



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE
LOS EMPLEADOS DEL HOTEL CASA ANDINA
SELECT-TUMBES, 2018**

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor:

Bach. Mendoza Juarez, Jerry James

ORCID: 0000-0002-7017-2866

Asesor:

Dr. García Yovera Abraham Jose

ORCID: 0000-0002-5851-1239

Línea de Investigación:

Gestión Empresarial y Emprendimiento

Pimentel – Perú

2021

ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL CASA ANDINA SELECT- TUMBES, 2018.

Aprobación del proyecto

Asesor Dr. García Yovera Abraham José. Firma.

Presidente Dr. Urbina Cárdenas Max Fernando Firma.

Secretario Mg. Rojas Jiménez Karla Ivonne Firma.

Vocal Mg. Anastasio Vallejo Carla Arleen Firma.

DEDICATORIA

A mis Padres, quienes permanentemente me apoyaron con espíritu alentador, contribuyendo incondicionalmente al logro de mis metas y objetivos propuestos, a mi abuelita América que siempre estuvo presente en los momentos difíciles de mi vida a cada una de las personas que se cruzaron en mi vida dándome palabras de aliento para que siga en esta lucha.

Bach. Mendoza Juárez, Jerry James

AGRADECIMIENTOS

Mi agradecimiento a todas aquellas personas que, de alguna forma, son parte de su culminación. Así mismo, no hubiera sido posible sin la presencia de Dios, que me ha acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, haciendo realidad este sueño anhelado.

Mi agradecimiento por la comprensión y el sacrificio de mis seres queridos, que me apoyaron en esta gran aventura, a mi madre que siempre ha sido un ejemplo de superación y dedicación, a mi padre por sus enseñanzas de la vida y a los demás familiares, por confiar y creer en mí con sus palabras de motivación y aprecio.

Especial reconocimiento merece el interés mostrado por nuestro trabajo y las sugerencias recibidas de nuestro asesor Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken, a quien agradezco por sus aportes, sugerencias y críticas a este trabajo.

Bach. Mendoza Juarez, Jerry James

RESUMEN

El presente informe de investigación titulado “Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018”, cuyo objetivo general fue analizar la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018. Se empleó una metodología de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental, con una población de 65 colaboradores, a quienes se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta, con su instrumento un cuestionario basado en el modelo de Palma sl-spc. Donde se obtuvo como resultado que variable satisfacción laboral es media con un 80% y baja con un 20%. Con ello se llegó a concluir que los colaboradores del hotel están medianamente satisfechos, con lo que respecta a la significación de la tarea están altamente satisfechos, con las condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social están medianamente satisfechos y con los beneficios económicos están insatisfechos.

Palabras claves: satisfacción laboral, significación de la tarea, condiciones de trabajo, reconocimiento personal y beneficios económicos.

ABSTRACT

The present investigation report entitled "Study of the work satisfaction of the employees of the Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018", whose general objective was to analyze the work satisfaction of the employees of the Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018. A methodology of investigation of quantitative approach was used, of descriptive type, with non-experimental design, with a population of 65 collaborators, to whom a survey was applied as a technique of data collection, with its instrument a questionnaire based on the model of Palma sl-sp. Where it was obtained as a result that the work satisfaction variable is medium with 80% and low with 20%. With this it was concluded that the hotel's collaborators are moderately satisfied, with respect to the significance of the task they are highly satisfied, with the working conditions and personal and/or social recognition they are moderately satisfied and with the economic benefits they are unsatisfied.

Keywords: job satisfaction, significance of the task, working conditions, personal recognition and economic benefits.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
I. INTRODUCCIÓN.....	11
1.1. Realidad Problemática.	12
1.2. Trabajos previos.....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.	22
1.3.1. Satisfacción Laboral	22
1.4. Formulación del Problema.	28
1.5. Justificación e importancia del estudio.	28
1.6. Hipótesis.	29
1.7. Objetivos	29
1.7.1. Objetivos General	29
1.7.2. Objetivos Específicos	29
II. MATERIAL Y MÉTODO.....	30
2.1. Tipo y Diseño de Investigación.....	30
2.1.1. Tipo de investigación	30
2.1.2. Diseño de investigación.....	30
2.2. Población y muestra.....	30
2.2.1. Población.....	30
2.2.2. Muestra	31
2.3. Variables, Operacionalización.....	31
2.3.1. Variable	31
2.3.2. Operacionalización de variable.....	32
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad. 33	
2.4.1. Técnica.....	33
2.4.2. Instrumento	33
2.4.3. Validez.....	33
2.4.4. Confiabilidad.....	34
2.5. Procedimiento de análisis de datos.....	34
2.6. Aspectos éticos.....	35
2.7. Criterios de Rigor científico.	35

III.	RESULTADOS	36
3.1.	Tablas y Figuras.....	36
3.2.	Discusión de resultados	41
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	44
4.1.	Conclusiones	44
4.2.	Recomendaciones	45
	REFERENCIAS	46
	ANEXOS.....	50

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Colaboradores Del Hotel Casa Andina Select Tumbes	31
Tabla 2. Operacionalización de variable satisfacción laboral.	32
Tabla 3. Validación de expertos.....	33
Tabla 4. Prueba de confiabilidad de la variable satisfacción laboral.....	34
Tabla 5. Baremo de la variable Satisfacción laboral.....	34
Tabla 6. Dimensión de la significación de la tarea.	36
Tabla 7. Dimensión de condiciones de trabajo.....	37
Tabla 8. Dimensión de reconocimiento personal y/o social.....	38
Tabla 9. Dimensión de beneficios económicos.	39
Tabla 10. variable satisfacción laboral.	40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Dimensión de la significación de la tarea.....	36
Figura 2. Dimensión de condiciones de trabajo	37
Figura 3. Dimensión de reconocimiento personal y/o social.	38
Figura 4. Dimensión de beneficios económicos.....	39
Figura 5. variable satisfacción laboral.....	40

I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es descrita como un positivo sentimiento de los colaboradores hacia su puesto laboral, siendo el resultado de las evaluaciones de características, sin embargo, los colaboradores que se no se sientan satisfechos mostraran un sentimiento negativo hacia centro laboral.

Por ello, la satisfacción laboral es muy importante para el éxito empresarial, por lo que un colaborador satisfecho trabaja sin obligación, y se esfuerza cada día por llevar a la empresa al éxito. Por lo que todos los colaboradores deberían sentir pasión por su labor y ello solo se da vez que estos estén satisfechos con su puesto laboral y con la empresa en general.

la estructura, del presente estudio está compuesto por IV capítulos que se explicarán brevemente:

El capítulo I se indicó la realidad problemática de los empleados del Hotel Casa Andina Select-Tumbes; además de los trabajos previos a internacional, nacional y local. También se indicaron las teorías relacionadas al tema, se formuló el problema; se brindó la justificación e importancia, se determinó las hipótesis, el objetivo general y específicos.

En el capítulo II se demostró el tipo y diseño de la investigación, la población y muestra; las variables de estudio, además la operacionalización de la variable y la técnica e instrumento de recolección de los datos, validez y confiabilidad. Se describió los procedimientos para analizar los datos y aspectos éticos como también los criterios de rigor científico.

En el capítulo III se expresaron resultados mediante gráficos y las tablas, las cuales se realizaron en el Startical Product and Service Solutions (SPSS) versión 22, y se discutió los resultados.

En el capítulo IV, se instituyeron las conclusiones y recomendaciones del informe de investigación.

1.1. Realidad Problemática.

En el contexto internacional, Borralha, Neves, Pinto, & Viseu (2017) mencionan que la satisfacción laboral en hoteles es de suma importancia para desempeñarse, para su rendimiento financiero y prosperidad de los hoteles y además ayudar a actuar como intermediario en la satisfacción del consumidores. Sin embargo, existen factores de insatisfacción laboral como el salario y reducción de las prestaciones. De la misma manera indicaron que a mayor nivel de satisfacción en su centro laboral impacta de manera directa en el aumento del rendimiento financiero de los hoteles.

Por su parte, Fay, Gamor, Nuong, & Amissah (2016), realizaron un estudio en los hoteles de Ghana – África, examinando los factores que repercuten en la satisfacción de cada colaborador y también el nivel de satisfacción de cada empleado que labora en dicha industria, mostrando que los colaboradores estaban de forma ligera satisfechos. Además, se identificó cuatro facetas principales como el salario, promoción, supervisión, formación y ascenso y de dichos factores, se halló que la supervisión, pago y ascenso tienen una influencia de forma significativa en la satisfacción laboral.

De la misma manera, Grobelna, Sidorkiewicz, & Tokarz (2016) Estudiaron sobre la satisfacción laboral de un hotel en Polonia donde se demostró que la ambigüedad de roles, el conflicto de roles, apoyo del supervisor y motivación intrínseca tienen una influencia de forma significativa en la satisfacción laboral, asimismo, se encontró que la satisfacción laboral se asocia de forma directa y positiva con el compromiso de la organización tanto negativa como afectivamente con la intención de rotación, no obstante, su impacto directo en el compromiso afectivo fue muy fuerte.

En el contexto nacional, durante los últimos años los hoteles en Puno se vieron en la obligación de realizar muchos cambios en sus operaciones con la finalidad de brindar un servicio mejor y superar cada expectativa de los huéspedes. De esa manera obtuvieron como resultados que existe una conexión positiva entre la naturaleza de la administración y el cumplimiento de la ocupación, siendo ello de gran utilidad para estructurar planes vitales en los hoteles, ayudar al en la industria

de viajes y como base escolar en centros de instrucción profesional (Ingaluque, 2019).

Asimismo, Vargas & Sánchez (2017) realizaron un estudio en el hotel Waalay Wanka a 100 huéspedes y 10 colaboradores, a quienes le aplicaron una encuesta que duró tres horas, donde el 65% de los empleados indicaron que sienten satisfacción con su labor, además señalaron que la alta dirección debería mejorar en algunas deficiencias, por otro lado un 60% de huéspedes manifestaron que en el hotel se brinda una buena atención pero no es personalizada. Con ello se determinó que la satisfacción laboral influye en la atención al cliente.

Por su parte, Marin & Placencia (2017) realizaron un estudio a 136 colaboradores, de los cuales el 49.3% está medianamente motivado respecto a la motivación laboral y un 46.3%, con los factores higiénicos, y los factores con promedios mayores fueron las relaciones con compañeros de trabajo y con el jefe, mientras que los de promedio menor fueron políticas y directrices de la organización y prestigio o status. Asimismo, el nivel de la satisfacción laboral fue del 56.6%, del cual el componente con promedio mayor fue la relación personal, y los de promedios menores fueron distensión en el trabajo, presión laboral y diversidad de la tarea.

En el contexto local, la satisfacción laboral entre colaboradores del sector hotelero, correspondiente al hotel Casa Andina Select Tumbes, se observó que en sus puestos laborales prevalecen elevados grados de tensión y no se sienten satisfechos con el mismo, todo ello es generado por una diversidad de hábitos que se dan dentro del hotel, todo ello se ve reflejado en los niveles bajos de eficacia, eficiente, valores, hábitos de trabajo y poca comunicación con la alta gerencia, y un sistema que resulta ineficiente.

Hoy en día Casa Andina Select Tumbes cuenta con 65 trabajadores, repartidos en diferentes áreas como: cocina, restaurante, mantenimiento, housekeeping, lavandería, recepción, botones, masajistas, recepcionistas, seguridad y ventas.

En Casa Andina Select Tumbes se puede apreciar que algunos de los líderes que se encuentran comandando un equipo de colaboradores no tienen bien en claro

la misión, visión y valores en la cual está fundamentada la empresa, haciendo esto que no actúen de manera correcta cumpliendo con las políticas de la empresa y el actuar de algunos líderes sea reflejado en los colaboradores de atención al público que al no percibir flexibilidad en sus horarios y ser hostigados en el centro de labores, muchos suelen ausentarse o en todo caso renunciar ya que no se sienten identificados con la empresa por la falta de cultura de las buenas prácticas de Casa Andina Select Tumbes.

En las diferentes áreas de trabajo sucede lo mismo ya que la falta de personal hace que el resto del personal perenne tenga que hacer doble turno o acumulen descansos semanales en la que tienen que hacer labores arduas a la luz del sol sin ningún tipo de protección en la cual terminan exhaustos y con muy pocos deseos de querer seguir laborando. Esto hace que el personal este cansado, fastidiados y sientan que la empresa no se identifica con ellos, haciendo que no entren a su hora habitual o lleguen tarde al centro de labores.

Hay muchas causas en la cual repercute la satisfacción laboral del personal que labora en el hotel Casa Andina Select Tumbes, la insatisfacción del personal al no sentirse identificado ya que la falta de capacitaciones y supervisiones hace que no se cumplan con las metas diarias que exige la empresa ocasionando malestar por parte del personal que a su vez influye en la mala atención al cliente ocasionando que muchos clientes no estén conformes con la estadía y la atención al cliente

Por otro lado podemos apreciar que algunos líderes muchas veces tienen puestos laborales en la cual por influencia y no por capacidad ocupan sin mérito alguno, esto influye de una manera negativa en el clima laboral ya que al no tener la experiencia y la capacitación adecuada optan por el autoritarismo maltratando así a los colaboradores, la falta de pagos de horas extras es un gran problema en la empresa ya que la base de esto se encarga gestión humana en la cual como lo mencione anteriormente la falta de capacitación y experiencia hace que sea muy difícil utilizar los programas de asistencia personal de los empleados que en algunas ocasiones anulen horas extras de los colaboradores para así no compensar al colaborador.

El personal de gestión humana encargada de velar por la satisfacción laboral en los empleados del hotel hace poco o casi nada por tratar de cambiar este sistema y de fomentar buenas actitudes para la labor diaria muchas veces evita pronunciarse sobre esto a los gerentes regionales y corporativos debido a que si se detectara habría una renovación de líderes y estarían auditando la empresa para verificar el problema y poder dar solución a todo esto.

Además, existen otros factores que influyen en la insatisfacción, pero que no son parte del ambiente laboral. Por ejemplo, su edad, su salud, años laborando, estar establemente emocional, condiciones socio-económicas, tiempo libre y tareas recreativas que practican, relaciones entre familias y desahogos, afiliación social, etc. Asimismo, con la motivación y aspiración personal, así como con su realización.

La satisfacción laboral se define como el resultado de diversas actitudes que poseen los colaboradores hacia su trabajo, factores delimitados (como el hotel, los supervisores, condiciones de trabajo, compañeros laborales, ascensos, salarios, etc.). De manera que hay que estar muy satisfecho con su labor para tener una actitud positiva hacia éste; por que quien no esté satisfecho, mostrara un cambio a una actitud negativa.

1.2. Trabajos previos.

Nivel internacional

García (2020), en su investigación "*Satisfacción laboral en el sector hotelero de Mallorca*", España, cuya finalidad fue analizar posibles diferencias en la satisfacción laboral entre los hoteles abiertos todo el año frente a los hoteles que cierran durante un periodo de tiempo, con una metodología de investigación de enfoque cuantitativa, de tipo descriptiva, con una muestra de 81 colaboradores, a quienes se les aplico como técnica una encuesta con su instrumento un cuestionario mediante la plataforma Google Drive. Obteniendo como resultado que mostro un enfoque distinto al previsto en a las hipótesis planteadas. Donde se concluyó que los contratos temporales son frecuentes, los turnos son medianos, además de un deficiente ajuste de los puestos, poca capacitación de a los colaboradores, se presenta sobre cualificación y deficiencia de preparación para un buen desempeño.

Guevara, Pacheco & Sierra (2018) en su investigación, *“Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en los colaboradores del sector hotelero en Cúcuta”* Colombia, tuvo como objetivo analizar el bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en los colaboradores del sector hotelero en Cúcuta, se empleó una investigación de enfoque Cuantitativo; con diseño no experimental de corte transversal descriptivo; con una muestra de 81 colaboradores a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario. Donde se concluyó que la felicidad y el bienestar psicológico son altos, gracias a tener claro los propósitos en la vida, interesarse por el desarrollo personal, dominio del entorno y relaciones positivas, contribuyendo a experimentar la felicidad en cada colaborador; la felicidad y satisfacción laboral son altas, debido a que a las condiciones laborales, significación de las actividades, y mayor reconocimientos sociales y económico genera felicidad, lo que permite que cada colaborador se sienta con alegría de vivir, tiene satisfacción con la vida y se siente realizado personalmente; lo que significa que la felicidad en cada colaborador brinda una productividad mayor en sus actividades determinando el éxito en el hotel.

González (2018) en su investigación *“Análisis de los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral en los hoteles: Apart Hotel, Colon y Perla Verde de Esmeraldas”* Ecuador, cuya finalidad fue analizar los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral de los colaboradores; se empleó una investigación de enfoque cuantitativo de tipo descriptivo, con carácter explicativo; con una población de 38 colaboradores a quienes se les aplicó como técnicas una encuesta, y a 3 gerentes a quienes se les aplicó una entrevista, obteniendo como resultados que los colaboradores están satisfechos con un nivel participativo bajo de 87%, con respecto a la jornada laboral es positiva con un 92% y con horario de trabajo un 87%, concluyendo que existe una relación cordial con los jefes debido a la implementación de reglamentos internos, estructuras, MOF y certificaciones ISO 9000 (9001) y con las mejoras salariales que contribuyen a la optimización de la satisfacción laboral.

Andrade (2016) en su investigación, *“Las empresas turísticas y la satisfacción laboral en: Hotel Cuenca, Gran Hotel de las Flores, Suites del Parque, Casa Monserrat, Carbón Restaurante, Tierra de Fuego Restaurante, Café del*

Parque Restaurante” Ecuador cuya finalidad fue analizar la satisfacción laboral de los empleados que laboran en las siete empresas turísticas de la familia Durán en la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, durante el año 2016. Empleando una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo transversal, con una muestra de 60 colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta. Los resultados mostraron un alto nivel de satisfacción, con respecto a la relación laboral entre compañeros con un 60%, un 31.7% señalaron que cuando su trabajo es bueno son reconocidos y un 31.7% su sueldo recibido es el que presenta mas inconvenientes; con ello se concluyó que hay un alto grado de satisfacción de cada colaborador en gran parte de los factores que se analizaron; no obstante, las principales deficiencias son la falta de espacios para crecer profesionalmente y las relaciones laborales entre colaborador y directivo.

Carvajal & Jiménez (2016), en su investigación *“Estudio de la satisfacción laboral en los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena” Colombia*, cuyo objetivo principal fue diagnosticar la satisfacción laboral existente en los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena de Indias, empleando una metodología de investigación de tipo descriptiva, analítica y propositiva, con una población de 25 colaboradores, a quienes se les aplicó una encuesta, obteniendo como resultados que un 4,42% está satisfecho con respecto a la competencia profesional, con relaciones interprofesionales con un 4,32%; con complacencia en el puesto de trabajo con un 4,15%, con relaciones interpersonales con compañeros con un 3,65%; y con promoción profesional un 3,6%, concluyendo que fue alta la satisfacción laboral que existe entre los colaboradores del Hotel, afirmando que es positiva la percepción que tienen con relación a las condiciones en que desempeñan sus actividades

Nivel nacional

Chero (2019) en su investigación *“Satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star”*, Chiclayo, cuya finalidad fue determinar la satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star, empleando como metodología de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, aplicado, con diseño no experimental, con una población de 25 colaboradores, a quienes se les aplicó como técnica una encuesta, con su instrumento un cuestionario. De donde se obtuvo como resultados

que los colaboradores del hotel no se sentían del comprometidos, no existía satisfacción en diversos aspectos que no permitían que los colaboradores quieran permanecer por demasiado tiempo, por lo tanto, existía frecuente rotación del personal, y se concluyó que existe insatisfacción en gran mayoría de los ítems, seguido de un nivel promedio en el grado de complacencia con los incentivos económicos entre empleados, la falta de capacitaciones, las relaciones interpersonales y la valoración de las actividades laborales.

Achiri (2019) en su investigación *“Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel de Turistas de Yura, Arequipa”* cuyo objetivo principal fue analizar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Hotel de Turistas de Yura en la ciudad de Arequipa en el año 2018, empleando una metodología de investigación de tipo descriptiva, de enfoque no-experimental, con una población de 18 colaboradores, a quienes se les aplicó como instrumento un cuestionario, los resultados obtenidos demostraron que cada colaborador posee un nivel alto de satisfacción del 61,1%, correspondientes a la significación de las actividades, condiciones laborales, y reconocimientos personales, sin embargo un 44,4% con los beneficios económicos. Concluyendo que hay un nivel alto de satisfacción en cada colaborador del hotel. No obstante, no se debe descuidar a los colaboradores que es el recurso más valioso de toda organización, por lo tanto, se recomienda brindar capacitaciones, remuneraciones justas por su labor.

Rodríguez & Silva (2019) en su investigación *“Satisfacción laboral y rotación del personal en empresas del rubro hotelero”* Lima, cuya finalidad fue analizar la Satisfacción laboral y rotación del personal en empresas del rubro hotelero, empleando una investigación de enfoque cuantitativa, de tipo descriptiva, con diseño no-experimental, con una población de 95 colaboradores, a quienes se les aplicó como técnica de obtención de información una encuesta con su instrumento un cuestionario, con ello se concluyó que la satisfacción laboral tiene una vinculación con la calidad de servicio asimismo, se encontró evidencias que afirmaron la insatisfacción con el salario, niveles bajos de motivación, desarrollo profesional y personal y la ausencia de beneficios sociales, siendo todo ello la principal causa para que abandonen sus puestos laborales. Además, se determinó que existe relación entre la satisfacción con la vida y laboral.

Olivares (2017) en su investigación *“Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive del distrito de Miraflores - Lima, 2017”*, cuya finalidad fue determinar el nivel de satisfacción laboral del área operativa en el Hotel San Agustín Exclusive – Miraflores, Lima 2017, empleando una metodología de investigación de tipo aplicada, con diseño no-experimental, con una muestra de 30 colaboradores, a quienes se les aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta, obteniendo como resultado que el 73% de los colaboradores se sienten satisfechos, con ello se concluyó que se sienten satisfechos en un nivel alto ya que se encuentran satisfechos en sus puestos de trabajo debido a que cuentan con buenos compañeros dentro del hotel, tienen el apoyo de sus compañeros, laboran de forma armoniosa con sus compañeros, están conforme con las supervisiones, el trabajo que realizan es de gran facilidad y disfrutan de su trabajo.

Alarcón, Hurtado, Martínez & Mendigure (2016) en su investigación *“Satisfacción laboral en el sector hotelero en la ciudad del Cusco”* cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción laboral y los factores que influyen en los trabajadores de los hoteles de tres cuatro y cinco estrellas de la ciudad del Cusco, empleando una metodología de investigación de diseño no experimental transeccional, de tipo descriptiva y correlacional, con una población de 54 hoteles que lo conforman 1820 colaboradores, de los cuales se obtuvo una muestra de 32 hoteles, a quien se decidió aplicar una encuesta a la totalidad de colaboradores de dicha muestra. Con ello se concluyó que existen diferencias significativamente en el nivel de satisfacción laboral entre tres, cuatro y cinco estrellas de los hoteles. De acuerdo a la escala SL-SPC empleada, el nivel de tres estrellas fue promedio con 101,60 de puntuación, mientras que en los hoteles de cuatro estrellas están satisfechos con 105,84 y de cinco estrellas están satisfechos con 110.29 de puntuación.

Nivel local

Preciado (2020), en su investigación *“Satisfacción laboral de los trabajadores de las mypes, sector servicio, rubro restaurantes – caso: restaurante cevichería El Gran Chimú, Tumbes- Tumbes, año 2020”* cuya finalidad fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicios, rubro

Restaurantes– Caso: Restaurante Cevichería El Gran Chimú, Tumbes, empleando como metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño no-experimental, con una población de 1 MyPe y una muestra de 12 colaboradores, a quienes se les aplicó como técnica una encuesta con su instrumento un cuestionario, donde se obtuvo como resultados el 58% de los colaboradores se sienten satisfechos, el 50% no se siente conforme con las condiciones que se les ofrece, asimismo se llegó a concluir que gran parte de los colaboradores de la MyPe están satisfechos con respecto a las políticas establecidas; mientras que la mitad de colaboradores están satisfechos con las condiciones de trabajo que reciben en su centro laboral para desarrollar sus tareas.

Olortegui (2020), en su investigación *“Satisfacción laboral de los trabajadores de las mypes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: Comercializadora Jhired, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020”* cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: Comercializadora Jhired, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020, se empleó una metodología de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño no-experimental, con una población de 1 MyPe, y con una muestra de tres colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, de la cual se obtuvo como resultados que el 100.0% se siente satisfecho laboralmente, debido a que hay un excelente comportamiento entre compañeros y el jefe. Concluyendo que los colaboradores muestran un nivel alto de satisfacción laboral, demostrando todas sus habilidades para brindar iniciativas y poder desenvolverse en su puesto laboral; asimismo se pudo evidenciar que los colaboradores se sienten satisfechos debido a que el propietario se preocupa para lograr su satisfacción y que puedan laborar de manera eficaz y eficiente.

Nima (2019) en su investigación *“Satisfacción de trabajadores de las mypes, sector servicio, rubro restaurante – caso: restaurante cevichería Rústica de Palmeras – distrito de Tumbes, año 2019”* cuya finalidad fue determinar el nivel de satisfacción laboral en las MyPes, sector servicio, rubro restaurante – Caso: restaurante cevichería Rústica de Palmeras – Distrito de Tumbes, se empleó una

metodología de investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptiva, con diseño no-experimental, con una población de 1 MyPe, y con una muestra de cinco colaboradores a quienes se les aplicó una encuesta como técnica de recolección de datos, de la cual se obtuvo como resultados que el 57% se sienten satisfechos al ser empáticos debido a que algún colaborador cree que no se apoyan entre sí mismos. Además, se llegó a la conclusión que se tiene una infraestructura con material deteriorado, debido a que pasan tiempos largos funcionando y necesitan que sean remodeladas por unas más actuales, cada área necesita un aspecto mejor ventilatorio para que los clientes se sientan satisfechos y cada otro colaborador.

Requejo (2018), en su investigación *“Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Zarumilla - Tumbes, 2018”* cuya finalidad fue determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Zarumilla – Tumbes, 2018. Se empleó una investigación de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con una población de 113 colaboradores a quienes se les aplicó como instrumento la escala de Satisfacción Laboral SL-ARG, de ello se obtuvo como resultados que el 38.05% está parcialmente satisfecho con su labor que realiza, el 27.43% se siente regularmente satisfecho, el 21.24% se siente altamente satisfecho, el 8.85% se siente parcialmente insatisfecho y el 4.42% se siente altamente insatisfecho, de ello se llegó a concluir que los colaboradores de la Municipalidad están parcialmente satisfechos con su labor que realizan.

Villarreal (2016), en su investigación, *“Relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tumbes, 2016”* cuyo objetivo principal fue determinar la relación entre la motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2016; se empleó una investigación de enfoque cuantitativa, de tipo descriptiva-correlacional, con diseño no experimental-transversal, con una muestra de 171 colaboradores, a los mismos que se le aplicó dos cuestionarios como ML-05 motivación y SL-SPC de satisfacción laboral, de donde se obtuvo como resultado que el 63.2% se sienten motivados por sus logros ubicándose en un bajo nivel, y un 48% se siente satisfecho ubicándose en un nivel promedio, con ello se

concluyó que existe una relación significativamente entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los colaboradores de la Municipalidad

1.3. Teorías relacionadas al tema.

1.3.1. Satisfacción Laboral

Es descrita como uno de los sentimientos positivos de los colaboradores de su centro laboral que se da de las evaluaciones de características, sin embargo, los colaboradores que se no se sientan satisfechos tendrán sentimiento negativo hacia su lugar de trabajo (Robbins, 2013, p. 74)

Además, se considera como el resultado afectivo del colaborador a la vista de sus actividades, que es el resultado final de las interacciones dinámicas de dos grupos de coordenadas denominadas incitaciones del colaborador y necesidades humanas (Morillo, 2006, p. 47).

Quintanilla (2005) , la define como el grupo de sentimientos desfavorables y favorables a través de los cuales cada colaborador percibe su labor. por ello es de suma importancia conocer que es un sentimiento relativamente con el dolor o placer, siendo diferente a al pensamiento objetivo y de la intención del comportamiento, sin embargo, estos factores unidos brindan ayuda a la dirección de la organización a entender la reacción de cada trabajador ante su labor (p. 85)

la satisfacción laboral es definida como una de las respuestas emocionales por parte del colaborador hacia su puesto laboral. Esta respuesta puede ser positiva o negativa en relación a su satisfacción o insatisfacción laboral, respectivamente. las respuestas positivas permiten al colaborador desarrollar los valores del trabajo a diferencia de las respuestas negativas frustran y niegan los valores de trabajo (Locke, 1976, p. 167)

1.3.1.1. Factores que influyen.

Herzberg, Mausner, & Snyderman (1959) menciona dos factores que influyen en la satisfacción de los colaboradores

a) Factores Higiénicos: son de valores externos o extrínsecos, que abarcan las condiciones dentro de las cuales los colaboradores desarrollan sus actividades.

b) Factores Motivacionales: son de valores internos o intrínsecos, que son relacionados con los contenidos del puesto de trabajo y el ambiente de las actividades que el colaborador realiza. Además, implican sentimiento de desarrollo personal, de reconocimiento profesional y de autorrealización, sin embargo, dependen de la labor realizada por el colaborador.

1.3.1.2. Determinantes

Palma (2005) menciona determinantes de la satisfacción en colaboradores:

a) La inteligencia, no se cree que sea un factor que repercute de manera profunda en la satisfacción del colaborador. Pero es de suma importancia, si se tiene claro que trabajo se va a realizar. En diversas ocupaciones o profesiones existen límites de inteligencia necesaria para un buen rendimiento y satisfacción con su labor. En muchos estudios se ha manifestado que quienes cuya inteligencia es demasiada alta para la labor que realizan, es juzgado de monótono y terminan sintiéndose descontento y tedio. De forma similar, cuando alguien ejerce un cargo que necesita una superior inteligencia a la que tiene, va a sentir frustración si no cumple con las exigencias.

b) La escolaridad, en ocasiones se relaciona con la inteligencia. En diversas investigaciones se ha definido que los de más alta escolaridad suelen experimentar mayor satisfacción su puesto laboral. Posiblemente consigan puestos mejor interesantes y de mejor autonomía, que brinden una mejor oportunidad de que se satisfaga las necesidades de crecer laboralmente.

c) Trabajo eventualmente desafiante. Los colaboradores prefieren trabajos que les brinden oportunidades de utilizar sus habilidades y que les brinden una diversidad de actividades, libertad y retroalimentaciones de cómo se está su desempeño. Asimismo, consideran que los trabajos que poseen muy pocos desafíos ocasionan aburrimientos, sin embargo, retos moderados, la mayoría de los colaboradores experimenta satisfacción y placer.

d) Recompensas Justas. Los colaboradores solicitan sistemas de salarios y políticas de justos ascensos, sin equívocos y de acorde con sus necesidades. Cuando su salario está basado de acorde a su labor, el grado de habilidad del colaborador y el estándar de salario de la organización, es favorecida la satisfacción. Sin embargo, es importante aclarar que no todos buscan el dinero. Muchos colaboradores aceptan con placer menos salario a cambio de laborar en un área que ellos prefieran, o en actividades menos demandantes, o poseer mayor moderación en su puesto o de laborar menos tiempo. Pero el enlace entre el salario y la satisfacción no son las cantidades absolutas que el colaborador recibe, sino las percepciones de justicias. Los colaboradores que descubren que los ascensos son realizados con justicia y rectitud, experimenten satisfacción.

e) condiciones favorables de trabajo. Los colaboradores tienen interés en su ambiente laboral para facilitar la realización una buena labor y para su bienestar individual. Las investigaciones manifiestan que los colaboradores prefieren su ambiente físico sin peligroso o incómodo. El ruido, luz, temperatura y otros factores ambientales no tienen que estar tampoco en al extremo, ejemplo, poseer muy poca luz o demasiado calor. Asimismo, gran parte de los colaboradores prefieren laborar de manera relativa cerca de su hogar, en limpias instalaciones y modernas, con equipos y herramientas adecuadas.

f) Colegas que brinden apoyo. Los colaboradores obtienen de su labor mucho más que simples logros tangibles o dinero. Para gran parte de los colaboradores, los trabajos también cubren la necesidad de interacciones sociales. Muchas veces se tiene colegas amigables que apoyan a llevar una satisfacción más alta en el trabajo. Uno de los principales determinantes de la satisfacción es el comportamiento de la alta gerencia, ello aumenta cada vez que el jefe inmediato es amigable y comprensivo, ofrecen halagos por el excelente desempeño, escucha las sugerencias de sus colaboradores y manifiesta interés personal en ellos.

g) Personalidad, los colaboradores con tipo de personalidad congruente con sus aptitudes elegidas tienen adecuados talentos y habilidades para el cumplimiento de las demandas de su puesto de labor. Por tanto, existe la posibilidad de que tengan mayor éxito a esas actividades y, debido a ello, se tenga mejores probabilidades de conseguir una satisfacción elevada en sus actividades.

h) Genes. Surge cuando casi el treinta por ciento de la satisfacción de un colaborador se explica por herencia. En un estudio, se encontró que los colaboradores eran estables de acuerdo al tiempo, aun cuando cambiaban de organizaciones o de ocupación y que consecuentemente la satisfacción de algunos colaboradores es determinada de manera genética, en otras palabras, la disposición que tiene un colaborador sea positivo o negativo está definido de manera genérica es mantenida con el tiempo y transportada sobre su disposición en su área laboral.

1.3.1.3. Teoría de satisfacción laboral

a) Teoría de la discrepancia.

Locke (1976), señala que cada respuesta emocional tiene reflejo en un doble juicio de valor, como la percepción de lo que obtiene y relación entre lo que el individuo desea o discrepancia; ya que es importante representar lo que el colaborador desea. Estimación precisa el nivel de intensidad del afecto a los distintos aspectos del área laboral, reflejando en las discrepancias entre las percepciones y valores (p. 180)

Se plantea que la satisfacción laboral es generada desde que existe congruencia entre valor y necesidad personal, de la mano con los valores que se alcanzan mediante el desempeño de una tarea. Esta teoría es basada en las discrepancias e importancia de los factores de la labor, confirmando notabilidad al proceso psicológico, comparando la satisfacción en el trabajo(Locke, 1976, p. 182).

b) Teoría del procesamiento social de la información

Robbins (2013) indica que cada colaborador responde a su labor de acuerdo a como lo perciba y no como la labor objetiva, por ello, esta teoría se basa en las características de las actividades (p. 80).

Es decir, cada colaborador adopta una actitud y conducta dando respuestas al indicador social que le presenten otros con los que posee contacto (compañeros laborales, clientes, familiares, amigos y supervisores). Los colaboradores son tomados como corporaciones adaptativas, ya que toman creencias, conductas y actitudes conforme con su ambiente social, con arreglo a

las realidades de su situación y conforme las conductas presentes o pasadas (Robbins, 2013, p. 81).

El ambiente social del colaborador es una fuente de suma importancia de datos, ofreciendo claves que emplean los colaboradores para interpretar y construir los sucesos y también brinda datos acerca de cómo tienen que ser las opiniones y actitudes del colaborador, (Robbins, 2013, p. 81).

Es por ello los profesionales en administración deben tomar mucha atención a la manera en que cada colaborador perciba su labor, como cada característica real de sus actividades, una mayor comunicación con cada colaborador respecto a lo importante e interesante de labor, sin sorprenderse de que los nuevos colaboradores o jefes que son trasladados a un puesto de mayor rango, suelen captar mejor la información social que quienes tienen más tiempo laborando (Robbins, 2013, p. 81)

c) Teoría de los eventos de situaciones.

La característica de sucesos con respecto a los factores de labor son analizadas por el colaborador antes de que acepte trabajar en una organización (por ejemplo, las políticas organizacionales, condiciones laborales, oportunidades de desarrollo profesional y su salario) (Sikula, 1992, p. 56).

cada evento de situación, es verificado una vez se inicie el desempeño de la actividad. En este sentido, el colaborador puede hallar a lo largo de su labor situaciones que le sean desfavorables y otras favorables. (Sikula, 1992, p. 56).

d) Modelo de las características de la función

De acuerdo a Kinicki & Kreitner (2003), mencionan que este modelo interno se da cuando el colaborador se interesa en sus propias tareas por un sentimiento positivo que le motiva a realizar bien cada tarea, dependiendo de factores externos (como los incentivos o cada halago de su jefe) y de esa manera se sientan motivados para laborar de forma efectiva (p. 120).

Ello depende de 3 estados psicológicos: conocimiento de los resultados reales de las tareas en su puesto laboral, responsabilidad por los

resultados de su labor y sentirse que su labor tiene significado (Kinicki & Kreitner, 2003, p. 120).

características centrales:

Kinicki & Kreitner (2003), dan a conocer las siguientes características centrales del modelo:

- i. **Variedad de habilidades:** el nivel en que el área necesite que los colaboradores desempeñen actividades empleando sus habilidades y capacidades.
- ii. **Identidad de tarea:** el grado en que el área obliga que los colaboradores realicen actividades identificables o completas en su totalidad.
- iii. **Importancia de la tarea:** el nivel en que el área laboral influye en la vida de otros colaboradores interna o externamente de la empresa.
- iv. **Autonomía:** el grado en que el área laboral admite que los colaboradores experimenten discreción, independencia y libertad en la determinación y programación de cada procedimiento usado para cumplir con la labor.
- v. **Retroalimentación:** el nivel en que los colaboradores reciben información clara y directa sobre de la garantía con que realizan su labor.

1.3.1.4. Dimensiones

Palma (2005), da a conocer las siguiente dimensiones de la satisfacción laboral:

a) Significación Tarea; es la disponibilidad a la labor basada en atribuciones que se asocian a que la tarea individual logre sentido de aporte material, realización, esfuerzo y/o equidad. Ejemplo; Las actividades que realiza son tan valiosas como cualquier otras.

b) Condiciones de Trabajo; es la evaluación de las tareas basadas en la disponibilidades o existencias de elementos normativos que regulan

las actividades laborales. Ejemplo; Las comodidades del ambiente laboral es inigualable.

c) Reconocimiento Personal y/o Social, es la disposición evaluativa de las tareas basadas en el conocimiento propio o de sus compañeros de trabajo, de acuerdo a los logros obtenidos o por el impacto de éstos en resultados indirectos. Ejemplo; Siente que recibe de parte de la organización un buen trato

d) Beneficios Económicos, es la disposición laboral en relación a aspectos incentivos económicos o remunerativos como producto a los esfuerzos en las actividades asignadas. Ejemplo; Me bien con mis beneficios económicos

1.4. Formulación del Problema.

¿Cómo es el análisis de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018?

1.5. Justificación e importancia del estudio.

Bernal (2010) menciona que la justificación es el mecanismo que se posee para la orientación del porque se realiza un estudio y cómo repercutirá en una sociedad la justificación debe de ser de manera teórica, practica y metodológica.

Por ello el presente estudio se justifica de manera teórica, puesto que se optará por recolectar información bibliográfica importante y necesaria para desarrollar la investigación correspondiente a la variable satisfacción laboral. Por ello, esta investigación se basó en la teoría de satisfacción laboral de Robbins (2013), y basada en las dimensiones de Palma (2005) debido a que se evidencian con claridad cada dimensión y sus indicadores. Además, sirve de apoyo como trabajo previo para investigaciones futuras.

De la misma manera, se justifica de manera metodológica, puesto que, para su desarrollo se empleará una metodología de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo, con diseño no experimental. Además, se recolectará la información aplicando como técnica una encuesta, con su instrumento un cuestionario adaptado al modelo de Palma (2005); convirtiéndose en una investigación importante para nuevos aportes científicos.

Y, se justifica de manera práctica, ya que permitirá contribuir sobre el estudio de la satisfacción laboral en el hotel Casa Andina Select-Tumbes, beneficiando así al jefe, y colaboradores y en totalidad la empresa de estudio, además servirá de base para investigaciones futuras que se realicen tanto en la misma empresa como en otras, brindando conocimientos y material de apoyo a futuros investigadores interesados en el tema de investigación.

El presente estudio respecto a la satisfacción laboral del Hotel Casa Andina Select-Tumbes es de suma importancia para analizar la satisfacción laboral ya que de ello depende el éxito o fracaso del hotel. Tal como se mencionó en la realidad del problema, en el Hotel Casa Andina Select-Tumbes se evidencio comportamientos que de manera clara reflejan inconformidad con la organización, lo que conlleva a que los colaboradores no se sientan satisfechos.

1.6. Hipótesis.

H₁: Es positivo el análisis de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018.

H₀: Es negativa el análisis de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018.

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivos General

Analizar la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018.

1.7.2. Objetivos Específicos

Diagnosticar la satisfacción laboral según la significación de tareas del hotel Casa Andina Select Tumbes.

Determinar la satisfacción laboral según las condiciones de trabajo del hotel Casa Andina Select Tumbes.

Identificar la satisfacción laboral según al reconocimiento personal y/o social en el hotel Casa Andina Select Tumbes.

Describir la satisfacción laboral según a los beneficios económicos con respecto al hotel Casa Andina Select Tumbes.

II. MATERIAL Y MÉTODO

2.1. Tipo y Diseño de Investigación.

2.1.1. Tipo de investigación

Enfoque cuantitativo: se emplea para la obtención de datos basado en conocimiento de hechos reales para llegar a los objetivos con una medida numérica y con el análisis estadístico, con la finalidad de agrupar modelos de conducta y asimismo validar las teorías en estudio (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Tipo descriptiva: describe la recolección de datos de manera conjunta sobre variables, teorías, conceptos en los que se investiga y ayuda a comprobar la Hipótesis o explicar algunos ítems referentes al tema de investigación de los sujetos de estudio (Hernández et al., 2014)

Por ello el presente estudio será de enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo ya que describirá la Satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018.

2.1.2. Diseño de investigación

Diseño no experimental: Es realizado sin manipulación de forma deliberada en ninguna variable. Es decir, No se sustituye de forma intencional las variables independientes. Solo se observan tal y como se presentan en área real y en un determinado tiempo, para después analizarlo Consecuentemente, no se pueden formar situaciones específicas sino se verifican las existentes. (Palella & Martins, 2003)

Por ello la presente investigación fue de diseño no experimental, puesto que se realiza sin manipular las variables del presente estudio.

2.2. Población y muestra.

2.2.1. Población

Hernández et al. (2014) menciona que es un grupo infinito o finito de sujetos de estudio con características similares y comunes.

Por ello en la presente investigación se contará a todo el personal del Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018, siendo un total de 65.

Tabla 1.
Colaboradores Del Hotel Casa Andina Select Tumbes

Cargo	Cantidad	Área
Gerente	1	Gerencia Administrativa
Asistente de Administración	2	Administración
Asistente de recursos humanos	2	Gestión Humana
Vigilantes	4	Seguridad
Recepcionistas y Botones	8	Recepción
Housekeeping	10	Áreas públicas y Lavanderías
Mozos y capitanes	12	Restaurante
Cocineros y Chef	16	Cocina
Mantenimiento	10	Operadores
Total	65	

Fuente: Elaboración propia

2.2.2. Muestra

Hernández et al. (2014) señala que es un subgrupo del total de los sujetos de interés de quienes se recolectará datos, además tiene que delimitarse o definirse precisamente, siendo representativa del total.

Debido a que la cantidad de empleados del hotel Casa Andina Select Tumbes es de manera relativa y considerable, beneficiando que se tiene acceso a cada uno del total de los colaboradores, para este estudio no se realizará el cálculo de la muestra, sino que será de tipo censal, en otras palabras, se incluirá a toda la población actual del hostel, siendo un total de 65 colaboradores.

2.3. Variables, Operacionalización.

2.3.1. Variable

Satisfacción laboral; Es descripta como uno de los sentimientos positivos de los colaboradores de su centro laboral que se da de las evaluaciones de características, sin embargo, los colaboradores que se no se sientan satisfechos tendrán sentimiento negativo hacia su lugar de trabajo (Robbins, 2013, p. 74)

2.3.2. Operacionalización de variable

Tabla 2.

Operacionalización de variable satisfacción laboral.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica/ instrumento
Satisfacción laboral	Significación de la tarea	Trabajo justo	¿Su supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?	Encuesta / Cuestionario
		Tarea valiosa	¿La tarea que realiza dentro de Hotel Casa Andina es tan valiosa como cualquier otra?	
		Labor útil	¿Siente que la labor que realiza es útil?	
		Complacencia	¿Le complacen los resultados de su trabajo en el Hotel Casa Andina?	
		Realización	¿Su trabajo en el Hotel Casa Andina le hace sentir realizado como persona?	
		Gustos por el trabajo	¿Le gusta el trabajo que realiza en el Hotel Casa Andina?	
		Bien con uno mismo	¿Haciendo su trabajo se siente bien consigo mismo?	
		Gusto por la actividad	¿Le gusta las actividades que realiza?	
		Distribución física	¿La distribución física del ambiente laboral le facilita realizar sus labores?	
		Ambiente confortable	¿El ambiente de Hotel Casa Andina es confortable?	
	Condiciones de trabajo	A gusto con el horario	¿Se siente a gusto con su horario de trabajo?	
		Relación favorable con el jefe	¿Llevarse bien con su jefe beneficia su calidad de trabajo?	
		Comodidad del ambiente laboral	¿Se siente cómodo con su ambiente de trabajo?	
		Comodidad con el horario	¿El horario de trabajo le resulta cómodo?	
		Ambiente físico cómodo	¿Se siente cómodo en el ambiente físico en el que labora?	
		Comodidad para el buen desempeño	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de sus actividades diarias?	
		Valoración del jefe	¿Su jefe valora el esfuerzo que le pone en su trabajo?	
		Buen trato	¿Siento que recibe un buen trato de parte del Hotel Casa Andina?	
		Tomar distancia	¿No toma distancia con sus compañeros de trabajo?	
		Reconocimiento personal y/o social	Tareas bien percibidas	
Satisfecho por el trabajo compartido	¿Compartir sus actividades con otros compañeros le resulta bien?			
Trabajo sin limitaciones	¿Le agrada que no le limiten su trabajo y que le reconozcan sus horas extras?			
Beneficios económicos	Sueldos		¿Su sueldo no es bajo para la labor que realiza?	
	Satisfacción del salario	¿Se siente satisfecho con lo que Hotel Casa Andina le paga?		
	Sueldo aceptable	¿El sueldo que recibe es bastante aceptable?		
	Sin explotación	¿Siente que en su trabajo no lo están explotando?		
	Expectativas económicas	¿Su trabajo le permite cubrir todas sus expectativas económicas?		

Fuente: Modelo Sonia Palma (2005)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnica

Encuesta; Es una técnica que implica la obtención de datos de diferentes individuos obtenida de un conjunto de interrogantes, aplicado a una población u muestra para identificar opiniones que son interesadas por el investigador sobre algún tema esperado y de ello formular conclusiones con su respectiva fundamentación (Hernández et al., 2014).

Por ello en el presente estudio se utilizó como técnica la encuesta, aplicando ítems a 65 colaboradores del hotel Casa Andina Select Tumbes.

2.4.2. Instrumento

Cuestionario; es un listado de ítems referentes a una o más variables que son medidas en el estudio que responden a los objetivos propuestos (Hernández et al., 2014). Asimismo, el instrumento que se utilizó fue el cuestionario basado en modelo Sonia Palma (2005), que estuvo conformado por 27 ítems que corresponden a la variable estudiada.

2.4.3. Validez

La validez de los instrumentos será determinada por 3 expertos que conozcan y dominen el tema de investigación.

El juicio de experto se fundamentó conforme a las respuestas respecto a las dimensiones, los objetivos e indicadores plasmados en el presente estudio.

Tabla 3.

Validación de expertos.

Expertos	Nombre Completo	TA / TD	TOTAL
Experto uno	Mg. Abraham José García Yovera	27/0	1
Experto dos	Dra. Emma Verónica Ramos Farroñan	27/0	1
Experto tres	Mg. Ericka Julissa Suysuy Chambergo	27/0	1
Total			3

Fuente: Elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Es la manera de los instrumentos de medición, que consiente en lograr los mismos resultados, pudiendo ser aplicado una o más veces a un conjunto de sujetos de estudio en distintos tiempos (Hernández et al., 2014).

Tabla 4.
Prueba de confiabilidad de la variable satisfacción laboral

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	27

Fuente: Programa estadístico SPSS25

2.5. Procedimiento de análisis de datos.

En este caso se empleó el método análisis inductivo, ya que se utilizó tabla de contingencia y figuras, donde se muestra los resultados gráficamente recopilado de la encuesta de 27 preguntas aplicado a la muestra consistente en 65 colaboradores del Hotel Casa Andina Select Tumbes, Cada ítem consta de una escala del 0 al 4; donde 0 es Nunca, 1 Casi nunca, 2 Algunas Veces, 3 Casi siempre, 4 Siempre. Este instrumento ha sido sometido a un análisis de fiabilidad, para lo cual se utilizó Alfa de Cronbach, el cual indica que el instrumento es confiable. De la misma manera se analizaron los resultados, agrupando los ítems por dimensiones donde se consideró lo siguiente:

Tabla 5.
Baremo de la variable Satisfacción laboral

	Significación de la tarea	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos	Satisfacción laboral
Ítems	8	9	5	5	27
Min	0	0	0	0	0
Max	32	36	20	20	108
Rango	32	36	20	20	108
Categorías	3	3	3	3	3
Amplitud	10.7	12	6.7	6.7	36
Bajo	10	12	6	6	36
Medio	21	25	13	13	73
Alto	32	36	20	20	108

Fuente: Elaboración propia

2.6. Aspectos éticos.

Álvarez (2018), manifiesta que los aspectos éticos son aquellas implicancias del investigador ya sean positivas o negativas que pueda tener el desarrollo del estudio, es decir, aquel beneficio o daño que puede ocasionar a la sociedad. Por ello, se trabajará en base a los siguientes principios de ética:

Beneficencia: Este principio hace referencia al bienestar común de la población del presente estudio quienes, para la recolección de datos, buscando que de alguna u otro modo sean beneficiadas, por lo tanto, este estudio se realizará tomando las medidas para poder beneficiar a todos los involucrados en el estudio.

No maleficencia: Este estudio se desarrolla, solo en términos de investigación, en otras palabras, no existe ninguna finalidad de ocasionar algún daño a la unidad de estudio, que sea en beneficio del investigador, de tal modo que ambas partes se beneficien.

Autonomía: Tomando en consideración al principio de autonomía, en el estudio, se llevará a cabo de la mano, los criterios y derechos que poseen los colaboradores del Hotel Casa Andina Select Tumbes.

Justicia: De acuerdo al principio de justicia en este estudio, se tiene como muestra a colaboradores del Hotel Casa Andina Select Tumbes, con el criterio de género, representando así a una unidad de análisis que no es vulnerable, del mismo modo buscando igualdad para todas las partes.

2.7. Criterios de Rigor científico.

Credibilidad: debido a que se buscó incrementar la posibilidad de que la información obtenida sea verdadera y los resultados sean reconocidos como efectivos.

Transferibilidad: Posibilidades de emplear los resultados logrados a otras temáticas de importancia e interés.

Dependencia: estar seguro de que la variable dependiente del estudio en verdad dependa de la otra.

Confirmación: estar seguro de que los resultados que se obtienen están establecidos de manera correcta y dan credibilidad de lo realizado en el estudio.

III.RESULTADOS

3.1. Tablas y Figuras

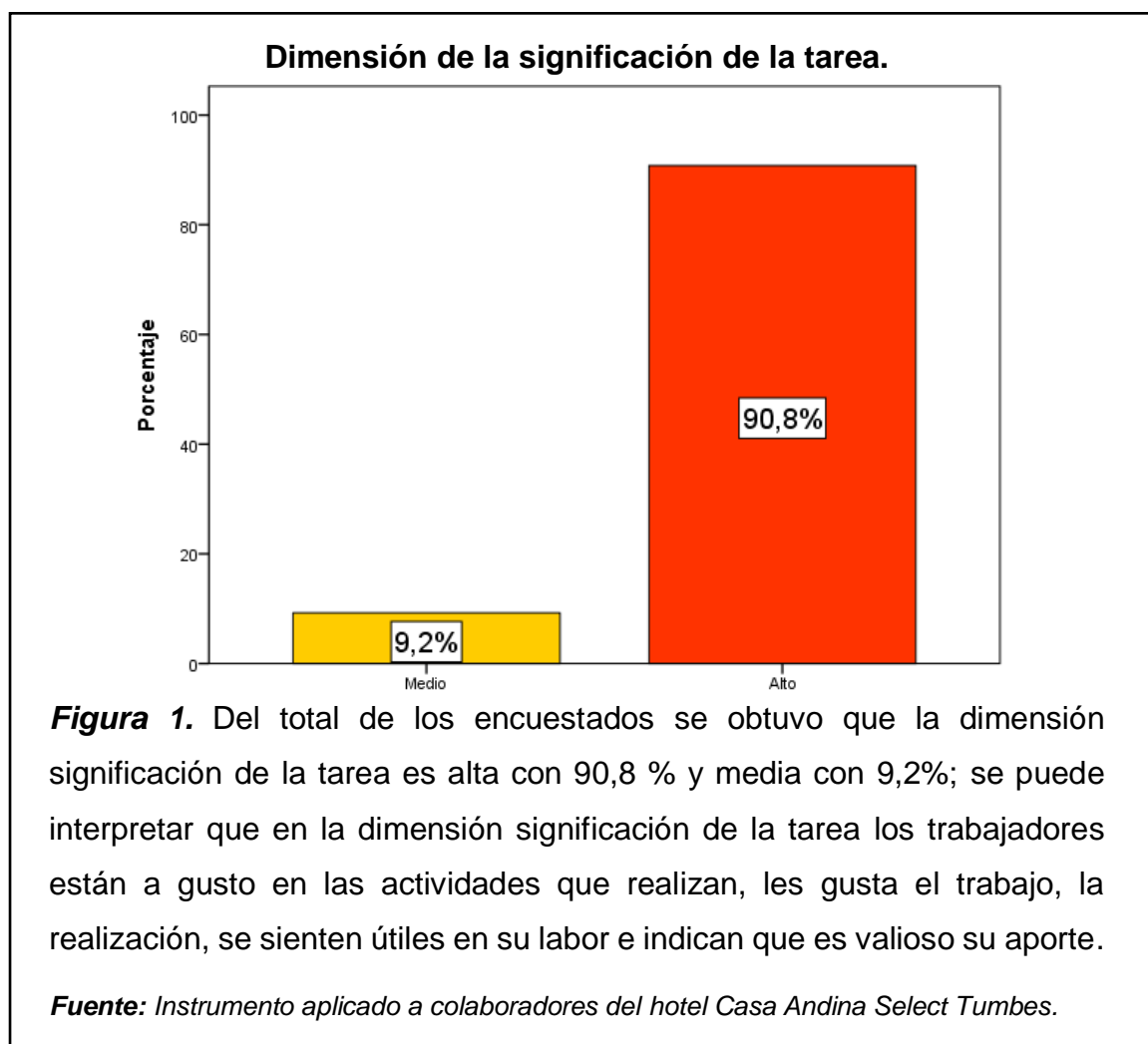
En referencia al primer objetivo específico: Diagnosticar la satisfacción laboral según la significación de tareas del hotel Casa Andina Select Tumbes.

Tabla 6.

Dimensión de la significación de la tarea.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Medio	6	9,2 %
Alto	59	90,8 %
Total	65	100,0 %

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores del hotel Casa Andina Select Tumbes.



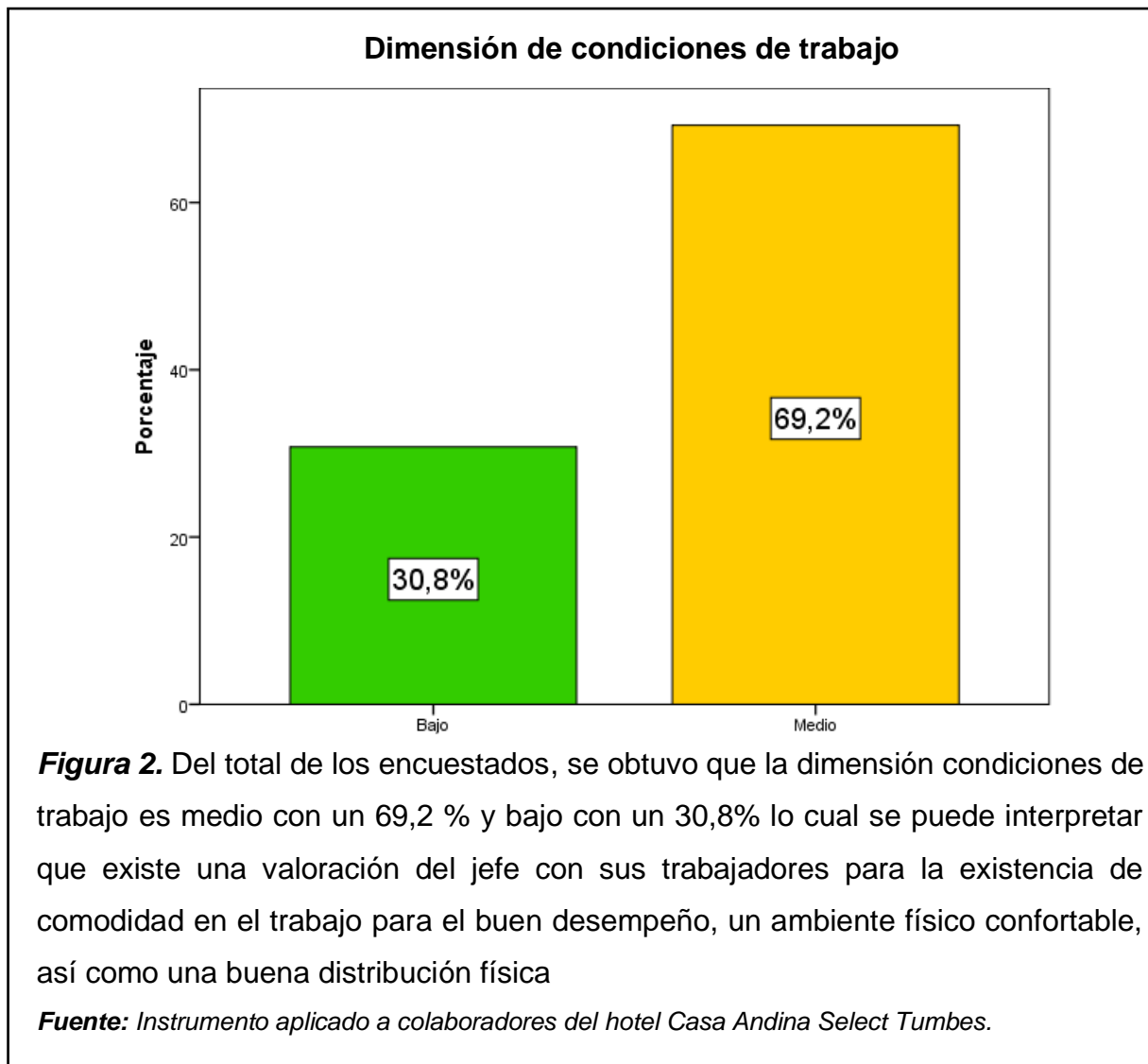
De acuerdo al segundo objetivo específico: Determinar la satisfacción laboral según las condiciones de trabajo del hotel Casa Andina Select Tumbes.

Tabla 7.

Dimensión de condiciones de trabajo.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	20	30,8 %
Medio	45	69,2 %
Total	65	100,0 %

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores del hotel Casa Andina Select Tumbes.



En cuanto al objetivos específico tres: Identificar la satisfacción laboral según al reconocimiento personal y/o social en el hotel Casa Andina Select Tumbes.

Tabla 8.

Dimensión de reconocimiento personal y/o social.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	49,2 %
Medio	33	50,8 %
Total	65	100,0 %

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores del hotel Casa Andina Select Tumbes.

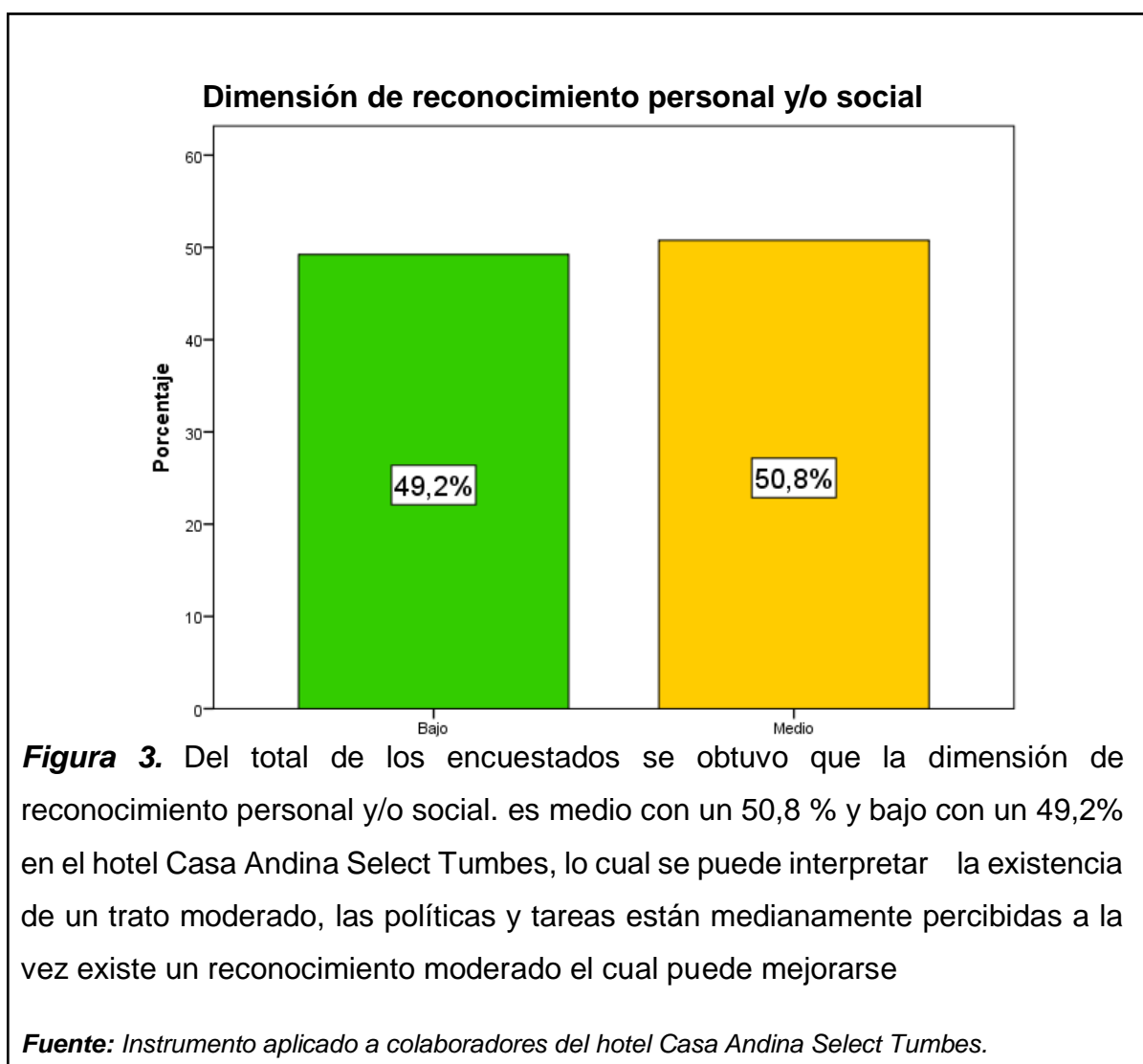


Figura 3. Del total de los encuestados se obtuvo que la dimensión de reconocimiento personal y/o social. es medio con un 50,8 % y bajo con un 49,2% en el hotel Casa Andina Select Tumbes, lo cual se puede interpretar la existencia de un trato moderado, las políticas y tareas están medianamente percibidas a la vez existe un reconocimiento moderado el cual puede mejorarse

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores del hotel Casa Andina Select Tumbes.

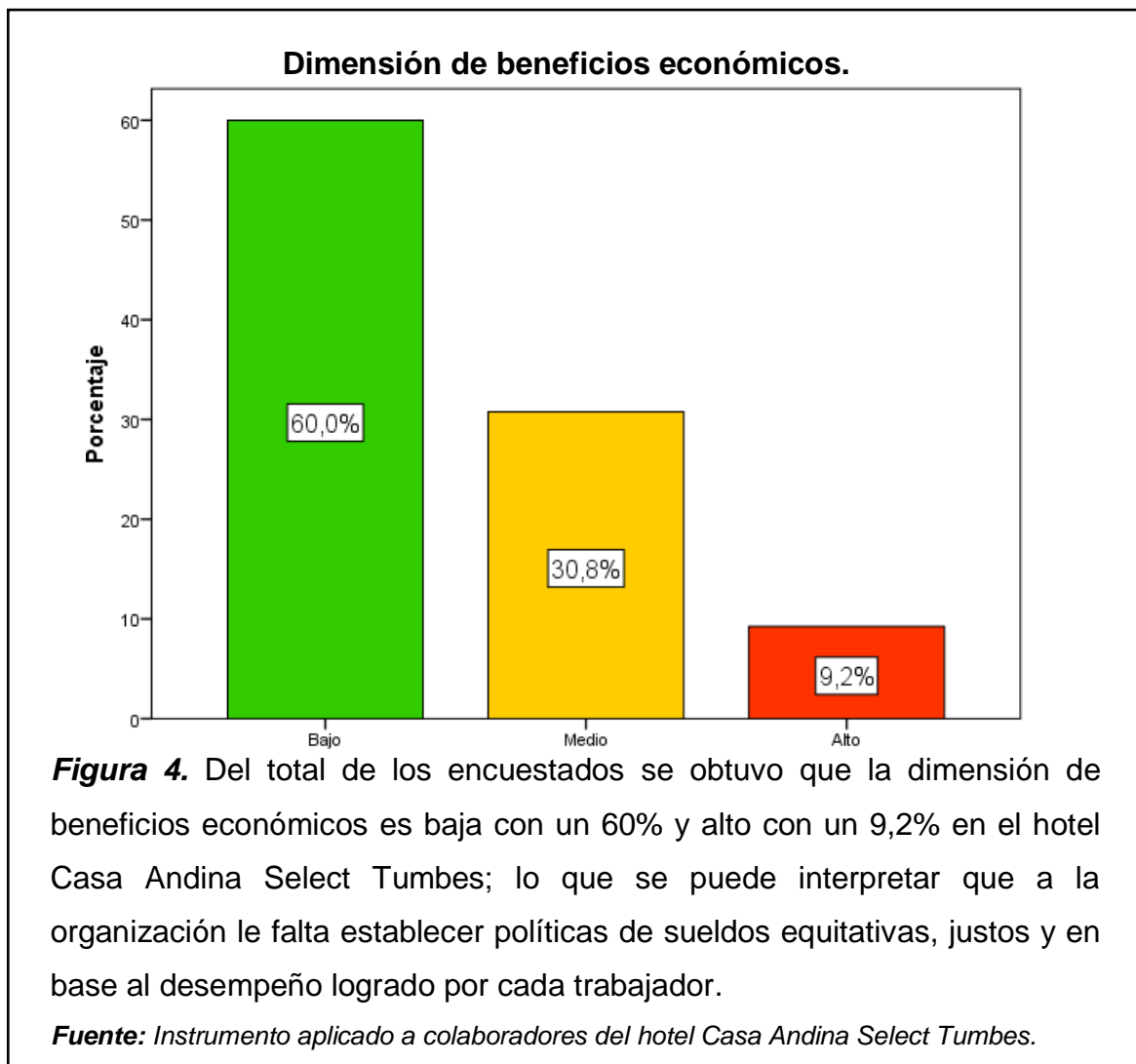
En cuanto al objetivos específico cuatro: Describir la satisfacción laboral según a los beneficios económicos con respecto al hotel Casa Andina Select Tumbes.

Tabla 9.

Dimensión de beneficios económicos.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	39	60,0 %
Medio	20	30,8 %
Alto	6	9,2 %
Total	65	100,0 %

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores del hotel Casa Andina Select Tumbes.



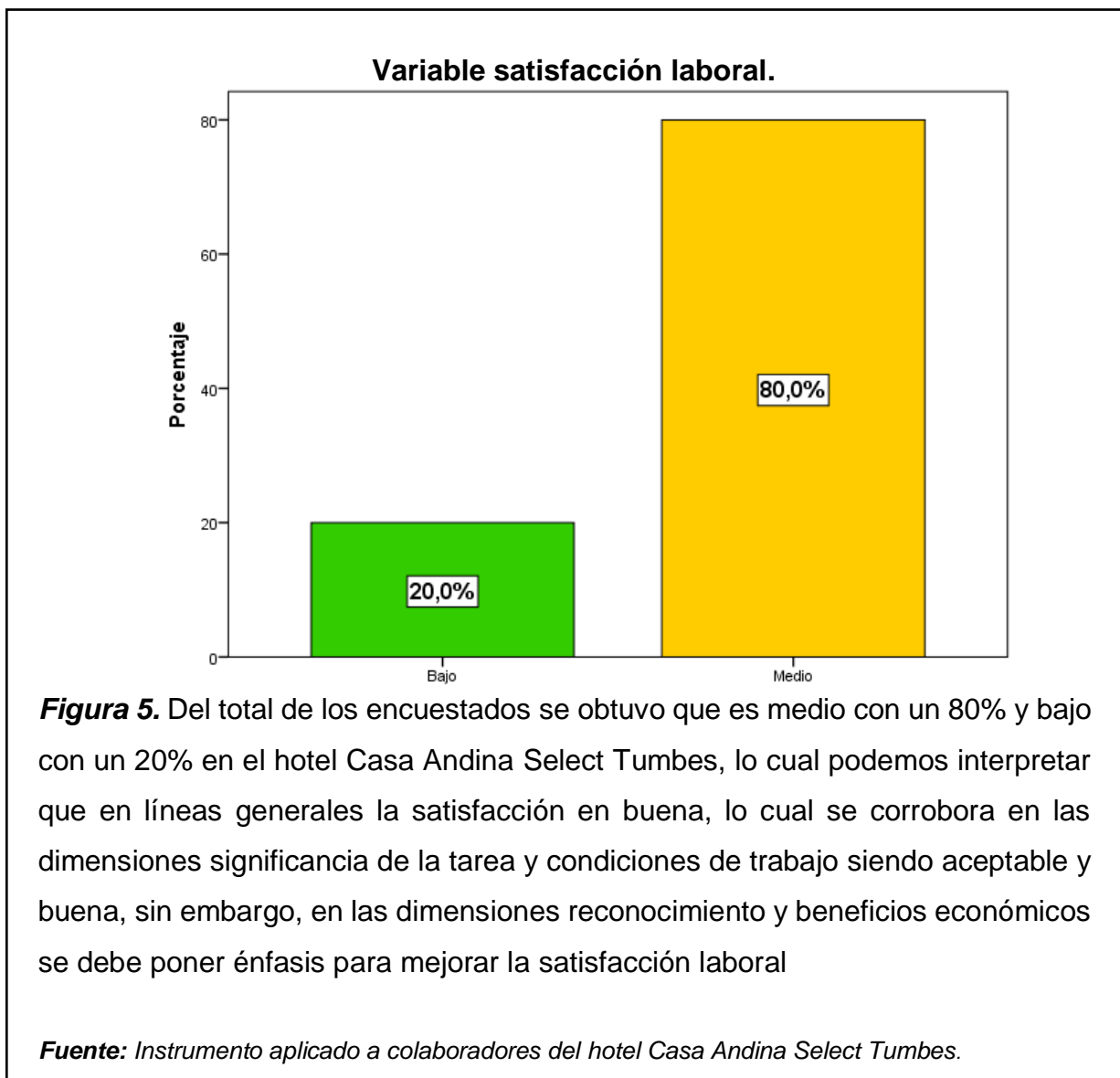
En referencia a nuestro objetivo general: Analizar la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018.

Tabla 10.

Variable satisfacción laboral.

Ítems	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	13	20,0 %
Medio	52	80,0 %
Total	65	100,0 %

Fuente: Instrumento aplicado a colaboradores del hotel Casa Andina Select Tumbes.



3.2. Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general Analizar la satisfacción laboral existente en los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018. Por ello a continuación, se discutirán los principales hallazgos encontrados con la aplicación del instrumento adaptado al modelo de palma (2005).

Se obtuvo que la variable satisfacción laboral es media con un 80% y baja con un 20%, lo que significa en líneas generales la satisfacción en buena, lo cual se corrobora en las dimensiones significancia de la tarea y condiciones de trabajo siendo aceptable y buena, sin embargo, en las dimensiones reconocimiento y beneficios económicos se debe poner énfasis para mejorar la satisfacción laboral, además se tuvo en cuenta los objetivos específicos.

Ello se contrasta con el trabajo previo de Achiri (2019) quien concluyo que existe un nivel medio de satisfacción en el hotel. No obstante, no se debe descuidar a los colaboradores que es el recurso de mayor valor de toda empresa, por lo tanto, se recomienda brindar capacitaciones, remuneraciones justas por su labor.

Y con la base teórica de Robbins (2013) quien menciona que la satisfacción laboral es descrita como uno de los positivos sentimientos de los colaboradores de su área laboral que se da de las evaluaciones de características, sin embargo, los colaboradores que se no se sientan satisfechos tendrán sentimiento negativo hacia su lugar de trabajo (p. 74)

Referente al objetivo específico 01: Diagnosticar la satisfacción laboral según la significación de tareas del hotel Casa Andina Select Tumbes. Según los resultados con la agrupación por dimensiones se pudo diagnosticar que:

Con respecto a la dimensión significación de la tarea se encontró que es alta con un 90.85% y media con un 9.2%, lo que significa que los trabajadores están a gusto en las actividades que realizan, les gusta el trabajo, la realización, se sienten útiles en su labor e indican que es valioso su aporte, interpretando que existe una elevada satisfacción laboral entre los colaboradores del hotel.

Ello se contrasta con el trabajo previo de Olivares (2017) en su investigación sobre nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive del distrito de Miraflores - Lima, 2017, donde se obtuvo como resultados

que el 73% de los colaboradores se sienten satisfechos, con ello se concluyó que se sienten satisfechos en un nivel alto ya que se encuentran satisfechos en sus puestos de trabajo debido a que cuentan con buenos amigos dentro del hotel.

Y con la teoría de Palma (2005) quien menciona que la significación tarea; es la disponibilidad al trabajo basada en atribuciones que se asocian a que el trabajo individual logre sentido de equidad, esfuerzo, realización, y/o aporte material.

Referente al objetivo específico 02: Determinar la satisfacción laboral según las condiciones de trabajo del hotel Casa Andina Select Tumbes. Según los resultados, con la agrupación por dimensiones se pudo determinar que:

Con respecto a la dimensión condiciones de trabajo, se obtuvo que es media con un 69,2 % y baja con un 30,8%, lo cual se puede interpretar que existe una valoración del jefe con sus trabajadores para la existencia de comodidad en el trabajo para el buen desempeño, un ambiente físico confortable, así como una buena distribución física, por lo que el hotel debe poner interés en dicha dimensión.

Contrastando con la teoría de Palma (2005) quien menciona que la condición de trabajo; es la evaluación de las tareas basadas en la disponibilidades o existencias de elementos normativos que regulan las actividades laborales

Referente al objetivo específico 03: Identificar la satisfacción laboral según al reconocimiento personal y/o social en el hotel Casa Andina Select Tumbes. Según los resultados obtenidos mediante una encuesta aplicada a los colaboradores, con la agrupación por dimensiones se pudo identificar que:

Con respecto a la dimensión reconocimiento personal y/o social, se obtuvo que es media con un 50,8 % y baja con un 49,2% lo que significa la existencia de un trato moderado, las políticas y tareas están medianamente percibidas a la vez existe un reconocimiento moderado el cual puede mejorarse, interpretando que los colaboradores no están satisfechos con sus reconocimientos tanto personal como social.

Discrepando con la teoría de Palma (2005), quien menciona que el reconocimiento Personal y/o Social, es la disposición evaluativa de las tareas

basadas en el reconocimiento propio o de sus compañeros de trabajo, de acuerdo a los logros obtenidos o por el impacto de éstos en resultados indirectos

Referente al objetivo específico 04: Describir la satisfacción laboral según a los beneficios económicos con respecto al hotel Casa Andina Select Tumbes. Según los resultados obtenidos, con la agrupación por dimensiones se pudo describir que:

Con respecto a la dimensión beneficios económicos, se obtuvo que es baja con un 60% y alto con un 9,2%, lo que se puede interpretar que a la organización le falta establecer políticas de sueldos equitativas, justos y en base al desempeño logrado por cada trabajador, lo que significa que los colaboradores se sienten insatisfechos con sus beneficios económicos.

Se contrasta con la investigación de Rodríguez & Silva (2019) en su estudio sobre Satisfacción laboral y rotación del personal en empresas del rubro hotelero, Lima, quien concluyó que la satisfacción laboral tiene una vinculación con la calidad de servicio asimismo, se encontró evidencias que afirmaron la insatisfacción con el salario, niveles bajos de motivación, desarrollo profesional y personal y la ausencia de beneficios sociales, siendo todo ello la principal causa para que abandonen sus puestos laborales. Además, se determinó que existe relación entre la satisfacción con la vida y laboral.

Y la teoría de Palma (2005) quien define que los beneficios económicos, son la disposición laboral en relación a aspectos incentivos económicos o remunerativos como producto a los esfuerzos en las actividades asignadas.

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

Con el análisis de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018, se concluyó que la satisfacción laboral es media con un 80% lo que significa que los colaboradores esta medianamente satisfechos en el hotel.

De la misma manera se diagnosticó que significación de la tarea es altamente satisfecho con un 90.85% debido a que se brinda un trabajo justo, se considera que la tarea es valiosa, labor es útil, los colaboradores sienten complacencia, realización, gusto por su trabajo, se sienten bien con sigo mismos y sienten gusto por la actividad que realizan.

Asimismo, se determinó que las condiciones de trabajo del hotel Casa Andina Select Tumbes es medianamente satisfechas con un 69,2 %, debido a que no existe una buena distribución física, un buen ambiente, los colaboradores no se sienten muy a gusto con su horario, no es muy buena la relación con el jefe, no se sienten cómodos con el ambiente laboral, ni con el horario, ambiente físico, ni mucha comodidad para el buen desempeño.

Se pudo identificar que el reconocimiento personal y/o social en el hotel Casa Andina Select Tumbes es medianamente satisfecho con un 50,8 %, debido a que no siempre se recibe un buen trato, tratan de tomar distancia, las tareas no son del todo bien percibidas, no se sienten tan satisfechos por el trabajo compartido y trabajo con limitaciones.

Por último, se describió que los beneficios económicos en el hotel Casa Andina Select Tumbes. son bajas con un 60% debido a que no son adecuados los sueldos, no están satisfechos con el salario, su sueldo no es aceptable, sienten explotación y no cubren sus expectativas económicas.

4.2. Recomendaciones

Se recomienda que el hotel Casa Andina Select Tumbes realice un programa de intervención para que de esa manera los colaboradores mejoren su nivel de satisfacción, realizando un cambio de actitud positiva de los colaboradores frente al labor

Se recomienda que el hotel Casa Andina Select Tumbes, siga brindando un trabajo justo, para que sus colaboradores se sienten bien con sigo mismos y sienten gusto por la actividad que realizan y de esa manera se sientan satisfechos con su labor

Se recomienda que el hotel Casa Andina Select Tumbes, que mejore las condiciones de trabajo, brindando una mejor distribución física, un buen ambiente laboral, un horario justo, una buena la relación con el jefe.

Se recomienda que el hotel Casa Andina Select Tumbes, brinde un buen trato, sin tomar distancia entre jefe colaborador, distribuya bien las tareas, brinde un trabajo compartido y sin limitaciones

Se recomienda que el hotel Casa Andina Select Tumbes, ofrezca beneficios económicos confortables de acuerdo a las demandas del mercado, con el fin de satisfacer a sus colaboradores y cubrir sus expectativas salariales.

REFERENCIAS

- Achiri, R. (2019). *Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel de Turistas de Yura, Arequipa—2018* (Tesis de grado). Universidad Tecnológica del Perú. Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.pe/handle/UTP/2422>
- Alarcón, J., Hurtado, F., Martínez, I., & Mendigure, A. (2016). *Satisfacción laboral en el sector hotelero en la ciudad del Cusco* (Tesis de Maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/14789>
- Alvarez, P. (2018). *Ética e investigación*. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6312423.pdf>
- Andrade, M. (2016). *Las empresas turísticas y la satisfacción laboral en: Hotel Cuenca, Gran Hotel de las Flores, Suites del Parque, Casa Monserrat, Carbón Restaurante, Tierra de Fuego Restaurante, Café del Parque Restaurante* (Tesis de grado). Universidad de Cuenca. Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/26359>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación* (Tercera edición). Colombia: PEARSON EDUCACIÓN.
- Borralha, S. da, Neves, S., Pinto, P., & Viseu, J. (2017). Job Satisfaction In Hotel Employees: A Systematic Review Of The Literature. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 4(1), 4-20. Recuperado de <https://www.jsod-cieo.net/journal/index.php/jsod/article/view/60>
- Carvajal, M., & Jiménez, E. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena* (Tesis de grado). Universidad de Cartagena. Recuperado de <https://repositorio.unicartagena.edu.co/handle/11227/3986>
- Chero, M. (2019). *Satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star* (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Recuperado de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2033>

- Fay, E., Gamor, E., Nuong, M., & Amisah, A. (2016). Factors influencing employee job satisfaction in Ghana's hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 15(2), 166-183. <https://doi.org/10.1080/15332845.2016.1084858>
- García, D. (2020). *Satisfacción laboral en el sector hotelero de Mallorca* (Tesis de Maestría). Universitat Oberta de Catalunya. Recuperado de <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/110326>
- González, R. (2018). *Análisis de los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral en los hoteles: Apart Hotel, Colon y Perla Verde de Esmeraldas* (Tesis de grado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://localhost/xmlui/handle/123456789/1488>
- Grobelna, A., Sidorkiewicz, M., & Tokarz, A. (2016). *Job satisfaction among hotel employees: Analyzing selected antecedents and job outcomes. A case study from Poland*. <https://doi.org/doi:10.15611/aoe.2016.2.11>
- Guevara, J., Pacheco, L., & Sierra, M. (2018). *Bienestar psicológico, satisfacción laboral y felicidad en los colaboradores del sector hotelero en Cúcuta* (Tesis de grado). Universidad Simón Bolívar. Recuperado de <https://bonga.unisimon.edu.co/handle/20.500.12442/3497>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Recuperado de https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe-a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_1f4278551a2742c3a4e870e69725ca07.pdf
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work* (Segunda edición). New York: John Wiley.
- Ingaluque, M. (2019). Satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio en hoteles tres estrellas de la ciudad de Puno—2017. *Revista Científica Huellas Turísticas*, 1(1). <https://doi.org/10.35306/.v1i1.717>

- Kinicki, A., & Kreitner, R. (2003). *Comportamiento organizacional*. México, D.F.. None: McGraw-Hill Interamericana de España.
- Locke, E. (1976). *La naturaleza y las causas de satisfacción en el trabajo, en Dunnette. Manual de psicología industrial y organizacional*. Estados Unidos: Rand Mc Nally college.
- Marin, H., & Placencia, M. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico (Lima)*, 17(4), 42-52. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- Morillo, I. (2006). *Nivel de satisfacción del personal académico del Instituto Pedagógico de Miranda José Manuel Siso Martínez en relación con el estilo de liderazgo del jefe del departamento*. México: Sapiens.
- Nima, J. (2019). *Satisfacción de trabajadores de las mypes, sector servicio, rubro restaurante – caso: Restaurante cevichería “Rústica de Palmeras” – distrito de Tumbes, año 2019* (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17703>
- Olivares, C. (2017). *Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel San Agustín Exclusive del distrito de Miraflores—Lima, 2017* (Tesis de grado). Universidad César Vallejo. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/16439>
- Olortegui, M. (2020). *Satisfacción laboral de los trabajadores de las mypes, sector comercio, rubro venta de productos hidrobiológicos – caso: “Comercializadora Jhired”, Puerto Pizarro – Tumbes, año 2020*. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17166>
- Palella, S., & Martins, F. (2003). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador. Recuperado de <https://710b3dc7-1caf-46dd-90fe->

a4ac4cf8d223.filesusr.com/ugd/637fff_bd4f5c75c2ae422995d35d20fd194fa5.pdf

- Palma, S. (2005). *Escala de satisfacción laboral (SL-SPC). Manual*. Lima: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Preciado, E. (2020). *Satisfacción laboral de los trabajadores de las mypes, sector servicio, rubro restaurantes – caso: Restaurante cevichería El Gran Chimú, Tumbes- Tumbes, año 2020*. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/17565>
- Quintanilla, I. (2005). *Empresas y personas* (Septima edición). España: Editorial Díaz de Santos S.A.
- Requejo, C. (2018). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Zarumilla—Tumbes, 2018*. (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/11999>
- Robbins, S. (2013). *Comportamiento organizacional* (Decimoquinta edición). México: Pearson Educación.
- Rodríguez, J., & Silva, S. (2019). *Satisfacción laboral y rotación del personal en empresas del rubro hotelero* (Tesis de grado). Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/21932>
- Sikula, A. (1992). *Administración de Personal*. México: Trillas.
- Vargas, I., & Sánchez, M. (2017). Satisfacción laboral en la atención al cliente en el Hotel Waalay Wanka en el año 2016 – 2017. *LOGOS*, 7(1). <https://doi.org/10.21503/log.v7i1.1420>
- Villarreal, M. (2016). *Relación entre motivación de logro y la satisfacción laboral en los trabajadores de la municipalidad provincial de Tumbes, 2016* (Tesis de grado). Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote. Recuperado de <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4301>

ANEXOS

Anexo 01: Formato del cuestionario o entrevista

ESCALA SATISFACCIÓN LABORAL SL - SPC (Palma, 2005)

A continuación, encontrará proposiciones sobre aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuenta. Cada una de las proposiciones tienen cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor su ambiente Laboral. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) sólo una alternativa, la que mejor refleje su punto de vista al respecto. Conteste todas las preguntas.

Donde

0	1	2	3	4
Nunca	Casi Nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre

N°	Ítems	0	1	2	3	4
Dimensión: Significación de la tarea						
01	¿Su supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?					
02	¿La tarea que realiza dentro de Hotel Casa Andina es tan valiosa como cualquier otra?					
03	¿Siente que la labor que realiza es útil?					
04	¿Le complacen los resultados de su trabajo en el Hotel Casa Andina?					
05	¿Su trabajo en el Hotel Casa Andina le hace sentir realizado como persona?					
06	¿Le gusta el trabajo que realiza en el Hotel Casa Andina?					
07	¿Haciendo su trabajo se siente bien consigo mismo?					
08	¿Le gusta las actividades que realiza?					
Dimensión: Condiciones de trabajo						
09	¿La distribución física del ambiente laboral le facilita realizar sus labores?					
10	¿El ambiente de Hotel Casa Andina es confortable?					
11	¿Se siente a gusto con su horario de trabajo?					
12	¿Llevarse bien con su jefe beneficia su calidad de trabajo?					
13	¿Se siente cómodo con su ambiente de trabajo?					
14	¿El horario de trabajo le resulta cómodo?					

15	¿Se siente cómodo en el ambiente físico en el que labora?					
16	¿Existen las comodidades para un buen desempeño de sus actividades diarias?					
17	¿Su jefe valora el esfuerzo que le pone en su trabajo?					
Dimensión: Reconocimiento personal y/o social						
18	¿Siento que recibe un buen trato de parte del Hotel Casa Andina?					
19	¿No toma distancia con sus compañeros de trabajo?					
20	¿Las tareas que realiza las percibe como muy importantes?					
21	¿Compartir sus actividades con otros compañeros le resulta bien?					
22	¿Le agrada que no le limiten su trabajo y que le reconozcan sus horas extras?					
Dimensión: Beneficios económicos						
23	¿Su sueldo no es bajo para la labor que realiza?					
24	¿Se siente satisfecho con lo que Hotel Casa Andina le paga?					
25	¿El sueldo que recibe es bastante aceptable?					
26	¿Siente que en su trabajo no lo están explotando?					
27	¿Su trabajo le permite cubrir todas sus expectativas económicas?					

Anexo 02: Validación de cuestionario

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Dr. Emma Verónica Ramos Farroñan
	PROFESIÓN	Licenciada en administración Magister en administración
	ESPECIALIDAD	Dr. ciencias de la Educación
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	13 años
	CARGO	DTC
ESTUDIO DE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL CASA ANDINA SELECT – TUMBES, 2018.		
DATOS DE INFORME DE INVESTIGACIÓN		
NOMBRES	Mendoza Juárez Jerry James	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Analizar la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar la satisfacción laboral según la significación de tareas del hotel Casa Andina Select Tumbes. Determinar la satisfacción laboral según las condiciones de trabajo del hotel Casa Andina Select Tumbes. Identificar la satisfacción laboral según al reconocimiento personal y/o social en el hotel Casa Andina Select Tumbes. Describir la satisfacción laboral según a los beneficios económicos con respecto al hotel Casa Andina Select Tumbes.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “D” SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS, “NO” SI NO OPINA; “DA” SI ESTA DE ACUEDRO Y “TA”, SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO.		

<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p align="center">SATISFACCIÓN LABORAL</p>	
<p>1. ¿Su supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿La tarea que realiza dentro de Hotel Casa Andina es tan valiosa como cualquier otra?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Siente que la labor que realiza es útil?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>e) Nunca.</p>	
<p>4. ¿Le complacen los resultados de su trabajo en el Hotel Casa Andina?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. ¿Su trabajo en el Hotel Casa Andina le hace sentir realizado como persona?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6. ¿Le gusta el trabajo que realiza en el Hotel Casa Andina?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7. ¿Haciendo su trabajo se siente bien consigo mismo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	
<p>8. ¿Le gusta las actividades que realiza?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿La distribución física del ambiente laboral le facilita realizar sus labores?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿El ambiente de Hotel Casa Andina es confortable?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Se siente a gusto con su horario de trabajo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

e) Nunca.	
12. ¿Llevarse bien con su jefe beneficia su calidad de trabajo? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Se siente cómodo con su ambiente de trabajo? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. ¿El horario de trabajo le resulta cómodo? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. ¿Se siente cómodo en el ambiente físico en el que labora? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	
<p>16. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de sus actividades diarias?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Su jefe valora el esfuerzo que le pone en su trabajo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Siento que recibe un buen trato de parte del Hotel Casa Andina?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿No toma distancia con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

e) Nunca.	
20. ¿Las tareas que realiza las percibe como muy importantes? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. ¿Compartir sus actividades con otros compañeros le resulta bien? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. ¿Le agrada que no le limiten su trabajo y que le reconozcan sus horas extras? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. ¿Su sueldo no es bajo para la labor que realiza? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	
<p>24. ¿Se siente satisfecho con lo que Hotel Casa Andina le paga?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>25. ¿El sueldo que recibe es bastante aceptable?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>26. ¿Siente que en su trabajo no lo están explotando?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>27. ¿Su trabajo le permite cubrir todas sus expectativas económicas?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

d) Casi nunca. e) Nunca.	
-----------------------------	--

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 27 </u> N° TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



 Dra. Emma Verónica Ramos Farroñán
 CLAB N° 15066 - Región Lambayeque
 JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		ERICKA JULISSA SUYSUY CHAMBERGO
	PROFESIÓN	LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN
	ESPECIALIDAD	MAGISTER EN GESTIÓN PUBLICA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	8 AÑOS
	CARGO	DTC
ESTUDIO DE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL CASA ANDINA SELECT – TUMBES, 2018.		
DATOS DE INFORME DE INVESTIGACIÓN		
NOMBRES	Mendoza Juárez Jerry James	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u> Analizar la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018.	
	<u>ESPECÍFICOS</u> Diagnosticar la satisfacción laboral según la significación de tareas del hotel Casa Andina Select Tumbes. Determinar la satisfacción laboral según las condiciones de trabajo del hotel Casa Andina Select Tumbes. Identificar la satisfacción laboral según al reconocimiento personal y/o social en el hotel Casa Andina Select Tumbes. Describir la satisfacción laboral según a los beneficios económicos con respecto al hotel Casa Andina Select Tumbes.	
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “D” SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS, “NO” SI NO OPINA; “DA” SI ESTA DE ACUERDO Y “TA”, SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO.		

<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p align="center">SATISFACCIÓN LABORAL</p>	
<p>1. ¿Su supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿La tarea que realiza dentro de Hotel Casa Andina es tan valiosa como cualquier otra?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Siente que la labor que realiza es útil?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

e) Nunca.	
4. ¿Le complacen los resultados de su trabajo en el Hotel Casa Andina? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Su trabajo en el Hotel Casa Andina le hace sentir realizado como persona? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Le gusta el trabajo que realiza en el Hotel Casa Andina? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Haciendo su trabajo se siente bien consigo mismo? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	
<p>8. ¿Le gusta las actividades que realiza?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>9. ¿La distribución física del ambiente laboral le facilita realizar sus labores?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10. ¿El ambiente de Hotel Casa Andina es confortable?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11. ¿Se siente a gusto con su horario de trabajo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca.</p>	<p>TA(X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

e) Nunca.	
12. ¿Llevarse bien con su jefe beneficia su calidad de trabajo? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
13. ¿Se siente cómodo con su ambiente de trabajo? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
14. ¿El horario de trabajo le resulta cómodo? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
15. ¿Se siente cómodo en el ambiente físico en el que labora? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.	TA(X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	
<p>16. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de sus actividades diarias?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Su jefe valora el esfuerzo que le pone en su trabajo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Siento que recibe un buen trato de parte del Hotel Casa Andina?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿No toma distancia con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

e) Nunca.	
20. ¿Las tareas que realiza las percibe como muy importantes? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. ¿Compartir sus actividades con otros compañeros le resulta bien? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. ¿Le agrada que no le limiten su trabajo y que le reconozcan sus horas extras? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. ¿Su sueldo no es bajo para la labor que realiza? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

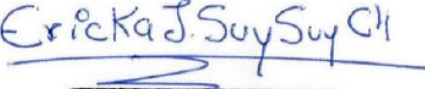
<p>d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	
<p>24. ¿Se siente satisfecho con lo que Hotel Casa Andina le paga?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>
<p>25. ¿El sueldo que recibe es bastante aceptable?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>
<p>26. ¿Siente que en su trabajo no lo están explotando?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>
<p>27. ¿Su trabajo le permite cubrir todas sus expectativas económicas?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>

d) Casi nunca. e) Nunca.	
-----------------------------	--

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA _____ N° TD _____
------------------------------	-------------------------

2. COMENTARIOS GENERALES

3. OBSERVACIONES

Ericka J. Suy Suy Ch

~~Mg. Suy Suy Chambergo Ericka~~
CLAD - 13374

JUEZ - EXPERTO

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Abraham José García Yovera
	PROFESIÓN	Lic. Administración
	ESPECIALIDAD	Mg. Gestión del Talento Humano
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 Años
	CARGO	Docente
ESTUDIO DE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL CASA ANDINA SELECT – TUMBES, 2018.		
DATOS DE INFORME DE INVESTIGACIÓN		
NOMBRES	Mendoza Juárez Jerry James	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL</u>	
	Analizar la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018.	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>ESPECÍFICOS</u>	
	Diagnosticar la satisfacción laboral según la significación de tareas del hotel Casa Andina Select Tumbes.	
	Determinar la satisfacción laboral según las condiciones de trabajo del hotel Casa Andina Select Tumbes.	
	Identificar la satisfacción laboral según al reconocimiento personal y/o social en el hotel Casa Andina Select Tumbes.	
Describir la satisfacción laboral según a los beneficios económicos con respecto al hotel Casa Andina Select Tumbes.		
EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO; “D” SI ESTA EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS, “NO” SI NO OPINA; “DA” SI ESTA DE ACUEDRO Y “TA”, SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO.		

<p align="center">DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</p>	<p>El instrumento consta de 27 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p align="center">SATISFACCIÓN LABORAL</p>	
<p>1. ¿Su supervisor brinda apoyo para superar los obstáculos que se presentan?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2. ¿La tarea que realiza dentro de Hotel Casa Andina es tan valiosa como cualquier otra?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3. ¿Siente que la labor que realiza es útil?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

e) Nunca.	
4. ¿Le complacen los resultados de su trabajo en el Hotel Casa Andina? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
5. ¿Su trabajo en el Hotel Casa Andina le hace sentir realizado como persona? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
6. ¿Le gusta el trabajo que realiza en el Hotel Casa Andina? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
7. ¿Haciendo su trabajo se siente bien consigo mismo? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>d) Casi nunca.</p> <p>e) Nunca.</p>	
<p>8. ¿Le gusta las actividades que realiza?</p> <p>a) Siempre.</p> <p>b) casi siempre.</p> <p>c) Algunas veces.</p> <p>d) Casi nunca.</p> <p>e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>
<p>9. ¿La distribución física del ambiente laboral le facilita realizar sus labores?</p> <p>a) Siempre.</p> <p>b) casi siempre.</p> <p>c) Algunas veces.</p> <p>d) Casi nunca.</p> <p>e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>
<p>10. ¿El ambiente de Hotel Casa Andina es confortable?</p> <p>a) Siempre.</p> <p>b) casi siempre.</p> <p>c) Algunas veces.</p> <p>d) Casi nunca.</p> <p>e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>
<p>11. ¿Se siente a gusto con su horario de trabajo?</p> <p>a) Siempre.</p> <p>b) casi siempre.</p> <p>c) Algunas veces.</p> <p>d) Casi nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>

e) Nunca.	
<p>12. ¿Llevarse bien con su jefe beneficia su calidad de trabajo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>13. ¿Se siente cómodo con su ambiente de trabajo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>14. ¿El horario de trabajo le resulta cómodo?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>15. ¿Se siente cómodo en el ambiente físico en el que labora?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

<p>d) Casi nunca.</p> <p>e) Nunca.</p>	
<p>16. ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de sus actividades diarias?</p> <p>a) Siempre.</p> <p>b) casi siempre.</p> <p>c) Algunas veces.</p> <p>d) Casi nunca.</p> <p>e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>17. ¿Su jefe valora el esfuerzo que le pone en su trabajo?</p> <p>a) Siempre.</p> <p>b) casi siempre.</p> <p>c) Algunas veces.</p> <p>d) Casi nunca.</p> <p>e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>18. ¿Siento que recibe un buen trato de parte del Hotel Casa Andina?</p> <p>a) Siempre.</p> <p>b) casi siempre.</p> <p>c) Algunas veces.</p> <p>d) Casi nunca.</p> <p>e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>19. ¿No toma distancia con sus compañeros de trabajo?</p> <p>a) Siempre.</p> <p>b) casi siempre.</p> <p>c) Algunas veces.</p> <p>d) Casi nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>

e) Nunca.	
20. ¿Las tareas que realiza las percibe como muy importantes? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
21. ¿Compartir sus actividades con otros compañeros le resulta bien? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
22. ¿Le agrada que no le limiten su trabajo y que le reconozcan sus horas extras? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____
23. ¿Su sueldo no es bajo para la labor que realiza? a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____ _____

<p>d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	
<p>24. ¿Se siente satisfecho con lo que Hotel Casa Andina le paga?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>
<p>25. ¿El sueldo que recibe es bastante aceptable?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>
<p>26. ¿Siente que en su trabajo no lo están explotando?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces. d) Casi nunca. e) Nunca.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>
<p>27. ¿Su trabajo le permite cubrir todas sus expectativas económicas?</p> <p>a) Siempre. b) casi siempre. c) Algunas veces.</p>	<p>TA (X) TD()</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>—</p>

d) Casi nunca. e) Nunca.	
-----------------------------	--

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u> 27 </u> N° TD <u> 0 </u>
2. COMENTARIOS GENERALES	
3. OBSERVACIONES	



JUEZ - EXPERTO

Anexo 03: Carta de la empresa donde autoriza realizar la investigación



Fleissus Hoteles Peru S.A.
Av. La Paz 403 Miraflores
Lima 18, Perú
T. (511) 213 9700
www.casa-andina.com

CARTA DE ACEPTACION DE LA EMPRESA

Tumbes, abril del 2018

DRA. CARMEN ELVIRA ROSALES PRADO
DECANA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN

Presente.-

Tengo el grado de dirigirme a usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que el señor: **Jerry James Mendoza Juárez** identificado con DNI: 42593094. Egresado de la Escuela Académico Profesional de Administración-Facultad de Ciencias Empresariales, que usted representa, ha sido admitido para realizar el INFORME DE TESIS Titulado: **"ESTUDIO DE LA SATISFACION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL CASA ANDINA SELECT -Tumbes 2018"**, En mi empresa denominada "CASA ANDINA SELECT TUMBES". Sede Tumbes, durante el mes de abril – 2018.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.


Atentamente

Anexo 04: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable y dimensiones	Metodología
¿Cómo es el análisis de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018?	<p>Objetivo general Analizar la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018.</p> <p>Objetivos Específicos Diagnosticar la satisfacción laboral según la significación de tareas del hotel Casa Andina Select Tumbes.</p> <p>Determinar la satisfacción laboral según las condiciones de trabajo del hotel Casa Andina Select Tumbes.</p> <p>Identificar la satisfacción laboral según al reconocimiento personal y/o social en el hotel Casa Andina Select Tumbes.</p> <p>Describir la satisfacción laboral según a los beneficios económicos con respecto al hotel Casa Andina Select Tumbes.</p>	<p>H1: Es positivo el análisis de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018.</p> <p>H0: Es negativa el análisis de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select Tumbes, 2018.</p>	<p>Variable: Satisfacción laboral</p> <p>Dimensiones: Significación de la tarea Condiciones de trabajo Reconocimiento personal y/o social Beneficios económicos</p>	<p>Tipo de investigación Enfoque Cuantitativo Tipo descriptivo Diseño no experimental.</p> <p>Población y muestra 65 colaboradores del Hotel Casa Andina Select Tumbes</p> <p>Técnica e instrumento de recolección de datos Encuesta – cuestionario adaptado al modelo de Palma (2005)</p>

Fuente: Elaboración propia

Anexo 05: Resolución de Proyecto

**USS | UNIVERSIDAD
SEÑOR DE SIPÁN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0862- FACEM-USS-2018**

Chiclayo, 23 de julio del 2018.

VISTO:

El oficio N° 0587-2018/FACEM-DA-USS, de fecha 23 de julio del 2018, en donde el Director de la EAP de Administración, solicita la aprobación de los proyectos de tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-I, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

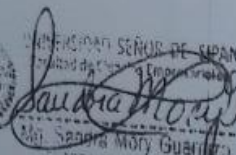
Estado a lo expuesto y en el uso de las atribuciones conferidas,

SE RESUELVE

ARTICULO ÚNICO: APROBAR los Proyecto de Tesis de los estudiantes del IX ciclo del semestre académico 2018-I, de la EAP de Administración, modalidad virtual, a cargo del docente MG. HIGINIO GUILLERMO WONG AITKEN, de acuerdo al cuadro adjunto.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.U.
Dra. Carmen Elvira Rusch Perillo
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES


UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Facultad de Ciencias Empresariales
Mg. Sandra Mory Guariño
COORDINADORA ACADÉMICA

Cc. Escuela, Archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

WWW.USS.PE

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0862- FACEM-USS-2018**

ALUMNO	TITULO
1 ABAD JULCA, CARLOS ANDRES	DIAGNOSTICO DE LA MOTIVACION DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA CONSTRUCTORES NUEVA VISTA E.I.R.L - PIURA 2018.
2 ANCO LANDA, JORGE LUIS	PLAN DE NEGOCIO PARA LA CREACION DE UNA EMPRESA DE CATERING EN LA CIUDAD DE AREQUIPA 2018
3 BARBA ZAMORA, FANNY ISABEL	
4 BARRAGAN SANDOVAL LUIS ALFREDO	SATISFACCION LABORAL Y PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA TELEFONICA DEL PERU S.A.A. SUCURSAL CHICLAYO 2018
5 BENAVIDES MUÑOZ, FABRICIO ANTONIO	FACTORES DE RETENCION DEL TALENTO HUMANO EN LOS NIVELES GERENCIALES Y JEFATURAS DE LA EMPRESA AGROINDUSTRIAL POMALCA S.A.A. - 2018
6 BRACAMONTE ELIAS, MARIA IRENE	CALIDAD DE ATENCION EN LOS CAJEROS DEL HIPODROMO DE MONTERRICO, LIMA 2018
7 GARCIA VARGAS, LUIS ALBERTO	ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN EN LA ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO LIMA - ATE, 2018.
8 GONZALES TORRES, MILAGROS PATRICIA	ANALISIS DE LA SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE LA FINANCIERA CREDISCOTIA DE LA AGENCIA LOS HEROES - LIMA 2018
9 MENDOZA JUAREZ, JERRY JAMES	ESTUDIO DE LA SATISFACCION DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL CASA ANDINA SELECT TUMBES 2018
10 REQUE PANTA, MELISSA	FACTORES DEL CLIMA ORGANIZACIONAL QUE AFECTAN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA ONG LLAMADOS PARA SERVIR, PIMENTEL - 2018
11 SALAS YARUPAITAN, MILAGROS	RELACION DE CULTURA ORGANIZACIONAL CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN LOS TRABAJADORES DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ - SEDE SAN ISIDRO, LIMA 2018.
12 SALINAS ORTIZ, VIVIANA LUZMILA	ANÁLISIS DEL COMPORTAMIENTO DE LOS TURISTAS NACIONALES Y EXTRANJEROS FRENTE A LA VISITA DEL MONASTERIO SANTA CATALINA EN LA CIUDAD DE AREQUIPA, 2018
13 SANCHEZ COLMENARES, KARLA JANET	DIAGNOSTICO DE LA MOTIVACION LABORAL EN LA EMPRESA KOBOLD LATAM SAC - 2018
14 SANTISTEBAN LLONTOP, LUCERO SELEN	PROPUESTA DE INDICADORES LOGISTICOS (KPI'S) EL CENTRO DE DISTRIBUCION DE POLLERÍAS CAMPOS CHICKEN - CHICLAYO 2018
15 TRUJILLO VELÁSQUEZ, YANELY	INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA SATISFACCION DE LOS CLIENTES DE LA EMPRESA COMERCIALIZADORA MI MARIA RICARDINA E.I.R.L - CHICLAYO 2018

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera
Chiclayo

Anexo 06: T1



FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES) (LICENCIA DE USO)

Pimentel, abril 2018

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Jerry James Mendoza Juarez, con DNI 42593094

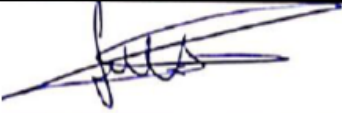
En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

“Estudio de la satisfacción laboral de los empleados del Hotel Casa Andina Select-Tumbes, 2018”

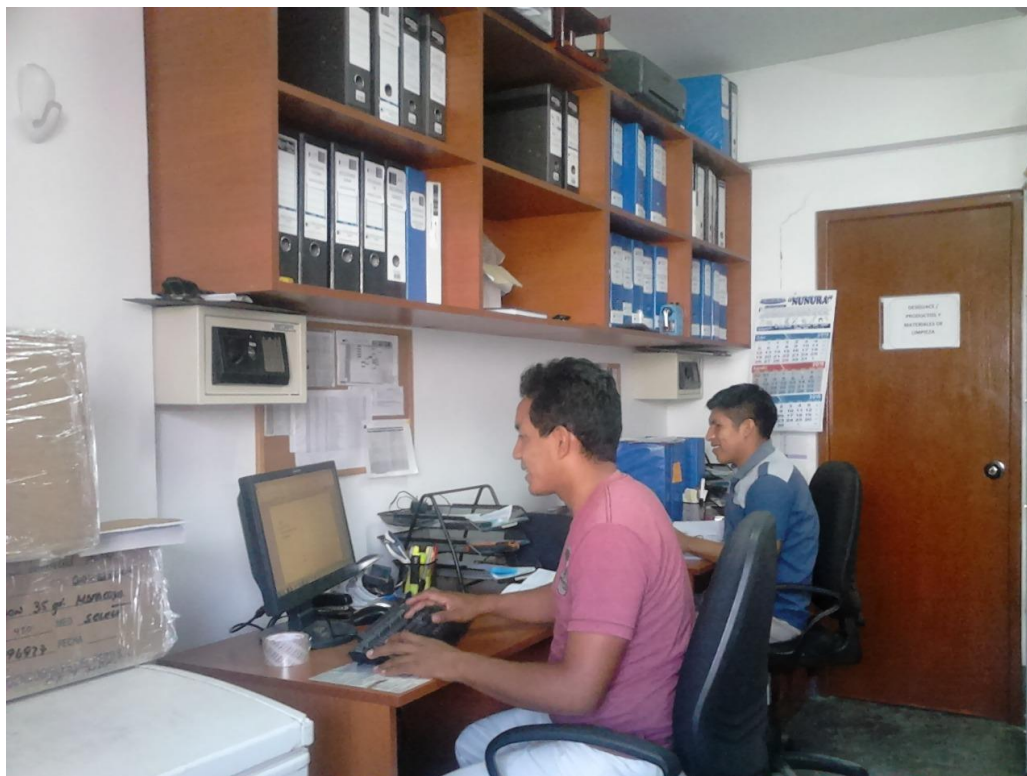
presentado y aprobado en el año 2018 como requisito para optar el título de **licenciado en Administración**, de la Facultad de **ciencias empresariales**, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Mendoza Juarez, Jerry James	42593094	

Anexo 07: Fotos de aplicación de la encuesta



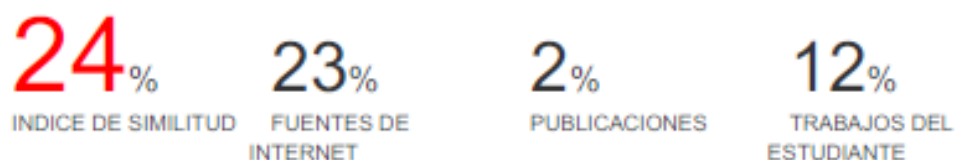




Anexo 08: Reporte TURNITIN

ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL CASA ANDINA SELECT-TUMBES, 2018

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	5%
2	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	4%
3	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	2%
5	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	2%
6	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
8	Submitted to Universidad Tecnológica del Peru Trabajo del estudiante	1%

Anexo 09: Acta de originalidad



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0862, presentado por el/la Bachiller, Jerry James Mendoza Juárez, con su tesis Titulada "ESTUDIO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOTEL CASA ANDINA SELECT-TUMBES, 2018"

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 24% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/IPD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 07 de febrero de 2021

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Abraham José García Yovera', is written over a horizontal line.

Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.