



FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

CARRERA PROFESIONAL DE TURISMO SOSTENIBLE Y
HOTELERÍA

“ANÁLISIS COMPARATIVO DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE
LOS COLABORADORES FRENTE A LA GESTIÓN EN DOS
HOTELES DE UNA CADENA HOTELERA EN EL PERÚ (2020)”

Trabajo de investigación para optar el Grado de Bachiller en:
Turismo Sostenible y Hotelería

Presentado por:

Pilar Rosa Arenas Acosta (0000-0002-5108-3008)

Asesor:

María Elvira Jacinto Castro: (0000-0001-9829-0373)

Lima – Perú

2020



**UNIVERSIDAD CIENTÍFICA DEL SUR
RESOLUCIÓN DIRECTORAL DE CARRERA N° 006-DATSH- CIENTÍFICA-2020**

Lima 18 de setiembre 2020

Visto la revisión realizada y la aprobación del Trabajo de Investigación titulado: **Análisis Comparativo del Nivel de Satisfacción de los colaboradores frente a la Gestión en dos hoteles de una cadena hotelera en el Perú (2020)**.

Presentado por:

Pilar Rosa Arenas Acosta

Que, de acuerdo al reglamento general de la Universidad Científica del Sur y lo lineamientos de Pre Grado para obtener el grado de Bachiller de Turismo Sostenible y Hotelería en la Facultad de Ciencias Humanas, se debe de desarrollar un trabajo de investigación.

Que de acuerdo a la normativa vigente en la Universidad Científica del Sur, en uso de las atribuciones conferidas al Director Académico de la Carrera.

SE RESUELVE:

Aprobar e inscribir el trabajo de investigación titulado: **Análisis Comparativo del Nivel de Satisfacción de los colaboradores frente a la Gestión en dos hoteles de una cadena hotelera en el Perú (2020)**, con número de registro de la carrera:

Nombrar al docente colaborador: Dra. María Elvira Jacinto Castro como asesor de dicho trabajo de investigación.

Regístrese, comuníquese y archívese,

PhD. Inés Ruiz Alvarado
Directora Académica
Turismo Sostenible y Hotelería

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE BACHILLER POR JURADO

Fecha: 17/09/2020

El Jurado del trabajo de investigación de Bachiller:

Ing. María Elvira Jacinto Castro

Luego de evaluar el trabajo de investigación de Bachiller titulado:

"Análisis Comparativo del Nivel de Satisfacción de los colaboradores frente a la Gestión en dos hoteles de una cadena hotelera en el Perú (2020)"

Presentada por los estudiantes:

CÓDIGO	ALUMNO	CORREO ELECTRÓNICO	TELÉFONO
180000009	Pilar Rosa Arenas Acosta	180000009@ucientifica.edu.pe	900722743

Para optar al grado de Bachiller en: la carrera de Turismo sostenible y Hotelería de la Facultad de Ciencias Humanas

Luego de haber evaluado el informe final del trabajo de investigación de Bachiller, concluye en calificar a:

CÓDIGO	ALUMNO	CALIFICACION	
180000009	Pilar Rosa Arenas Acosta	Aprobado (15)	Desaprobado 0



Maria Elvira Jacinto Castro

ÍNDICE GENERAL

I. RESUMEN.....	3
II. ABSTRACT	4
III. INTRODUCCIÓN.....	5
Satisfacción Laboral.....	5
Responsabilidad Social Empresarial.....	7
IV. MATERIALES Y MÉTODOS	10
V. RESULTADOS.....	15
VI. DISCUSIÓN.....	23
VII. CONCLUSIONES.....	25
VIII. BIBLIOGRAFÍA.....	26
IX. ANEXOS.....	29

Análisis Comparativo del Nivel de Satisfacción de los colaboradores frente a la gestión en dos hoteles de una cadena hotelera en el Perú (2020)

Pilar Rosa Arenas Acosta

Universidad Científica del Sur

I. RESUMEN

El presente trabajo se realizó debido al interés de las empresas por mantener un alto grado de satisfacción de sus colaboradores, ya que, en la actualidad es un tema importante y el área en que se desarrolló la investigación es el operativo, por lo tanto, el objetivo de este estudio es determinar si existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con/sin Responsabilidad Social Empresarial entre el Holiday Inn y Crowne Plaza, por ello, se obtiene como resultado el incremento de valor añadido a los hoteles. Es un estudio de tipo descriptivo comparativo donde se analizó el nivel de satisfacción de los colaboradores del área operativo de los hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn frente a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial, el nivel de satisfacción de los colaboradores frente a la gestión de RSE mediante el uso de distintos indicadores basados en diferentes de autores. Por lo tanto, se concluye que la aplicación de RSE en los hoteles no existe diferencias del nivel de satisfacción de los colaboradores de un hotel del otro de la misma cadena hotelera.

Palabras Claves: Nivel de Satisfacción, Responsabilidad Social Empresarial, Sector Hotelero, Gestión, Colaboradores.

II. ABSTRACT

This work was carried out due to the interest of companies to maintain a high degree of satisfaction of their collaborators, since, at present, it is an important topic and the area in which the research was carried out is operational, therefore, the objective of this study is to determine if there is a difference between the Satisfaction Level of management collaborators with / without Corporate Social Responsibility between two hotels in a hotel chain, therefore, the result is an increase in added value to hotels. This is a comparative descriptive study where the level of satisfaction of the employees in the operational area of the Crowne Plaza and Holiday Inn hotels was analyzed in relation to the management of Corporate Social Responsibility. Therefore, it is concluded that the application of CSR in hotels does not show differences in the level of satisfaction of employees of one hotel from another in the same hotel chain.

Key Words: Level of Satisfaction, Corporate Social Responsibility, Hotel Sector, Management, Collaborators.

III. INTRODUCCIÓN

La satisfacción laboral es una herramienta de gestión utilizada para el crecimiento empresarial, por lo que se debe tener en cuenta que la aplicación no solo beneficia a la empresa, sino también a los colaboradores de estas, fomentando así una cultura organizacional, en donde los colaboradores se desarrollan en un ambiente agradable y logran así identificarse con los objetivos y proyectos de la empresa.

- **Satisfacción Laboral**

En la actualidad el nivel de satisfacción laboral es uno de los temas más destacados dentro del rubro empresarial, según Locke (1976) afirma que la satisfacción laboral es el resultado de la disconformidad entre lo que el colaborador desea de su trabajo y lo que recibe verdaderamente, regulada por la importancia que para él tengan estas consecuencias. Su propuesta, puede ser interpretada como que la satisfacción laboral es el resultado de lo que el colaborador desea obtener en su ambiente laboral y lo que obtiene verdaderamente; para que esto sea positivo debe haber un equilibrio entre el deseo del trabajador y lo que la empresa le da.

El nivel de satisfacción en los colaboradores es esencial para un mejor desempeño; Robbins (1996: 181) señala “Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él”, por lo tanto, la satisfacción laboral se ve reflejado en las actitudes de los trabajadores que tienen en el trabajo.

Ulmer (1987) y Hopkins (1983) afirman que “el análisis de satisfacción laboral en las empresas debe realizarse por las siguientes razones:

- La humanización del trabajo que potencialmente puede presentar una información que contribuye a la satisfacción de los empleados.

La detección de una relación entre ese constructo y la productividad de la empresa.

- El incremento de la base de conocimiento teórico al respecto”.

Según los autores realizar un análisis de satisfacción laboral puede contribuir a mejorar la satisfacción de los colaboradores o también puede ayudar a detectar falencias en la productividad.

- **Factores que determinan el nivel de satisfacción**

Algunos autores establecen factores que determinan el nivel de satisfacción como, por ejemplo, Janssen, de Jonge y Bakker (1999) en su modelo teórico detallan “cuatro categorías de variables:

- Características de la tarea (variedad, autonomía, feedback)
- Condiciones de trabajo (sobrecarga laboral, condiciones físicas, ambigüedad)
- Relaciones sociales/laborales (apoyo social y participación)
- Condiciones de empleo (salario, seguridad laboral y oportunidades de promoción)”.

Lo que trata de hacer el autor es categorizar las variables de la satisfacción laboral para poder analizar de manera más eficiente.

De igual forma, Davis y Newstrom (2003) consideran que:

Los análisis de satisfacción se han concentrados especialmente en la pieza más sustancial de la organización, debido a que las conductas relacionadas con la labor influyen a que el colaborador actúe de cierto modo, dentro de las apariencias importantes que involucran al pensamiento de satisfacción laboral, se encuentran:

- La remuneración
- El superior inmediato
- La naturaleza de las tareas realizadas
- Los compañeros o equipos de trabajo
- Las condiciones de trabajo inmediatas

Sin pasar por alto, además, factores claves que giran alrededor de la edad, género, años de antigüedad, nivel ocupacional y el tamaño de la empresa.

Por lo que son varios los factores que involucran la satisfacción laboral que el autor describe.

Rahman y Zanzi (1995) entendieron que:

La satisfacción laboral no es la misma en todas las empresas; así que pusieron mayor atención al sector hotelero y lograron diferenciar dos tipos de variable: las sociodemográficas y la de organizaciones y del puesto.

Entre las sociodemográficas destacan las siguientes: género, edad, estado civil y nivel educativo; y entre la de las organizaciones y del puesto se citan: el salario, eventualidad del contrato, horas de trabajo, antigüedad, estatus del puesto o departamento al que pertenece el empleado.

De modo que, según los autores se debe tener en cuenta estos grandes factores que se manifiesta en la conducta de los colaboradores dentro de las empresas para poder obtener un resultado exacto de la satisfacción laboral de los colaboradores.

- **Responsabilidad Social Empresarial (RSE)**

La Responsabilidad Social Empresarial; se puede definir como “la forma ética de gestión que implica la inclusión de las expectativas de todos los grupos relacionados a la empresa, para lograr el desarrollo sostenible” (Perú2021, 2005). Por ende, se tiene en cuenta que la RSE es fundamental para fortalecer el vínculo de la empresa con la comunidad en específico con su grupo de intereses, de tal forma que participa con el desarrollo sostenible del entorno.

El Instituto Ethos de empresas y Responsabilidad Social (2008) señala que:

“La RSE es una forma de gestión que se define por la relación ética de la empresa con todos los públicos con lo cual ella se relaciona, y por el establecimiento de metas empresariales compatibles con el desarrollo sostenible de la sociedad; preservando recursos ambientales y culturales para las generaciones futuras, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las desigualdades sociales” (2008, p7).

Schmidheiny (2006) define a la RSE como “el compromiso de las empresas de contribuir al desarrollo económico sostenible trabajando con los empleados, sus familias, la comunidad local y la sociedad en general para mejorar su calidad de vida”, por ello estos factores son importantes para las empresas que implementan Responsabilidad Social dentro de sus objetivos empresariales. Por otro lado, la Comisión de Seguimiento y Evaluación del Diálogo Social indica que: “Es un conjunto de compromisos de diversa

orden, económica, social y ambiental adoptados por las empresas, las organizaciones e instituciones públicas y privadas y que constituyen un valor añadido al cumplimiento de sus obligaciones leales, contribuyendo a la vez al progreso social y económico en el marco de un desarrollo sostenible” (2006, p.9).

Sin embargo, no todas las empresas ejecutan RSE del mismo modo, muchas de las empresas desarrollan políticas propias, utilizando como referencia al ISO 26000, el indicador Ethos y GRI.

Peter Drucker (1996) agrega que “cada organización debe asumir la plena responsabilidad por el efecto que tenga en sus empleados, en el entorno, en los clientes y en cualquier persona o cosa que toque. Eso es responsabilidad social”. No significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas en ser socialmente responsable, si bien también es ir “más allá de su cumplimiento invirtiendo más en el capital humano, relaciones con sus participantes y el entorno” (Comisión Europea, 2011).

Por todo lo antes mencionado, implementar una gestión basada en RSE no solo ayudara a las empresas a crear una imagen más armoniosa con el público al que se dirigen, sino que podrán mejorar su imagen frente a sus colaboradores y esto conllevara a que el colaborador se sienta a gusto en su puesto laboral y brindará un mejor servicio.

Teniendo en cuenta esto, se planteó el problema de esta investigación, ¿Existe diferencia entre el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores frente a la gestión de la RSE de los hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena hotelera InterContinental en Lima; Perú? La implementación de RSE dentro del sector hotelero es un tema que está causando resultados positivos, pero no todos los hoteles lo implementan. Una de las formas para saber si el RSE está aportando mejoras en la empresa es analizando y comparando el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn; donde uno de ellos tiene implementado el RSE y el otro no. Por eso el objetivo de la investigación es determinar si existe diferencia entre el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles Crowne Plaza (con RSE) y Holiday Inn (sin RSE) de la cadena hotelera InterContinental en Lima Perú.

En el Perú el InterContinental Hotel Group se estableció con las marcas Crowne Plaza y Holiday Inn, ambas ubicadas en las zonas más comerciales de Miraflores-Callao y según el director ejecutivo de la cadena hotelera Keith Barr expresó:

“Estamos muy orgullosos de nuestros logros con relación a nuestras metas a cinco años como empresa responsable, lo que refleja el esmero y el apoyo de nuestra gente, de los dueños de los hoteles y socios a nivel global. Sin embargo, sabemos

que siempre hay más que hacer y nuestras nuevas metas son testimonio de nuestro compromiso en continuar con nuestros éxitos y desempeñar un papel aún más positivo en las comunidades locales alrededor del mundo” (BTN, 2018).

Por lo tanto, la empresa involucra responsabilidad social dentro de los objetivos de la cadena hotelera.

IV. MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación es de metodología cuantitativa, y según Unrau, Grimell y Williams (2005) aseguran que “la investigación cuantitativa debe ser lo más clara y concisa posible. Las situaciones que se observan y/o miden no deben ser afectadas de ninguna manera por el investigador. Teniendo en cuenta evitar que sus temores, creencias, deseos y tendencias influyan en los resultados del estudio o interfieran en los procesos y que tampoco sean alterados por las tendencias de otros”. Por otro lado, Pita y Pértegas (2000) expresa que “es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables”, es decir, la recolección de información es importante para luego ser analizados los datos sobre las variables. Asimismo, Hernández, Fernández y Baptista (2014) dice que “la investigación cuantitativa utiliza recopilación de datos con base en la medición numérica y estadístico para crear un modelo de comportamiento y demostrar la teoría”.

El nivel de esta investigación es descriptivo con un diseño descriptivo comparativo, donde se estudiara a los hoteles Holiday Inn y Crowne Plaza porque se busca recoger, medir, comparar y analizar la información de dichos hoteles pertenecientes de la cadena Hotelera InterContinental Hotels Group , al respecto Danhke (1989) afirma que “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, -comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” y de igual forma Hernández, Fernández y Baptista (2006) expresa que “el estudio descriptivo se escoge una serie de temas y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas, para así describir lo que se busca”, por ello, en el presente estudio se busca analizar y comparar el nivel de satisfacción de los colaboradores que se desarrollan en las operaciones de los dos hoteles.

En cuanto a la población, esta consta de 134 colaboradores que laboran en los tres turnos pertenecientes al área de operaciones de los hoteles de la Cadena InterContinental, excluyendo a los colaboradores que no desean participar de esta investigación e incluyendo a los colaboradores entre los 25 a 60 años. Cabe resaltar que la aplicación de

las encuestas se dio de manera anónima y se realizaron con el permiso correspondiente de los hoteles. Obteniendo así que la muestra de la investigación sea tomada de los colaboradores del área de operaciones, ya que según Hernández, Fernández y Baptista (2014) “es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”.

En cuanto a la muestra se calculará según la fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

NC= 95% entonces $z=1.96$

$p=q=0.5$

$e=0.05$ entonces: $n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} = 384.16$

Haciendo la corrección: $\frac{n}{N} = \frac{384.16}{134} = 2.87 > 0.05$, entonces se corrige

$$n_c = \frac{n}{(1 + \frac{n}{N})} = \frac{384.16}{(1 + \frac{384.16}{134})} = 99.35$$

Por lo tanto, la muestra consta de 100 trabajadores, tomando en cuenta los tres turnos. La técnica de recolección de datos aplica en el estudio fue la encuesta, contando como instrumento un cuestionario de 20 preguntas adaptado de Meliá J.L y Peiró J.M. (1986-1990), la cual se tomó en cuenta las 4 características de la satisfacción laboral expresada por Janssen, de Jonge y Bakker (1999) las cuales son: “características de la tarea, condiciones de trabajo, relaciones sociales/laborales y condiciones de empleo”. Se utilizó la escala de Likert que va desde un totalmente de acuerdo; a un totalmente desacuerdo, y ficha de registros, según Asiain y Margall (2000) “es muy importante la utilización de materiales y métodos, ya que de su correcta elaboración y aplicación dependen la fiabilidad y calidad de los resultados del estudio”.

- **Confiabilidad**

Se estableció la siguiente escala de valoración para la interpretación del rango de confiabilidad que diseñaron Palella y Martins (2010) donde expresan que “es importante el Coeficiente Alfa de Cronbach, técnica que establece la validez del instrumento a partir de los criterios de decisiones” presentados en el siguiente cuadro:

Rango	Confiabilidad
0,81-1	Muy Alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media*
0,21-0,40	Baja*
0-0,20	Muy Baja*

En el caso de este instrumento:

Se aplicó el instrumento a una muestra piloto de 10 trabajadores, se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.8 para el Hotel Crowne Plaza y 0.83 para el Hotel Holiday INN, para obtener el resultado se tuvo que retirar 5 preguntas de las 20 que estaba establecida las cuales son: N° 4, 5, 7, 9 y 18, el cual muestra muy alta confiabilidad.

Alfa de Cronbach	N° preguntas
0.80	15
0.83	15

Tabla N°1

Variable satisfacción de la gestión con responsabilidad social

N°	Factor	Ítems
I	Características de la tarea	1, 12, 13
II	Condiciones de trabajo	6
III	Relaciones sociales/laborales	10, 11, 14, 15, 16, 17.
IV	Condiciones de empleo	2, 3, 8, 19, 20

Tabla N° 2

Variable satisfacción de la gestión sin responsabilidad social

N°	Factor	Ítems
I	Características de la tarea	1, 12, 13.
II	Condiciones de trabajo	6.
III	Relaciones sociales/laborales	10, 11, 14, 15, 16, 17.
IV	Condiciones de empleo	2, 3, 8, 19, 20.

Tabla N° 3
Nivel de satisfacción de la gestión con responsabilidad social

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSIONES				TOTAL
	Característica	Condiciones	Relaciones	Condiciones	
	s de la tarea	de trabajo	sociales/laborales	de trabajo	
Alto	12-15	4.1-5	24-30	19-25	55-75
Medio	7-11	3-4	15-23	12-18	35-54
Bajo	3-6	1-2	6-14	5-11	15-34

Tabla N°4
Nivel de satisfacción de la gestión sin responsabilidad social

NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL	DIMENSIONES				TOTAL
	Característica	Condiciones	Relaciones	Condiciones	
	s de la tarea	de trabajo	sociales/laborales	de trabajo	
Alto	12-15	4.1-5	24-30	19-25	55-75
Medio	7-11	3-4	15-23	12-18	35-54
Bajo	3-6	1-2	6-14	5-11	15-34

v. RESULTADOS

Obtenidos los datos a partir de las técnicas de recolección aplicadas, se procesan los datos con el software spss, los resultados se presentan en tablas.

Tabla N° 5
Personal por género que trabaja en el hotel con RSE (N=50).

<i>Genero</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Femenino</i>	27	54
<i>Masculino</i>	23	46

En la tabla 5, se observa que el género que predomina dentro de los colaboradores del Hotel con RSE es el femenino con una frecuencia de 27 colaboradores (54%), por el contrario el género masculino con una frecuencia de 23 colaboradores (46%).

Tabla N° 6
Personal por género que trabaja en el hotel sin RSE (N=50)

Genero	F	%
Femenino	29	58
Masculino	21	42

En la tabla 6, se observa que el género que predomina dentro de los colaboradores del hotel sin RSE es el femenino con una frecuencia de 29 colaboradores (58%), por el contrario, el género Masculino con una frecuencia de 21 colaboradores (42%).

Tabla N° 7
Personal por grupo etario que trabaja en el hotel con RSE (N=50).

Edad	f	%
25 a 35	25	50
35 a 45	23	46
45 a 55	2	4

En la tabla 7, se percibe que el grupo etario que predomina de los colaboradores del Hotel con RSE es de 25-35 años con una frecuencia de 25 colaboradores (25%), el posterior es de 35-45 años con una frecuencia de 23 colaboradores (46%).

Tabla N° 8
Personal por grupo etario que trabaja en el hotel sin RSE (N=50).

Edad	f	%
25 a 35	22	44
35 a 45	25	50
45 a 55	3	6

En la tabla 8, se percibe que el grupo etario que predomina dentro del hotel sin RSE es de 35 a 45 años con una frecuencia de 22 colaboradores (50%), por el contrario, el grupo etario de 45-55 años con una frecuencia de 3 colaboradores (6%).

Tabla N° 9

Personal por horario de trabajo en una gestión con responsabilidad social (N=50).

Turno	f	%
Mañana	22	44
Tarde	16	32
Noche	12	24

En la tabla 9, se observa que el horario de trabajo que predomina en una gestión de responsabilidad social del hotel con RSE es el turno de la mañana con una frecuencia de 22 colaboradores (44%) y posterior es el turno de la tarde con una frecuencia de 16 colaboradores (32%) y el horario de trabajo más bajo es el turno de la noche con una frecuencia de 12 colaboradores (24%).

Tabla N° 10

Personal por horario de trabajo en una gestión con responsabilidad social (N=50).

Turno	f	%
Mañana	19	38
Tarde	17	34
Noche	14	28

En la tabla 10, se observa que el turno de trabajo que predomina es el turno de la mañana con una frecuencia de 19 colaboradores (38%), por el contrario, el turno noche es el más bajo con una frecuencia de 14 colaboradores (28%).

Tabla N° 11

Personal por área laboral en una gestión con responsabilidad social del hotel Crowne Plaza (N=50).

Áreas Operativas	f	%
Áreas públicas	5	10
Bar	7	14
Cocina	6	12

Eventos	3	6
Housekeeping	10	20
Recepción	10	20
Salón	7	14
Sistemas	2	4

En la tabla 11, se observa que las áreas operativas que prevalecen son Housekeeping y Recepción con una frecuencia de 10 colaboradores (20%) en ambas áreas laborales, por el contrario, Sistemas tiene una frecuencia de 2 colaboradores (4%).

Tabla N° 12

Personal por área laboral en una gestión sin responsabilidad social del Hotel Holiday Inn (N=50).

Edad	f	%
Áreas públicas	4	8
Bar	3	6
Cocina	8	16
Eventos	2	4
Housekeeping	12	24
Recepción	10	20
Salón	11	22
Sistemas	0	0

En la tabla 12, se observa que el personal por área laboral predomina Housekeeping y Recepción entre 10 y 12 de frecuencia y un porcentaje de 24% y 20%, por el contrario, las áreas más bajas son las áreas laboral bar y sistemas con una frecuencia de 0 y 3 y porcentaje de 0 y 6.

Tabla N° 13

Nivel de satisfacción laboral por dimensiones para una gestión con responsabilidad social del Hotel Crowne Plaza (N=50).

Nivel de Satisfacción laboral	Características de la tarea	Condiciones de trabajo	Relaciones sociales/laborales	Condiciones de trabajo	TOTAL
Alto	96%	44%	94%	96%	96%
Medio	4%	56%	6%	4%	4%
Total	100%	100 %	100%	100%	100%

En la tabla 13, se observa que las dimensiones características de la tarea, relaciones sociales/laborales y condiciones de trabajo presentan el 94%-96% con un nivel de satisfacción alto, asimismo la dimensión condición de trabajo tiene un nivel medio con 56% de nivel de satisfacción y en total el Hotel con RS tiene un nivel alto de satisfacción con 96%.

Tabla N° 14

Nivel de satisfacción laboral por dimensiones para una gestión sin responsabilidad social del Holiday Inn (N=50).

Nivel de Satisfacción laboral	Características de la tarea	Condiciones de trabajo	Relaciones sociales/laborales	Condiciones de trabajo	TOTAL
Alto	98%	96%	94%	96%	96%
Medio	2%	4%	6%	4%	4%
Total	100%	100%	100%	100%	100%

En la tabla 14, se observa que todas las dimensiones (Características de la tarea, Condiciones de Trabajo, Relaciones Sociales y Condiciones de Trabajo) tienen un nivel alto de satisfacción laboral que varían entre el 96% y 98%.

La Tabla 14 en comparación de la tabla 13 queda en evidencia que el Hotel Holiday Inn tiene un nivel de satisfacción más alto en las dimensiones de las características de la tarea con un 98% y condiciones de trabajo con un 96% que a diferencia con el Hotel Crowne Plaza que tiene un resultado de 96% y 44% respectivamente en dichas dimensiones.

Tabla N° 15

Comparación del nivel de satisfacción laboral en una gestión sin responsabilidad social y otra con responsabilidad social.

Nivel de satisfacción	Gestión/sin responsabilidad social	Gestión/con responsabilidad social
Alto	96%	96%
Medio	4%	4%
TOTAL	100	100%

En la Tabla 15, se observa que ambos hoteles de la cadena hotelera con y sin responsabilidad social tienen un nivel alto de satisfacción laboral dentro de su gestión empresarial.

VI. DISCUSION

En el presente estudio, de acuerdo a los resultados, se afirma que no existe diferencia con respecto a la gestión de RSE de los hoteles Crowne Plaza y Holiday In de la cadena InterContinental Hotel Group, tal como lo manifiestan los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores, en donde se obtiene un nivel alto de satisfacción laboral de los colaboradores. De este mismo modo, González y Sánchez (2013) expone en la investigación: “Satisfacción Laboral como factor crítico para la calidad”, concluyendo que la mayoría de los colaboradores se encuentran muy satisfechos con su trabajo,

sobresaliendo la relación con los superiores y compañeros de manera positiva, logrando así la más alta probabilidad de satisfacción laboral de los colaboradores en los establecimientos hoteleros. Por lo tanto, se expresa que influyen las relaciones laborales para obtener satisfacción laboral dentro de los hoteles, es decir, la implementación de políticas que apoyen esta circunstancia. De igual modo, genera ventajas competitivas y al mismo tiempo respeta los derechos de aquello con que se relaciona y en este caso son los colaboradores que tuvieron un papel importante dentro de las organizaciones.

Asimismo, también existen diferencias en la percepción de otros factores que apoyan la satisfacción laboral en la implementación de la gestión de responsabilidad social empresarial como ocurrió en el Hotel Crowne Plaza y Holiday Inn de acuerdo a los resultados obtenidos, de este mismo modo, la investigación de Oscoco (2015) expone en la investigación: “Relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”, en donde concluye, que existe diferencias de satisfacción laboral entre grupos de colaboradores, por lo tanto, se concluye que la implementación de responsabilidad social apoya a la satisfacción laboral de forma positiva, de la misma manera se demostró por medio de numerosas investigaciones, que los programas de responsabilidad social aumentan la calidad de vida, clima laboral, motivación y el sentido de pertenencia de los colaboradores dentro de una organización.

VI. CONCLUSIONES

- En base a los resultados obtenidos, se puede concluir que en hotel Crowne Plaza y Holiday Inn no existe diferencia del nivel de satisfacción frente a la gestión con responsabilidad social, porque pertenecen a la misma cadena hotelera y las políticas organizacionales se desarrollan de la misma manera; por lo que ambos hoteles presentan un nivel alto en RSE.
- Sin embargo, en la dimensión características de la tarea si existe diferencia frente a la gestión con RSE, ya que en el Hotel Holiday Inn tiene un nivel de Satisfacción Laboral de los colaboradores más alto siendo la diferencia un 2% del Hotel Crowne Plaza.

- Asimismo, en la dimensión condiciones de trabajo si existe diferencia con respecto a la gestión de RSE de los Hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn, logrando una diferencia de 42% del nivel alto de la satisfacción laboral de los colaboradores del Hotel Holiday Inn.
- Por otro lado, en la dimensión de relaciones sociales/laborales no existe diferencia con respecto a la gestión de RSE de los Hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn, ya que se obtuvo resultados iguales de la perspectiva de los colaboradores de ambos hoteles.
- Y finalmente, la dimensión condiciones de trabajo no existe diferencia de la gestión con responsabilidad social empresarial en ambos hoteles, debido a que presentan resultados similares de los encuestados.

VII. BIBLIOGRAFÍA

- a) Asiain, M. y Margall, M. (2000). Preparación de material y métodos. Enferm Intensiva, 11, 49-50.
- b) Business Travel News (2018). IHG CEO Outlines New Strategic Plan. Recuperado de <https://www.businesstravelnews.com/Procurement/IHG-CEO-Outlines-New-Strategic-Plan>
- c) Caballero, K. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Recuperado de <https://www.ugr.es/~recfpro/rev61COL5.pdf>
- d) Canessa, G y García, E. (2005). El ABC de la responsabilidad Social Empresarial en el Perú y el Mundo. Recuperado de <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/abc%20de%20la%20Orse%20en%20el%20peru%20y%20el%20mundo.pdf>
- e) Carroll, A. B. (1979). A Three-dimensional Conceptual Model of Corporate Performance. Academy of Management Review, 4 (4), 497-505. Recuperado el 8/8/2009. Recuperado de: http://www.administracion.econo.unlp.edu.ar/623/paginas_web/Un%20modelo%20conceptual%20tridimensional%20del%20accionar%20corporativo.pdf

- f) Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct of business and society. *Business and Society*, 38 (3), 268-295.
- g) Comisión Europea. (2011). Estrategia renovada de la UE para 2011-2014 sobre la responsabilidad social de las empresas. 04/12/2018, de Comisión Europea Sitio web:
[http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com\(2011\)0681/com_com\(2011\)0681_es.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/com/com_com(2011)0681/com_com(2011)0681_es.pdf)
- h) Danhke, G. L. (1989). Investigación y Comunicación. En C. Fernández – Collado y G. L. Danhke (EDS). *La comunicación humana: Ciencia social* (pp.385-454).
- i) Davis, K y Newstrom, J. (1987). *Comportamiento Humano en el Trabajo*. 2° edición. Editorial McGraw-Hill, México.
- j) Davis, K y Newstrom, J. (2003). *Comportamiento Humano en el Trabajo*; 5° edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- k) Drucker, P. (1996) *La gestión en tiempos de grandes cambios*. Ediciones Gestión 2000 S.A.
- l) Flores, D. Bino, E. & Barroso, M. (2016). Responsabilidad social en el sector hotelero. Análisis de caso en Córdoba (Argentina). 04/12/18, de Redalyc Sitio web: <https://www.redalyc.org/pdf/5118/511854477002.pdf>
- m) Garrido, J. (2015). Un análisis sobre la responsabilidad social corporativa en Perú. 04/12/18, de El Comercio Sitio web: <https://elcomercio.pe/economia/peru/analisis-responsabilidad-social-corporativa-peru-184102>
- n) Giuliana.C y Emilio, G. (2005). El ABC de la Responsabilidad Social Empresarial en el Perú y en el Mundo. 04/12/2018, de Peru2021 Sitio Web: <https://centroderecursos.cultura.pe/sites/default/files/rb/pdf/abc%20de%20la%20Orse%20en%20el%20peru%20y%20el%20mundo.pdf>
- o) González, T. Sánchez, H. (2012). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad - El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba–España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/1807/180722704005.pdf>

- p) Grinnell, R. M. (1997). Social work research & evaluation: Quantitative and qualitative approaches (5a.ed.). Itaca: E. E. Peacock Publishers.
- q) Hernández, Fernández y Baptista. (2006). El proceso de la investigación cuantitativa. En Metodología de la investigación (43-105). México: McGraw-Hill.
- r) Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). Selección de la muestra. En Metodología de la Investigación (6ª ed., pp. 170-191). México: McGraw-Hill.
- s) HG. (2003). Acerca de la marca. 05/12/2018, de InterContinental Hotel Group Sitio web: <https://www.ihg.com/content/us/es/about/brands#>
- t) Hopkins, A.H. (1983) Work and job satisfaction in the public sector, Totowa, Rowman & Allanheld.
- u) Huanca, A. Crosby, Y. Grajeda, M. & Tagle, S. (2017). Diagnóstico del Estado de la Gestión con Enfoque de RSE en Empresas del Sector Hotelero de la Ciudad del Cusco. Recuperado de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/8886>
- v) Instituto Ethos (2008). Memoria de Sostenibilidad Instituto Ethos y UniEthos 2008. Recuperado de: <https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/Memoria-de-Sostenibilidad-Ethos-e-Uniethos-2008.pdf>
- w) Janssen, P. P. M., de Jonge, J., & Bakker, A. B. (1999). Specific determinants of intrinsic work motivation, burnout, and turnover intentions: A study among nurses. Journal of Advanced Nursing, 29, 1360–1369.
- x) Kerlinger y Lee. (2002). Investigación del Comportamiento. México D.F: Mc Graw Hill.
- y) Locke, E.A. (1969) What Is Job Satisfaction? Organizational Behavior and Human performance, 4, 309-336.
- z) Locke, E.A. (1976). “The nature and causes of job satisfaction”, in Dunnette. Handbook of industrial and organizational psychology. Chicago. United States. Rand McNally College Ed.

<https://books.google.cl/books?id=q3E0109oUtUC&lpg=PP1&dq=Handbook%20Of%20industrial%20and%20organizational%20psychology&lr&hl=es&pg=PP1#v=onepage&q&f=false>

- aa) López, P y Fachelli, S. (2015). Metodología de la investigación social cuantitativa. 01/12/18, de Universidad Autónoma de Barcelona Sitio web: https://clasesluisalarcon.weebly.com/uploads/4/9/8/7/4987750/hs_et_al2010c_aptulo_1.pdf
- bb) Millán Vázquez de la Torre, G., López-Guzman Guzmán, T. J., & Sánchez Cañizares, S. M. (2007). La satisfacción laboral en empresas hoteleras. Apuntes metodológicos. Aportes y transferencias, 11(2), 35-52. Sitio web: <http://nulan.mdp.edu.ar/333/1/Apo2007a11v2pp35-52.pdf>
- cc) Muñoz, A. Satisfacción e insatisfacción en el trabajo. Tesis doctoral inédita, Facultad de Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.
- dd) Oscco, N. (2015). Determinar la relación entre la responsabilidad social y la satisfacción laboral en una organización”. Universidad Católica del Perú: Perú. Recuperado de: <https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/594638/TESIS%20FINAL%204.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- ee) Palella, S y Filiberto Martins, F. (2006) Metodología de la investigación cualitativa. De esta edición, FEDUPEL.
- ff) Pérez-Arana, J. (2016). Valoración de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) por la demanda hotelera. Recuperado de <https://www.tdx.cat/handle/10803/395950>.
- gg) Pita, S. y Pértegas, S. (2000). Investigación cuantitativa y cualitativa. Fiesterra, 9, 76-78.
- hh) Psicología, Universidad Complutense de Madrid, 1990.
- ii) Rahman, M Zanzi, A. (1995) A comparison of organizational Structure, Job stress and satisfaction in audit and management advisor systems (MAS) in CPA firms, Journal of Management Issues, vol. 7, nº 3, pp. 290-305

- jj)** Robbins, S. (1996) Comportamiento Organizacional. México. Editorial Prentice May. Recuperado de: https://www.academia.edu/22612520/Comportamiento_Organizacional_13_e_dici%C3%B3n_-_Stephen_P._Robbins
- kk)** Robbins, S.P. (1998) Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall, Octava edición.
- ll)** Rodríguez, R. Dopico, A. & González, E. (2008). La Responsabilidad Social Empresarial: Un acercamiento a la realidad empresarial en Galicia. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2751754.pdf>
- mm)** Ruiz, C. (2009). Nivel de satisfacción laboral en empresas públicas y privadas de la ciudad de Chillán. Recuperado de <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/775/1/Ruiz%20Segura%20C%20Carol%20Marlenne.pdf>
- nn)** Schmidheiny, S. (2006) A view of corporate citizenship in Latin America. The Journal of Corporate, Sheffield: Greanleaf, pp. 26-38.
- oo)** Sickel, J. (2018). HG CEO Outlines New Strategic Plan. 04/12/18, de Business Travel News Sitio web: <https://www.businesstravelnews.com/Procurement/IHG-CEO-Outlines-New-Strategic-Plan>
- pp)** Spinelli, M. A. y Canavos, G. C. (2000). “Investigating the relationship between employee satisfaction and guest satisfaction”. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, 41, 6, 29-33.
- qq)** Ulmer, D.L. (1987). Job satisfaction of community hospital educators, Dissertation Abstracts International, 49.
- rr)** Unión General de Trabajadores (2007). La Comisión de seguimiento y evaluación del diálogo social aprueba el acuerdo sobre RSE. Recuperado de <http://portal.ugt.org/comunicados/2007/diciembre/compre19122007.pdf>
- ss)** Williams, M., Tutty, L. y Grinnell (2005). Writing quantitative proposals and reports. En R. M. Grinnell y Y. A. Unrau (Eds.). Social work: Research and evaluation. Quantitative and qualitative approaches (7a. ed., pp. 372-384). Nueva York: Oxford university Press.

VI. ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	METODOLOGÍA
<p>Problema General: ¿Existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con Responsabilidad Social Empresarial de los hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena InterContinental Hotel Group?</p> <p>Problemas Específicos: E1: ¿Existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con RSE de los hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena InterContinental Hotel Group con respecto a las características de la tarea? E2: ¿Existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con RSE de los hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena InterContinental Hotel Group con respecto a las condiciones de trabajo? E3: Existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con RSE de los hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena InterContinental Hotel Group con respecto a las relaciones sociales/laborales? E4: ¿Existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con RSE de los hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena InterContinental Hotel Group con respecto a las condiciones de empleo?</p>	<p>Objetivo General: Determinar si existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con/sin Responsabilidad Social Empresarial de los Hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena Intercontinental Hotel Group.</p> <p>Objetivos Específicos: O1: Determinar si existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con/sin RSE de los Hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena Intercontinental Hotel Group con respecto a las características de la tarea. O2: Determinar si existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con/sin RSE de los Hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena Intercontinental Hotel Group con respecto a las condiciones de trabajo. O3: Determinar si existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con/sin RSE de los Hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena Intercontinental Hotel Group con respecto a las relaciones sociales/laborales. O4: Determinar si existe diferencia entre el Nivel de Satisfacción de los colaboradores de la gestión con/sin RSE de los Hoteles Crowne Plaza y Holiday Inn de la cadena Intercontinental Hotel Group con respecto a las condiciones de empleo.</p>	<p>Enfoque de la Investigación: Cuantitativo</p> <p>Tipo de Investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>Diseño de Investigación: Descriptiva Comparativa</p> <p>Población: Conformada por 134 colaboradores del Crowne Plaza y Holiday Inn, de los tres turnos y excluyendo a colaboradores que no desean participar.</p> <p>Muestra: Será de 100 trabajadores de los tres turnos del Crowne Plaza y Holiday Inn.</p> <p>Técnicas de recolección de información: Encuesta con preguntas cerradas.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario 20 preguntas</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN LABORAL

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala e índices
Características de la tarea	-Las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo. -La proximidad y frecuencia con que es supervisado. -Su grado de satisfacción general con el hotel. -La forma en que sus superiores juzgan su tarea.	1, 15, 21 y 16	Escala de Likert (1) Totalmente en desacuerdo
Condiciones de trabajo	-La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo. -El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo. -La iluminación de su lugar de trabajo. -La ventilación de su lugar de trabajo. -La temperatura de su lugar de trabajo. -Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar.	6, 7, 8, 9, 10 y 5	(2) En desacuerdo (3) Indeciso (4) De acuerdo (5) Totalmente de acuerdo
Relaciones sociales/laborales	-La “igualdad” y “justicia” de trato que recibe de su institución. -Su participación en las decisiones de su unidad, departamento o sección. -Con sus colegas de trabajo. -Con las relaciones personales con sus superiores. -El apoyo que recibe de sus superiores.	17, 20, 14, 13 y 18	
Condiciones de empleo	-El salario que usted recibe. -Las oportunidades de promoción con que se cuenta. -El reconocimiento que recibe de las autoridades por su esfuerzo y trabajo. -El grado en que su institución cumple los convenios, las disposiciones y leyes laborales. -La forma en que se da la negociación en su institución sobre aspectos laborales.	4, 12, 19, 22, 23, 2, 3 y 11	

	<p>-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca.</p> <p>-Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan.</p> <p>-Las oportunidades de formación que le ofrece el hotel.</p>		
--	--	--	--

ENCUESTA

Le damos las gracias anticipadamente por su colaboración INFORMACION GENERAL:

Área Laboral: Fecha: _____

Género: Masculino () Femenino () Edad: 25 a 35 años () 35 a 45 años () 45 a 55 () años

Turno: Mañana () Tarde () Noche ()

Test. ESCALA DE SATISFACCIÓN LABORAL (SL-SPC)

Adaptado de Meliá J.L y Peiró J.M. (1986-1990)

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

No hay preguntas buena ni mala.

TOTAL, DE ACUERDO = TA DE ACUERDO= A

INDECISO = I

EN DESACUERDO = D TOTAL, DESACUERDO = TD

Nº	Comentario	T D	D	I	A	T A
1.	Me satisface hacer mi trabajo.					
2.	Tengo mayor oportunidad de ascenso.					
3.	El salario que recibo me satisface.					

4.	Alcance los objetivos de la empresa que pertenezco.					
5.	Área de trabajo limpia.					
6.	El espacio que dispongo en mi lugar de trabajo es adecuado.					
7.	La temperatura del espacio de mi trabajo es adecuada.					
8.	La empresa me ofrece oportunidades de capacitación.					
9.	La empresa me ofrece oportunidades de promoción.					
10.	Existe una buena relación con mis superiores.					
11.	Existe una buena relación con mis compañeros de trabajo.					
12.	Mi trabajo es supervisado frecuentemente.					
13.	Los supervisores valoran mi trabajo.					
14.	La empresa respeta mis horarios.					
15.	Mis jefes apoyan mi trabajo.					
16.	Mi grado de satisfacción general con la empresa.					
17.	Mis supervisores valoran mis aportes.					
18.	Toman en cuenta mis opiniones en la toma de decisiones.					
19.	La empresa cumple adecuadamente con las leyes laborales.					
20.	Mi esfuerzo es reconocido.					