

UNIVERSIDAD  
**CIENTÍFICA**  
DEL SUR

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS  
CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO SOSTENIBLE Y  
HOTELERÍA

“NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL Y COMPROMISO  
ORGANIZACIONAL DEL PERSONAL DE CONTACTO DE UN HOTEL  
5 ESTRELLAS CON GESTIÓN EN RSE EN EL DISTRITO DE  
MIRAFLORES.”

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA  
OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER EN TURISMO SOSTENIBLE Y HOTELERÍA

PRESENTADA POR:  
PATRICIA AUGUSTA DE LA CRUZ GUTIERREZ

ASESOR:  
MG. MARIA ELVIRA JACINTO

LIMA, PERÚ  
2020

**RESULTADO DEL INFORME FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO DE BACHILLER**

Fecha: 23/04/2020

Facultad Ciencias Humanas:

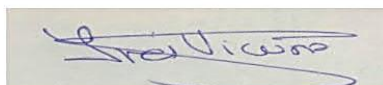
Carrera: Turismo Sostenible y Hotelería

Integrantes:

Código	Alumno	Correo Electrónico	Título Trabajo de Investigación	Teléfono	Notas Finales
180000059	Patricia Augusta de la Cruz Gutierrez	delacruzpatricia2@gmail.com	Nivel de Satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión en RSE en el distrito de Miraflores	987219898	14

Trabajos de Investigación evaluados por el profesor: Jacinto Castro, Maria Elvira

Atentamente



-----  
Mag. Inés Vicuña San Martín  
(Coordinador Académico)

## ÍNDICE GENERAL

I.	Resumen .....	4
II.	Abstract.....	5
III.	Introducción.....	5
IV.	MATERIALES Y MÉTODOS: .....	9
V.	RESULTADOS .....	12
VI.	DISCUSIONES .....	17
VII.	CONCLUSIONES.....	18
VIII.	BIBLIOGRAFÍA.....	21
	ANEXOS .....	25

**Nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión en RSE en el distrito de Miraflores.**

*Patricia Augusta De la Cruz Gutierrez*

*Universidad Científica del Sur*

**I. Resumen**

La satisfacción laboral que obtienen los trabajadores de un hotel, va relacionada con las motivaciones y capacitaciones que el hotel brinda para una mejor atención al servicio y compromiso con sus labores; siendo los trabajadores los únicos en contacto directo con los huéspedes quienes van a percibir la calidad del servicio. Asimismo; el área responsable de mantener ese vínculo es recursos humanos que emplean distintas estrategias y herramientas para la mejora continua de la empresa. La presente investigación tiene como finalidad medir la relación entre el nivel de satisfacción con el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel de 5 estrellas con un sistema de gestión con responsabilidad social. La investigación obedece al enfoque cuantitativo con un diseño descriptivo - correlacional, se tomó como población a los empleados del hotel, como método de recolección de información se utilizó la técnica de la encuesta con un instrumento que fue un cuestionario.

**Palabras clave:** Satisfacción laboral, compromiso organizacional, motivación laboral, Sector Hotelero, talento humano.

## **II. Abstract**

The job satisfaction obtained by hotel workers is related to the motivations and training that the hotel provides for a better service and commitment to their work; being the workers the only ones in direct contact with the guests who will perceive the quality of the service. Likewise; The area responsible for maintaining this link is human resources that employ different strategies and tools for the continuous improvement of the company. The objective of this research is to determine the relationship between the level of satisfaction with the organizational commitment of the contact staff of the Crowne Plaza Lima hotel in the district of Miraflores. The investigation obeys to the quantitative approach with a descriptive - correlational design, the hotel employees were taken as a population, the survey technique was used as a method of information collection.

**Key words:** Labor satisfaction, organizational commitment, work motivation, Hotel Sector, human talent.

## **III. Introducción**

En las últimas décadas el Turismo en el Perú ha tenido un importante crecimiento en el mercado nacional, junto con la coordinación y el trabajo mutuo del sector Hotelero, siendo una de las principales industrias en generar economía al país en comparación con otros sectores. “Con la llegada de hoteles de cadenas internacionales, los hoteles que han estado establecidos por décadas en el país, se vieron obligados a adaptarse e implementar nuevos cambios, desde lo tangible, hasta lo intangible” (Díaz, 2017). Toda actividad turística que realice un turista va requerir de un servicio de hospedaje y este debe mantenerse y adaptarse a las necesidades de los turistas y cubrir todas sus expectativas.

Las grandes empresas ya no solo buscan motivar a sus colaboradores económicamente sino emplean distintas herramientas para mejorar su productividad en el trabajo, así lo mencionan Vásquez, López y Sánchez (2007). Las empresas hoteleras están comenzando a comprender que los empleados no se retienen únicamente por el salario, sino que ahora están implementando actividades motivadoras para enriquecer sus labores y obtener resultados favorables.

“El personal uniformado, el trato cordial y amable, el espíritu y la calidad de servicio, el óptimo estado y funcionamiento de las instalaciones, son algunas de las variables que intervienen en la percepción de una imagen positiva” Citrullo (2010). Toda imagen que el colaborador muestre se verá reflejado en el trato que el huésped reciba, siendo los primeros quienes tienen un contacto más directo con los huéspedes.

Asimismo, Citrullo (2010) nos menciona estrategias precisas que deben emplear las empresas: “Fomentar la cooperación, el profesionalismo y el trabajo en equipo, motivando al personal para lograr los objetivos previstos y optimización del servicio, como así también la fluidez de la comunicación entre los distintos departamentos y niveles jerárquicos”.

Con mención a lo último es por esta razón, que las empresas deben prestar total atención a sus colaboradores, involucrándolos en las actividades y sugerencias que se requiera; asimismo todas las áreas deben trabajar de la mano y brindarles las herramientas necesarias para su óptimo desempeño a los trabajadores, con el fin que puedan desarrollarse y crecer profesionalmente dentro y fuera de la empresa.

La motivación en el trabajo siempre ha sido un tema importante para mantener a los empleados comprometidos con su labor; asimismo uno de los principales problemas dentro de una organización, ya que la falta de motivación provoca que el personal no se esfuerce ni

esmere por hacer un buen trabajo y esto también repercute en la atención que le den al cliente final.

En cuanto a la conceptualización de la satisfacción laboral Palma (citado por Martínez, 2014)

Define la satisfacción laboral como:

La actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos. (p.26).

Asimismo, postula 7 factores que explican la satisfacción laboral. En la presente investigación se tomaron 4 factores para evaluar al personal del Hotel.

**“Factor I. Condiciones Físicas y/o Materiales:** son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve la labor cotidiana de trabajo y se constituye como facilitador de la misma” (Guzmán, 2018, p.35).

**“Factor II. Beneficios Laborales y/o Remunerativos:** es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por la labor que se realiza” (Guzmán, 2018, p.35).

**“Factor III. Desarrollo Personal:** es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas para su autorrealización” (Guzmán, 2018, p.36).

**“Factor IV. Relación con la Autoridad:** es la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respeto a sus actividades cotidianas” (Guzmán, 2018, p.36).

Mientras que el compromiso organizacional es definido por Davis y Newstrom (citado por Gonzales, 2014) “como el grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella” (p.193). Es decir que existe un vínculo y compromiso por parte del trabajador en generar lazos positivos hacia la organización donde pertenece.

Asimismo, para Baker & Baker (citado en González, 2011).

La diferencia entre satisfacción laboral y compromiso organizativo es que éste último es un constructo más global, reflejando una respuesta afectiva general a la organización como un todo, mientras que la satisfacción está intrínsecamente ligada a un puesto de trabajo y a ciertos aspectos laborales (p.6).

Es muy importante conocer que en los últimos tiempos las organizaciones van renovando y capacitando su área de recursos humanos para darles los mejores beneficios a sus colaboradores; tanto es así que algunos hoteles de cadenas internacionales emplean el termino cliente interno para referirse a sus trabajadores siendo una percepción de ver al empleado como un factor humano.

Por otro lado, Arciniega (citado por Córdoba, 2014) comenta que “durante años ha prevalecido en la mente de muchos directores y gerentes el paradigma de que un colaborador satisfecho es un empleado productivo” (p.16). Además, de acuerdo con Arciniega existen tres tipos de dimensiones del compromiso organizacional.

Componente afectivo: refleja el apego emocional, la identificación e implicación con la organización.



Componente continuo: se refiere al reconocimiento de los costos asociados con dejar la organización, revela el apego de carácter material que el colaborador tiene con la empresa.

Componente normativo: revela los sentimientos de obligación del colaborador de pertenecer en la empresa (p.18).

El objetivo de este artículo es determinar la relación en función a los resultados de un estudio sobre el nivel de satisfacción laboral con el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión en rse en el distrito de Miraflores; evaluar la situación de los empleados en su propio entorno de trabajo. Para emplear reglas organizacionales dentro del área de recursos humanos, que implique tener a sus colaboradores más motivados y comprometidos con sus roles que desarrollan dentro de la institución donde la ejercen.

#### **IV. MATERIALES Y MÉTODOS:**

El presente artículo presenta un enfoque cuantitativo, porque busca medir las variables con métodos estadísticos, todo ello se realiza dentro de un contexto determinado, tal como lo menciona Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. donde señala que: “Usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías.” (2010, pág. 4).

El diseño de la investigación planteada es descriptiva - correlacional; Para Joan Miró (1944); “El objetivo de la investigación descriptiva consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas” (p. 37). Asimismo, Para Hernández “La utilidad

y el propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se puede comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas”

En el estudio se buscó analizar la relación que presentaban las variables: satisfacción laboral y compromiso organizacional, por ello, se expresa que el alcance del estudio es correlacional, ya que como lo expresan Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P (2010): “Los estudios correlacionales, al evaluar el grado de asociación entre dos o más variables, miden cada una de ellas (presuntamente relacionadas) y después, cuantifican y analizan la vinculación” (p.81).

En cuanto a la población, está constituida por los trabajadores de ambos sexos del hotel Crowne Plaza, la muestra conto con 40 trabajadores del turno mañana y tarde al cual se les aplicó un cuestionario de 26 preguntas, como criterio de exclusión se tiene en cuenta aquellos trabajadores que no deseen participar.

La técnica de recolección de información que se utilizó en el presente estudio fue la encuesta, la cual a través del instrumento de recolección que es el cuestionario de preguntas se realizó la recolección de datos cuantificables que con el apoyo de software estadístico SPSS v. 25 que permitieron analizar y comprender de mejor forma la información recolectada.

### **Confiabilidad**

Se aplica en las investigaciones correlacionales y en otro tipo de investigaciones tomando varios valores de escalas. Asimismo, para “una prueba se refiere a la consistencia de las calificaciones obtenidas por las mismas personas en ocasiones diferentes o con diferentes conjuntos de reactivos equivalentes” (Reidl, 2013).

Para interpretar el “Alfa de Cronbach, cuyo calculo emplea el promedio de todas las correlaciones existentes entre los ítems del instrumento que tributan al concepto latente que se pretende medir” (Barraza, 2007, p.8). Y está señalada por los siguientes valores:

**Tabla 1**

*Valores de alfa de Cronbach con interpretación*

Valor alfa de Cronbach	Interpretación
-1.00 a 0.00	No es confiable
0.01 a 0.49	Baja confiabilidad
0.50 a 0.75	Moderada confiabilidad
0.76 a 0.89	Fuerte confiabilidad
0.90 a 1.00	Alta confiabilidad

Nivel de confiabilidad estará dada por los valores mencionados en, Hogan (2004).

**Tabla 2**

*Valor de alfa de Cronbach para la validez interna del instrumento aplicado en el estudio(N=40)*

<b>ESTADÍSTICAS DE FIABILIDAD</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	Nro de elementos
,814	,859	26

De la tabla 2, se aplicó el criterio a una muestra piloto de 40 trabajadores, obteniéndose un alfa de Cronbach de 0.814 (basado en 26 preguntas, se retiró la pregunta 19), el cual brinda una fuerte confiabilidad.

## V. RESULTADOS

Después de haber realizado el estudio de campo se obtuvieron los siguientes resultados respecto a las características de los trabajadores y finalmente la relación entre el nivel de satisfacción y el compromiso organizacional de los trabajadores de un hotel de gestión con responsabilidad social.

**Tabla 3**

*Nivel de satisfacción laboral por dimensiones (N=40).*

Nivel de Satisfacción laboral	Desarrollo personal	Condiciones de trabajo	Reconocimiento personal y/o social	Beneficios económicos y/o remunerativos
Alto	95%	67.5%	92.5%	37.5%
Medio	5%	32.5%	7.5%	62.5%
Bajo	0%	0%	0.0%	0%
Total	100%	100%	100%	100%

En la tabla 3, se observa una predominancia de nivel alto en las dimensiones del desarrollo personal y el reconocimiento personal y/o social que oscilan entre 95% y 92.5%; asimismo, en las dimensiones de condiciones de trabajo y beneficios económicos presentan niveles entre alto y medio, siendo sus porcentajes de 67.5% y 37.5% como nivel alto y 32.5% y 62.5% como nivel medio.

**Tabla 4**

*Nivel de compromiso organizacional por dimensiones (N=40).*

Nivel de Compromiso Organizacional	Componente afectivo	Componente continuo	Componente normativo
Alto	82.5%	10%	65.0%
Medio	17.5%	90%	35.5%
Bajo	0.0%	0%	0.0%
Total	100.0%	100%	100.0%

En la tabla 4, se tiene que los trabajadores del hotel presentan un nivel alto del componente afectivo con un 82.5% seguido del componente normativo con un 65%; por otro lado, la dimensión del componente continuo se tiene un nivel medio del 90%.

**Tabla 5**

*Evaluación por niveles de satisfacción laboral y compromiso organizacional (N=40)*

VARIABLES		
NIVEL	SATISFACCIÓN LABORAL	COMPROMISO ORGANIZACIONAL
<b>ALTO</b>	92.5%	75%
<b>MEDIO</b>	7.5%	25%
<b>BAJO</b>	0.0%	0%
<b>TOTAL</b>	100%	100%

En la tabla 5, se observa que el compromiso organizacional, muestra un nivel alto de 75%, los trabajadores presentan una satisfacción laboral alta de 92.5%, por otro lado, el compromiso organizacional en un nivel medio, el 7.5% de los trabajadores presenta una satisfacción laboral medio.

**Tabla 6**

*Nivel de satisfacción laboral según las edades del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión en RSE en el distrito de Miraflores de Lima. 2019*

		NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL		
		ALTO	MEDIO	TOTAL
<b>EDAD</b>	De 20 a 25 años	32.5%	7.5%	40.0%
	De 26 a 30 años	35.0%		35.0%
	De 31 a 35 años	17.5%		17.5%
	De 36 a 40 años	7.5%		7.5%
	Total	92.5%	7.5%	100.0%

En la tabla 6, se percibe que los trabajadores de las edades entre 26 a 30 años presentan una satisfacción laboral alta de 32.5%, por otro lado, los trabajadores que oscilan entre las edades de 20 a 25 años presentan una satisfacción laboral alto medio con 32.5% y 7.5%.

**Tabla 7**

*Nivel de Satisfacción laboral según sexo del área del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión en RSE en el distrito de Miraflores de Lima. 2019*

		NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL		
		ALTO	MEDIO	TOTAL
SEXO	Femenino	32.5%	5.0%	37.5%
	Masculino	60.0%	2.5%	62.5%
	Total	92.5%	7.5%	100.0%

En la tabla 7, se tiene que los trabajadores del sexo masculino del Hotel perciben un nivel alto de satisfacción laboral con un 60% en comparación con las trabajadoras del sexo femenino con un 32.5%. El 92.5% de los empleados perciben un nivel alto de satisfacción laboral.

**Tabla 8**

*Tabla cruzada de Nivel de satisfacción laboral y compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión en RSE en el distrito de Miraflores de Lima 2019. (N=40)*

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL		NIVEL DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL		
		NIVEL	ALTO	MEDIO
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	Alto	72.5%	20.0%	92.5%
	Medio	2.5%	5.0%	7.5%
	Total	75.0%	25.0%	100%

En la tabla 8, se observa que el compromiso organizacional, indica un nivel alto de 72.5%, los trabajadores presentan una satisfacción laboral alta; por otro lado, el compromiso organizacional en un nivel medio, el 20% de los trabajadores presenta una satisfacción laboral alta.

**Tabla 9**

*Relación de las variables nivel de satisfacción y compromiso organizacional mediante rho de Spearman (N=40).*

Variables	Rho de Spearman	Sig
Nivel de satisfacción laboral	0.512	0.001
Compromiso Organizacional		

\*P<0.05

En la tabla 9, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman ( $r=0.512$ ) indica que hay correlación moderada directa, además el sig. Indica que la correlación es significativa a un nivel de significancia del 0.01 (prueba bilateral).

### Tabla 10

*Rho de Spearman para Correlaciones entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión desarrollo personal.*

VARIABLES	Rho de Spearman	Sig.
Compromiso Organizacional	0.509	0.001
Desarrollo personal		

\* $P < 0.05$

En la tabla 10, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman ( $r=0.509$ ) indica que hay correlación moderada directa, además el sig. Indica que la correlación es significativa a un nivel de significancia del 0.01 (prueba bilateral).

### Tabla 11

*Rho de Spearman para Correlaciones entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión Condiciones de trabajo.*

VARIABLES	Rho de Spearman	Sig.
Compromiso Organizacional	0.633	0.001
Condiciones de trabajo		

\* $P < 0.05$

En la tabla 11, se percibe que el coeficiente de correlación de Spearman ( $r=0.633$ ) indica que hay correlación moderada directa, además el sig. Indica que la correlación es significativa a un nivel de significancia del 0.01 (prueba bilateral).

**Tabla 12**

*Rho de Spearman para Correlaciones entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión Reconocimiento personal y/o social.*

Variables	Rho de Spearman	Sig
Compromiso Organizacional Reconocimiento personal y/o social	0.520	0.001

\*P<0.05

En la tabla 12, se observa que el coeficiente de correlación de Spearman ( $r=0.520$ ) indica que hay correlación moderada directa, además el sig. Indica que la correlación es significativa a un nivel de significancia del 0.01 (prueba bilateral).

**Tabla 13**

*Rho de Spearman para Correlaciones entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión Beneficios económicos y/o remunerativos.*

\*P<0.05

Variables	Rho de Spearman	Sig
Compromiso Organizacional Beneficios económicos y/o remunerativos	0.518	0.001

\*P<0.05

En la tabla 13, se distingue que el coeficiente de correlación de Spearman ( $r=0.518$ ) indica que hay correlación moderada directa, además el sig. Indica que la correlación es significativa a un nivel de significancia del 0.01 (prueba bilateral).



## **VI. DISCUSIONES**

En el presente trabajo de investigación se demostró que en la tabla 4, el compromiso organizacional muestra un nivel alto del 75%, los trabajadores presentan una satisfacción laboral alta de 92.5%, por otro lado, el compromiso organizacional en un nivel medio, el 7.5% de los trabajadores presenta una satisfacción laboral medio; es decir, que más del promedio de los trabajadores encuestados perciben una satisfacción laboral alta. Esto coincide con Morán (2015), en su investigación “Clima organizacional para el personal de un hotel ubicado en Santa Cruz río hondo del departamento de Zacapa”. Donde los resultados de su investigación califican la satisfacción laboral muy favorable ya que se encuentran en un 69.62%; por lo que se refleja que los colaboradores se sienten satisfechos con su trabajo, y el hotel cubre todas sus expectativas y necesidades básicas.

En lo que se refiere al compromiso organizacional los resultados que se obtuvieron se observa en la tabla 7, donde el compromiso organizacional, muestra un nivel alto de 72.5%, los trabajadores presentan una satisfacción laboral alta; por otro lado, el compromiso organizacional en un nivel medio, el 20% de los trabajadores presenta una satisfacción laboral alta; esto se interpreta que más del promedio de los encuestados se encuentran totalmente comprometidos o lo están medianamente con su lugar de trabajo lo cual sería muy favorable; tal como lo menciona Hurtado & Eguia (2018) en su investigación “Clima y compromiso organizacional, en la entidad hotelera Chaski Hotel de la ciudad del Cusco, 2017”. El resultado global del análisis del clima organizacional considerando todas las dimensiones de estudio fue positivo con un 73.4% de la población que estuvo de acuerdo y totalmente de acuerdo en que el clima organizacional en el Chaski Hotel es adecuado.

Asimismo; Gonzáles (2018) menciona en su trabajo de investigación “Análisis de los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral en los hoteles: apart hotel, colon y perla verde de esmeraldas”. Se puede observar que por el trabajo realizado el 50% de los encuestados se encuentran satisfecho, el 39% muy satisfecho, y el 11% medianamente satisfecho, evidenciándose por lo tanto la satisfacción laboral en la mayoría de los casos. La mitad de los encuestados, siendo un total de 38, se sienten satisfechos con el trabajo que realizan. En la presente investigación, en la tabla 6, se tiene que los trabajadores del sexo masculino del Hotel perciben un nivel alto de satisfacción laboral con un 60% en comparación de las trabajadoras del sexo femenino con un 32.5%. El 92.5% del total de los empleados perciben un nivel alto de satisfacción laboral en su lugar de trabajo.

## **VII. CONCLUSIONES**

Mediante el desarrollo de la investigación sobre los factores que intervienen en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- Si existe una relación directa entre las variables del nivel de satisfacción laboral y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel de 5 estrellas con gestión en RSE en el distrito de Miraflores. dado que se obtuvo como resultado con el estadístico Rho de Spearman de 0.512 mostrando una correlación directa entre las variables estudiadas. En definitiva, ambas variables constituyen factores esenciales en la línea de éxito de las organizaciones hoteleras.

- Existe una relación directa entre la variable Compromiso organizacional y la dimensión del desarrollo personal; ello quiere decir que los empleados manifiestan que, si encuentran desarrollo personal dentro de la organización, por ende, hay un mayor compromiso organizacional de parte de ellos hacia la empresa; logrando desempeñarse de manera eficiente y cumpliendo sus funciones, procedimientos y objetivos a cumplir; siendo así que la organización les facilita las oportunidades para crecer profesionalmente.
- Si se encuentra una relación directa entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión de condiciones de trabajo; ellos consideran que trabajan en un ambiente agradable y confortable, con buena infraestructura , donde la distribución física del lugar de trabajo les permite el desempeño y la realización de sus labores y que, a su vez, éstas están equipadas con lo necesario para realizar su trabajo de la manera más eficiente, por ello si se percibe una infraestructura adecuada y los trabajadores pueden contar con todos los elementos necesarios para realizar sus labores, siendo así que estarán satisfechos y cómodos en su lugar de trabajo.
- Si existe una relación directa entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión de reconocimiento personal y/o social; siendo así que cuentan con el apoyo necesario de parte de sus compañeros y superiores, asimismo su jefe crea un buen clima laboral de confianza manejando el respeto mutuo. Asimismo, hoy por hoy las grandes empresas emplean una comunicación horizontal entre todas las áreas de la organización ello permitirá que los empleados se sientan valorados y apreciados.

- Si existe una relación directa entre la variable Compromiso Organizacional y la dimensión de beneficios económicos y/o remunerativos, siendo los trabajadores con más años dentro de la organización quienes perciben que su sueldo cubre sus expectativas económicas, consideran que su pago va acorde a sus funciones y les ofrecen posibilidades de ascenso a los colaboradores que lo merecen.
- A partir de estos resultados procesados, dirigidos a medir la variable nivel satisfacción laboral de los empleados que tienen un contacto más directo con el huésped en el trabajo, se concluye que la mayoría de los empleados según esta investigación mostraron estar satisfechos de manera positiva con un 92.5% dentro de su área de trabajo; siendo el 7.5% como nivel medio; además es importante mencionar que este Hotel trabaja con Responsabilidad Social.
- El nivel de compromiso organizacional de los trabajadores dentro de su lugar de trabajo es alto (75%). Los trabajadores del hotel se identificaron con los tipos de compromiso de la siguiente manera: afectivo 82.5%, continuidad 10% y normativo 65%. Siendo el compromiso afectivo con el que más se identifican los encuestados.

## VIII. BIBLIOGRAFÍA

1. Abanto, S. (2017). Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego.
2. Alva, J., & Domínguez, L. (2013). Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores de la universidad san pedro de Chimbote, 2013. Recuperado de [https://www.researchgate.net/publication/329167027\\_Clima\\_organizacional\\_y\\_satisfaccion\\_laboral\\_en\\_los\\_trabajadores\\_de\\_la\\_Universidad\\_San\\_Pedro\\_de\\_Chimbote\\_2013](https://www.researchgate.net/publication/329167027_Clima_organizacional_y_satisfaccion_laboral_en_los_trabajadores_de_la_Universidad_San_Pedro_de_Chimbote_2013)
3. Barquero, M. (2003). La ética en el sector del alojamiento turístico como fuente de ventaja competitiva. Septiembre 30, 2018. Asociación de Antropólogos Iberoamericanos, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=62310309>
4. Barraza, A. (2007). Apuntes sobre metodología de la investigación. Recuperado de [file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ComoValorarUnCoeficienteDeConfabilidad-2292993%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-ComoValorarUnCoeficienteDeConfabilidad-2292993%20(1).pdf)
5. Calvera, A., & Incio, E., & Orjeda, C. (2018). Buenas Prácticas en Gestión Sostenible de Juguerías. (Tesis de Posgrado). Pontificia Universidad Católica del Perú. Perú.
6. Citrullo, S. (2010). Servicio Hotelero: La importancia de la atención al invitado. Recuperado de <http://www.mujeresdeempresa.com/servicio-hotelero-la-importancia-de-la-atencion-al-invitado/>
7. Córdoba, C. (2014). Compromiso organizacional en empleados contratados por empresas de trabajo temporal (ETT). (Tesis de Pregrado). Universidad Católica Andrés Bello. Venezuela.

8. Dávila, P. (2017). Interacción del Nivel Competitivo y Percepción de los Empresarios de Hoteles Categorizados. (Tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. Perú.
9. Del Mar, Y. (2005). Impacto de las mejoras medioambientales en los resultados de la empresa hotelera. (Tesis de Doctorado). España.
10. Díaz, O. (2017). La motivación como factor de retención desarrollo y crecimiento profesional en hoteles de 5 estrellas en lima metropolitana. (Tesis de Licenciatura). Universidad San Ignacio de Loyola. Perú.
11. Flores, D. (2016). Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina). Septiembre 30, 2018. Revista de Globalización, Competitividad y Gobernabilidad, España. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=511854477002>
12. Fuentes, S. (2012). Satisfacción laboral y su influencia en la productividad. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
13. González, F. (2011). Satisfacción laboral y compromiso organizativo: Estudio aplicado al sector hotelero en la provincia de Córdoba. (Tesis para Doctorado). Universidad de Córdoba. España.
14. González, F., & López, T., & Sánchez, S. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. análisis empírico en la provincia de Córdoba. Universidad de Córdoba. Recuperado de <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/8344/12461.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
15. González, F., & López, T., & Sánchez, S. (2013). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. Marzo, 2014. Universidad de Córdoba. Recuperado de

<https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14479/Francisco%20Gonzalez%200Santa%20Cruz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

16. Guzmán, A. (2018). El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral de los colaboradores en una empresa de carga internacional en el contexto global. (Tesis de Licenciatura). Universidad Ricardo Palma. Perú.
17. Hernández, R., & Fernández, C., & Baptista, M. (2010). Metodología de la investigación. Recuperado de [https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/1184249/mod\\_resource/content/1/Sampieri%20y%20Baptista%205ta%20Edicion.pdf](https://campusvirtual.univalle.edu.co/moodle/pluginfile.php/1184249/mod_resource/content/1/Sampieri%20y%20Baptista%205ta%20Edicion.pdf)
18. Litardo, L. (2018). Análisis de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural en el bar restaurante “Choza El Mirador”, Barrio Regocijo, Ciudad Esmeraldas. (Tesis de Pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ecuador.
19. López, T., & Sánchez, S. (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos. Un estudio de caso en establecimientos hoteleros. Universidad de Córdoba. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LaSatisfaccionLaboralComoValorIntangibleDeLosRecur-3233190.pdf>
20. Martínez, R. (2014). “Influencia de la satisfacción laboral en el desempeño de los trabajadores del área de operaciones en el servicio de administración tributaria de Trujillo (satt) en el año 2013”. (Tesis de Licenciatura). Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
21. Ministerio de comercio exterior y turismo. (2016). Evolución de la oferta Hotelera y aérea. Recuperado de <https://www.mincetur.gob.pe/wp->

- [content/uploads/documentos/turismo/publicaciones/Evolucion\\_oferta\\_aerea\\_hotelera.pdf](#)
22. Molsave, C., & Hernández, S. (2015). Gestión de la calidad del servicio en la hotelería como elemento clave en el desarrollo de destinos turísticos sostenibles: caso Bucaramanga. Junio, 2015. Universidad Santo Thomas. Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-81602015000100011](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-81602015000100011)
  23. Montoya, E. (2014). Validación de la escala de compromiso organizacional de meyer y allen en trabajadores de un contact center. Recuperado de <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/581494/TESIS+FI;jsessionid=30F6EB61A97CAE5E7206A0BBC68EDF29?sequence=1>
  24. Moral, M. (2018). Actitudes de los gerentes de los alojamientos rurales hacia el desarrollo de un turismo sostenible. Septiembre 30, 2018. Universidad de Sevilla. Recuperado de <http://revistas.um.es/turismo/article/view/327101/228991>
  25. Organización Mundial del Turismo. (2015). Un informe de la OMT identifica criterios comunes para la clasificación de hoteles de 4 y 5 estrellas. Recuperado de <http://media.unwto.org/es/press-release/2015-02-26/un-informe-de-la-omt-identifica-criterios-comunes-para-la-clasificacion-de->
  26. Reidl, L. (2013). Confiabilidad en la medición. *Investigación en educación médica*, 34. Recuperado de <http://riem.facmed.unam.mx/node/76>
  27. Vargas, I., & Sánchez, M. (2017). Satisfacción laboral en la atención al cliente en el Hotel Waalay Wanka en el año 2016 – 2017. Universidad Alas Peruanas. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/1420-5187-1-PB.pdf>



**ANEXOS**
**1.- Matriz de consistencia**

<b>PROBLEMAS</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	<b>HIPÓTESIS GENERAL</b>	<b>Variable 1:</b> Satisfacción laboral  <b>Variable 2:</b> Compromiso Organizacional	<b>Enfoque de la Investigación:</b> El enfoque es cuantitativo  <b>Nivel de investigación:</b> Descriptiva  <b>Diseño de Investigación:</b> El diseño de la investigación será descriptiva - correlacional.  <b>POBLACIÓN:</b> Todas las personas que se encuentran directamente relacionados al servicio del hotel Crowne Plaza Lima.  <b>Criterios de Inclusión:</b> El personal de ambos sexos que laboran en el turno
¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores?	Determinar la relación entre el nivel de satisfacción con el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores.	Existe una relación directa entre el nivel de satisfacción y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel de 5 estrellas con gestión en el distrito de Miraflores.		
<b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b>	<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<b>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</b>		
<b>PE1:</b> ¿Cuál es la relación entre el desarrollo personal y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores?  <b>PE2:</b> ¿Cuál es la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos	<b>OE1:</b> Determinar la relación entre el desarrollo personal y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores.  <b>OE2:</b> Determinar la relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos y el	<b>HE1:</b> Existe una relación entre el desarrollo personal y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores.  <b>HE2:</b> Existe una relación entre los beneficios laborales y/o remunerativos		

<p>y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores?</p> <p><b>PE3:</b> ¿Cuál es la relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores?</p> <p><b>PE4:</b> ¿Cuál es la relación entre el reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores?</p>	<p>compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores.</p> <p><b>OE1:</b> Determinar la relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores</p> <p><b>OE4:</b> Determinar la relación entre el reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores.</p>	<p>y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores.</p> <p><b>HE3:</b> Existe una relación entre las condiciones de trabajo y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores.</p> <p><b>HE4:</b> Existe una relación entre el reconocimiento personal y/o social y el compromiso organizacional del personal de contacto de un hotel 5 estrellas con gestión rse en el distrito de Miraflores.</p>		<p>mañana - tarde en el Hotel Crowne Plaza Lima.</p> <p><b>Criterios de Exclusión:</b></p> <p>Aquellos que no deseen participar en el estudio.</p> <p><b>Muestra:</b></p> <p>40 trabajadores del turno mañana y tarde del Hotel Crowne Plaza Lima.</p> <p><b>Técnicas de recolección de Información:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento de recolección:</b></p> <p>Cuestionario de 26 preguntas</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**2.- Matriz de Operalización de las variables**

VARIABLE	CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Satisfacción laboral	<i>La actitud que muestra el trabajador frente a su propio empleo; es decir esa actitud se ve influenciada por su percepción en función de su empleo (retribución, seguridad, progreso, compañero). Se considera también si es que el puesto de trabajo se adecua a él, en cuanto a sus necesidades, valores y rasgos. Palma (citado por Martínez, 2014, p.26).</i>	Desarrollo personal	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Progreso</li> <li>- Tarea valiosa</li> <li>- Toma de decisiones</li> <li>- Realización personal</li> <li>- Reconocimiento</li> <li>- Desarrollo profesional</li> <li>- Capacitación</li> <li>- Valoración por el buen desempeño.</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7 y 8	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente desacuerdo
		Condiciones de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distribución física</li> <li>- Ambiente confortable</li> <li>- Limitación de recursos en el trabajo</li> </ul>	9, 10 y 11	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente desacuerdo
		Reconocimiento personal y/o social	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Clima laboral</li> <li>- Aceptación de opiniones</li> <li>- Tareas compartidas</li> </ul>	12, 13 y 14	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente desacuerdo
		Beneficios económicos y/o remunerativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sueldo aceptable</li> </ul>	15, 16 y 17	Totalmente de acuerdo De acuerdo

			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cubrir expectativas económicas</li> <li>- Insatisfacción del salario</li> </ul>		Indeciso En desacuerdo Totalmente desacuerdo
Compromiso organizacional	<i>grado en el que un colaborador se identifica con la organización y desea seguir participando activamente en ella. Davis y Newstrom (citado por Gonzales, 2014, p.193).</i>	Componente afectivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sentimiento</li> <li>- Felicidad</li> <li>- Emoción</li> </ul>	18, 19, 20 y 21	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente desacuerdo
		Componente continuo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consecuencias</li> <li>- Opciones</li> <li>- Permanencia</li> </ul>	22, 23, 24 y 25	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente desacuerdo
		Componente normativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pertenencia</li> <li>- Lealtad</li> </ul>	26 y 27	Totalmente de acuerdo De acuerdo Indeciso En desacuerdo Totalmente desacuerdo

3. Cuadro resumen de resultados en porcentaje por cada pregunta de la variable Nivel de Satisfacción laboral y sus dimensiones. (n=40).

PTA	NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL																
	DESARROLLO PERSONAL								CONDICIONES DE TRABAJO			RECONOCIMIENTO PERSONAL Y/O SOCIAL			BENEFICIOS ECONOMICOS Y/O REMUNERATIVOS		
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17
<b>Totalmente de acuerdo</b>	72.5%	75%	32.5%	55%	45%	42.5%	45%	72.5%	17.5%	17.5%	10%	17.5%	57.5%	72.5%	20%	20%	10%
<b>De acuerdo</b>	25%	25%	65%	45%	50%	55%	40%	22.5%	82.5%	82.5%	50%	77.5%	37.5%	27.5%	47.5%	45%	37.5%
<b>Indeciso</b>	2.5%	0%	2.5%	0%	2.5%	2.5%	12.5%	5%	0%	0%	7.5%	2.5%	5%	0%	27.5%	5%	10%
<b>En desacuerdo</b>	0%	0%	0%	0%	2.5%	0%	2.5%	0%	0%	0%	32.5%	2.5%	0%	0%	5%	30%	42.5%
<b>Totalmente desacuerdo</b>	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

4. Cuadro resumen de resultados en porcentaje por cada pregunta de la variable Compromiso Organizacional y sus dimensiones. (n=40).

RPTA	COMPROMISO ORGANIZACIONAL								
	COMPONENTE AFECTIVO			COMPONENTE NORATIVOS				COMPONENTE NORMATIVO	
	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26
<b>Totalmente de acuerdo</b>	7.5%	57.5%	77.5%	0%	7.5%	20%	42.5%	10%	70%
<b>De acuerdo</b>	20%	25%	20%	0%	42.5%	65%	47.5%	55%	27.5%
<b>Indeciso</b>	22.5%	12.5%	2.5%	22.5%	27.5%	0%	10%	12.5%	2.5%
<b>En desacuerdo</b>	37.5%	2.5%	0%	45%	10%	7.5%	0%	7.5%	0%
<b>Totalmente desacuerdo</b>	12,5%	2.5%	0%	32.5%	12.5%	7.5%	0%	15%	0%

## 5. ENCUESTA PARA EL PERSONAL DEL HOTEL CROWNE PLAZA LIMA – MIRAFLORES

Le damos las gracias anticipadamente por su colaboración

### INFORMACION GENERAL:

Test. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

ADAPTADO POR SONIA PALMA CARRILLO. (2006)

<b>Sexo:</b>	<b>M</b>	<b>F</b>				<b>Fecha:</b>		
<b>Edad:</b>	20 a 25 años ( )	26 a 30 años ( )	31 a 35 años ( )	36 a 40 años ( )	40 a más ( )			
<b>Área Laboral:</b>								
<b>Tiempo Laboral:</b>	Menos de 1 año ( )	Entre 1 a 2 años ( )	Entre 3 a 5 años ( )	De 5 años a más ( )				
<b>Significado de las abreviaturas:</b>	TA: Totalmente de acuerdo = 5 DA: De acuerdo = 4 I: Indeciso = 3 ED: En Desacuerdo = 2 TD: Totalmente en desacuerdo = 1							
	<b>ITEMS</b>			<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>ED</b>	<b>TD</b>
1	Existen oportunidades de progresar dentro de la empresa.							
2	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.							
3	Mi jefe generalmente apoya las decisiones que tomo.							
4	Mi trabajo me hace sentir realizado como persona.							
5	Mis supervisores expresan reconocimiento por mis logros.							
6	Me dan la oportunidad para crecer profesionalmente dentro de la empresa.							
7	Mis jefes promueven la capacitación que se necesita para mejorar nuestra labor.							
8	Mi jefe valora el esfuerzo que pongo en mi trabajo.							
9	La distribución física del ambiente de trabajo facilita el desempeño y la realización de mis labores.							
10	El ambiente donde trabajo es agradable y confortable.							
11	Es difícil tener acceso a la información para realizar mi trabajo.							
12	Mi jefe crea una Atmósfera de confianza en el grupo de Trabajo.							
13	Los miembros del grupo tienen en cuenta mis opiniones.							
14	Compartir el trabajo con otros compañeros me resulta gratificante.							
15	Estoy de acuerdo con mi sueldo.							
16	Mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.							
17	La sensación que tengo de mi trabajo es que no me siento muy bien remunerado.							

### Test. ESCALA DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Adaptado por Edilberto Guerra López. (2017).

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 buena ni mala.

	<b>COMPROMISO ORGANIZACIONAL</b>	<b>TA</b>	<b>DA</b>	<b>I</b>	<b>TD</b>	<b>ED</b>
	<b>DIMENSIÓN AFECTIVA</b>					
18	No me siento comprometido con la organización.					
19	Estaría satisfecho si pasara el resto de mi carrera en esta organización.					
20	Realmente siento como si los problemas de la organización fueran los míos.					
21	Esta organización significa personalmente mucho para mí.					
	<b>DIMENSIÓN DE CONTINUACIÓN</b>					
22	Si no hubiera puesto tanto de mí mismo en la organización, podría haber considerado trabajar en otro sitio.					
23	Una de las consecuencias negativas de dejar esta organización, es la inseguridad que representan las alternativas de trabajo disponibles.					
24	Hoy, permanecer en esta organización, es una cuestión tanto de necesidad como de deseo.					
25	De mi buen desempeño depende mi permanencia en el cargo.					
	<b>DIMENSIÓN NORMATIVO</b>					
26	No siento obligación alguna de permanecer en mi actual trabajo.					
27	Esta organización merece mi lealtad y compromiso.					