsm.edu.pe/Bvrevistas/psicologia/1999_n5/satisfaccion.htm)
3. Barriga, A. & Rendón, A. (2016). Impacto de la remuneración percibida sobre la satisfacción laboral en las familias del nivel socioeconómico C del distrito de Arequipa, 2016. [Tesis de Titulación Universidad Católica San Pablo]. Repositorio Institucional – Universidad Católica San Pablo.  
[https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14872/1/BARRIGA\\_FLORES\\_ANA\\_1\\_MP.pdf](https://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/14872/1/BARRIGA_FLORES_ANA_1_MP.pdf)
4. Benavides, C. (2012). Calidad y productividad en el sector hotelero Andaluz. *SPICUM*. [Tesis Doctoral Universidad de Málaga]. Repositorio Institucional – Universidad de Málaga.  
<https://riuma.uma.es/xmlui/bitstream/handle/10630/5049/Tesis%20Doctoral%20de%20Carlos%20Guillermo%20Benavides%20Chic%20c3%b3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Blanco, N. (2015). Factores de incidencia en la satisfacción laboral de los individuos en las organizaciones. Repositorio Institucional – Universidad Militar Nueva Granada.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/6493/Ensayo%20NubiaEBlanco.pdf;jsessionid=1D8FB1CE3450035A0B4C3C54C651E591?sequence=1>



6. Bobbio, L. & Ramos, W. (2010). Satisfacción labores y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima – Perú. *Revista Peruana de Epidemiología*, 14(2).  
[https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/epidemiologia/v14\\_n2/pdf/a07v14n2.pdf](https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/epidemiologia/v14_n2/pdf/a07v14n2.pdf)
7. Cantón, I. & Téllez, S. (2016). La satisfacción laboral y profesional de los profesores. *Revista Lasallista de investigación*, 13(1).  
<http://repository.lasallista.edu.co:8080/ojs/index.php/rldi/article/view/996/706>
8. Carmona, A. & Navarro, D. (2010). Cómo afecta la relación del empleado con el líder a su compromiso con la organización. *Universia Business Review*, (26), pp. 112-132.  
<https://www.redalyc.org/pdf/433/43315587006.pdf>
9. Córdova, R. (2020). Satisfacción laboral y su relación con la productividad laboral de los colaboradores de Don Pollo de San Martín, Tarapoto – 2019 [Tesis de bachiller Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional – Universidad Peruana Unión  
[https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3871/Rut\\_Trabajo\\_Bachillerato\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/3871/Rut_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Cotrina, B. & Mayta, L. (2016). El modelo SERVQUAL y la calidad de servicios en las entidades financieras de la ciudad de Huánuco. [Tesis de titulación Universidad Nacional Hermilio Valdizán]. Repositorio institucional – Universidad Nacional Hermilio Valdizán.  
<http://repositorio.unheval.edu.pe/bitstream/handle/UNHEVAL/94/TAD%2000548%20C85.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
11. Díaz, N., Leal, M. & Urdaneta, A. (2018). ADN organizacional y productividad en las empresas familiares. *Desarrollo Gerencial*, 10(1), pp. 105 – 122.  
<http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/download/2987/3876?fbclid=IwAR09xTm1nQoNsAEs9cLAIK3hNvQK8u--zXOolr7uhWUdUKXXoyJhviTT5ns#pf11>

12. Espinoza, L. & Laca, A. (2019). Clima organizacional y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de un restaurante trujillano en el año 2019. [Tesis de titulación Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional – Universidad Privada del Norte.  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24570/TESIS\\_ESPINOZA\\_LAC\\_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/24570/TESIS_ESPINOZA_LAC_A.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
13. Eustaquio, C. (2016). Relación entre las dimensiones del clima organizacional y la satisfacción laboral en los colaboradores del módulo básico de justicia del distrito de La Esperanza enero – julio 2016. [Tesis de titulación – Universidad Privada del Norte]. Repositorio institucional – Universidad Privada del Norte.  
[https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%F1o%20Carlos.pdf?sequence=5#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20satisfacci%C3%B3n,trabajo%20\(4%20%C3%ADtems\)%2C%20satisfacci%C3%B3n](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9789/Eustaquio%20Brice%F1o%20Carlos.pdf?sequence=5#:~:text=Por%20otro%20lado%2C%20la%20satisfacci%C3%B3n,trabajo%20(4%20%C3%ADtems)%2C%20satisfacci%C3%B3n)
14. Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad (estudio realizado en la delegación de Recursos Humanos del organismo judicial en la ciudad de Quetzaltenango). [Tesis de titulación – Universidad Rafael Landívar].  
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Fuentes-Silvia.pdf>
15. Grimaldi, M., Sánchez, A., Alcaraz, V. & Pérez, M. (2017). Satisfacción laboral de trabajadores de actividades deportivas y recreativas en turismo activo. *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 10(21), pp. 140-148.  
<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/85997/1038-3427-1-PB.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Grueso, M. (2010). Implementación de buenas prácticas de promoción de personal y su relación con la cultura y el compromiso con la organización. *Innovar. Revista de ciencias administrativas y sociales*, 20(36), pp. 79-90.

<https://www.redalyc.org/pdf/818/81819028007.pdf>

17. Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014). Definición del alcance de la investigación que se realizará: exploratorio, descriptivo, correlacional o explicativo. Metodología de la investigación (6ª ed, pp. 93). McGraw Hill. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
18. Herrera, G. (2018). Satisfacción laboral y la productividad de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huara, 2017. [Tesis de titulación – Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://1library.co/document/yjev0e2q-satisfaccion-laboral-productividad-trabajadores-municipalidad-provincial-huaura.html>
19. Koontz, H., Weihrich, H. & Cannice, M. (1988). Administración: ciencia, teoría y práctica. McGraw Hill (Ed), Administración: una perspectiva global y empresarial (14ª ed., pp.14). McGraw Hill. [https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion\\_una\\_perspectiva\\_global\\_y\\_empresarial\\_14\\_edi\\_koontz.pdf](https://www.soy502.com/sites/default/files/administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_14_edi_koontz.pdf)
20. La felicidad influye en la productividad laboral, señala Rolando Orellano. (20 de marzo de 2019). *Revista Andina*. <https://www.andina.pe/agencia/noticia-la-felicidad-influye-la-productividad-laboral-senala-rolando-arellano-746072.aspx>
21. Los países con mayores índices de satisfacción y productividad laboral. (23 de mayo de 2016). *Revista Talent Street*. <https://www.equiposytalento.com/talentstreet/noticias/2016/05/23/los-paises-con-mayores-indices-de-satisfaccion-y-productividad-laboral/649/>
22. Maldonado, A. (2019). Satisfacción laboral, un factor que impacta la salud de los colaboradores. *Revista Forbes México*. <https://www.forbes.com.mx/satisfaccion-laboral-un-factor-que-impacta-la-salud-de-los-colaboradores/>

23. Martínez, L., Oviedo, O. & Luna, C. (2013). Condiciones de trabajo que impactan en la vida laboral. *Salud Uninorte* 29(3), pp. 542-560.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v29n3/v29n3a06.pdf>
24. Martínez, Y. & González, S. (2017). Estudio del clima laboral y su influencia en la productividad y en el desempeño del hotel Sheraton ubicado en la ciudad de Guayaquil. [Tesis de titulación Universidad Católica de Santiago de Guayaquil] Repositorio Institucional – Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9274/1/T-UCSG-PRE-ECO-ADM-438.pdf>
25. Medina, J. (2010). Modelo de integridad de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista EAN* (69), pp. 110-119.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n69/n69a07.pdf>
26. Morales, C. & Masis, A. (2014). La medición de la productividad del valor agregado: una aplicación empírica en una cooperativa agroalimentaria de Costa Rica. *TEC empresarial*, 8(2), pp. 41 – 49. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4808514>
27. Mori, R. (2016). Estudio correlacional entre la gestión institucional y la calidad del servicio en la Institución Educativa N°0174 Fausa Sapina distrito de San Pablo, Bellavista – San Martín, 2016.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13864/mori\\_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/13864/mori_mr.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
28. Muñoz, A. (1990). Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita. Universidad Complutense de Madrid.
29. Navarro, G. (2017). Gestión hotelera y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores de la Minera Chinalco Perú S.A. Morococha provincia de Yauli La Oroya

- Región Junín Perú 2016. [Tesis de Titulación Universidad Privada Telesup]. Repositorio Institucional – Universidad Privada Telesup
- <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/48/1/NAVARRO%20PEREZ%20GLORIA.pdf>
30. Pablos, M. (2016). Estudio de Satisfacción Laboral y estrategias de cambio de las enfermeras en los Hospitales Públicos de Badajoz y Cáceres. [Tesis doctoral Universidad de Extremadura].
- [https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia\\_e\\_investigacion/419drh.pdf](https://www.areasaludbadajoz.com/images/datos/docencia_e_investigacion/419drh.pdf)
31. Pacherre, G. (29 de abril de 2019). Perú: 86% de los trabajadores renuncia por un mal clima laboral. *Emprender*. <https://emprender.pe/peru-86-de-trabajadores-renuncia-por-un-mal-clima-laboral/#:~:text=Seg%C3%BAn%20el%20estudio%2C%20entre%20los,Ellos%20prefieren%20renunciar%C2%BB%2C%20remarc%C3%B3.>
32. Portales, C., Araiza, Z. & Velarde, E. (2013). La satisfacción laboral y la rotación de personal en una mediana del sector transportista.
- [http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15\\_PF601\\_Satisfacci\\_n\\_Laboral\\_y\\_Rotaci\\_n\\_de\\_Personal.pdf](http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/15_PF601_Satisfacci_n_Laboral_y_Rotaci_n_de_Personal.pdf)
33. Prokopenko, J. (1989). La gestión de la productividad. Manual práctico, (pp.16.)
- [https://www.academia.edu/20397123/Libro\\_Productividad\\_Prokopenko](https://www.academia.edu/20397123/Libro_Productividad_Prokopenko)
34. Raffino, M. (2020). Productividad. *Concepto*. <https://concepto.de/productividad/>
35. Ramírez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Sinapsis*, 9(1), pp. 59 – 63.
- <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6172070#:~:text=En%20este%20escrito%20se%20realiza,que%20carecen%20de%20atributos%20objetivos.>
36. Redacción EC. (9 de febrero de 2021). El 75% de los peruanos piden una relación más cercana con sus jefes. *Diario El Comercio*. <https://elcomercio.pe/economia/personal/el->

[75-de-trabajadores-peruanos-pide-una-relacion-mas-cercana-con-sus-jefes-nndc-noticia/?ref=ecr](#)

37. Robbins, S. & Judge, T. (2009). Las actitudes y la satisfacción en el trabajo. En P.M Guerrero Rosas (Ed). *Comportamiento organizacional* (13<sup>a</sup> ed., pp. 79). Pearson Education.

[https://www.academia.edu/40690208/Decimotercera\\_edici%C3%B3n\\_Comportamiento\\_organizacional\\_TRADUCCI%C3%93N](https://www.academia.edu/40690208/Decimotercera_edici%C3%B3n_Comportamiento_organizacional_TRADUCCI%C3%93N)

38. Rodríguez, C. (2017). Nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del establecimiento de comida rápida Pizza Hut Chiclayo – 2016. [Tesis de Licenciatura Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo].

[http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/850/1/TL\\_RodriguezEnriquezChristiamLeonardo.pdf](http://54.165.197.99/bitstream/20.500.12423/850/1/TL_RodriguezEnriquezChristiamLeonardo.pdf)

39. Ruíz, C. (2009). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. [Tesis de titulación Universidad del Bío Bío]. Repositorio Institucional – Universidad del Bío Bío

<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%2C%20Carol%20Marlenne.pdf>

40. Salvatierra, E. (2019). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad de los colaboradores de la empresa Viajes Muchik, Trujillo - 2019. [Tesis de Maestro – Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37610/salvatierra\\_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37610/salvatierra_me.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

41. Sampieri, R., Hernández, C. & Baptista, P. (2003). Los enfoques cuantitativo y cualitativo en la investigación científica. McGraw Hill (Ed). *Metodología de la investigación* (4<sup>a</sup> ed., pp.5) McGraw Hill.

<http://187.191.86.244/rceis/registro/Methodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>

42. Suasnabar, M. (2020). El clima laboral y su incidencia con la productividad en la MYPE La Piazzetta Pizzas & Pastas E.I.R.L en la provincia de Huánuco – 2020. [Tesis de titulación Universidad Católica Los Ángeles Chimbote]. Repositorio Institucional – Universidad Católica Los Ángeles Chimbote.

[http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20418/CLIMA\\_LABOR\\_AL\\_INFLUENCIA\\_SUASNABAR\\_ROJAS\\_MOISES\\_AUGUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/20418/CLIMA_LABOR_AL_INFLUENCIA_SUASNABAR_ROJAS_MOISES_AUGUSTO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

43. Uribe, Y., Horna, E., Tamara, S. & Ochoa, F. (2018). Ambiente laboral y su relación con la calidad de servicios en los restaurantes del distrito de Miraflores, Lima – Perú. *Revista de investigaciones de la Universidad Le Cordon Bleu*, 5(1), pp.81-91.

<https://revistas.ulcb.edu.pe/index.php/REVISTAULCB/article/view/97/240>

## ANEXOS

### Anexo n°1. Encuesta de satisfacción laboral

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN LABORAL

**Instrucciones:** La siguiente encuesta pretende determinar la satisfacción laboral del personal de hotel Hausen en el área de restauración. Por favor lea las preguntas detalladamente y marque según crea conveniente. No existen preguntas buenas o malas, todas las respuestas son confidenciales y con fin de investigación.

EDAD:		CARGO QUE DESEMPEÑA:		SEXO:
TOTAL DESACUERDO	TD			
EN DESACUERDO	ED			
INDECISO	I			
EN ACUERDO	EA			
EN TOTAL ACUERDO	ETA			

Marque con una X.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL		TD	ED	I	EA	ETA
1	Me identifico con la misión y visión de la empresa.					
2	Considero que las tareas realizadas en mi trabajo son igual de importantes como cualquier otra.					
3	Me siento útil con las tareas que realizo.					
4	Conozco los objetivos de mi puesto de trabajo y cumplo con ellos.					
5	Los valores organizacionales están acordes a los míos.					
6	Me siento comprometido con la institución para el cumplimiento de las metas establecidas.					
7	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
8	Conozco la importancia de mi trabajo dentro de la organización.					
9	Mi relación con sus compañeros y jefes facilita el desarrollo de mis deberes y mejora el clima laboral.					



10	Mi jefe reconoce y valora mi esfuerzo.					
11	Cuando se plantea un cambio, mi jefe motiva al equipo de trabajo.					
12	Su jefe promueve la unidad del equipo de trabajo y aplica los valores organizacionales.					
13	Estoy a gusto con el sueldo que percibo.					
14	Mi sueldo va acorde con lo que paga el mercado.					
15	La empresa ofrece oportunidades de promoción.					
16	La empresa realiza reconocimientos públicos por el esfuerzo.					
17	Las condiciones de trabajo de mi área son seguras (no representan riesgo a la salud).					
18	Se le brinda todo el material necesario para el buen rendimiento de mis funciones.					
19	En la jornada laboral se respeta las horas de descanso.					
20	Las instalaciones del hotel (mobiliario, equipos, infraestructura, herramientas) se adaptan a las necesidades de mi trabajo.					

## Anexo n°2. Encuesta de productividad

### ENCUESTA DE PRODUCTIVIDAD


**Instrucciones:** La siguiente encuesta pretende determinar la satisfacción laboral del personal de hotel Hausen en el área de restauración. Por favor lea las preguntas detalladamente y marque según crea conveniente. No existen preguntas buenas o malas, todas las respuestas son confidenciales y con fin de investigación.

EDAD:		CARGO QUE DESEMPEÑA:	
SEXO			
1	Escasamente		
2	A veces		
3	Generalmente		
4	Siempre		

Marque con una X.

CUESTIONARIO DE PRODUCTIVIDAD		1	2	3	4
1	Mantiene una buena relación con sus compañeros.				
2	Solicita la ayuda de sus compañeros cuando lo necesita.				
3	Busca superarse continuamente, yendo a capacitaciones, charlas.				
4	Mantiene una actitud positiva ante los cambios.				
5	Evita hacer malos comentarios de su jefe y compañeros.				
6	Sabe trabajar en equipo y bajo presión.				
7	Sabe trabajar en equipo y bajo presión				
8	Participa en actividades realizadas por la empresa				
9	Los recursos y equipos que le ofrece la empresa son suficientes para el desarrollo de sus actividades.				

**Anexo n°3 Validación de instrumentos**



**UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo DITHAR LAFITTE CARREROS con DNI N° 45610483 Magister  
en GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO de  
profesión PSICOLOGO desempeñándome actualmente como  
DOCENTE en  
ZOGEL IPAE / CIBERTEC

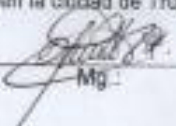
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación del instrumento:

**Cuestionario de Productividad**


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones:

Indicadores a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad			X		
3. Actualidad			X		
4. Organización	X				
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad	X				
7. Consistencia			X		
8. Coherencia			X		
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo, a los 24 del día  
..... del mes de agosto Del 2019

  
 \_\_\_\_\_  
 Mg.

**Anexo n°4. Validación de instrumentos**



**UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Guillermo Torres Machuca con DNI N° 18183193 Magister en Educación con mención en Dirección y Gestión Educativa de profesión Mg. en Turismo desempeñándome actualmente como Docente Tiempo completo en Los Baños de Hueso y Ser. Tcar / Gastronomía y Cocina Rest.

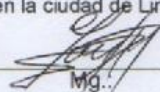
Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL**


Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Indicadores a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad			X		
2. Objetividad		X			
3. Actualidad			X		
4. Organización			X		
5. Suficiencia			X		
6. Intencionalidad			X		
7. Consistencia		X			
8. Coherencia		X			
9. Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Lima, a los ..... del día ..... del mes de 01/10 Del 2019

  
 Mg.

## Anexo n°5. Validación de instrumentos



**UNIVERSIDAD  
PRIVADA  
DEL NORTE**

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Patricia Barinotto Roncal con DNI N° 47097971 Magister en Administración y Negocios MBA de profesión Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería desempeñándome actualmente como docente universitaria en la Universidad Privada del Norte

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:


**Cuestionario de Productividad**

**Cuestionario de Satisfacción laboral**

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Indicadores a evaluar	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1.Clareidad			X		
2.Objetividad			X		
3.Actualidad			X		
4.Organización			X		
5.Suficiencia			X		
6.Intencionalidad				X	
7.Consistencia				X	
8.Coherencia				X	
9.Metodología			X		

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Trujillo, a los 17 días del mes de marzo del 2021



Patricia Barinotto Roncal  
DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN  
DNI 47097971

### Anexo n°6. Base de datos de la Satisfacción laboral

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL: MATRIZ NUMÉRICA


EDA	SEXO	CARGO QUE DESEMPEÑA	RETO DEL TRABAJO						COLEGAS QUE BRINDAN APOYO				SISTEMAS DE RECOMPENSAS JUSTAS Y		SISTEMA DE PROMOCIONES Y		CONDICIONES FAVORABLES DE					
			P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	27	M	GERENTE ADMINISTRATIVO	5	5	5	4	5	5	1	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	1	5
2	30	M	PORTERO	5	5	5	5	5	5	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	27	M	COCINA	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	50	F	COCINA	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	26	F	HOUSEKEEPING	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	32	F	RECEPCIÓN	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4
7	47	M	PORTERO	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	5
8	52	F	HOUSEKEEPING	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	18	M	PORTERO	3	4	5	4	1	3	3	3	3	4	4	4	1	3	3	1	1	2	1
10	25	F	RECEPCIÓN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
11	30	F	ADMINISTRADOR	5	5	5	5	4	5	2	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	1	4
12	18	M	PORTERO	4	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
13	35	M	CHEF	4	4	5	5	5	4	3	4	5	1	1	1	5	2	5	4	4	4	4

### Anexo n°7. Base de datos de Productividad

	EDAD	SEXO	CARGO QUE DESEMPEÑA	FACTOR HUMANO								FACTOR TECNOLÓGICO	
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	
1	27	M	GERENTE ADMINISTRATIVO	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
2	30	M	PORTERO	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
3	27	M	COCINA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	50	F	COCINA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	26	F	HOUSEKEEPING	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	32	F	RECEPCIÓN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	47	M	PORTERO	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	52	F	HOUSEKEEPING	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	18	M	PORTERO	1	3	1	3	3	3	2	1	1	1
10	25	F	RECEPCIÓN	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
11	30	F	ADMINISTRADOR	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	18	M	PORTERO	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
13	35	M	CHEF	3	4	2	3	3	1	2	2	2	4

Anexo n°8. Ficha RUC

28/4/2021 Datos de Ficha RUC- CIR(Constancia de Información Registrada)



**FICHA RUC : 20560040921**  
**VENT LAU S.A.C.**  
 Número de Transacción : 59899574  
 CIR - Constancia de Información Registrada

**Información General del Contribuyente**

Apellidos y Nombres ó Razón Social	: VENT LAU S.A.C.
Tipo de Contribuyente	: 39-SOCIEDAD ANONIMA CERRADA
Fecha de Inscripción	: 16/07/2014
Fecha de Inicio de Actividades	: 01/08/2014
Estado del Contribuyente	: ACTIVO
Dependencia SUNAT	: 0063 - I.R.LA LIBERTAD-MEPECO
Condición del Domicilio Fiscal	: HABIDO
Emissor electrónico desde	: 04/01/2018
Comprobantes electrónicos	: FACTURA (desde 04/01/2018),BOLETA (desde 06/01/2018)

**Datos del Contribuyente**

Nombre Comercial	: HAUSEN
Tipo de Representación	: 1 - INDISTINTA
Actividad Económica Principal	: 5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO
Actividad Económica Secundaria 1	: -
Actividad Económica Secundaria 2	: -
Sistema Emisión Comprobantes de Pago	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Sistema de Contabilidad	: MANUAL/COMPUTARIZADO
Código de Profesión / Oficio	: -
Actividad de Comercio Exterior	: SIN ACTIVIDAD
Número Fax	: -
Teléfono Fijo 1	: -
Teléfono Fijo 2	: 44 - 727265
Teléfono Móvil 1	: -
Teléfono Móvil 2	: 44 - 987718417
Correo Electrónico 1	: - 993152441
Correo Electrónico 2	: hausenhotel@gmail.com
	: -

**Domicilio Fiscal**

Actividad Economica	: 5590 - OTRAS ACTIVIDADES DE ALOJAMIENTO
Departamento	: LA LIBERTAD
Provincia	: TRUJILLO
Distrito	: TRUJILLO
Tipo y Nombre Zona	: URB. UPAO II
Tipo y Nombre Vía	: -
Nro	: -
Km	: -
Mz	: A
Lote	: 17
Dpto	: -
Interior	: -
Otras Referencias	: A MEDIA CUADRA DEL REAL PLAZA
Condición del inmueble declarado como Domicilio Fiscal	: CESION EN USO,

**Datos de la Empresa**

Fecha Inscripción RR.PP	: 07/07/2014
Número de Partida Registral	: 11240241
Tomo/Ficha	: 0029
Folio	: -
Asiento	: a00001
Origen del Capital	: NACIONAL
Pais de Origen del Capital	: -

**Registro de Tributos Afectos**

Tributo	Afecto desde	Marca de Exoneración	Exoneración Desde	Hasta
IGV - OPER. INT. - CTA. PROPIA	01/08/2014	-	-	-

<s://e-menu.sunat.gob.pe/ci-6-itmenu/MenuInternet.htm?pestanas=&agrupacion=&exe=10,2,1,1,1>

1/2



**Anexo n°9. Carta de aceptación**



## Anexo n°10. Prueba Alfa de Cronbach

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	13	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	13	100,0

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,919	17

### Estadísticas de elemento

	Media	Desv. Desviación	N
VAR00001	4,6154	,65044	13
VAR00002	4,6923	,48038	13
VAR00003	4,8462	,37553	13
VAR00004	4,6923	,48038	13
VAR00005	4,3846	1,19293	13
VAR00006	4,5385	,77625	13
VAR00007	2,0769	1,25576	13
VAR00008	4,4615	,66023	13
VAR00009	4,4615	,96742	13
VAR00010	4,3077	1,18213	13
VAR00011	4,2308	1,23517	13
VAR00012	4,2308	1,16575	13
VAR00013	4,2308	1,48064	13
VAR00014	4,5385	,66023	13
VAR00015	4,2308	,92681	13
VAR00016	4,5385	,66023	13
VAR00017	4,3077	1,18213	13