

UNIVERSIDAD CATÓLICA SANTO TORIBIO DE MOGROVEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y SERVICIOS
TURÍSTICOS



SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS COLABORADORES DEL
LUCKY STAR

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y
SERVICIOS TURÍSTICOS

AUTORA
MARÍA FERNANDA DEL ROCÍO CHERO BAUTISTA
ASESORA
Mgtr. VALICHA CUADRA MORALES

Chiclayo, 2019

DEDICATORIA

A Dios, porque está conmigo en cada paso, cuidándome y dándome fortaleza para continuar. A ti mamá, porque me impulsas a más, cada consejo ha servido y este es el primer logro de muchos que aún faltan.

AGRADECIMIENTOS

Quiero agradecer a Dios por permitirme cumplir este sueño. Que costó mucho sacrificio y esfuerzo, sigo manteniendo la fe y la convicción que de su mano, seguiré logrando todas mis metas y afrontando todos los retos, que la vida tiene para mí.

Agradezco a mi familia, por luchar conmigo desde el principio. Por impulsarme y alentarme, y ahora ser parte de este logro. Gracias por su amor, sé que el camino no fue fácil.

Gracias Alonso Castro, eres parte de ésta aventura y muchas que faltan recorrer. Gracias por tus ánimos, hasta cuando faltaron. Sin duda eres mi apoyo incondicional en cada paso personal y profesional.

Gracias a mi segunda familia, por cada consejo y motivación que necesité, creyeron en mí y aquí está el resultado.

A la Magister Valicha Cuadra, quien me ayudó en el proceso de esta tesis, y compartió conmigo su tiempo, conocimientos y amistad.

A quienes fueron mi equipo de trabajo de Bienestar Universitario, que desde hace 6 años compartieron todo logro conmigo y fue por ellos que descubrí el increíble mundo del talento humano.

A mis verdaderos amigos, quienes todo el tiempo me acompañaron y supieron estar conmigo en las buenas y en las malas. Gracias, porque de cada persona he aprendido algo para afrontar la vida.

RESUMEN

La presente investigación se realizó en el Lucky Star, ubicado en la urbanización Santa Victoria de la ciudad de Chiclayo en el año 2017 contando con la participación de todos los colaboradores. Dicho hotel tiene el interés de dar el mejor servicio, creando una satisfacción laboral.

Con el transcurrir del tiempo surgió un mayor desinterés por parte del hotel hacia sus trabajadores, creando en ellos una falta de compromiso y sobre todo no logrando la satisfacción laboral que toda empresa anhela laboralmente. Esto evitó el desarrollo de una buena integridad organizacional ocasionando que sus colaboradores busquen solo su beneficio personal. Ante ésta problemática se planteó como objetivo general determinar la satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star siendo sus objetivos específicos determinar las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relación con la autoridad.

Para ello se aplicó una encuesta a cada uno de los trabajadores obteniendo resultados variados sobre dicha satisfacción. Se utilizó la metodología con enfoque cuantitativo, es aplicada, descriptiva y no experimental transversal.

Se justificó gracias al aporte que se le da al Hotel ya que la investigación benefició tanto a la empresa como a cada uno de sus colaboradores, llegando a mejorar la satisfacción laboral que presentó dicha organización, además benefició a cada uno de ellos de manera profesional y personal.

La población estuvo conformada por 45 trabajadores. La técnica utilizada fue la de recolección de datos aplicado mediante una encuesta conformada por 36 ítems. Concluyendo así que la adecuada satisfacción laboral de los colaboradores es muy importante ya que estos son la parte más importante de la organización puesto que conocen todos los procesos correspondientes y brindan un mejor aporte a la empresa.

Palabras clave: satisfacción laboral, colaboradores

Clasificaciones JEL: Cuestiones laborales, Gestión laboral

ABSTRACT

The present investigation was carried out in the hotel establishment Lucky Star, located in the Santa Victoria urbanization of the city of Chiclayo in the year 2017 with the participation of all the collaborators of said company.

With the passing of time there was a greater lack of interest on the part of the hotel towards their workers, creating in them a lack of commitment towards them and especially not achieving the job satisfaction that every company yearns for. This prevented the development of good organizational integrity, causing its employees to seek only their personal benefit.

The investigation was carried out in order to determine the level of job satisfaction within the establishment, for this a survey was applied to each of the workers of the company, obtaining varied results on said satisfaction.

It was justified thanks to the contribution that is given to the Lucky Start Apart Hotel in the city of Chiclayo, since the research benefits both the company and each of its collaborators, improving the job satisfaction of the organization. Each of them in a professional and personal way.

The population is made up of 45 workers. The technique used was that of data collection applied through a survey consisting of 36 items. Concluding that the adequate job satisfaction of employees is very important because they are the most important part of the organization since they know all the corresponding processes and provide a better contribution to the company.

Keywords: job satisfaction, collaborators

JEL Classifications: Labor issues, Labor management

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

I.	INTRODUCCIÓN.....	7
II.	Marco teórico.....	9
2.1.	Antecedentes.....	9
2.2.	Bases teórico científicas	11
2.2.1.	Satisfacción laboral	11
2.2.2.	Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC – Sonia Palma Carrillo	13
2.2.2.1.	Dimensiones de la satisfacción laboral	14
2.2.3.	Teorías de la Satisfacción Laboral	16
2.2.4.	Determinantes para la Satisfacción Laboral	17
III.	METODOLOGÍA	19
3.1.	Tipo y nivel de investigación.....	19
3.2.	Diseño de investigación.....	19
3.3.	Población, muestra y muestreo	20
3.4.	Criterios de selección.....	20
3.5.	Operacionalización de variables	21
3.6.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.7.	Procedimientos	22
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	22
3.9.	Matriz de consistencia	24
3.10.	Consideraciones éticas.....	26
IV.	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	27
4.1	Resultados:.....	27
4.2	DISCUSIÓN.....	35
V.	CONCLUSIONES.....	38
VI.	RECOMENDACIONES	40
VII.	LISTA DE REFERENCIAS.....	42
VIII.	ANEXOS	47

I. INTRODUCCIÓN

El éxito de las empresas es el Talento Humano, los miembros del equipo de trabajo son el recurso máspreciado de cualquier empresa, ya que de ellos depende un alto porcentaje, el buen funcionamiento de la organización. Lo deseable es que todos los miembros del equipo sean realmente productivos, que se comprometan e impliquen al máximo y sean eficientes en su trabajo. Para que esto pase, es necesario que encuentren cierto grado de satisfacción en sus funciones y tareas diarias, que les motive para continuar esforzándose día a día. (Harvard, 2015).

Un empleado motivado y satisfecho con su trabajo y su entorno rendirá más y será capaz de aportar mayor valor a su trabajo, lo que contribuye al crecimiento de la organización. Keith Davis y Jhon Newstrom, especialistas en comportamiento organizacional, definieron a la satisfacción laboral como un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo, en este caso, sus actividades laborales, su espacio de trabajo, y las personas con quienes convive. (Adecco, 2017).

El diario el Comercio (2015) hizo un artículo de algunas provincias del Perú sobre Satisfacción Laboral donde el resultado fue que El 71% de los colaboradores no se siente apreciado, y mencionaban que unos de los factores intrínsecos que motiva a los peruanos es que se le diera mayor reconocimiento en su centro laboral, ya que estos sienten que sus ideas son poco valoradas. Se debe de tener en cuenta que en el ámbito turístico es muy importante que el personal en general, se encuentre capacitado, dispuesto y sobre todo comprometido al atender al turista o huésped. De esa manera se puede entender que el empleado se encuentra satisfecho con su trabajo y que no actúa solo por cumplir con su labor.

Lucky Star es un establecimiento hotelero que abrió sus puertas en la ciudad de Chiclayo en el año 2005, está ubicado en la Avenida Santa Victoria N^o 777, ofreciendo una moderna infraestructura y servicios de calidad, buscando superar las expectativas de sus clientes y de sus colaboradores. Sin embargo se observó el bajo interés de los trabajadores frente a las tareas asignadas y esto ha generado que muchos huéspedes se quejen de manera permanente por la atención, muchos de los trabajadores no cuentan con un perfil del puesto ya que ingresan en modalidad de prácticas o por recomendación interna. En cuanto al aspecto remunerativo, el sueldo es el mínimo para la mayoría de colaboradores trabajando doce horas y algunos de los

trabajadores no cuentan con contrato, ni con beneficios sociales, todas las tareas ejecutadas son de manera empírica ya que el hotel no ha capacitado al personal por considerar que sería un gasto extra y por el momento no es necesario.

Ante ésta problemática nos formulamos la siguiente pregunta, ¿Cuál es el nivel en qué se encuentra la satisfacción laboral del personal en el Lucky Star de Chiclayo? , para ello nuestro objetivo general en nuestra investigación fue determinar el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores de dicho hotel, siendo nuestros objetivos específicos la identificación de las condiciones físicas y materiales; identificación de los beneficios laborales y remunerativos; identificación de las condiciones políticas administrativas; identificación de las condiciones de relación social; identificación de la condición de desarrollo social y finalmente la identificación de la condición personal.

La importancia del presente trabajo de investigación procedió en la necesidad de conocer el grado de satisfacción laboral en los colaboradores de dicho establecimiento, pues es de completo interés de la gerencia, que su capital humano se encuentre en óptimas condiciones laborales, ya que de esa manera se crea una cultura en la empresa, se forma un compromiso laboral y la empresa madura. A su vez, esta investigación servirá de un modelo para futuras investigaciones dentro del sector hotelero en el área de talento humano.

El contenido de la presente investigación se desarrolló de la siguiente manera. En el primer capítulo a manera de resumen la presentación del tema, las palabras claves y el tipo de investigación. En el segundo capítulo encontramos la introducción al tema, los objetivos específicos y la justificación del estudio. En el tercer capítulo se encuentra el marco teórico, sumándole los antecedentes, que son los conocimientos actuales de la investigación y nuestras bases teórico científicas.

En el cuarto capítulo encontramos la metodología con el tipo y nivel de investigación, diseño de investigación, población, muestra y muestreo, criterios de selección, operacionalización de variables, técnicas e instrumentos de recolección de datos, procedimientos, plan de procesamiento y análisis de datos, matriz de consistencia y consideraciones éticas. En el quinto capítulo encontramos los resultados y discusión. En el capítulo seis las conclusiones y en el capítulo siete recomendaciones del tema. Finalmente en el capítulo ocho nuestra lista de referencias bibliográficas que permitieron culminar nuestra investigación y en el capítulo nueve nuestros anexos como parte de nuestra validación en la investigación.

II. Marco teórico

2.1. Antecedentes

En el ámbito internacional, se encontraron estudios recientes relacionados con la variable satisfacción laboral:

Mazariegos (2015), tuvo como objetivo medir la relación entre la motivación y el desempeño laboral. El tipo de investigación fue descriptiva y se utilizó una prueba psicométrica para medir el nivel de motivación y una escala de Likert para establecer el grado del desempeño laboral que tenían los colaboradores. En cuanto a los resultados se comprobó que el nivel de motivación que tienen los colaboradores era alto para su desempeño en la organización y se relacionaba significativamente en los colaboradores, a mayor satisfacción laboral mejor desempeño laboral. Es por ello que la satisfacción laboral cumple un eje fundamental dentro del desempeño laboral de la financiera porque sus colaboradores se encontraban en óptimas condiciones dentro de ellas.

Gallegos y Ramón (2016) en una investigación sobre el análisis de la satisfacción laboral y la influencia que ejerce en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, estudio efectuado el 2015 en el Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio. Elaborado bajo un enfoque cuantitativo. El objetivo propuesto fue analizar la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca. La hipótesis general decía que la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional del cliente interno en los hoteles de la ciudad de Cuenca determinaron su rendimiento, productividad, calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo. Las conclusiones señalaban que la satisfacción laboral en las empresas de alojamiento es primordial, los empleados tienen que estar bajo un entorno adecuado y con herramientas necesarias. Tienen una satisfacción laboral 14 media, debido a que se encontraban descontentos en algunos casos. La satisfacción laboral también se relacionó con la productividad, necesidades, ausentismo que el capital humano tiene con su empleo.

Melo (2015) en una investigación sobre el estilo de dirección y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Intiqa Hotel en el periodo del 2012, planteó como hipótesis que el estilo de dirección influye en la satisfacción laboral de los trabajadores. Concluyendo en que el estilo de dirección usado por los administradores de la empresa de servicios turísticos es de tipo autoritario, y contaba con un nivel bajo de preocupación hacia el personal. También indicó que la administración no conocía sobre la orientación de dirección que aplicó dentro de la empresa, esto hace que exista una mala gestión en la dirección de la empresa. Respecto a la satisfacción laboral, el nivel de satisfacción era bajo en la mayoría de los aspectos (reconocimiento, posibilidades de progreso y normas que brinda la empresa). Todo esto hacía que si se eleva el estilo de dirección autoritaria, el nivel de satisfacción disminuía. En esta investigación la técnica que se usó, fue la encuesta. Esta ayudó a obtener información de las fuentes primarias sobre la variable “satisfacción laboral”, mediante los enunciados planteados en el instrumento.

Surichanqui (2017) en una investigación sobre satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Mossone en Ica, indicó que el nivel de satisfacción laboral de los 25 colaboradores del hotel Mossone era alta con un 56% de satisfacción, el 32% se sentía medianamente satisfecho y solo el 12% sentía un nivel bajo de satisfacción, según Robbins esto significa que la empresa tenía un buen manejo de los aspectos que abarca la variable. La empresa generaba un buen clima laboral mostrando interés por el bienestar de cada uno de sus trabajadores y siempre estaba buscando la manera de brindar la ayuda necesaria a su personal, para que estos se sientan satisfechos con su labor, además que el personal también se mostraba comprometido con su labor.

Guevara (2017), mencionaba en su investigación sobre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente en Palmira Hotel Chiclayo, que el éxito de las empresas u organizaciones actuales se encontraba en la integración de los colaboradores, en los proyectos empresariales de la organización, de tal forma que todos los colaboradores consideren los objetivos de la empresa como propio. Las empresas hoteleras

están comprendiendo que los colaboradores no se retienen únicamente por el salario, sino que, existen otros factores que influyen en su grado de satisfacción, por ello en la actualidad es un elemento de gran interés el análisis de la satisfacción laboral en las organizaciones. Para medir el nivel de satisfacción laboral se utilizó el modelo de los dos factores o también conocido con el nombre del autor el modelo de Frederick Herzberg (1950) el cual cuenta con dos dimensiones, factores motivacionales y factores de higiene, consta de 19 ítems los cuales se aplicaron a los colaboradores del hotel Palmira SAC.

Otake (2015), mencionaba en su investigación sobre el diagnóstico de nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de un hotel tres estrellas de la ciudad de Chiclayo, que luego del estudio de los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a los colaboradores se concluyó que con respecto al compromiso organizacional hacia el hotel demostraban tener un nivel medio de compromiso, esto significaba que ellos tenían una actitud favorable hacia la empresa, en la cual sentían identificación y lealtad con ésta, pero a la vez cierta obligación de permanecer en ella porque necesitaban recibir un ingreso mensual. En general se concluyó que el compromiso organizacional no es el resultado directo de aspectos económicos pues “el trabajador no solo se interesa por los aspectos internos del trabajo, como el sueldo o comisiones, sino que intenta lograr con su trabajo diario la satisfacción personal y otras gratificaciones no monetarias, pues son este tipo de alicientes los que valoran los colaboradores y por lo tanto generan una fuente más fuerte de compromiso organizacional”.

2.2. Bases teórico científicas

2.2.1. Satisfacción laboral

Definiciones respecto a Satisfacción Laboral

Palma (2005), la satisfacción laboral se define como la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional. Estas actitudes son basadas desde el ambiente de trabajo donde se desenvuelve, se relaciona directamente con el desempeño, ya

que un trabajador feliz es un trabajador productivo.

Asimismo, Dessler (1986) indicó que para Vroom las relaciones humanas podrían describirse como un esfuerzo para aumentar la productividad satisfaciendo las necesidades de los empleados. La teoría de Herzberg, en relación a esto, era una teoría que servía como parámetro de que la satisfacción incrementa el rendimiento.

Llaneza (2007) afirmó que el clima laboral es la valoración de los elementos de la cultura de una empresa en un momento dado por parte de los trabajadores y, por lo cual, su percepción negativa en sus diversas variables puede desencadenar procesos de estrés. La especial importancia de este enfoque, se continúa citando al autor, residía en el hecho que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de las condiciones de trabajo existentes, sino que dependía de las percepciones tenidas por el trabajador de estos factores, relacionado por lo tanto con la interacción entre características personales y organizacionales.

Hellriegel (1999) mencionó que inclusive en los factores que se consideran importantes para muchos empleados se incluía el reto del trabajo, el grado de interés de las labores para la persona, el grado de actividad física necesaria, las características de las condiciones de trabajo, los tipos de estímulos que la organización brinda, la naturaleza de los compañeros de trabajo, etc. Indicó además que, la satisfacción laboral corresponde índices muy bajos de ausentismo y rotación, pues los trabajadores sienten un alto compromiso con la empresa además de una estabilidad emocional. Por el contrario, se producían niveles bajos de rotación y ausentismo cuando la satisfacción laboral era muy baja; esto puede ser provocado por actitudes desfavorables de las personas hacia su puesto, relación con el jefe, remuneración, conocimiento, etc.

Davis (1999) manifestó que “la satisfacción laboral era un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo” (p 123), sin embargo este

concepto consideraba la individualidad en las actitudes del trabajador; por ende, cuando se manifestaba la satisfacción laboral en sí, se refería a términos de satisfacción grupal.

Según Oliveras (2018), una de las grandes aspiraciones en la vida de las personas es alcanzar la satisfacción laboral, todo el mundo sueña con trabajar en algo que le guste, motive y apasione. El trabajo forma parte directa de nuestras vidas, ya que es una actividad a la que le dedicamos la mayor parte de nuestro tiempo y queramos o no, la satisfacción o insatisfacción laboral cobra un valor importante que afecta a todas las demás áreas de nuestra vida. La satisfacción laboral es directamente proporcional al compromiso del trabajador con la empresa, a la motivación y a la productividad. Es decir que cuanto mayor sea la satisfacción en el trabajo de una persona, mayor será su compromiso, motivación y productividad. Ante trabajadores insatisfechos laboralmente nos encontraremos lo contrario, que el compromiso, motivación y productividad decrecen en la misma medida que su insatisfacción laboral.

Se concluyó que para lograr la Satisfacción laboral, un factor importante es la motivación intrínseca y extrínseca. Donde la motivación intrínseca se desarrollaba a través de las emociones, sentimientos y la necesidad de reconocimiento: En lo extrínseco influía mucho el entorno laboral, el ambiente de trabajo y otros factores tangibles.

2.2.2. Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC – Sonia Palma

Carrillo

Palma (1999), refirió que la satisfacción laboral era la actitud que muestra el trabajador frente a su propio trabajo; es decir esa actitud se veía influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañerismo). Tema importante como el elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador. Refirió que el colaborador manifestaba su actitud, con su propio trabajo en aspectos relacionados como el

desarrollo personal, beneficios laborales y remunerativos que recibe, políticas administrativas, relaciones con otros miembros de la organización y relaciones con la autoridad, condiciones físicas y materiales que facilitan su tarea y el desempeño de estas.

2.2.2.1. Dimensiones de la satisfacción laboral

Según Palma (1999), refirió que existen dimensiones similares en un ambiente empresarial las mismas que están relacionadas con:

1. **Condiciones Físicas y/o Materiales.-** Los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvolvía el trabajador cotidianamente el cual facilitaba el desarrollo de sus funciones. Eustaquio (2016), A los empleados les interesa su ambiente de trabajo. Se interesan en que su ambiente de trabajo les permita el bienestar personal y les facilite el hacer un buen trabajo. Un ambiente físico cómodo y un adecuado diseño del lugar permitirán un mejor desempeño y favorecerá la satisfacción del empleado.
2. **Beneficios Laborales y remunerativos.-** Indicaba el grado de complacencia en relación con el incentivo económico percibido por la función que realiza. Robbins (2012), los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidad de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, estas características hacen que un puesto sea mentalmente desafiante.
3. **Políticas Administrativas.-** El grado de acuerdo frente a las políticas o normas que rige en la institución. Comprendía todos los elementos Institucionales, Legales y administrativos a través de los cuales el Estado ejerce acciones de poder que orientan y definen el rumbo de las demás dimensiones haciendo manifiestas las relaciones entre elegidos y electores.
4. **Relaciones Sociales.-** El nivel de complacencia frente a la

interrelación con los demás miembros de la organización con quien compartía actividades cotidianas.

Según Chiavenato (2010), consideró que las relaciones sociales son las acciones y las actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos. Cada persona posee una personalidad propia y diferenciada que influía en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entre en contacto y, por otro lado, también es influenciada por las otras personas. Las personas tratan de adaptarse a las demás personas y grupos: quieren ser comprendidas, aceptadas y participar con el objeto de atender a sus intereses y aspiraciones personales. El comportamiento humano se ve influenciado por las actitudes y normas informales que existen en los grupos de los que forman parte.

5. **Desarrollo Personal.-** Oportunidad que tenía el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. Para lograr crecer o avanzar se fijaran unas metas y en el logro de las mismas se encontrarán dificultades, lo cual las hace más lejanas y menos accesibles. La reacción ante estos tropiezos determinarán la pronta consecución de los objetivos, el éxito radicó en aprender a reaccionar favorablemente ante los inconvenientes y aprender a superarlos. Goleman (2006), el desarrollo personal o crecimiento personal, se entendió como el afán de superación que motiva a avanzar hacia delante, o aquello que la persona puede hacer más allá de su desarrollo natural en función de la edad.
6. **Desempeño de Tareas.-** La valoración con la que se asocia el trabajador a sus tareas cotidianas en la entidad en que labora. Amaru (2008) argumentó que el buen desempeño para el colaborador es el resultado que logra. Se refirió también al cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio a la realización de las tareas administrativas el candidato de un cargo y este depende de muchas circunstancias. Siendo uno de los más importantes para el trabajo, la motivación.
7. **Relación con la Autoridad.-** La apreciación valorativa que

realizaba el trabajador de su relación en el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas. Nash opinó que se tiene implicaciones prácticas para las empresas que desean mejorar su productividad, al respecto, los gerentes deberían establecer una relación directa con sus colaboradores esto generaría mayor productividad en ellos. (Nash, 1988).

2.2.3. Teorías de la Satisfacción Laboral

Según Chiang (2007) citando a los autores que afirmaban y avalaban los conceptos de Palma, firmó en su artículo científico lo siguiente:

Locke (1976), la ha definido como “...un estado emocional positivo o placentero resultante de un percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto”. No se trata de una actitud específica, sino de una actitud general resultante de varias actitudes específicas que un trabajador tiene hacia su trabajo y los factores con él relacionados.

Schneider (1985), indicó algunas razones que explicaban la gran atención dedicada a la satisfacción laboral que hay que considerar: 1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional. 2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un predictor significativo de conductas disfuncionales importantes, como el absentismo, el cambio de puesto y de organización.

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (Boada & Tous, 1993). Así, es uno de los ámbitos de la calidad de vida laboral que ha captado mayor interés.

La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de trabajo; no sólo en términos del bienestar deseable de las

personas dondequiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad. Así, en el caso de nuestra muestra de Instituciones Públicas, la variable de satisfacción laboral reviste singular importancia desde el ámbito de la calidad de la gestión de los grupos de trabajo que ellos forman al interior de su institución.

Luego para esta investigación Satisfacción laboral se definió como “una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”, Bravo et al., (1996). Asimismo, la satisfacción laboral era, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos de su trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implicaba hablar de actitudes.

2.2.4. Determinantes para la Satisfacción Laboral

Para Robbins (2004) Consideró que los principales factores organizacionales que determinaban la satisfacción laboral eran:

1. Reto del trabajo-Satisfacción con el trabajo en sí. Este factor era determinado por las características propias del puesto de trabajo, en la cual la importancia de la naturaleza del trabajo era factor determinante de la satisfacción del empleado.

De acuerdo a ello los empleados preferían trabajos que les den oportunidad de demostrar sus destrezas y habilidades, que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando, por tanto un reto moderado causa placer y satisfacción.

Se debe tomar en cuenta que el reto debe ser moderado, ya que un reto demasiado grande generaría frustración y sensaciones de fracaso en el empleado, disminuyendo el nivel de satisfacción.

2. Sistemas de recompensas justas. Existen dos tipos de recompensas relacionadas con la satisfacción laboral: las extrínsecas y las intrínsecas. Las recompensas extrínsecas eran las que otorga la organización, según el desempeño y el esfuerzo de los empleados,

entre ellos: sistema de salarios y políticas de ascensos que se tiene en la organización, los elogios y los reconocimientos por parte del supervisor. Por otro lado las intrínsecas eran las que el empleado experimentaba internamente: sentimientos de competencia, el orgullo y habilidad manual por un trabajo bien hecho. (Hudalgo, 2007)

Sin embargo era necesario que este sistema de recompensas sea percibido por el trabajador como justo y equitativo, para que se sientan satisfechos con él, por tanto no debía generar ambigüedades y debía estar acorde a las expectativas que el trabajador tiene de la recompensa que se le retribuirá.

- Satisfacción con el salario Los sueldos o salarios, incentivos y gratificaciones eran la compensación que los empleados recibían a cambio de su labor, este elemento era clave, considerando que si el empleado percibía que el sueldo es justo, generaba satisfacción y elevará su nivel de desempeño. (Leiva, 2007)

- Satisfacción con el sistema de promociones y ascensos. El crecimiento profesional y personal generado por los ascensos en una organización, también era un factor de satisfacción, ello generaba una percepción de mejoramiento de estatus en la empresa y sociedad. Era importante que el individuo perciba que las políticas respecto a las líneas de carrera en la organización deben ser justas, claras y libres de ambigüedades.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y nivel de investigación

- **Enfoque:** La investigación fue cuantitativa por que se basó en la recopilación y análisis de datos numéricos. Además el diseño utilizado fue la investigación transversal porque se realizó en un momento determinado de tiempo y lugar en este caso en el Lucky Star.
- **Tipo:** Investigación aplicada; según Hernández, Fernández y Baptista (2010) porque se encontró la solución al problema determinado. En este caso a la determinación de la satisfacción laboral en el hotel elegido.
- **Niveles:** El presente trabajo de investigación fue descriptivo, para Hernández, Fernández y Baptista (2010) cuando se refirió a este tipo de investigación indicó que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente se midió o recogió información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren (p. 80). Es por ello que este tipo de investigación descriptiva, permitió determinar la situación actual en la que se encuentra la satisfacción laboral en el Lucky Star.

3.2. Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue no experimental - transversal, debido a que, tal como afirmaron Hernández, et. al., (2010), en estos diseños de investigación se recolectaban datos en un solo momento, en un tiempo único, y su propósito era describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, adecuándose a los requerimientos de este estudio. Paralelamente, se aplicó un cuestionario basado en la “Escala de opiniones CL- SPC”, elaborado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo para medir la satisfacción laboral en los colaboradores.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

La investigación consideró a todos los colaboradores de las áreas de recepción, administrativos, alimentos y bebidas o A & B, housekeeping, lavandería y mantenimiento, personal del restaurant del hotel, personal del bar. Pues son quienes finalmente perciben y conciben el clima laboral del hotel Lucky Star de Chiclayo siendo un total de 45 personas.

Muestra:

Se consideró a toda la población, la muestra fue censal. Según Hayes, B. (1999), la muestra censal abarca toda la población de la investigación. Este tipo de método se utilizaba cuando era necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se contaba con una base de datos de fácil acceso.

3.4. Criterios de selección

Criterios de Inclusión:

Se consideró al personal que se encontraba trabajando en calidad de contratado.

Criterios de Exclusión:

Personal del establecimiento que estuvo en calidad de practicante.

3.5. Operacionalización de variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	INSTRUMENTO
Satisfacción Laboral	Condiciones Físicas y/o materiales	Elementos materiales del hotel	Cuestionario
		Infraestructura del hotel	
	Beneficios laborales y/o remunerativos	Nivel de complacencia con el incentivo económico	
	Políticas Administrativas	Nivel de aceptación de las políticas del hotel	
		Nivel de aceptación de las normas del hotel	
	Relaciones Sociales	Relaciones Interpersonales entre los colaboradores del hotel	
	Desarrollo Personal	Actividades de desarrollo	
		Ascensos Profesionales	
		Autorrealización	
	Desempeño de tareas	Valoración de las actividades laborales	
	Relación con la Autoridad	Relación con su jefe	
		Valoración de las actividades laborales del jefe	

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Encuesta: Según Stanton, Etzel y Walker. (2004), una encuesta consistía en reunir datos entrevistando a la gente. Se incluía un cuestionario estructurado que se daba a los encuestados y que estaba diseñado para obtener información específica. Esta técnica permitió medir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star.

Instrumentos:

Cuestionario: Según Hurtado. (2000), un cuestionario era un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador deseaba obtener información. Es por ello que nuestro cuestionario estuvo conformado por 36 preguntas, y fueron contestadas basándose en la escala de medición SL-SPC, que lo consideraba el modelo de Sonia Palma Carrillo.

3.7. Procedimientos

Para esta investigación se realizó en la primera fase, la visita al hotel para establecer la autorización y el permiso correspondiente con la gerente, exponiendo los documentos necesarios para la ejecución del proyecto. Una vez obtenida la autorización, se coordinó con la misma para poder ingresar, en los días jueves, viernes y sábados de 5pm a 7pm y a su vez de 8 a 1pm. De ésta manera se conoció las características de la población, así también se estableció los posibles horarios para aplicar el instrumento.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Se utilizó la escala de satisfacción laboral (SL - SPC) la cual fue baremada en Lima Metropolitana por Sonia Palma Carrillo en 2006, diseñada para medir los niveles de satisfacción laboral tanto

general como niveles específicos de satisfacción con respecto a: condiciones físicas y/o materiales (1,13,21,28,32), beneficios laborales y remunerativos (2,14,22), políticas administrativas (3,9,16,24), relaciones sociales (4,10,18,25,29,34), desarrollo personal (5,11,19,26,35), desempeño de tareas (6,12,20), relación con la autoridad (7,27,31,36).

Dicha escala constó de 36 ítems tanto positivos como negativos. Su aplicación fue de forma individual o colectiva, con personas adultas, en un tiempo de duración de 15 minutos aproximadamente. El puntaje total de la escala resultó al sumar las puntuaciones alcanzadas en las respuestas a cada ítem. Las puntuaciones son: 5 Totalmente de acuerdo, 4 de acuerdo, 3 indeciso, 2 en desacuerdo, 1 total desacuerdo.

3.9. Matriz de consistencia

Problema de la investigación	Marco Teórico	Objetivos	Variable
<p>¿De qué manera dicha investigación contribuirá con la satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star?</p>	<p>2.1. Antecedentes</p> <p>2.2. Bases teórico científicas:</p> <p>2.2.1 Satisfacción laboral</p> <p>2.2.4 Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC – Sonia Palma Carrillo</p> <p>1.2.4.1. Dimensiones de la satisfacción laboral</p> <p>2.2.2. Teorías de la Satisfacción Laboral</p> <p>2.2.3. Determinantes para la Satisfacción Laboral</p>	<p>Objetivo general:</p> <p>Evaluar la satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star</p> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Determinar las condiciones físicas y/o materiales 2. Determinar los beneficios laborales y remunerativos 3. Determinar políticas administrativas 4. Determinar relaciones sociales 5. Determinar desarrollo personal 6. Determinar desempeño de tareas 7. Determinar relación con la autoridad 	<p>satisfacción laboral</p>
Diseño de investigación	Método	Técnicas e instrumento	Población y muestra
<p>Enfoque:</p> <p>La presente investigación fue abordada bajo un enfoque cuantitativo por que se basó en la recopilación y análisis de datos numéricos</p>	<p>Fue no experimental - transversal, debido a que, tal como afirmaron Hernández, et. al., (2010), en estos diseños de investigación se recolectaban datos en un solo momento, en un tiempo único, y su propósito era describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado, adecuándose a los requerimientos de este estudio.</p> <p>Paralelamente, se aplicó un cuestionario basado en la “Escala de opiniones CL- SPC”, elaborado por la psicóloga Sonia Palma Carrillo para medir la satisfacción</p>	<p>Encuesta:</p> <p>Esta técnica permitió medir el nivel de satisfacción laboral en los colaboradores del Lucky Star. Es por ello que nuestro cuestionario estuvo conformado por 36 preguntas, y fueron contestadas basándose en la escala de medición SL-SPC, que lo considera el modelo de Sonia Palma Carrillo.</p>	<p>Población y muestra:</p> <p>La investigación consideró a todos los colaboradores de las áreas de recepción, administrativos, alimentos y bebidas o A & B, housekeeping, vandería y mantenimiento, personal del restaurant del hotel, personal del bar. Pues son quienes finalmente percibían el clima laboral del hotel Lucky Star siendo un total de 45 personas.</p>
<p>Diseño:</p>			<p>Se consideró a toda la población, la muestra es censal. Según Hayes, B. (1999), la muestra censal abarca toda la población de la</p>

El diseño utilizado en la investigación fue transversal porque se realizó en un momento determinado de tiempo y lugar en este caso en el Lucky Star.			investigación. Este tipo de método se utilizaba cuando es necesario saber las opiniones de todos los clientes o cuando se cuenta con una base de datos de fácil acceso.
--	--	--	---

Fuente: Elaboración propia

3.10. Consideraciones éticas

Cada encuesta fue de manera anónima. Se ingresó al establecimiento toda una semana y en diferentes horarios para poder encuestar a todo el personal.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Resultados:

Con la finalidad de analizar la satisfacción laboral por parte de los trabajadores del Lucky Star, localizado en la Ciudad de Chiclayo, se aplicó una encuesta a 45 trabajadores, según muestra, posteriormente las respuestas serán tabuladas a través del Software Estadístico SPSS 22, con la finalidad de obtener datos cuantitativos al respecto.

Se aplicó la siguiente encuesta, cuya escala de respuesta fluctuó entre:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Indeciso
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

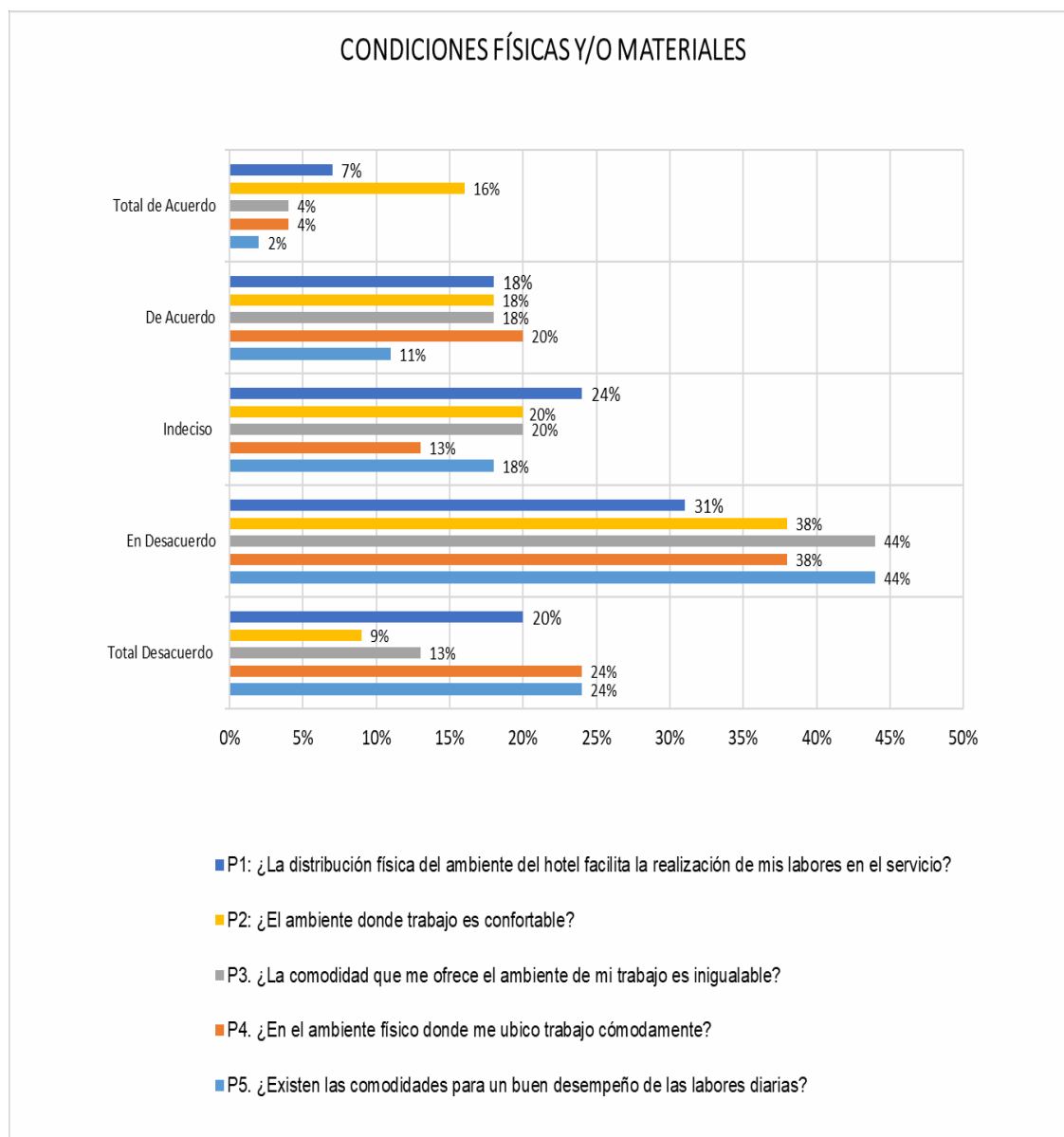
Obteniendo los siguientes resultados:

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

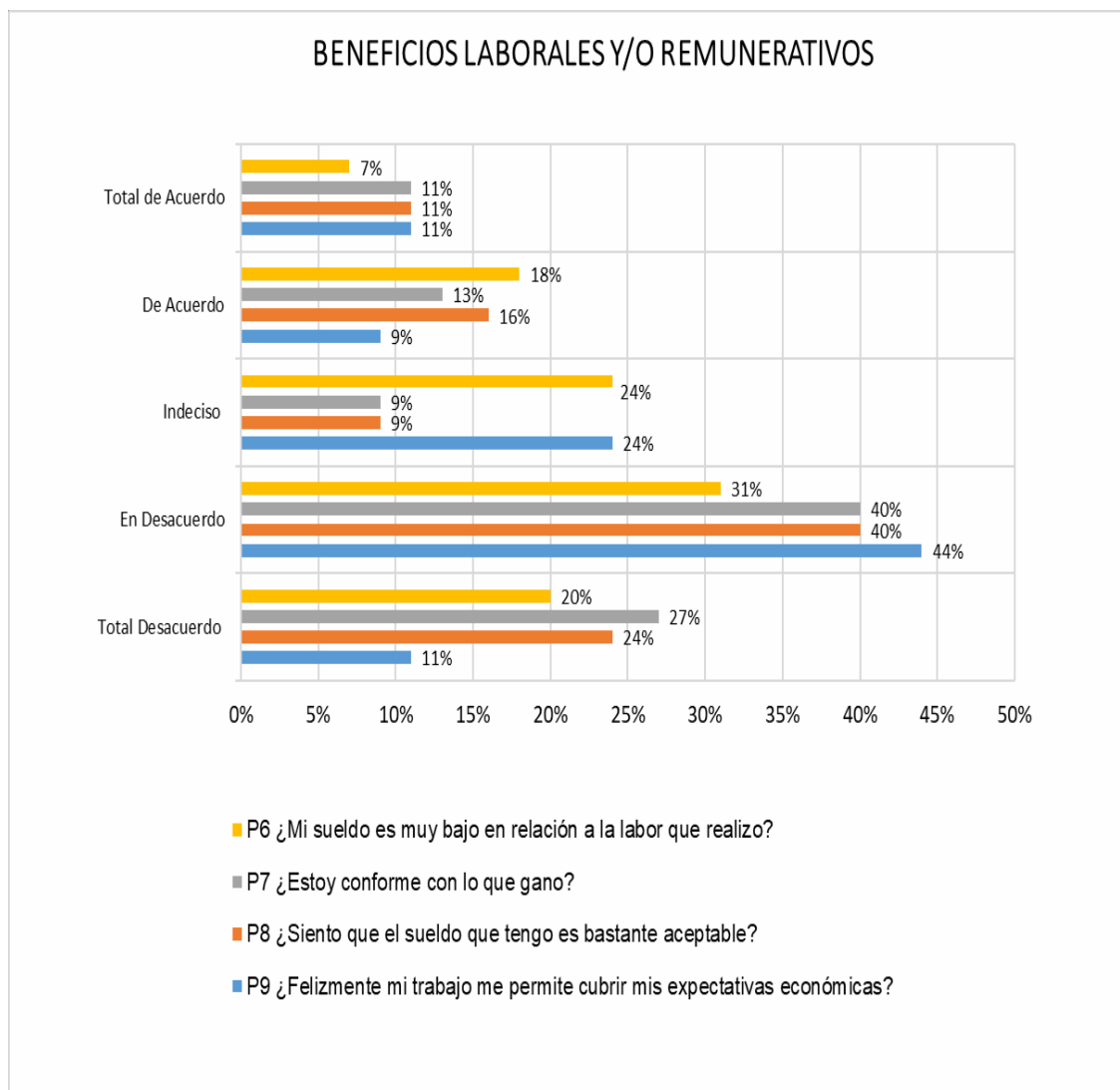
Alfa de Cronbach	N de elementos
,710	36

DIMENSIÓN 1: Condiciones Físicas y/o Materiales



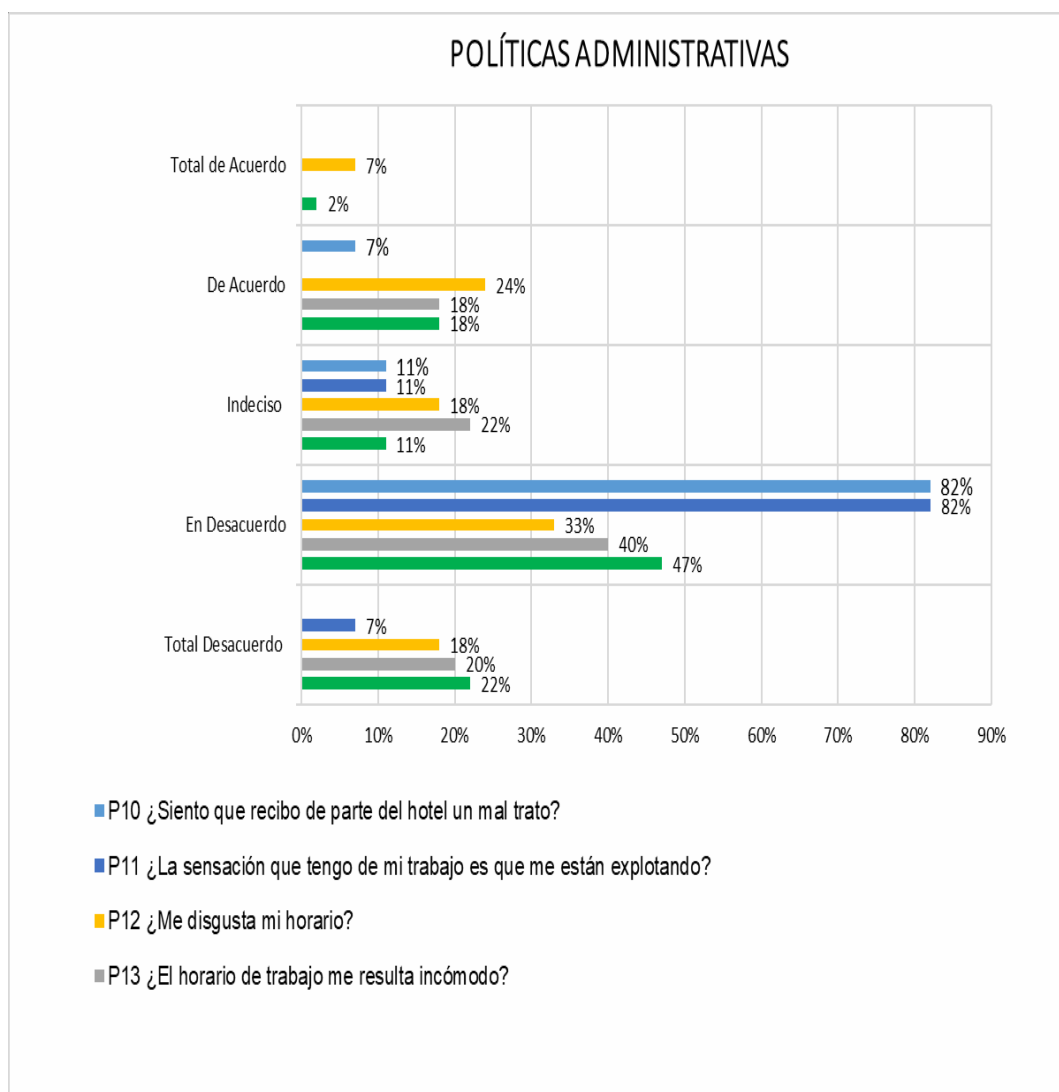
En relación al análisis general de las respuestas obtenidas de parte de los trabajadores del Lucky Star, en relación a la dimensión Condiciones Físicas y/o materiales, la mayoría del personal encuestado indicó estar en desacuerdo en que existan las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias, trabajando en un lugar que es poco confortable para ellos. En relación a la distribución física del ambiente, de la misma manera se encontraron en desacuerdo que éstas logren facilitar la realización de sus labores en el servicio que brindan.

DIMENSIÓN 2: Beneficios Laborales y/o Remuneraciones



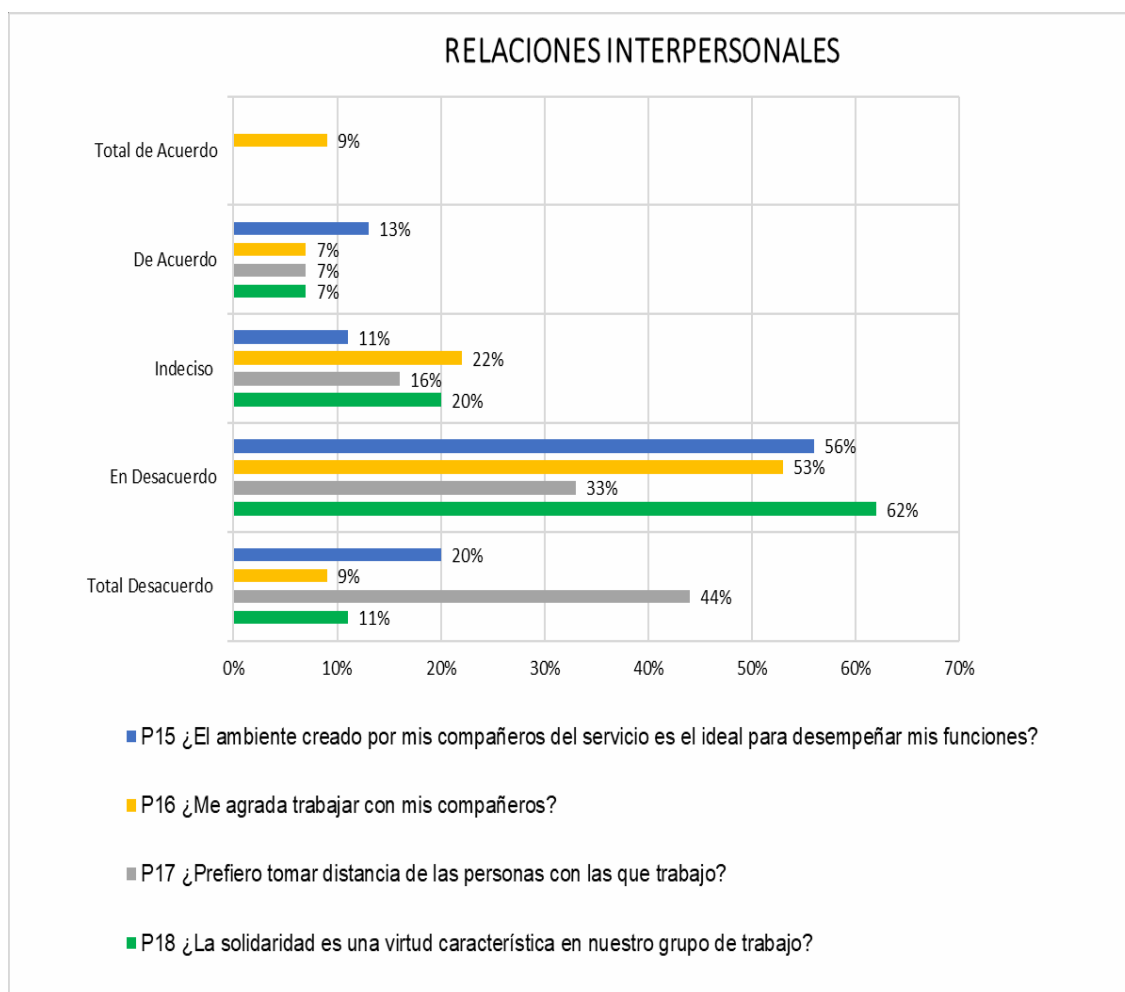
En relación al análisis general de las respuestas obtenidas de parte de los trabajadores del Lucky Star, en relación a la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, la mayoría del personal encuestado indicó estar en desacuerdo sobre si el trabajo permite que pueda cubrir sus expectativas económicas, no sintiéndose conforme o a gusto con su salario percibido.

DIMENSIÓN 3: Políticas Administrativas



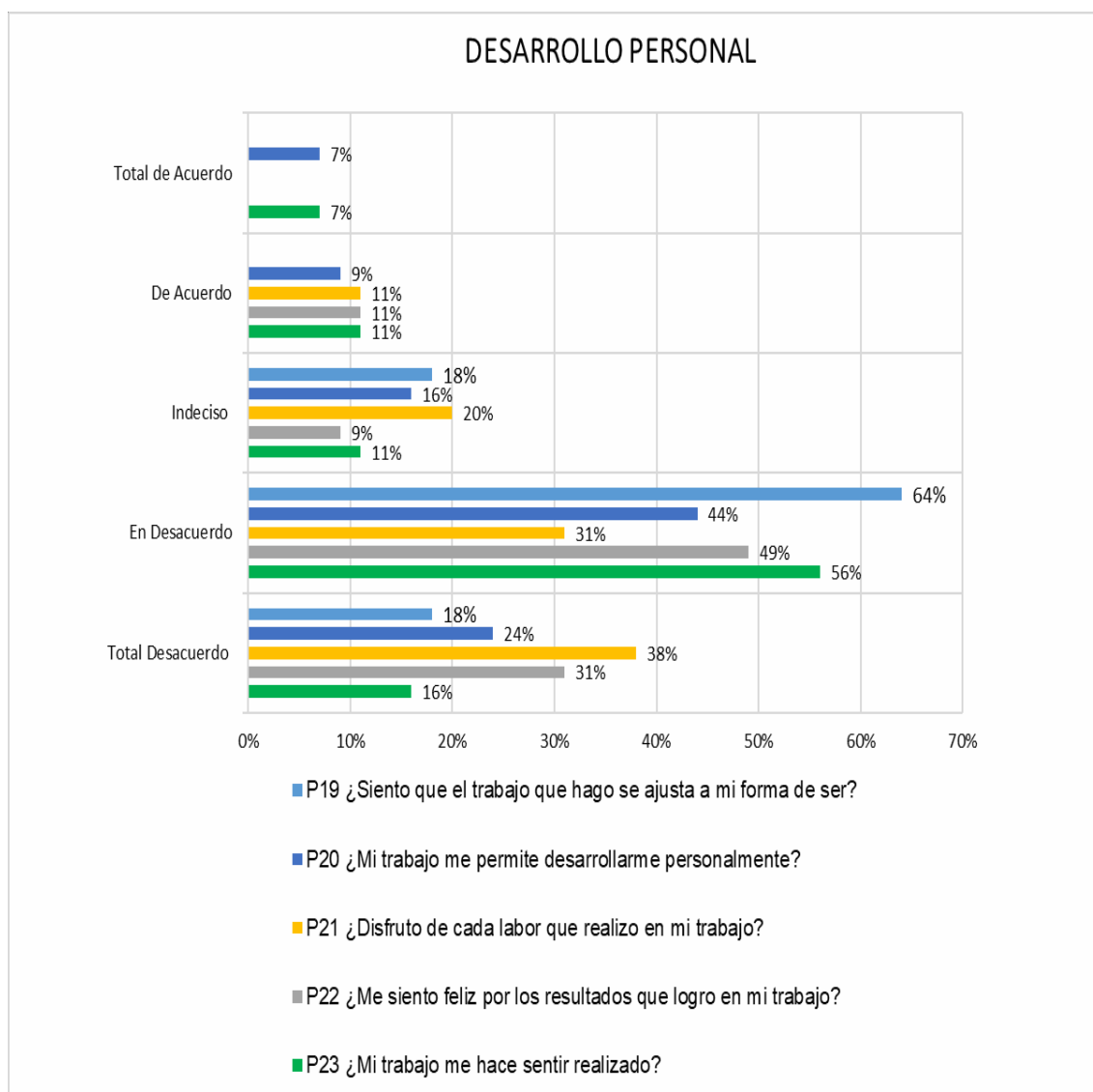
En relación al análisis general de las respuestas obtenidas de parte de los trabajadores del Lucky Star, en relación a la dimensión Políticas administrativas, la mayoría del personal encuestado indicó estar en desacuerdo sobre si en su centro se sienten explotados o que perciban un mal trato.

DIMENSIÓN 4: Relaciones Interpersonales



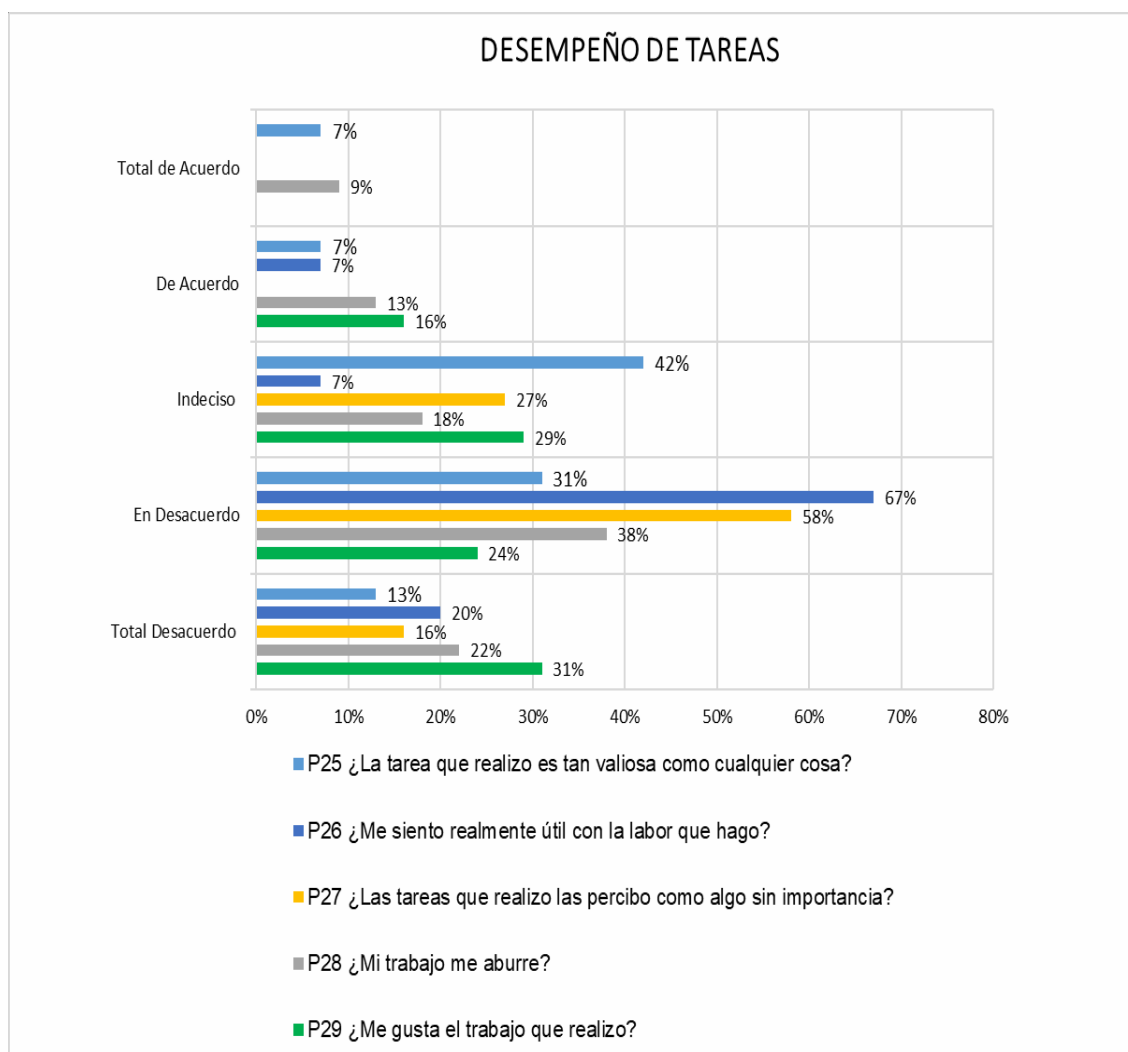
En relación al análisis general de las respuestas obtenidas de parte de los trabajadores del Lucky Star, en relación a la dimensión Relaciones Interpersonales, la mayoría del personal encuestado indicó estar en desacuerdo en relación a que exista solidaridad en su grupo de trabajo, sintiendo que el ambiente creado por sus compañeros del servicio es muy poco ideal para desempeñar sus funciones.

DIMENSIÓN 5: Desarrollo Personal



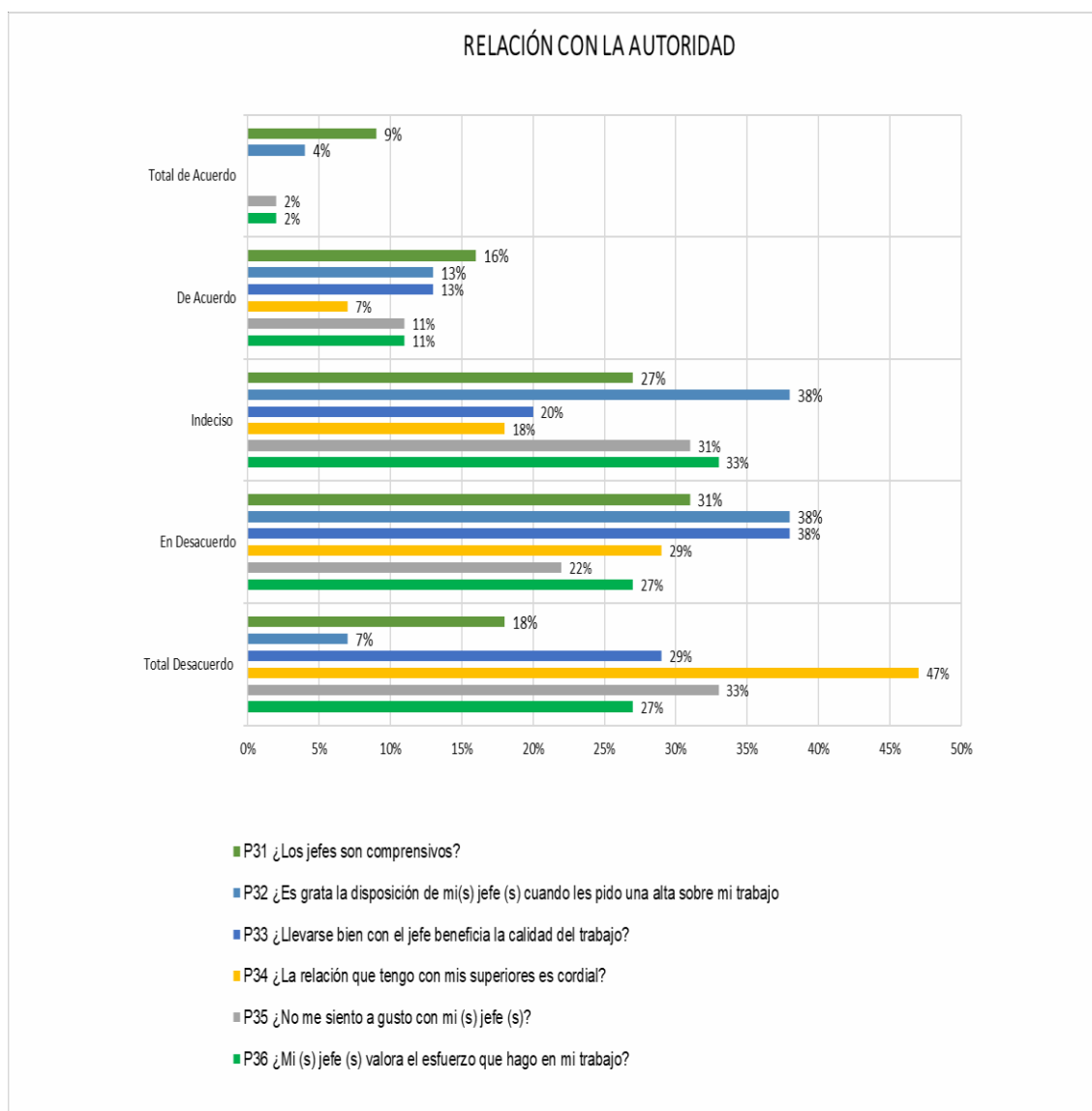
En relación al análisis general de las respuestas obtenidas de parte de los trabajadores del Lucky Star, en relación a la dimensión Desarrollo personal, la mayoría del personal encuestado indicó estar en desacuerdo en que exista buena relación entre la labor que realizan y su forma de ser, sintiendo que su trabajo no los hace sentir realizados personalmente, lo que conlleva a que no disfruten de cada labor que realizan en su centro laboral.

DIMENSIÓN 6: Desempeño de Tareas



En relación al análisis general de las respuestas obtenidas de parte de los trabajadores del Lucky Star, en relación a la dimensión Desempeño de tareas, la mayoría del personal encuestado indicó estar en desacuerdo al momento de responder si se sienten realmente útiles con la labor que realizan, sintiendo que las labores que realizan son poco importantes, sintiéndose aburridos en el trabajo.

DIMENSIÓN 7: Relación con la Autoridad



En relación al análisis general de las respuestas obtenidas de parte de los trabajadores del Lucky Star, en relación a la dimensión Relación con la autoridad, la mayoría del personal encuestado indicó estar en total desacuerdo en que la relación que tengan con sus superiores sea cordial, sintiendo que sus jefes no son comprensivos para con ellos.

4.2 DISCUSIÓN

Blum y Naylor (1988), definieron la satisfacción laboral como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo, los factores concretos (como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajo, salarios, ascensos, condiciones de trabajo, etc.) y la vida en general.

Según el resultado se evidenció que los colaboradores de la empresa no se sienten del todo comprometidos con el hotel, existía insatisfacción en ciertos aspectos que no permitían que el personal quiera permanecer por un largo tiempo, por lo tanto la rotación de personas es algo frecuente; esto difiere a lo manifestado por Davis y Newstrom (2000) que definen al compromiso como el grado en el que un colaborador se identificaba con la organización y deseaba seguir participando activamente en ella.

La satisfacción laboral también puede ser vista como una respuesta emocional ante una evaluación positiva del entorno laboral por parte del empleado (Testa, 2001); en el Lucky Star del cual se realizó la investigación, los colaboradores no estaban cómodos con las condiciones laborales que les brinda la empresa, algunos manifestaban inconformidad con el salario recibido, con las horas de trabajo al día, con los beneficios sociales que no siempre eran cumplidos de acuerdo a ley y con el ambiente laboral.

En relación al análisis de la dimensión Condiciones Físicas y/o materiales, la mayoría del personal encuestado indicó estar en desacuerdo en que existan las comodidades para un buen desempeño de sus labores diarias, trabajando en un lugar que es poco confortable para ellos. De la misma manera pasaba en relación a la distribución física del ambiente, se encontraban en desacuerdo que éstas logren facilitar la realización de sus labores en el servicio que brindan. Por tanto, se podía decir que condiciones de trabajo, son el conjunto de factores que determinaban la conducta del trabajador; estos factores eran tanto los objetivos que se le imponen al trabajador para luego evaluarle cómo logra el trabajador llevar a cabo su tarea. Castillo y Villena, (1998).

De igual manera se determinó la dimensión de Beneficios Laborales y remunerativos en los colaboradores del Lucky Star contrastamos el resultado con la verdadera definición de la misma, siendo dicha dimensión según Dessler, (1996), donde incluía todo tipo de recompensas, tanto extrínsecas como intrínsecas, que consideraban elementos monetarios como no monetarios, que eran recibidas por el empleado como resultado de su trabajo en la organización. Es en relación a este análisis que tuvimos como resultado de la encuesta parte de los trabajadores del Hotel, que el 44% del personal indicó estar en desacuerdo sobre si su trabajo le permitía cubrir sus expectativas económicas, no sintiéndose conforme o a gusto con su salario percibido.

Todo lo contrario pasaba con la dimensión de las políticas administrativas, siendo el 82% del personal encuestado, indicó estar en desacuerdo sobre si en su centro se sienten explotados o que perciban un mal trato. Estando presente aún el indicador de indeciso, siendo para la investigación, una dimensión aún baja para lograr la satisfacción laboral en los colaboradores del hotel. Como bien lo define Toro (2000), comprende todos los elementos Institucionales, Legales y administrativos a través de los cuales la empresa ejerce acciones que orientan y definen el rumbo de las demás dimensiones siendo sus indicadores el nivel de la aceptación de políticas y normas institucionales de las mismas.

En la dimensión de Relaciones sociales, según Chiavenato (2010), consideraba que eran acciones y actitudes desarrolladas a partir de los contactos entre personas y grupos, cada persona poseía una personalidad propia y diferenciada que influía en el comportamiento y en las actitudes de las otras personas con las que entre en contacto y, por otro lado, también es influenciada por las otras personas.

Este fue el indicador que nos ayudó a determinar el estado en que se encuentra dicha dimensión en el hotel investigado, encontrándose un 62% del personal encuestado, en desacuerdo en relación a que existía solidaridad en su grupo de trabajo, sintiendo que el ambiente creado por sus compañeros del servicio era poco ideal para desempeñar sus funciones. Siendo un ambiente hostil y poco comunicativo.

En nuestra dimensión de desarrollo personal Robbins (2012), resumía esencialmente ésta dimensión en el enunciado: “un trabajador feliz es un trabajador productivo”.

Asimismo Torres (2012), mencionaba su importancia de ayuda al trabajador; adquiriendo y ampliando su nivel de conocimientos, para bien de su rendimiento y desempeño en sus labores actuales. El trabajador se sentía motivado para incrementar su competitividad y buscaba desarrollar más habilidades. Generaba cambio de actitud en el trabajador, con lo que se lograba su estabilidad emocional. Con la ayuda de dicha dimensión concretamos que el 64% de los colaboradores del Lucky Star, indicó estar en desacuerdo en que exista buena relación entre la labor que realizan y su forma de ser, sintiendo que su trabajo no los hace sentir realizados personalmente, no siendo capacitados, ni reconocidos. Lo que reflejaba a que no disfruten de cada labor que realizaban en su centro laboral.

En cuanto a Desempeño de Tareas, siendo nuestro indicador principal la valoración de las actividades laborales; era otro déficit reconocido en los colaboradores del hotel. El 67% del personal encuestado indicó estar en desacuerdo al momento de responder si se sentían realmente útiles con la labor que realizaban, sintiendo que lo hecho es poco importante, sintiéndose aburridos en el trabajo, sin satisfacción ni compromiso en la misma. Según Palma (2004), tenía que ver con la participación del personal en la determinación de objetivos y tareas relativas al puesto de trabajo, con la claridad y la variedad del trabajo que había que realizar, y con los recursos formativos, materiales y humanos con los que contaba para realizar su actividad, la disposición al trabajo en función a atribuciones asociadas a el trabajo personal, lograba sentido de esfuerzo, realización, equidad y/o aporte material.

Finalmente, en relación al análisis general de las respuestas obtenidas de parte de los trabajadores del Lucky Star, en la dimensión Relación con la autoridad, el 47% del personal encuestado indicó estar en total desacuerdo en que la relación que tengan con sus superiores sea cordial, sintiendo que sus jefes no son comprensivos con ellos. Y viene aquí la importancia de ésta dimensión para lograr la satisfacción en los colaboradores tal como lo dice Palma (2004), el reconocimiento es la acción y efecto de reconocer el trabajo de las personas. La evaluación del desempeño o evaluación del rendimiento era un sistema formal que pretendía medir o estimar cómo un empleado cumple con sus obligaciones laborales. Dicho de otro modo es una manera de estimar el valor, las competencias y el grado de excelencia de una persona, pero especialmente de su aportación de valor al negocio de la empresa.

V. CONCLUSIONES

Habiendo realizado las encuestas al Lucky Star y obteniendo resultados definitivos, analizamos el objetivo principal de la investigación sobre el nivel de satisfacción laboral entre los colaboradores del establecimiento. Se encontró un nivel de satisfacción “insatisfecho” en la gran mayoría de respuestas, seguido del nivel promedio en la variable satisfacción laboral siendo uno de los principales motivos el nivel de complacencia con el incentivo económico entre los colaboradores, otro de inconvenientes pasa por la falta de capacitaciones ofrecidas al personal, las relaciones interpersonales entre los colaboradores y la valoración de las actividades laborales junto con el tema de autorealización.

En lo que respecta al primer objetivo específico analizamos el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores del establecimiento en referencia a la dimensión desempeño de tareas, deducimos que la mayor parte de los colaboradores están insatisfechos, lo que nos indica que los colaboradores sienten que su trabajo no era realmente tomado en cuenta como algo significativo para los resultados de la organización, seguido en gran cantidad por el nivel promedio mostrándonos que para algunos de los colaboradores le es indiferente, catalogado en nuestra encuesta como indeciso, la valoración que le puedan dar a la tarea que ejercen.

Siendo el segundo objetivo específico el análisis del nivel de satisfacción laboral tomando en cuenta las condiciones físicas y/o materiales en el trabajo en las que realizaban sus actividades diarias, los resultados arrojados nos muestran que en gran porcentaje los colaboradores se encontraban insatisfechos con las condiciones en las que desarrollaban sus labores, esto se debía a que las áreas de trabajo no estaban bien equipadas y correctamente implementadas lo que no les facilitaba a los colaboradores realizar su trabajo, trabajando en un lugar que es poco comfortable para ellos.

En relación a la distribución física del ambiente, de la misma manera se encontraban en desacuerdo que éstas logren facilitar la realización de sus labores en el servicio que brindaban.

Siguiendo con los objetivos específicos pasamos a desarrollar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores basado en beneficios laborales y remunerativos; el cual nos mostró que el 44% de los trabajadores de la organización se encontró insatisfecho con el nivel de incentivo económico, siendo éste factor de un punto importante para el desempeño laboral de los colaboradores, siendo reconocido de manera remunerativa el esfuerzo de cada uno de ellos.

El contraste de la investigación se da con el siguiente objetivo, pasando a desarrollar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, basado en las políticas administrativas del hotel, la mayoría del personal encuestado indicó estar en desacuerdo sobre si en su centro se sienten explotados o que perciban un mal trato. Existiendo aún un pequeño porcentaje de 7% que se sentía insatisfecho con el tema de su horario, al no estar contemplado el tema de entrada y salida, y no existiendo un control del mismo.

En seguida iniciamos la conclusión pasando a desarrollar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores, basado en las relaciones sociales, siendo las actividades de desarrollo, ascensos profesionales y el tema de la autorealización los puntos clave para determinarla. La mayoría del personal encuestado indicó estar en desacuerdo en que exista buena relación entre la labor que realizan y su forma de ser, sintiendo que su trabajo no los hace sentir realizados personalmente, lo que conlleva a que no disfruten de cada labor que realizan en su centro laboral. Sintiendo que no son felices con los resultados de su trabajo y sobretodo no sintiéndose bien con ellos mismos.

Finalizando los objetivos específicos de esta investigación analizamos el factor relación con la autoridad, donde la relación con su jefe y la valoración de actividades laborales con el jefe son el punto clave. Determinamos que la mayoría del personal encuestado indicó estar en total desacuerdo en que la relación que tengan con sus superiores sea cordial, sintiendo que sus jefes no son comprensivos para con ellos. Y lo más importante y resaltante es que sentían que sus jefes no valoraban el esfuerzo que hacían en el trabajo.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomendó a la empresa realizar una correcta capacitación a los colaboradores del establecimiento al momento de ingresar por primera vez a laborar dentro del establecimiento hotelero, ya que uno de los principales problemas que presenta la empresa es su alta rotación de personal siendo esta razón una de las principales causas de dicho problema, puesto que el colaborador al ingresar al hotel y no estar en pleno conocimiento del funcionamiento de cada oficio llega a sentirse menos que los demás y en desventaja.

La segunda recomendación para la gerencia, según nuestro objetivo específico, tomando en cuenta las condiciones físicas y/o materiales en el trabajo que realizaban sus actividades diarias los colaboradores, se pidió evaluar la posibilidad de equipar e implementar lo que cada área del hotel necesita para la facilitar el mejor desarrollo de las funciones del trabajador. Desde el área de recepción, con un registro de cada huésped, contar con versiones resientes digitales en la computadora donde se registra, hasta el área de mantenimiento, con los productos de limpieza y los accesorios que necesita cada uno para cumplir su rol.

En relación a los beneficios laborales y remunerativos se evaluó la posibilidad de trabajar con bonos por desempeño laboral trimestral, para que de una u otra forma los colaboradores sientan que su trabajo está siendo valorado también de forma económica. Cabe recalcar que dicha evaluación veló también por los intereses económicos de la empresa, no siendo ninguna de las dos partes perjudicada. Se recomienda la creación de la estructura salarial, que permita diferenciar cada cargo de acuerdo a los principios de justicia, equidad y competitividad, debido a que esto mejoraría la motivación de los colaboradores al realizar un ajuste salarial y crear escalas de remuneración para cada cargo de acuerdo a la función que realiza.

Se recomendó también, basándonos en las políticas administrativas, realizar la medición de la satisfacción laboral de los colaboradores de forma periódica y de esta manera no descuidarla, mediante pequeñas encuestas anónimas, o

retroalimentaciones mensuales a cerca de su rol fundamental en la empresa. Además de poder realizar comparaciones con resultados anteriores, con el ánimo de resaltar las mejoras con respecto a anteriores evaluaciones o analizar en qué puntos se debe trabajar para poder contar con un equipo enfocado al máximo. Se recomendó crear un sistema de horarios, para crear una cultura importante de responsabilidad y puntualidad en horarios de entrada y salida.

Otra recomendación, basada en las relaciones sociales fue el realizar contratos equitativos para los trabajadores, y sobre todo respetar por ley sus beneficios sociales, creando un régimen de las mismas. Hubo colaboradores con diferencias de sueldo aun perteneciendo a un mismo oficio, de tal manera, los colaboradores no sentían un trato igualitario para con todos. Consiguiendo evitar un malestar dentro del ambiente de trabajo que se da entre colaboradores, se consideró la posibilidad de preocuparse por el lado afectivo- emocional, haciendo lo ya conocido “colaborador del mes” que esto hacía que los colaboradores, sientan que su trabajo es valorado, respetado y admirado, así se creó un ambiente de compromiso laboral y armonioso. Se evaluó la posibilidad de realizar capacitaciones constantes a fin de que los colaboradores tengan en claro también la teoría para poder realizar una práctica excelente y se sientan seguros de lo que realizan, que están haciendo las cosas dentro de los estándares de la empresa y sentirse apreciado por los resultados que se pueden obtener.

Finalizando, el último factor relación con la autoridad, se recomendó la creación de un Departamento de Recursos Humanos, puesto que, se podrá controlar la ejecución de todos los procesos referentes a esta área, evitando conflictos de interés entre los funcionarios y colaboradores, y permitiendo que el personal de la empresa tenga un adecuado proceso de selección, capacitación y desarrollo. De tal manera se evaluó la posibilidad de realizar evaluaciones del desempeño de manera periódicas para determinar factores claves para la motivación y capacitación de los empleados que lo requieran, así como incentivos a la eficiencia. Como última recomendación se podría establecer un día al mes para realizar actividades de integración y recreación con la finalidad de compartir entre trabajadores evitando de tal manera que se genera el ya tan conocido estrés laboral y sobre todo crear un ambiente laboral cordial y exitoso.

VII. LISTA DE REFERENCIAS

- Amaru, M., Contreras, J., Montoya, S. (enero – julio 2008). *Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa Enseñanza e Investigación en Psicología*. Revista Enseñanza e investigación en Psicología, 14 (1). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Adecco. (2007). *Comportamiento organizacional: cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Buenos Aires, Argentina: Ed: GRANICA.
- Boada, J. & Tous, L. (junio, 1993). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad San Pedro de Chimbote*. In *Crescendo*, 6(1). Recuperado de <http://revistas.uladech.edu.pe/index.php/increscendo/article/view/818>
- Bravo, J. (1996). *Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S. S. del distrito de Trujillo- 2014. (Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego, Trujillo, Perú)*. Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/716/1/ALVA_JOSE_SATISFACCI%C3%93N_LABORAL_AGROPECUARIA
- Blum, C.; Naylor, M. (1988). *Psicología Organizacional*. Recuperado: <http://cursos.aiu.edu/Diplomados/Liderazgo%20Efectivo/Psicologia%20Organizacional/PDF/Tema%201.pdf>
- Castillo, K.; Villena, H. (1998). *El clima organizacional y la satisfacción laboral: un análisis cuantitativo riguroso de su relación*. en: AD-minister. 2015, No. 26, p 5-15.
- Chiang, M.; Martin, J. y Núñez, A. (2007). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid, España. Comillas.
- Chiavenato, I. (2000). *Introducción a la teoría general de la administración*. México. McGraw- Hill
- Chiavenato, I. (2010). *Administración de recursos humanos*. México. McGraw- Hill
- Comercio. (2015). *El concepto de satisfacción en el trabajo y su proyección en la enseñanza*. Revista de currículum y formación del profesorado, 6(2). Recuperado de <http://hdl.handle.net/10481/14984>

- Davis, J.; Newstrom, K. (2000). *Comportamiento Humano en el trabajo*. Recuperado: <https://www.google.com/search?q=davis+y+newstrom&oq=david+y+nwe&aqs=chrome.69i57j0l5.8379j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8&safe=active&ssui=on>
- Dessler, I. (1986), *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades. (Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú)*. Recuperada de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4593/ALFARO_LEYTON_MEZA_SAEENZ_SATISFACCION_LABORAL.pdf?sequence=1
- Eustaquio, D. (2016). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala)*. Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Alvarez-Luncey-Diara/Alvarez-LunceyDiara.pdf>
- Goleman, A. (2006). *Dirección de personas, un timón en la tormenta*. Alcalá, España: 2ºed. Díaz de santos.
- Gallegos, D. (2016). *Satisfacción laboral en el personal técnico y secretarial de una institución de educación superior (Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar, Guatemala)*. Recuperada de <http://biblio2.url.edu.gt/Tesis/05/43/Alvarez-Luncey-Diara/Alvarez-LunceyDiara.pdf>
- Guevara, A. (2017). *Dirección de personas, un timón en la tormenta*. Alcalá, España: 2ºed. Díaz de santos.
- Hellriegel, W. (agosto, 1999). *Satisfacción laboral y factores asociados en el personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de LimaPerú. Revista Peruana de Epidemiología, 14 (2)*. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/epidemiologia/v14_n2/pdf/a07v14n2.pdf 51
- Hurtado, A. (2000). *Estudio de las posibles relaciones entre el absentismo laboral y el grado de insatisfacción profesional en la administración pública. Revista Mapfre Medicina, 10(1)*. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/40966232_Estudio_de_las_posibles_relaciones_entre_el_absentismo_laboral_y_el_grado_de_insatisfaccion_profesional_en_la_administracion_publica
- Hidalgo, J. (2007) *Satisfacción laboral en enfermería en una institución de salud de cuarto nivel de atención. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Colombia, Bogotá, Colombia)*. Recuperado de <http://www.bdigital.unal.edu.co/8907/1/539680.2012.pdf>
- Hernandez, J. Fernandez, M, Batista, I (2010). *Nivel de satisfacción laboral entre un grupo*

- de agentes de vigilancia de sexo masculino que laboran en una empresa de seguridad privada de la ciudad de Lima. Lima, Perú: Universidad San Martín de Porres.*
- Harvard, (2015). *Comportamiento humano en el trabajo. México. McGraw- Hill*
- De Andrade, S.; Torres, B.; Ocampo, G.; Alcalá, E. (2012). *Teoría de la Motivación– Higiene de Herzberg. (Monografía). Recuperado de <http://prof.usb.ve/lcolmen/Trabajo-Grupo1-seccion-02.pdf>*
- Locke, Y. (1976). *Estudio de la satisfacción laboral en los trabajadores de la Empresa Comercializadora y Distribuidora de Medicamentos (Emcomed) de la provincia de Granma. Revista Cubana de Salud y Trabajo, 11 (2) Recuperado de http://bvs.sld.cu/revistas/rst/vol11_2_10/rst02210.htm*
- Leiva, D. (julio, 2007). *Satisfacción laboral. Una aproximación teórica. Contribuciones a las ciencias sociales. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/cccss/09/dgv.htm>*
- Llaneza, C. (2011). *Niveles de satisfacción laboral en banca comercial; un caso en estudio. (Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima, Perú). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/4552/GOMEZ_INICIO_ODONNELL_BANCA_COMERCIAL.pdf?sequence=1*
- Mazariegos J. (2015) *Nivel de satisfacción laboral de los empleados de la alcaldía municipal de la Celia Risaralda (Tesis de Licenciatura, Universidad tecnológica de Pereira, Pereira, Colombia) Recuperado de <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/bitstream/handle/11059/2183/6583142286132J37.pdf?sequence=1>*
- Melo, A. (2015). *Influencia de la insatisfacción laboral en las demandas de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud. Revista Medicina y Seguridad del trabajo, 56(219) Recuperada de <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n219/original4.pdf>*
- Manso, J. (Octubre, noviembre, diciembre, 2002) El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista universidad EAFIT 128(79). Recuperada de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21512808.pdf>*
- Nash, A. (1988) *Estudio de satisfacción laboral del personal administrativo y técnico asistencial de la clínica estomatológica central de la facultad de estomatología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Tesis de licenciatura, Universidad*

- Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú). Recuperada de <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/ANNEJOSEPHINEMCLAUCHLANBAKIC.pdf>
- Otake, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del instituto de investigación de la Amazonia peruana, Iquitos (Tesis de Maestría, Universidad nacional de la Amazonia Peruana, Iquitos, Perú)* Recuperada de <http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/UNAP/3810>
- Olivieras, N. (2018) *Satisfacción laboral y las dimensiones de asertividad en operarios de una organización privada de hidrocarburos Talara Piura 2012 (Tesis de Licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú)* Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/330/1/TL_Ruiz_Bravo_Portocarrero_Nor_ka.pdf
- Palma, S. (1999). *Escala SL - SPC. Lima, Perú: Editorial Cartolan.*
- Robbins, F. (2004). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera. (Tesis de licenciatura, Universidad Abierta Interamericana, Buenos Aires, Argentina).* Recuperado de <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Robbins, F. (2012). *Relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores de la sede central del gobierno regional Moquegua, 2012. (Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú).* Recuperado de http://tesis.unjbg.edu.pe:8080/bitstream/handle/unjbg/287/172_2013_Sotomayor_Quenta_FM_FCJE_Administracion_2012.pdf?sequence=1
- Stanton, P. Etzel, k y Walker, M (2004). *Psicología industrial y organizacional. México: Manual Moderno.*
- Surichanqui, I. (2017) *Influencia entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en las pollerías del distrito de la victoria en la ciudad de Chiclayo (Tesis de licenciatura, universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo, Perú).* Recuperada de http://tesis.usat.edu.pe/jspui/bitstream/123456789/214/1/TL_Uceda_Pintado_IndiraLizeth.pdf
- Testa, M. (2001). *Prácticas de liderazgo y el rol mediador de la eficacia colectiva en la satisfacción laboral de los docentes.* En: Estudios Pedagógicos. 2014, vol. 40, no. 1. p 163-178.

Toro, G. (2000). *Determinantes de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos de la edificación*. San Sebastián: 4th International Conference on Industrial Engineering and Industrial Management, 2010.

VIII. ANEXOS

Anexo 01. Test Escala de Satisfacción Laboral (SL – SPC)

(SONIA PALMA)

A continuación se presenta una serie de opiniones vinculadas al trabajo y a nuestra actividad en la misma. Le agradecemos nos responda su opinión marcando con un aspa en la que considera expresa mejor su punto de vista.

No hay preguntas buenas ni

malas.

5 Total, de acuerdo

4 De acuerdo

3 Indeciso

2 En desacuerdo

1 Total desacuerdo

N	COMENTARIO	5	4	3	2	1
1	La distribución física del hotel facilita la realización de mis labores en el servicio.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones					
4	Siento que el trabajo que hago se ajusta a mi forma de ser					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa					
6	Los jefes son comprensivos					
7	Estoy conforme con lo que gano					
8	Siento que recibo de parte del hotel un mal trato					

9	Me agrada trabajar con mis compañeros					
10	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente					
11	Me siento realmente útil con la labor que hago					
12	Es grata la disposición de mi (s) jefe(s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo					
13	El ambiente donde trabajo es confortable					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando					
16	Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo					
17	Me disgusta mi horario					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de trabajo es inigualable					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo					

25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial					
28	En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado					
30	Me gusta el trabajo que realizo					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe(s)					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más horas reglamentarias					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo					
35	Me siento complacido con las actividades que realizo					
36	Mi (s) jefe (s) valoran el esfuerzo que hago en mi trabajo					

Interpretación por Pregunta

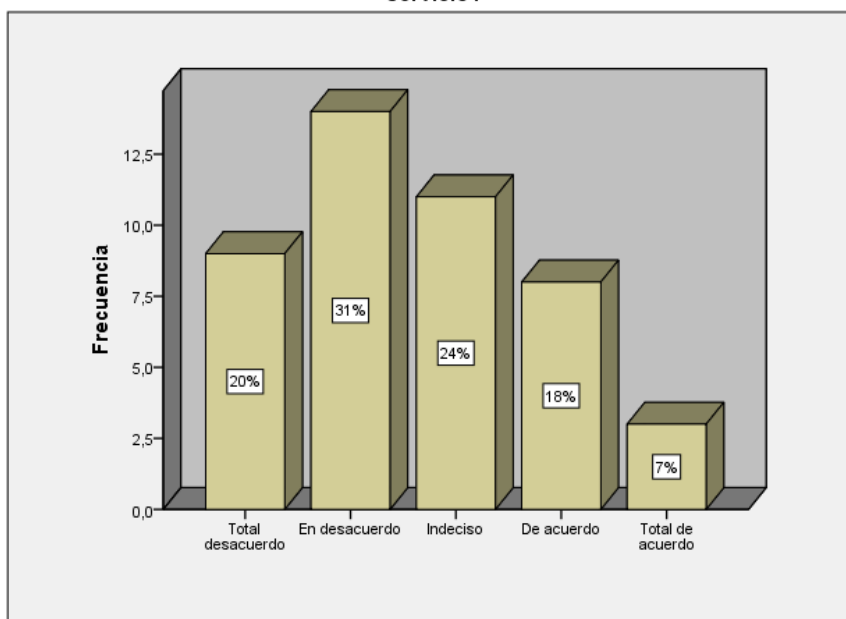
DIMENSIÓN 1: Condiciones Físicas y/o Materiales

P1 ¿La distribución física del ambiente del hotel facilita la realización de mis labores en el servicio?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	9	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	14	31,1	31,1	51,1
Indeciso	11	24,4	24,4	75,6
De acuerdo	8	17,8	17,8	93,3
Total de acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P1 ¿La distribución física del hotel facilita la realización de mis labores en el servicio?



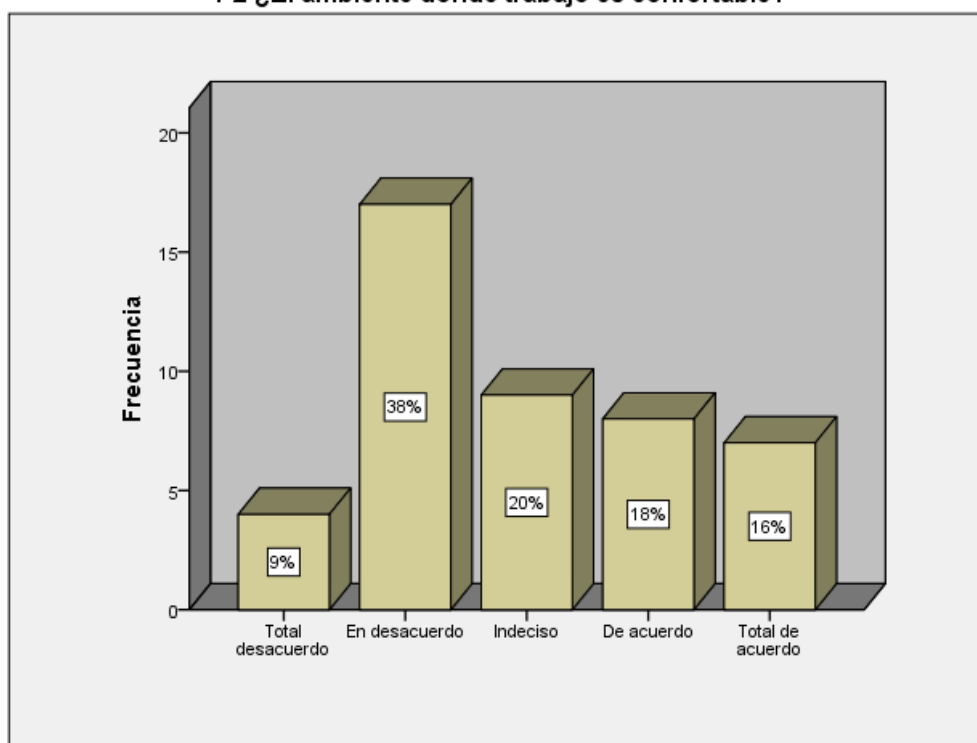
Interpretación: Con respecto a la interrogante, ¿La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores en el servicio?, un 31% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 20% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 24% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 18% y un 7% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P2 ¿El ambiente donde trabajo es confortable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	4	8,9	8,9	8,9
En desacuerdo	17	37,8	37,8	46,7
Indeciso	9	20,0	20,0	66,7
De acuerdo	8	17,8	17,8	84,4
Total de acuerdo	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P2 ¿El ambiente donde trabajo es confortable?



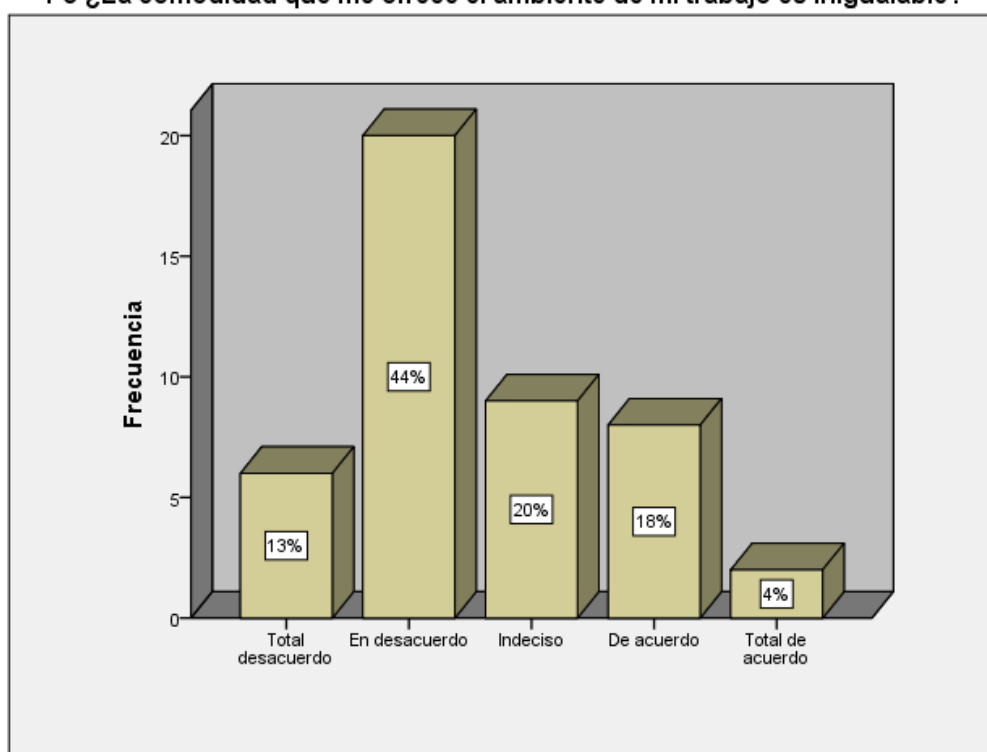
Interpretación: Con respecto a la interrogante, ¿El ambiente donde trabajo es confortable?, un 38% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 9% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 20% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 18% y un 16% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P3 ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	6	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	20	44,4	44,4	57,8
Indeciso	9	20,0	20,0	77,8
De acuerdo	8	17,8	17,8	95,6
Total de acuerdo	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P3 ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?



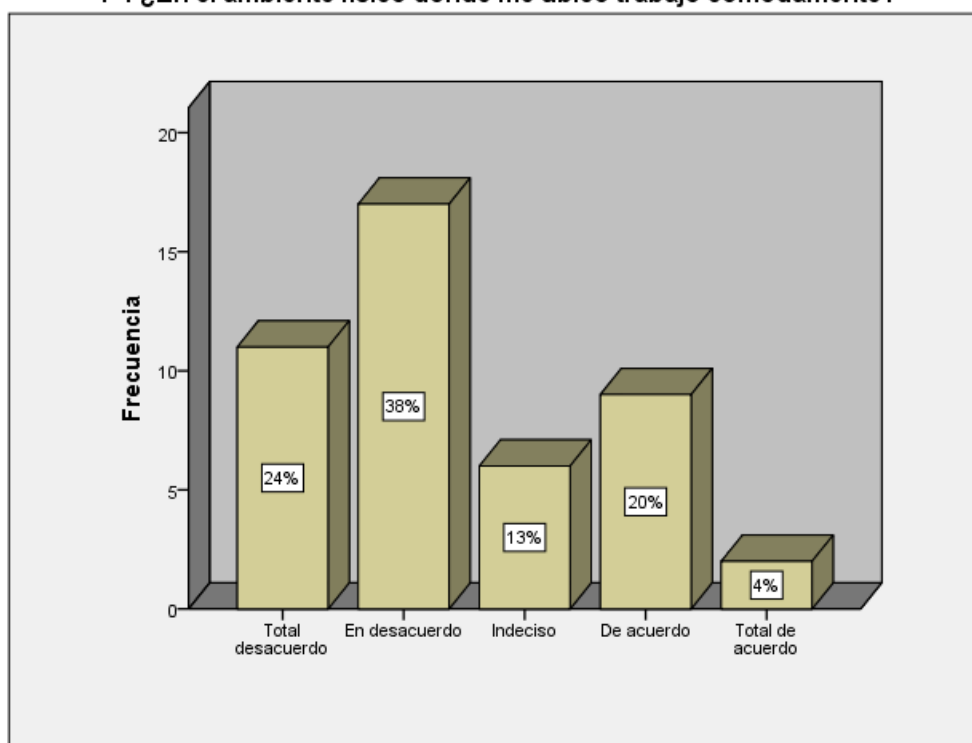
Interpretación: Con respecto a la interrogante, ¿La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable?, un 44% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 13% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 20% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 18% y un 4% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P4 ¿En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	11	24,4	24,4	24,4
En desacuerdo	17	37,8	37,8	62,2
Indeciso	6	13,3	13,3	75,6
De acuerdo	9	20,0	20,0	95,6
Total de acuerdo	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P4 ¿En el ambiente físico donde me ubico trabajo cómodamente?



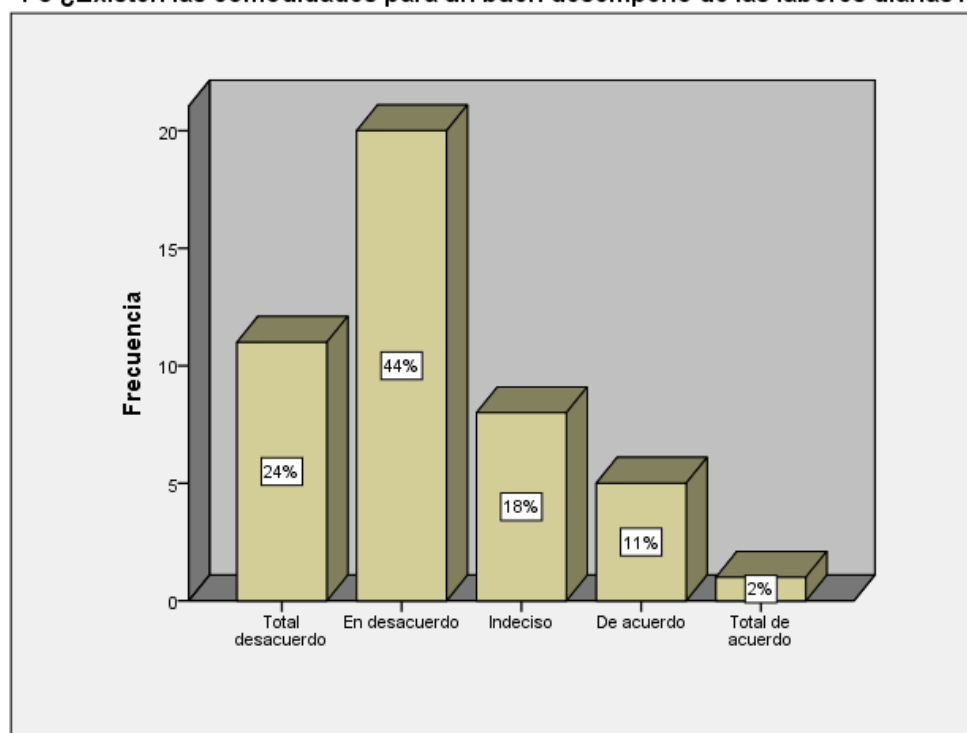
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 38% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 24% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 13% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 20% y un 4% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P5 ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	11	24,4	24,4	24,4
En desacuerdo	20	44,4	44,4	68,9
Indeciso	8	17,8	17,8	86,7
De acuerdo	5	11,1	11,1	97,8
Total de acuerdo	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P5 ¿Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias?



Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 44% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 24% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 18% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 11% y un 2% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

DIMENSIÓN 2: Beneficios Laborales y/o Remunerativos

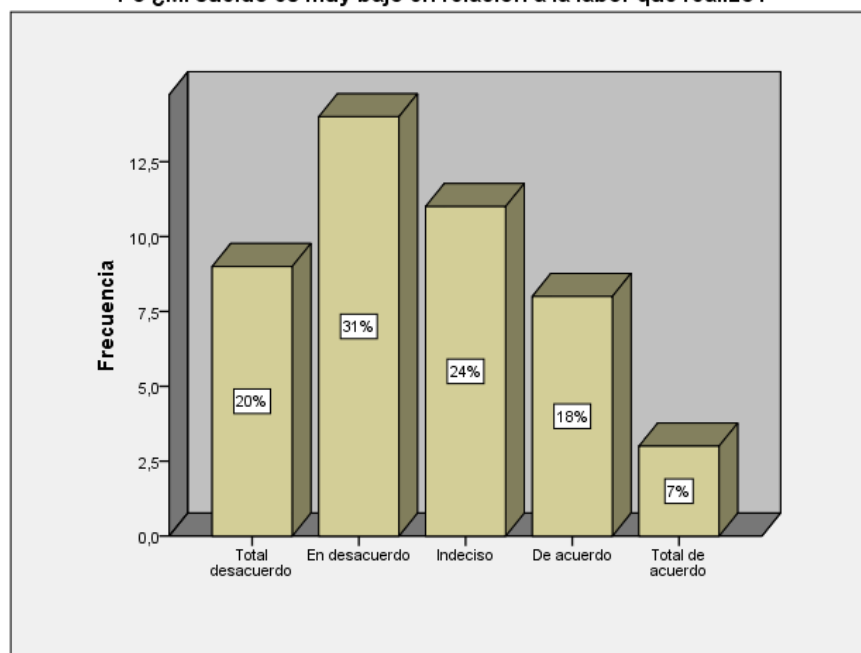
P6 ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?

P6 ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	9	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	14	31,1	31,1	51,1
Indeciso	11	24,4	24,4	75,6
De acuerdo	8	17,8	17,8	93,3
Total de acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P6 ¿Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo?



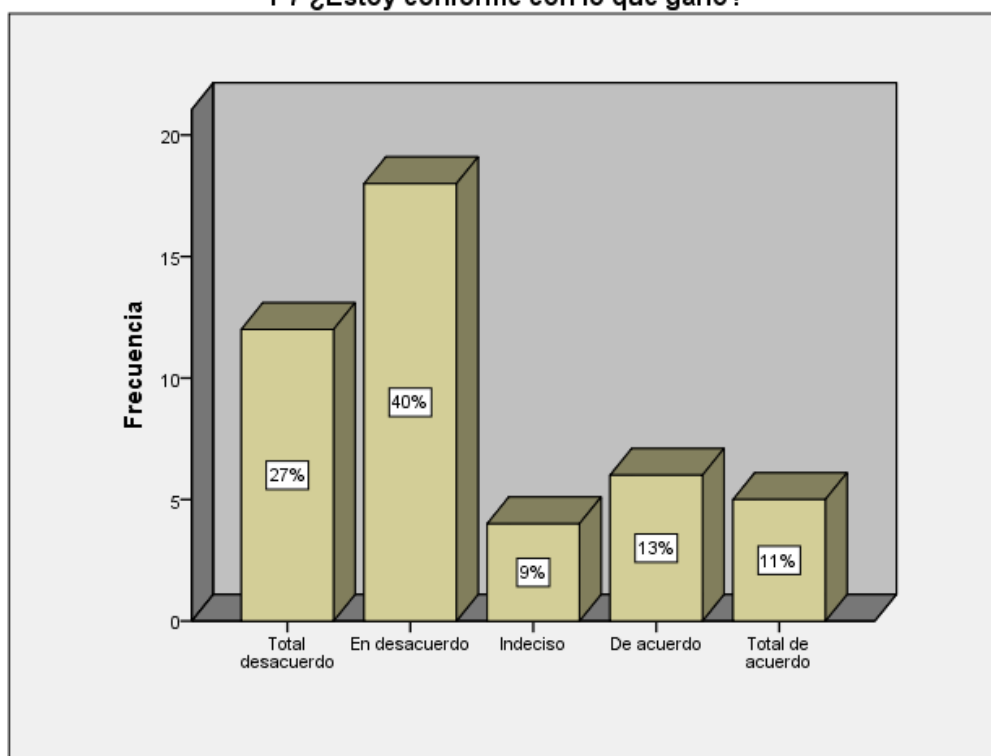
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 31% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 20% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 24% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 18% y un 7% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P7 ¿Estoy conforme con lo que gano?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	12	26,7	26,7	26,7
En desacuerdo	18	40,0	40,0	66,7
Indeciso	4	8,9	8,9	75,6
De acuerdo	6	13,3	13,3	88,9
Total de acuerdo	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P7 ¿Estoy conforme con lo que gano?



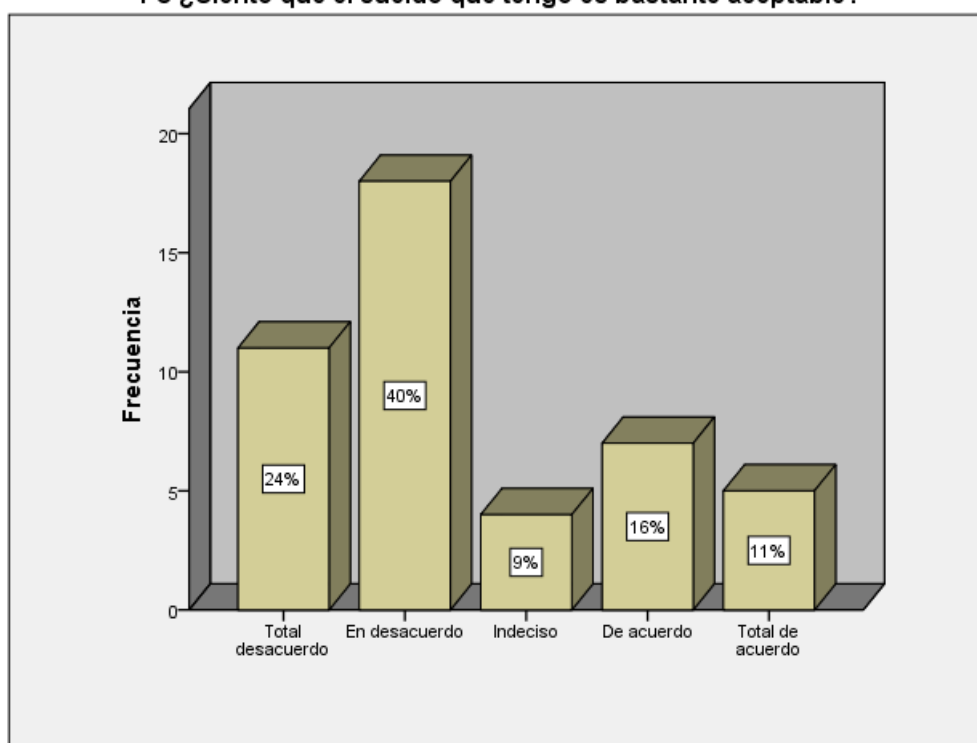
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 40% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 27% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 9% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 13% y un 11% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P8 ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	11	24,4	24,4	24,4
En desacuerdo	18	40,0	40,0	64,4
Indeciso	4	8,9	8,9	73,3
De acuerdo	7	15,6	15,6	88,9
Total de acuerdo	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P8 ¿Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable?



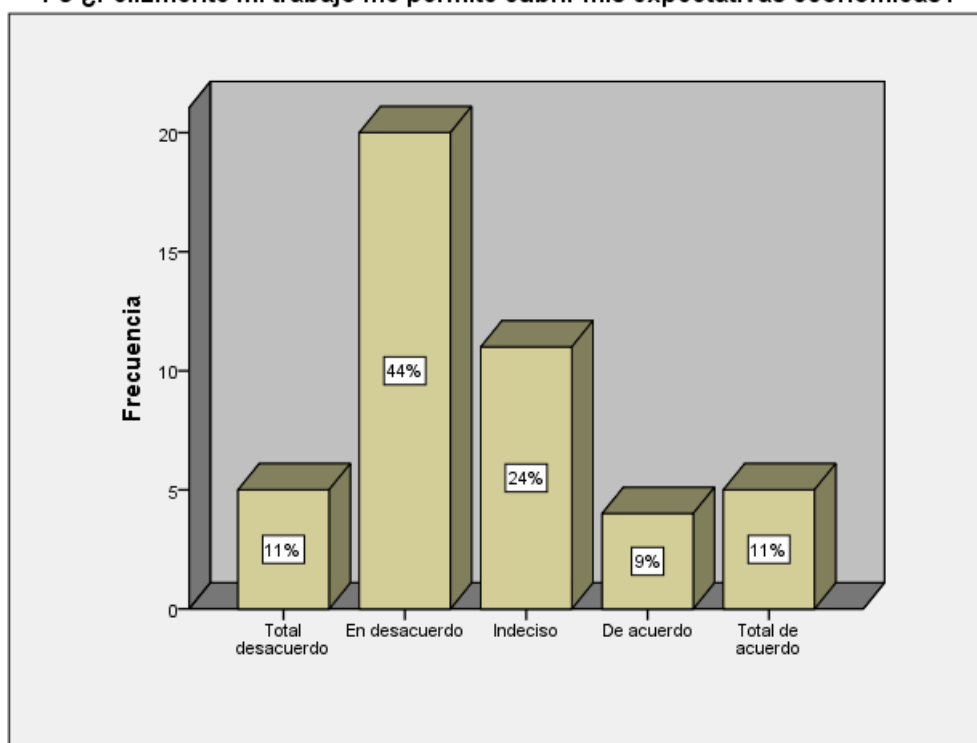
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 40% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 24% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 9% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 16% y un 11% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P9 ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	5	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	20	44,4	44,4	55,6
Indeciso	11	24,4	24,4	80,0
De acuerdo	4	8,9	8,9	88,9
Total de acuerdo	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P9 ¿Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas?



Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 44% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 11% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 24% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 9% y un 11% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

DIMENSIÓN 3: Políticas Administrativas

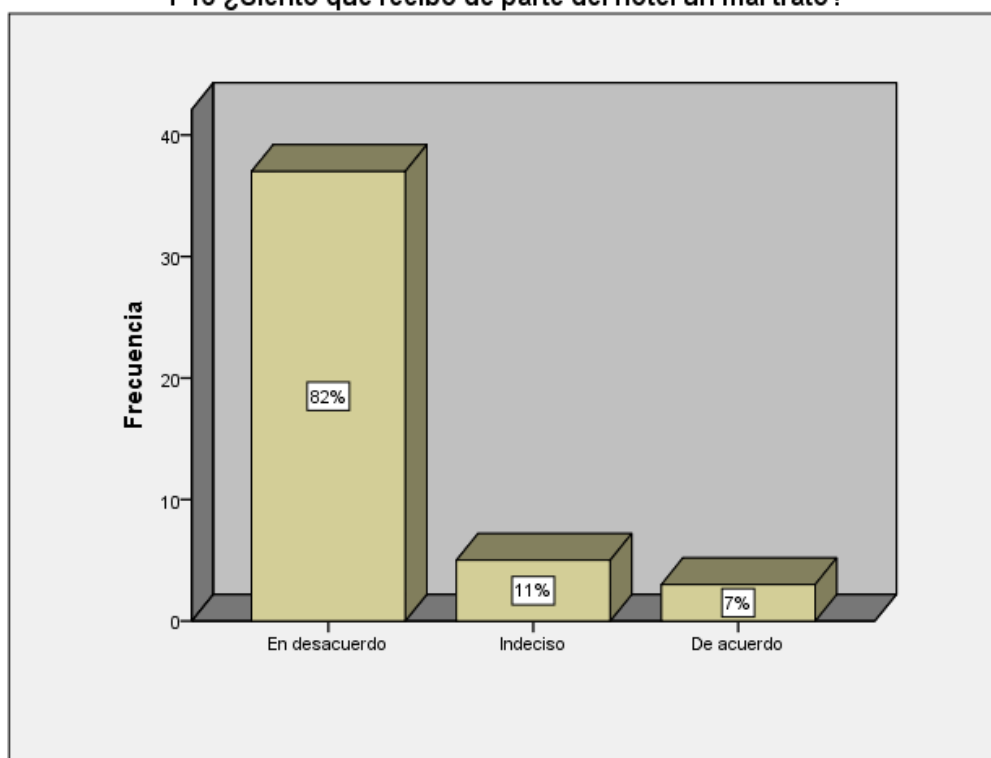
P10 ¿Siento que recibo de parte del hotel un mal trato?

P10 ¿Siento que recibo de parte del hotel un mal trato?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido En desacuerdo	37	82,2	82,2	82,2
Indeciso	5	11,1	11,1	93,3
De acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P10 ¿Siento que recibo de parte del hotel un mal trato?



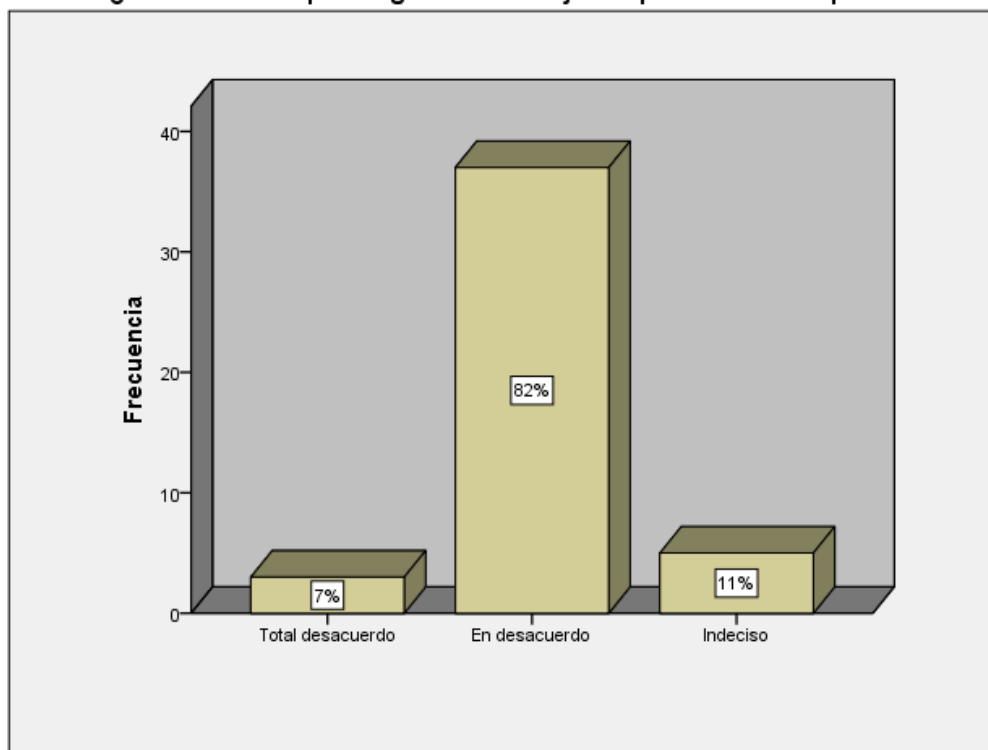
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 82% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo. Sin embargo, un 11% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, y un 7% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

P11 ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	37	82,2	82,2	88,9
Indeciso	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P11 ¿La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando?



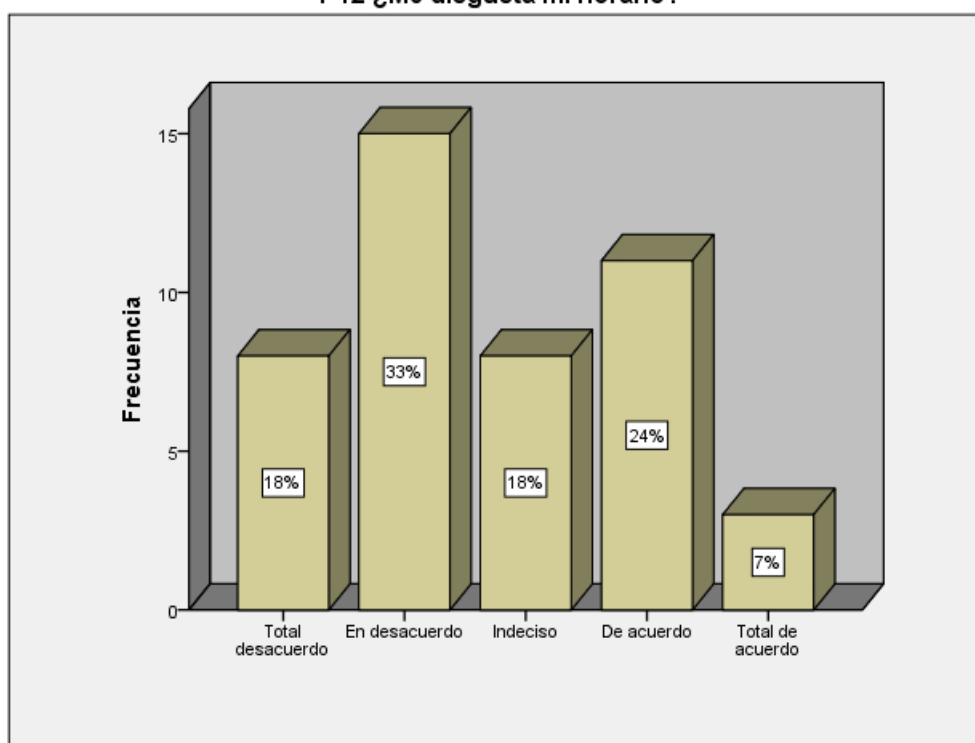
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 82% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 7% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 11% se mostró indeciso ante esta pregunta.

P12 ¿Me disgusta mi horario?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	8	17,8	17,8	17,8
En desacuerdo	15	33,3	33,3	51,1
Indeciso	8	17,8	17,8	68,9
De acuerdo	11	24,4	24,4	93,3
Total de acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P12 ¿Me disgusta mi horario?



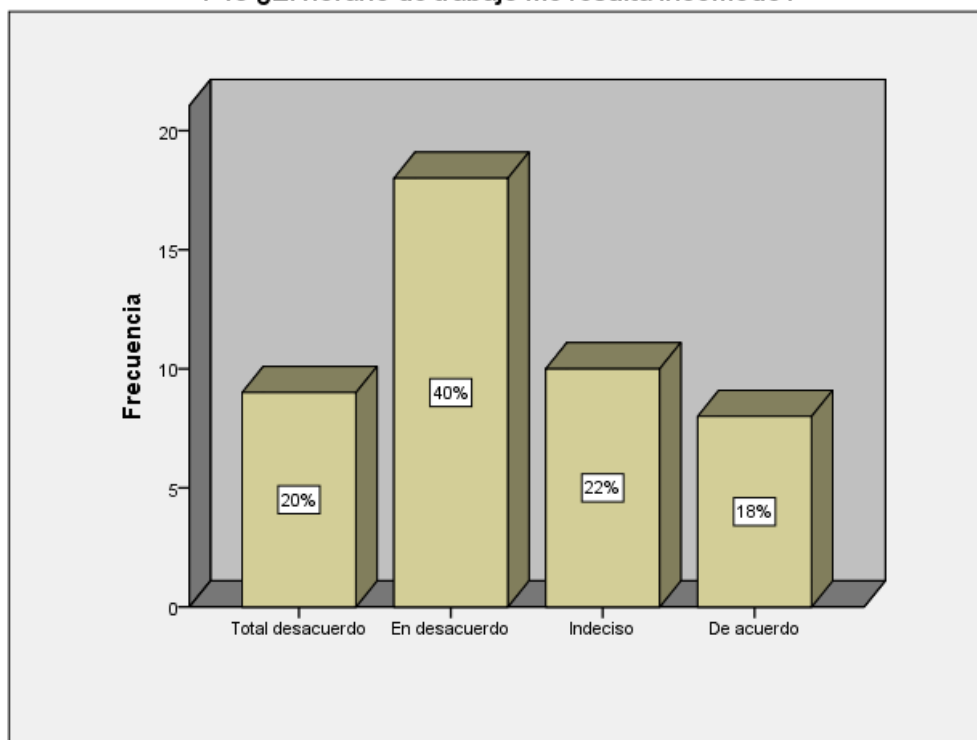
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 33% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 18% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 18% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 24% y un 7% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P13 ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	9	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	18	40,0	40,0	60,0
Indeciso	10	22,2	22,2	82,2
De acuerdo	8	17,8	17,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P13 ¿El horario de trabajo me resulta incómodo?



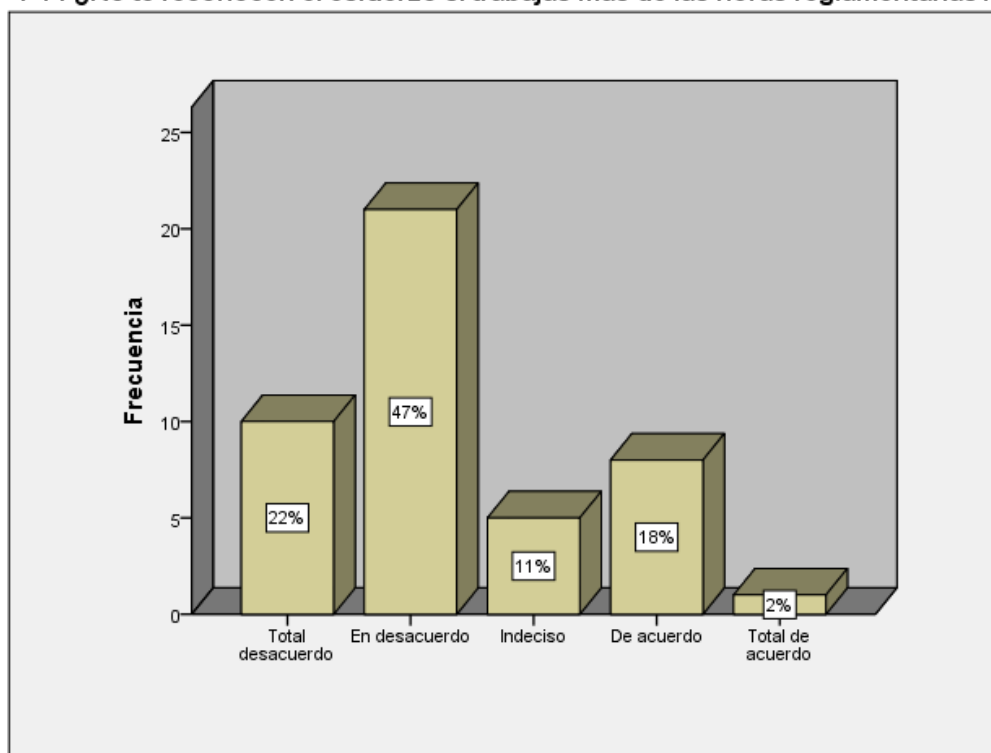
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 40% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 20% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 22% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 18% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

P14 ¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	10	22,2	22,2	22,2
En desacuerdo	21	46,7	46,7	68,9
Indeciso	5	11,1	11,1	80,0
De acuerdo	8	17,8	17,8	97,8
Total de acuerdo	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P14 ¿No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias?



Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 47% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 22% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 11% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 18% y un 2% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

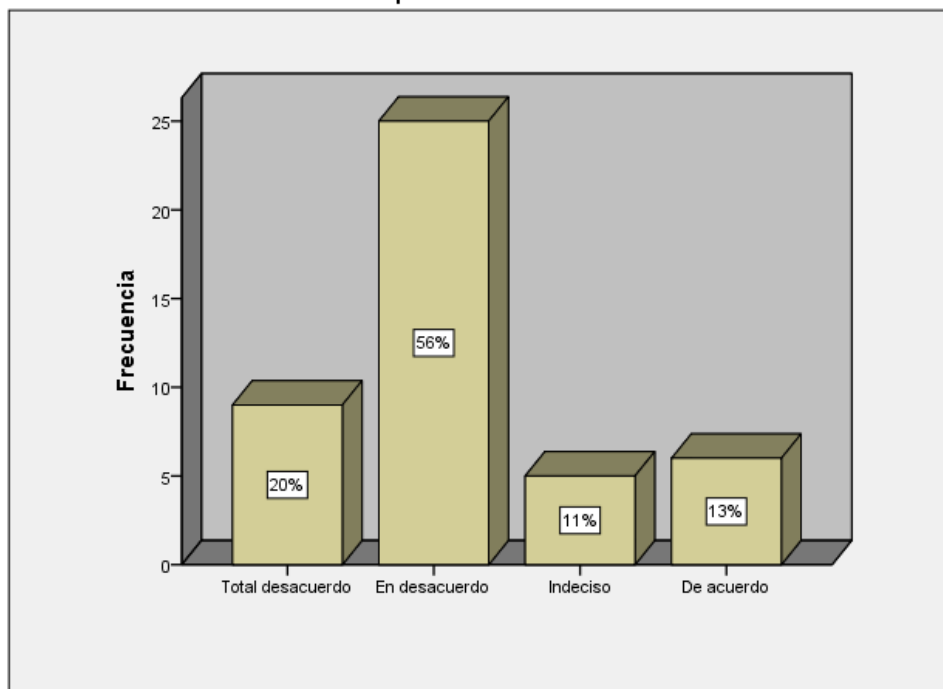
DIMENSIÓN 4: Relaciones Interpersonales

P15 ¿El ambiente creado por mis compañeros del servicio es el ideal para desempeñar mis funciones?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	9	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	25	55,6	55,6	75,6
Indeciso	5	11,1	11,1	86,7
De acuerdo	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P15 ¿El ambiente creado por mis compañeros del servicio es el ideal para desempeñar mis funciones?



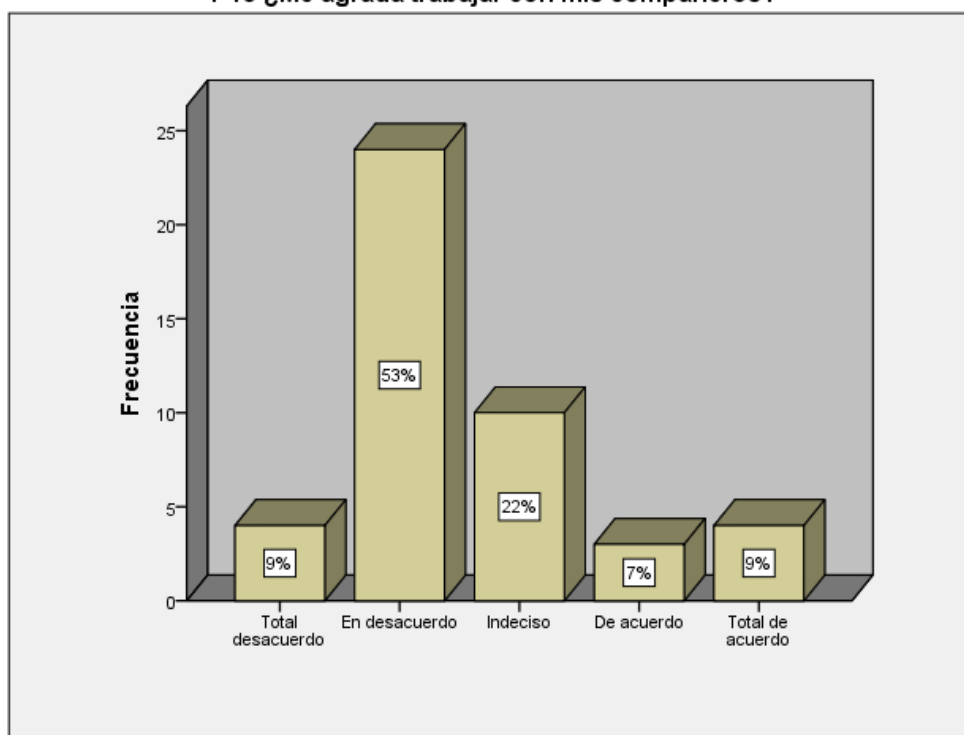
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 56% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 20% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 11% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 13% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

P16 ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	4	8,9	8,9	8,9
En desacuerdo	24	53,3	53,3	62,2
Indeciso	10	22,2	22,2	84,4
De acuerdo	3	6,7	6,7	91,1
Total de acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P16 ¿Me agrada trabajar con mis compañeros?



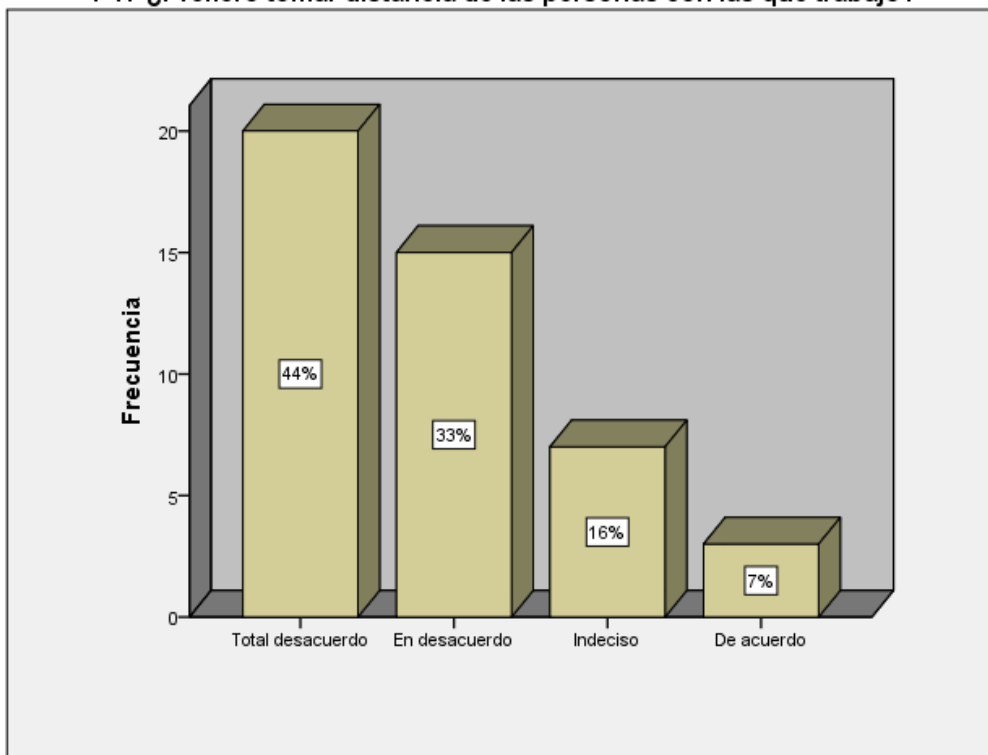
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 53% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 9% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 22% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 7% y un 9% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P17 ¿Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	20	44,4	44,4	44,4
En desacuerdo	15	33,3	33,3	77,8
Indeciso	7	15,6	15,6	93,3
De acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P17 ¿Prefiero tomar distancia de las personas con las que trabajo?



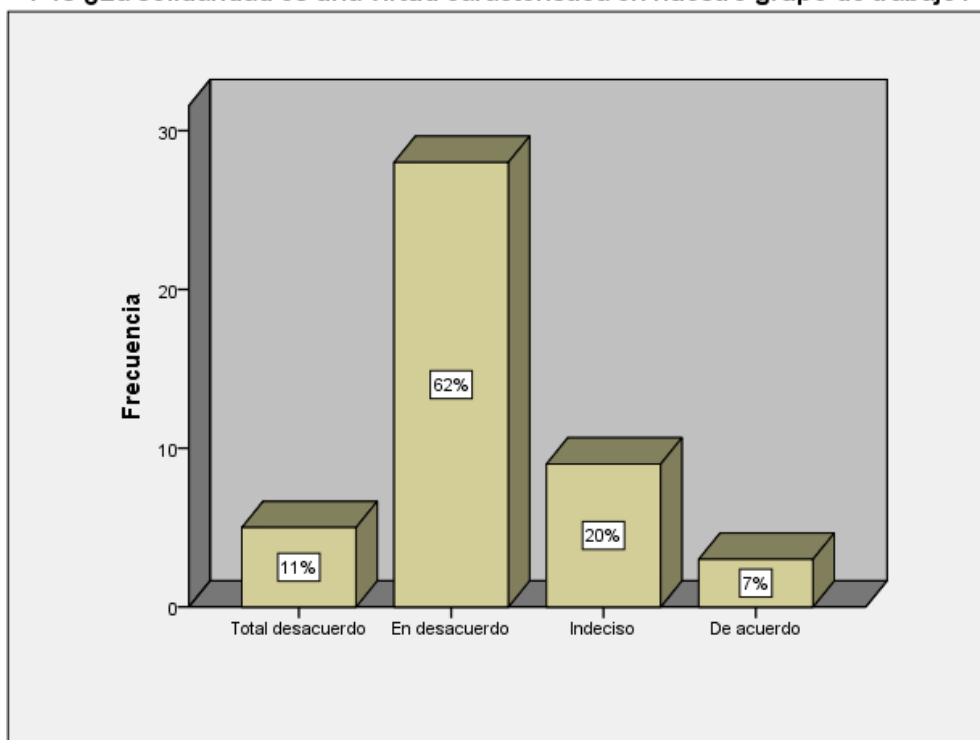
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 33% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 44% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 16% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 7% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

P18 ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	5	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	28	62,2	62,2	73,3
Indeciso	9	20,0	20,0	93,3
De acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P18 ¿La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo?

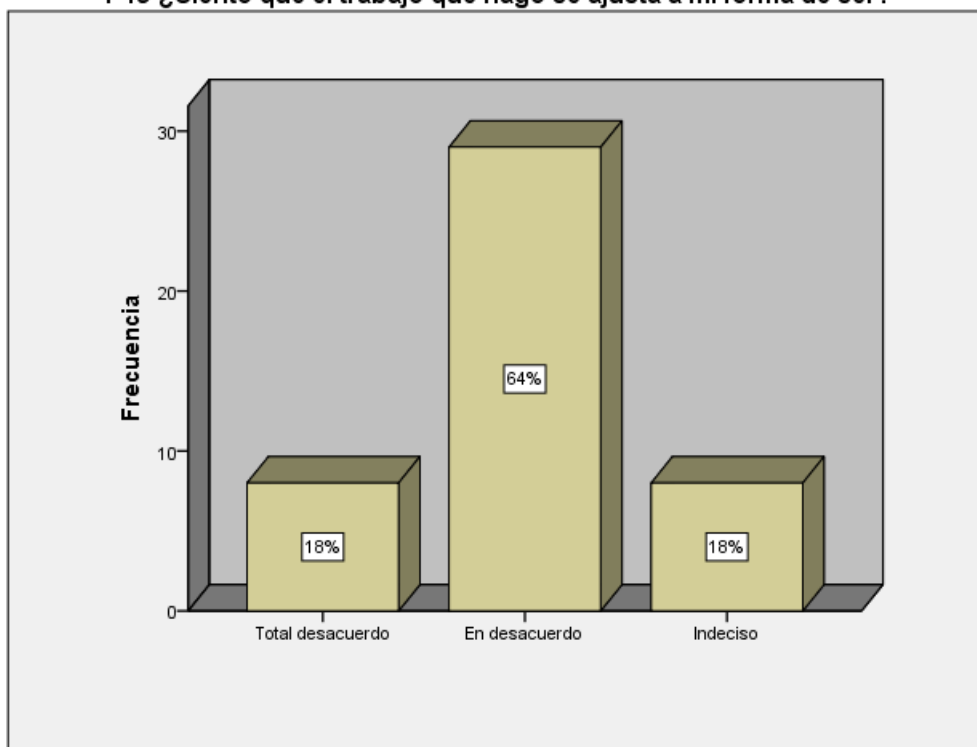


Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 62% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 11% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 20% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 7% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

DIMENSIÓN 5: Desarrollo Personal**P19 ¿Siento que el trabajo que hago se ajusta a mi forma de ser?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	8	17,8	17,8	17,8
En desacuerdo	29	64,4	64,4	82,2
Indeciso	8	17,8	17,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P19 ¿Siento que el trabajo que hago se ajusta a mi forma de ser?

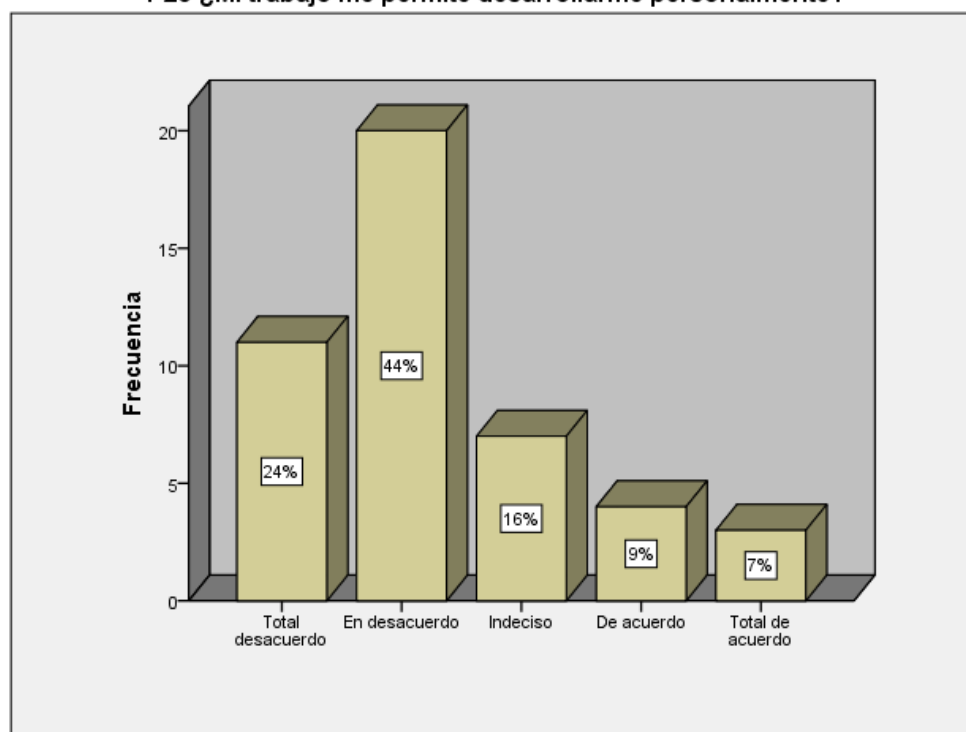
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 64% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 18% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 18% se mostró indeciso ante esta pregunta.

P20 ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	11	24,4	24,4	24,4
En desacuerdo	20	44,4	44,4	68,9
Indeciso	7	15,6	15,6	84,4
De acuerdo	4	8,9	8,9	93,3
Total de acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P20 ¿Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente?



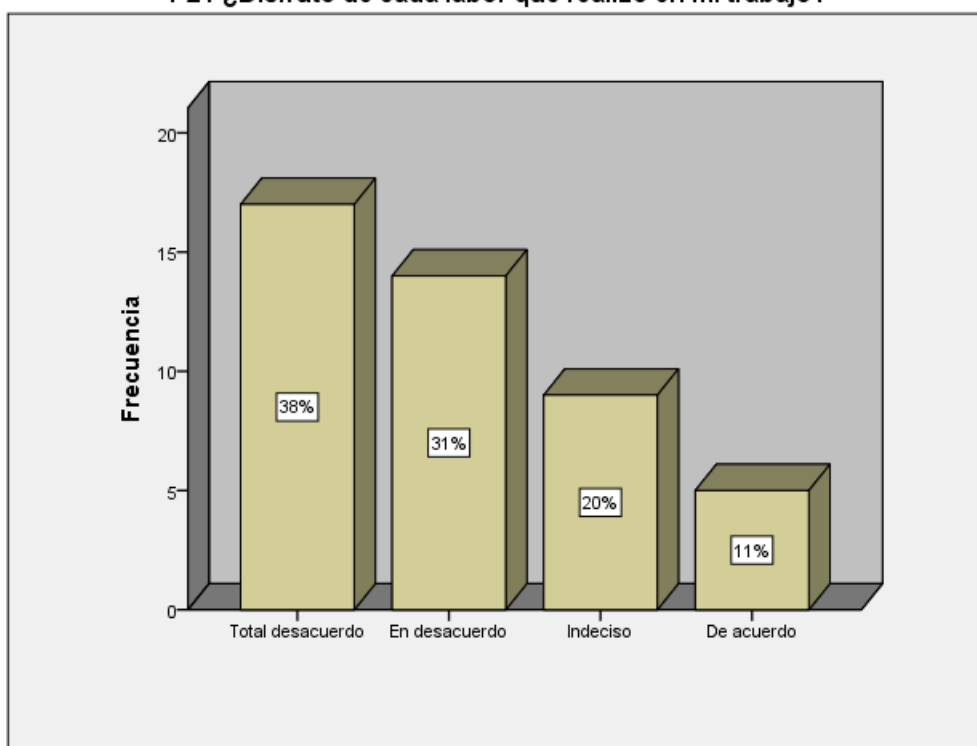
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 44% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 24% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 16% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 9% y un 7% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P21 ¿Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	17	37,8	37,8	37,8
En desacuerdo	14	31,1	31,1	68,9
Indeciso	9	20,0	20,0	88,9
De acuerdo	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P21 ¿Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo?



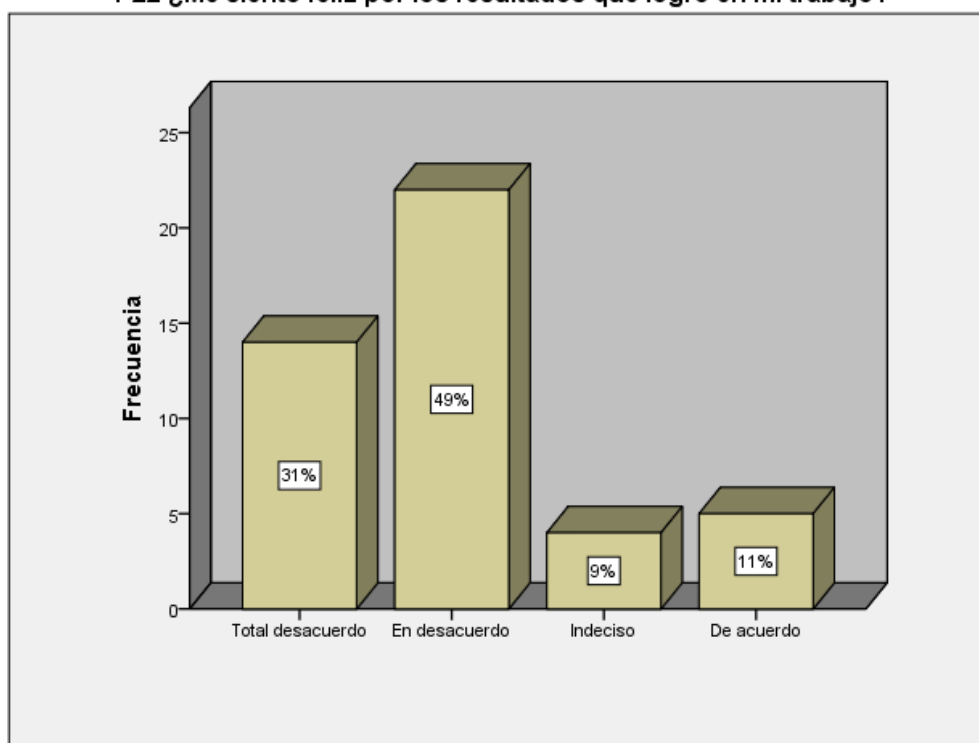
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 31% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 38% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 20% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 11% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

P22 ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	14	31,1	31,1	31,1
En desacuerdo	22	48,9	48,9	80,0
Indeciso	4	8,9	8,9	88,9
De acuerdo	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P22 ¿Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo?



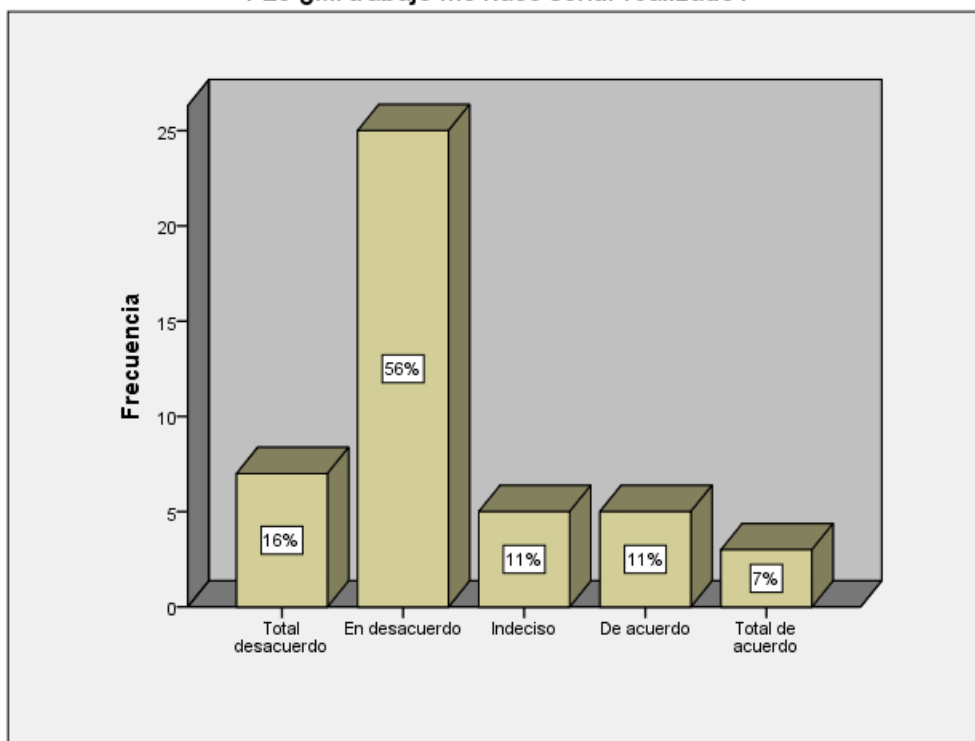
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 49% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 31% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 9% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 11% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

P23 ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	7	15,6	15,6	15,6
En desacuerdo	25	55,6	55,6	71,1
Indeciso	5	11,1	11,1	82,2
De acuerdo	5	11,1	11,1	93,3
Total de acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P23 ¿Mi trabajo me hace sentir realizado?



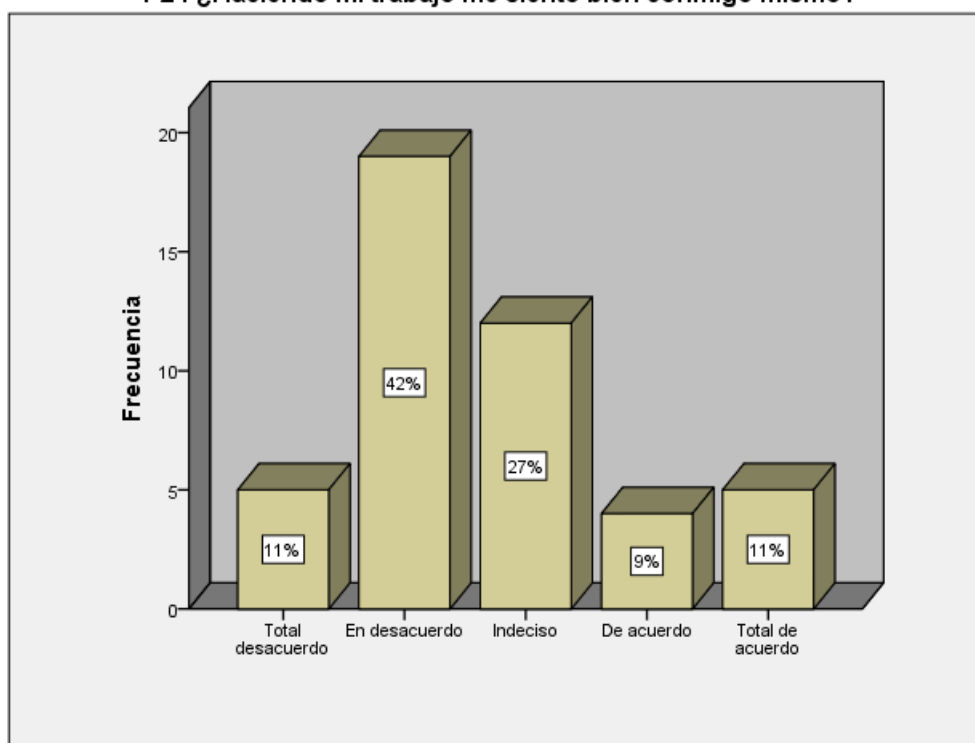
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 56% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 16% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 11% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 11% y un 7% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P24 ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	5	11,1	11,1	11,1
En desacuerdo	19	42,2	42,2	53,3
Indeciso	12	26,7	26,7	80,0
De acuerdo	4	8,9	8,9	88,9
Total de acuerdo	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P24 ¿Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo?

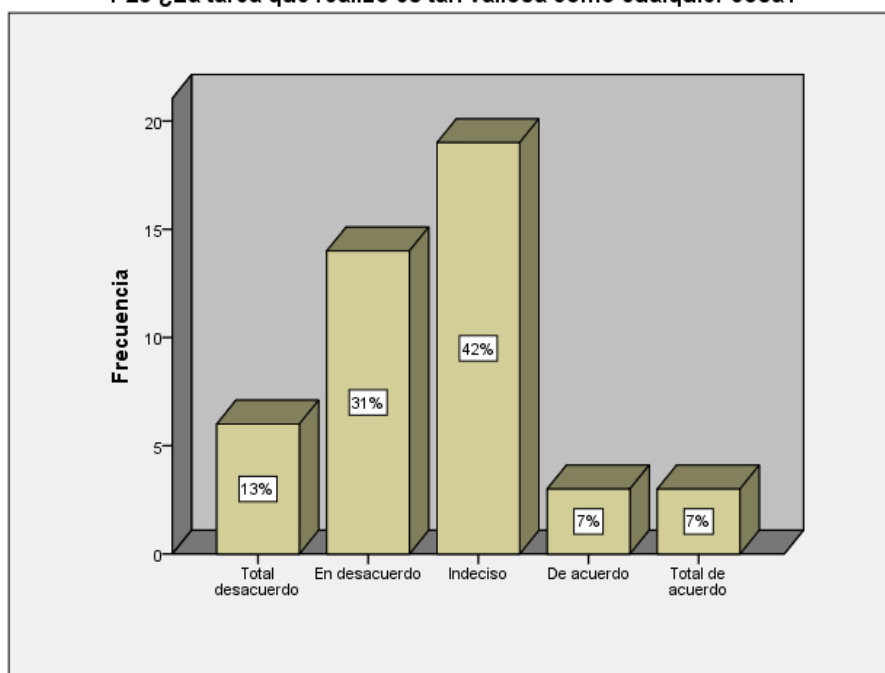


Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 42% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 11% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 27% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 9% y un 11% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

DIMENSIÓN 6: Desempeño de Tareas**P25 ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	6	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	14	31,1	31,1	44,4
Indeciso	19	42,2	42,2	86,7
De acuerdo	3	6,7	6,7	93,3
Total de acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P25 ¿La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier cosa?

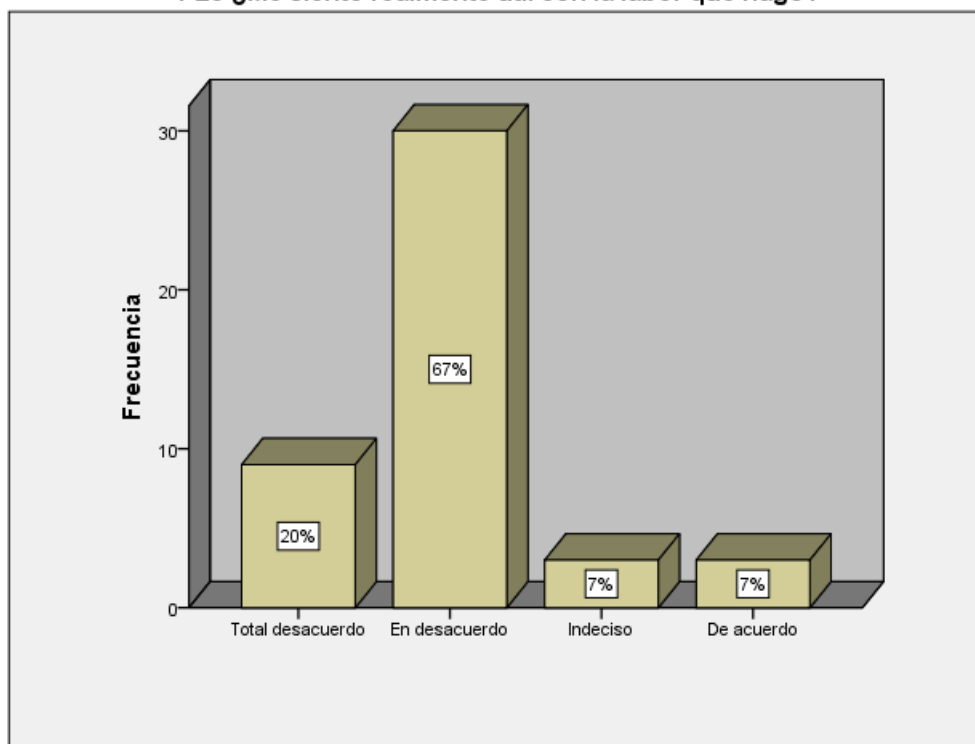
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 31% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 13% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 42% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 7% y un 7% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P26 ¿Me siento realmente útil con la labor que hago?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	9	20,0	20,0	20,0
En desacuerdo	30	66,7	66,7	86,7
Indeciso	3	6,7	6,7	93,3
De acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P26 ¿Me siento realmente útil con la labor que hago?



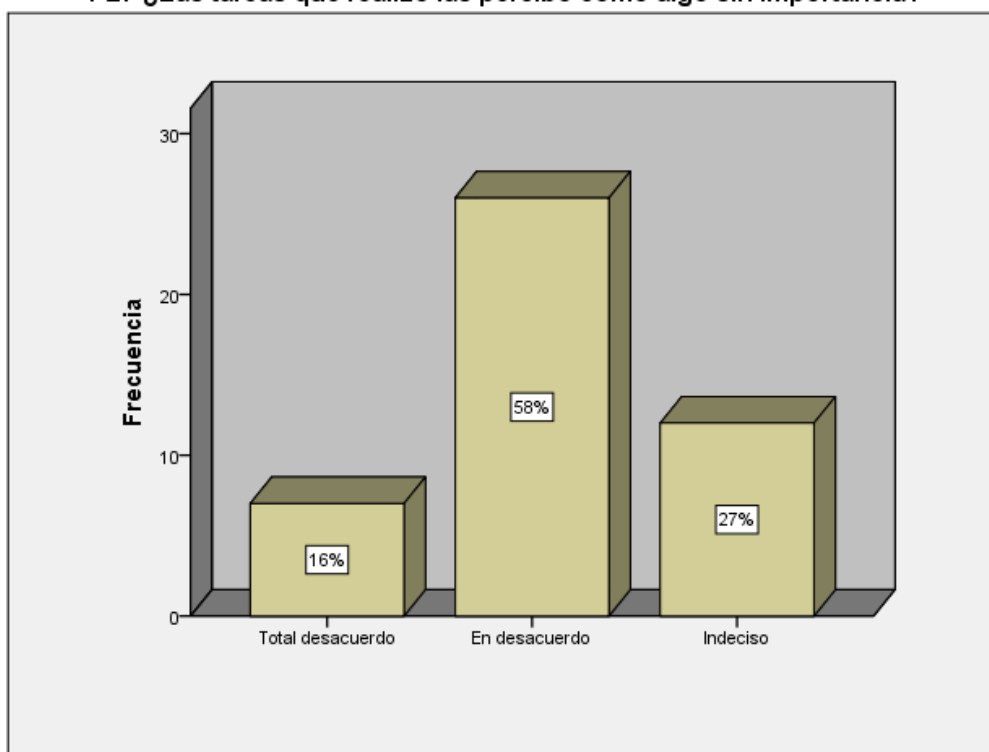
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 67% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 20% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 7% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 7% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

P27 ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	7	15,6	15,6	15,6
En desacuerdo	26	57,8	57,8	73,3
Indeciso	12	26,7	26,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P27 ¿Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia?



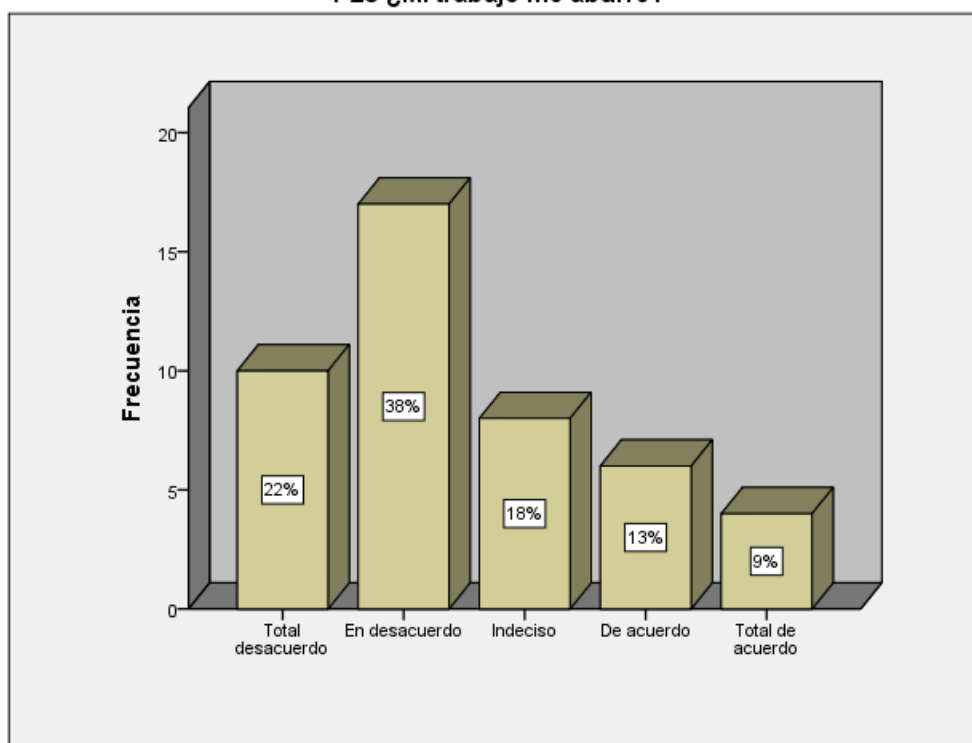
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 58% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 16% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 27% se mostró indeciso ante esta pregunta.

P28 ¿Mi trabajo me aburre?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	10	22,2	22,2	22,2
En desacuerdo	17	37,8	37,8	60,0
Indeciso	8	17,8	17,8	77,8
De acuerdo	6	13,3	13,3	91,1
Total de acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P28 ¿Mi trabajo me aburre?



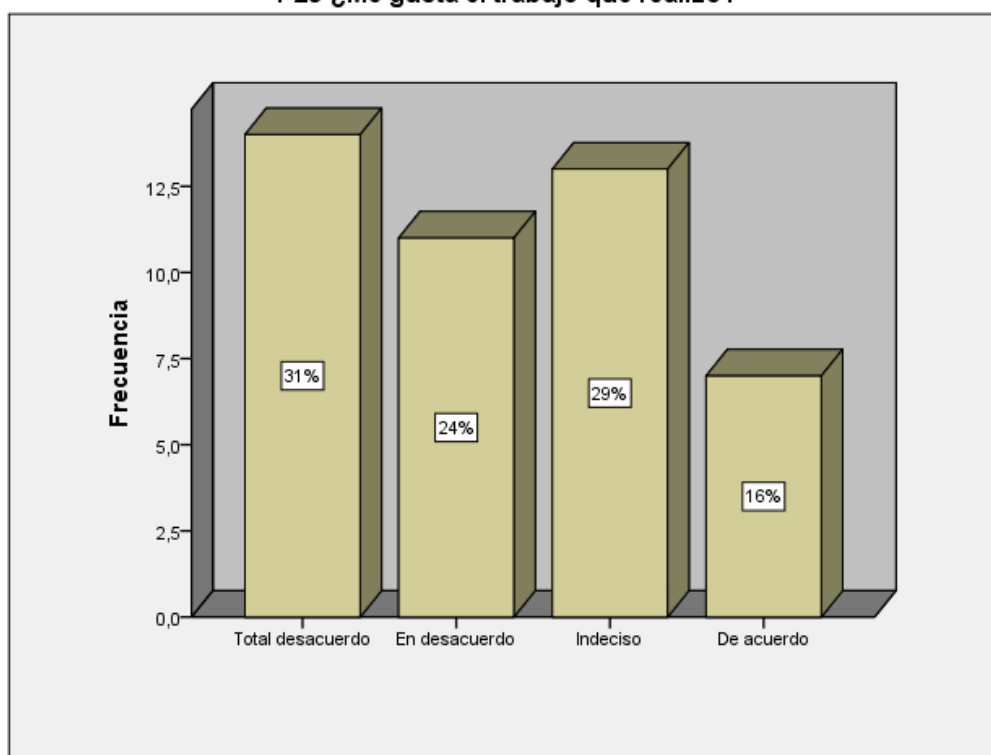
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 38% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 22% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 18% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 13% y un 9% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P29 ¿Me gusta el trabajo que realizo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	14	31,1	31,1	31,1
En desacuerdo	11	24,4	24,4	55,6
Indeciso	13	28,9	28,9	84,4
De acuerdo	7	15,6	15,6	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P29 ¿Me gusta el trabajo que realizo?



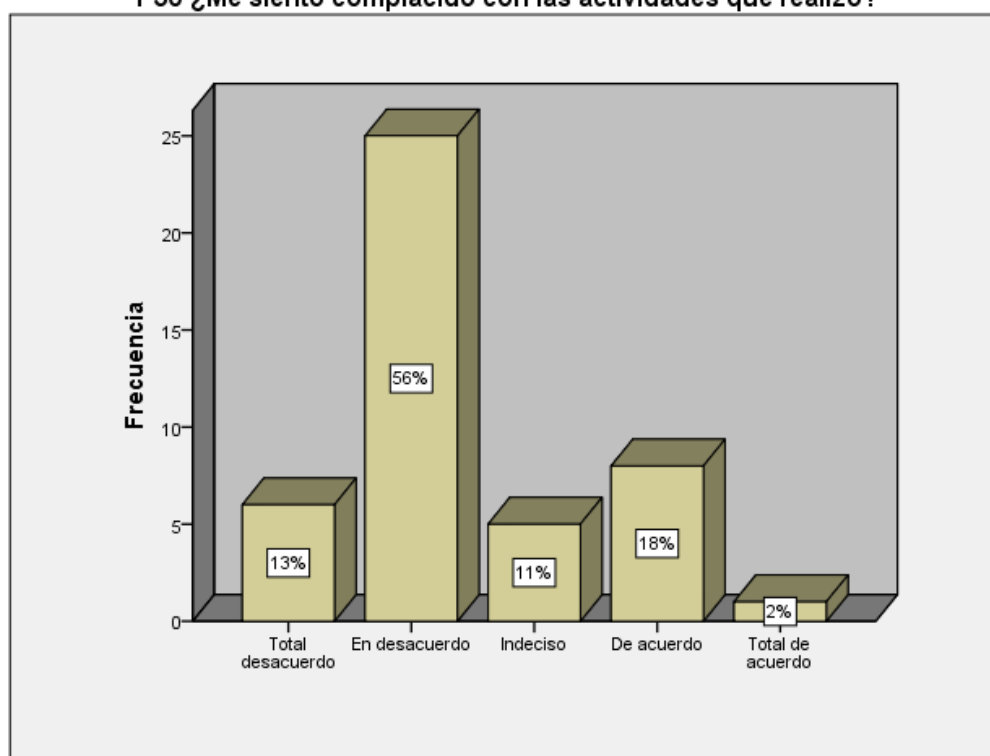
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 24% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 31% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 29% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 16% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

P30 ¿Me siento complacido con las actividades que realizo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	6	13,3	13,3	13,3
En desacuerdo	25	55,6	55,6	68,9
Indeciso	5	11,1	11,1	80,0
De acuerdo	8	17,8	17,8	97,8
Total de acuerdo	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P30 ¿Me siento complacido con las actividades que realizo?

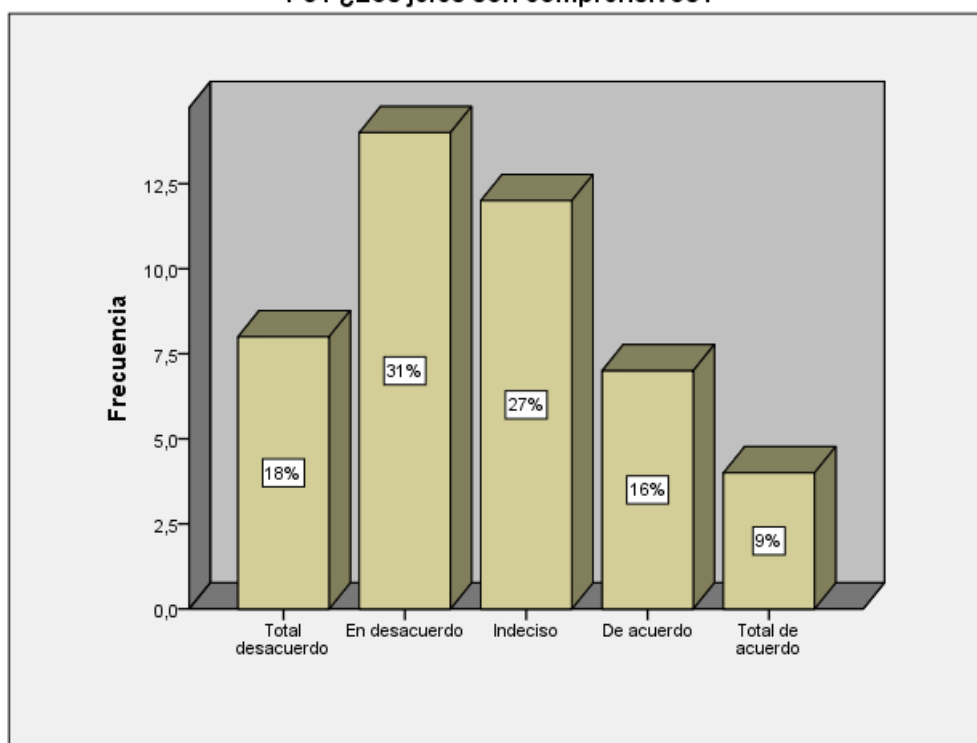


Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 56% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 13% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 11% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 2% manifestaron estar en total acuerdo al respecto.

DIMENSIÓN 7: Relación con la Autoridad**P31 ¿Los jefes son comprensivos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	8	17,8	17,8	17,8
En desacuerdo	14	31,1	31,1	48,9
Indeciso	12	26,7	26,7	75,6
De acuerdo	7	15,6	15,6	91,1
Total de acuerdo	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P31 ¿Los jefes son comprensivos?

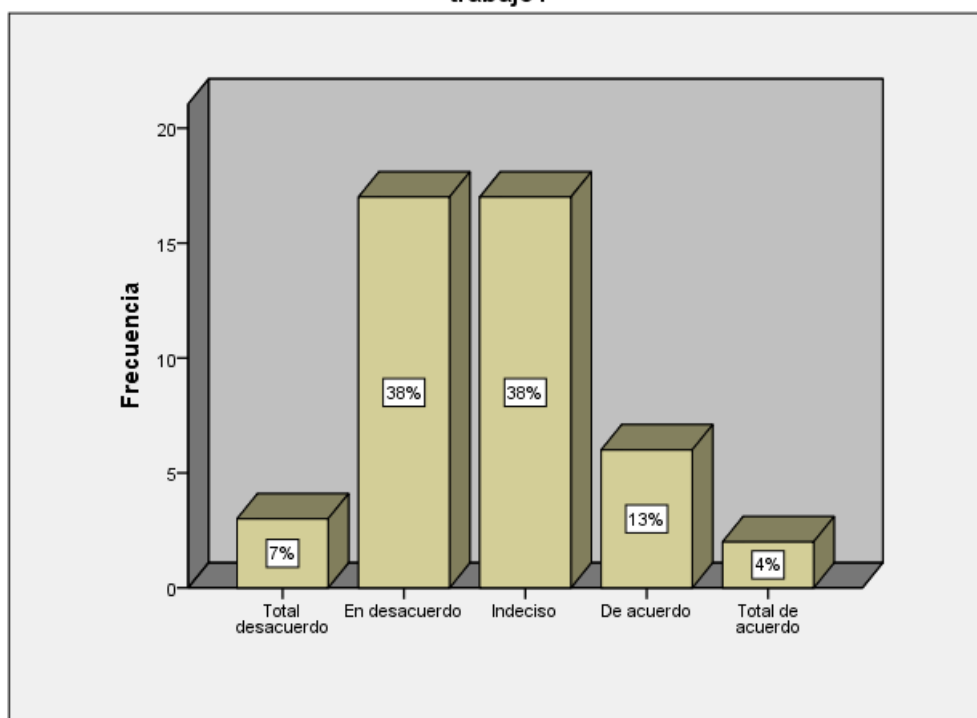
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 31% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 18% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 27% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 16% y un 9% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P32 ¿Es grata la disposición de mi(s) jefe (s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	3	6,7	6,7	6,7
En desacuerdo	17	37,8	37,8	44,4
Indeciso	17	37,8	37,8	82,2
De acuerdo	6	13,3	13,3	95,6
Total de acuerdo	2	4,4	4,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P32 ¿Es grata la disposición de mi(s) jefe (s) cuando les pido una alta sobre mi trabajo?



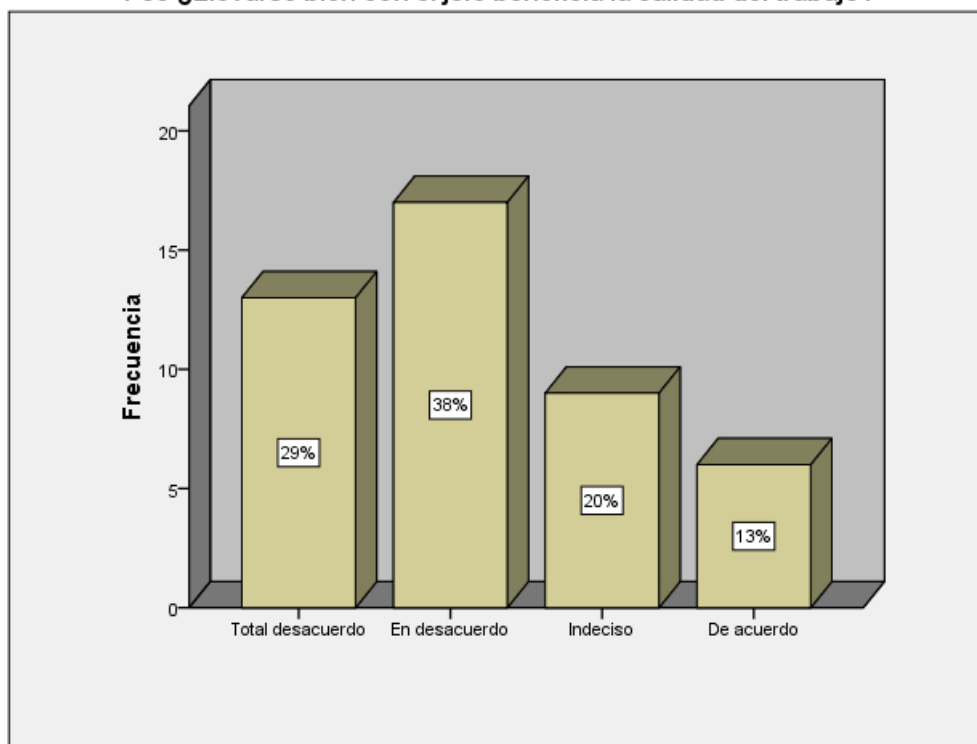
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 38% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 7% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 38% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 13% y un 4% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P33 ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	13	28,9	28,9	28,9
En desacuerdo	17	37,8	37,8	66,7
Indeciso	9	20,0	20,0	86,7
De acuerdo	6	13,3	13,3	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P33 ¿Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo?



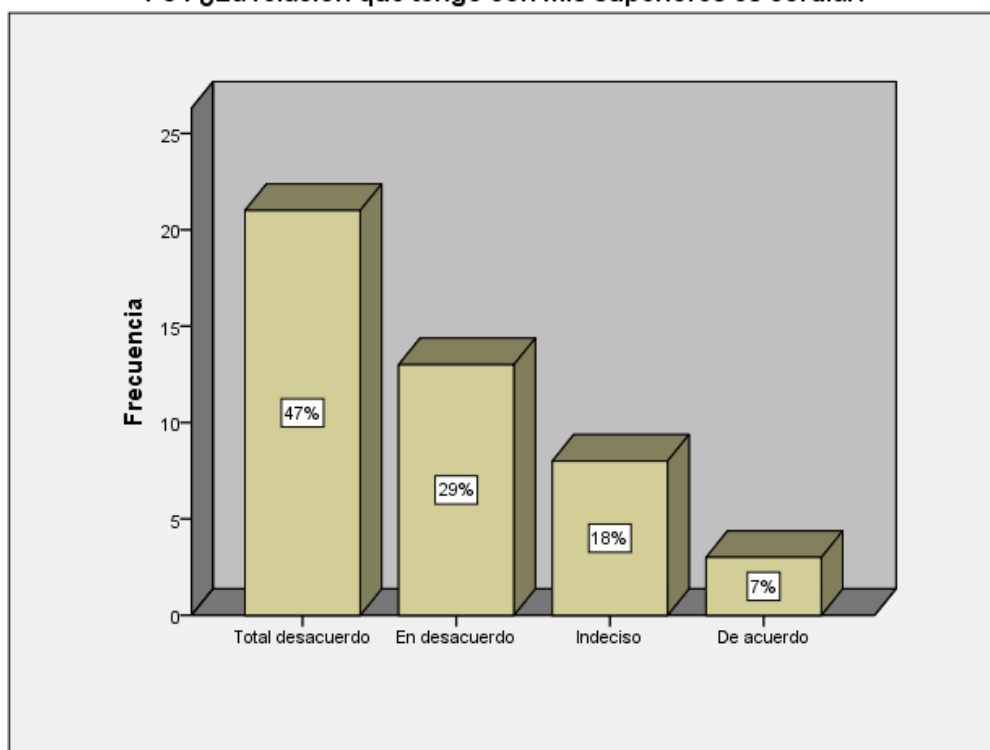
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 38% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 29% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 20% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 13% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

P34 ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	21	46,7	46,7	46,7
En desacuerdo	13	28,9	28,9	75,6
Indeciso	8	17,8	17,8	93,3
De acuerdo	3	6,7	6,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P34 ¿La relación que tengo con mis superiores es cordial?



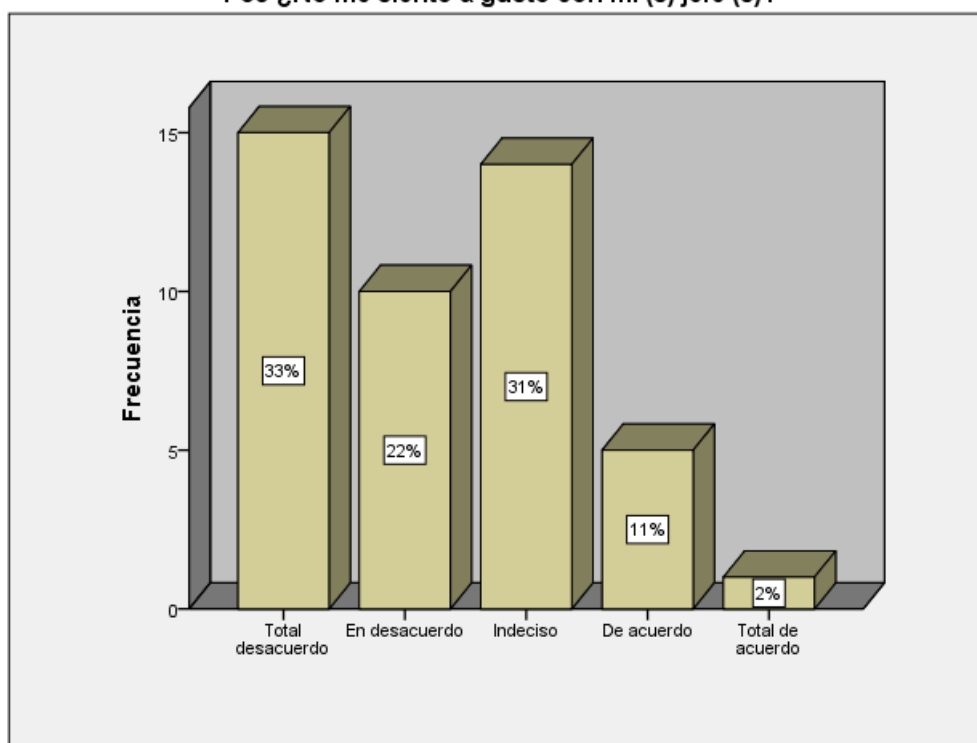
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 29% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 47% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 18% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 7% manifestaron estar de acuerdo al respecto.

P35 ¿No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	15	33,3	33,3	33,3
En desacuerdo	10	22,2	22,2	55,6
Indeciso	14	31,1	31,1	86,7
De acuerdo	5	11,1	11,1	97,8
Total de acuerdo	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P35 ¿No me siento a gusto con mi (s) jefe (s)?



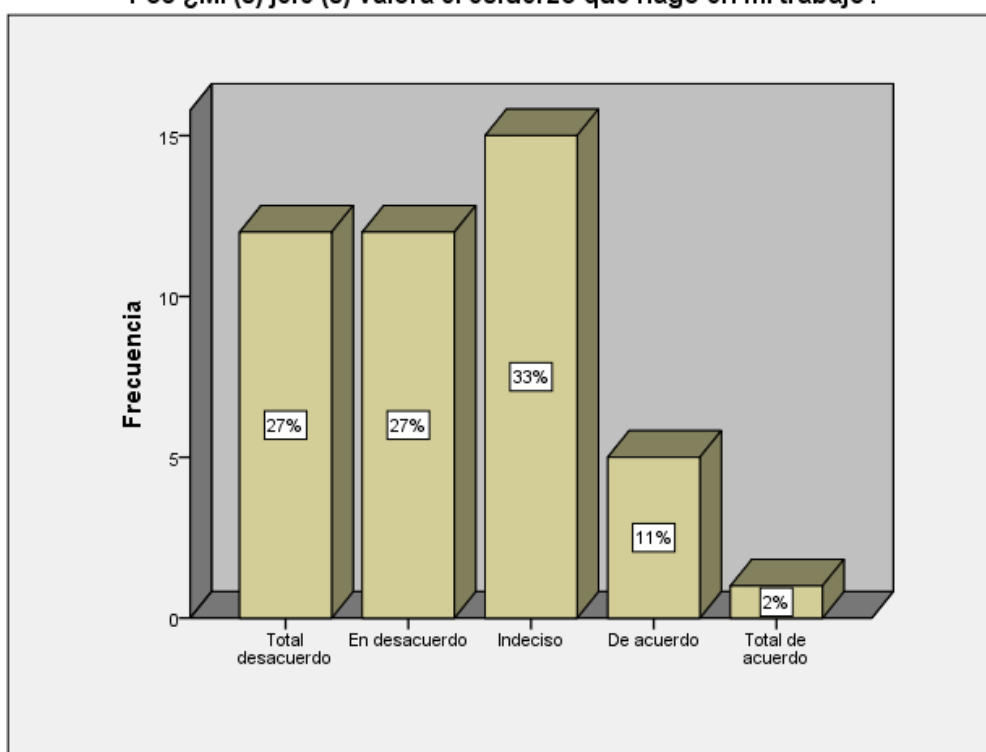
Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 22% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 33% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 31% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 11% y un 2% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.

P36 ¿Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Total desacuerdo	12	26,7	26,7	26,7
En desacuerdo	12	26,7	26,7	53,3
Indeciso	15	33,3	33,3	86,7
De acuerdo	5	11,1	11,1	97,8
Total de acuerdo	1	2,2	2,2	100,0
Total	45	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores

P36 ¿Mi (s) jefe (s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo?



Interpretación: Con respecto a la interrogante, un 27% de los trabajadores encuestados se mostraron en desacuerdo, junto a un 27% que de la misma manera estuvo en total desacuerdo al respecto. Sin embargo, un 33% se mostró indeciso ante esta pregunta. Por el contrario, un 11% y un 2% manifestaron estar de acuerdo y en total acuerdo al respecto.