



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**INFLUENCIA DE LAS ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DEL HOTEL
FUNDO SAN JOSÉ LODGE - CHANCHAMAYO 2017**

**PRESENTADA POR
LETTY YASMIN MARQUINA CORTEZ**

ASESORA

MÓNICA ELIZABETH REGALADO CHAMORRO

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN GESTIÓN
DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

LIMA – PERÚ

2018



Reconocimiento - No comercial - Compartir igual
CC BY-NC-SA

El autor permite entremezclar, ajustar y construir a partir de esta obra con fines no comerciales, siempre y cuando se reconozca la autoría y las nuevas creaciones estén bajo una licencia con los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>



USMP
UNIVERSIDAD DE
SAN MARTÍN DE PORRES

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN, TURISMO Y PSICOLOGÍA
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
SECCIÓN DE POSGRADO**

**“INFLUENCIA DE LAS ESTRATEGIAS DE MOTIVACIÓN PARA LA
SATISFACCIÓN LABORAL DEL CLIENTE INTERNO DEL HOTEL FUNDO SAN
JOSÉ LODGE - CHANCHAMAYO 2017”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN
GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

PRESENTADO POR:

LIC. LETTY YASMIN MARQUINA CORTEZ

ASESOR

DRA. MÓNICA ELIZABETH REGALADO CHAMORRO

LIMA - PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mi abuelo Marcial Cortez, quien siempre me ha guiado con su presencia espiritual, para seguir adelante y tener fuerzas cada día.

A mi familia, por sus enseñanzas y consejos alentadores cuando los necesité, este logro se los dedico porque gracias a ustedes soy la profesional que me siento orgullosa de ser.

A mi hija Briana a quien amo profundamente y me motiva a cumplir mis metas y todo lo que me propongo.

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser el pilar en mi vida, mi fortaleza e inspiración para lograr cada meta que me he propuesto.

A la Universidad de San Martín de Porres por las enseñanzas impartidas en toda mi carrera profesional que me han permitido seguir mejorando en el ámbito académico.

A mi asesora la Doctora Mónica Regalado Chamorro, por su apoyo incondicional, paciencia y motivación para el desarrollo de mi tesis.

A mis colegas docentes profesionales por su colaboración, ya que sus aportes y sugerencias fueron siempre de gran ayuda a la investigación.

A los miembros del Hotel Fundo San José por su disposición y participación activa que logró la mejora en la organización y confiando que continúe en el tiempo.

ÍNDICE

| | |
|--|--------|
| DEDICATORIA | II |
| AGRADECIMIENTOS | III |
| ÍNDICE..... | IV |
| INDICE DE TABLAS..... | XI |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | XIV |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS..... | XV |
| RESUMEN | XVII |
| ABSTRACT | XVIII |
| INTRODUCCIÓN | XIX |
| DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA | XXI |
| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... | XXV |
| PROBLEMA GENERAL..... | XXV |
| PROBLEMAS ESPECÍFICOS | XXV |
| OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN | XXVI |
| OBJETIVO GENERAL | XXVI |
| OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | XXVI |
| IMPORTANCIA DE LA INVESTIGACIÓN..... | XXVII |
| VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN | XXVIII |
| LIMITACIONES DEL ESTUDIO | XXVIII |
| CAPÍTULO I..... | 30 |
| MARCO TEÓRICO | 30 |
| 1.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN | 30 |
| 1.1.1 <i>Antecedentes Internacionales</i> | 30 |
| 1.1.2 <i>Antecedentes Nacionales</i> | 34 |
| 1.2 BASES TEÓRICAS | 37 |
| 1.2.1 <i>Teorías sobre la satisfacción laboral</i> | 37 |
| 1.2.1.1 Teoría de la modificación de la conducta de Skinner | 41 |
| 1.2.1.2 Teoría de la finalidad de Locke (1969)..... | 42 |
| 1.2.1.3 Teoría de jerarquía Alderfer (1969)..... | 43 |
| 1.2.1.4 Teoría de la equidad o justicia laboral de Adams (1965)..... | 44 |
| 1.2.1.5 Teoría de la expectativa de Vroom (1964) | 46 |
| 1.2.2 <i>Factores que determinan la Satisfacción Laboral</i> | 48 |
| 1.2.2.1 Trabajo altamente desafiante | 48 |
| FIGURA NO 1: TEORÍA DE LA MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA DE SKINNER | 41 |
| FIGURA NO 2 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO | 50 |
| 1.2.2.2 Recompensas justas | 51 |
| FIGURA NO 3 RESULTADOS POR FASES DEL SISTEMA DE APLICACIÓN DE BUENAS | 54 |
| PRÁCTICAS – SABP 2010 – 2016 | 54 |

| | |
|---|-----------|
| FIGURA NO 4 RECONOCIMIENTOS A LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS | 54 |
| OTORGADOS 2010 – 2016 | 54 |
| FIGURA NO 5 RESULTADOS DE CAPACITACIONES CORTAS 2013 - 2015 | 55 |
| 1.2.2.3 Ambiente de Trabajo - Condiciones favorables de trabajo | 55 |
| FIGURA NO 6 AMBIENTE DE TRABAJO | 56 |
| 1.2.2.4 Compatibilidad entre puesto y persona | 57 |
| FIGURA NO 7 PERFIL DE LA BÚSQUEDA VERSUS PERFIL DEL POSTULANTE | 58 |
| FIGURA NO 8 TIPOLOGÍA RIASEC | 59 |
| FIGURA NO 9 TIPOLOGÍA DE HOLLAND DE LA PERSONALIDAD Y OCUPACIONES CONGRUENTES | 60 |
| FIGURA NO 10 TIPOLOGÍA DE LA PERSONALIDAD DE EYSENK | 62 |
| FIGURA NO 11 TEORÍA DE LOS CUATRO HUMORES DE HIPÓCRATES | 63 |
| 1.2.3 <i>La Satisfacción Laboral aplicada al Sector Hotelero</i> | 63 |
| 1.2.4 <i>La Satisfacción del cliente empieza por los recursos humanos: El caso del Ritz-Carlton</i> | 68 |
| 1.2.5 <i>Teorías sobre la Motivación</i> | 71 |
| 1.2.5.1 Jerarquía de Necesidades de Maslow | 74 |
| FIGURA NO 12: JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW | 75 |
| 1.2.5.2 Teoría X y Y de McGregor (1960)..... | 77 |
| 1.2.5.3 Modelo de dos factores de Herzberg (1959)..... | 78 |
| FIGURA NO 13: TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG | 79 |
| 1.2.5.4 La teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland (1961) | 81 |
| 1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS | 82 |
| CAPÍTULO II HIPÓTESIS Y VARIABLES | 86 |
| 2.1. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL Y ESPECÍFICAS..... | 86 |
| 2.1.1. <i>Hipótesis Específicas</i> | 86 |
| CAPÍTULO III METODOLOGÍA | 88 |
| 3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN | 88 |
| 3.1.1. <i>Enfoque, tipo y nivel de investigación</i> | 89 |
| 3.2. DISEÑO MAESTRAL | 91 |
| 3.3. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 92 |
| 3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN | 92 |
| 3.5. ASPECTOS ÉTICOS..... | 93 |
| CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN | 95 |
| 4.1. ANÁLISIS DE RESULTADOS | 95 |
| 4.1.1. <i>Análisis descriptivo</i> | 95 |
| TABLA N°1. RECIBO INFORMACIÓN ASERTIVA | 95 |
| GRÁFICO 1. RECIBO INFORMACIÓN ASERTIVA | 96 |
| TABLA N°2. PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES | 97 |
| GRÁFICO 2. PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES | 97 |
| TABLA N° 3. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO | 98 |
| GRÁFICO 3. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO | 99 |

| | |
|---|-----|
| TABLA N° 4. FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO..... | 100 |
| GRÁFICO 4. FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO | 100 |
| TABLA N° 5. SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS RÁPIDAMENTE | 101 |
| GRÁFICO 5. SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS RÁPIDAMENTE | 101 |
| TABLA N° 6. FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON EL JEFE | 102 |
| GRÁFICO 6. FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON EL JEFE..... | 102 |
| TABLA N° 7. SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DEL LUGAR DE TRABAJO | 103 |
| GRÁFICO 7. SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DEL LUGAR DE TRABAJO | 103 |
| TABLA N° 8. AMBIENTES Y EQUIPOS FACILITAN EL TRABAJO CON LOS CLIENTES | 104 |
| GRÁFICO 8. AMBIENTES Y EQUIPOS FACILITAN EL TRABAJO CON LOS CLIENTES | 104 |
| TABLA N° 9. LOS EQUIPOS SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES | 105 |
| GRÁFICO 9. LOS EQUIPOS SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES | 105 |
| TABLA N° 10. LOS COLABORADORES CUENTAN CON ESTABILIDAD LABORAL..... | 106 |
| GRÁFICO 10. LOS COLABORADORES CUENTAN CON ESTABILIDAD LABORAL | 107 |
| TABLA N° 11. BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA..... | 108 |
| GRÁFICO 11. BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA | 108 |
| TABLA N° 12. REMUNERACIÓN ADICIONAL POR HORAS EXTRAS LABORALES | 109 |
| GRÁFICO 12. REMUNERACIÓN ADICIONAL POR HORAS EXTRAS LABORALES..... | 109 |
| TABLA N° 13. INTERACCIÓN ENTRE COLABORADORES ES BUENA | 110 |
| GRÁFICO 13. INTERACCIÓN ENTRE COLABORADORES ES BUENA | 110 |
| TABLA N° 14. COLABORACIÓN DE TODO EL PERSONAL | 111 |
| GRÁFICO 14. COLABORACIÓN DE TODO EL PERSONAL..... | 111 |
| TABLA N° 15. LOS COLABORADORES SE SIENTEN PARTE DE LA EMPRESA | 112 |
| GRÁFICO 15. LOS COLABORADORES SE SIENTEN PARTE DE LA EMPRESA..... | 112 |
| TABLA N° 16. SALARIO ACORDE AL TRABAJO REALIZADO | 113 |
| GRÁFICO 16. SALARIO ACORDE AL TRABAJO REALIZADO | 113 |
| TABLA N° 17. LA EMPRESA ES PUNTUAL EN LA ENTREGA DEL SALARIO | 114 |
| GRÁFICO 17. LA EMPRESA ES PUNTUAL EN LA ENTREGA DEL SALARIO | 114 |
| TABLA N° 18. PAGOS ADICIONALES 2017 | 115 |
| GRÁFICO 18. PAGOS ADICIONALES | 115 |
| TABLA N° 19. LÍNEA DE CARRERA PARA SUS COLABORADORES | 116 |
| GRÁFICO 19. LÍNEA DE CARRERA PARA LOS COLABORADORES | 116 |
| TABLA N° 20. ASCENSOS ANUALMENTE PARA LOS COLABORADORES | 117 |
| GRÁFICO 20. ASCENSOS ANUALMENTE PARA LOS COLABORADORES | 117 |
| TABLA N° 21. LOS ASCENSOS ESTÁN DE ACUERDO AL PUESTO OCUPADO | 118 |
| GRÁFICO 21. LOS ASCENSOS ESTÁN DE ACUERDO AL PUESTO OCUPADO | 118 |

| | |
|---|-----|
| TABLA N° 22. CAPACITACIONES MENSUALES | 119 |
| GRÁFICO 22. CAPACITACIONES MENSUALES..... | 119 |
| TABLA N° 23. CAPACITACIONES DE ACUERDO AL PUESTO LABORAL | 120 |
| GRÁFICO 23. CAPACITACIONES DE ACUERDO AL PUESTO LABORAL..... | 120 |
| TABLA N° 24. EMPLEO LAS CAPACITACIONES QUE BRINDA LA EMPRESA | 121 |
| GRÁFICO 24. EMPLEO LAS CAPACITACIONES QUE BRINDA LA EMPRESA..... | 121 |
| TABLA N°25. MI JEFE DIRECTO ME FELICITA POR MIS LOGROS OBTENIDOS | 122 |
| GRÁFICO 25. MI JEFE DIRECTO ME FELICITA POR MIS LOGROS OBTENIDOS..... | 122 |
| TABLA N°26. RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SOBRESALIENTE | 123 |
| GRÁFICO 26. RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SOBRESALIENTE..... | 123 |
| TABLA N°27. PUNTUALIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO..... | 124 |
| GRÁFICO 27. PUNTUALIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO..... | 124 |
| TABLA N°28. LA EMPRESA BRINDA ASCENSOS Y CRECIMIENTO PROFESIONAL | 125 |
| GRÁFICO 28. LA EMPRESA BRINDA ASCENSOS Y CRECIMIENTO PROFESIONAL | 125 |
| TABLA N°29. HORARIOS Y RESPONSABILIDADES BIEN DEFINIDOS | 126 |
| GRÁFICO 29. HORARIOS Y RESPONSABILIDADES BIEN DEFINIDAS..... | 126 |
| TABLA N°30. SE REALIZA ADECUADAMENTE LA SUPERVISIÓN DE MIS FUNCIONES..... | 127 |
| GRÁFICO 30. SE REALIZA ADECUADAMENTE LA SUPERVISIÓN DE MIS FUNCIONES..... | 127 |
| TABLA N°31. ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE COLABORADORES | 128 |
| GRÁFICO 31. ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE COLABORADORES | 128 |
| TABLA N°32. CUENTO CON EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y ESPACIOS FÍSICOS ADECUADOS | 129 |
| GRÁFICO 32. CUENTO CON EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y ESPACIOS FÍSICOS ADECUADOS | 129 |
| TABLA N°33. RECIBO BONOS, INCENTIVOS, POZO COMÚN, PROPINAS, ETC. | 130 |
| GRÁFICO 33. RECIBO BONOS, INCENTIVOS, POZO COMÚN, PROPINAS, ETC. | 130 |
| TABLA N°34. RECIBO INFORMACIÓN ASERTIVA 2018..... | 131 |
| GRÁFICO 34. RECIBO INFORMACIÓN ASERTIVA | 132 |
| TABLA N°35. PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES..... | 133 |
| GRÁFICO 35. PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES | 133 |
| TABLA N° 36. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO..... | 134 |
| GRÁFICO 36. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO | 134 |
| TABLA N° 37. FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO | 135 |
| GRÁFICO 37. FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO | 135 |
| TABLA N° 38. SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS RÁPIDAMENTE..... | 136 |
| GRÁFICO 38. SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS RÁPIDAMENTE | 136 |
| TABLA N° 39. FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON EL JEFE | 137 |
| GRÁFICO 39. FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON EL JEFE..... | 137 |

| | |
|--|-----|
| TABLA N° 40. SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DEL LUGAR DE TRABAJO..... | 138 |
| GRÁFICO 40. SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DEL LUGAR DE TRABAJO | 139 |
| TABLA N° 41. AMBIENTES Y EQUIPOS FACILITAN EL TRABAJO CON LOS CLIENTES | 140 |
| GRÁFICO 41. AMBIENTES Y EQUIPOS FACILITAN EL TRABAJO CON LOS CLIENTES | 140 |
| TABLA N° 42. LOS EQUIPOS SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES | 141 |
| GRÁFICO 42. LOS EQUIPOS SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES | 141 |
| TABLA N° 43. LOS COLABORADORES CUENTAN CON ESTABILIDAD LABORAL..... | 142 |
| GRÁFICO 43. LOS COLABORADORES CUENTAN CON ESTABILIDAD LABORAL | 142 |
| TABLA N° 44. BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA..... | 143 |
| GRÁFICO 44. BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA | 143 |
| TABLA N° 45. REMUNERACIÓN ADICIONAL POR HORAS EXTRAS LABORALES | 144 |
| GRÁFICO 45. REMUNERACIÓN ADICIONAL POR HORAS EXTRAS LABORALES | 144 |
| TABLA N° 46. INTERACCIÓN ENTRE COLABORADORES ES BUENA | 145 |
| GRÁFICO 46. INTERACCIÓN ENTRE COLABORADORES ES BUENA | 145 |
| TABLA N° 47. COLABORACIÓN DE TODO EL PERSONAL | 146 |
| GRÁFICO 47. COLABORACIÓN DE TODO EL PERSONAL..... | 146 |
| TABLA N° 48. LOS COLABORADORES SE SIENTEN PARTE DE LA EMPRESA | 147 |
| GRÁFICO 48. LOS COLABORADORES SE SIENTEN PARTE DE LA EMPRESA..... | 147 |
| TABLA N° 49. SALARIO ACORDE AL TRABAJO REALIZADO | 148 |
| GRÁFICO 49. SALARIO ACORDE AL TRABAJO REALIZADO | 148 |
| TABLA N° 50. LA EMPRESA ES PUNTUAL EN LA ENTREGA DEL SALARIO | 149 |
| GRÁFICO 50. LA EMPRESA ES PUNTUAL EN LA ENTREGA DEL SALARIO | 149 |
| TABLA N° 51. PAGOS ADICIONALES..... | 150 |
| GRÁFICO 51. PAGOS ADICIONALES | 150 |
| TABLA N° 52. LÍNEA DE CARRERA PARA SUS COLABORADORES | 151 |
| GRÁFICO 52. LÍNEA DE CARRERA PARA LOS COLABORADORES | 151 |
| TABLA N° 53. ASCENSOS ANUALMENTE PARA LOS COLABORADORES | 152 |
| GRÁFICO 53. ASCENSOS ANUALMENTE PARA LOS COLABORADORES | 152 |
| TABLA N° 54. LOS ASCENSOS ESTÁN DE ACUERDO AL PUESTO OCUPADO | 153 |
| GRÁFICO 54. LOS ASCENSOS ESTÁN DE ACUERDO AL PUESTO OCUPADO | 153 |
| TABLA N° 55. CAPACITACIONES MENSUALES | 154 |
| GRÁFICO 55. CAPACITACIONES MENSUALES..... | 154 |
| TABLA N° 56. CAPACITACIONES DE ACUERDO AL PUESTO LABORAL | 155 |
| GRÁFICO 56. CAPACITACIONES DE ACUERDO AL PUESTO LABORAL..... | 155 |
| TABLA N° 57. EMPLEO LAS CAPACITACIONES QUE BRINDA LA EMPRESA | 156 |
| GRÁFICO 57. EMPLEO LAS CAPACITACIONES QUE BRINDA LA EMPRESA..... | 156 |

| | |
|---|-----|
| TABLA N°58. MI JEFE DIRECTO ME FELICITA POR MIS LOGROS OBTENIDOS | 157 |
| GRÁFICO 58. MI JEFE DIRECTO ME FELICITA POR MIS LOGROS OBTENIDOS..... | 157 |
| TABLA N°59. RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SOBRESALIENTE | 158 |
| GRÁFICO 59. RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SOBRESALIENTE..... | 158 |
| TABLA N°60. PUNTUALIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO | 159 |
| GRÁFICO 60. PUNTUALIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO..... | 159 |
| TABLA N°61. LA EMPRESA BRINDA ASCENSOS Y CRECIMIENTO PROFESIONAL | 160 |
| GRÁFICO 61. LA EMPRESA BRINDA ASCENSOS Y CRECIMIENTO PROFESIONAL | 160 |
| TABLA N°62. HORARIOS Y RESPONSABILIDADES BIEN DEFINIDOS | 161 |
| GRÁFICO 62. HORARIOS Y RESPONSABILIDADES BIEN DEFINIDAS..... | 161 |
| TABLA N°63. SE REALIZA ADECUADAMENTE LA SUPERVISIÓN DE MIS FUNCIONES..... | 162 |
| GRÁFICO 63. SE REALIZA ADECUADAMENTE LA SUPERVISIÓN DE MIS FUNCIONES..... | 162 |
| TABLA N°64. ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE COLABORADORES | 163 |
| GRÁFICO 64. ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE COLABORADORES | 163 |
| TABLA N°65. CUENTO CON EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y ESPACIOS FÍSICOS ADECUADOS | 164 |
| GRÁFICO 65. CUENTO CON EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y ESPACIOS FÍSICOS ADECUADOS | 164 |
| TABLA N°66. RECIBO BONOS, INCENTIVOS, POZO COMÚN, PROPINAS, ETC. | 165 |
| GRÁFICO 66. RECIBO BONOS, INCENTIVOS, POZO COMÚN, PROPINAS, ETC. | 165 |
| TABLA N°67. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD – CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN | 167 |
| TABLA N° 68. VALORES DE LOS NIVELES DE CONFIABILIDAD | 168 |
| TABLA N°69. PRUEBA DE PEARSON – CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN | 170 |
| TABLA N°70. PRUEBA DE PEARSON – CUESTIONARIOS DE AMBIENTE DE TRABAJO Y ASPECTOS EXTRÍNSECOS..... | 171 |
| TABLA N°71. PRUEBA DE PEARSON – CUESTIONARIOS TRABAJO ALTAMENTE DESAFIANTE Y ASPECTOS INTRÍNSECOS | 172 |
| TABLA N°72. GUÍA DE ENTREVISTA – EXPERTO 1 | 179 |
| TABLA N°73. GUÍA DE ENTREVISTA – EXPERTO 2 | 180 |
| TABLA N°74. MATRIZ DE TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS | 181 |
| TABLA N°75. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS | 184 |
| GRÁFICO NO 67. INFLUENCIA DEL AMBIENTE DE TRABAJO CON LOS ASPECTOS EXTRÍNSECOS..... | 187 |
| GRÁFICO NO 68. INFLUENCIA DEL TRABAJO ALTAMENTE DESAFIANTE CON LOS ASPECTOS INTRÍNSECOS | 189 |
| CONCLUSIONES..... | 192 |
| RECOMENDACIONES..... | 195 |
| PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL HOTEL FUNDO SAN JOSÉ LODGE | 197 |
| 1. INTRODUCCIÓN..... | 197 |

| | | |
|--|---|------------|
| 2. | BASE LEGAL..... | 197 |
| 3. | OBJETIVO | 200 |
| 3.1. | <i>Objetivo General</i> | 200 |
| 3.2. | <i>Objetivos Específicos</i> | 201 |
| 4. | ANÁLISIS FODA DEL HOTEL FUNDO SAN JOSÉ LODGE, CHANCHAMAYO | 201 |
| 5. | ESTRUCTURA DEL PLAN Y TIPOS DE CAPACITACIÓN | 203 |
| a. | <i>Tipología</i> | 203 |
| b. | <i>Programa del taller</i> | 203 |
| c. | <i>Desarrollo del taller</i> | 205 |
| 6. | ADMINISTRACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN..... | 207 |
| 6.1. | <i>Cronograma de actividades</i> | 207 |
| 6.2. | <i>Presupuesto</i> | 209 |
| CAPÍTULO V FUENTES DE INFORMACIÓN | | 210 |
| ANEXOS | | 221 |
| | ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES | 221 |
| | ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA | 222 |
| | ANEXO 3: GUIA DE OBSERVACIÓN | 223 |
| | ANEXO 4 : GUIA DE ENTREVISTA..... | 226 |
| | ANEXO 5 : ENCUESTA..... | 229 |
| | ANEXO 6 : ENCUESTA..... | 231 |
| | ANEXO 7: HISTORIA DEL HOTEL FUNDO SAN JOSÉ LODGE..... | 233 |
| | ANEXO 8: FOTOGRAFÍAS DEL HOTEL FUNDO SAN JOSÉ LODGE | 238 |
| | ANEXO 9: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS | 242 |

INDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| TABLA N°1. RECIBO INFORMACIÓN ASERTIVA | 95 |
| TABLA N°2. PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES..... | 97 |
| TABLA N° 3. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO | 98 |
| TABLA N° 4. FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO | 100 |
| TABLA N° 5. SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS RÁPIDAMENTE..... | 101 |
| TABLA N° 6. FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON EL JEFE | 102 |
| TABLA N° 7. SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DEL LUGAR DE TRABAJO | 103 |
| TABLA N° 8. AMBIENTES Y EQUIPOS FACILITAN EL TRABAJO CON LOS CLIENTES..... | 104 |
| TABLA N° 9. LOS EQUIPOS SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES..... | 105 |
| TABLA N° 10. LOS COLABORADORES CUENTAN CON ESTABILIDAD LABORAL | 106 |
| TABLA N° 11. BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA | 108 |
| TABLA N° 12. REMUNERACIÓN ADICIONAL POR HORAS EXTRAS LABORALES | 109 |
| TABLA N° 13. INTERACCIÓN ENTRE COLABORADORES ES BUENA | 110 |
| TABLA N° 14. COLABORACIÓN DE TODO EL PERSONAL | 111 |
| TABLA N° 15. LOS COLABORADORES SE SIENTEN PARTE DE LA EMPRESA..... | 112 |
| TABLA N° 16. SALARIO ACORDE AL TRABAJO REALIZADO | 113 |
| TABLA N° 17. LA EMPRESA ES PUNTUAL EN LA ENTREGA DEL SALARIO | 114 |
| TABLA N° 18. PAGOS ADICIONALES 2017 | 115 |
| TABLA N° 19. LÍNEA DE CARRERA PARA SUS COLABORADORES | 116 |
| TABLA N° 20. ASENSOS ANUALMENTE PARA LOS COLABORADORES | 117 |
| TABLA N° 21. LOS ASCENSOS ESTÁN DE ACUERDO AL PUESTO OCUPADO | 118 |
| TABLA N° 22. CAPACITACIONES MENSUALES..... | 119 |
| TABLA N° 23. CAPACITACIONES DE ACUERDO AL PUESTO LABORAL..... | 120 |
| TABLA N° 24. EMPLEO LAS CAPACITACIONES QUE BRINDA LA EMPRESA | 121 |
| TABLA N°25. MI JEFE DIRECTO ME FELICITA POR MIS LOGROS OBTENIDOS | 122 |
| TABLA N°26. RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SOBRESALIENTE..... | 123 |
| TABLA N°27. PUNTUALIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO | 124 |
| TABLA N°28. LA EMPRESA BRINDA ASCENSOS Y CRECIMIENTO PROFESIONAL | 125 |
| TABLA N°29. HORARIOS Y RESPONSABILIDADES BIEN DEFINIDOS..... | 126 |
| TABLA N°30. SE REALIZA ADECUADAMENTE LA SUPERVISIÓN DE MIS FUNCIONES | 127 |
| TABLA N°31. ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE COLABORADORES | 128 |
| TABLA N°32. CUENTO CON EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y ESPACIOS FÍSICOS ADECUADOS | 129 |
| TABLA N°33. RECIBO BONOS, INCENTIVOS, POZO COMÚN, PROPINAS, ETC..... | 130 |
| TABLA N°34. RECIBO INFORMACIÓN ASERTIVA 2018 | 131 |

| | |
|---|-----|
| TABLA N°35. PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES..... | 133 |
| TABLA N° 36. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO | 134 |
| TABLA N° 37. FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO | 135 |
| TABLA N° 38. SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS RÁPIDAMENTE..... | 136 |
| TABLA N° 39. FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON EL JEFE | 137 |
| TABLA N° 40. SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DEL LUGAR DE TRABAJO | 138 |
| TABLA N° 41. AMBIENTES Y EQUIPOS FACILITAN EL TRABAJO CON LOS CLIENTES..... | 140 |
| TABLA N° 42. LOS EQUIPOS SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES..... | 141 |
| TABLA N° 43. LOS COLABORADORES CUENTAN CON ESTABILIDAD LABORAL | 142 |
| TABLA N° 44. BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA..... | 143 |
| TABLA N° 45. REMUNERACIÓN ADICIONAL POR HORAS EXTRAS LABORALES | 144 |
| TABLA N° 46. INTERACCIÓN ENTRE COLABORADORES ES BUENA | 145 |
| TABLA N° 47. COLABORACIÓN DE TODO EL PERSONAL | 146 |
| TABLA N° 48. LOS COLABORADORES SE SIENTEN PARTE DE LA EMPRESA..... | 147 |
| TABLA N° 49. SALARIO ACORDE AL TRABAJO REALIZADO | 148 |
| TABLA N° 50. LA EMPRESA ES PUNTUAL EN LA ENTREGA DEL SALARIO | 149 |
| TABLA N° 51. PAGOS ADICIONALES..... | 150 |
| TABLA N° 52. LÍNEA DE CARRERA PARA SUS COLABORADORES | 151 |
| TABLA N° 53. ASENSOS ANUALMENTE PARA LOS COLABORADORES | 152 |
| TABLA N° 54. LOS ASCENSOS ESTÁN DE ACUERDO AL PUESTO OCUPADO..... | 153 |
| TABLA N° 55. CAPACITACIONES MENSUALES..... | 154 |
| TABLA N° 56. CAPACITACIONES DE ACUERDO AL PUESTO LABORAL..... | 155 |
| TABLA N° 57. EMPLEO LAS CAPACITACIONES QUE BRINDA LA EMPRESA | 156 |
| TABLA N°58. MI JEFE DIRECTO ME FELICITA POR MIS LOGROS OBTENIDOS | 157 |
| TABLA N°59. RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SOBRESALIENTE..... | 158 |
| TABLA N°60. PUNTUALIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO | 159 |
| TABLA N°61. LA EMPRESA BRINDA ASCENSOS Y CRECIMIENTO PROFESIONAL..... | 160 |
| TABLA N°62. HORARIOS Y RESPONSABILIDADES BIEN DEFINIDOS..... | 161 |
| TABLA N°63. SE REALIZA ADECUADAMENTE LA SUPERVISIÓN DE MIS FUNCIONES | 162 |
| TABLA N°64. ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE COLABORADORES | 163 |
| TABLA N°65. CUENTO CON EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y ESPACIOS FÍSICOS ADECUADOS | 164 |
| TABLA N°66. RECIBO BONOS, INCENTIVOS, POZO COMÚN, PROPINAS, ETC..... | 165 |
| TABLA N°67. ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD – CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN..... | 167 |
| TABLA N° 68. VALORES DE LOS NIVELES DE CONFIABILIDAD | 168 |
| TABLA N°69. PRUEBA DE PEARSON – CUESTIONARIOS DE SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN | 170 |

| | |
|---|-----|
| TABLA N°70. PRUEBA DE PEARSON – CUESTIONARIOS DE AMBIENTE DE TRABAJO Y ASPECTOS EXTRÍNSECOS | 171 |
| TABLA N°71. PRUEBA DE PEARSON – CUESTIONARIOS TRABAJO ALTAMENTE DESAFIANTE Y ASPECTOS INTRÍNSECOS | 172 |
| TABLA N°72. GUÍA DE ENTREVISTA – EXPERTO 1 | 179 |
| TABLA N°73. GUÍA DE ENTREVISTA – EXPERTO 2 | 180 |
| TABLA N°74. MATRIZ DE TRIANGULACIÓN DE RESULTADOS | 181 |
| TABLA N°75. VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS..... | 184 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| FIGURA NO 1: TEORÍA DE LA MODIFICACIÓN DE LA CONDUCTA DE SKINNER..... | 41 |
| <i>FIGURA NO 2 EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO</i> | 50 |
| FIGURA NO 3 RESULTADOS POR FASES DEL SISTEMA DE APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS – SABP 2010 - 2016..... | 54 |
| FIGURA NO 4 RECONOCIMIENTOS A LA APLICACIÓN DE BUENAS PRÁCTICAS OTORGADOS 2010 - 2016 | 54 |
| FIGURA NO 5 RESULTADOS DE CAPACITACIONES CORTAS 2013 - 2015 | 55 |
| FIGURA NO 6 AMBIENTE DE TRABAJO | 56 |
| <i>FIGURA NO 7 PERFIL DE LA BÚSQUEDA VERSUS PERFIL DEL POSTULANTE</i> | 58 |
| <i>FIGURA NO 8 TIPOLOGÍA RIASEC</i> | 59 |
| <i>FIGURA NO 9 TIPOLOGÍA DE HOLLAND DE LA PERSONALIDAD Y OCUPACIONES CONGRUENTES</i> | 60 |
| <i>FIGURA NO 10 TIPOLOGÍA DE LA PERSONALIDAD DE EYSENK</i> | 62 |
| <i>FIGURA NO 11 TEORÍA DE LOS CUATRO HUMORES DE HIPÓCRATES</i> | 63 |
| <i>FIGURA NO 12 : JERARQUÍA DE NECESIDADES DE MASLOW</i> | 75 |
| <i>FIGURA NO 13 : TEORÍA DE LOS DOS FACTORES DE HERZBERG</i> | 79 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|-----|
| GRÁFICO 1. RECIBO INFORMACIÓN ASERTIVA | 96 |
| GRÁFICO 2. PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES | 97 |
| GRÁFICO 3. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO | 99 |
| GRÁFICO 4. FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO | 100 |
| GRÁFICO 5. SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS RÁPIDAMENTE | 101 |
| GRÁFICO 6. FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON EL JEFE | 102 |
| GRÁFICO 7. SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DEL LUGAR DE TRABAJO | 103 |
| GRÁFICO 8. AMBIENTES Y EQUIPOS FACILITAN EL TRABAJO CON LOS CLIENTES | 104 |
| GRÁFICO 9. LOS EQUIPOS SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES | 105 |
| GRÁFICO 10. LOS COLABORADORES CUENTAN CON ESTABILIDAD LABORAL | 107 |
| GRÁFICO 11. BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA | 108 |
| GRÁFICO 12. REMUNERACIÓN ADICIONAL POR HORAS EXTRAS LABORALES | 109 |
| GRÁFICO 13. INTERACCIÓN ENTRE COLABORADORES ES BUENA | 110 |
| GRÁFICO 14. COLABORACIÓN DE TODO EL PERSONAL..... | 111 |
| GRÁFICO 15. LOS COLABORADORES SE SIENTEN PARTE DE LA EMPRESA..... | 112 |
| GRÁFICO 16. SALARIO ACORDE AL TRABAJO REALIZADO | 113 |
| GRÁFICO 17. LA EMPRESA ES PUNTUAL EN LA ENTREGA DEL SALARIO | 114 |
| GRÁFICO 18. PAGOS ADICIONALES | 115 |
| GRÁFICO 19. LÍNEA DE CARRERA PARA LOS COLABORADORES | 116 |
| GRÁFICO 20. ASCENSOS ANUALMENTE PARA LOS COLABORADORES | 117 |
| GRÁFICO 21. LOS ASCENSOS ESTÁN DE ACUERDO AL PUESTO OCUPADO | 118 |
| GRÁFICO 22. CAPACITACIONES MENSUALES..... | 119 |
| GRÁFICO 23. CAPACITACIONES DE ACUERDO AL PUESTO LABORAL..... | 120 |
| GRÁFICO 24. EMPLEO LAS CAPACITACIONES QUE BRINDA LA EMPRESA..... | 121 |
| GRÁFICO 25. MI JEFE DIRECTO ME FELICITA POR MIS LOGROS OBTENIDOS..... | 122 |
| GRÁFICO 26. RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SOBRESALIENTE..... | 123 |
| GRÁFICO 27. PUNTUALIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO..... | 124 |
| GRÁFICO 28. LA EMPRESA BRINDA ASCENSOS Y CRECIMIENTO PROFESIONAL | 125 |
| GRÁFICO 29. HORARIOS Y RESPONSABILIDADES BIEN DEFINIDAS..... | 126 |
| GRÁFICO 30. SE REALIZA ADECUADAMENTE LA SUPERVISIÓN DE MIS FUNCIONES..... | 127 |
| GRÁFICO 31. ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE COLABORADORES | 128 |
| GRÁFICO 32. CUENTO CON EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y ESPACIOS FÍSICOS ADECUADOS | 129 |
| GRÁFICO 33. RECIBO BONOS, INCENTIVOS, POZO COMÚN, PROPINAS, ETC. | 130 |

| | |
|--|-----|
| GRÁFICO 34. RECIBO INFORMACIÓN ASERTIVA | 132 |
| GRÁFICO 35. PROGRAMACIÓN DE REUNIONES MENSUALES | 133 |
| GRÁFICO 36. INFORMACIÓN DEL DESEMPEÑO | 134 |
| GRÁFICO 37. FACILIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO | 135 |
| GRÁFICO 38. SOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS RÁPIDAMENTE | 136 |
| GRÁFICO 39. FACILIDAD DE COMUNICACIÓN CON EL JEFE..... | 137 |
| GRÁFICO 40. SEGURIDAD EN LAS INSTALACIONES DEL LUGAR DE TRABAJO | 139 |
| GRÁFICO 41. AMBIENTES Y EQUIPOS FACILITAN EL TRABAJO CON LOS CLIENTES | 140 |
| GRÁFICO 42. LOS EQUIPOS SE ENCUENTRAN EN BUENAS CONDICIONES | 141 |
| GRÁFICO 43. LOS COLABORADORES CUENTAN CON ESTABILIDAD LABORAL | 142 |
| GRÁFICO 44. BENEFICIOS QUE BRINDA LA EMPRESA | 143 |
| GRÁFICO 45. REMUNERACIÓN ADICIONAL POR HORAS EXTRAS LABORALES..... | 144 |
| GRÁFICO 46. INTERACCIÓN ENTRE COLABORADORES ES BUENA | 145 |
| GRÁFICO 47. COLABORACIÓN DE TODO EL PERSONAL..... | 146 |
| GRÁFICO 48. LOS COLABORADORES SE SIENTEN PARTE DE LA EMPRESA..... | 147 |
| GRÁFICO 49. SALARIO ACORDE AL TRABAJO REALIZADO | 148 |
| GRÁFICO 50. LA EMPRESA ES PUNTUAL EN LA ENTREGA DEL SALARIO | 149 |
| GRÁFICO 51. PAGOS ADICIONALES | 150 |
| GRÁFICO 52. LÍNEA DE CARRERA PARA LOS COLABORADORES | 151 |
| GRÁFICO 53. ASCENSOS ANUALMENTE PARA LOS COLABORADORES | 152 |
| GRÁFICO 54. LOS ASCENSOS ESTÁN DE ACUERDO AL PUESTO OCUPADO | 153 |
| GRÁFICO 55. CAPACITACIONES MENSUALES..... | 154 |
| GRÁFICO 56. CAPACITACIONES DE ACUERDO AL PUESTO LABORAL..... | 155 |
| GRÁFICO 57. EMPLEO LAS CAPACITACIONES QUE BRINDA LA EMPRESA..... | 156 |
| GRÁFICO 58. MI JEFE DIRECTO ME FELICITA POR MIS LOGROS OBTENIDOS..... | 157 |
| GRÁFICO 59. RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO SOBRESALIENTE..... | 158 |
| GRÁFICO 60. PUNTUALIDAD EN EL LUGAR DE TRABAJO..... | 159 |
| GRÁFICO 61. LA EMPRESA BRINDA ASCENSOS Y CRECIMIENTO PROFESIONAL | 160 |
| GRÁFICO 62. HORARIOS Y RESPONSABILIDADES BIEN DEFINIDAS..... | 161 |
| GRÁFICO 63. SE REALIZA ADECUADAMENTE LA SUPERVISIÓN DE MIS FUNCIONES..... | 162 |
| GRÁFICO 64. ACTIVIDADES DE INTEGRACIÓN ENTRE COLABORADORES | 163 |
| GRÁFICO 65. CUENTO CON EQUIPOS, TECNOLOGÍA Y ESPACIOS FÍSICOS ADECUADOS | 164 |
| GRÁFICO 66. RECIBO BONOS, INCENTIVOS, POZO COMÚN, PROPINAS, ETC. | 165 |
| GRÁFICO 67. INFLUENCIA DEL AMBIENTE DE TRABAJO CON LOS ASPECTOS EXTRÍNSECOS..... | 187 |
| GRÁFICO 68. INFLUENCIA DEL TRABAJO ALTAMENTE DESAFIANTE CON LOS ASPECTOS INTRÍNSECOS ... | 189 |

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, tiene como objetivo demostrar la influencia entre las estrategias de motivación y la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel Fundo San José Lodge, Chanchamayo. El diseño metodológico de la investigación es cuasi experimental, con un enfoque mixto, combinando la investigación cuantitativa y cualitativa; y longitudinal. La población y muestra está constituida por 10 personas, que son el total de colaboradores que trabajan en el hotel fundo San José.

La conclusión general de la investigación es a través de una propuesta de plan de capacitación, ejecutado el taller aplicativo; que reflejó la carga laboral y el trabajo en equipo para la mejora mediante la aplicación de la teoría expuesta, para un adecuado uso de la empatía, manejo de tiempo, empowerment, reconocimiento del personal, ello permitirá el bien común entre colaborador y empresa, con la finalidad de una óptima gestión del talento humano.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Motivación, Trabajo en equipo, Empatía

ABSTRACT

The present research work aims to demonstrate the influence between motivation strategies and job satisfaction of the internal client of the Fundo San Jose Lodge, Chanchamayo Hotel. The methodological design of the research is quasi-experimental, with a mixed approach, combining quantitative and qualitative research; and longitudinal. The population and sample consists of 10 people, who are the total number of employees working in the Fundo San Jose Lodge Hotel.

The bottom line of this investigation is through a proposed training plan, executed the application workshop; reflected that the work load and teamwork is improved by applying the theory exposed, for an appropriate use of empathy, time management, empowerment, recognition of the staff, this will allow the common good between collaborator and company, with the purpose of an optimal management of human talent.

Keywords: Job satisfaction, Motivation, Teamwork, Empathy

INTRODUCCIÓN

La presente tesis lleva como título “Influencia de las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Logde – Chanchamayo 2017”, tiene como finalidad realizar un análisis de la gestión del talento humano de los colaboradores que laboran en el establecimiento de hospedaje mencionado, y proponer las estrategias adecuadas para la mejora de su satisfacción y motivación, que trae como consecuencia brindar una calidad de servicio al huésped.

Asimismo, se hace referencia del planteamiento del problema donde se menciona temas tales como: la descripción de la realidad problemática, formulación del problema, objetivos de la investigación, justificación de la investigación, importancia de la investigación, viabilidad y limitación del estudio.

La tesis está compuesta por cinco capítulos los cuales se detallan a continuación:

El primer capítulo constituye el marco teórico, el cual se enfoca en: antecedentes de la investigación, bases teóricas de la investigación y definición de términos básicos.

El segundo capítulo, hipótesis y variables de la investigación, compuesto por: formulación de las hipótesis, variables, matriz de consistencia y matriz operacional de las variables.

El tercer capítulo, el diseño metodológico, diseño muestral, técnicas de recolección de datos, técnicas estadísticas para el proceso de la información y los aspectos éticos.

El cuarto capítulo, los resultados y discusión obtenidos en la presente investigación. Así como las conclusiones, recomendaciones y la propuesta de plan de capacitación.

Para finalizar, el quinto capítulo con las fuentes de información y lo anexos.

Descripción de la realidad problemática

Según la O.M.T. refiere que *“Durante décadas, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación, hasta convertirse en uno de los sectores que crecen con mayor rapidez en el mundo.”*

Este crecimiento ha ido mejorando a través de los años, donde ha permitido que el turista y los países receptores se beneficien mutuamente a través de esta actividad, asimismo favorece a las partes a que se realicen intercambios sociales, culturales y económicos (página Web de la Organización Mundial de Turismo (<http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>)). De igual manera, se mencionan en otros estudios a nivel nacional diferentes cifras económicas:

Según el perfil del turista extranjero 2016, elaborado por MINCETUR, sostiene que el turismo receptivo en el Perú creció 3 puntos porcentuales por encima del promedio mundial. Asimismo, la llegada de turistas extranjeros a nuestro país registró un crecimiento promedio anual de 8 % en los últimos cinco años. Por consiguiente, del 100 % de visitas al Perú, el 65 % es por vacaciones, el 14 % es por negocios y 14 % es por visitar a familiares o amigos.

La evolución de los viajes por vacaciones, recreación u ocio durante el 2016 llegaron a 2, 30 millones de turistas extranjeros, se observa un incremento en las divisas de 9 % anual en el quinceno. Con referencia a su contribución a la

economía, el turismo receptivo representó en el 2016 alrededor del 4 % del PBI peruano. De igual forma, el gasto promedio es de US\$ 964 por persona y que el 46 % de estos turistas tienen educación universitaria, así como una permanencia promedio de 9 noches (Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PromPerú 2016 pp. 3-27, en línea). De lo anterior, se desprende el incremento de la demanda hotelera, como la opción de hospedar a una persona, y también como la oportunidad de ofrecer una experiencia del lugar visitado dependiendo de la región.

La selva de Perú despierta un especial interés en el turista, por su contacto natural y Junín como parte de esta región ofrece un tipo particular de alojamiento, el lodge, como experiencia natural cercana, actividades de aventura y escapar de lo convencional, sin embargo, el éxito de la estadía depende de la calidad de servicio que los trabajadores puedan ofrecer, lo cual permitirá cubrir y satisfacer las necesidades de los mismos. Sin embargo, estos establecimientos de hospedaje adolecen de alta rotación laboral, ligada a la poca satisfacción laboral y la desmotivación del grupo humano que labora en estos establecimientos. Por tal motivo, la gestión de los recursos humanos en los hospedajes necesita un personal satisfecho laboralmente y motivado con el fin de que se identifique con la empresa y continúe su línea de carrera hotelera.

En el presente trabajo se detalla la investigación sobre el hotel fundo San José Lodge ubicado en la ciudad de La Merced, capital de la provincia de Chanchamayo, región Junín.

Según Chiavenato para garantizar el éxito en una empresa, es importante un ambiente de trabajo adecuado, grato para sus colaboradores, un buen clima organizacional y que la satisfacción laboral de su cliente interno sea idónea. Lo que promoverá que el desarrollo laboral sea de la mejor forma posible, manteniendo una actitud positiva y motivada frente a las actividades del día a día. Con ello se refiere al comportamiento y percepción, personalidad y motivación del colaborador, teniendo como un factor importante la eficiencia en una organización, y que se puede lograr, cuando se han inculcado en las personas actitudes favorables hacia esta y hacia el trabajo (Chiavenato, 2009).

Este establecimiento de hospedaje, está conformado por distintas áreas de trabajo que presentan entre su problemática principal la insatisfacción laboral lo que trae como consecuencia la alta rotación, negligencia al desempeñar las tareas propuestas, ausentismo laboral, deficiencia en la supervisión y evaluación al personal, deslealtad y falta de identificación con la empresa incluso retiros intempestivos del personal.

Esta carencia de guía desencadena la pérdida de talento humano entrenado y de este hecho se evidencia la necesidad de un cambio en el manejo del personal nuevo para hacerlo competente y que satisfaga las necesidades del servicio a la vez que le ofrezca un ambiente laboral propicio que haga atractiva la idea de permanecer en el puesto. Creando un compromiso con la empresa al estar esta ya comprometida con el empleado.

La presente tesis está ligada a la línea de investigación de la especialización de gestión de empresas dentro del sector turístico y hotelero, en esa intención se dirige el estudio en un establecimiento de hospedaje, teniendo como objetivo la mejora de la gestión a través de herramientas interconectadas, primero brindando un conocimiento de la actual satisfacción laboral teniendo como referencia la escala SL-SPC de Palma, con miras a mejorar la motivación extrínseca e intrínseca, usando para este fin la teoría de los dos factores de Herzberg. Con ello lograr una herramienta útil en el mejoramiento del comportamiento organizacional, demostrando que la propuesta de plan de capacitación basada en la teoría utilizada, puede ser un instrumento de gestión a corto y mediano plazo, beneficioso en el mejoramiento de la productividad del hospedaje en cuestión.

Formulación del Problema

Problema general

¿De qué manera las estrategias de motivación influyen para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo en el 2017?

Problemas específicos

- ¿De qué forma el ambiente de trabajo influye con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017?
- ¿De qué manera influye el trabajo altamente desafiante con los aspectos intrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge – Chanchamayo 2017?
- ¿Cómo influye la compatibilidad entre puesto y persona con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge- Chanchamayo 2017?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general

Demostrar la influencia entre las estrategias de motivación y la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

Objetivos específicos

- Efectuar cómo influye el ambiente de trabajo con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.
- Demostrar la influencia entre el trabajo altamente desafiante con los aspectos intrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.
- Comprobar la influencia de compatibilidad entre el puesto y persona con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge- Chanchamayo 2017.

Importancia de la investigación

La presente investigación se desenvuelve en un marco donde los recursos humanos entrenados se pierden por no estar adaptados al área de trabajo, deficiencia en el proceso de selección, falta de motivación para rendir en el puesto de trabajo confiado o continuar en el mismo, carencia de capacitaciones, supervisiones y evaluaciones continuas.

Esta salida de personal preparado es una pérdida en la inversión que se realiza al entrenar personal nuevo, en vez de poner énfasis en conservar el personal ya preparado y afinar las carencias y virtudes del grupo humano ya formado. De ello, deriva una alta tasa de rotación y la importancia de un estudio que brinde una salida más ventajosa para la empresa (que no perderá recursos humanos entrenados) y para el empleado nuevo (dentro de un clima atractivo que estimule su permanencia y no su salida inmediata).

El estudio demuestra la importancia de la dirección y sus herramientas empleadas: como la motivación, el desarrollo y la sostenibilidad de una empresa del sector hotelero. Es un aporte para mejorar e innovar dicha gestión. La presente investigación tendrá una contribución que conlleva una propuesta de un plan de capacitación, ello permitirá superar la problemática encontrada y optimizar la gestión correspondiente.

Viabilidad de la investigación

Este estudio es viable ya que se cuenta con la documentación adecuada, los rangos de rotación de empleados, sus índices de recontractación, evaluaciones al personal y encuestas de satisfacción del cliente; todos los documentos que ayudarán a medir la competencia del personal y su mejora frente a las nuevas estrategias de motivación a utilizar en la aplicación a través de talleres de integración al personal que labora en la empresa, donde permitirá comparar el impacto de las estrategias motivacionales en los colaboradores del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo.

Por la documentación, el recurso humano y la disponibilidad para la mejoría de este establecimiento de hospedaje, el estudio es viable, además de importante.

Limitaciones del estudio

Al estudio lo limita la distancia entre el investigador (residente en Lima) y la fuente investigada (hotel fundo San José Lodge en Chanchamayo - La Merced), lo cual implica una inversión económica y de tiempo extra. Asimismo, una segunda limitación es la ausencia de algunos registros por abandonos de puestos, donde se desconoce el motivo de la ausencia o de la no renovación de contrato; dificultad o poca colaboración de algunos huéspedes en responder las encuestas de satisfacción, que permitirán medir el grado de eficiencia del personal y como el cliente percibió el servicio y el tiempo a disponer para el estudio, realizar una

comparación entre dos grupos humanos reducidos en tamaño, como son los contratados de un año con los de otro, con las variantes entre ambos grupos que ello conlleva.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes de la Investigación

En la actualidad, existen diferentes propuestas o planes de capacitación, motivación, liderazgo, relacionadas al comportamiento organizacional. Sin embargo, en la presente investigación no va a realizar un diagnóstico sobre la satisfacción laboral de los colaboradores de un establecimiento de hospedaje, por el contrario, es demostrar la influencia de las estrategias de motivación de los colaboradores que tiene la satisfacción laboral lo cual servirá como referencia y orientación a la institución.

1.1.1 Antecedentes Internacionales

Massaro V. (2015), de la Universidad de Buenos Aires, ha presentado una tesis sobre “¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?”

La autora sostiene que las empresas de tecnología invierten mucho dinero en capacitar a su personal y que, tras esa inversión en su preparación, se

enfocan en retener al recurso capacitado, el empleado en ese contexto tiene un aporte irregular económicamente a la empresa y la falta del cumplimiento de los objetivos de la organización. El estudio demuestra que más que la efectividad de retener al personal capacitado, es identificar a los talentos humanos y que ellos conozcan que la institución es un lugar de formación continua, que va relacionado con el cumplimiento de sus objetivos y la cultura organizacional de la empresa, permitiéndoles ser escuchados, aportar ideas, soluciones para la mejora de la institución.

La autora se enfoca en el valor de un personal capacitado y en convertirlos a ser un recurso estratégico de negocios una vez preparado, algo que se ve poco en el sector hotelero, debido a la alta rotación laboral, característica en la hotelería; darle la importancia adecuada al trabajador y resaltar que una vez preparado se convierte en un factor más importante para la empresa.

La importancia de que el personal desarrolle sus competencias centrales y que vaya enfocado a la visión estratégica de la organización; no solo desde el punto de vista económico, sino también con un trabajo estimulante, con retos y que garantice seguir preparándose y mejorando en beneficio propio, pero claro con esto también en beneficio de la empresa.

La evidencia de este beneficio lo presenta dicha investigación, un aporte importante para demostrar una vez más la importancia de la satisfacción del cliente interno, que es el objetivo de la investigación.

Abdolkarimi, I. & Khosorowshahi, S. (2014). de la Luleå University of Technology Germany presentaron una tesis sobre “The Relationship between the Employees’ Motivation, Job Satisfaction and Financial Development of Parsian Hotels Chain in Tehran”

La presente investigación da a conocer la relación entre motivación y satisfacción laboral de los trabajadores, y el desarrollo financiero del Parsian Hotels Chain in Tehran-Irán; utilizando distintas técnicas como el cuestionario de satisfacción laboral PMW-201 y el cuestionario de motivación Petcharak 2002.

Lo cual demostró una relación positiva entre las dos primeras variables relacionadas al trabajador (satisfacción y motivación) con la tercera (desarrollo financiero de la empresa), lo que da como resultado que un cliente interno bien tratado genere el desarrollo económico de la empresa.

Zavala, O. (2014), del Instituto Politécnico Nacional-México, Sección de Estudios de Posgrado e Investigación, ha presentado una tesis sobre

“Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas”.

En esta investigación se aborda el estudio de la satisfacción laboral tomando en cuenta factores extrínsecos e intrínsecos conformados por 13 sub factores, utilizando la teoría bifactorial de Herzberg y los conceptos desarrollados por Peiró.

El estudio encontró niveles de motivación altos y muy altos, sin una diferencia significativa entre los grupos analizados (género, escolaridad, ingreso mensual, tipo de puesto, edad), sin embargo, encontró una diferencia significativa con una variable que fue la antigüedad en la empresa.

Es importante resaltar que la diferencia de ingresos no representó un aumento significativo en la motivación, contrario a la creencia popular de que a mayor pago mayor motivación, hecho desmentido por varios estudios, encontrando en este uno más que corrobora lo mismo.

Zavala (2014), coincide con la presente investigación debido a que se demuestra que los factores extrínsecos, entiéndase estímulo económico, no son preponderantes en el ámbito de satisfacción laboral, si bien son importantes, hay otras herramientas que usar para lograr mayor

satisfacción en el cliente interno; algo que se procuró evidenciar en la investigación; dando un papel más importante al crecimiento personal, identificación con la empresa y ofrecimiento de línea de carrera; estos estímulos procuran una mayor satisfacción y con este un mejor desempeño del colaborador, que refleja un mayor ingreso para la empresa.

1.1.2. Antecedentes Nacionales

Calderón J. (2016), de la Universidad de San Martín de Porres, ha presentado una tesis sobre “Propuesta de una Política de Desarrollo del Talento Humano para la Mejora de la Calidad del Servicio en una Muestra de Hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco”.

En la presente investigación se aborda la importancia del factor humano, que son los trabajadores en las empresas hoteleras, la cual por ser de servicio implica que se dé una adecuada calidad del mismo a sus huéspedes orientada a la búsqueda de resultados óptimos y la rentabilidad de la organización. En esa intención sucede que se descuida la gestión de recursos humanos, no tomando en cuenta los aportes, mejora en la capacitación, satisfacción laboral y motivación de los trabajadores.

Bobadilla, M.y Callata, C., Caro, A. (2015), de la Universidad del Pacífico del Perú elaboraron una tesis sobre “Engagement laboral y cultura

organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global”, donde se busca determinar, si el compromiso laboral puede ser predicho por la cultura organizacional de la empresa, y a través de un estudio cuantitativo, explicativo, no experimental y transaccional se demostró dos tipos de cultura organizacional que predice el engagement laboral.

Ante los resultados, elaboraron propuestas de mejoría para la organización, optimizando el nivel de engagement laboral.

En relación al caso de estudio, se elabora una investigación del cliente interno, con énfasis en la cultura organizacional como propuesta de mejora, sobre el grupo laboral, en la presente tesis se busca que los colaboradores a través de la satisfacción laboral y la motivación, puedan tener en una visión futura para la mejora en la creación de una cultura organizacional donde permita a los trabajadores sentirse comprometidos e identificados con la institución donde labora; la experiencia previa del antecedente permitió evaluar un resultado probable, afinar mejor el instrumento y comparar resultados coincidentes o disimiles.

La Rosa- Sánchez, C. (2015), de la Universidad de San Martín de Porres, ha presentado una tesis sobre “La Calidad en los Servicios de Hospedaje Tres estrellas en relación a la segmentación del mercado en Huaraz- Perú”.

En la investigación, el autor sostiene la importancia del recurso humano de la organización, que en este caso vendría ser el cliente interno, que es un factor fundamental en la empresa ya que es quien brinda el producto o servicio en el establecimiento de hospedaje, teniendo un contacto directo con los huéspedes, por ello cabe destacar que los colaboradores se encuentren motivados tanto intrínseca y extrínseca, a través de capacitaciones, adecuada remuneración, crecimiento profesional, desarrollo en la organización y por último fidelizarlos.

Asimismo, que el factor humano es un recurso para la empresa, ello permitirá que los colaboradores tengan la posibilidad de aportar con sus ideas y compromiso laboral para el mejoramiento de la institución, permitiendo que el cliente interno se sienta identificado y sea fiel a la organización.

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., Sáenz, I. (2012). de la Pontificia Universidad Católica del Perú presentaron una tesis sobre “Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades”.

En la presente investigación los autores evaluaron la satisfacción laboral en tres municipios de Lima y Callao, encontrando como resultado que los dos primeros factores asociados a satisfacción laboral son: La significación de

las tareas y los beneficios económicos, mantiene un promedio en las tres, lo cual revela que los trabajadores se encuentran reconocidos en las tareas asignadas y aspectos extrínsecos como el salario.

Los autores coinciden con la presente investigación; en el uso de la misma variable independiente que es la satisfacción laboral, la dirección hacia el mismo sector de estudio que es el turístico y la utilización de la autora con la teoría que se aplica en la tesis; estas tres condiciones facilitan la comparación y generan un precedente que evalúa la teoría aplicada, comprobando que los factores influyen en la satisfacción laboral del cliente interno, en la presente tesis se centra la teoría aún más en el sector de hotelería, procurando ver de manera más estrecha esta relación que aporta en la investigación.

1.2 Bases Teóricas

1.2.1 Teorías sobre la satisfacción laboral

Se ha encontrado varios conceptos respecto a satisfacción laboral, la cual se abordarán dentro de la investigación las más importantes:

Alles, M. (2015), en su libro *Comportamiento Organizacional*, da a conocer que la satisfacción laboral surge a medida que el empleado conoce más su

centro de trabajo, es dinámica esta satisfacción y podría declinar aún más rápido de lo que se desarrolla.

En relación a modificar actitudes en los empleados, Martha Alles nombra algunas ideas como mejorar los sistemas de evaluación, ligar el desempeño individual con la retribución, definir lo que se espera de cada uno, retroalimentar sobre el desempeño, permitir a los empleados participar en las decisiones y mostrar aprecio por las actitudes de esfuerzo y compromiso de los empleados. Y sobre todas ellas es importante la información al personal, creando o reforzando ese sentido de pertenencia.

Como vemos es importante en esta teoría, la motivación que nace desde la idea que sentirse parte de la empresa, y nuevamente retornamos a la idea de un motivador intrínseco, no nombrado así por Martha Alles, pero es claro que la idea de sentirse parte del equipo es algo que nace del propio individuo, pero es una conducta que debe ser estimulada por el empleador a través de las técnicas ya dadas en esta teoría.

Robbins y Judge (2009), lo definen como una sensación positiva sobre el trabajo propio, que surge de la evaluación de sus características. Una persona con alta satisfacción en el trabajo tiene sentimientos positivos acerca de éste, en tanto que otra insatisfecha los tienen negativos.

Palma (2006), sostiene una evidencia cuantitativa a través de un instrumento de medición, que es la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC, donde da a conocer un diagnóstico general a nivel laboral, en la que el cliente interno (trabajador), se siente satisfecho o insatisfecho en su actividad laboral.

Esta investigación de Palma, está formulada con la teoría motivacional, asimismo da a conocer cuatro ítems de estudio: (a) significación de la tarea, (b) condiciones de trabajo, (c) reconocimiento personal y/o social, y (d) beneficios económicos.

La escala por tener una técnica de cuantificación se desarrolla con la técnica de Likert y está conformada por 27 ítems. La valoración se comprueba través de la técnica de Likert, con una puntuación de uno a cinco, según sea el ítem positivo o negativo; permitiendo un puntaje total que es entre 27 y 135 puntos. Este instrumento ha sido utilizado, para distintas investigaciones a nivel nacional para el conocimiento del comportamiento, actitud de los trabajadores en las empresas y/o instituciones de distintos sectores, económicos, empresariales, industriales, turísticos, etc.

Para la presente investigación, se tomará como referencia la Escala de Satisfacción Laboral de Palma, permitiendo conocer la satisfacción actual y

posterior de los colaboradores del Hotel Fundo San José, quienes se desempeñan laboralmente en las áreas de administración, reservas, recepción, housekeeping, restaurante y mantenimiento.

Según Muchinsky (2000), afirma que la satisfacción laboral está relacionada a una respuesta emocional o afectiva al trabajo, siendo la misma la medida en como la persona obtiene placer de su trabajo. Los factores intrínsecos, relacionados al propio trabajador; ayudarán como referencia a futuras investigaciones.

Bravo, Peiró y Rodríguez (1996), ambos refieren que la satisfacción es la actitud o conjuntos de actitudes del trabajador a su empleo, esta actitud se podrá relacionar con dos aspectos, hacia el trabajo en integro desde el inicio del día laboral hasta la hora final, o con situaciones particulares del trabajo de esta forma la satisfacción es la actitud donde se abarcan las demás actitudes frente a distintas áreas de su trabajo.

Flórez, J. (1992), sostiene que la satisfacción laboral es como se siente el sujeto en el trabajo, abarcando en este concepto diversas aristas como el salario, oportunidad de ascenso, el ambiente laboral, las condiciones de trabajo, etc. Este sentimiento del trabajador con su trabajo es estable y está fundamentada en las creencias y los valores éticos de la persona con su trabajo.

1.2.1.1 Teoría de la modificación de la conducta de Skinner

La teoría sobre el comportamiento humano y como a través de ciertos estímulos positivos o negativos es viable la modificación de conducta y comportamiento de Frederick Skinner citado por un artículo electrónico de la Universidad ESAN (2016, en el sitio web <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/la-teoria-del-reforzamiento-y-su-aplicacion-en-las-organizaciones/>).

Es aplicado al contexto de la investigación presente, pues la motivación laboral se establece como un potencial uso para potenciar conductas adecuadas que alimenten la motivación del trabajador o para suprimir conductas que no la favorecen.

Los estímulos usados para fortalecer o debilitar una conducta son llamados por Skinner como refuerzos usados de forma positiva o negativa, de acuerdo a lo expuesto en la figura N° 1:

| | Fortalecimiento de la conducta | Supresión de la conducta |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------|
| Se presenta un estímulo | REFORZAMIENTO POSITIVO | CASTIGO POSITIVO |
| Se suprime un estímulo | REFORZAMIENTO NEGATIVO | CASTIGO NEGATIVO |

Figura No 1: Teoría de la modificación de la conducta de Skinner

Fuente: (<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/la-teoria-del-reforzamiento-y-su-aplicacion-en-las-organizaciones/>).

A través de estos reforzamientos o castigos se condiciona la conducta nueva en post de la meta de la empresa, fortaleciendo la motivación y favoreciendo el logro del objetivo del trabajador para él y la empresa.

1.2.1.2 Teoría de la finalidad de Locke (1969)

Esta teoría está enfocada en las metas y como el establecer una meta importante es la principal motivación para realizarla, mejorando el desempeño del trabajador. Es así como el autor (Locke en su Teoría de fijación de metas 1969 citado por Guédez, M. 2013, p.2).

Esta teoría propone primero que trabajar para obtener una meta es una fuente importante de motivación, así una meta específica y desafiante es una gran fuente de motivación (<http://mariug.blogspot.com/2013/02/teoria-de-fijacion-de-metas-de-locke.html>).

Por supuesto esta teoría se aplica a las personas que aceptan y se comprometen con las metas. Un factor importante en esta teoría es la retroalimentación entendida como un sistema que evalúa el desarrollo de la tarea, la supervisa y evalúa con el objetivo de mejorar los resultados. La retroalimentación que propone esta teoría es autogenerada (supervisión propia), siendo así un motivador más poderoso que la retroalimentación que provenga de un agente externo.

En el caso de las metas, beneficia al compromiso hacerlas públicas y que sean establecidas por el mismo individuo. Otro factor importante es la autoeficacia como la capacidad que tiene el individuo de creer que realizará la meta, así mientras mayor sea la autoeficacia, más confianza tendrá en su habilidad para el éxito de la tarea.

Sin embargo, esta teoría presupone que los trabajadores son independientes y que busquen metas desafiantes; así si la cultura propia del sujeto no está relacionada al establecimiento de metas altas la probabilidad de éxito de la teoría baja; es decir el éxito depende de la cultura del sujeto, estando esta enlazada a la propia cultura nacional; por lo tanto, se sugiere como teoría a ser usada en países desarrollados.

1.2.1.3 Teoría de jerarquía Alderfer (1969)

Clayton P. Alderfer (1969), en su teoría sostiene la relación de las necesidades humanas, y las divide en 3 grupos: Existencia, Relación y Crecimiento (de ahí su nombre Teoría ERC), y tiene una similitud con la teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow, usando como base estas pero dividiéndola o agrupándolas en de forma diferente

Existencia: abarca las necesidades fisiológicas y necesidades de seguridad.

Relación: abarca las necesidades que requieren interacción con el otro para ser satisfecho, en esta se hallan necesidades sociales y necesidades de estima.

Crecimiento: Relacionado con el crecimiento interno de las personas y correspondería a la jerarquía de necesidades de estima y la autorrealización.

Tiene similitudes, sin embargo, existen diferencias claras, entre estas es que, si el individuo no satisface una necesidad de orden superior, aparecerá una necesidad de orden inferior, lo que generará frustración. A diferencia de Maslow según Aldelfer pueden existir al mismo tiempo varias necesidades. Y no existe en esta teoría una jerarquía estricta de necesidades, ni un orden para satisfacerlas, algo que es muy claro según Maslow, Aldelfer lo varía completamente no acatando esa estructura rígida y jerárquica de Maslow sino flexibilizando las necesidades y el orden para satisfacerlas.

1.2.1.4 Teoría de la equidad o justicia laboral de Adams (1965)

La percepción de inequidad cuando la relación entre recompensas y esfuerzo no es equivalente en comparación a la de otros escenarios y con otros trabajadores que el individuo toma como referentes, donde ante un

esfuerzo similar percibe mayor beneficio o ante un esfuerzo menor percibe igual reconocimiento. (Adams, 1965). Esta teoría indica que el trabajador tiende a recuperar la equidad.

Así si el trabajador siente esa inequidad manejará el factor que este en su poder para recuperar dicha equidad en comparación con sus colaboradores del mismo nivel laboral; por ejemplo, si el trabajador siente que su trabajo no está siendo recompensado como el cree merecerlo en comparación con otros de sus compañeros, reducirá su esfuerzo laboral a lo que el considere equivalente para el reconocimiento bajo que está recibiendo.

Así se nos posibilita trabajar con distintas variables, el esfuerzo realizado, el reconocimiento entregado y variar la comparación del sujeto, es ofrecer otro punto de referencia para comparar la equidad a alcanzar. Así solo la inequidad va a conducir a una adecuada motivación, donde el trabajador sienta que la empresa está ofreciendo más reconocimiento del merecido por el esfuerzo, y la tendencia a la equidad motivara la realización del logro.

1.2.1.5 Teoría de la expectativa de Vroom (1964)

La motivación viene dada por la creencia del sujeto de que su esfuerzo se verá recompensado, recompensa que cobra valor porque es una recompensa del agrado del trabajador desde el punto de vista del autor Vroom (1964 citado por Naranjo, M. 2009, p. 6). Así se puede identificar los siguientes factores:

Expectativas. -Probabilidad subjetiva de lograr un determinado rendimiento por un determinado comportamiento.

Instrumentación. -Probabilidad de que un determinado comportamiento llevará a una recompensa.

Valencia. -Valor de la recompensa para el trabajador, que es atractiva para el mismo.

Así si cada uno de los valores es alto, la motivación es también alta. De la misma forma si alguna de estas variables es baja, el resto de los factores se verá influenciado y la motivación se verá afectada.

Al evaluar la probabilidad y la motivación de un empleado para realizar una actividad positiva para la empresa, como la evaluar la probabilidad y motivación que existe en un empleado para realizar una actividad negativa para la empresa, basado ya no en la valencia de la recompensa, sino en el peso de la pena punitiva tras el evento adverso.

Por lo tanto, se necesita dejar claro lo que se espera del trabajador (proyecto realizable por el trabajador), la recompensa que se dará tras la meta alcanzada (es decir que al lograr el objetivo el empleador se percatará del logro alcanzado y brindará un reconocimiento) y la valencia (es decir que la recompensa tendrá un nivel de agrado para el trabajador, equivalente al esfuerzo realizado por el logro del objetivo).

Por lo tanto, es importante presentar metas realistas y que el trabajador este convencido de que puede lograrlas, dejar claro que alcanzada la meta la empresa se dará cuenta del logro y que la recompensa es algo en la misma línea de intereses que el trabajador tenga en ese momento (económica, reconocimiento, etc.).

Según Hoppock, R. (1935), sostiene que la satisfacción laboral tiene la existencia de múltiples factores capaces de ejercer influencia, relacionados sobre todo a aspectos externos e internos del trabajador nombrando entre los principales a la fatiga, monotonía y condiciones de trabajo.

El autor Elton Mayo (1925 citado por Jauregui, M. 2016, p. 5) sostiene que la satisfacción laboral a través del experimento Hawthorne en 1925 donde evaluó la relación entre satisfacción del hombre y la productividad del obrero concluyendo que la producción si bien está relacionada con las capacidades físicas del obrero son factores importantes las normas sociales y las expectativas que lo rodean; los trabajadores se apoyan en el grupo; a mayor interacción mayor capacidad productiva; en conclusión si el trabajador se siente bien es más productivo.

1.2.2 Factores que determinan la Satisfacción Laboral

La satisfacción laboral es

“Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo”. (Universidad de San Martín de Porres, Manual de Psicología Organizacional 2016 p.36).

Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Se mencionan a continuación los factores que determinan la satisfacción laboral:

1.2.2.1 Trabajo altamente desafiante

Para Alles (2016a), en su libro *La Marca Recursos Humanos*, sostiene que el trabajo realizado es conocido como el desempeño laboral lo cual es medible y se

logra controlar a través de distintas herramientas, estas mediciones pueden ser: Evaluación vertical, Evaluaciones de 360°, Determinación temprana de brechas. Cabe destacar, que hay colaboradores que demuestran un desempeño superior, lo cual trae como resultado que en el futuro se le permitan ascensos, promociones internas, e inclusive ser considerado en los planes de sucesión o diagramas de reemplazo.

Según Alles (2016b), en su libro *Cuestiones sobre Gestión de Personas*, menciona que el desempeño de los trabajadores es un proceso para ser evaluado y hace referencia que es uno de los subsistemas de Recursos Humanos. Es por ello, que se elabora distintas mediciones del desempeño y posterior se realiza el control efectivo. En algunos casos la evaluación del desempeño no es aceptada por la organización, sin embargo, las personas tienden a desear saber de qué manera están realizando sus funciones.

Cuando se realiza una adecuada evaluación del desempeño, llamada también “evaluación vertical”, permitirá ser un factor motivador para las personas la cual es una combinación entre los objetivos y las competencias.

Cabe mencionar, que para la realización de la evaluación del desempeño es importante contar con información real y confiable, como: análisis y descripción de puestos, remuneraciones y beneficios, y al finalizar la evaluación del empleador se podrá incluir el subsistema de formación y desarrollo, así como también una

vinculación con los programas internos para el desarrollo de personas, como planes de sucesión y otros.

Asimismo, cabe mencionar que la evaluación del desempeño tiene tres pasos claves de acuerdo a lo expuesto en la figura N°2:



Figura No 2 Evaluación del Desempeño
Cuestiones sobre gestión de personas (2016)

Para Alles (2016b), la retroalimentación es *“La acción por la cual se le comunica a otro aquello que hace bien y aquello que debe mejorar. Muchas personas utilizan para denominar a este tipo de comunicación el término en idioma inglés feedback”* (p.242).

De igual forma, es importante considerar que la retroalimentación es la comunicación que el jefe realiza a su colaborador acerca del resultado de su evaluación, pero la retroalimentación es necesaria para las personas ya que se debería realizar constantemente, especialmente en el ámbito laboral.

Según el *Manual de Psicología Organizacional de la Universidad de San Martín de Porres* (2016), menciona que los colaboradores tienden a elegir trabajos donde desarrollan sus habilidades, realizando diferentes tareas encomendadas, asimismo esperan recibir una retroalimentación adecuada por parte de su jefe directo, a medida de cómo va llevando a cabo su desempeño. Ello permite que el trabajo sea atractivo y altamente desafiante al cumplir cada meta y objetivo propuesto, buscando cada vez la mejora continua de ellos mismos. Sin embargo, se sugiere tener en cuenta que los retos deben ser moderados, sin llegar al aumento de la carga laboral, estrés y afectando la salud.

1.2.2.2 Recompensas justas

Según el *Manual de Psicología Organizacional de la Universidad de San Martín de Porres* (2016), menciona que los colaboradores requieren de un sistema de salario y políticas de ascensos justas, que vayan relacionados a sus expectativas. Asimismo, el salario que recibe el empleado se percibe más justo cuando las actividades realizadas en el trabajo son equilibradas.

La relación entre el salario con la satisfacción laboral no es necesariamente la cantidad recibida por el trabajador si no la percepción de justicia, quiere decir, que los empleados buscan que las organizaciones cumplan con políticas, prácticas justas de ascensos y que valoren su desempeño en la empresa. Además, que a medida que permanecen en la organización se les brinde oportunidades de

ascenso, ofreciéndoles mayor responsabilidad en las tareas encomendadas y ascensos en el estatus social.

Aquellas personas que perciben que las decisiones de ascenso y crecimiento que realizaron de una forma ética y con justicia, tienden a experimentar la satisfacción en su lugar de trabajo.

De acuerdo al Plan Nacional de Calidad Turística del Perú 2017 – 2025, tiene como finalidad

“Establecer líneas de acción para la mejora del desarrollo sostenible, competitivo y diversificado por lo cual están involucrados los siguientes componentes: recursos humanos, prestadores de servicios turísticos, sitios turísticos y destinos turísticos. Ello permitirá tomar acciones que los agentes como el gobierno nacional, regional y local, trabajen de la mano con el sector privado para la mejora del turismo”. (página Web del Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017). Plan Nacional de Calidad Turística del Perú 2017 – 2025. https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf).

Asimismo, cabe mencionar que dentro del componente de recursos humanos está las capacitaciones a los prestadores de servicios turísticos, que se realiza a través del Sistema de Aplicación de Buenas Prácticas - SABP, la cual es una

herramienta gestionada por el MINCETUR, conjuntamente con el Centro de Formación Profesional en Turismo CENFOTUR, se detalla cuatro fases de intervención: capacitación, asistencia técnica, evaluación y monitoreo y reconocimiento.

En relación, con la presente investigación, es mencionar estadísticamente los resultados de las capacitaciones impartidas a los prestadores de servicios turísticos, dentro de ello teniendo como rubro a los establecimientos de hospedaje, así como la temática que se imparte a los colaboradores que trabajan en las distintas empresas e instituciones del sector estudiado.

Por lo que se observa en la figura No 5, dentro de los temas de las capacitaciones cortas impartidos entre los años 2013- 2015 no se hace mención ningún tema sobre recursos humanos tales como: trabajo en equipo, motivación, manejo de carga laboral y estrés, selección de personal, etc.) por lo que solo se hace referencia de temas operativos como manipulación de alimentos, técnicas de atención de clientes, servicio de restaurantes entre otros de acuerdo a las figuras N°3,4 y 5.

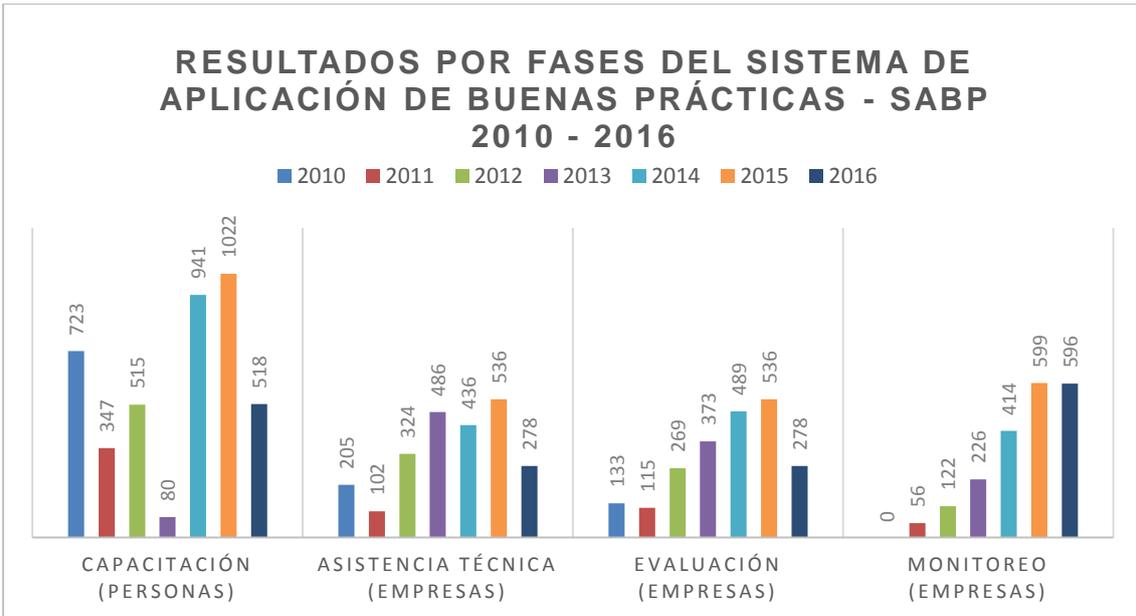


Figura No 3 Resultados por fases del Sistema de Aplicación de buenas prácticas – SABP 2010 – 2016

Plan Nacional de Calidad Turística del Perú 2017 – 2025 (2017)

Fuente: Elaboración propia

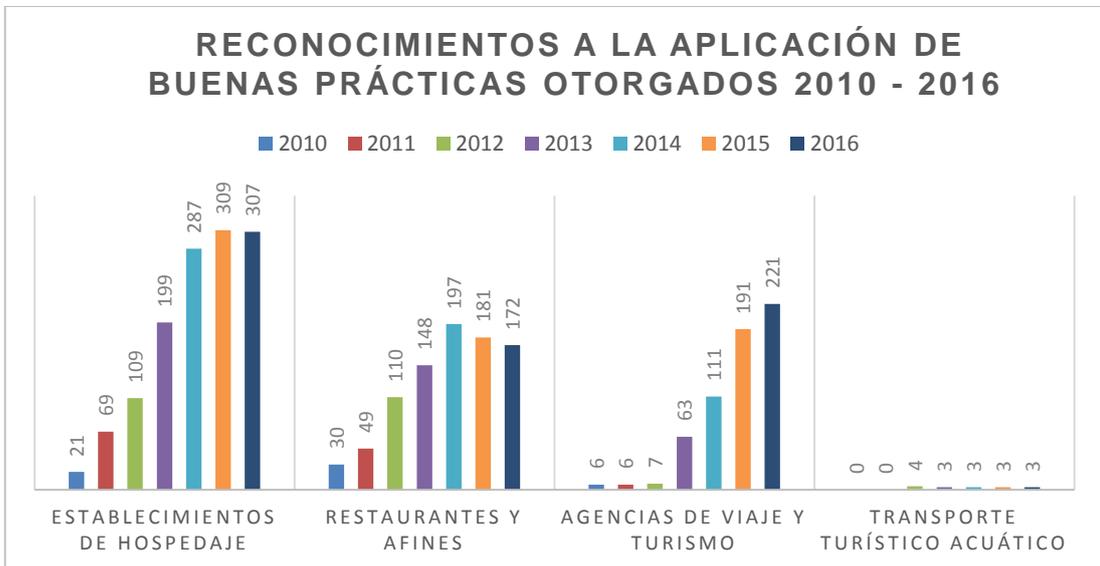


Figura No 4 Reconocimientos a la Aplicación de Buenas Prácticas otorgados 2010 – 2016

Plan Nacional de Calidad Turística del Perú 2017 – 2025 (2017)

Fuente: Elaboración propia

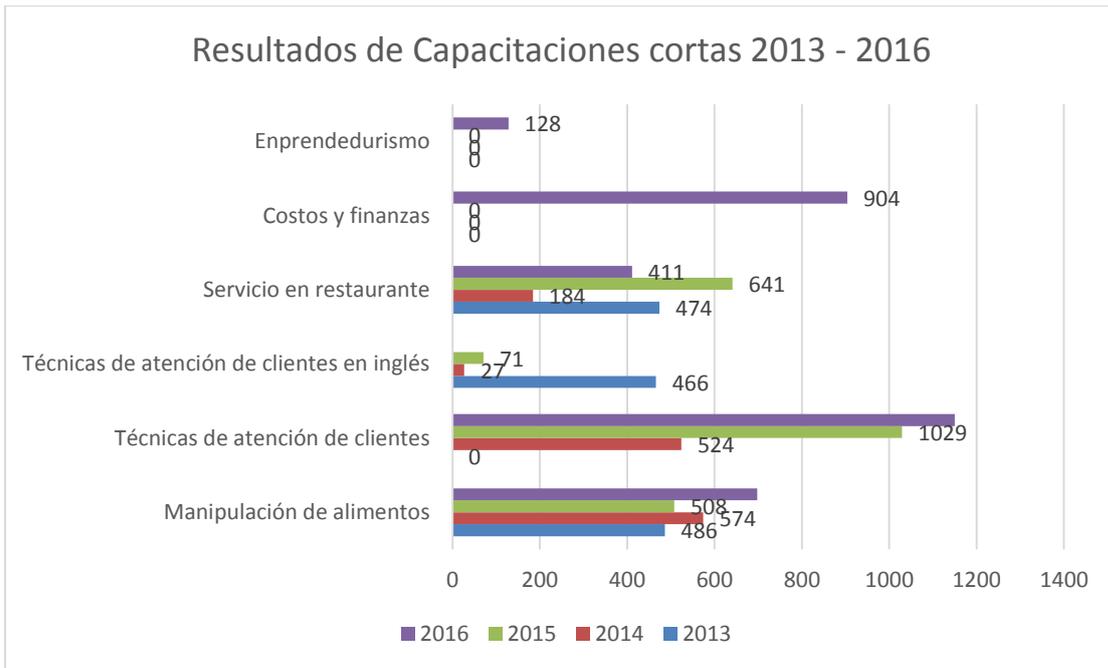


Figura No 5 Resultados de capacitaciones cortas 2013 - 2015
Plan Nacional de Calidad Turística del Perú 2017 – 2025 (2017)
Fuente: Elaboración propia

1.2.2.3 Ambiente de Trabajo - Condiciones favorables de trabajo

Henao, F. (2012), define al ambiente de trabajo como el conjunto de circunstancias que caracterizan al medio donde se realiza el trabajo, y puede ser Natural, no intervenido por el hombre y susceptible de contaminación, Intervenido, afectado por el hombre. Toma en cuenta también a la familia y a la comunidad, a las condiciones de trabajo pudiéndolas dividir de la siguiente manera según la figura N°6:

| | | |
|--------------------|----------------------------------|--|
| Intrínsecas | Del trabajo | <ul style="list-style-type: none"> - Naturaleza y tipo - Intensidad - Materias primas y estándares de producción. - Contenido e integridad. |
| | Del individuo | <ul style="list-style-type: none"> - Posibilidad desarrollo personal. - Interés intelectual. - Responsabilidad y estatus que implica. - Condiciones higiene y seguridad. |
| | Factores materiales | <ul style="list-style-type: none"> - Bienestar físico-ambiental. - Bienestar cinético- operacional - Ubicación, espacio, etc. |
| Extrínsecas | Factores organizacionales | <ul style="list-style-type: none"> - Políticas de la empresa. - Horarios de trabajo. - Salario. - Estabilidad del empleo. |
| | Factores sicosociales | <ul style="list-style-type: none"> - Características del trabajo (valores y actitudes) - Relaciones interpersonales dentro de la jerarquía. - Características de mando, información y canales de comunicación |

Figura No 6 Ambiente de Trabajo
Diagnóstico Integral de las condiciones de trabajo y Salud (2012)

Pérez, F. (2011), sostiene al ambiente de trabajo como un lugar no solo para desenvolver la labor confiada, sino también como un lugar para preservar la salud y la capacidad de trabajo del colaborador y considera los siguientes puntos: dimensiones del local, ambiente térmico, iluminación, ambiente sonoro, y vibraciones, choques sonoros y exposición a materiales peligrosos. Cada factor, va relacionado con el ambiente de trabajo, que es potencialmente fuente de bienestar del trabajador y por ende apoyo en la mejora de su satisfacción y productividad.

Guerrero, J. & Cañedo, J. & Rubio, S. & Cutiño, M. & Fernández, D. (2006), sostienen que el trabajador es un ser biosicosocial en constante intercambio con el medio que lo rodea; y para que el hombre desarrolle su trabajo con calidad debe satisfacer ciertos factores subjetivos y objetivos o externos, hace mención a una tendencia mundial que defiende la sinergia de la administración conjunta de seguridad y medio ambiente, obligando a incluir en el modelo de gestión la variable medio ambiental expresada en ISO 14000 que involucra lo siguiente: calidad total, aseguramiento de la calidad y sistema de gestión ambiental; todo dirigido a constituir el producto o los resultados de la actividad del trabajador que es el producto final de la empresa.

1.2.2.4 Compatibilidad entre puesto y persona

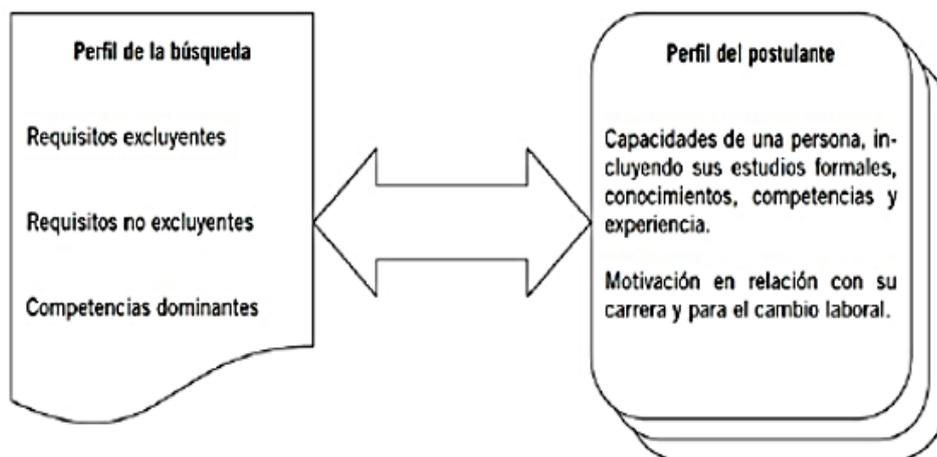
Según Alles, M. (2016b), sostiene que la compatibilidad se refiere al proceso de selección y del perfil del puesto a cubrir va relacionado con el perfil del postulante a aceptar; siendo responsabilidad del selector comparar los distintos perfiles, determinando un mínimo aceptable para poder calificar para el puesto y requisitos excluyentes que permitan depurar los postulantes y acercarse lo más posible a lo que Alles lo define como perfil del postulante.

Sin embargo, en algunas circunstancias los mínimos requeridos o el requisito excluyente no podrá ser utilizado, ya que los postulantes no coinciden.

En este caso la autora menciona que se podrían aceptar postulaciones de personas cercanas al factor excluyente, así si este factor fuera el título profesional y los

postulantes no llenen ese requisito, podría ser aceptado la persona que cursa el último año de carrera. Esto se aprecia en la Figura N°7:

Perfil de la búsqueda versus perfil del postulante - 1



**Figura No 7 Perfil de la búsqueda versus perfil del postulante
Selección por competencias (2016)**

a. Teoría de la Tipología de Holland (1985)

La tipología donde es categorizada la personalidad y los ambientes ocupacionales en 6 tipos, relacionando el tipo de personalidad con la carrera que desempeña,

siendo directa, ente proporcional la semejanza entre personalidad y labor realizada, con la satisfacción sentida al realizar dicho trabajo (Holland, 1985).

Así se tienen a los 6 tipos: Realista, Investigativo, Artístico, Social, Emprendedor y Convencional.

A continuación, se detalla en las siguientes figuras N°8 y 9:

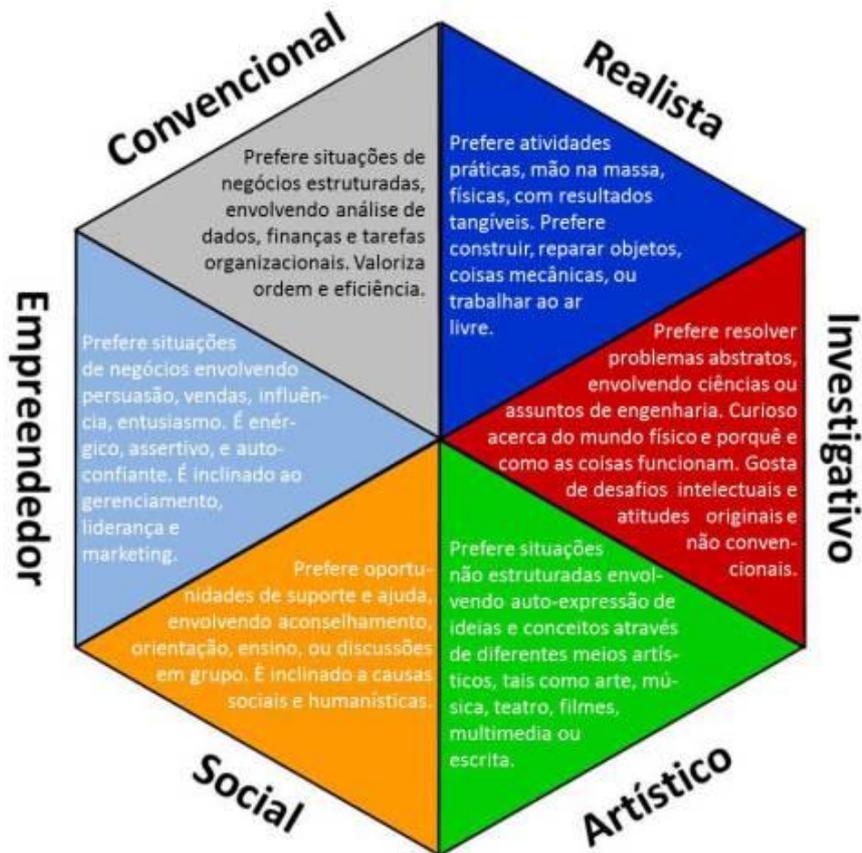


Figura No 8 Tipología RIASEC
La elección vocacional. Teoría de las carreras (1985)

| TIPO | CRACTERIATICAS DE PERSONALIDAD | OCUPACIONES CONGRUENTES |
|--|---|---|
| Realista: Prefiere actividades físicas que requieren destreza, fuerza y coordinación | Tímido, genuino, persistente, estable, obediente, práctico | Mecánico, operador de perforadora, trabajador de línea de montaje, granjero. |
| Investigador: Prefiere actividades que requieren reflexionar, organizar y comprender. | Analítico, original, curioso, independiente. | Biólogo, economista, matemático, periodista. |
| Social: Prefiere actividades que consistan en ayudar y favorecer a los demás. | Sociable, amistoso, cooperativo, comprensivo. | Trabajadora social, maestro, consejero, psicólogo. |
| Convencional: prefiere actividades reguladas, ordenadas y claras. | Conforme, eficiente, práctico, sin imaginación, inflexible. | Contador, director corporativo, cajero de banco, archivista. |
| Emprendedor: prefiere actividades verbales en las que haya oportunidad de influir en los demás y conseguir poder. | Confiado, ambicioso, energético, dominante. | Abogado, corredor de bienes raíces, especialista en relaciones públicas, director de pequeña empresa. |
| Artístico: Prefiere actividades ambiguas y poco sistemáticas que den cabida a la expresión creativa. | Imaginativo, desordenado, idealista, emocional, impráctico. | Pintor, músico, escritor, decorador de interiores. |

Figura No 9 Tipología de Holland de la Personalidad y Ocupaciones Congruentes
Manual de Psicología Organizacional – Universidad de San Martín de Porres (2016)

La crítica a este modelo va dirigida más al proceso estático de cada personalidad descrita, aunque no deja de ser una opción de análisis para el futuro colaborador y la designación de su puesto laboral idóneo.

b. Tipología de la Personalidad: Eysenk

Educación 2030 (2016), menciona que la teoría de la Personalidad de Eysenk, cada persona nace con una estructura específica a nivel cerebral, a través de un análisis de la personalidad basada en tres campos PEN (Psicoticismo-Extraversión-Neuroticismo); llegando a proponer un modelo jerárquico, que comprende 4 niveles distintos que se aprecian en la Figura N°10:

Primer nivel. - Respuestas que se observan una vez, y que pueden ser o no características de la persona (por ejemplo, vivencias de la vida cotidiana).

Segundo nivel. - Respuestas habituales, suceden frecuentemente y en situaciones similares (por ejemplo, si se contesta a un test por segunda vez, se darán respuestas similares).

Tercer nivel. - Actos habituales que se ordenan por rasgos (sociabilidad, impulsividad, vivacidad, etc.).

Cuarto nivel. - Este nivel es el más extenso en el sentido de generalidad, y se encuentran los súper factores mencionados: Neuroticismo, Extraversión y Psicoticismo.

Con ello, se puede describir la personalidad de un sujeto, por supuesto esto llevado al contexto del estudio permitirá conocer sus potencialidades y limitaciones frente al puesto laboral ofrecido.

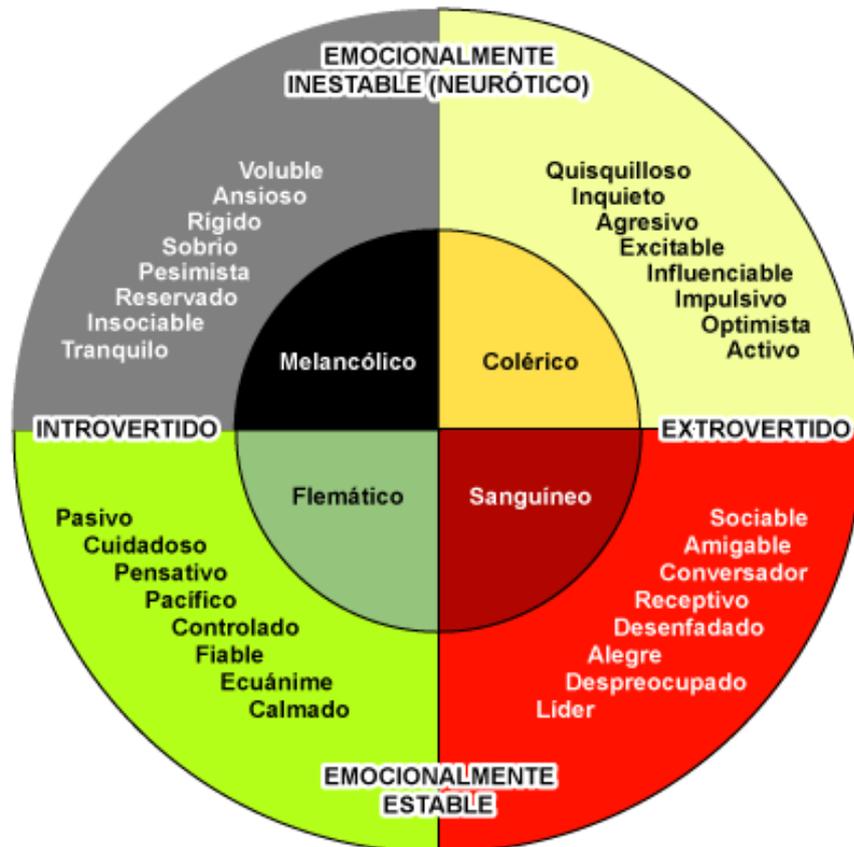


Figura No 10 Tipología de la Personalidad de Eysenk

Fuente: (<http://www.reddolac.org/profiles/blogs/la-teor-a-de-la-personalidad-de-eysenck-el-modelo-pen>)

c. Teoría de los Cuatro Humores: Hipócrates

Cerro (2018), menciona la grafología de los temperamentos hipocráticos donde se teoriza sobre la personalidad a través de los cuatro humores, la bilis negra

relacionada al elemento tierra (asociado a la tristeza, sensibilidad artística y fácil de conmover), bilis amarilla del elemento fuego (apasionado, de enfado fácil y con una gran energía), sangre del elemento aire (alegres y optimistas) y flema del elemento agua (frías y racionales).

De ellos se define que la actividad idónea para cada tipo de personalidad y así poder favorecer al máximo su desempeño laboral; esta fue una de las primeras teorías de personalidad, que marca un hito interesante en este aspecto; claro teniendo en cuenta el aspecto intrínseco de la persona frente a su puesto de

| Elemento | Cualidades | Humor | Tipo | Estación |
|----------|-----------------|----------------|------------------------|-----------|
| Aire | Caliente-Húmedo | Sangre | Sanguinario/Sanguíneo | Primavera |
| Fuego | Caliente- Seco | Bilis amarilla | Colérico / Bilioso | Verano |
| Tierra | Fría-Seca | Bilis Negra | Melancólico / Nervioso | Otoño |
| Agua | Fría-Húmeda | Flema | Flemático / Linfático | Invierno |

trabajo, como se aprecia en la Figura N° 11.

Figura No 11 Teoría de los cuatro humores de Hipócrates

Fuente: (<https://www.sandracerro.com/grafologia-de-los-temperamentos-hipocraticos/>).

1.2.3 La Satisfacción Laboral aplicada al Sector Hotelero

Marriott Ciudad de México, el éxito empresarial basado en la cualificación de las personas

Según Martínez (2009), gerente de Recursos Humanos y Coach, sostiene que Marriott Internacional es una empresa donde la mezcla entre la cultura organizacional y el liderazgo de J. Willard Marriott Jr. son transmitidas a cada líder de distintos hoteles del mundo, así como contar con una actitud positiva y la práctica de la filosofía, hace que el capital humano cumpla un papel fundamental en dicha gestión de la empresa.

De acuerdo a la entrevista realizada a Laura Barbieri, Directora de Recursos Humanos del JW Marriott Ciudad de México, menciona que: las personas, la visión del negocio y el orgullo de pertenencia a una empresa es lo que marca la diferencia en la organización. Por tal motivo, explica cómo se realiza la gestión de recursos humanos en Marriott, la cual se desarrolla de la siguiente forma:

Plan de Carrera Plan de Capacitación

Los diferentes servicios que se ofrecen a los huéspedes ejecutivos, buscando siempre que los clientes se encuentren satisfechos y superando sus expectativas en cada detalle, son llevados a cabo por sus asociados (empleados) entrenados, que tienen un excelente trabajo en equipo, comunicación adecuada entre todos, con una misma dirección para el cumplimiento de las metas, este resultado se logra a través de su Sistema de Capacitación integrando al Sistema de Plan de Carrera de cada trabajador.

Una de las estrategias utilizadas en el Plan de Carrera, es que se encuentra diseñado a través de un diagrama circular. En el centro, rodeado de círculos, son los puestos de primera línea con los que inician los trabajadores, en el segundo nivel, se subdivide en colores: azul, rojo y naranja que implican los niveles de desarrollo, el diagrama cuenta con los cursos que cada empleado necesitaría realizar para ir ascendiendo progresivamente, por lo cual cada uno puede planificar su línea de carrera profesional, ello dependerá del entusiasmo y compromiso que tenga cada uno.

La autora (Martínez, 2009) menciona otras de las estrategias utilizadas es que al nuevo empleado se le hace entrega de una libreta pequeña, igual a un pasaporte; el responsable del área es quien realiza la entrega del material y será la persona encargada de la capacitación del nuevo empleado de acuerdo al plan, al término de las sesiones se lleva a cabo una evaluación en la página web con ello se accede a realizar un adecuado seguimiento y control a cada trabajador para la mejora de su formación.

Posterior a ello, se le entregará un pin plateado y dorado al finalizar los módulos de formación, se graduará haciéndole entrega de un certificado y tiene como finalidad que el nuevo trabajador se identifique con la institución y que genera un compromiso de él con la empresa.

Cabe destacar, que los ascensos de los trabajadores son un punto clave para la empresa ya que recoge la política de la organización, y se observa la mejora de cada uno de ellos por continuar creciendo profesionalmente, trayendo como beneficio para ambas partes.

La empresa cuenta con un comité que lleva por nombre Soluciona, la finalidad de este equipo es escuchar las propuestas de todos los colaboradores del nivel de operaciones, y examinar las situaciones problemáticas que se presentan y a la vez manifestar posibles soluciones con lo que respecta al servicio o producto. Las reuniones son programadas semanalmente y participan los empleados de diferentes niveles como operativos, administrativos, gerenciales y directivos, ello ha permitido que se mejore el nivel de satisfacción de los colaboradores en un 96 %.

El ingreso a nuevos colaboradores a la empresa se desarrolla a través de un programa de inducción que tiene como nombre (in the beginning), donde se desarrollan dinámicas, exposición de temas como historia de la empresa, misión, visión, políticas, beneficios, crecimiento profesional dentro de la organización. (Martínez, 2009).

Al término de los módulos de capacitación, se realiza una celebración de cocktail y bienvenida a los nuevos colaboradores, ellos pueden invitar a una persona del exterior para que comparta ese momento grato, luego se le brinda una noche de

alojamiento para que utilice los servicios del hotel y viva la experiencia de un huésped, asimismo finaliza con un desayuno buffet para dos personas.

Posteriormente, a los dos meses de ser contratados, se realiza una retroalimentación, ya que para este tiempo han podido interactuar con sus compañeros de trabajo, ello permite que puedan intercambiar diferentes puntos de vista de las áreas en la que han estado trabajado durante este tiempo. Finalmente, al tercer mes, vuelven a reunirse para deliberar temas como planteamiento de objetivos por área, planes de acción, desarrollo para los colaboradores y culmina con demostración de sus historias de éxito de empleados del hotel, en lo cual permite que se integren de la mejor forma posible a la institución.

De lo anterior, se puede observar como esta cadena hotelera con el transcurso de los años ha ido implementando y mejorando sus estrategias de recursos humanos para sus colaboradores en búsqueda de la motivación desde el nuevo trabajador a través del programa *in the beginning*, brindándole beneficios desde el primer día de capacitación y permitiéndole vivir experiencias que pueda transmitir a otros a través de sus historias, asimismo la satisfacción laboral que es un punto clave para la gestión de toda la organización.

1.2.4 La Satisfacción del cliente empieza por los recursos humanos: El caso del Ritz-Carlton

Según Readdy (2009), en el artículo sostiene que las prácticas de los recursos humanos, se lleva a través de una buena administración y colaboración por parte del equipo del Hotel Ritz Carlton, utilizando tres criterios de gestión que son la contratación, formación y el empowerment formación de personas que ingresan como nuevos trabajadores a la empresa:

Contratación

El pensamiento que tiene la organización es acerca de elegir a las personas adecuadas para cada puesto adecuado, ello será determinado a través de diferentes criterios actitudinales como saber escuchar, ser empático, estar dispuesto a ser creativo y dar lo mejor de sí.

Asimismo, las personas que postulan pasan por un proceso de selección riguroso; los puestos que están por ser ocupados por los candidatos nuevos cuentan con un perfil ideal, esta información es obtenida de los mejores trabajadores de otras organizaciones permitiendo conocer su rendimiento sobresaliente, enfocado a las relaciones con los huéspedes, con su equipo de trabajo y vocación de servicio hacia los demás.

Con la información obtenida, el personal de recursos humanos diseña los perfiles de cada puesto de trabajo y la formación académica, que será modificada en relación al puesto ocupado, ello tiene como objetivo la elaboración de criterios de talento humano desde las áreas directivas, así como las operativas.

El segundo criterio es el proceso de selección a través de una consultora de rr.hh y evaluaciones psicológicas, una cualidad que distingue a Ritz – Carlton de su competencia es que durante la selección los trabajadores actuales que es la participación del 10 % de todo el hotel, tiene la oportunidad de colaborar durante las entrevistas que se realizan a los nuevos postulantes, ya que alguno de los ellos se convertirá en sus compañeros de trabajo.

Formación

El nombramiento del nuevo trabajador la empresa tiene como objetivo que el servicio al cliente sea parte de su mentalidad y que adopte la cultura organizacional de la institución, esto lo logrará a través de la formación académica como la experiencia vivida dentro de la empresa (Readdy, 2009).

El proceso de orientación inicia con los responsables de cada área explicando a los nuevos colaboradores acerca de las actividades y funciones que realizan dentro del hotel ello permite que conozcan como es el trabajo de equipo en todas las áreas para la satisfacción de las necesidades de los huéspedes. Asimismo, el nuevo trabajador tiene la oportunidad de comer en uno de los restaurantes y ser

atendido como cliente para vivir la experiencia del servicio en su lugar de trabajo. Posteriormente a cada trabajador se le designa un compañero con mayor experiencia, ello le permite observarlo en sus actividades y aprender de él.

Durante la clase de orientación los nuevos trabajadores de las distintas áreas vuelven a reunirse para comentar sus puntos de vista acerca del uso de las reglas de oro y las actividades realizadas en la empresa. De igual manera, el colaborador debe rendir una evaluación para que obtenga su certificado, un punto que distingue al Hotel Ritz - Carlton, es que en este proceso participa el director general del hotel, por tal motivo se busca que los trabajadores entiendan acerca de la cultura organizacional. Cabe mencionar, que de todo el personal de primera línea tiene entre 300 y 400 horas de capacitación durante su primer año y 120 horas más a partir del segundo, ya que después deberán rendir evaluaciones para obtener nuevas certificaciones y demostrar que han aplicado adecuadamente las reglas de oro.

La empresa tiene un director de formación, que su labor principal es coordinar y actualizar los programas de formación de los trabajadores del hotel, por ello el Ritz- Carlton cuenta con tres centros de aprendizaje a nivel internacional: La escuela para la Excelencia en el Rendimiento, la Escuela para la Excelencia en el Liderazgo y el Centro de Liderazgo (Readdy, 2009).

Empowerment

El Ritz- Carlton tiene como filosofía que los trabajadores “haga suyos y resuelva todos los problemas de los huéspedes”, una forma de demostrar eso es el fondo de dinero que recibe cada empleado, 2000 dólares diarios, para resolver los problemas de los huéspedes; esto motiva su forma de actuar, demostrando la confianza que tiene el Hotel con sus empleados y en su criterio para resolver problemas con su propia iniciativa; animando a los empleados a actuar proactivamente, más allá de sus funciones establecidas.

Esto favorece el estímulo para cada empleado de actuar fuera de sus funciones y no eludir la nueva tarea logrando involucrar a los empleados y usando su conocimiento del hotel en beneficio de sus nuevas funciones, más allá de su deber y para una mejor atención a los huéspedes.

1.2.5 Teorías sobre la Motivación

Desde el punto de vista de las teorías a continuación presentadas, el estímulo se basa en suplir necesidades, lo que provoca satisfacción y el logro del objetivo y la meta propuesta.

Alles, M. (2015), en su libro Comportamiento Organizacional, da a conocer que la motivación es esencial para el funcionamiento adecuado de la organización, siendo esta el elemento fundamental para aprovechar los recursos, el

equipamiento o la tecnología; y sin motivación, tales recursos no serán igual de productivos. Parte de sentirse motivado va relacionado con la idea de pertenencia a la empresa, que genera un compromiso.

Otro aspecto fundamental es involucrar al trabajador entendiéndose esto como lograr que las personas participen en las decisiones, demostrando que cuando las decisiones se acercan al lugar donde suceden incrementan el involucramiento de los empleados, motivándolos en su desempeño. También toma en cuenta el reconocimiento y la necesidad de valoración como elemento importante.

Fischman, D. (2014), en su libro Motivación 360 grados, sostiene que la principal idea para motivar es a través de factores extrínsecos, realizada por el jefe o algún agente externo brindando un estímulo ajeno al trabajador. La pregunta para David es como generar un entorno de automotivación para que el trabajador disfrute su trabajo y para que la motivación del mismo se vaya estimulando mientras realiza su labor, sintiéndose autónomo y motivado por el reto propio del trabajo, creando relaciones cercanas y de confianza, donde la pase bien, exista novedad, aprenda, sintiendo que crece al trabajar y recordando que su trabajo es trascendente.

El autor, presta especial atención a la autonomía como un factor estimulante y critica el retiro de autonomía por parte de algunos jefes al generar castigo si el empleado siendo autónomo se equivoca en su decisión. Desde el punto de vista

del trabajador o colaborador podría influenciar al jefe para aumentar su motivación mostrando sus talentos y pidiendo un puesto más alineado con sus talentos.

Así para David Fischman (2014), la suma de un estímulo intrínseco más uno extrínseco no necesariamente duplican la motivación, y es más en algunos casos este estímulo extrínseco podría disminuir la motivación del empleado.

El motivador extrínseco como un factor potencialmente desmotivador, por ejemplo, el estudio de Edward Deci y Richard Ryan (1995 citado por Fischman, 2014, p.108), donde observaron que los motivadores extrínsecos pueden disminuir la creatividad como la calidad del aprendizaje. Aun así, hay que saber usarlo, el motivador extrínseco, conociendo sus riesgos y beneficios; y por ejemplo cuando tenemos que pedirle a un trabajador que haga algo que no le genera motivación intrínseca y muestra desinterés, en él la motivación extrínseca será el camino para lograr que realice la tarea. Pero el principal agente motivador es el camino intrínseco.

Para Fischman (2014) se distinguen seis motivadores intrínsecos:

Autonomía, Competencia, Relación, Novedad, Aprendizaje, Trascendencia.

Sin embargo, si el trabajador se encuentra desmotivado, es posible usar la motivación extrínseca y que esta funcione como apoyo en la función asignada, pero de manera temporal.

A largo plazo en el trabajador desmotivado, una secuencia de pequeñas metas y logros asociados a una persuasión verbal, pueden lograr un buen efecto motivador, por lo tanto, desmotivación más metas igual a motivación.

Por tanto, para David Fischman (2014), el principal efecto motivador viene de adentro, y es ahí donde se debe apuntar para lograr un verdadero efecto duradero y efectivo; y no en los factores extrínsecos más conocidos, más usados, pero ni efectivos ni duraderos.

1.2.5.1 Jerarquía de Necesidades de Maslow

Las necesidades son vacíos que el sujeto busca satisfacer, encontrando una escala que ubica desde las más básicas hasta las de un carácter más superior. Es así como Abraham Maslow en su libro *Motivación y Personalidad* (1954 citado en López, C. 2001a, p.2); planteó el concepto de la Jerarquía de Necesidades, un psicólogo, que sostiene que cada individuo posee una serie de necesidades que lo involucran con una organización estructura de forma piramidal, iniciando con las necesidades primarias o prioritarias escalando de nivel hasta llegar a la cúspide con las de menor prioridad, como es la autorrealización.

Cada nivel de necesidad se satisface cabalmente antes de que la siguiente necesidad se vuelva preponderante. Estas necesidades están consideradas de orden inferior como son las fisiológicas y seguridad, y las de orden superior que son las sociales, de estima y de autorrealización, esto quiere decir que las de orden inferior serán satisfechas de forma externa, por el contrario que las de orden superior serán de forma interna como se aprecia en la figura N°12:

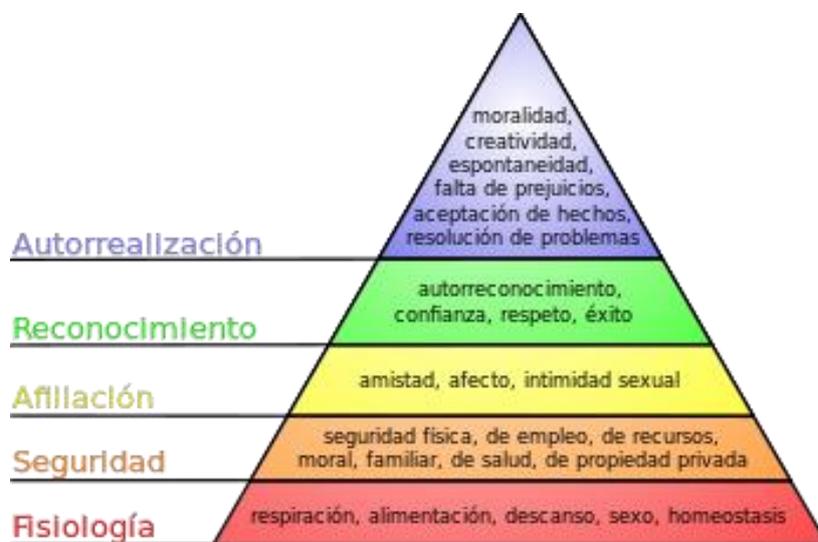


Figura No 12: Jerarquía de necesidades de Maslow

Fuente:(<https://www.gestiopolis.com/jerarquia-necesidades-maslow/>)

a. Necesidades fisiológicas.

Estas necesidades son de un nivel básico donde las personas tienen como importancia alimentarse, tomar líquidos, sentirse satisfechos sexualmente, entre otras necesidades

b. Necesidades de seguridad.

En estas necesidades la persona busca satisfacer el deseo de sentirse protegido contra algún acontecimiento que pueda dañarlo de manera física y emocional, es decir lograr en ambiente ordenado y seguro, esta necesidad se relaciona con el miedo a perder el control en sí mismos, y el miedo a lo que no se conoce.

c. Necesidades sociales.

Tras el nivel de necesidades de orden interior el próximo nivel llega a lo social, así estas necesidades se relacionan con las personas de forma afectiva, de pertenencia, de aceptación, de pertenencia a un grupo social y amistad; toda esta necesidad se ve enlazada por la comunicación adecuada entre los miembros de un mismo grupo.

d. Necesidades de estima.

Dentro de estas necesidades Maslow lo subdivide en dos factores:

- Internos: que es el respeto que uno tiene así mismo, la autonomía y el logro.
- Externos: que comprenden el estatus, el reconocimiento y la atención.

e. Necesidades de autorrealización.

Entre estas necesidades las personas buscan su crecimiento personal y profesional, así como alcanzar su propio potencial y la satisfacción en si misma ya que esto lo motiva a convertirse en lo que podría lograr ser.

1.2.5.2 Teoría X y Y de McGregor (1960)

La teoría X y Y que está relacionada a la persona humana, donde la teoría X es una perspectiva negativa de las personas donde el colaborador es obligado a cumplir su trabajo y trata de evitar la responsabilidad que se le asigna ello es propuesto por Douglas McGregor (citado por López, C. 2001b, p. 3).

McGregor propone la teoría X y Y que está relacionada a la persona humana, donde la teoría X es una perspectiva negativa de las personas donde el colaborador es obligado a cumplir su trabajo y trata de evitar la responsabilidad que se le asigna. Por otro lado, la teoría Y es una perspectiva positiva en la cual el trabajador es creativo al realizar su trabajo, se encuentra en la búsqueda de obtener más responsabilidad de la asignada y pueden dirigirse a sí mismos.

McGregor, muestra que la teoría Y permite el logro de una mayor motivación en los trabajadores ya que se ve influenciado en participar en la toma de decisiones, asignación de funciones y responsabilidades, así como el cumplimiento de objetivos y metas propuestos permitiendo la mejora de las relaciones grupales. Sin embargo, esta teoría no cuenta con evidencia que confirme su aplicación plena a la realidad.

1.2.5.3 Modelo de dos factores de Herzberg (1959)

Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), sostienen en la teoría que el nivel de rendimiento en las personas varía en función del nivel de satisfacción, que es precisamente el tema central de la presente investigación que existen los factores intrínsecos relacionados con la satisfacción laboral, y los factores extrínsecos relacionados con la insatisfacción laboral, ver figura N°13.

Las investigaciones de Herzberg van enfocadas a la relación que tienen las personas con su ambiente laboral ya que ellas presentaran si se sienten bien con su trabajo de forma significativa, de las respuestas que muestran las personas que se sienten mal. Asimismo, da a conocer las características relacionadas de manera consiste con la satisfacción laboral y por otro lado con la insatisfacción laboral.

Cuando las personas se sienten bien su trabajo se producen las siguientes respuestas: Como el logro, el reconocimiento y la responsabilidad. Sin embargo, cuando la persona sentía insatisfecha, las respuestas producidas por el contexto laboral son: Las políticas y la administración, las relaciones interpersonales y las condiciones laborales de la empresa.

Cabe mencionar que Herzberg refiere que los datos sugerían que el opuesto de la insatisfacción no era la satisfacción, pensamiento clásico de la época; eliminar las

características insatisfactorias de un empleo no necesariamente hacia que este fuera más satisfactorio, es decir motivador. Herzberg propuso la existencia de un continuo doble: lo opuesto de “Satisfacción” es “No satisfacción” y lo opuesto de “Insatisfacción” es “No insatisfacción”.

Los factores que provocan insatisfacción y satisfacción en dos planos. Los primeros factores relacionados con insatisfacción, son propios del ambiente laboral y son denominados por Herzberg como **factores de higiene**, y si son tratados adecuadamente son capaces de minimizar o eliminar la insatisfacción, sin embargo, su adecuado trato no provocara satisfacción. Los segundos factores relacionados con la satisfacción pertenecen al ámbito intrínseco, relacionados con el trabajo en sí, y son nombrados por Herzberg como **factores motivacionales**.



Figura No 13: Teoría de los dos factores de Herzberg

Fuente: Herzberg, Mausner y Synderman (1959)

a. Factores de Mantenimiento o Higiénicos

Condiciones relacionadas con lo extrínseco al trabajador, es decir un ambiente laboral, salario, políticas de la empresa, características de la supervisión, oportunidades de ascenso, etc. A pesar de que para Herzberg estos factores están asociados con la insatisfacción y su corrección con la no insatisfacción, son los que generalmente utilizan para promover la satisfacción, lo que dentro de esta teoría sería un grave error, ya que son considerados como limitados en su influencia sobre la conducta del trabajador.

b. Factores motivadores o satisfactorios

Estos factores son intrínsecos, relacionados con el puesto, tareas y deberes; potenciales motivadores y por ende capaces de promover la productividad, no a través de estímulos externos, sino como oportunidad de realización o reconocimiento profesional.

El aporte de esta teoría es como logra modificar la mirada clásica, donde para estimular a un trabajador era importante mejorar su ambiente laboral, su estímulo salarial o cualquier otro aspecto extrínseco del empleado; algo que en la teoría explicada no es razonable, y por el contrario solo previene la insatisfacción, pero no estimula la satisfacción, que está más relacionada con el propio estímulo del reto o la mayor responsabilidad de la labor del trabajador. El defecto de lo propuesto por Herzberg es que generalmente funciona en esferas profesionales o

de niveles superiores; algo que le resta universalidad a la aplicabilidad de esta teoría.

1.2.5.4 La teoría de las Necesidades Adquiridas de McClelland (1961)

McClelland (1961), sustenta que existen tres necesidades adquiridas, enfocadas por los impulsos en el trabajo, las cuales se detallan a continuación:

- a) *Necesidad de Logro.* - Es la necesidad de estar por encima del estándar, son aquellas personas motivadas por lograr el éxito, a mayores metas, mayores objetivos que se les dé, se sienten más motivadas a avanzar.

Estos individuos luchan por la necesidad de lograr la meta, más que por compensaciones económicas o similares beneficios. Y prefieren trabajos en los que se les rete a solucionar problemas y requiere una retroalimentación constante por parte de sus superiores.

- b) *Necesidad de Poder.* - Necesidad relacionada a lograr que otros realicen acciones por la presión del poder jerárquico, son personas enfocadas en dar órdenes y que el resto lo cumpla, son buenos líderes, pero es importante enfocar las órdenes que den para que los colaboradores puedan cumplirlas de la mejor manera.

b) *Necesidad de Afiliación.* - Es el deseo, son personas que necesitan ser aceptadas por los demás, de formar parte de un equipo, necesitan tener relaciones interpersonales con los demás de que exista una amistad o relación cercana con los compañeros de trabajo.

Las tres necesidades pueden medirse usando una prueba proyectiva que es el Test de percepción.

1.3 Definición de términos básicos

1) Ausentismo Laboral: según Chiavenato (2007), lo define como las faltas o inasistencias de los empleados al trabajo. Es la suma de los períodos en que, por cualquier motivo los empleados se retardan o no asisten al trabajo en la organización.

2) Clima Laboral: según Bordas (2016), lo define como un conjunto de aspectos tangibles e intangibles que están presentes de forma relativamente estable en una determinada organización, y que afecta a las actitudes, motivación y comportamientos de sus miembros y, por lo tanto, al desempeño de la organización.

3) Comportamiento organizacional: Según Robbins y Judge (2009), lo define como el campo de estudio que investiga el efecto que tienen los individuos, grupos y estructura en el comportamiento dentro de las

organizaciones, con el objeto de aplicar dicho conocimiento en mejorar la efectividad de las organizaciones.

4) Comunicación: Según Newstron (2011), define que la comunicación es la transferencia de información de una persona a otra. Es un medio de contacto con los demás a través de la transmisión de ideas, datos, reflexiones, opiniones y valores. Su propósito es que el receptor comprenda un mensaje de acuerdo con lo esperado por el transmisor.

5) Conducta asertiva: según De la Peña, Hernández y Rodríguez. (2003), definen a la conducta asertiva como un facilitador de flujo adecuado de información en los grupos de trabajo y potencia la creación de más de una solución a los posibles problemas laborales que vayan surgiendo en el día a día.

6) Empowerment: según Alles, M. (2007), define que el empowerment se trata de un método de trabajo que tiene el objetivo de acercar lo más posible la toma de decisiones al lugar y momento donde ocurren los hechos, para lo cual es necesario un cambio de rutinas de trabajo. Por otro lado, es una competencia o capacidad.

7) Establecimiento de hospedaje: según MINCETUR (2015), en el Reglamento de Hospedaje, lo define como lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus

huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento.

8) Liderazgo: Según Robbins y Coulter (2014), lo definen como la aptitud para influir en un grupo hacia el logro de una visión o el establecimiento de metas.

9) Motivación: según Maslow y Frager (1987), la motivación es el impulso que tiene el ser humano de satisfacer sus necesidades.

10) Personal calificado: según MINCETUR (2015), en el Reglamento de Hospedaje, lo define como persona con formación, capacitación y/o con experiencia acreditada mediante constancia o certificado expedido por entidades públicas o privadas, de acuerdo a la función desempeñada, para prestar servicios en un establecimiento de hospedaje. El personal que acredite sólo experiencia y que en el cumplimiento de sus funciones tenga contacto directo con el huésped deberá acreditar haber recibido capacitación en técnicas de atención al cliente.

11) Reconocimiento personal y/o social: según Palma (2006), en la escala SL – SPC, este término es definido como la tendencia evaluativa del trabajo en función del reconocimiento propio o de personas asociadas al trabajo respecto a los logros en el trabajo o por el impacto de estos en resultados indirectos.

12) Relaciones interpersonales: según López (2006), define las relaciones interpersonales son las capacidades que se poseen de desenvolverse y darse a conocer con otros individuos dentro de una sociedad y estas deben desarrollarse de manera que faciliten la convivencia con las personas en el entorno familiar, social y laboral.

13) Rotación de personal: según Dessler y Valera (2011), definen que es una técnica de capacitación gerencial que incluye el movimiento de un individuo de un departamento a otro para ampliar su experiencia e identificar sus puntos débiles o fuertes. Se considera que es la fluctuación de personal entre una organización y su ambiente.

14) Satisfacción laboral: según Palma S. (2006), define que es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.

15) Trabajo en equipo: según Lussier y Achua (2011), define como el proceso de personas asignadas o auto asignadas, de acuerdo a las habilidades y competencias específicas, para cumplir una determinada meta bajo la conducción de un coordinador o líder.

CAPÍTULO II

HIPÓTESIS Y VARIABLES

2.1. Formulación de la Hipótesis General y Específicas

Las estrategias de motivación influyen para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

2.1.1. Hipótesis Específicas

- El ambiente de trabajo influye con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

- El trabajo altamente desafiante influye con los aspectos intrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

- La compatibilidad entre el puesto y persona influyen con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge- Chanchamayo 2017.

2.2. Variables y definición operacional

Variable Independiente: Satisfacción Laboral

Variable Dependiente: Estrategias de Motivación (Ver definición operacional en anexos pág. 209.)

CAPÍTULO III

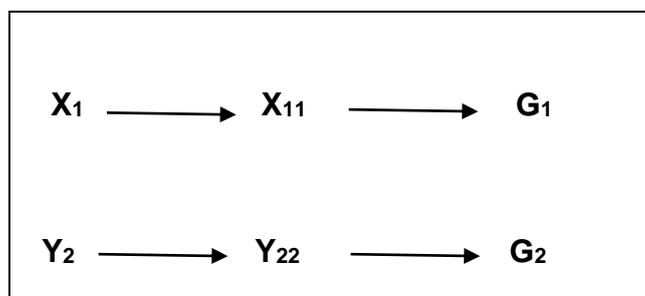
METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación es cuasi experimental; porque la investigación va a desarrollarse, manejando una variable independiente que influye sobre la dependiente.

Según Hernández, R., Fernández, C.& Baptista, P. (2014), el tipo cuasi experimental también manipula deliberadamente al menos una variable independiente para observar su efecto sobre una o más variables dependientes, solo se difieren de los experimentos puros en el grado de desigualdad que pueda tenerse sobre la equivalencia inicial de los grupos.

Simbología: Cliente Interno



Donde:

X_1 : Satisfacción Laboral (control)

X_{11} : Satisfacción Laboral (experimental)

Y_2 : Motivación (control)

Y_{22} : Motivación (experimental)

G_1 : Grupo de Control

G_2 : Grupo Experimental

3.1.1. Enfoque, tipo y nivel de investigación

a. Enfoque de investigación

El enfoque que se utilizará en la investigación es mixto porque permite una mejor perspectiva y amplia cantidad de datos, donde conlleva la utilización de ambos enfoques. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), sostiene que la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales.

b. Tipo de investigación

Es longitudinal por el número de veces que se mide la variable, en esta investigación las variables serán medidas en tiempos diferentes, durante el mes de junio del 2017 (1era intervención), y enero 2018 (2da intervención), donde se podrá realizar un comparativo de ambas y se

analizará la evolución de la problemática de investigación para la obtención de mejores resultados.

Según Bernal, C. (2010), sostiene que los datos obtenidos de un objeto en una sola oportunidad, en la investigación longitudinal se obtienen datos de la misma población en distintos momentos durante un período determinado, con la finalidad de examinar sus variaciones en el tiempo.

Asimismo, es de tipo descriptivo porque el presente trabajo de investigación se especificará las posibles características, comportamientos del cliente interno, así como hechos y situaciones representativas en su ámbito laboral. Según Bernal, C. (2010), sostiene que las funciones principales de la investigación descriptiva es la capacidad para seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto.

c. Nivel de investigación

El nivel de la investigación es aplicado en este trabajo porque la variable independiente que es la satisfacción laboral que se relaciona directamente con la variable dependiente que es la Motivación. Según sostiene que la investigación cumple dos propósitos fundamentales: la primera es producir conocimientos y teorías la cual es la investigación básica, la segunda resolver problemas la cual es la investigación aplicada.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014:186). En el mundo científico se entiende que la mejor forma de adquirir conocimientos es mediante la realización de experimentos, es decir en el caso de esta investigación una observación controlada en la que el tesista que es quién observa, puede manipular la causa produciendo bajo su voluntad la relación causa- efecto que hipotetiza.

3.2. Diseño Maestral

Muestreo (Cliente interno)

La población y la muestra está constituida por 10 personas, que son el total de colaboradores que trabajan el Hotel Fundo San José, por método censal, en la empresa que se dedica al sector de alojamiento.

La muestra se considera censal pues se seleccionó el 100 % de la población al considerarla un número manejable de sujetos.

En este sentido Ramírez (1997) sostiene que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. Por ello, la población y muestra en el siguiente estudio. Entre las áreas que se desempeñan son administración, recepción, reservas, restaurante, housekeeping y mantenimiento.

3.3. Técnicas de recolección de datos

La técnica de recolección de información puede considerarse como las formas o procedimientos que utiliza la persona que investiga, ello ayuda a recabar la información necesaria, prevista en el diseño de la investigación.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014), el investigador debe decidir los tipos específicos de datos cuantitativos y cualitativos que habrán de ser recolectados, esto se prefigura y plasma en la propuesta.

| Técnicas | Instrumentos |
|-----------------|---------------------|
| Encuesta | Cuestionario |
| Observación | Guía de observación |
| Entrevista | Guía de entrevista |

3.4. Técnicas para el procesamiento de la información

Se empleará el programa SPSS versión 24, MINITAB, EXCEL, para el procesamiento de la información recopilada a través de los cuestionarios.

Para el procesamiento de la información, con referencia a la técnica de observación, se realizará a través de la narrativa y descriptiva, así como para las entrevistas a través de una Matriz de Triangulación.

El uso de Pearson en la investigación es por la naturaleza de las variables que son cualitativas, pero que se medirá la causa efecto de las mismas en la manipulación de la variable va a medir el nivel de asociación de estas variables (Anderson, Sweeney, & Thomas 2008, p.322).

3.5. Aspectos éticos

El investigador aplicará el código de ética del Colegio de Licenciados en Turismo de Lima, en lo referente al sostener un criterio libre, objetivo e imparcial.

Luego, al trabajar con información verídica y en todo momento, actuando con cuidado y la diligencia de una persona profesional responsable.

Desde el punto de vista del contenido de la investigación se considera la aplicación del Código de Ética Mundial del Turismo, emitido y publicado por la Organización Mundial de Turismo (2001), en su Artículo específico N° 9, inciso 2 y que a la letra señala:

Los trabajadores asalariados y autónomos del sector turístico y de las actividades conexas tienen el derecho y el deber de adquirir una formación inicial y continua adecuada. Se les asegurará una protección social suficiente y se limitará en todo lo posible la

precariedad de su empleo. Se propondrá un estatuto particular a los trabajadores estacionales del sector, especialmente en lo que respecta a su protección social (en línea).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Análisis de resultados

4.1.1. Análisis descriptivo

a. Cuestionarios 2017

Cuestionario de Satisfacción Laboral

Retroalimentación:

Tabla N°1. Recibo Información asertiva

| Cada vez que cometo un error, recibo una información asertiva de mi jefe para mejorarla | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 40,0 |
| | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

Cada vez que cometo un error, recibo una información asertiva de mi jefe para mejorarla 2017

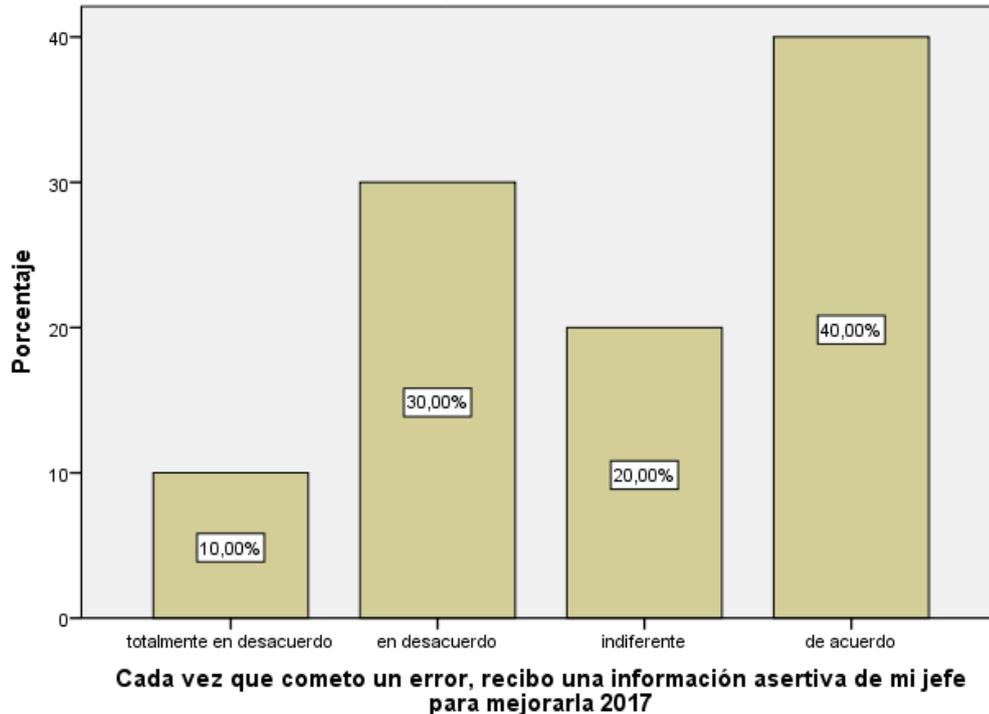


Gráfico 1. Recibo información asertiva

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 30% está en desacuerdo, el 20 % es indiferente, mientras que el 40 % se encuentra de acuerdo que cada vez que comete un error, recibe información asertiva por parte de su jefe.

Tabla N°2. Programación de reuniones mensuales

| La empresa programa reuniones mensuales con los colaboradores | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | En desacuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 70,0 |
| | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 90,0 |
| | De acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

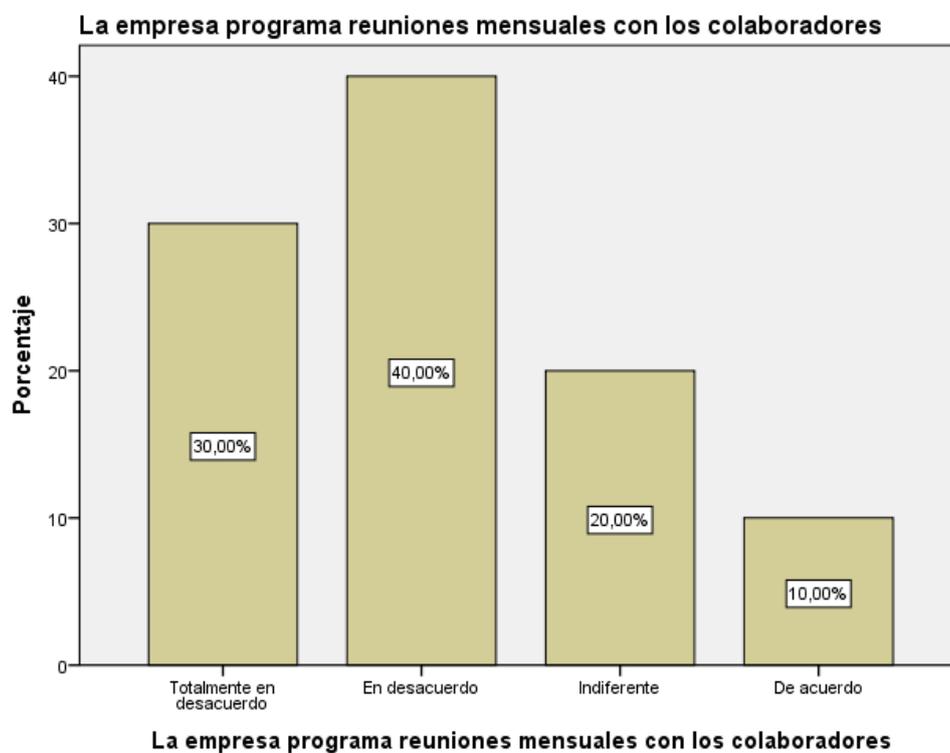


Gráfico 2. Programación de reuniones mensuales

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 30% está totalmente en desacuerdo, el 40% está en desacuerdo, el 20 % es indiferente, mientras que el 10 % se encuentra de acuerdo que la empresa programa reuniones mensuales con los colaboradores.

Tabla N° 3. Información del Desempeño

| Recibo información sobre mi desempeño | | | | | |
|--|--------------------------|-------------------|-------------------|--------------------------|-----------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 60,0 |
| | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 80,0 |
| | De acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 90,0 |
| | Totalmente desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

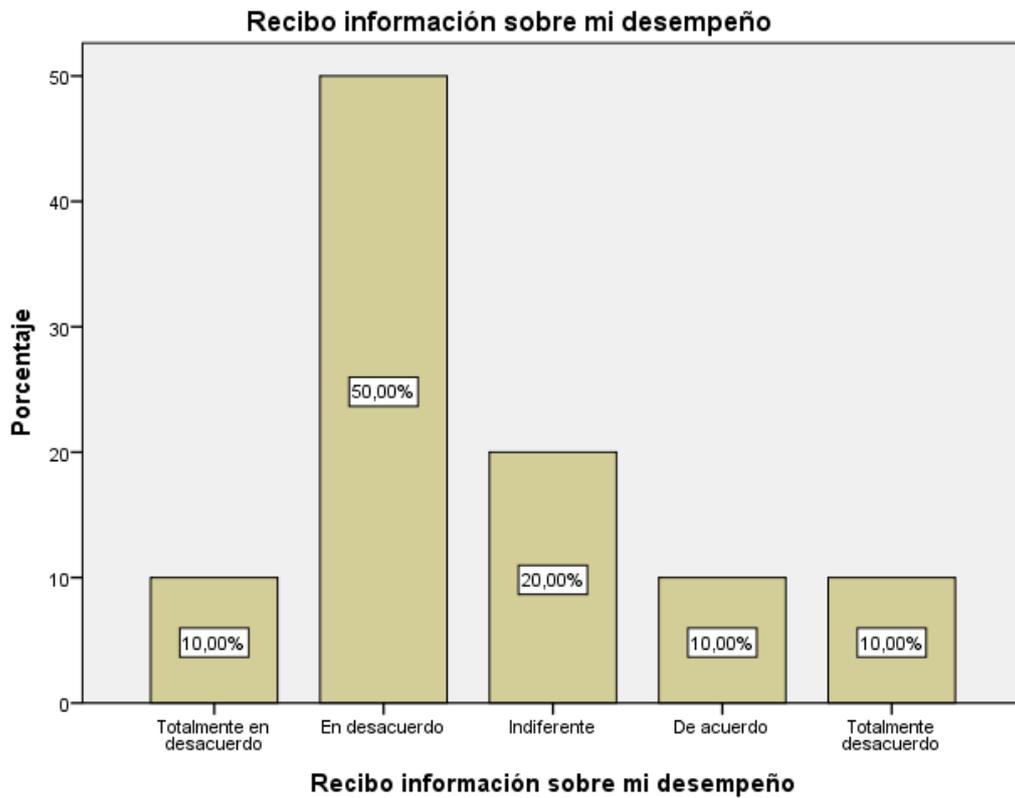


Gráfico 3. Información del desempeño
Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 50% está en desacuerdo, el 20 % es indiferente, mientras que el 10 % se encuentra de acuerdo y el 10 % está totalmente de acuerdo que reciben información sobre su desempeño.

Empowerment:

Tabla N° 4. Facilidades para el Desarrollo del Trabajo

| El jefe directo me brinda las facilidades para el desarrollo de mi trabajo. | | | | | |
|--|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)



Gráfico 4. Facilidades para el desarrollo del trabajo

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 50% está de acuerdo, mientras que el 40% está en desacuerdo, y el 10 % se encuentra totalmente de acuerdo que el jefe directo brinda facilidades a los colaboradores para el desarrollo de su trabajo en la empresa.

Tabla N° 5. Solución de los problemas rápidamente

| Soluciono rápidamente los problemas que se presentan con los clientes | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 6 | 60,0 | 60,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

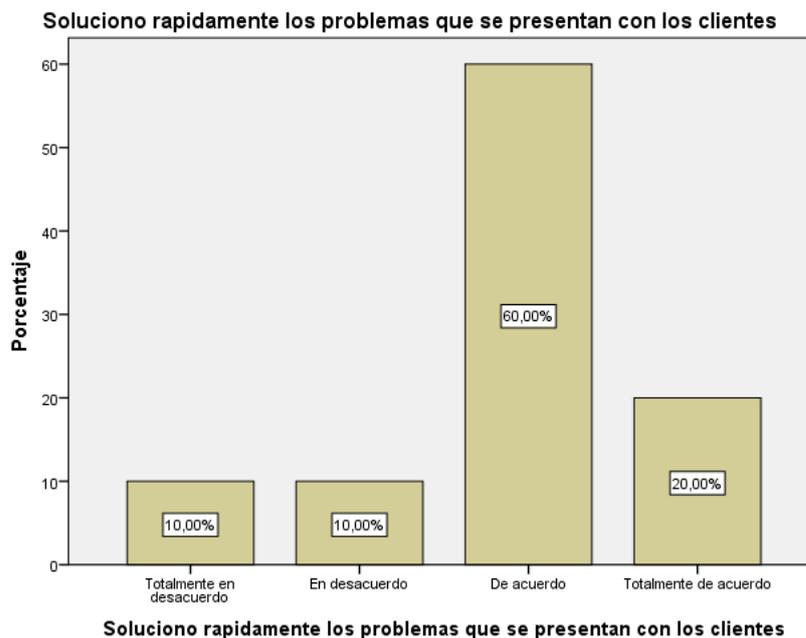


Gráfico 5. Solución de los problemas rápidamente

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 60% está de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % se encuentra totalmente en desacuerdo y el 10% está en desacuerdo que se solucionó rápidamente los problemas que se presentan con los clientes.

Tabla N° 6. Facilidad de comunicación con el jefe

| Me resulta fácil la comunicación con mi jefe | | | | | |
|--|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válid o | En desacuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

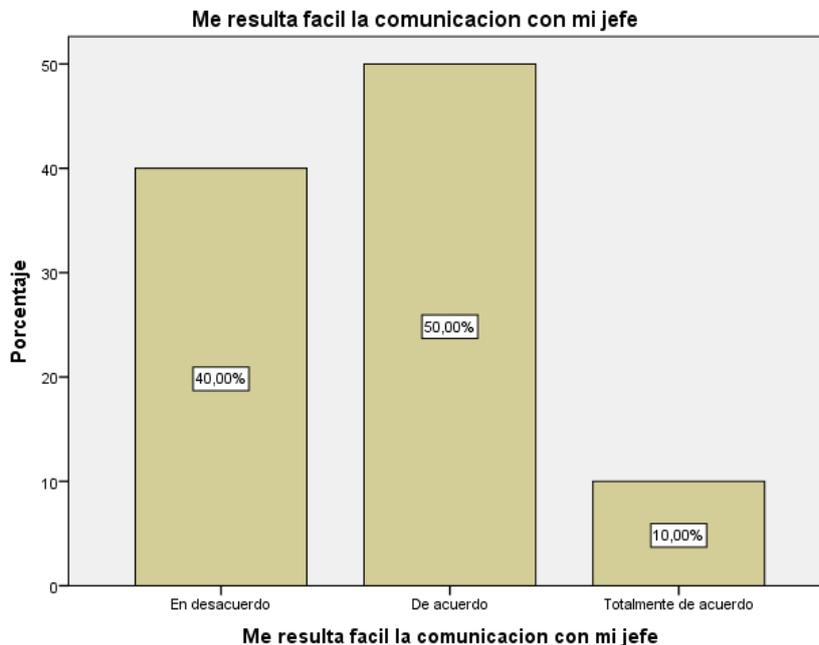


Gráfico 6. Facilidad de comunicación con el jefe

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 50% está de acuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo, mientras que el 40 % se encuentra en desacuerdo que resulta una fácil comunicación entre jefe y colaboradores de la empresa.

Ambientes Físicos y Equipos:

Tabla N° 7. Seguridad en las Instalaciones del lugar de trabajo

| Las instalaciones del trabajo son seguras | | | | | |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

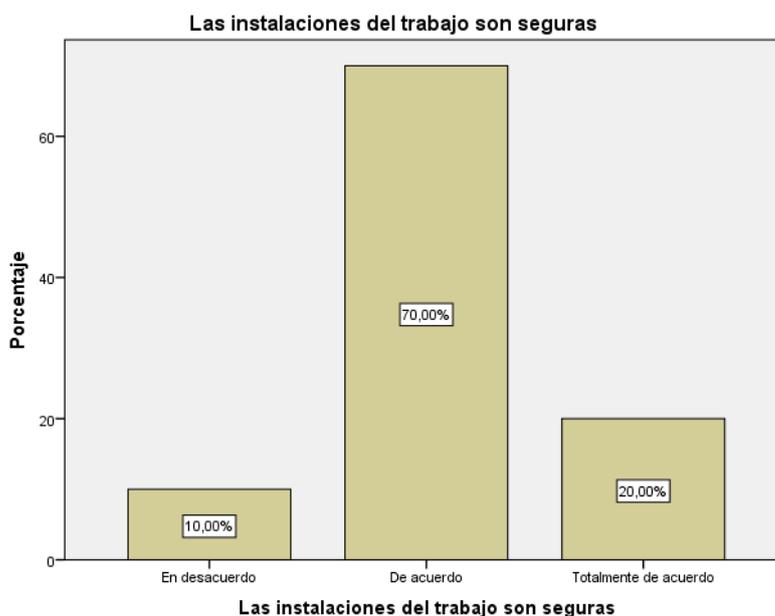


Gráfico 7. Seguridad en las instalaciones del lugar de trabajo

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % que se encuentra en desacuerdo que las instalaciones del trabajo son seguras.

Tabla N° 8. Ambientes y equipos facilitan el trabajo con los clientes

| Los ambientes y equipos facilitan mi trabajo y los servicios que brindamos a los clientes | | | | | |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válid o | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

Los ambientes y equipos facilitan mi trabajo y los servicios que brindamos a los clientes

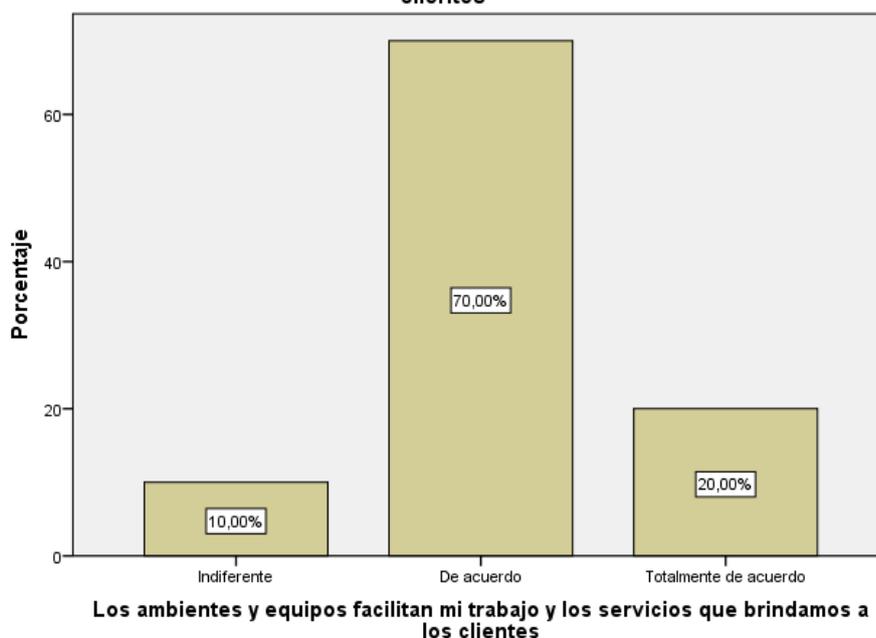


Gráfico 8. Ambientes y equipos facilitan el trabajo con los clientes

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % se encuentra indiferente que los ambientes y equipos facilitan el trabajo con los clientes.

Tabla N° 9. Los equipos se encuentran en buenas condiciones

| Los equipos se encuentran en buenas condiciones | | | | | |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

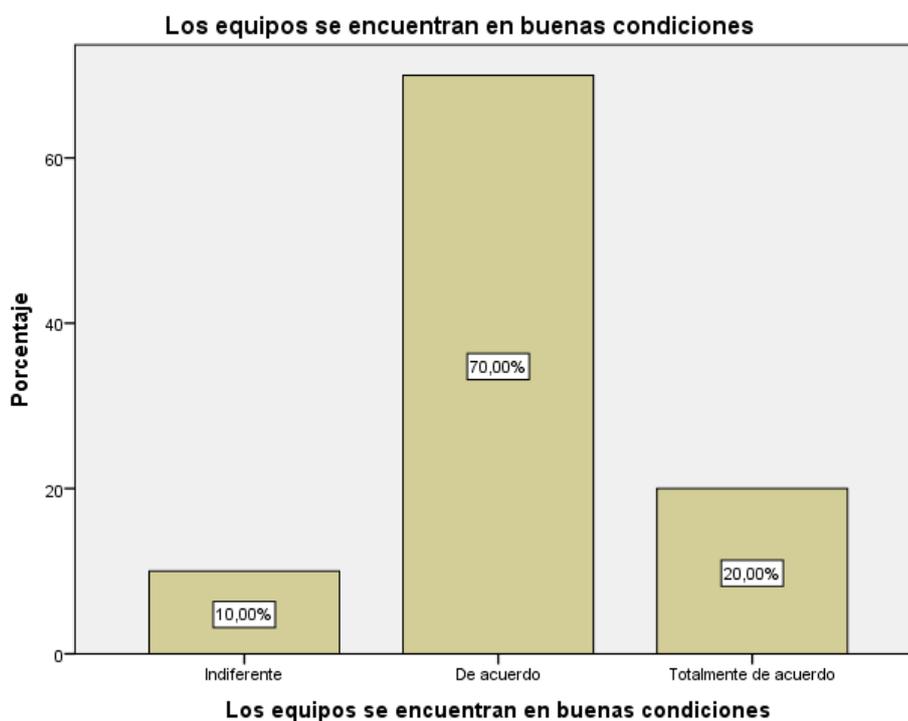


Gráfico 9. Los equipos se encuentran en buenas condiciones

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % se encuentra indiferente que los equipos se encuentran en buenas condiciones.

Estabilidad Laboral

Tabla N° 10. Los colaboradores cuentan con Estabilidad Laboral

| Cuento con contrato estable | | | | | |
|-----------------------------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

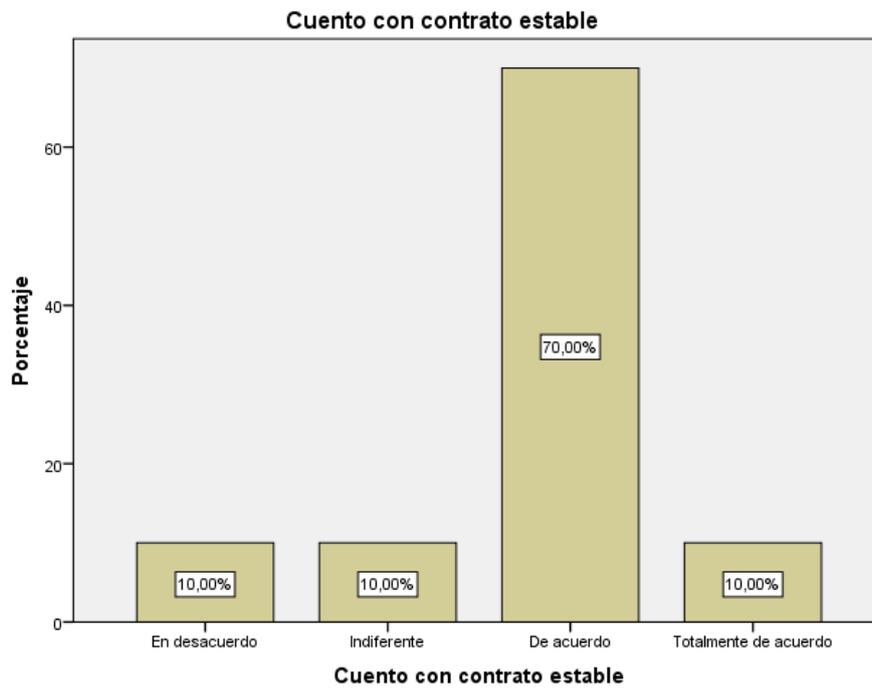


Gráfico 10. Los colaboradores cuentan con estabilidad laboral
Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % está en desacuerdo y el 10 % se encuentra indiferente que el contrato con que cuentan los colaboradores es estable.

Tabla N° 11. Beneficios que brinda la empresa

| La empresa me brinda beneficios de seguro, cts y vacaciones | | | | | |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válid o | En desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

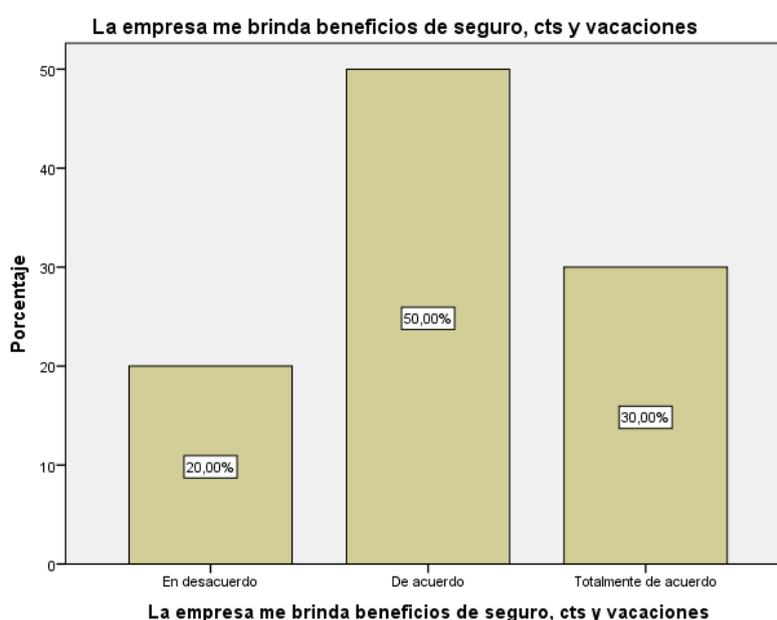


Gráfico 11. Beneficios que brinda la empresa

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 50% está de acuerdo, el 30% está totalmente de acuerdo, mientras que el 20 % se está en desacuerdo que la empresa brinda beneficios de seguro, cts y vacaciones a sus colaboradores.

Tabla N° 12. Remuneración adicional por horas extras laborales

| Recibo una remuneración adicional por mis horas extras de trabajo | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| | | a | e | | |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 6 | 60,0 | 60,0 | 80,0 |
| | De acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

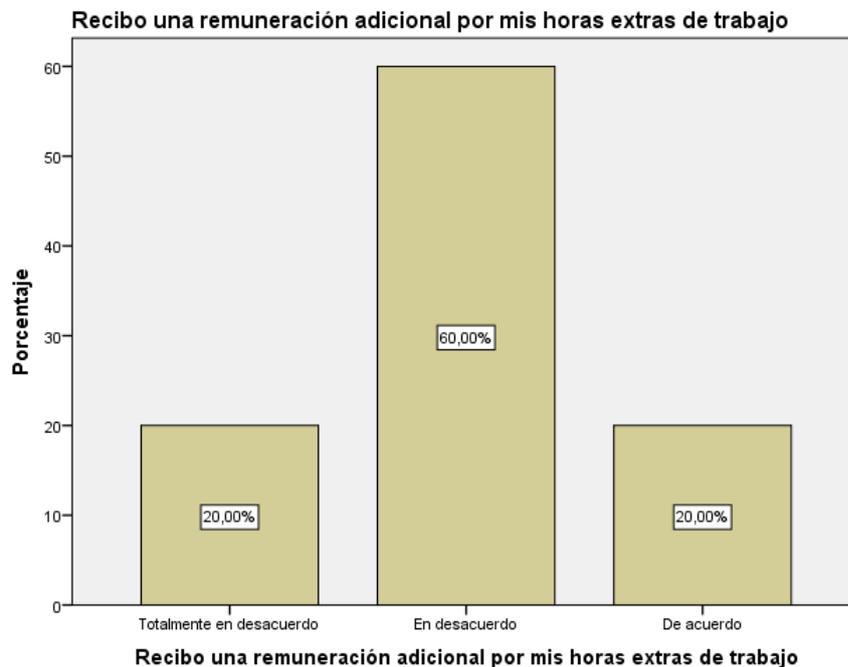


Gráfico 12. Remuneración adicional por horas extras laborales

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 60% está en desacuerdo, el 20% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 20% se está de acuerdo acerca de recibir una remuneración adicional por horas extras de trabajo.

Trabajo en Equipo

Tabla N° 13. Interacción entre colaboradores es buena

| La interacción con mis compañeros de trabajo es buena | | | | | |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

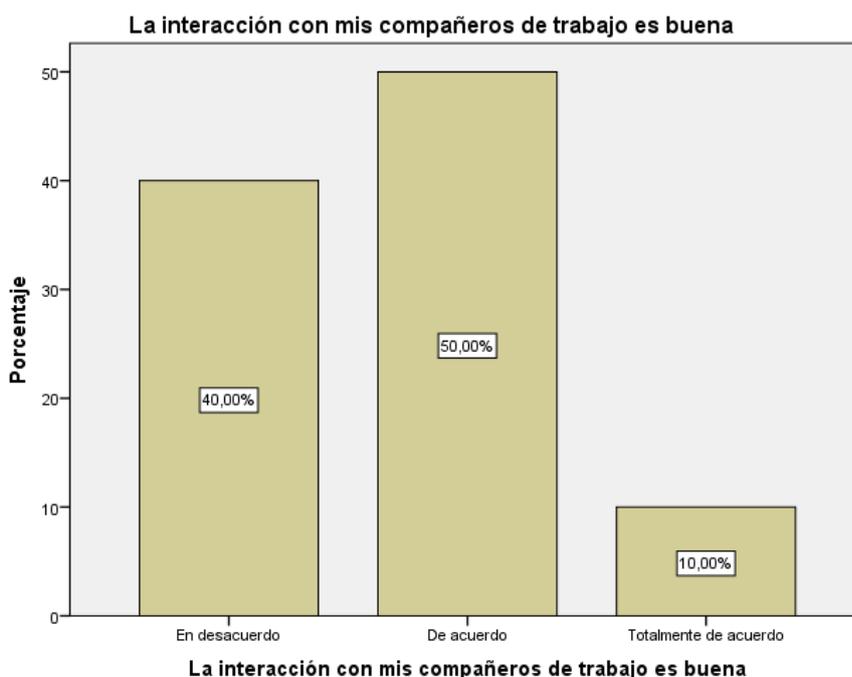


Gráfico 13. Interacción entre colaboradores es buena

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 50% está de acuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo, mientras que el 40 % está en desacuerdo que la interacción entre los compañeros de trabajo es buena.

Tabla N° 14. Colaboración de todo el personal

| Todos colaboran para el desarrollo de las tareas | | | | | |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Indiferente | 4 | 40,0 | 40,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

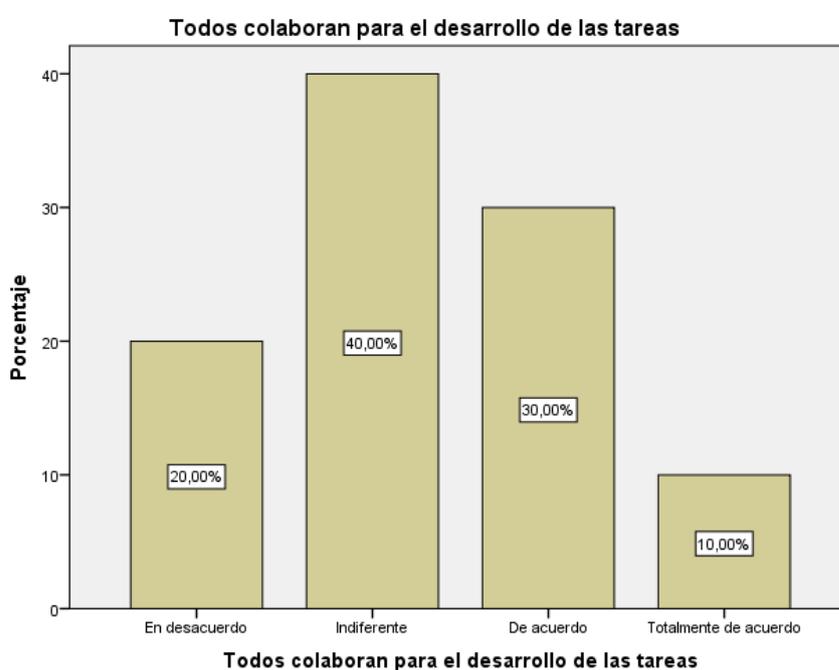


Gráfico 14. Colaboración de todo el personal

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 30 % está de acuerdo, el 10 % está totalmente de acuerdo, mientras que el 20 % está en desacuerdo y el 40 % es indiferente que todos colaboran para el desarrollo de las tareas.

Tabla N° 15. Los colaboradores se sienten parte de la empresa

| Me siento parte de la empresa | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

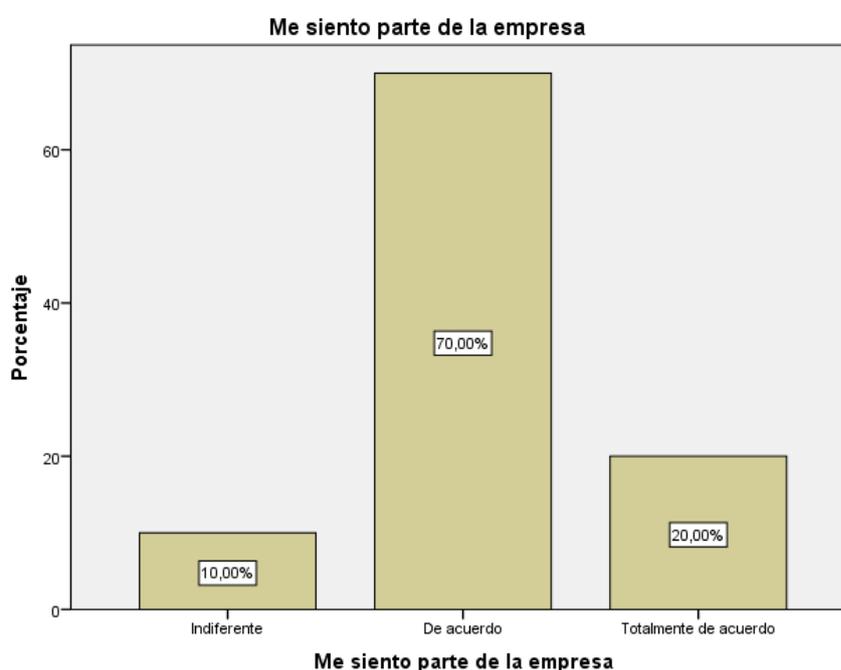


Gráfico 15. Los colaboradores se sienten parte de la empresa

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % está indiferente que se sienten parte de la empresa.

Salario

Tabla N° 16. Salario acorde al trabajo realizado

| El salario que recibo es acorde a mi trabajo realizado | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 40,0 |
| | Indiferente | 3 | 30,0 | 30,0 | 70,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)



Gráfico 16. Salario acorde al trabajo realizado

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 30 % está en desacuerdo, el 30% es indiferente, mientras que el 30 % se encuentra de acuerdo acerca del salario acorde al trabajo realizado.

Tabla N° 17. La empresa es puntual en la entrega del salario

| El salario que recibo es puntual | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válid o | De acuerdo | 8 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

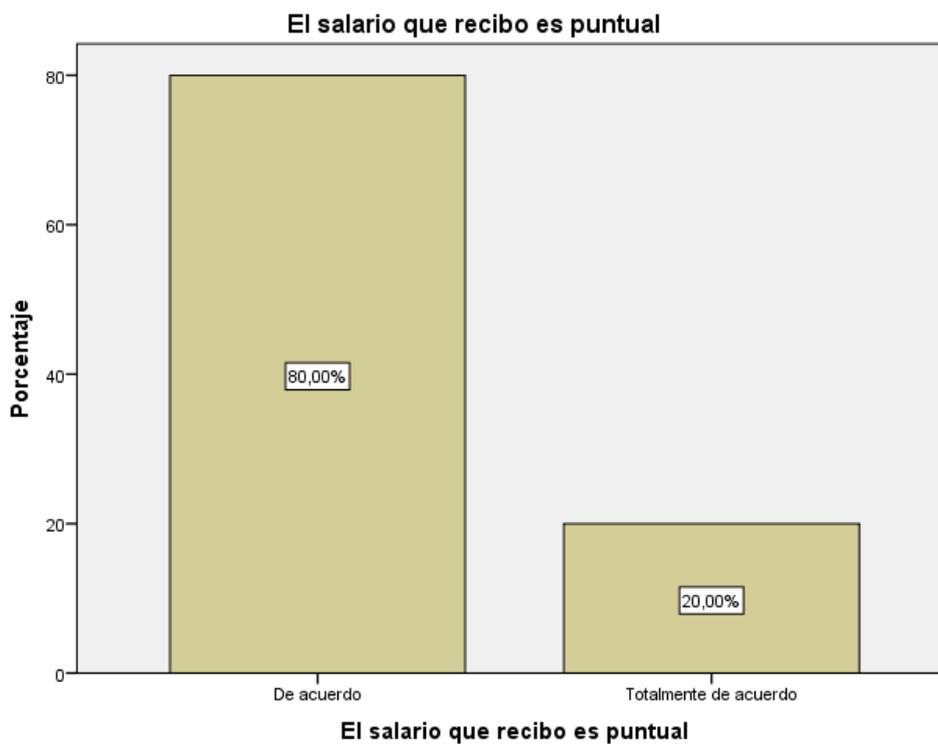


Gráfico 17. La empresa es puntual en la entrega del salario

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 80% está de acuerdo y el 20% está totalmente de acuerdo que el salario que recibe es puntual.

Tabla N° 18. Pagos adicionales 2017

| Recibo otro tipo de pagos como bonificaciones, propinas | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 30,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)



Gráfico 18. Pagos adicionales

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, mientras que el 10% está totalmente en desacuerdo, el 10 % en desacuerdo y el 10 % es

indiferente con relación a recibir otros tipos de pagos como bonificaciones, propinas.

Ascensos

Tabla N° 19. Línea de Carrera para sus colaboradores

| La empresa brinda línea de carrera a sus colaboradores | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 70,0 |
| | Indiferente | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

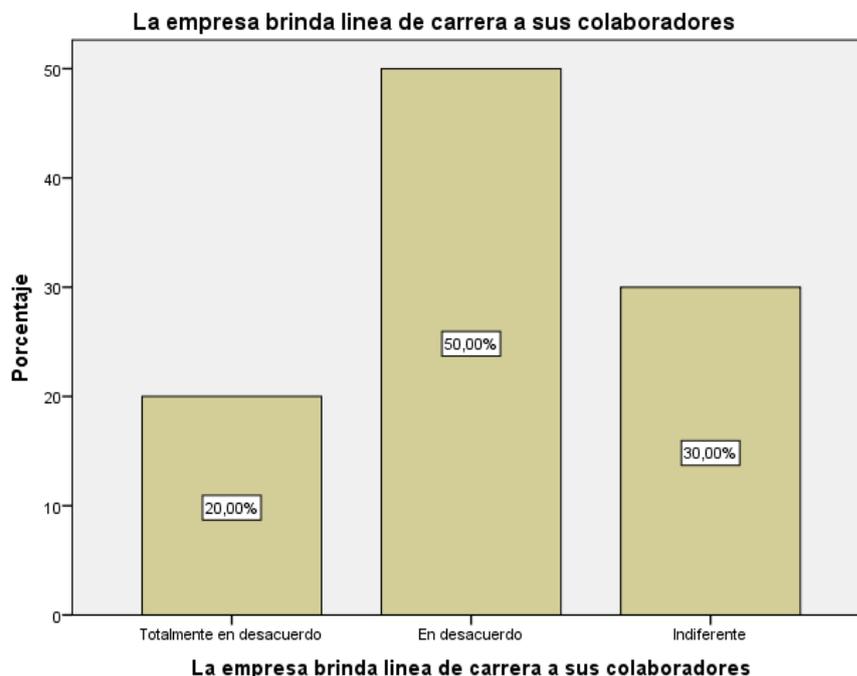


Gráfico 19. Línea de Carrera para los Colaboradores

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 50% está en desacuerdo, el 20% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 30 % es indiferente con relación a la línea de carrera para los colaboradores de la empresa.

Tabla N° 20. Ascensos anualmente para los colaboradores

| Anualmente hay ascensos en la empresa donde laboro | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 6 | 60,0 | 60,0 | 70,0 |
| | Indiferente | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

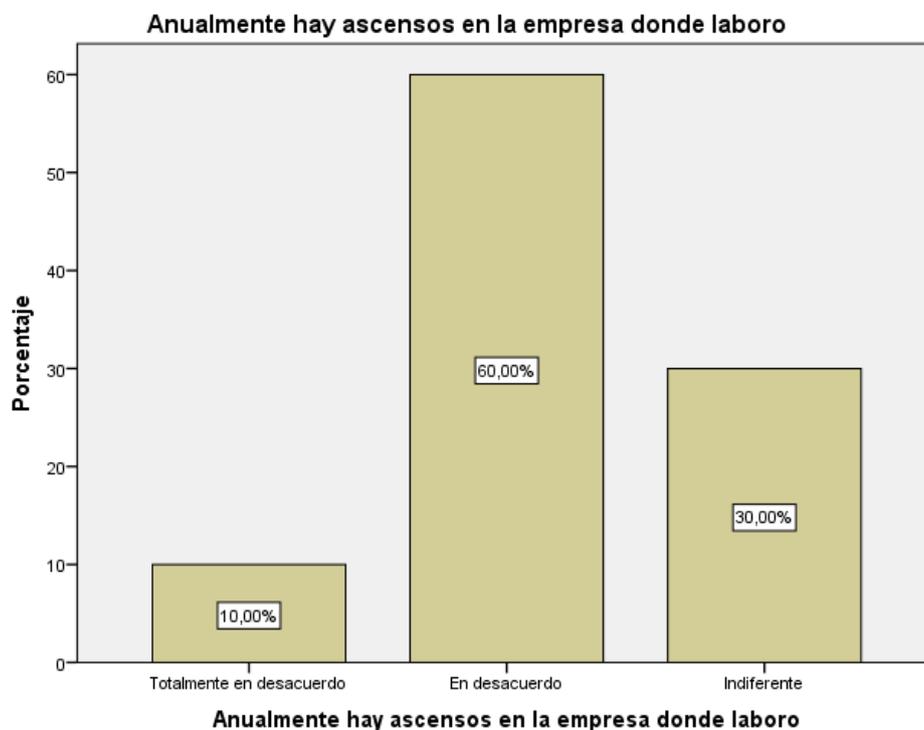


Gráfico 20. Ascensos anualmente para los colaboradores

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 60% está en desacuerdo, el 10% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 30 % es indiferente con relación a los ascensos que brinda la empresa anualmente.

Tabla N° 21. Los ascensos están de acuerdo al puesto ocupado

| Los ascensos van de acuerdo al puesto ocupado | | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 60,0 |
| | Indiferente | 3 | 30,0 | 30,0 | 90,0 |
| | De acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

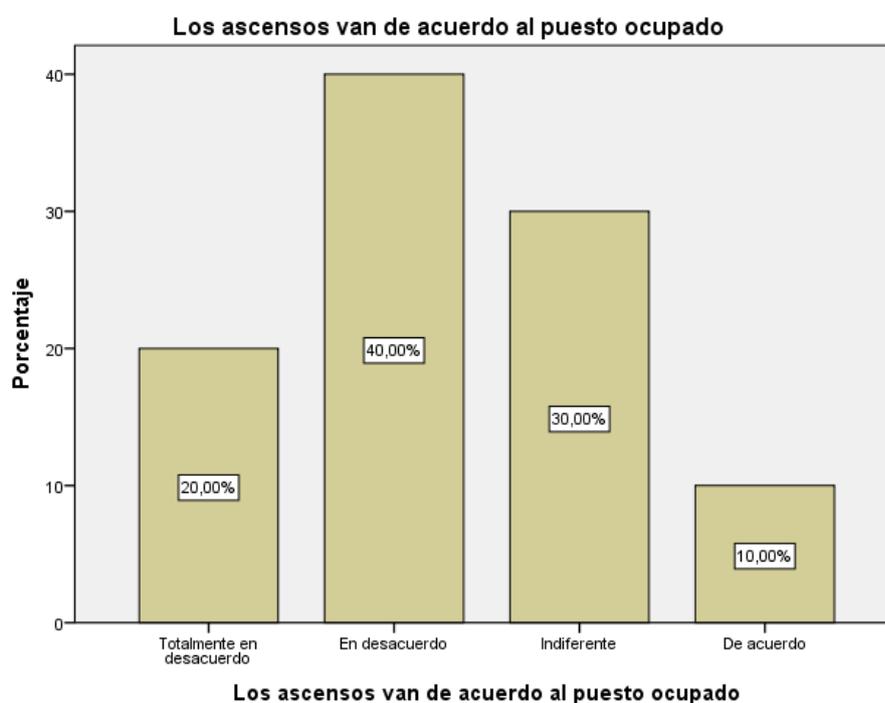


Gráfico 21. Los ascensos están de acuerdo al puesto ocupado

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 40% está en desacuerdo, el 20% está totalmente en desacuerdo, el 30 % es indiferente, mientras que el 10 % está de acuerdo. con relación a los ascensos van de acuerdo al puesto ocupado.

Capacitaciones

Tabla N° 22. Capacitaciones mensuales

| Recibo capacitaciones mensuales, para desempeñar correctamente mi trabajo | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | En desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 70,0 |
| | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 80,0 |
| | De acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

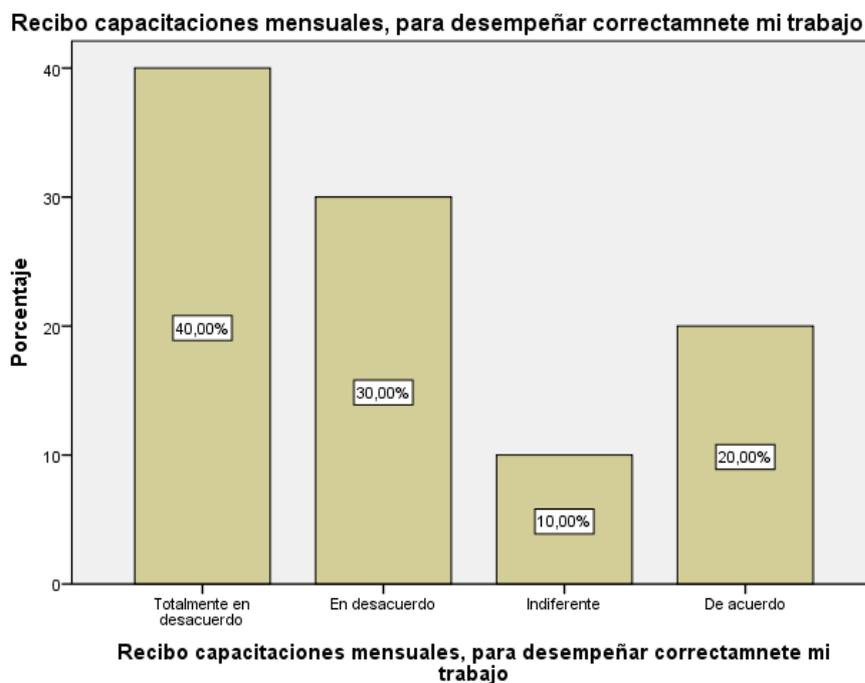


Gráfico 22. Capacitaciones mensuales

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 40% está totalmente en desacuerdo, el 30% está en desacuerdo, el 10 % es indiferente, mientras que el 20 % está de acuerdo, con relación a recibir capacitaciones mensuales, para desempeñar correctamente su trabajo.

Tabla N° 23. Capacitaciones de acuerdo al puesto laboral

| Las capacitaciones van de cuerdo a mi puesto de trabajo | | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | En desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 60,0 |
| | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 70,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)



Gráfico 23. Capacitaciones de acuerdo al puesto laboral

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 30% está totalmente en desacuerdo, el 30% está en desacuerdo, el 10 % es indiferente, mientras que el 30 % está de acuerdo, con relación a las capacitaciones que van de acuerdo al puesto de trabajo.

Tabla N° 24. Empleo las capacitaciones que brinda la empresa

2

| Empleo las capacitaciones que me da la empresa para el desarrollo de mi trabajo | | | | | |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válid o | En desacuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

Empleo las capacitaciones que me da la empresa para el desarrollo de mi trabajo

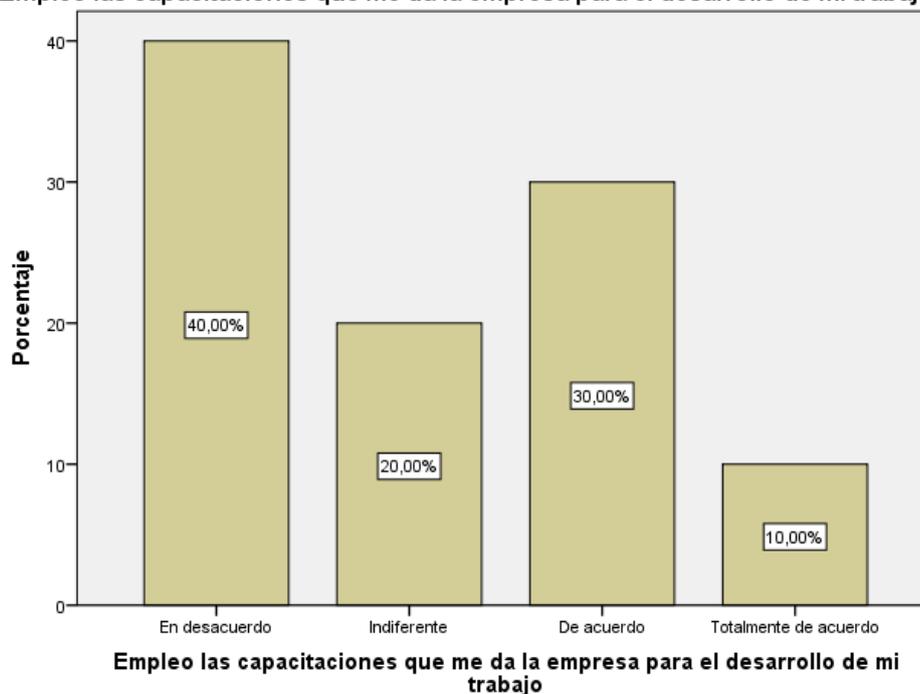


Gráfico 24. Empleo las capacitaciones que brinda la empresa

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 40% está en desacuerdo, el 20 % es indiferente, mientras que el 30 % está de acuerdo, y el 10 % está totalmente de acuerdo, con relación a emplear las capacitaciones que brinda la empresa.

Cuestionario de Motivación 2017

Tabla N°25. Mi jefe directo me felicita por mis logros obtenidos

| Mi jefe directo me felicita por mis logros obtenidos. | | | | | |
|---|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Indiferente | 5 | 50,0 | 50,0 | 70,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

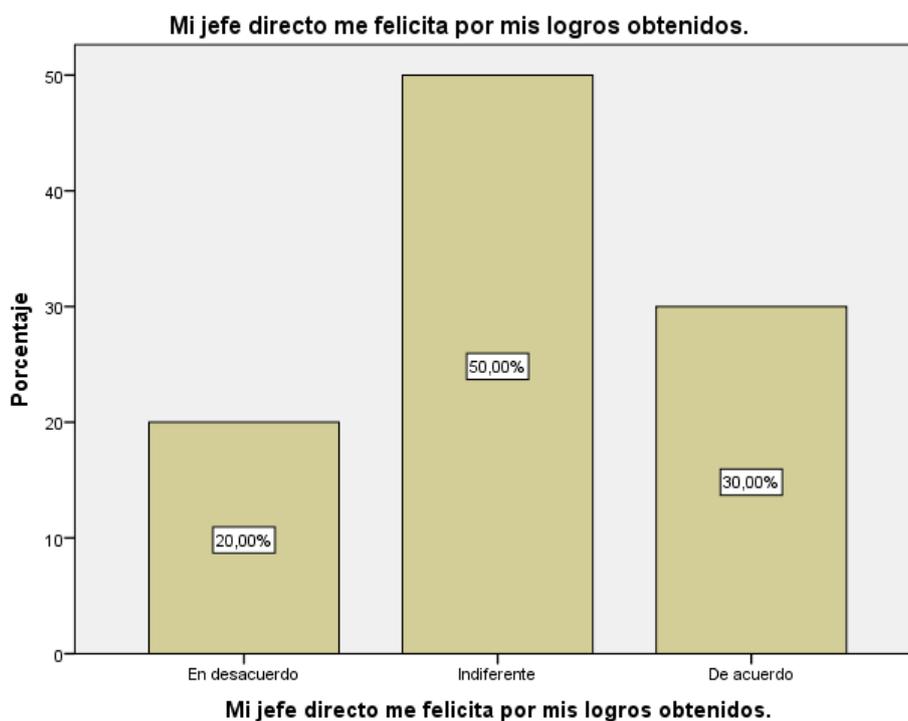


Gráfico 25. Mi jefe directo me felicita por mis logros obtenidos

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 50% es indiferente, el 20 % está en desacuerdo, mientras que el 30 % está de acuerdo, con relación a recibir felicitaciones por sus logros obtenidos de su jefe directo.

Tabla N°26. Reconocimiento del trabajo sobresaliente

| En mi área reconocen mi trabajo sobresaliente. | | | | | |
|--|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | Indiferente | 4 | 40,0 | 40,0 | 70,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

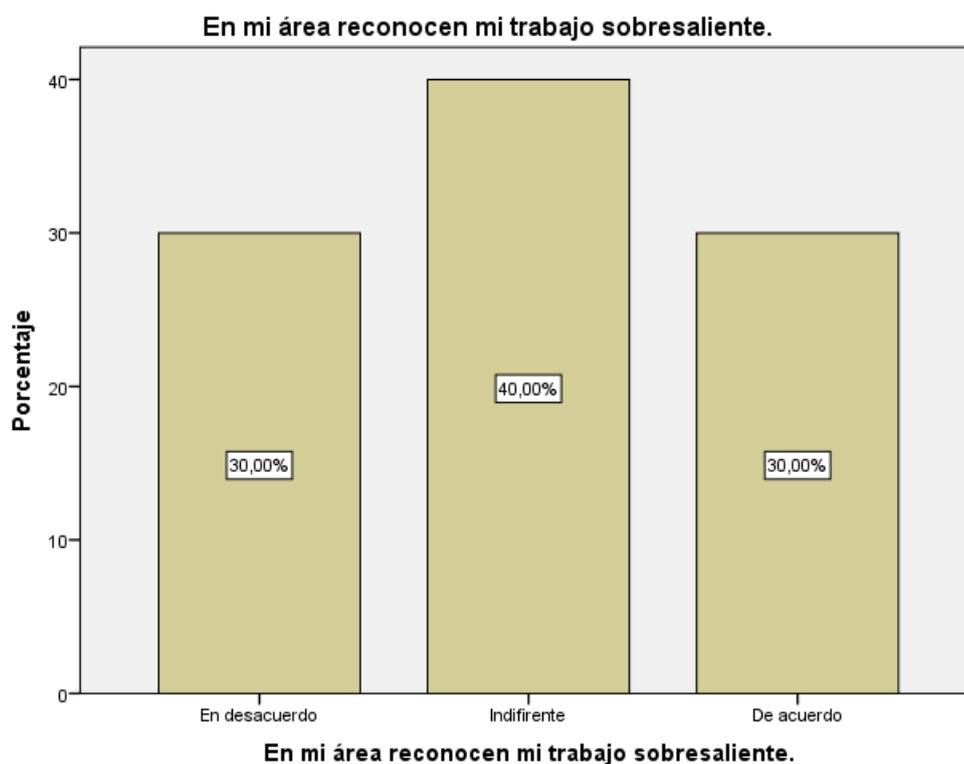


Gráfico 26. Reconocimiento del trabajo sobresaliente

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 40% es indiferente, el 30 % está en desacuerdo, mientras que el 30 % está de acuerdo, con relación a que el área reconoce su trabajo sobresaliente.

Tabla N°27. Puntualidad en el lugar de trabajo

| Cumplimiento con llegar puntualmente a mi lugar de trabajo | | | | | |
|--|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

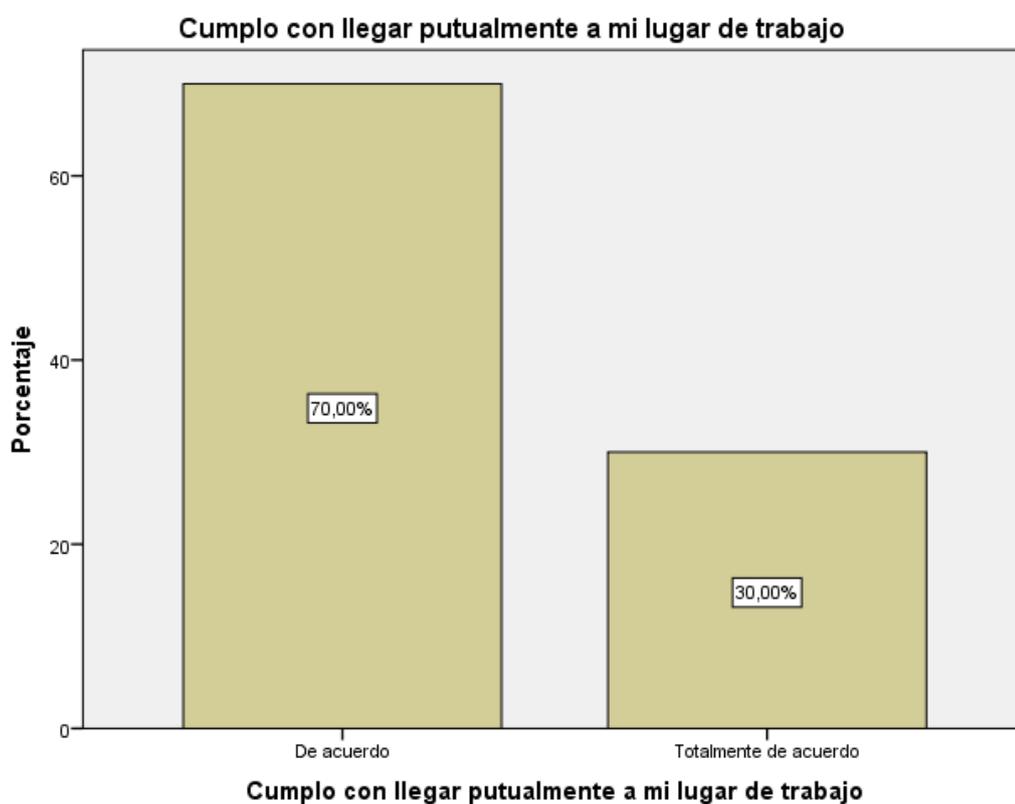


Gráfico 27. Puntualidad en el lugar de trabajo

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 30 % está totalmente de acuerdo, con relación a llegar puntualmente a su lugar de trabajo.

Tabla N°28. La empresa brinda ascensos y crecimiento profesional

| En la empresa donde laboro me brindan ascensos y crecimiento profesional. | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 50,0 |
| | Indiferente | 4 | 40,0 | 40,0 | 90,0 |
| | De acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)



En la empresa donde laboro me brindan ascensos y crecimiento profesional.

Gráfico 28. La empresa brinda ascensos y crecimiento profesional

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 40% está en desacuerdo, el 40% es indiferente, mientras que el 10% está de acuerdo, con relación a que la empresa donde labora brinda ascensos y crecimiento profesional.

Tabla N°29. Horarios y responsabilidades bien definidos

| Mis horarios y responsabilidades están bien definidos. | | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 30,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)



Gráfico 29. Horarios y responsabilidades bien definidas

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 10% está en desacuerdo, el 10 % es indiferente, mientras que el 70 % está de acuerdo, con relación a los horarios y responsabilidades están bien definidas.

Tabla N°30. Se realiza adecuadamente la supervisión de mis funciones

| Mi jefe directo realiza adecuadamente la supervisión de mis funciones. | | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 6 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

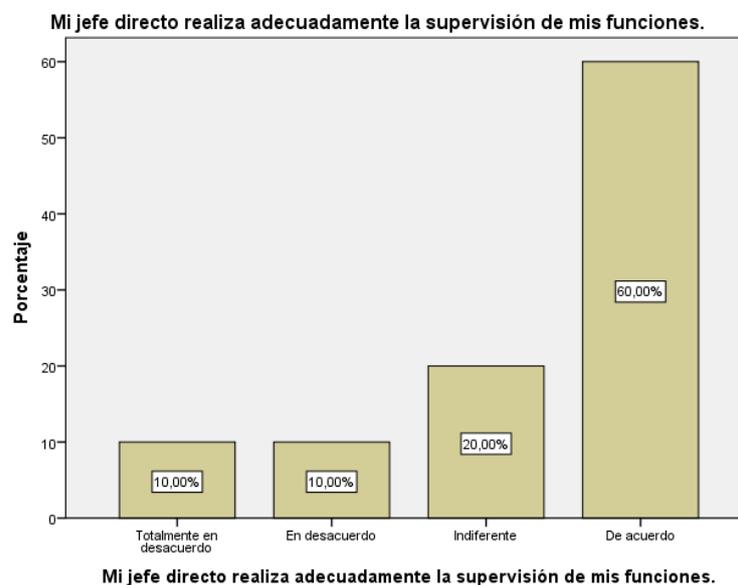


Gráfico 30. Se realiza adecuadamente la supervisión de mis funciones

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 10% está en desacuerdo, el 60 % es indiferente, mientras que el 60 % está de acuerdo, con relación a que el jefe directo realiza adecuadamente la supervisión de sus funciones.

Tabla N°31. Actividades de integración entre colaboradores

| En la empresa se realizan actividades de integración entre colaboradores. | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 30,0 |
| | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 50,0 |
| | De acuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

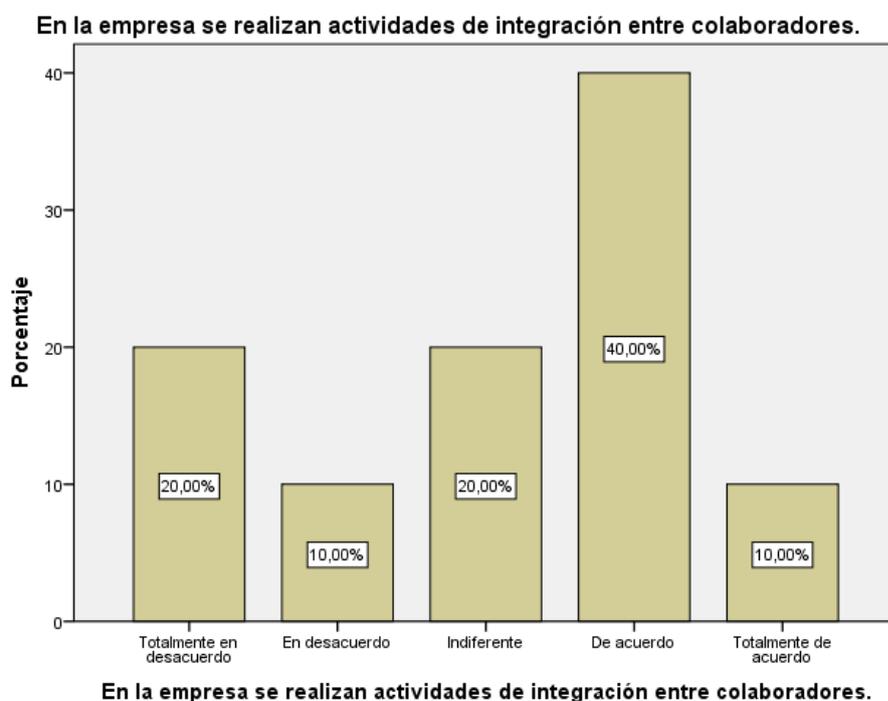


Gráfico 31. Actividades de integración entre colaboradores

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 20% está totalmente en desacuerdo, el 10% está en desacuerdo, el 20 % es indiferente, mientras que el 40 % está de acuerdo y el 10 % totalmente de acuerdo, con relación a que la empresa realiza actividades de integración entre colaboradores.

Tabla N°32. Cuento con equipos, tecnología y espacios físicos adecuados

| Cuento con equipos, tecnología y espacios físicos de forma adecuada. | | | | | |
|---|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Indiferente | 3 | 30,0 | 30,0 | 50,0 |
| | De acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

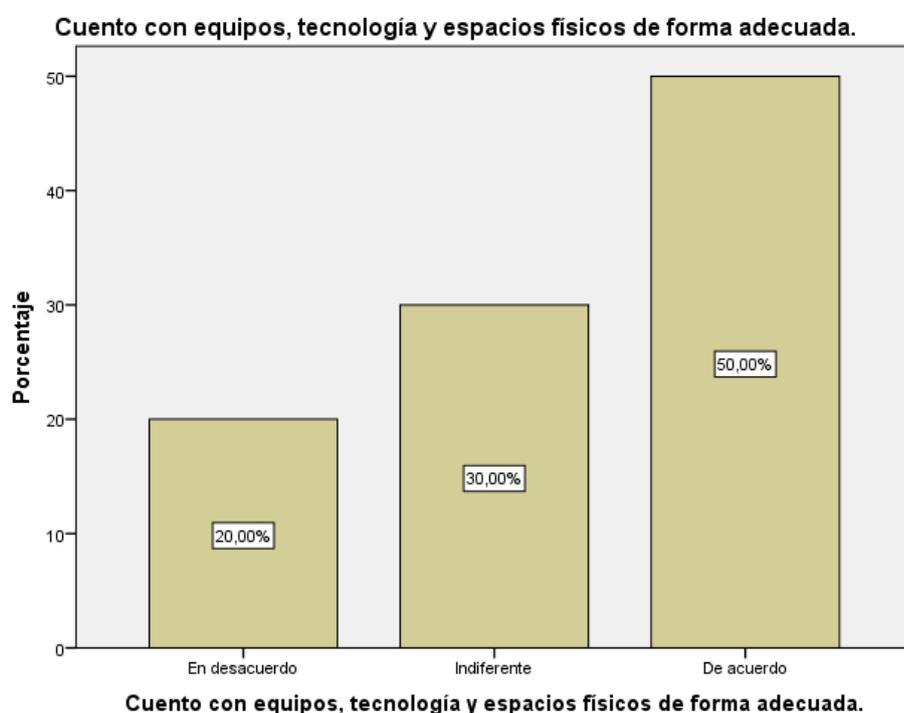


Gráfico 32. Cuento con equipos, tecnología y espacios físicos adecuados
Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 20% está en desacuerdo, el 30 % es indiferente, mientras que el 50 % está de acuerdo, con relación a que los colaboradores cuentan con equipos, tecnología y espacios físicos adecuados.

Tabla N°33. Recibo bonos, incentivos, pozo común, propinas, etc.

| La empresa me brinda bonos, incentivos, pozo común, propinas, etc. | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | Indiferente | 4 | 40,0 | 40,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2017)

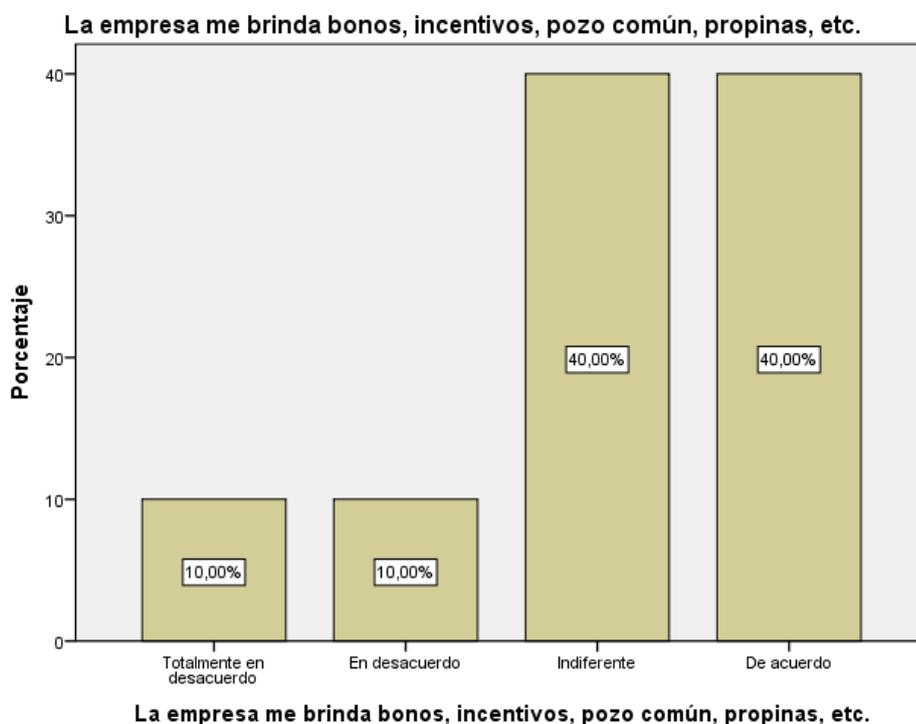


Gráfico 33. Recibo bonos, incentivos, pozo común, propinas, etc.

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo. el 10 % está en desacuerdo, el 40 % es indiferente, mientras que el 40 % está de acuerdo, con relación a recibir bonos, incentivos, pozo común, propinas, etc.

Cuestionario de Satisfacción Laboral 2018

Retroalimentación:

Tabla N°34. Recibo Información asertiva 2018

| Cada vez que cometo un error, recibo una información asertiva de mi jefe para mejorarla | | | | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | | |
| Válido | totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | de acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 70,0 |
| | totalmente de acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

Cada vez que cometo un error, recibo una información asertiva de mi jefe para mejorarla

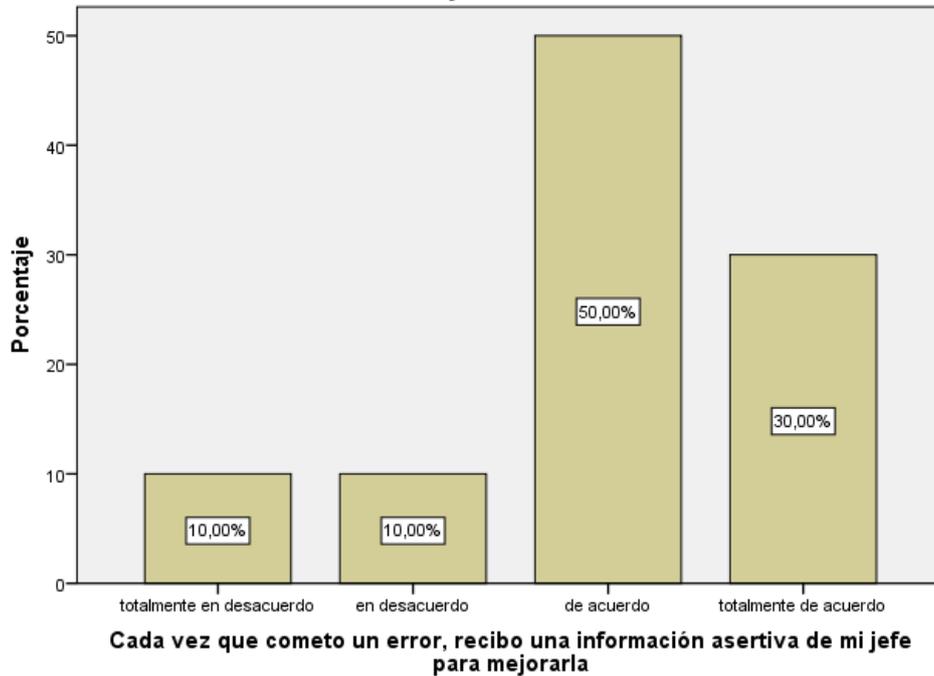


Gráfico 34. Recibo información asertiva

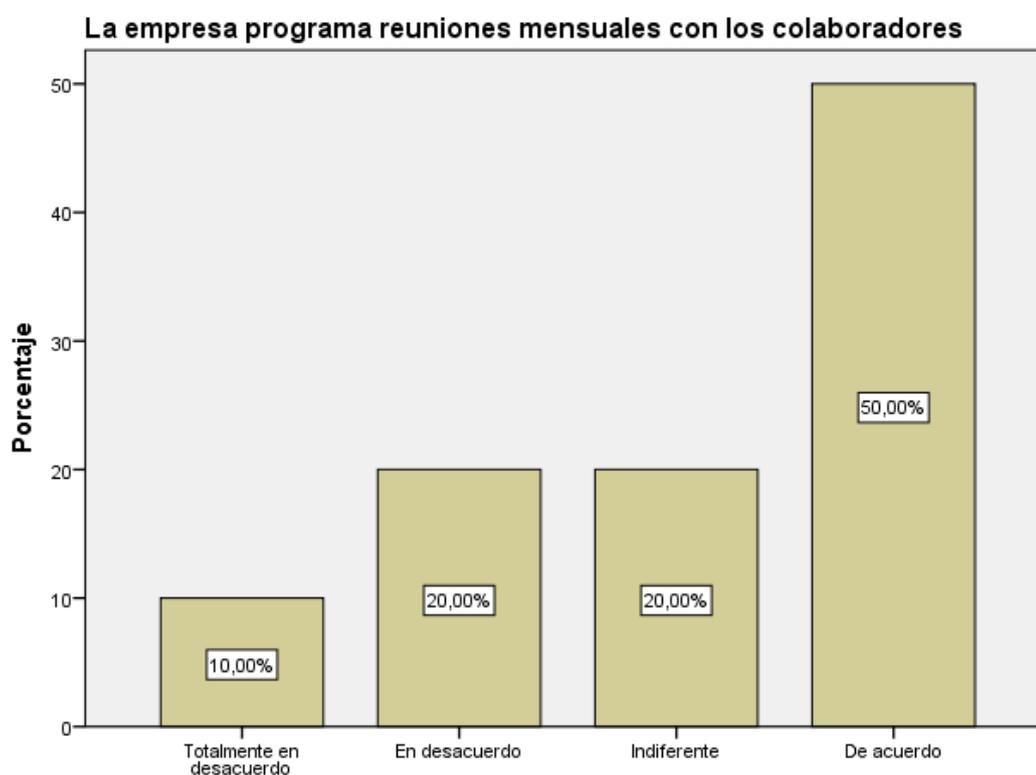
Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados, el 10% está totalmente de acuerdo, el 50% está de acuerdo, mientras que el 10 % se encuentra indiferente y el 10 % está en desacuerdo que cada vez que comete un error, recibe información asertiva por parte de su jefe.

Tabla N°35. Programación de reuniones mensuales

| La empresa programa reuniones mensuales con los colaboradores | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 30,0 |
| | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 50,0 |
| | De acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)



La empresa programa reuniones mensuales con los colaboradores

Gráfico 35. Programación de reuniones mensuales

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 20% está en desacuerdo, el 20 % es indiferente, mientras que el 50 % se

encuentra de acuerdo que la empresa programa reuniones mensuales con los colaboradores.

Tabla N° 36. Información del Desempeño

| Recibo información sobre mi desempeño | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------------------------------------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 6 | 60,0 | 60,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

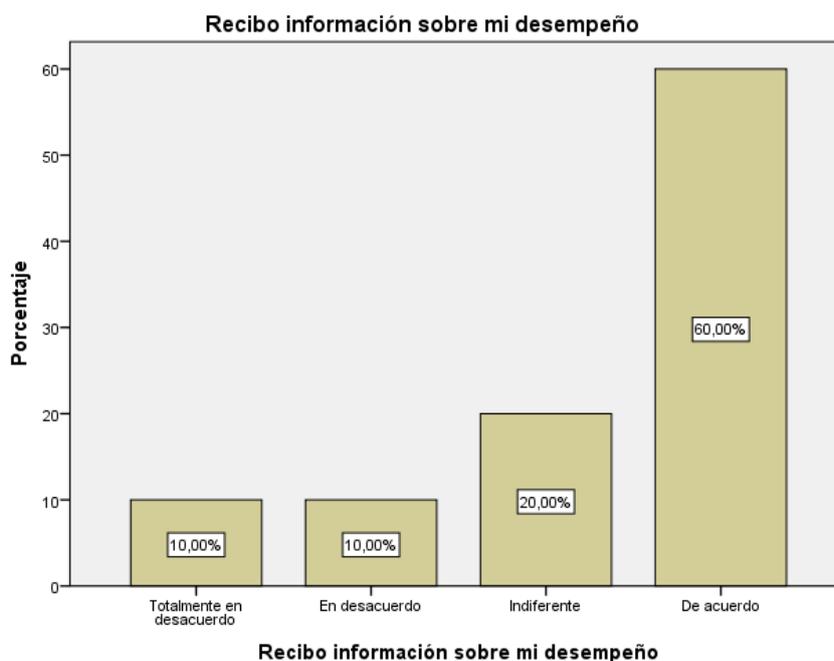


Gráfico 36. Información del desempeño

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 10% está en desacuerdo, el 20 % es indiferente, mientras que el 60 % se

encuentra de acuerdo que la empresa programa reuniones mensuales con los colaboradores.

Empowerment:

Tabla N° 37. Facilidades para el Desarrollo del Trabajo

| El jefe directo me brinda las facilidades para el desarrollo de mi trabajo. | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 30,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)



Gráfico 37. Facilidades para el desarrollo del trabajo

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, mientras que el 10% está totalmente en desacuerdo, y el 20 % se encuentra indiferente que el jefe directo brinda facilidades a los colaboradores para el desarrollo de su trabajo en la empresa.

Tabla N° 38. Solución de los problemas rápidamente

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

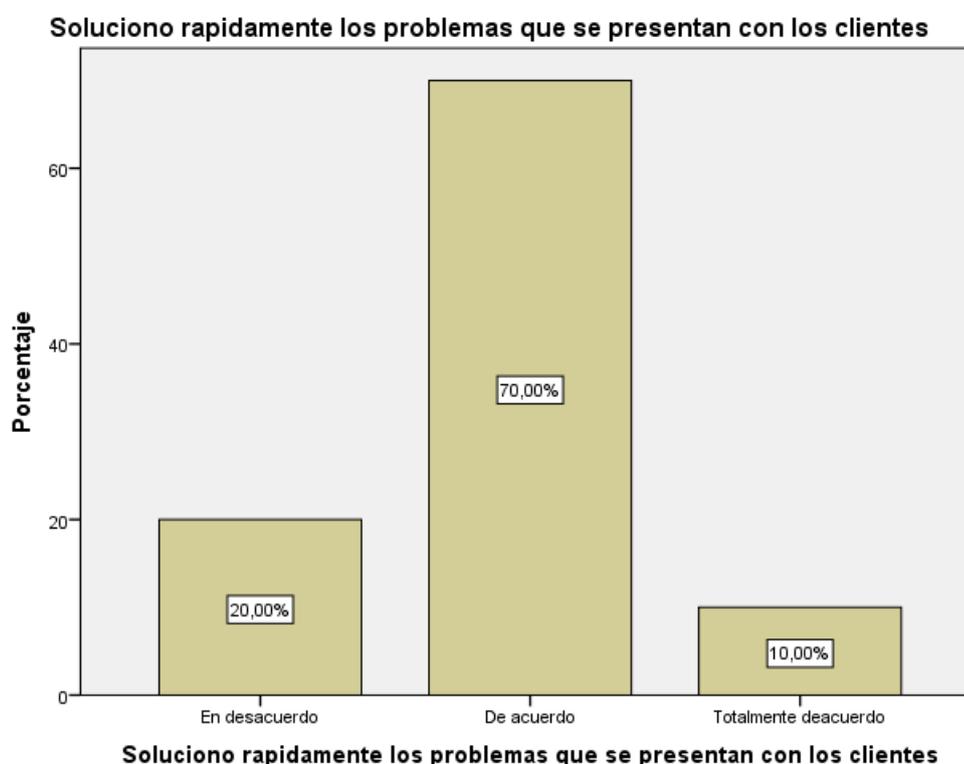


Gráfico 38. Solución de los problemas rápidamente

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo, mientras que el 20 % se encuentra en desacuerdo que se solucionó rápidamente los problemas que se presentan con los clientes.

Tabla N° 39. Facilidad de comunicación con el jefe

| Me resulta fácil la comunicación con mi jefe | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

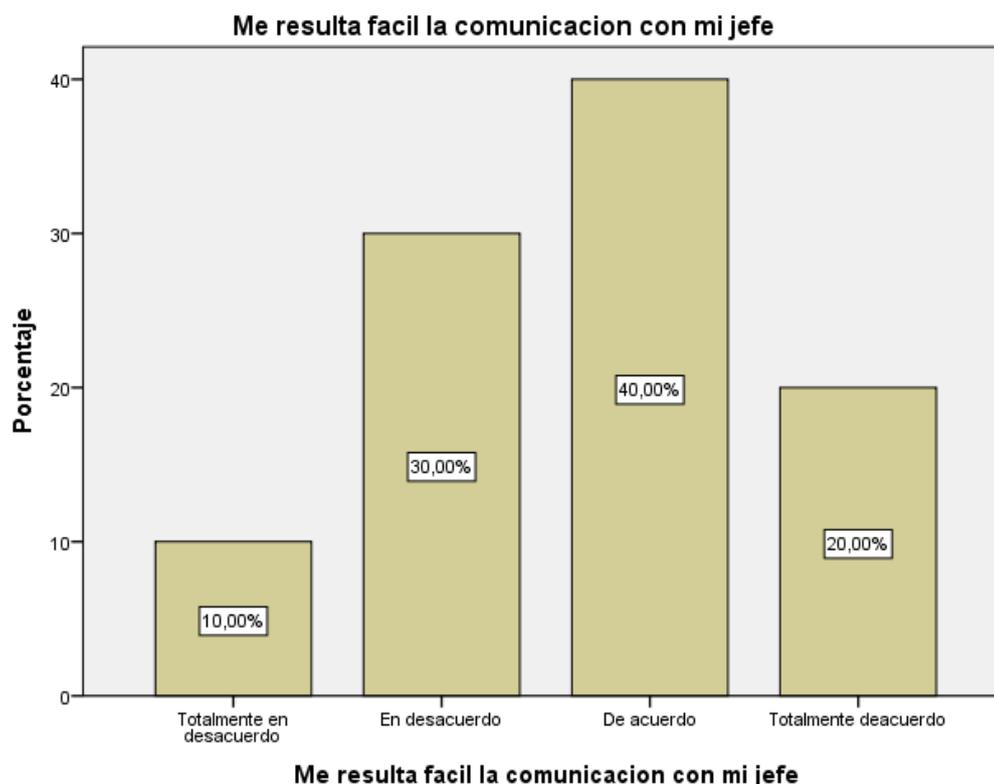


Gráfico 39. Facilidad de comunicación con el jefe

Fuente: Elaboración propia (2017)

Interpretación: Del total de encuestados el 40% está de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, mientras que el 30 % se encuentra en desacuerdo y el 10 % está totalmente en desacuerdo que resulta una fácil comunicación entre jefe y colaboradores de la empresa.

Ambientes Físicos y Equipos:

Tabla N° 40. Seguridad en las Instalaciones del lugar de trabajo

| | | Las instalaciones del trabajo son seguras | | | |
|--------|-----------------------|--|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 8 | 80,0 | 80,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

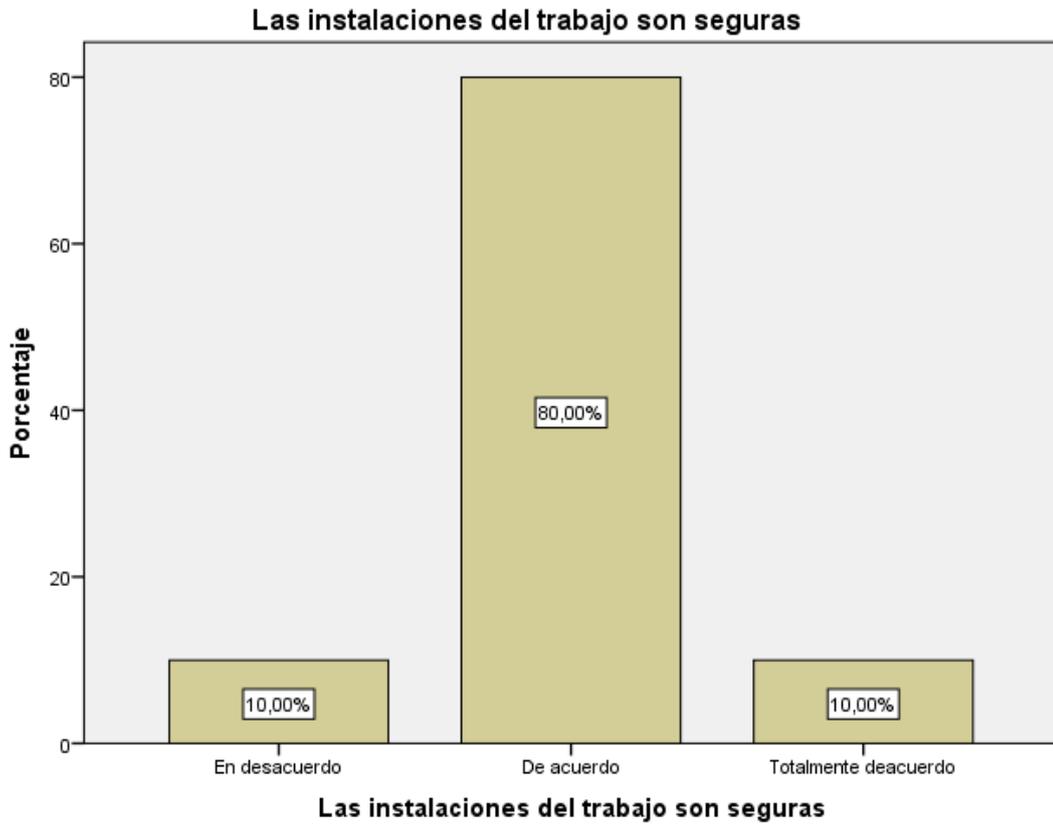


Gráfico 40. Seguridad en las instalaciones del lugar de trabajo
Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 80% está de acuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % se encuentra en desacuerdo que las instalaciones del trabajo son seguras.

Tabla N° 41. Ambientes y equipos facilitan el trabajo con los clientes

| Los ambientes y equipos facilitan mi trabajo y los servicios que brindamos a los clientes | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 6 | 60,0 | 60,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

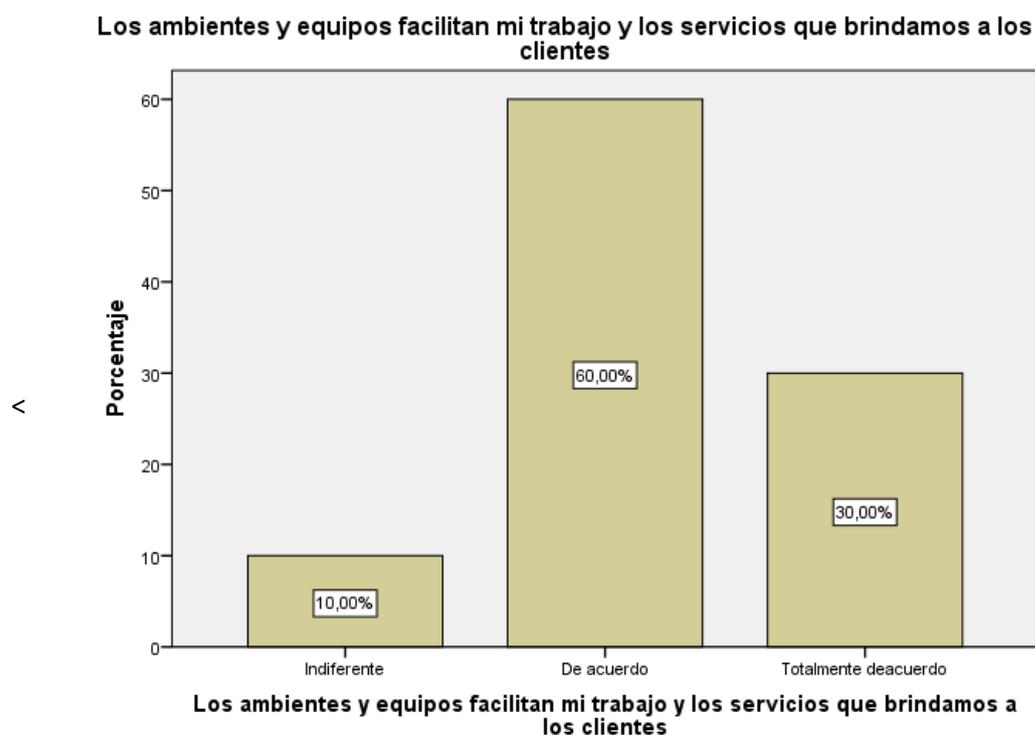


Gráfico 41. Ambientes y equipos facilitan el trabajo con los clientes

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 60% está de acuerdo, el 30% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % se encuentra indiferente que los ambientes y equipos facilitan el trabajo con los clientes.

Tabla N° 42. Los equipos se encuentran en buenas condiciones

| Los equipos se encuentran en buenas condiciones | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 8 | 80,0 | 80,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

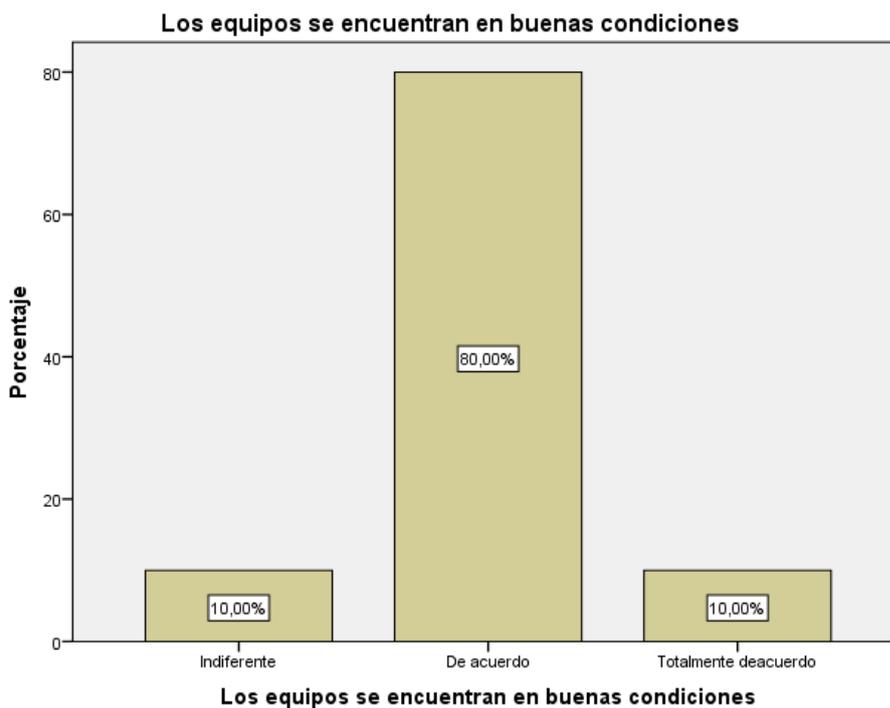


Gráfico 42. Los equipos se encuentran en buenas condiciones

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 80% está de acuerdo, el 10% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % se encuentra indiferente que los equipos se encuentran en buenas condiciones.

Estabilidad Laboral

Tabla N° 43. Los colaboradores cuentan con estabilidad laboral

| | | Cuento con contrato estable | | | |
|--------|-----------------------|------------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 60,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

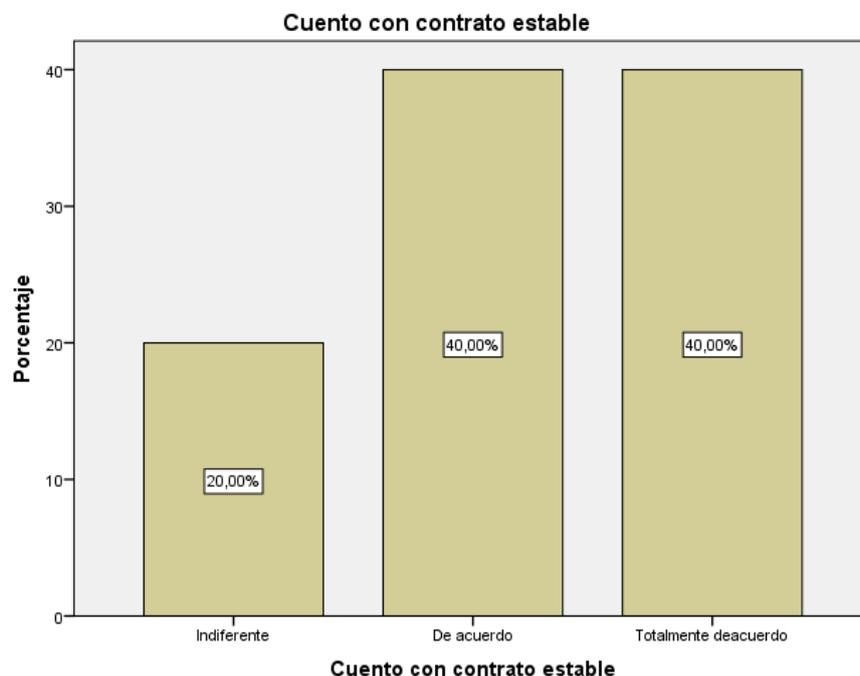


Gráfico 43. Los colaboradores cuentan con estabilidad laboral

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 40% está de acuerdo, el 40% está totalmente de acuerdo, mientras que el 20 % se encuentra indiferente que el contrato con que el que cuentan los colaboradores es estable.

Tabla N° 44. Beneficios que brinda la empresa

| La empresa me brinda beneficios de seguro, cts y vacaciones | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

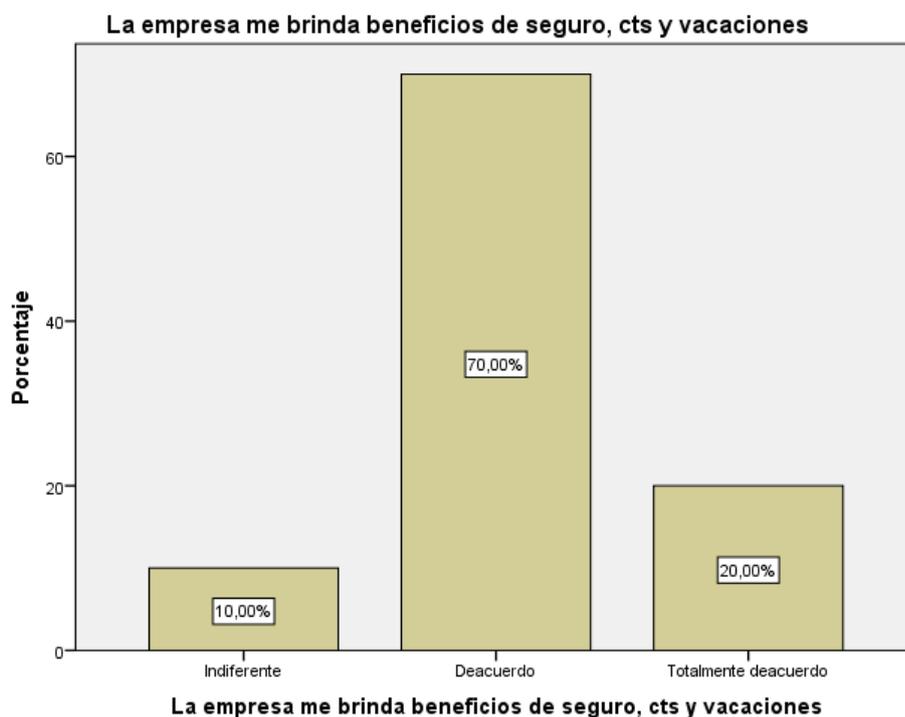


Gráfico 44. Beneficios que brinda la empresa

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 20% está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % es indiferente que la empresa brinde beneficios de seguro, cts y vacaciones a sus colaboradores.

Tabla N° 45. Remuneración adicional por horas extras laborales

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

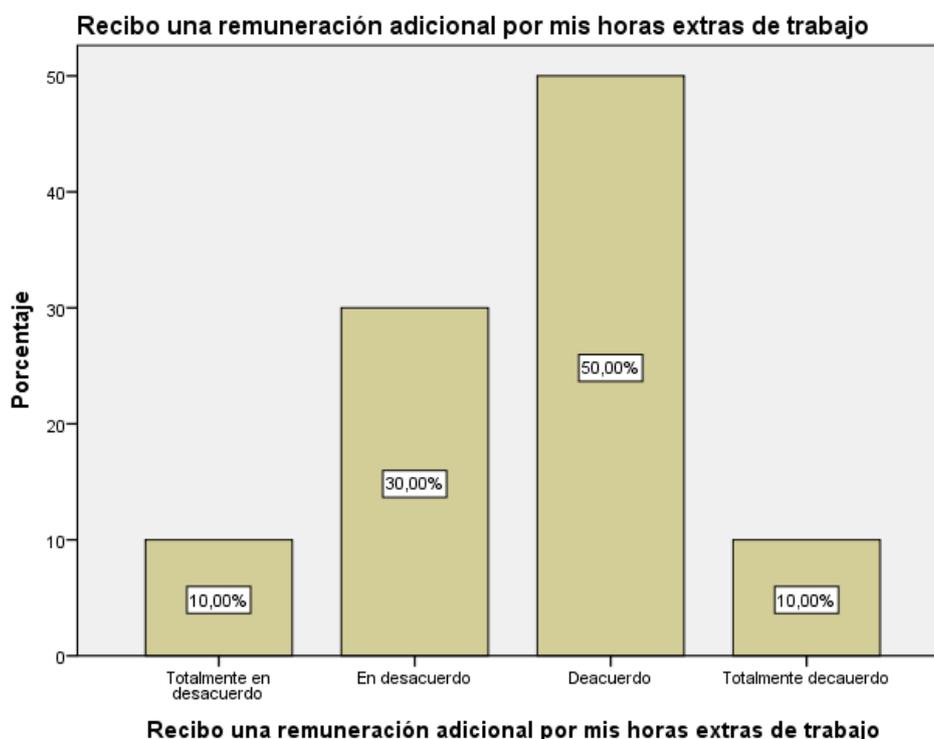


Gráfico 45. Remuneración adicional por horas extras laborales

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 30% está desacuerdo, el 10% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 50 % se está en de acuerdo y el 10 % está totalmente de acuerdo acerca de recibir una remuneración adicional por horas extras de trabajo.

Trabajo en Equipo

Tabla N° 46. Interacción entre colaboradores es buena

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | Indiferente | 2 | 20,0 | 20,0 | 30,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

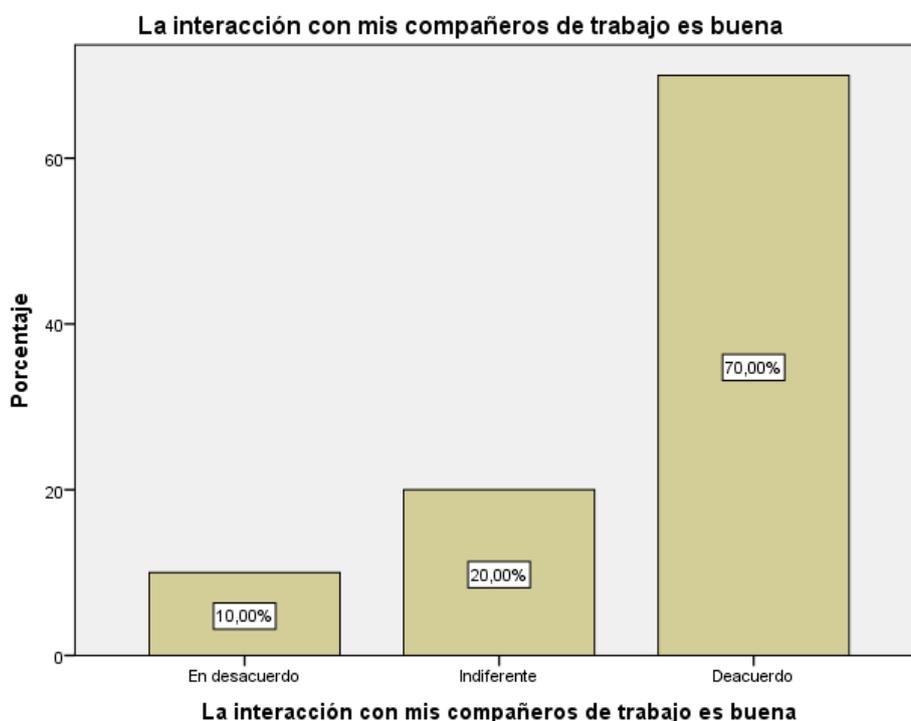


Gráfico 46. Interacción entre colaboradores es buena

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, mientras que el 10 % está en desacuerdo y el 20 % es indiferente que la interacción entre los compañeros de trabajo es buena.

Tabla N° 47. Colaboración de todo el personal

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | De acuerdo | 10 | 100,0 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: elaboración propia (2018)



Gráfico 47. Colaboración de todo el personal

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 100 % está de acuerdo que todos colaboran para el desarrollo de las tareas.

Tabla N° 48. Los colaboradores se sienten parte de la empresa

| Me siento parte de la empresa | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

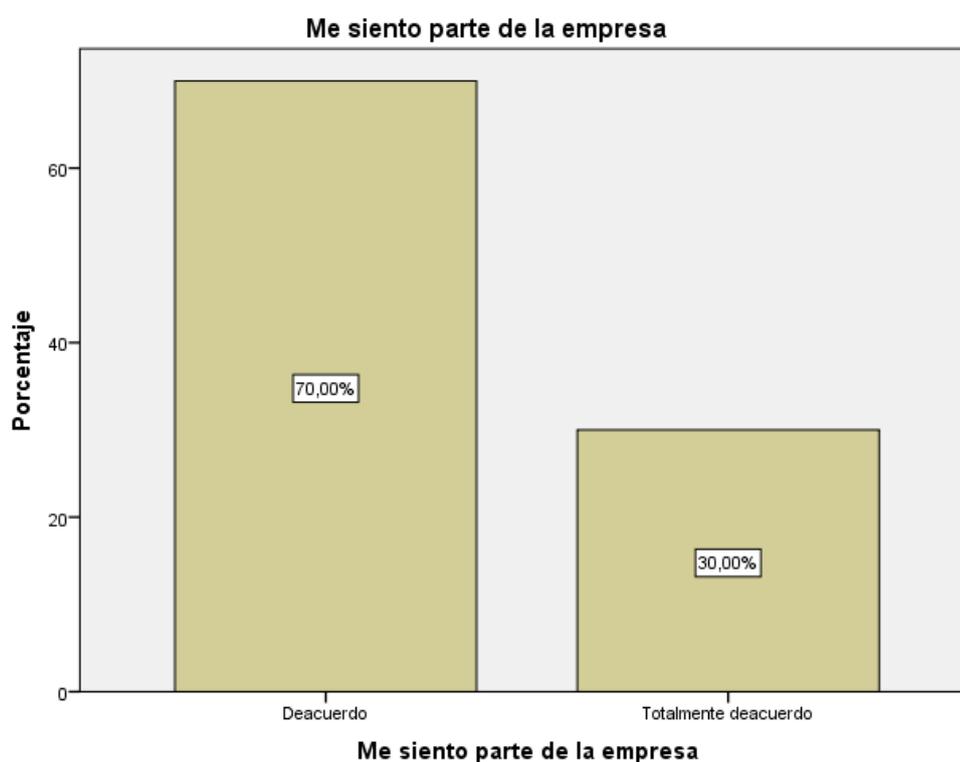


Gráfico 48. Los colaboradores se sienten parte de la empresa

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 30% está totalmente de acuerdo que se sientan parte de la empresa.

Salario

Tabla N° 49. Salario acorde al trabajo realizado

| El salario que recibo es acorde a mi trabajo realizado | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 50,0 |
| | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

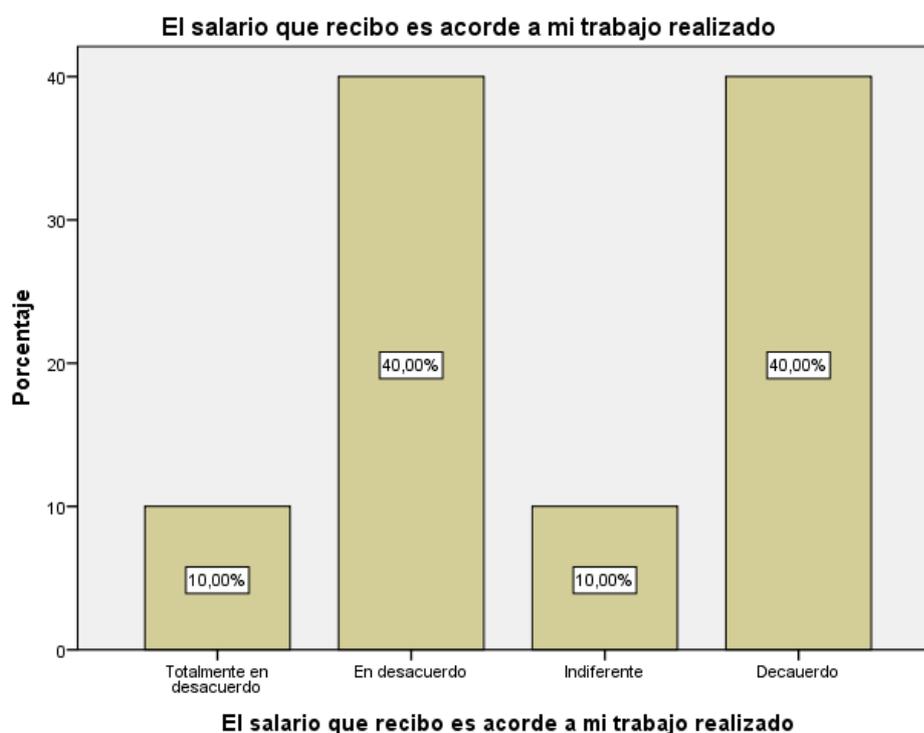


Gráfico 49. Salario acorde al trabajo realizado

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 40 % está en desacuerdo, el 10% es indiferente, mientras que el 40 % se encuentra de acuerdo acerca del salario acorde al trabajo realizado.

Tabla N° 50. La empresa es puntual en la entrega del salario

| El salario que recibo es puntual | | | | | |
|----------------------------------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

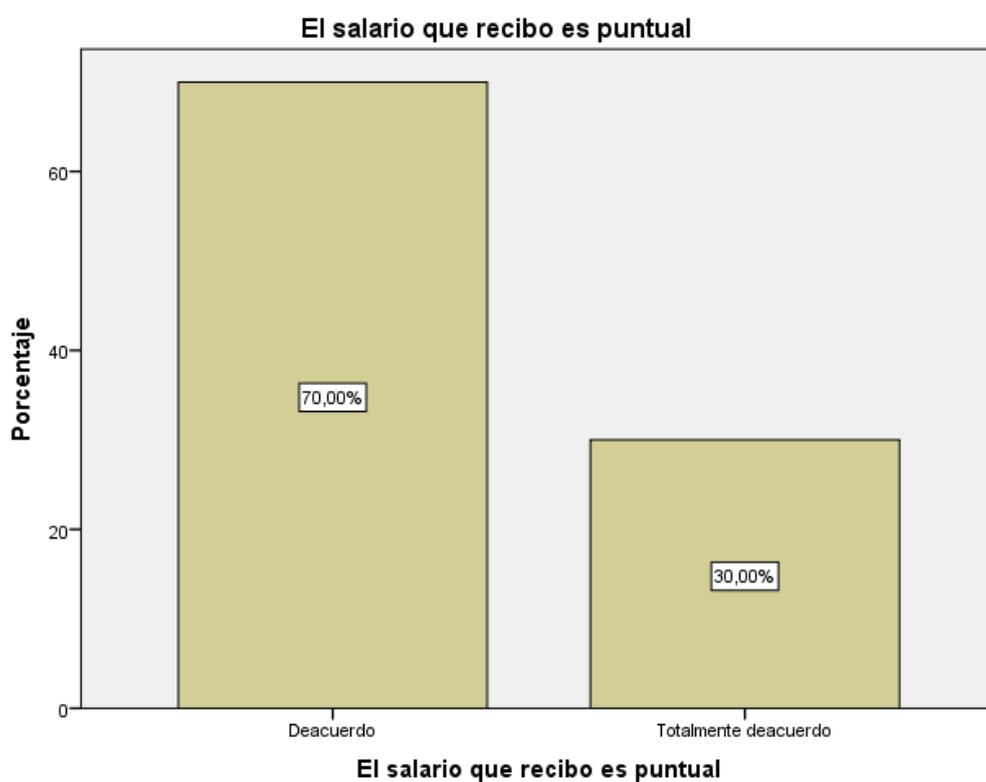


Gráfico 50. La empresa es puntual en la entrega del salario

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo y el 30% está totalmente de acuerdo que el salario que recibe es puntual.

Tabla N° 51. Pagos adicionales

| | | Recibo otro tipo de pagos como bonificaciones, propinas | | | |
|--------|-----------------------|--|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | En desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 30,0 |
| | De acuerdo | 6 | 60,0 | 60,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

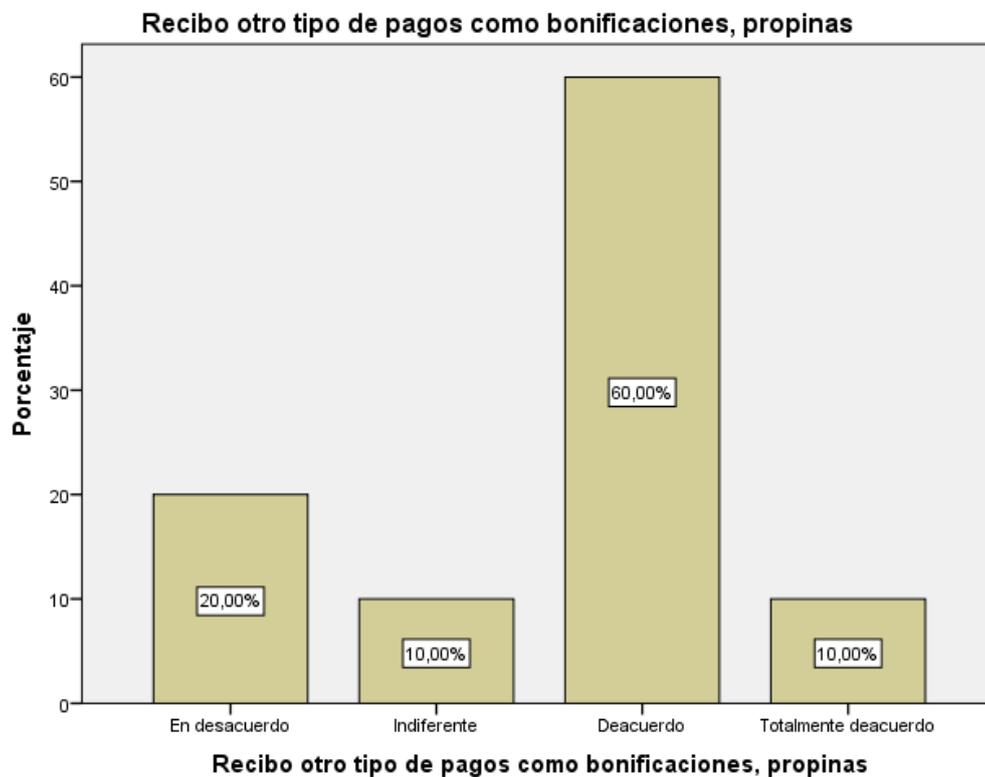


Gráfico 51. Pagos adicionales
Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 60% está de acuerdo, mientras que el 10% está totalmente en de acuerdo, el 20 % en desacuerdo y el 10 % es indiferente con relación a recibir otros tipos de pagos como bonificaciones, propinas.

Ascensos

Tabla N° 52. Línea de Carrera para sus colaboradores

| La empresa brinda línea de carrera a sus colaboradores | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 30,0 |
| | Indiferente | 4 | 40,0 | 40,0 | 70,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

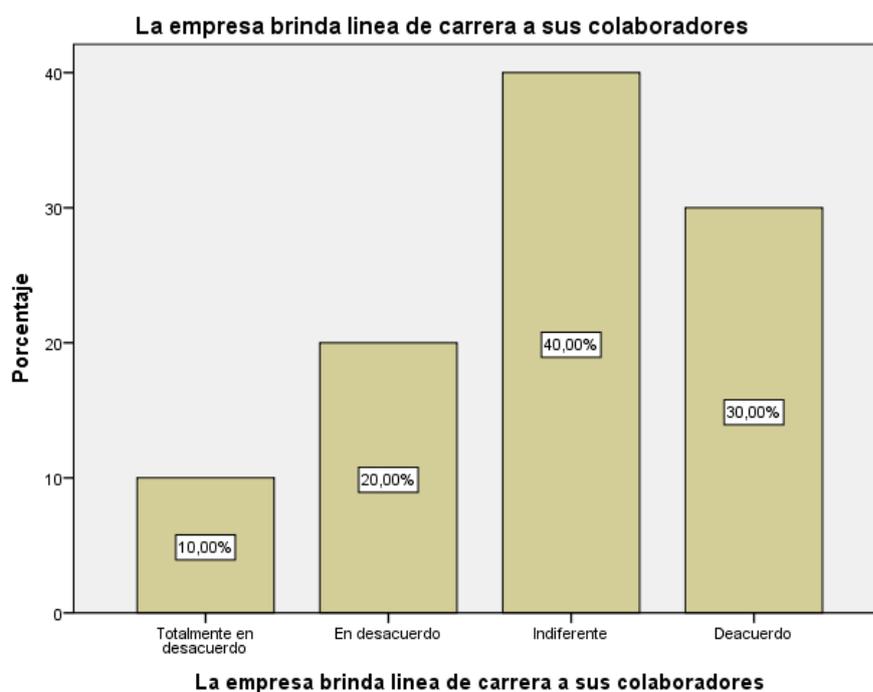


Gráfico 52. Línea de Carrera para los Colaboradores

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 20% está en desacuerdo, el 10% está totalmente en desacuerdo, el 40 % es indiferente, mientras que el 30 % está de acuerdo con relación a la línea de carrera para los colaboradores de la empresa.

Tabla N° 53. Ascensos anualmente para los colaboradores

| Anualmente hay ascensos en la empresa donde laboro | | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 60,0 |
| | Indiferente | 4 | 40,0 | 40,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

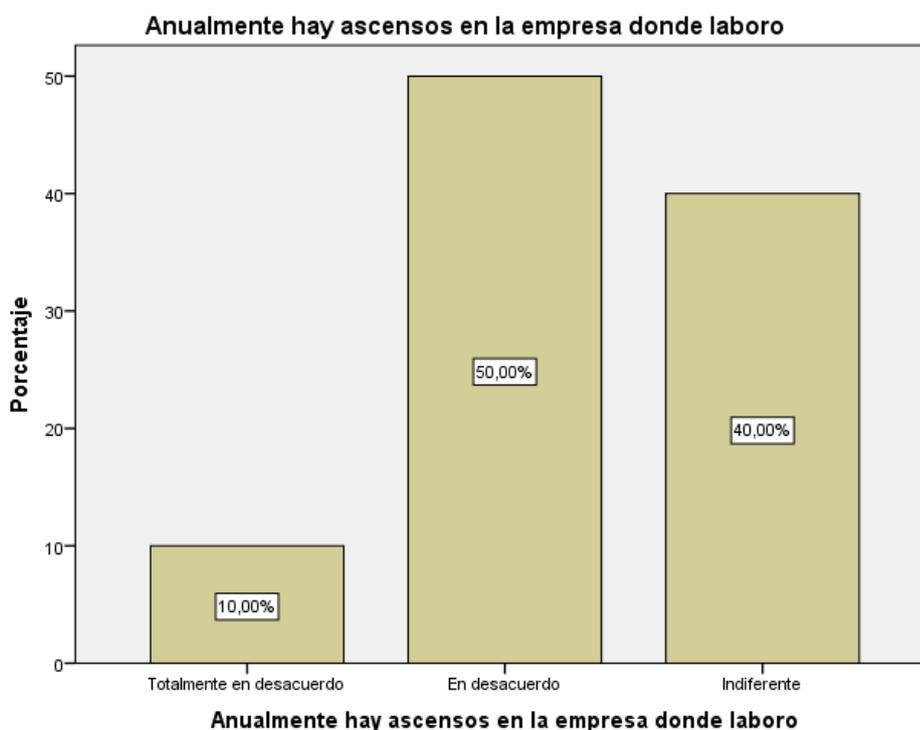


Gráfico 53. Ascensos anualmente para los colaboradores

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 50% está en desacuerdo, el 10% está totalmente en desacuerdo, mientras que el 40 % es indiferente con relación a los ascensos que brinda la empresa anualmente.

Tabla N° 54. Los ascensos están de acuerdo al puesto ocupado

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 40,0 |
| | Indiferente | 5 | 50,0 | 50,0 | 90,0 |
| | De acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

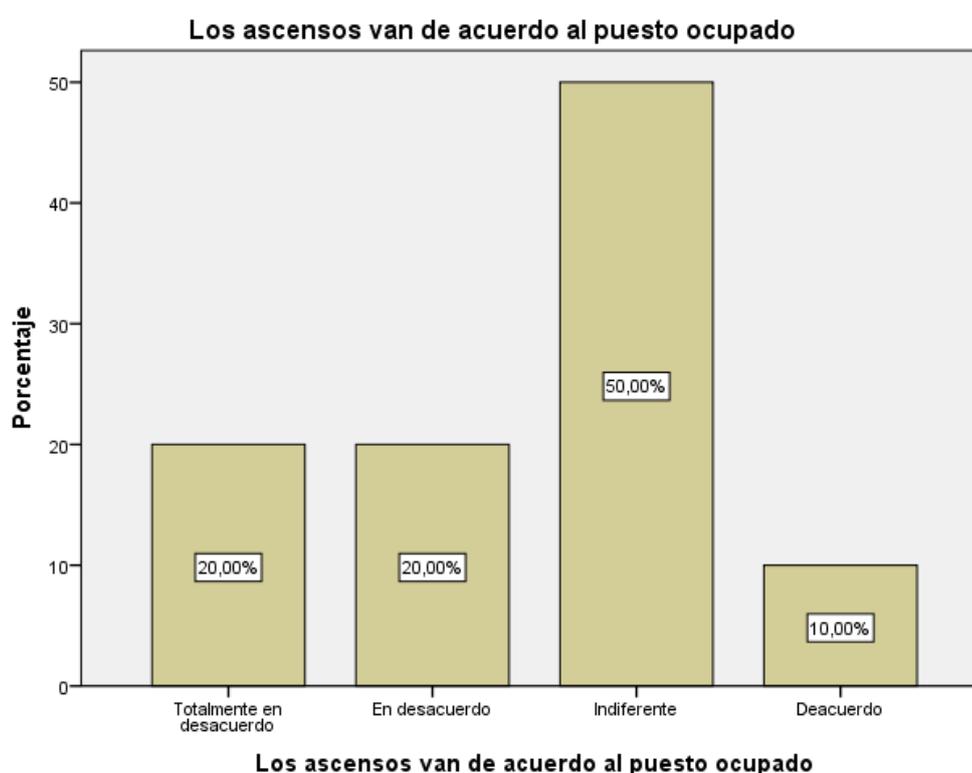


Gráfico 54. Los ascensos están de acuerdo al puesto ocupado

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 20% está en desacuerdo, el 20% está totalmente en desacuerdo, el 50 % es indiferente, mientras que el 10 % está de acuerdo con relación a los ascensos van de acuerdo al puesto ocupado.

Capacitaciones

Tabla N° 55. Capacitaciones mensuales

| Recibo capacitaciones mensuales, para desempeñar correctamente mi trabajo | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 50,0 |
| | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

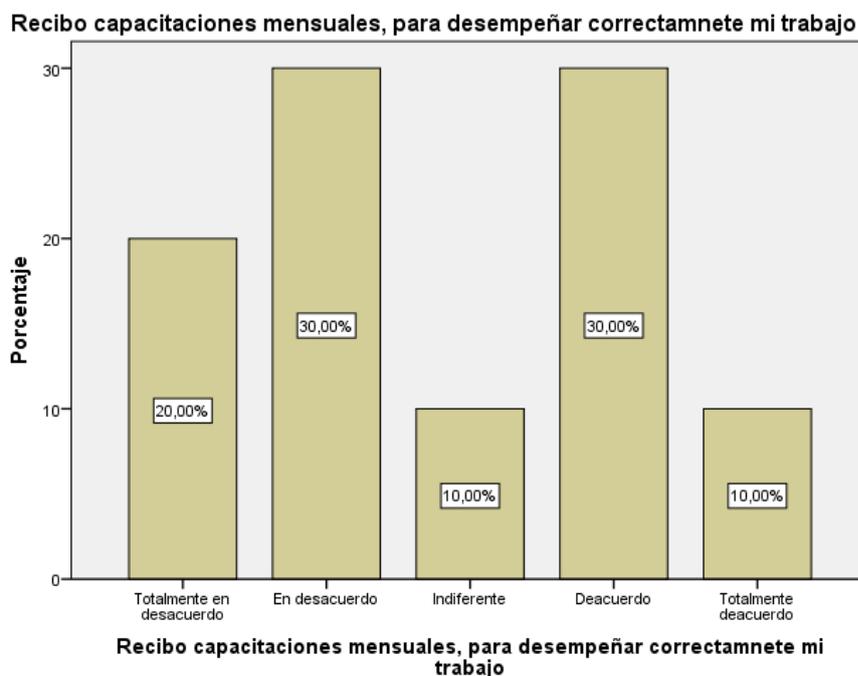


Gráfico 55. Capacitaciones mensuales

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 20% está totalmente en desacuerdo, el 30% está en desacuerdo, el 10 % es indiferente, mientras que el 30 % está de acuerdo y el 10 % está totalmente de acuerdo con relación a recibir capacitaciones mensuales, para desempeñar correctamente su trabajo.

Tabla N° 56. Capacitaciones de acuerdo al puesto laboral

| Las capacitaciones van de acuerdo a mi puesto de trabajo | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 40,0 |
| | De acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

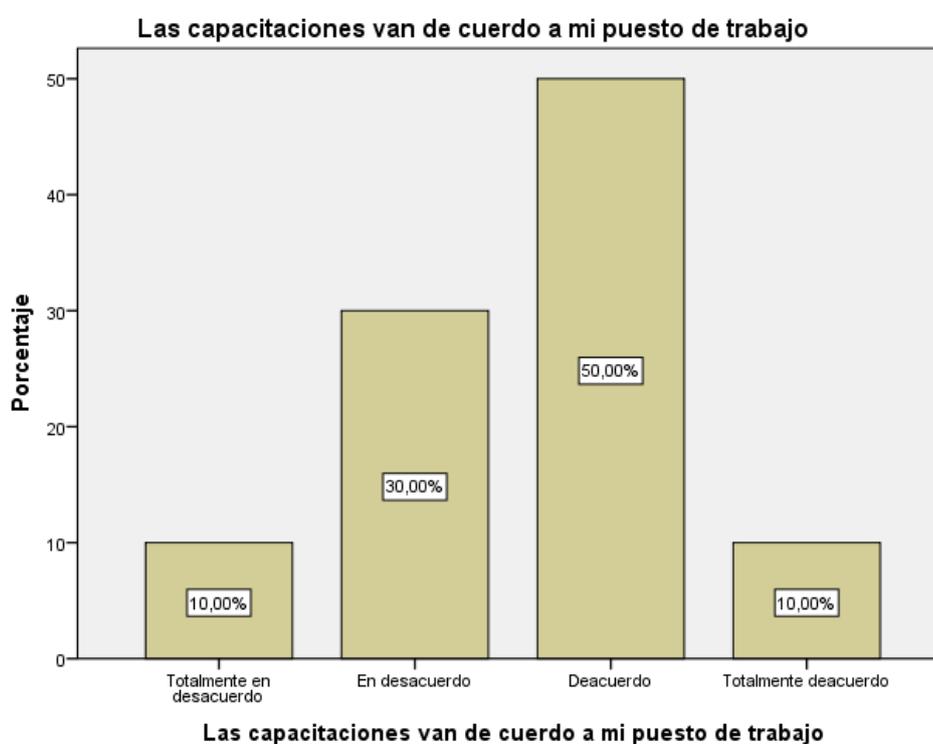


Gráfico 56. Capacitaciones de acuerdo al puesto laboral

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 30% está en desacuerdo, mientras que el 50 % está de acuerdo y el 10 % está totalmente de acuerdo con relación a las capacitaciones que van de acuerdo al puesto de trabajo.

Tabla N° 57. Empleo las capacitaciones que brinda la empresa

| Empleo las capacitaciones que me da la empresa para el desarrollo de mi trabajo 2018 | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 50,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

Empleo las capacitaciones que me da la empresa para el desarrollo de mi trabajo 2018

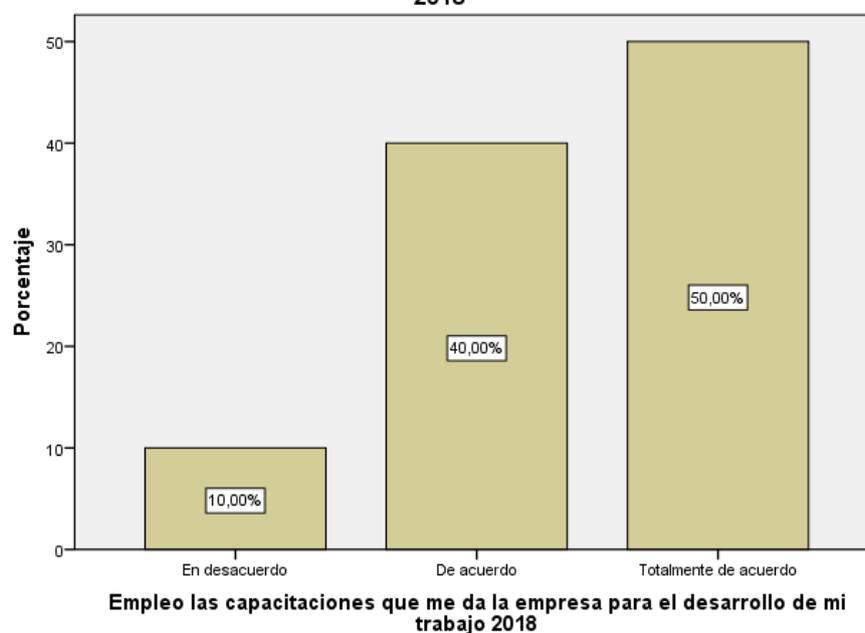


Gráfico 57. Empleo las capacitaciones que brinda la empresa

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está en desacuerdo, mientras que el 40 % está de acuerdo, y el 50 % está totalmente de acuerdo, con relación a emplear las capacitaciones que brinda la empresa.

Cuestionario de Motivación 2018

Tabla N°58. Mi jefe directo me felicita por mis logros obtenidos

| Mi jefe directo me felicita por mis logros obtenidos 2018 | | | | | |
|---|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)



Gráfico 58. Mi jefe directo me felicita por mis logros obtenidos

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 10 % está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % está indiferente y el 10 % está totalmente en desacuerdo, con relación a que reciben felicitaciones por sus logros obtenidos de su jefe directo.

Tabla N°59. Reconocimiento del trabajo sobresaliente

| | | En mi área reconocen mi trabajo sobresaliente 2018 | | | |
|--------|--------------------------|---|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | De acuerdo | 7 | 70,0 | 70,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

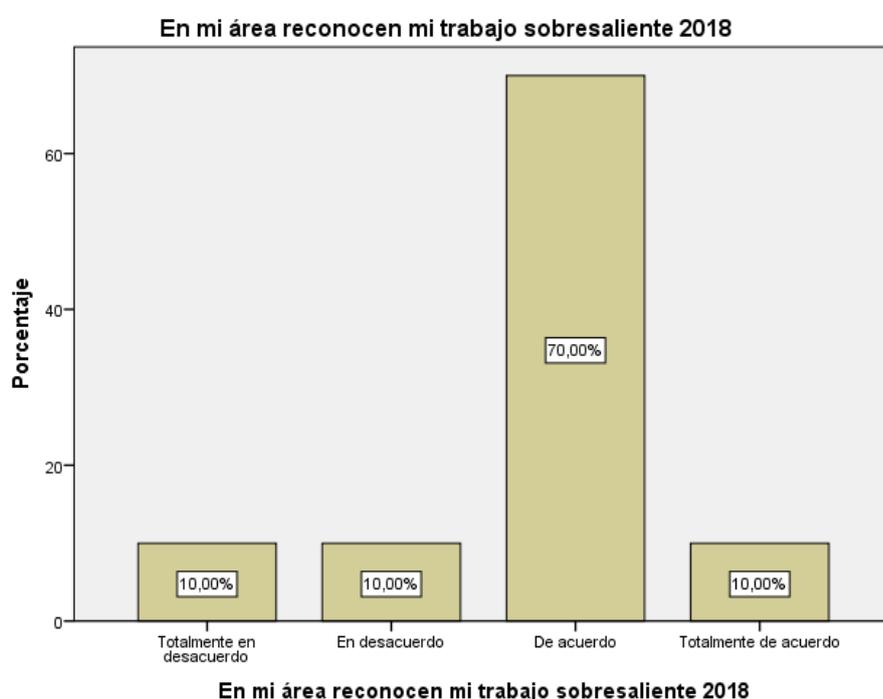


Gráfico 59. Reconocimiento del trabajo sobresaliente

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 70% está de acuerdo, el 10 % está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % está en desacuerdo y el 10 % está totalmente en desacuerdo, con relación a que el área reconoce su trabajo sobresaliente.

Tabla N°60. Puntualidad en el lugar de trabajo

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|-----------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Indiferente | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | De acuerdo | 6 | 60,0 | 60,0 | 70,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

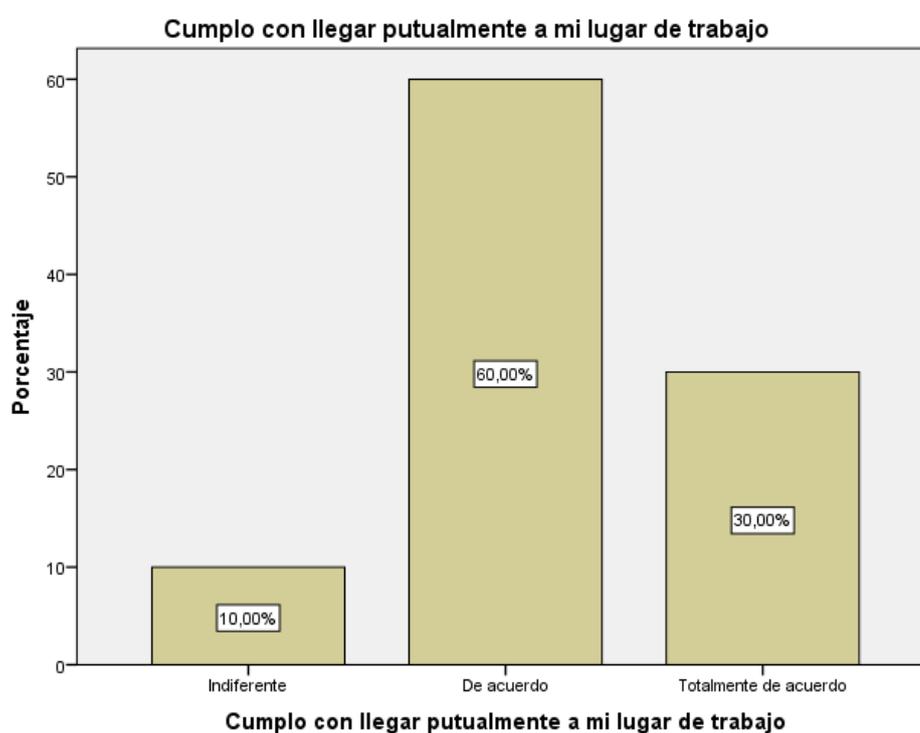


Gráfico 60. Puntualidad en el lugar de trabajo

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 60% está de acuerdo, el 30 % está totalmente de acuerdo, mientras que el 10 % es indiferente con relación a cumplir llegar puntualmente a su lugar de trabajo.

Tabla N°61. La empresa brinda ascensos y crecimiento profesional

| En la empresa donde laboro me brindan ascensos y crecimiento profesional 2018 | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|----------------------|-------------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 30,0 |
| | Indiferente | 3 | 30,0 | 30,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)



Gráfico 61. La empresa brinda ascensos y crecimiento profesional

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 20% está totalmente en desacuerdo, el 10% está en desacuerdo, el 30 % es indiferente, mientras que el 30 % está de acuerdo y el 10 % está totalmente de acuerdo, con relación a que la empresa donde labora brinda ascensos y crecimiento profesional.

Tabla N°62. Horarios y responsabilidades bien definidos

| Mis horarios y responsabilidades están bien definidos. | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 40,0 |
| | En desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 60,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

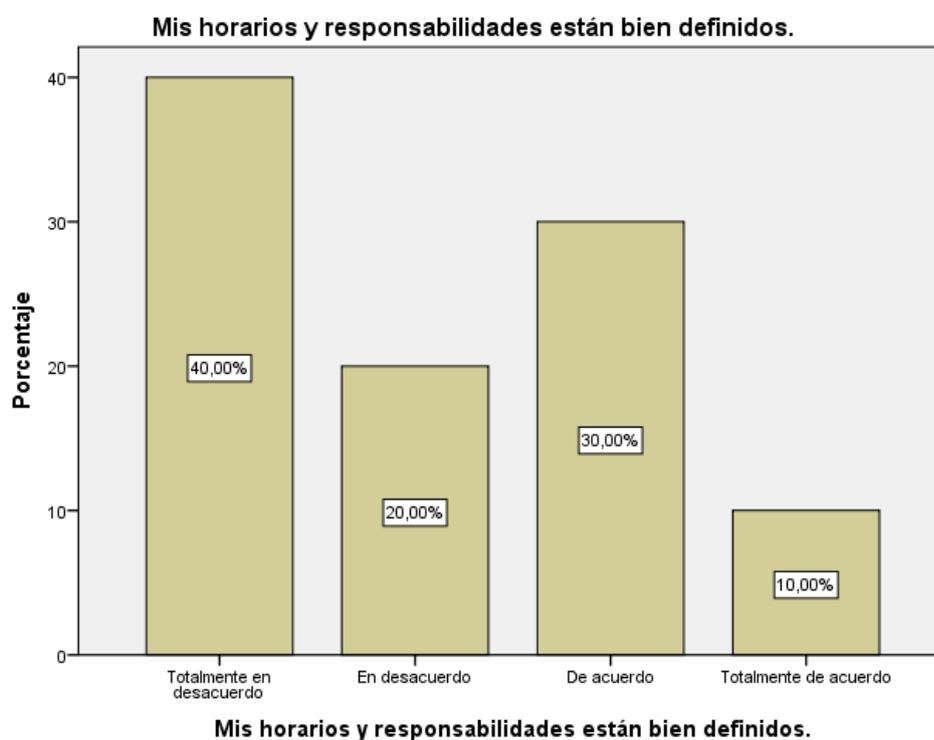


Gráfico 62. Horarios y responsabilidades bien definidas

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 40% está totalmente en desacuerdo, el 20% está en desacuerdo, mientras que el 30 % está de acuerdo y el 10 % está totalmente de acuerdo con relación a los horarios y responsabilidades están bien definidas.

Tabla N°63. Se realiza adecuadamente la supervisión de mis funciones

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--------|---------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | Indiferente | 4 | 40,0 | 40,0 | 50,0 |
| | De acuerdo | 5 | 50,0 | 50,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

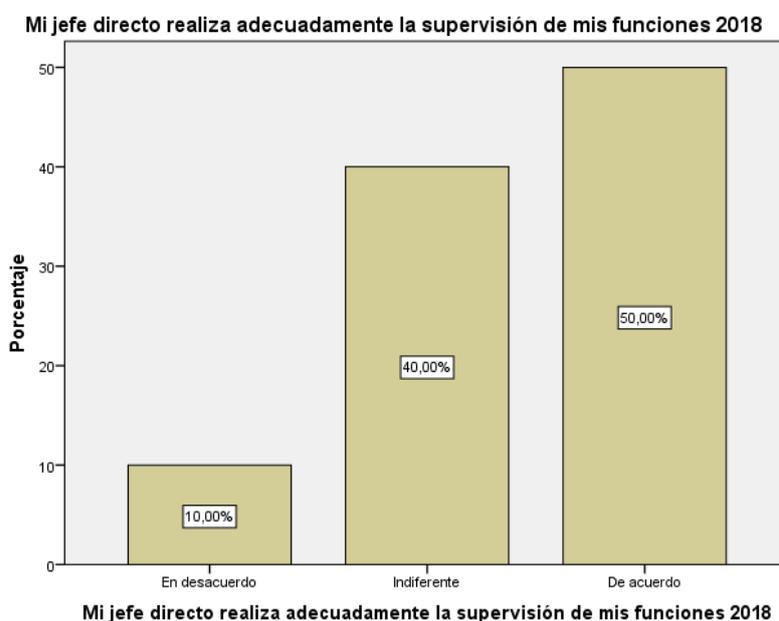


Gráfico 63. Se realiza adecuadamente la supervisión de mis funciones

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está en desacuerdo, el 40 % es indiferente, mientras que el 50 % está de acuerdo, con relación a que el jefe directo realiza adecuadamente la supervisión de sus funciones.

Tabla N°64. Actividades de integración entre colaboradores

| En la empresa se realizan actividades de integración entre colaboradores 2018 | | | | | |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 10,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 20,0 |
| | Indiferente | 3 | 30,0 | 30,0 | 50,0 |
| | De acuerdo | 4 | 40,0 | 40,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

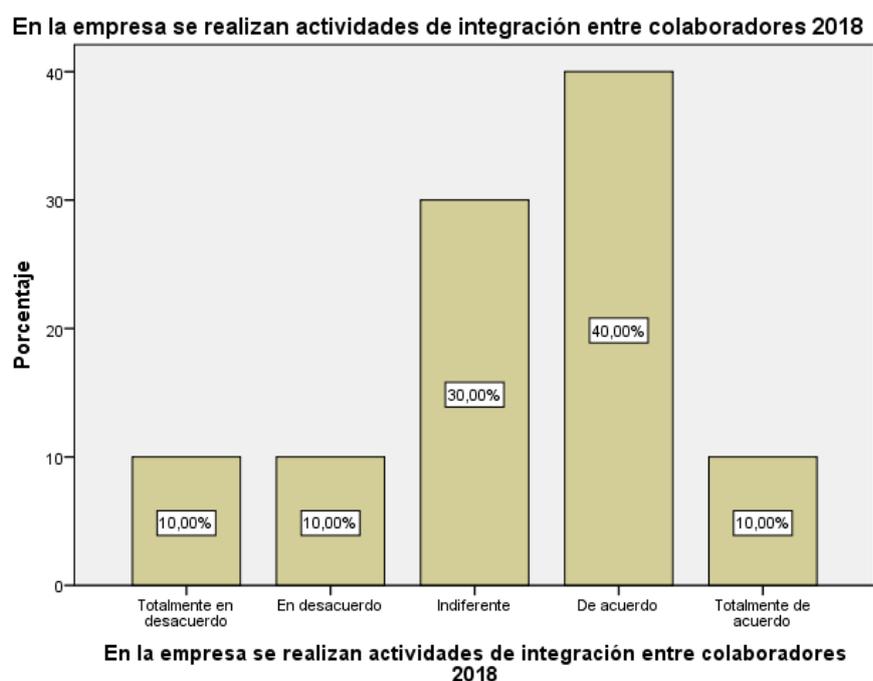


Gráfico 64. Actividades de integración entre colaboradores

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 10% está totalmente en desacuerdo, el 10% está en desacuerdo, el 30 % es indiferente, mientras que el 40 % está de acuerdo y el 10 % totalmente de acuerdo, con relación a que la empresa realiza actividades de integración entre colaboradores.

Tabla N°65. Cuento con equipos, tecnología y espacios físicos adecuados

| | | Cuento con equipos, tecnología y espacios físicos de forma adecuada 2018 | | | |
|--------|--------------------------|---|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 30,0 |
| | De acuerdo | 6 | 60,0 | 60,0 | 90,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 1 | 10,0 | 10,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

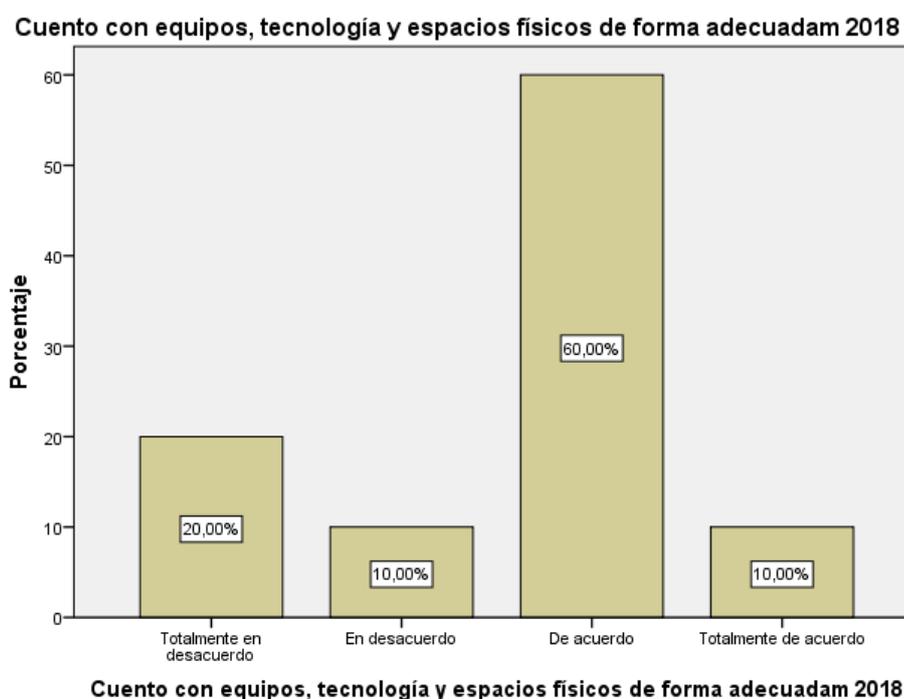


Gráfico 65. Cuento con equipos, tecnología y espacios físicos adecuados

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 20% está en totalmente en desacuerdo, el 10 % está en desacuerdo, mientras que el 60 % está de acuerdo y el 10 % está totalmente de acuerdo con relación a que los colaboradores cuentan con equipos, tecnología y espacios físicos adecuados.

Tabla N°66. Recibo bonos, incentivos, pozo común, propinas, etc.

| La empresa me brinda bonos, incentivos, pozo común, propinas, etc 2018 | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|--|--------------------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válido | Totalmente en desacuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 20,0 |
| | En desacuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 50,0 |
| | De acuerdo | 3 | 30,0 | 30,0 | 80,0 |
| | Totalmente de acuerdo | 2 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| | Total | 10 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: elaboración propia (2018)

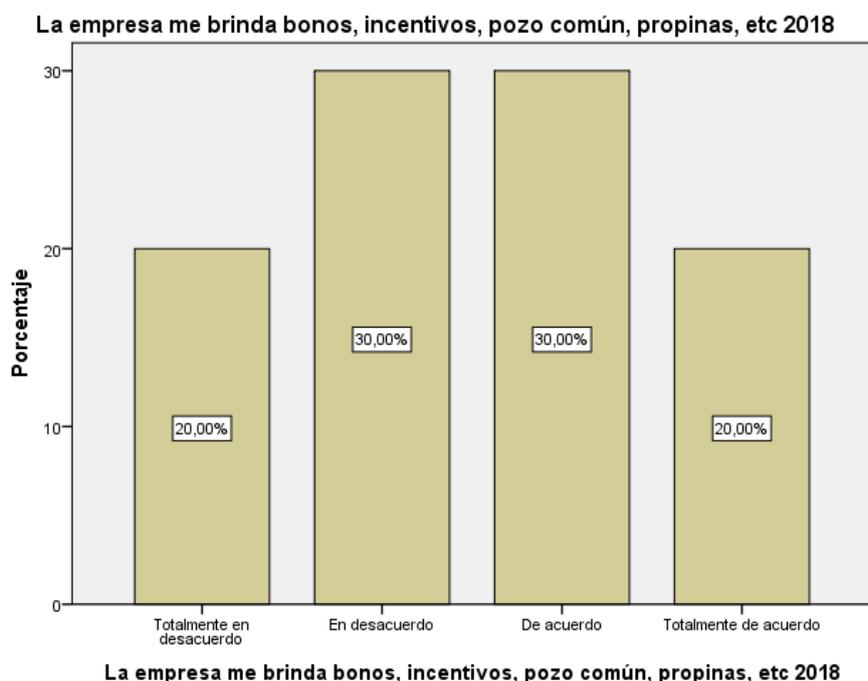


Gráfico 66. Recibo bonos, incentivos, pozo común, propinas, etc.

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: Del total de encuestados el 20% está totalmente en desacuerdo. el 30 % está en desacuerdo, el 30 % está de acuerdo, mientras que el 20 % está totalmente de acuerdo, con relación a recibir bonos, incentivos, pozo común, propinas, etc.

6.1.2. Análisis de la fiabilidad del instrumento

Para fundamentar la confiabilidad del instrumento cuantitativo y la aplicación en la presente investigación a través de sus variables, se utilizó el coeficiente de fiabilidad del constructo: Alfa de Cronbach, el cual sostiene los resultados siguientes:

$$\alpha = \left[\frac{K}{K-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^K S_i^2}{S_t^2} \right],$$

Donde

- S_i^2 = es la varianza del ítem i ,
- S_t^2 = es la varianza de la suma de todos los ítems
- K = es el número de preguntas o ítems.

Tabla N°67. Análisis de Confiabilidad – Cuestionarios de Satisfacción Laboral y Motivación

| Resumen de procesamiento de casos | | | |
|---|-----------------------|----|-------|
| | | N | % |
| Casos | Válido | 10 | 100,0 |
| | Excluido ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 10 | 100,0 |
| a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento. | | | |

| Estadísticas de fiabilidad | |
|-----------------------------------|----------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| ,901 | 66 |

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla No 67, el nivel de confiabilidad de las encuestas (Satisfacción Laboral y Motivación) alcanzó un nivel del 90.1 % de las 66 preguntas que es una excelente confiabilidad, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2006), como se puede apreciar en la Tabla No 68 los niveles mínimos de confiabilidad son del 60%.

Permitiendo conocer que la teoría sustentada por los autores Robbins y Judge (2009), afirman que la variable motivación sea influenciada por la satisfacción laboral, esta última necesita un 90% de efectividad para ser altamente válida.

Los valores encontrados después de la aplicación de las encuestas a los grupos pilotos, para determinar el nivel de confiabilidad, pueden ser comprendidos mediante el siguiente cuadro.

Tabla N° 68. Valores de los niveles de confiabilidad

| VALORES | NIVEL DE CONFIABILIDAD |
|--------------|-------------------------|
| 0,53 a menos | Confiabilidad nula |
| 0,54 a 0,59 | Confiabilidad baja |
| 0,60 a 0,65 | Confiable |
| 0,66 a 0,71 | Muy confiable |
| 0,72 a 0,99 | Excelente confiabilidad |
| 1,0 | Confiabilidad perfecta |

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2006)

6.1.3. Análisis de contrastación o prueba de hipótesis

Para realizar la contratación de hipótesis se hizo uso de la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson “Son pruebas que se aplican en situaciones no paramétricas. Una prueba de Chi-cuadrado es una prueba de hipótesis que compara la distribución observada de los datos con una distribución esperada de los datos.” Ponce, B. (2018, p. 123 - 124.). La cual es empleada para las variables cualitativas, son valores que no pueden expresarse numéricamente, asimismo utilizadas para pruebas experimentales y el número de muestra es infinita, la cual se representa a través de está formula:

$$x^2 = \frac{(n - 1)S^2}{\sigma^2}$$

En dónde:

n= número de elementos de la muestra

n-1= Números de grados de libertad

S²= Varianza de la muestra

σ²= Varianza de la población

De los datos recolectados en el 2017 y 2018, en la aplicación de las encuestas, en la cual se midieron la satisfacción laboral y la motivación de los trabajadores del Hotel Fundo San José, los resultados obtenidos fueron:

Hipótesis General

Las estrategias de motivación influyen para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

H₀: Las estrategias de motivación no influyen para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

Tabla N°69. Prueba de Pearson – Cuestionarios de Satisfacción Laboral y Motivación

| | | Correlaciones | |
|----------------------|------------------------|----------------------|------------|
| | | Satisfaccion_laboral | Motivación |
| Satisfaccion_laboral | Correlación de Pearson | 1 | ,897** |
| | Sig. (unilateral) | | ,000 |
| | N | 10 | 10 |
| Motivación | Correlación de Pearson | ,897** | 1 |
| | Sig. (unilateral) | ,000 | |
| | N | 10 | 10 |

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

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: De acuerdo a la tabla No 69, se aplicó la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson, donde la motivación influye para la satisfacción laboral, debido a que la correlación entre las variables es perfecta (1), y la diferencia entre la influencia de las mismas es un 89.7 %.

Hipótesis Específica 1

El ambiente de trabajo influye con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

Ha1: El ambiente de trabajo no influye con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

Tabla N°70. Prueba de Pearson – Cuestionarios de Ambiente de Trabajo y Aspectos Extrínsecos

| | | Correlaciones | |
|----------------------|------------------------|----------------------|----------------------|
| | | Ambiente_de_trabajo | Aspectos_extrinsecos |
| Ambiente_de_trabajo | Correlación de Pearson | 1 | ,716** |
| | Sig. (unilateral) | | ,010 |
| | N | 10 | 10 |
| Aspectos_extrinsecos | Correlación de Pearson | ,716** | 1 |
| | Sig. (unilateral) | ,010 | |
| | N | 10 | 10 |

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

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: De acuerdo a la tabla No 70, se aplicó la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson, donde el ambiente de trabajo influye con los aspectos extrínsecos, debido a que la correlación entre las variables es perfecta (1), y la diferencia entre la influencia de las mismas es un 71.6 %.

Hipótesis Específica 2

El trabajo altamente desafiante influye con los aspectos intrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

Ha2: El trabajo altamente desafiante no influye con los aspectos intrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017

Tabla N°71. Prueba de Pearson – Cuestionarios trabajo altamente desafiante y Aspectos Intrínsecos

| | | Correlaciones | |
|------------------------------|------------------------|------------------------------|----------------------|
| | | Trabajo_altamente_desafiante | Aspectos_intrínsecos |
| Trabajo_altamente_desafiante | Correlación de Pearson | 1 | ,690* |
| | Sig. (unilateral) | | ,014 |
| | N | 10 | 10 |
| Aspectos_intrínsecos | Correlación de Pearson | ,690* | 1 |
| | Sig. (unilateral) | ,014 | |
| | N | 10 | 10 |

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (unilateral).

Fuente: Elaboración propia (2018)

Interpretación: De acuerdo a la tabla No 71, se aplicó la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson, donde el trabajo altamente desafiante influye con los aspectos intrínsecos, debido a que la correlación entre las variables es perfecta (1), y la diferencia entre la influencia de las mismas es un 69 %.

6.1.4. Análisis de los instrumentos cualitativos

a. Observación

GUIA DE OBSERVACIÓN
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

SITUACION A OBSERVAR: SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: Determinar la influencia entre las estrategias de motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

DATOS GENERALES:

Área a observar: Hotel Fundo San José Lodge

Nombre de la observadora: Letty Yasmin Marquina Cortez

TRABAJO ALTAMENTE DESAFIANTE

1- Carga Laboral:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

2- Desempeño:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

3- Retroalimentación:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

4- Empowerment:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

Compatibilidad entre puesto y persona

1. Selección de Personal:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADO

2. Aptitudes:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADO

3. Habilidades:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

4. Conocimientos:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

AMBIENTE DE TRABAJO

1. Ambientes físicos y equipos:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

2. Estabilidad laboral

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

3. Trabajo en equipo:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

RECOMPEMSAS JUSTAS

1. Salarios

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

2. Ascensos

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

3. Capacitaciones

ADECUADAS

PARCIALMENTE ADECUADAS

INADECUADAS

De acuerdo, a la guía de observación realizada el 02 de junio del 2017 en hotel fundo San José Lodge, se llegó a investigar distintos indicadores con referencia a la variable satisfacción laboral de acuerdo al presente estudio, los cuales se detallan a continuación:

Para los colaboradores del hotel se observa que tienen una carga laboral parcialmente adecuada ya que realizan distintas funciones a las encomendadas originalmente, por tanto, tienen un sobre esfuerzo y su desempeño disminuye. Así mismo, no reciben retroalimentación por parte de su jefe directo que es la administradora ya que ella también cuenta con una sobrecarga laboral y se observa que no hay una adecuada comunicación con sus colaboradores, el empowerment no se aplica en la organización pues no se tiene conocimiento de la utilización de la herramienta de gestión.

Los ambientes físicos, equipos e instalaciones del hotel son muy óptimas, la gerencia se ha preocupado por cada detalle a mejorar en el hotel, desde las habitaciones, restaurante, piscina y áreas de esparcimiento. La estabilidad laboral también es un ítem idóneo, motivo por el cual todos los colaboradores del establecimiento de hospedaje, cuentan con contrato fijo y tienen todos los beneficios; por otro lado, el trabajo en equipo es deficiente, cada persona trabaja por si sola de manera individual, lo que no permite la comunicación o las relaciones interpersonales entre los miembros.

Se observa también, que uno de los puntos por fortalecer en la administración es el liderazgo. Dentro de las recompensas justas tenemos a los salarios, es aquí donde los trabajadores mencionan una insatisfacción parcial ya que mencionan que por las funciones realizadas sugieren un incremento salarial.

Con lo que respecta a los ascensos, los colaboradores no desean asumir mayores responsabilidades en la asignación de nuevo cargos como jefe de operaciones o responsable de cocina, alimentos y bebidas, recepción o housekeeping ya que el temor que ellos muestran es el que, al asumir un puesto de dirección o un cargo de responsable de área, genere un trato distinto con sus compañeros y probables enemistades al corregir o señalar algún error en su personal a cargo. Por consiguiente, las capacitaciones son los temas que solicitan constantemente los colaboradores, motivo por el cual no han contado con capacitaciones desde hace buen tiempo, ya que si un personal no está capacitado adecuadamente no puede desarrollar de manera idónea sus funciones.

b. Entrevista

Guía de Entrevista

En este ítem se presenta los resultados de aplicación de las entrevistas realizadas a los miembros del Hotel Fundo San José Lodge, las cuáles han sido detalladas a través de la matriz de triangulación.

| | |
|-------------------------|--|
| TÍTULO | Influencia de las estrategias de Motivación para la Satisfacción Laboral del cliente interno del Hotel Fundo San José Lodge-Chanchamayo 2017. |
| PROBLEMA CENTRAL | ¿De qué manera las estrategias de motivación influyen para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017? |
| OBJETIVO GENERAL | Demostrar la influencia entre las estrategias de motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017. |
| ACTOR | Expertos en el tema. (Colaboradores del hotel) |

Tabla N°72. Guía de Entrevista – Experto 1

Carmen Brocq Tremolada

Gerente General del Hotel Fundo San José Lodge

| Hipótesis | Categ. | Indicadores | Resultados | Conclusiones |
|--|----------------------|---------------------------------------|---|---|
| Las estrategias de motivación influyen significativamente para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017 | Satisfacción Laboral | Estudios Profesionales | No cuento con estudios en hotelería, pues mi profesión es ser Antropóloga, pero si tengo algunas capacitaciones en el sector hotelero como por ejemplo calidad de servicio, operaciones en un hotel (recepción, housekeeping, alimentos y bebidas). Asimismo, desconozco las estrategias o técnicas de motivación, así como no he recibido capacitaciones en temas de trabajo en equipo. | La gerente no cuenta con estudios de Hotelería, ya que su profesión es otra, sin embargo, en algún momento llevo algunas capacitaciones del tema. |
| | | Trabajo Altamente Desafiante | Puedo decir que, en el hotel, no hay carga laboral, y mi desempeño es adecuado, no recibo retroalimentación por parte de mi jefe, ya que soy la dueña y gerente. No aplicamos el empowerment, pero si me gustaría saber cómo se hace y poder hacerlo con mis trabajadores. | Realiza énfasis en la palabra Empowerment, desconoce cómo aplicarlo, sin embargo está interesada en saber y aplicarla. |
| | | Compatibilidad entre Puesto y Persona | Bueno, los procesos de selección para el hotel no existen, ya que solo se hacen a través de personas recomendadas por los mismos trabajadores o familiares. Además, no conozco como realizarlo. Mis aptitudes, pienso que si van relacionadas al puesto que desempeño actualmente. No tuve un proceso de selección, ya que se inicia como un negocio familiar por parte de mis abuelos y que ha sido entregado como herencia para mi hermana y para mí. | Los procesos de selección se realizan por familiares o amigos, pues desconocen el manejo del perfil por cada puesto y persona. |
| | | Ambiente de Trabajo | Puedo decir, que los ambientes de trabajo se encuentran en buenas condiciones, ya que nos preocupamos en que las instalaciones estén en buen estado para nuestros huéspedes, incluso realizando mejoras en las habitaciones y en el restaurante, aprovechando la temporada baja. Si contrato para mis colaboradores es estable y todos están en planilla con los beneficios (sueldo, Cts., gratificación, seguro). Aunque no radico en Chanchamayo, siempre me encuentro en comunicación con mi personal a través de llamadas telefónicas, mails, para saber si mis trabajadores cumplen sus funciones asignadas. | La gerente cuida de las instalaciones del hotel, buscando mejoras. Además, todos sus trabajadores cuentan con contrato estable y beneficios. |
| | | Recompensas Justas | Creo que el salario no va de acuerdo a las funciones que desempeño ya que las ventas pueden mejorar, y así tener mayor rentabilidad en la empresa. No, existen ascensos aquí en la empresa, motivo por el cual los trabajadores no quieren más responsabilidad ya que tienen el temor de ganarse la enemistad con sus compañeros de trabajo y a equivocarse. Por ahora no hemos recibido ninguna capacitación. | Realiza un énfasis financiero donde menciona la mejora de las ventas, y también que los trabajadores no asumen responsabilidades adicionales de las que tienen. |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Tabla N°73. Guía de Entrevista – Experto 2

Lorena Brocq Tremolada

Administradora del Hotel Fundo San José Lodge

| Hipótesis | Categ. | Indicadores | Resultados | Conclusiones |
|--|----------------------|---------------------------------------|--|---|
| Las estrategias de motivación influyen significativamente para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017 | Satisfacción Laboral | Estudios Profesionales | No estudié hotelería, soy contadora, mis padres y abuelos nos dejaron a cargo del negocio a mi hermana y a mí. Si he tenido capacitaciones con temas de hotelería, porque tenemos la acreditación de Caltur, y ellos nos dieron charlas sobre las áreas operativas como administrarlas mejor para un buen funcionamiento del negocio. No tenemos, estudios sobre el tema de RR.HH. con lo que respecta a motivación o trabajo en equipo, nuestros colaboradores y yo misma desconocemos el tema. | La administradora no cuenta con estudios de Hotelería, ya que su profesión es otra, sin embargo, en algún momento llevo algunas capacitaciones sobre hospedaje. |
| | | Trabajo Altamente Desafiante | Sí, tengo exceso de carga laboral, muchas funciones que hacer, ya que estoy a cargo del hotel y soy aquella persona que recaen en mi toda la responsabilidad. Mi desempeño es adecuado ya que doy todo mi esfuerzo, realmente me siento agotada. No aplicamos la retroalimentación ni el empowerment aquí, realmente no sabemos cómo hacerlo. | Realiza énfasis en el exceso de carga laboral y estrés, desconoce la retroalimentación y el empowerment. |
| | | Compatibilidad entre Puesto y Persona | Aquí en hotel, convocamos a las personas por recomendación de amigos y familiares. Si mis aptitudes, habilidades van relacionadas a lo que hago. Como mencioné, no hacemos procesos de selección. Pensamos que es mucha inversión, además no conocemos como realizarlo. | Los procesos de selección se realizan por familiares o amigos, afirma que un proceso de selección es demasiada inversión. |
| | | Ambiente de Trabajo | Los ambientes del hotel están bien cuidados, mi hermana se ha preocupado en que lo estén, además queremos que los clientes se sientan cómodos. Sí, tengo contrato estable igual que mis trabajadores. No, básicamente realizo mis funciones sola, por ser la administradora y estar a cargo, pero me gustaría contar con alguien que me pueda apoyar. | La administradora afirma que las instalaciones son adecuadas. Su trabajo lo realiza de manera unilateral, sin embargo le gustaría contar con otra persona para que la ayude. |
| | | Recompensas Justas | No, ya que realizo más de lo que debería hacer, pienso que se podría aumentar el sueldo, no hemos visto el tema de ascensos ya que los trabajadores no muestran interés en ello. No hemos contado con capacitaciones recientes, si me gustaría que nos capaciten especialmente en temas de RR.HH. | Realiza un énfasis en el exceso de trabajo y también que los trabajadores no muestran interés por los ascensos. Asimismo, le gustaría que los capaciten sobre temas de RR.HH. |

Fuente: Elaboración propia (2017)

Matriz de Triangulación de resultados

A continuación, se presentan los resultados de aplicación de entrevistas a expertos (colaboradores) del hotel:

Tabla N°74. Matriz de Triangulación de resultados

| CATEGORÍA | INDICADOR | EXPERTOS | | | |
|----------------------|---------------------------------------|---|--|---|--|
| | | 1 | 2 | COMPARACIÓN | RESULTADOS |
| Satisfacción Laboral | Estudios Profesionales | No cuento con estudios en hotelería, pues mi profesión es ser Antropóloga, pero si tengo algunas capacitaciones en el sector hotelero como por ejemplo calidad de servicio, operaciones en un hotel (recepción, housekeeping, alimentos y bebidas). Asimismo, desconozco las estrategias o técnicas de motivación, así como no he recibido capacitaciones en temas de trabajo en equipo. | No estudié hotelería, soy contadora, mis padres y abuelos nos dejaron a cargo del negocio a mi hermana y a mí. Si he tenido capacitaciones con temas de hotelería, porque tenemos la acreditación de Caltur, y ellos nos dieron charlas sobre las áreas operativas como administrarlas mejor para un buen funcionamiento del negocio. No tenemos, estudios sobre el tema de RR.HH. con lo que respecta a motivación o trabajo en equipo, nuestros colaboradores ni yo misma, desconocemos el tema. | Los expertos coinciden que no cuentan con profesiones en hotelería, asimismo que desconocen las estrategias o técnicas de motivación, trabajo en equipo o lo referente a RR.HH. | No hay profesiones en hotelería y se desconoce la estrategia de motivación y trabajo en equipo |
| | Trabajo Altamente Desafiante | Puedo decir que, en el hotel, no hay carga laboral, y mi desempeño es adecuado, no recibo retroalimentación por parte de mi jefe, ya que soy la dueña y gerente. No aplicamos el empowerment, pero si me gustaría saber cómo se hace y poder hacerlo con mis trabajadores | Sí, tengo exceso de carga laboral, muchas funciones que hacer, ya que estoy a cargo del hotel y soy aquella persona que recaen en mi toda la responsabilidad. Mi desempeño es adecuado ya que doy todo mi esfuerzo, realmente me siento agotada. No aplicamos la retroalimentación ni el empowerment aquí, realmente no sabemos cómo hacerlo. | Los expertos no coinciden con respecto a la carga laboral, la gerente menciona que no existe ello, por lo que la administradora menciona lo contrario. El empowerment y la retroalimentación coinciden en no conocer cómo hacerlo, sin embargo la gerente muestra interés en aprender y aplicarlo, mientras que la administradora no. | Para la gerente no hay carga laboral, pero para la administradora si, no se aplica el empowerment, pero la gerente se interesa en aprender |
| | Compatibilidad entre Puesto y Persona | Bueno, los procesos de selección para el hotel no existen, ya que solo se hacen a través de personas recomendadas por los mismos trabajadores o familiares. Además, no conozco como realizarlo. Mis aptitudes, pienso que si van relacionadas al puesto que desempeño actualmente. No tuve un proceso de selección, ya que se inicia como un negocio familiar por parte de mis abuelos y que ha sido entregado como herencia para mi hermana y para mí. | Aquí en hotel, convocamos a las personas por recomendación de amigos y familiares. Si mis aptitudes, habilidades van relacionadas a lo que hago. Como mencioné, no hacemos procesos de selección. Pensamos que es mucha inversión, además no conocemos como realizarlo. | Coinciden en que no existe proceso de selección para los trabajadores del hotel, y que es un negocio familiar heredado. | No hay proceso de selección y el hotel es un negocio familiar |

| CATEGORÍA | INDICADOR | EXPERTOS | | | |
|-----------|---------------------|---|---|--|--|
| | | 1 | 2 | COMPARACIÓN | RESULTADOS |
| | Ambiente de Trabajo | Puedo decir, que los ambientes de trabajo se encuentran en buenas condiciones, ya que nos preocupamos en que las instalaciones estén en buen estado para nuestros huéspedes, incluso realizando mejoras en las habitaciones y en el restaurante, aprovechando la temporada baja. Si, el contrato para mis colaboradores es estable y todos están en planilla con los beneficios (sueldo, Cts., gratificación, seguro). Aunque no radico en Chanchamayo, siempre me encuentro en comunicación con mi personal a través de llamadas telefónicas, mails, para saber si mis trabajadores cumplen sus funciones asignadas. | Los ambientes del hotel están bien cuidados, mi hermana se ha preocupado en que lo estén, además queremos que los clientes se sientan cómodos. Sí, tengo contrato estable igual que mis trabajadores. No, básicamente realizo mis funciones sola, por ser la administradora y estar a cargo, pero me gustaría contar con alguien que me pueda apoyar. | Coinciden en que las instalaciones y ambientes físicos se encuentran en buen estado. Así. Como que el contrato para los colaboradores es estable y tienen todos los beneficios. Sin embargo, la comunicación de la gerente es a larga distancia, mientras que la administradora es directa la comunicación, pero las funciones no lo realiza en equipo con sus colaboradores. | El hotel tiene instalaciones en buen estado y un contrato con beneficios. Pero no hay buena comunicación ni trabajo en equipo entre gerente y administradora. |
| | Recompensas Justas | Creo que el salario no va de acuerdo a las funciones que desempeño ya que las ventas pueden mejorar, y así tener mayor rentabilidad en la empresa. No, existen ascensos aquí en la empresa, motivo por el cual los trabajadores no quieren más responsabilidad ya que tienen el temor de ganarse la enemistad con sus compañeros de trabajo y a equivocarse. Por ahora no hemos recibido ninguna capacitación. | No, ya que realizo más de lo que debería hacer, pienso que se podría aumentar el sueldo, no hemos visto el tema de ascensos ya que los trabajadores no muestran interés en ello. No hemos contado con capacitaciones recientes, si me gustaría que nos capaciten especialmente en temas de RR.HH. | Coinciden en que el salario no va de acuerdo a las funciones que realizan, podría mejorar la remuneración a través del incremento de ventas a los huéspedes. Así, como que el ascenso a los colaboradores del hotel no es de su interés ya que no desean asumir mayor responsabilidad. Ambos expertos coinciden en que les gustaría tener capacitaciones sobre RR.HH. | El salario y funciones no coinciden y podría mejorar; el ascenso laboral no es de interés del trabajador. Ambos expertos están prestos a capacitación en RRHH. |

a. Resultado General

Los resultados obtenidos en tabla No 67 al aplicar la prueba de Chi - cuadrado o Pearson, se observa que las estrategias de motivación influyen para la satisfacción laboral, la cual es perfecta en 1, la diferencia entre la influencia de las mismas trae como resultado a un 89.7%, donde se puede afirmar que existe una relación directa y significativa entre las estrategias de motivación y la satisfacción laboral del cliente interno del Hotel Fundo San José Lodge 2017.

a. Resultados específicos

- 1) Los resultados obtenidos al aplicar la prueba de Chi - Cuadrado o Pearson, donde el ambiente de trabajo influye con los aspectos extrínsecos, debido a que la correlación entre las variables es perfecta en 1, y la diferencia entre la influencia de las mismas es un 71.6 % donde se puede afirmar que existe una relación directa y significativa entre el ambiente de trabajo y los aspectos extrínsecos.

- 2) Los resultados obtenidos en la tabla No 71 al aplicar la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson, se observa que el trabajo altamente desafiante influye en los aspectos intrínsecos, la cual es perfecta en 1, la diferencia entre la influencia de las mismas es de 69 %, donde se puede afirmar que existe una relación directa y significativa entre el ambiente de trabajo y los

aspectos extrínsecos del cliente interno del Hotel Fundo San José Lodge 2017.

- 3) Los resultados obtenidos al aplicar la guía de observación y entrevistas de los informantes (instrumentos cualitativos), donde la compatibilidad entre puesto y persona influyen significativamente con los aspectos extrínsecos, trae como resultado que la empresa carece del conocimiento de proceso de selección del personal, así como como del perfil del puesto para cada trabajador, sin embargo, están interesados en mejorar ese aspecto.

6.2 Discusión de la investigación

Previo al estudio de la discusión y los resultados derivados del mismo, se realiza un análisis interno y externo de los instrumentos, para evaluar su confiabilidad. Los resultados de este análisis serán garantía para el presente estudio.

Para evaluar la consistencia de los instrumentos se contó con la colaboración de expertos:

Tabla N°75. Validación por juicio de expertos

| Nombre de los expertos | Grado académico | Lugar donde laboran | Porcentaje de validez |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------------|------------------------------|
| Martha Alicia Romero Echevarría | Doctora en Educación | Universidad de San Martín de Porres | 90 % |
| Bárbara Isabel Ponce Ponce | MBA Gestión de Negocios | Universidad de San Martín de Porres | 100 % |

Fuente: Elaboración propia (2018)

Como se aprecia en la tabla No 75, la fiabilidad por consistencia externa de los instrumentos presentados en la tesis, obtuvo un promedio de 95 %.

Para medir la confiabilidad se realizaron validaciones internas o se llevaron a cabo validaciones internas utilizando el instrumento de Alpha de Cronbach y externa (expertos). Los resultados obtenidos de Cronbach fueron de 90.1% de las 66 preguntas que se realizaron con respecto al año 2017 y 2018 teniendo como referencia las encuestas de satisfacción laboral y motivación. Asimismo, los expertos estuvieron de acuerdo en que los cuestionarios aplicados son válidos para su aplicación.

a. Discusión General

Demostrar la influencia entre las estrategias de motivación de acuerdo a lo expuesto por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959), donde los factores intrínsecos y extrínsecos a pesar de estar relacionados con la satisfacción y la insatisfacción laboral, no trabajan en el mismo plano, ni son eventos contrarios como generalmente se puede pensar, sino que se desarrollan en la motivación del trabajo en dos planos distintos, siendo necesario trabajar ambas partes para el logro de la motivación plena o el máximo desempeño.

Relacionando los factores intrínsecos con la satisfacción y los factores extrínsecos con la no insatisfacción; así en el presente estudio se evaluó los

factores extrínsecos e intrínsecos en la encuesta y con el taller se estimuló ambos planos logrando una mejoría en la motivación del grupo humano estudiado.

Según Alles, M. (2015), menciona que la satisfacción laboral se ve relacionada altamente con el conocimiento del colaborador en su centro de trabajo, relación que comprobamos en el estudio tras las encuestas de retroalimentación y empowerment, donde se observa la importancia de la información de un lado hacia el otro, y como esto influye en su desempeño.

Tras la realización del taller aplicativo sobre todo el personal tanto gerencial, administrativo y operativo, y con la colaboración del mismo tomando en cuenta las sugerencias brindadas, se pudo comprobar que una buena información bidireccional, conociendo el trabajo desde ambos lados, permitió un mejor desempeño y una satisfacción laboral superior a la reconocida previa al estudio.

b. Discusiones específicas

1. Según Perez, F. (2011), sostiene al ambiente de trabajo como un lugar no solo para desenvolver la labor confiada, sino también como un lugar para preservar la salud y la capacidad de trabajo del colaborador.

Asimismo, el ambiente de trabajo es potencialmente fuente de bienestar del trabajador y por ende el apoyo en la mejora de su satisfacción y

productividad, el cual influye en los aspectos extrínsecos del cliente interno, lo cual se hace referencia al enunciado cuento con equipos, tecnología y espacios físicos de forma adecuada antes de aplicar la capacitación.

Se obtuvieron resultados de desaprobación según la tabla No 32 del 50 %, una vez aplicado el taller según la tabla No 65 se aprecia un 70 % de aprobación, donde se observa un aumento del 20 % de aprobación de los colaboradores del hotel Fundo San José.

Asimismo, se detalla la influencia del ambiente de trabajo con los aspectos extrínsecos, se contrasta el grupo de control (año 2017) en comparación con el grupo experimental (año 2018), de acuerdo al gráfico No 67.

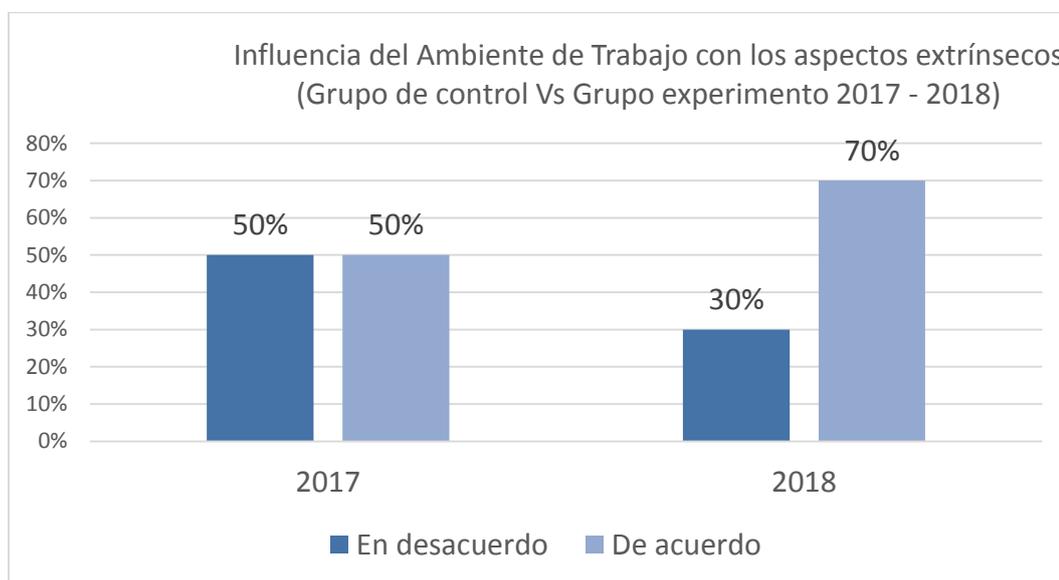
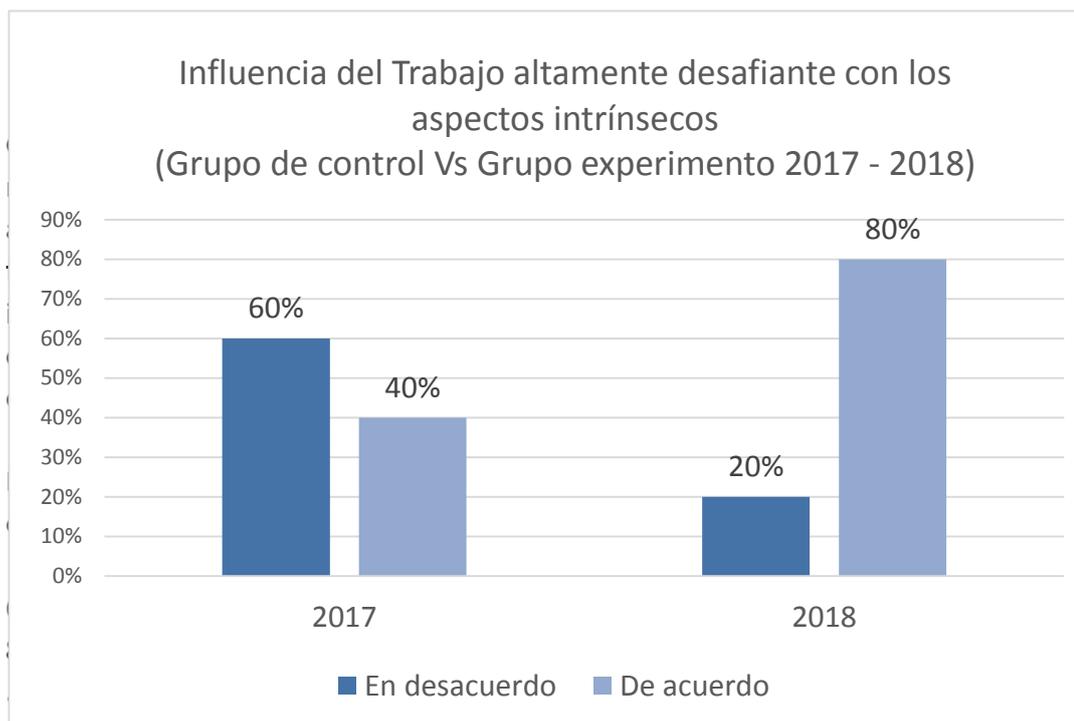


Gráfico No 67. Influencia del Ambiente de Trabajo con los aspectos extrínsecos
Fuente: Elaboración propia (2018)

2. Según el *Manual de Psicología Organizacional de la Universidad de San Martín de Porres* (2016), menciona que los colaboradores tienden a elegir trabajos, donde desarrollan sus habilidades lo cual al finalizar la labor esperan recibir una retroalimentación de la misma permitiendo que el trabajo sea atractivo y altamente desafiante al cumplir cada meta y objetivo propuesto el cual influye en los aspectos intrínsecos del cliente interno.

Haciendo referencia al enunciado cada vez que cometo un error, recibo una información asertiva de mi jefe para mejorar, antes de aplicar el taller, se obtuvieron resultados por debajo de lo esperado, teniendo niveles de desaprobación según la tabla N° 1 del 60 %, una vez aplicado el taller según la tabla N° 34 se aprecia un 80 % de aprobación, donde se observa una disminución del 40 % de desaprobación de los colaboradores del Hotel Fundo San José.

Asimismo, se detalla la influencia del trabajo altamente desafiante con los aspectos intrínsecos, se contrasta el grupo de control (año 2017) en comparación con el grupo experimental (año 2018), de acuerdo al gráfico No 68.



Influencia del Trabajo altamente desafiante con los aspectos intrínsecos

Fuente: Elaboración propia (2018)

Según Alles, M. (2016b), en su libro *Cuestiones sobre Gestión de Personas*, menciona que el desempeño es un proceso para ser evaluado y posterior a ello se realiza el control efectivo.

Cabe mencionar, que para la realización de la evaluación del desempeño es importante contar con información real y confiable, como: análisis y descripción de puestos, remuneraciones y beneficios, y al finalizar la evaluación del empleador se podrá incluir el subsistema de formación y desarrollo, así como también una vinculación con los programas internos para el desarrollo de personas, como planes de sucesión y otros.

3. De acuerdo a los resultados obtenidos del presente estudio, respecto a la guía de observación, cabe mencionar que la selección de personal en el hotel es inadecuada ya que se realiza a través de familiares o amigos de los mismos trabajadores y recomendaciones, careciendo del conocimiento del perfil, descripción del puesto laboral, y no poder identificar al personal idóneo para el puesto correspondiente.

Según Alles, M. (2016a) sostiene que la compatibilidad se refiere al proceso de selección y del perfil del puesto a cubrir va relacionado con el perfil del postulante a aceptar; siendo responsabilidad del selector comparar los distintos perfiles.

En la investigación se observa que la motivación y la satisfacción laboral del cliente interno (colaboradores), es esencial para el personal que labora en distintas organizaciones como sector empresarial, ambiental, salud, educación, etc., la cual puede ser de ayuda o referencia para futuras investigaciones que deseen aplicar las variables o dimensiones expuestas en el presente estudio.

De acuerdo a la Bandura, A. (1977), menciona que una buena parte del aprendizaje humano se da en el medio social, la cual identifica dos elementos: la conducta humana aprendida no innata y el aprendizaje asociativo y simbólico.

La cual tiene relación con el aporte de la presente investigación al demostrar que, a través de la capacitación impartida a los colaboradores del Hotel Fundo San José, se logra al aplicar las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno, por tal motivo se cumple con el objetivo principal y los objetivos específicos de la investigación, a través del taller aplicativo donde se llevaron a cabo las dinámicas integradas y las normas de convivencia que es fundamental para el aprendizaje significativo.

Asimismo, cabe mencionar que las capacitaciones en nuestro país para los prestadores de servicios turísticos carecen en temas sobre recursos humanos, de acuerdo a lo expuesto en la figura No 5 en los resultados de capacitaciones cortas 2013 – 2015, de acuerdo al Plan Nacional de Calidad Turística del Perú 2017 - 2025.

CONCLUSIONES

Conclusión General

Las estrategias de motivación influyen para la satisfacción del grupo laboral del hotel Fundo San José Lodge 2017; se aplicó la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson, debido a que la correlación entre las variables es perfecta (1), y la diferencia entre la influencia de las mismas es un 89.7 %.

De acuerdo a la presente investigación, se llevó a través de una propuesta de plan de capacitación y el desarrollo de dos talleres prácticos y teóricos que permitieron conocer que la carga laboral y el trabajo en equipo se puede mejorar a través de una buena aplicación de las estrategias de motivación como: el manejo del tiempo, técnicas de relajación, conocimientos y aplicación de la empatía, buscando así el bienestar común de ambas partes: cliente interno y empresa, teniendo como resultado una adecuada gestión en la organización.

Conclusiones Específicas

1. El ambiente de trabajo influye con los aspectos extrínsecos motivo por el cual se aplicó la prueba de Chi - Cuadrado o Pearson, debido a que la correlación entre las variables es perfecta en 1, y la diferencia entre la influencia de las mismas es un 71.6 %.

Es importante mencionar debido a que el colaborador pasa determinadas horas realizando distintas funciones, por lo que influye en los aspectos extrínsecos tales como: políticas de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, condiciones laborales, beneficios económicos, la cual deben ser óptimas para un buen desempeño en la empresa y su propia satisfacción del cliente interno.

2. El trabajo altamente desafiante influye con los aspectos intrínsecos, motivo por el cual se aplicó la prueba de Chi – Cuadrado o Pearson, se observa que el trabajo altamente desafiante influye en los aspectos intrínsecos, la cual es perfecta en 1, la diferencia entre la influencia de las mismas es de 69 %.

Asimismo, la relación entre el trabajo altamente desafiante con la retroalimentación es fundamental para el cliente interno del Hotel Fundo San José para lo cual es necesario la evaluación y formación del personal, midiendo así los resultados obtenidos en ambos.

3. La compatibilidad entre puesto y persona influyen con los aspectos extrínsecos se ven reflejados en los resultados obtenidos al aplicar la guía de observación y entrevistas de los informantes (instrumentos cualitativos), lo cual es un aspecto por mejorar, por lo que la empresa no cuenta con un departamento de Recursos Humanos que realice un adecuado proceso de selección y aplique los aspectos extrínsecos en la organización.

RECOMENDACIONES

Recomendación General

Se recomienda replicar a mayor escala el modelo de estudio empleado, lo que permitirá comprobar considerablemente la evidencia en las teorías de Satisfacción Laboral y Motivación, tras llevar a cabo el taller aplicativo para el personal gerencial, administrativo y operativo del Hotel Fundo San José Lodge. Asimismo, se demuestra que la teoría del aprendizaje significativo de Bandura, A. (1977), se presenta en el medio social, identificando dos elementos: la conducta humana aprendida no innata y el aprendizaje asociativo y simbólico.

Se sugiere a la gerencia y a la administración que continúen aplicando las estrategias de motivación en sus colaboradores de la empresa para un buen desempeño de trabajo, así como la satisfacción laboral de su staff en el beneficio de ellos mismos y de sus huéspedes, haciéndolo parte de la cultura organizacional de la empresa y para que perdure en el tiempo.

Recomendaciones Específicas

1. Implantar una zona de descanso como una sala de descanso para los colaboradores del hotel Fundo San José Lodge, donde puedan tener un espacio de confort durante su tiempo libre.
2. Aplicar las técnicas relajación y trabajo en equipo, realizadas en la capacitación, como parte de sus actividades, puesto que las funciones que desempeñan durante la temporada alta suelen generar tensión, para que posteriormente y así evitar la carga laboral.
3. Monitorear los avances logrados con los colaboradores a través de agentes externos o consultoría en un trabajo conjunto con la gerencia para la elaboración del perfil de candidato, así como la descripción del puesto, condiciones laborales y crecimiento profesional.

PROPUESTA DE PLAN DE CAPACITACIÓN Y FORMACIÓN PARA EL HOTEL FUNDO SAN JOSÉ LODGE

1. Introducción

De acuerdo a la investigación realizada sobre determinar la influencia entre las estrategias de motivación y la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017, se presenta la siguiente Propuesta de Plan de Capacitación que tiene como objetivo “La mejora de la gestión de los recursos humanos en el hotelería”.

2. Base Legal

La normativa legal que sirve como referencia a la elaboración de la Propuesta del Plan de Capacitación es: Ley N° 28518 - Ley Sobre Modalidades Formativas Laborales.

LEY SOBRE MODALIDADES FORMATIVAS LABORALES

TÍTULO PRELIMINAR

DE LOS PRINCIPIOS, OBJETIVOS Y AMBITO DE APLICACION

Artículo I.- Principios

1.1 La persona es el centro fundamental de todo proceso formativo; en consecuencia, las modalidades formativas que se desarrollen deben fijarse como meta principal que la persona alcance a comprender su medio social en general y su medio de trabajo en particular, a fin de que esté en condiciones de incidir en estos de manera individual y colectiva.

1.2 Toda persona tiene derecho de acceder en igualdad y sin discriminación alguna a la formación profesional y que su participación en las diversas modalidades formativas aprobadas le permita mejorar su empleabilidad en el mercado laboral.

1.3 Resulta imprescindible que la formación recibida se complemente con una adecuada experiencia práctica en el seno de la empresa, debidamente programada por las partes intervinientes en las modalidades formativas aprobadas, confirmando así la necesidad del principio de Adecuación a la Realidad del proceso formativo para asegurar su calidad y pertinencia.

Artículo II.- Objetivos

Son objetivos de la presente Ley:

- a. Coadyuvar a una adecuada y eficaz interconexión entre la oferta formativa y la demanda en el mercado de trabajo.
- b. Fomentar la formación y capacitación laboral vinculada a los procesos productivos y de servicios, como un mecanismo de mejoramiento de la empleabilidad y de la productividad laboral y,
- c. Proporcionar una formación que desarrolle capacidades para el trabajo, que permitan la flexibilidad y favorezcan la adaptación de los beneficiarios de la formación a diferentes situaciones laborales.

Artículo III. - Ámbito de aplicación

El ámbito de aplicación de la presente Ley comprende a todas las empresas sujetas al régimen laboral de la actividad privada.

CAPÍTULO I: DE LAS MODALIDADES FORMATIVAS

Artículo 1°. - Modalidades formativas

Las modalidades formativas son tipos especiales de convenios que relacionan el aprendizaje teórico y práctico mediante el desempeño de tareas programadas de capacitación y formación profesional.

Artículo 2°. -Tipos de modalidades formativas

Las modalidades formativas son:

1. Del aprendizaje: a. Con predominio en la Empresa

Artículo 3°. - Derechos y beneficios

Las modalidades formativas no están sujetas a la normatividad laboral vigente, sino. a la específica que la presente contiene.

3. Objetivo

3.1. Objetivo General

Lograr el mejoramiento de la gestión de recursos humanos en el cliente interno del Hotel Fundo San José Logde.

3.2 Objetivos Específicos

- Establecer la relación entre el trabajo altamente desafiante con los aspectos intrínsecos.
- Identificar como se relacionan el ambiente de trabajo con los aspectos extrínsecos.
- Determinar cómo se relacionan la compatibilidad del puesto y persona con los aspectos extrínsecos.

De lo anterior mencionado, se procede a realizar el análisis FODA que es una herramienta de gestión donde permite realizar una planificación estratégica de la organización, identificando sus aspectos internos (fortalezas y debilidades), así como sus aspectos externos (oportunidades y amenazas) del Hotel Fundo San José Lodge, cabe mencionar que los aspectos internos son aquellos en los cuales puede darse un cambio para la mejora, sin embargo el aspecto externo no es controlable motivo por el cual no depende de la empresa.

4. Análisis FODA del Hotel Fundo San José Lodge, Chanchamayo

Fortalezas

- Adecuada y cómoda infraestructura, en sus instalaciones.
- Cuentan con recursos tecnológicos.
- Estabilidad Laboral en los contratos de trabajo a sus empleados.
- Cuenta con áreas verdes de esparcimiento, para realizar actividades recreativas.

Debilidades

- Insatisfacción Laboral.
- Desmotivación de los trabajadores.
- Carga Laboral y estrés por todos los miembros de la organización.
- Trabajo individualista por los empleados.

Oportunidades

- Alto interés del turista extranjero y nacional por visitar lugares donde existe naturaleza, descanso y actividades recreativas.
- Mejora de la difusión y promoción de la actividad turística por el destino de la Selva Central encargadas por las instituciones públicas y privadas.
- Residencia permanente de los trabajadores del hotel.

Amenazas

- Invasión de terreno por personas de la región
- Inseguridad en la zona por delincuentes.
- Dificultad en la carretera Central que es la principal accesibilidad al ingresar a la región.
- Inestabilidad política y financiera en el país.

5. Estructura del Plan y Tipos de Capacitación

Según la entrevista realizada a la gerente general del Hotel, este establecimiento de hospedaje no cuenta con un proceso de formación y capacitación para sus trabajadores operativos ni administrativos por lo cual se implementará una Propuesta Plan de Capacitación.

a. Tipología

La tipología que se utilizará será la siguiente:

Según su contenido:

Formación técnica. - Esta formación se ofrece con el fin de desarrollar conocimientos de los conceptos de estrés y carga laboral, efectos que implican, reconocer el diagnóstico de las fuentes de estrés, elaboración de una propuesta preventiva para la disminución o evitamiento de estresores.

b. Programa del taller

Taller de manejo de estrés, carga laboral y trabajo en equipo

Lugar: Sala de Reuniones- Hotel Fundo San José Lodge

Fecha: 23 de enero del 2018

Duración: 4 horas



TALLER DE MANEJO DE ESTRÉS, CARGA LABORAL Y TRABAJO EN EQUIPO

Sala de Reuniones- Hotel Fundo San José Lodge

23 de enero del 2018

PROGRAMA

| | |
|-------------------|---|
| 09:45 hrs. | Recepción de participantes |
| 10:00 hrs. | Presentación de las facilitadoras |
| 10:10 hrs. | Dinámica del saludo |
| 10:15 hrs. | Dinámica de Presentación (pares) |
| 10:45 hrs. | Elaboración de las Normas de Convivencia |
| 11:15 hrs. | Introducción al tema |
| 11:00 hrs. | Diálogo (Lluvia de ideas) |
| 11:20 hrs. | Exposición del tema |
| 11:50 hrs. | Trabajo Propuesto - Conclusiones (Papelógrafos) |
| 12:30 hrs. | Descanso |
| 13:00 hrs. | Dinámica de romper el hielo (casa, inquilino y terremoto) |
| 13:15 hrs. | Confirmación de las Normas de convivencia |
| 13:30 hrs. | Exposición del tema |
| 13:50 hrs. | Trabajo Propuesto – Casos ocurridos en el hotel |
| 13:30 hrs. | Resolución de Consultas |
| 13:45 hrs. | Técnica de Relajación |
| 14:00 hrs. | Fin del Taller |

c. Desarrollo del taller

| UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN | |
|--|---|
| CURSO | Aprender a ocuparnos o Preocuparnos |
| TEMA | Manejo de Estrés y Carga Laboral |
| TIPO DE CURSO | Cursos específico y aplicativo |
| DESTINATARIOS | Trabajadores del Hotel Fundo San José Logde |
| OBJETIVO | Establecer la relación entre el trabajo altamente desafiante con los aspectos intrínsecos. |
| CONTENIDOS | <ul style="list-style-type: none">- Conceptos de estrés y carga laboral.- Efectos que implican.- Diagnóstico de las fuentes.- Propuesta preventiva para la disminución o evitamiento de estresores |
| CALENDARIO PREVISTO | 23 de enero del 2018 |
| REQUISITOS | Ser trabajador vigente del Hotel Fundo San José Logde |
| CAPACITADORES | 01 (Capacitador) y 01 (Asistente) |
| DURACIÓN | 02 horas |

Fuente: Elaboración propia (2018)

Formación técnica. - Esta formación se ofrece con el fin de desarrollar un trabajo eficiente y competitivo por parte de los trabajadores administrativos y operativos de forma conjunta permitiendo el bienestar común de las partes.

| UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS SATISFACCIÓN LABORAL Y MOTIVACIÓN | |
|--|--|
| CURSO | Solo podemos hacer poco, Unidos hacemos mucho |
| TEMA | Trabajo en Equipo |
| TIPO DE CURSO | Cursos específico y aplicativo |
| DESTINATARIOS | Trabajadores del Hotel Fundo San José Logde |
| OBJETIVO | Identificar como se relacionan el ambiente de trabajo con los aspectos extrínsecos. |
| CONTENIDOS | <ul style="list-style-type: none"> - Satisfacción Laboral. - Eficiencia y desarrollo de las tareas propuestas. - Responsabilidad y Compromiso en la organización. |
| CALENDARIO PREVISTO | 23 de enero del 2018 |
| REQUISITOS | Ser trabajador vigente del Hotel Fundo San José Logde |
| CAPACITADORES | 01 (Capacitador) y 01 (Asistente) |
| DURACIÓN | 2 horas |

Fuente: Elaboración propia (2018)

6. Administración del Trabajo de Investigación

6.1. Cronograma de actividades

A continuación, se presenta el cronograma de actividades desarrolladas durante el año 2017 y 2018, para la elaboración de la Propuesta del Plan de Capacitación:

| Actividades | 2017 | | | | | | | | | | | |
|--|------|-----|-----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|---|
| | Abr | Abr | Abr | Ma | Ma | Ma | Ma | Jun | Jun | Jun | Jul | |
| Planteamiento del problema de investigación | X | | | | | | | | | | | |
| Primera revisión por el asesor | | | X | | | | | | | | | |
| Diseño del marco teórico | X | X | X | | | | | | | | | |
| Segunda revisión por el asesor | | | | | X | | | | | | | |
| Diseño de la investigación | X | X | X | | | | | | | | | |
| Recolección y procesamiento de datos del plan de tesis | X | X | X | X | | | | | | | | |
| Análisis de datos del P.T. | X | X | X | X | X | X | X | X | | | | |
| Bibliografía | X | X | X | X | X | X | X | X | X | | | |
| Tercera revisión por el asesor | | | | | | | | | | | X | |
| Primera presentación de propuesta de proyecto de tesis | | | | | | | | | | | | X |

| Actividades | 2018 | | | | | | | | | | | |
|--|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|---|
| | Dic | Dic | Ene | Feb | Feb | Mar | Mar | Abr | Abr | Abr | Abr | |
| Elaboración de la Propuesta de Plan de Capacitación | X | X | | | | | | | | | | |
| Presentación de la Propuesta de los talleres a la gerente general de la empresa. | X | X | | | | | | | | | | |
| Desarrollo del Taller Aprender a ocuparnos o Preocuparnos | | | X | | | | | | | | | |
| Desarrollo del Taller Solo podemos hacer poco, Unidos hacemos mucho | | | X | | | | | | | | | |
| Realización de las encuestas a los trabajadores del Hotel | | | | X | | | | | | | | |
| Recolección y procesamiento de datos del informe de tesis | | | | X | X | X | X | | | | | |
| Primera revisión por la asesora | | | | | | X | | | | | | |
| Mejora en el Diseño del marco teórico | | | | | | | X | X | | | | |
| Segunda revisión por la asesora | | | | | | | | X | | | | |
| Diseño de la investigación. Análisis de datos del Informe de Tesis | | | | | | | | | X | X | | |
| Tercera revisión por el asesora | | | | | | | | | | X | | |
| Presentación del Informe de tesis | | | | | | | | | | | | X |

Fuente: Elaboración propia

6.2. Presupuesto

| Partidas y Sub Partidas | Importe en S/. | |
|-----------------------------|----------------|-----------------|
| A. Personal | | |
| Honorarios del Investigador | S/. | 320.00 |
| Asistente de Investigación | S/. | 150.00 |
| B. Bienes | | |
| Papel | S/. | 20.00 |
| CDs, USB | S/. | 30.00 |
| Plumones Jumbo | S/. | 25.00 |
| Papelógrafos blanco | S/. | 5.00 |
| Stickers blanco | S/. | 10.00 |
| Lapiceros | S/. | 5.00 |
| C. Servicios | | |
| Fotocopias | S/. | 40.00 |
| Internet | S/. | 20.00 |
| Impresiones | S/. | 25.00 |
| Pasajes | S/. | 600.00 |
| Viáticos | S/. | 300.00 |
| Tipeo | S/. | 20.00 |
| Encuestadores | S/. | 80.00 |
| Transcripciones | S/. | 20.00 |
| Total | S/. | 1,670.00 |

CAPÍTULO V

FUENTES DE INFORMACIÓN

Abdolkarimi, I. & Khosorowshahi, S. (2014). *The Relationship between the Employees Motivation, Job Satisfaction and Financial Development of Parsian Hotels Chain in Tehran*. Masters Thesis. Luleå University of Technology. Germany. Retrieved from

<http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1022684/FULLTEXT02>.

Adams, J.S. (1965). *Inequity in social Exchange*, en L. Berkowitz. Ed. *Advances in Experimental Social Psychology*, pp. 276-299. Nueva York: Academic Press.

Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción Laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres Municipalidades*. Tesis de Maestría, Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú. Recuperado de

<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/4593>

Alles, M. (2016a). *La Marca Recursos Humanos: Como lograr prestigio dentro de la organización*, Argentina: Granica.

Alles, M. (2016b). *Cuestiones sobre Gestión de Personas: Qué hacer para resolverlas*. Argentina: Granica.

Alles, M. (2015). *Comportamiento Organizacional*, Argentina: Granica.

Alles, M. (2007). *Comportamiento organizacional: Como lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. Argentina: Granica.

Anderson, D., Sweeney, D & Thomas, W. (2008). *Estadística para Administración y economía* (10a Ed.). Australia: CENGAGE Learning.

Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavioral change*. Psychological Review.

Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación* (3ra Ed.). Colombia: Pearson.

Bobadilla, M. & Callata, C., Caro, A. (2015). *Engagement laboral y cultura organizacional: El rol de la orientación cultural en una empresa global*. Tesis de Maestría, Lima. Universidad del Pacífico del Perú.

Bordas, M. (2016). *Gestión Estratégica del Clima Laboral*. Madrid: Editorial UNED – Universidad Nacional de Educación a Distancia. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/bibliotecafmhsp/reader.action?docID=11205476&ppg=3>

Bravo, M., Peiró, J.& Rodríguez, I. (1996). *Satisfacción Laboral: Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. España: Ed. Síntesis.

Calderón J. (2016). Propuesta de una Política de Desarrollo del Talento Humano para la Mejora de la Calidad del Servicio en una Muestra de Hoteles de 3 y 5 estrellas en Lima y Huánuco. Tesis de Maestría, Lima. Universidad de San Martín de Porres.

Cerro, S. (2018). *Grafología de los temperamentos hipocráticos*.

Recuperado de

<https://www.sandracerro.com/grafologia-de-los-temperamentos-hipocraticos/>

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano* (3era Ed.). México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones* (8va Ed.). México: Mc Graw Hill.

Clayton P. Alderfer. (1969). *An Empirical Test of a New Theory of Human Needs*. Organizational Behavior and Human Performance. Volume 4.

Dessler, G & Valera, R. (2011). *Administración de los Recursos Humanos: Enfoque Latinoamericano* (5ta Ed.) México: Pearson.

De la Peña, V., Hernández, E.& Rodríguez, F. (2003). *Comportamiento asertivo y organizacional*. Departamento de Psicología. España: Universidad de Oviedo. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=795203>

Fischman, D. (2014). *Motivación 360: ¿Cómo Incrementar en la vida y en la empresa?* Perú: Editorial Aguilar.

Flórez, J. (1992). *El Comportamiento Humano en las Organizaciones*. Lima, Perú: Universidad del Pacífico.

Guédez, M. (2013). *Teoría de la fijación de metas de Locke*. Recuperado de <http://mariug.blogspot.com/2013/02/teoria-de-fijacion-de-metas-de-locke.html>

Guerrero, J., Cañedo, R., Rubio, S., Cutiño, M. & Fernández, D. (2006). *Calidad de vida y trabajo: Algunas consideraciones sobre el ambiente laboral de la oficina*. Revista Médica No 14. La Habana: ACIMED.

Henao, F. (2012). *Diagnóstico Integral de las condiciones de trabajo y salud*. (2da Ed.). Bogotá: Eco Ediciones.

Hernández, R., Fernández, C.& Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C.& Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5ta Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Hernández, R., Fernández, C.& Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4ta Ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley & Sons, Inc.

Holland, J. (1985). *Making vocational choices: A theory of vocational personalities and work environments*. New Jersey.: Prentice- Hall.

Hoppock, R. (1935). *Job Satisfaction*. New York. United States. Harper Ed.

Jauregui, M. (2016). *La Teoría de las relaciones humanas*. Recuperado de

<https://aprendiendoadministracion.com/la-teoria-las-relaciones-humanas/>

La Rosa- Sánchez, C. (2015). *La Calidad en los Servicios de Hospedaje de tres estrellas en relación a la segmentación del mercado en Huaraz- Perú*. Tesis de Maestría, Lima. Universidad de San Martín de Porres.

López, C. (2001a). *La jerarquía de necesidades de Maslow*.

Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/jerarquia-necesidades-maslow/>

López, C. (2001b). Teoría X y teoría Y de Douglas McGregor, sus fundamentos. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/teoria-x-y-teoria-y-de-douglas-mcgregor-sus-fundamentos>

López, M. (2006). *Lenguaje transparente: Relaciones Interpersonales en la empresa*. España: Editorial Instituto de Estudios Almeriencios.

Lussier, R. & Achua, C. (2011). *Liderazgo : teoría, aplicación y desarrollo de habilidades* (4ta Ed). México: Cengage Learning.

Martínez, M. (2009). *Marriott Ciudad de México, el éxito empresarial basado en la cualificación de las personas*.

Recuperado de pdfs.wke.es/2/4/7/5/pd0000052475.pdf

Maslow, A & Frager, R. (1987). *Motivation and Personality* (3ra Ed.). New York: Harper and Row.

Massaro, V. (2015). *¿Cómo definen el aporte de la gestión del desempeño a la rentabilidad del negocio, empresas de tecnología en Colombia?* Tesis de Maestría, Buenos Aires. Recuperado de http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/tpos/1502-0910_Massarov.pdf

McClelland, D. (1961). *The Achieving Society*. New York: Van Nostrand Company.

Muchinsky, P.M. (2000). *Psicología aplicada al trabajo*, Madrid: Paraninfo. Thomson Learning.

Naranjo, M. (2009). *Motivación: Perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo*. Revista Redalyc [en línea] 8 de febrero de 2017, Año 2009, Volumen 33. pp.153 – 170.

Universidad de Costa Rica. Recuperado de http://www.seduca2.uaemex.mx/ckfinder/uploads/files/teorn_a_humanista.pdf

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento Humano en el trabajo* (13ra Ed.). México: Mc Graw Hill.

Palma, S. (2006). *Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC*. Lima: Editorial Cartolan.

Perez, F. (2011). *Manual Ergonomía*. Madrid: Editorial CEP S.L.

Ponce, B. (2018) *Manual ¿Cómo hacer una tesis?: Resultados y Discusión*. Lima: Universidad de San Martín de Porres.

Ramírez (1997). *Metodología de la información*. Recuperado de <http://www.slideshare.net/oladys/anlisis-de-un-informede-investigacin>

Readdy, S. (2009). *La Satisfacción del cliente empieza por los recursos humanos: El caso del Ritz – Carlton*. Recuperado de <https://www.harvard-deusto.com/la-satisfaccion-del-cliente-empieza-por-los-recursos-humanos-el-caso-del-ritz-carlton>

Robbins, S. & Coulter, M. (2014). *Administración*. (12a Ed). México: Pearson.

Robbins, S. & Judge, T. (2009). *Comportamiento Organizacional* (13a Ed.). México: Pearson Educación.

Universidad de San Martín de Porres (2016). *Manual de Psicología Organizacional*, Lima.

Zavala, O. (2014). *Motivación y Satisfacción Laboral en el Centro de Servicios Compartidos de una Empresa Embotelladora de Bebidas*. Tesis de Maestría, México. Instituto Politécnico Nacional de México, Sección de Estudios de Posgrado e Investigación. Recuperado de <http://148.204.210.201/tesis/1392852540281TesisMAOmarA.pdf>

Páginas Web

Comisión de Promoción del Perú para la Exportación y el Turismo – PromPerú (2016). Perfil del Turista Extranjero 2016. Recuperado de <https://www.promperu.gob.pe>

Educación 2030 (2016). La teoría de la personalidad de Eysenk: El Modelo PEN. Recuperado de <http://www.reddolac.org/profiles/blogs/la-teor-a-de-la-personalidad-de-eysenck-el-modelo-pen>

Hotel Fundo San José. Recuperado de <https://www.fundosanjose.com.pe>

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2017). Plan Nacional de Calidad Turística del Perú 2017 – 2025. Recuperado de https://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/CALTUR/pdfs_documentos_Caltur/CALTUR_2017_2025.pdf

Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (2015). *Reglamento de Establecimiento de Hospedaje*. Decreto Supremo No 001- 20015. Recuperado de

[http://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto Supremo NRO 001 2015 MINCETUR REH.pdf](http://www.mincetur.gob.pe/wpcontent/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf)

Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2005). *Ley sobre las modalidades formativas laborales 28518*. Recuperado de <https://www.gob.pe/mtpe>

Organización Mundial del Turismo (2001). *Código de ética Mundial del Turismo*. Recuperado de <http://www2.unwto.org/es>

Universidad ESAN (2016). *La teoría del reforzamiento y su aplicación en las organizaciones*. Recuperado de <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/11/la-teoria-del-reforzamiento-y-su-aplicacion-en-las-organizaciones/>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

| Categoría | Variable | Dimensiones | Indicadores | Técnicas | Instrumentos | Ítems | |
|-------------------------|----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------------|---|--|
| Independiente | Satisfacción Laboral | Trabajo altamente desafiante | Carga laboral | Investigación Documentada | Guía de Observación | | |
| | | | Desempeño | | | | |
| | | | Retroalimentación | Encuestas | Cuestionario | | 1,2,3 |
| | | | Empowerment | | | | 4,5,6 |
| | | Compatibilidad entre puesto y persona | Selección de Personal | Investigación documentada | Libreta de Notas | | |
| | | | Aptitudes | Observación | | | Nota de Observación de campo |
| | | | Habilidades | | | | |
| | | | Conocimientos | | | | |
| | | Ambiente de Trabajo | Ambiente físicos y equipos | Encuesta | Cuestionario | 7,8,9 | |
| | | | Estabilidad laboral | | | 10, 11,12 | |
| | | | Trabajo en equipo | | | 13,14,15 | |
| | | Recompensas Justas | Salario | Encuesta | Encuesta Cuestionario | 16,17,18 | |
| | | | Ascensos | | | 19,20,21 | |
| | | | Capacitaciones | | | 22,23,24 | |
| | | Dependiente | Motivación | Aspectos Intrínsecos | Logro | Observación – Investigación Documentada | Nota de Observación de Campo Cuestionario |
| Reconocimiento | 26 | | | | | | |
| Responsabilidad | 27 | | | | | | |
| Crecimiento profesional | 28 | | | | | | |
| Aspectos Extrínsecos | Políticas de la empresa | | | Encuestas | Cuestionarios | 29 | |
| | Supervisión | | | | | 30 | |
| | Relaciones Interpersonales | | | | | 31 | |
| | Condiciones Laborales | | | | | 32 | |
| | Beneficios Económicos | | | | | 33 | |

ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

| PROBLEMA | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | VARIABLES |
|--|---|---|---|
| <p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿De qué manera las estrategias de motivación influyen para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>- ¿De qué forma el ambiente de trabajo influye con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017?</p> <p>- ¿De qué manera influye el trabajo altamente desafiante con los aspectos intrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017?</p> <p>- ¿Cómo influye la compatibilidad entre puesto y persona con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge- Chanchamayo 2017?</p> | <p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Demostrar la influencia entre las estrategias de motivación para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>-Efectuar cómo influye el ambiente de trabajo con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.</p> <p>-Demostrar la influencia entre el trabajo altamente desafiante con los aspectos intrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.</p> <p>-Comprobar la influencia de compatibilidad entre el puesto y persona con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge- Chanchamayo 2017.</p> | <p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Las estrategias de motivación influyen para la satisfacción laboral del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>-El ambiente de trabajo influye con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.</p> <p>-El trabajo altamente desafiante influye con los aspectos intrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.</p> <p>-La compatibilidad entre el puesto y persona influye con los aspectos extrínsecos del cliente interno del hotel fundo San José Lodge- Chanchamayo 2017.</p> | <p>VARIABLE INDEPENDIENTE SATISFACCIÓN LABORAL DIMENSION Trabajo altamente desafiante Indicadores: Carga laboral Desempeño Retroalimentación Empowerment DIMENSION Compatibilidad entre puesto y persona Indicadores: Selección de personal Aptitudes Habilidades Conocimientos DIMENSION Ambiente de Trabajo Indicadores: Ambientes físicos y equipos Estabilidad laboral Trabajo en equipo DIMENSION Recompensas Justas Indicadores: Salario Ascensos Capacitaciones VARIABLE DEPENDIENTE MOTIVACIÓN DIMENSION Aspectos Intrínsecos Indicadores: Logro Reconocimiento Responsabilidad Crecimiento profesional DIMENSION Aspectos Extrínsecos Políticas de la empresa Supervisión Relaciones Interpersonales Condiciones Laborales Beneficios Económicos</p> |

ANEXO 3: GUIA DE OBSERVACIÓN
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

I- SITUACION A OBSERVAR: SATISFACCIÓN LABORAL

OBJETIVO: Determinar la influencia entre las estrategias de motivación y la satisfacción laboral de los trabajadores del hotel fundo San José Lodge - Chanchamayo 2017.

II- DATOS GENERALES:

Fecha: _____

Área a observar: _____

Nombre de la observadora: _____

III- TRABAJO ALTAMENTE DESAFIANTE

1- Carga Laboral:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

2- Desempeño:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

3- Retroalimentación:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

4- Empowerment:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

IV- Compatibilidad entre puesto y persona

5. Selección de Personal:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADO

6. Aptitudes:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADO

7. Habilidades:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

8. Conocimientos:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

V- AMBIENTE DE TRABAJO

4. Ambientes físicos y equipos:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

5. Estabilidad laboral

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

6. Trabajo en equipo:

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

VI- RECOMPEMSAS JUSTAS

4. Salarios

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

5. Ascensos

ADECUADA

PARCIALMENTE ADECUADA

INADECUADA

6. Capacitaciones

ADECUADAS

PARCIALMENTE ADECUADAS

INADECUADAS

ANEXO 4 : GUIA DE ENTREVISTA
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

DATOS DEMOGRAFICOS

FECHA: _____ EDAD: _____ GÉNERO: _____

CARGO _____ TIEMPO DE DESEMPEÑO _____

PARTE 1: ESTUDIOS PROFESIONALES

1- ¿Tiene estudios de Hotelería?

Sí No

2- ¿Tiene capacitaciones en hotelería?

Sí No

3- ¿Tiene estudios de estrategias o técnicas de motivación?

Sí No

4- ¿Ha recibido capacitación en temas de trabajo en equipo?

Sí No

PARTE 2: TRABAJO ALTAMENTE DESAFIANTE

1- ¿Cree usted que tiene exceso de carga laboral?

Sí No

2- ¿El desempeño que tiene en la empresa es el adecuado?

Sí No

3 ¿Recibe usted retroalimentación, por parte de su jefe?

Sí No

4 ¿En la empresa donde labora, aplican el Empowerment?

Sí No

PARTE 3: COMPATIBILIDAD ENTRE EL PUESTO Y PERSONA

1. ¿Cree usted, que la empresa cuenta con un adecuado proceso de selección de personal?

Sí No

2 ¿Las aptitudes que usted posee van relacionadas al puesto que desempeña?

Sí No

3 ¿Las habilidades que usted cuenta van relacionadas al puesto que desempeña?

Sí No

4 ¿Durante su selección de personal, le tomaron una prueba de conocimientos?

Sí No

PARTE 4: AMBIENTE DE TRABAJO

1. ¿Los ambientes físicos y equipos de trabajo se encuentran en buenas condiciones?

Sí No

2 ¿Cuenta usted, con contrato estable?

Sí No

3 ¿Usted desarrolla sus funciones asignadas en equipo?

Sí No

PARTE 5: RECOMPENSAS JUSTAS

1. ¿Cree usted, que el salario va de acuerdo a las funciones que desempeña?

Sí No

2 ¿En la empresa donde labora, existen ascensos?

Sí No

3 ¿Las capacitaciones que recibe, las aplica durante sus horas laborales?

Sí No

ANEXO 5 : ENCUESTA
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

I. SITUACION A ENCUESTAR: MOTIVACIÓN

II. DATOS GENERALES:

Fecha: _____

Área a encuestar: _____

III. PERCEPCIÓN DEL ÁMBITO DE TRABAJO

Marca con una X aquella respuesta que creas conveniente

| ASPECTOS INTRÍNSECOS | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------------|---|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 25 | Mi jefe directo me felicita por mis logros obtenidos. | | | | | |
| 26 | En mi área reconocen mi trabajo sobresaliente. | | | | | |
| 27 | Cumplo con llegar puntualmente a mi lugar de trabajo. | | | | | |
| 28 | En la empresa donde laboro me brindan ascensos y crecimiento profesional. | | | | | |

| ASPECTOS EXTRÍNSECOS | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------------|---|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 29 | Mis horarios y responsabilidades están bien definidas | | | | | |
| 30 | Mi jefe directo realiza adecuadamente la supervisión de mis funciones. | | | | | |
| 31 | En la empresa se realizan actividades de integración entre colaboradores. | | | | | |
| 32 | Cuento con equipos, tecnología y espacios físicos de forma adecuada. | | | | | |
| 33 | La empresa me brinda bonos, incentivos, pozo común, propinas, etc. | | | | | |

IV. COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Agradeceríamos, nos brinde 03 sugerencias para la mejora de la organización.

1. _____

2. _____

3. _____

ANEXO 6 : ENCUESTA
UNIVERSIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS

I. SITUACION A ENCUESTAR: SATISFACCIÓN LABORAL

II. DATOS GENERALES:

Fecha:

III. SATISFACCIÓN LABORAL

Marca con una **X** aquella respuesta que creas conveniente

| RETROALIMENTACIÓN | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente De acuerdo |
|--------------------------|--|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 1 | Cada vez que cometo un error, recibo una información asertiva de mi jefe para mejorarla. | | | | | |
| 2 | La empresa programa reuniones mensuales con los colaboradores. | | | | | |
| 3 | Recibo información sobre mi desempeño. | | | | | |

| EMPOWERMENT | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------|---|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 4 | El jefe directo me brinda las facilidades para el desarrollo de mi trabajo. | | | | | |
| 5 | Soluciono rápidamente los problemas que se presentan con los clientes. | | | | | |
| 6 | Me resulta fácil la comunicación con mi jefe directo. | | | | | |

| AMBIENTES FISICOS Y EQUIPOS | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|------------------------------------|--|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 7 | Las instalaciones del trabajo son seguras. | | | | | |
| 8 | Los ambientes y equipos facilitan mi trabajo y los servicios que brindamos a los clientes. | | | | | |
| 9 | Los equipos se encuentran en buenas condiciones. | | | | | |

| ESTABILIDAD LABORAL | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----------------------------|--|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 10 | Cuento con contrato estable. | | | | | |
| 11 | La empresa me brinda beneficios de Seguro, Cts y vacaciones. | | | | | |
| 12 | Recibo una remuneración adicional por mis horas extras de trabajo. | | | | | |

| TRABAJO EN EQUIPO | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|--|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 13 | La interacción con mis compañeros de trabajo es buena. | | | | | |
| 14 | Todos colaboran para el desarrollo de las tareas. | | | | | |
| 15 | Me siento parte de la empresa. | | | | | |

| SALARIO | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----------------|--|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 16 | El salario que recibo es acorde a mi trabajo realizado. | | | | | |
| 17 | El salario que recibo es puntual. | | | | | |
| 18 | Recibo otro tipo de pagos como bonificaciones, propinas. | | | | | |

| ASCENSOS | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------|---|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 19 | La empresa brinda línea de carrera a sus colaboradores. | | | | | |
| 20 | Anualmente hay ascensos en la empresa donde laboro. | | | | | |
| 21 | Los ascensos van de acuerdo al puesto ocupado. | | | | | |

| CAPACITACIONES | | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Indiferente | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|-----------------------|--|--------------------------|---------------|-------------|------------|-----------------------|
| 22 | Recibo capacitaciones mensuales, para desempeñar correctamente mi trabajo. | | | | | |
| 23 | Las capacitaciones van de acuerdo a mi puesto de trabajo. | | | | | |
| 24 | Empleo las capacitaciones que me da la empresa para el desarrollo de mi trabajo. | | | | | |

V.COMENTARIOS Y SUGERENCIAS

Agradeceríamos, nos brinde sus sugerencias para la mejora de la organización

ANEXO 7: HISTORIA DEL HOTEL FUNDO SAN JOSÉ LODGE

Era el año 1879, durante la segunda migración de italianos a la Selva Central, llegan cargados de ilusiones y ganas de trabajar Silvestro Tremolada, María Luigia Canenaghi y sus tres hijos Paolo, Ana y Rosa.

Venían con la idea de hacer agricultura y ganar mucho dinero para regresar luego a su querida Lombardía, sumida en esos momentos en una gran crisis después de la guerra de Unificación Italiana.

Llegan al Callao y tras cruzar los Andes Centrales, luego de un duro y largo viaje, su idea original cambiaría para siempre al atravesar por primera vez el Abra de Carpapata y tener ante sus ojos la magnificencia de la Selva Alta. ¡Quedaron fascinados! Fascinación que los hizo sentirse en ese instante parte de esa hermosa tierra y la hicieron suya para siempre. El dicho más común del Bisabuelo para expresar este cariño era " el que no la lleva en la sangre la lleva en el espíritu"

El Gobierno del Perú entrega a la familia Tremolada dos predios ubicados en lo que hoy es Pampa del Carmen: La Garibaldi y San José, lugar donde se asientan originalmente. Aquí nacerán sus dos últimos hijos Félix y Antonio (1879). Posteriormente Silvestro comprara los terrenos de La Palma y Monterrico, haciendas ubicadas en la Quebrada del Carmen

En el año 1892 fallece María Luigia a la edad de 41 años. Silvestro queda solo con sus hijos a los que cría con dificultad pues nunca se volvió a casar. Corría el año 1903 cuando muere Silvestro a la edad de 67 años. Es enterrado junto a María Luigia en un pequeño mausoleo que, aún se conserva en el Cementerio de La Merced. La familia se dispersa, las propiedades se dividen y Antonio, se queda con La Palma, San José y La Garibaldi luego de un acuerdo con sus hermanos.

Año 1907, un joven y emprendedor Antonio contrae matrimonio con María Pía Del Vigo Mori. Contemos un poco la historia de María Pía, joven e ilustrada limeña, hija de inmigrantes genoveses. Ignacio Del Vigo, su padre es un militar italiano que viene al Perú atraído por sus promesas de desarrollo. En 1874 contrae matrimonio, estando ya en el Perú, con Manuela Mori.

En 1878, son épocas de guerra, la cruenta Guerra del Pacífico se inicia, Ignacio a pesar de ser extranjero, toma partido por el Perú, su nueva patria. Se alista en el Ejército y llega a ser parte del Estado Mayor de Cáceres convirtiéndose en su correo secreto, llevando y trayendo información vital entre la Sierra Central y Lima.

En 1887, terminada la guerra nace María Pía, que sería su única y adorada hija. María Pía vive y se educa en el Rímac. Un día en la entrada del teatro para ver La

Traviata, se encuentra con Antonio, el viajaba con frecuencia por negocios y principalmente para asistir a la temporada de ópera. Casados ya, María Pía lo acompaña a La Merced donde forman una familia y ella lo ayuda a crecer en los negocios y la agricultura.

Viven en La Palma donde nacen sus hijos Luis, Manuela que fallece a la edad de 7 años, Manuela María y Milagros. Son años de mucha felicidad y prosperidad. Antonio llega a ser Alcalde de La Merced. Todo marchaba bien. La guerra vuelve. Esta vez es el conflicto con Colombia. En San Ramos, localidad cercana a La Merced se instala una base aérea para aprovisionar a los combatientes en la frontera colombiana.

Nuevamente la familia se hace presente para, dentro de sus posibilidades, ayudar a su país. Antonio, dueño de uno de los pocos camiones en la zona, un memorable Ford T, trae provisiones desde Huancayo y Lima para ser enviadas en los aviones a la zona de guerra. 1943, son tiempos de gran tristeza, víctima del cáncer fallece María Pía a la edad de 56 años. Queda Antonio solo con sus tres jóvenes hijos. Sumido en la pena decide vender La Palma, lugar en el que fue tan feliz al lado de su amada esposa.

La familia se queda solo con La Garibaldi y San José, ambos predios por su cercanía a La Merced le permiten a la familia vivir en la propiedad que tenían en la ciudad. Posteriormente en 1958, se empieza la construcción de la casa en San

José donde se mudarían Antonio, Luis y Violeta su esposa y Milagros. Manuela María casada ya, vive en Lima con su familia, pero todos ellos pasaban largas temporadas en "La Casa Del Abuelo" en 1969, Antonio muere a la edad de 90 años. La propiedad se divide entre sus herederos y posteriormente en el año 1970, siendo alcalde el Sr. Ernesto Schultz se declara Pampa del Carmen como área de expansión urbana, obligando al cambio de uso de las tierras. Nacen las Urbanizaciones San Antonio, María Pía y Paraíso desapareciendo la antigua Hacienda La Garibaldi. En propiedad de la familia solo queda como predio agrícola San José.

En el Año 2000 Carmen Brocq Tremolada, hija de Manuela María Tremolada y Juan Brocq, compra el predio agrícola a los herederos de Antonio, su abuelo. Inicialmente solo se realizan reparaciones de la vieja casa.

En 2005 Carmen, queriendo compartir la belleza del lugar, empieza a gestar la idea de hacer un hospedaje. Idea que es apoyada en su totalidad por su esposo, José Armando Hopkins. Juntos hacen realidad este sueño y el Lodge se inaugura en la Semana Santa de 2006. A partir de ese momento y gracias al trabajo incondicional de Lorena Brocq Tremolada que, desde el primer día, se hace cargo de la administración, el Lodge empieza su carrera de éxitos.

En 2011 junto con Marlene Lannacone, representante de marketing y ventas nace la idea de innovar el Lodge. Se forma un equipo multidisciplinario integrado por

profesionales de AXIS - PUCP, Arquitectas Edith Meneses y Pilar Kukurelo y el Biólogo Dr. José Lannacone con los que se inicia un proyecto para involucrar a las comunidades circundantes en los beneficios del turismo y crear dentro de las 43 hectáreas un gran parque ecológico, donde el fin es mostrar y conservar la gran biodiversidad de la Selva Central. Este proyecto se hace realidad gracias al aporte económico del Fundo San José Parque Ecológico & Lodge y al Fyncit, a través de fondos no reembolsables del Estado Peruano para la innovación.

ANEXO 8: FOTOGRAFÍAS DEL HOTEL FUNDO SAN JOSÉ LODGE



Capacitación: Exposición del tema



Capacitación: Realizando las dinámicas



Capacitación: Dinámica de presentación



Capacitación: Exposición de Trabajo propuesto



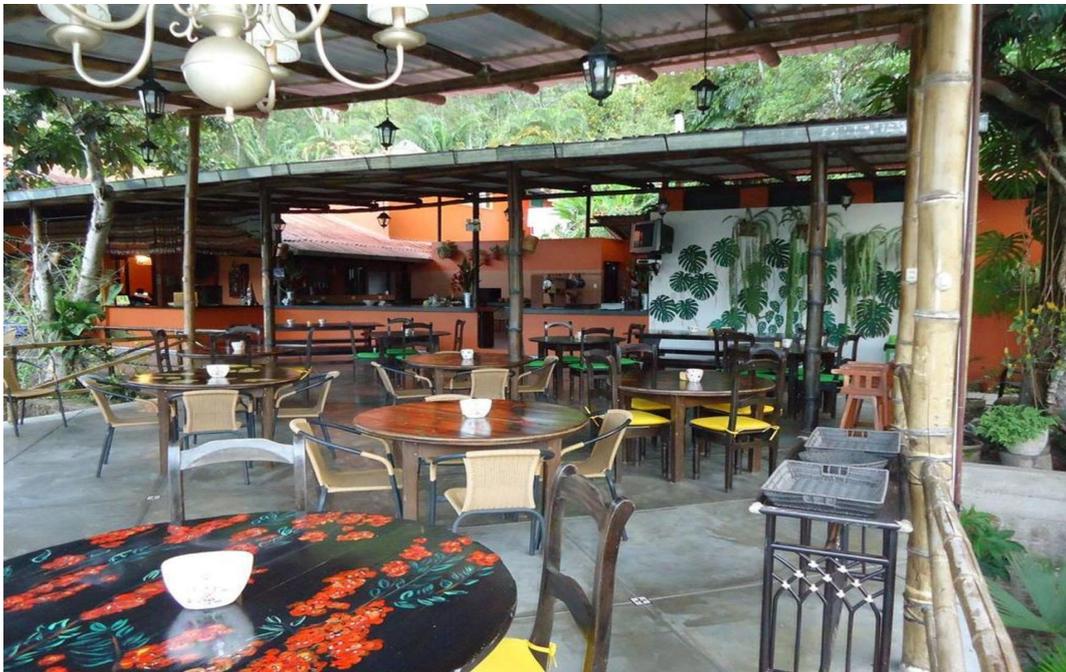
Recepción del Hotel Fundo San José



Toma panorámica del Hotel Fundo San José



Sendero al Hotel Fundo San José



Restaurante del Hotel Fundo San José

ANEXO 9: VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS



VALIDEZ DE CONTENIDO DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

DOCUMENTOS QUE SE DEBE PRESENTARSE AL EXPERTO:

1. Solicitud
2. Conceptualización de las variables
3. Informe de validación del instrumento.
4. Matriz de consistencia.
5. Matriz de Operacionalización de las variables.
6. Guía de Observación
7. Guía de Entrevista
8. Cuestionarios
9. Notas de Observación de campo



Lima, de mayo del 2018

SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

Magíster o Doctor (a): *Dña. Martha Alicia Romero Echevarría*

Yo, Letty Yasmin Marquina Cortez, Licenciada en Turismo y Hotelería postulante para optar el Grado Académico de Magíster en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: ***“Influencia de las Estrategias de Motivación para la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del Hotel Fundo San José Lodge – Chanchamayo 2017”.***

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de Operacionalización de las variables.
4. Guía de Observación
5. Guía de Entrevista
6. Cuestionarios
7. Notas de Observación de campo

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lic. Letty Yasmin Marquina Cortez

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: *Romero Echevarría, Martha Alicia*

1.2. Grado Académico: *Doctora*

1.3. Institución donde labora: *USMP, USIL*

1.4. Especialidad del validador: *Metodóloga y Especialista en Recursos Humanos*

1.5. Título de la investigación: *"Influencia de las Estrategias de Motivación para la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del Hotel Fundo San José Lodge – Chanchamayo 2017"*.

1.6. Autor del Instrumento: **Letty Yasmin Marquina Cortez**

1.7. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): **Satisfacción Laboral**

1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

| Items | Escala | 0-25 No pertenece | 26-50 Probablemente no pertenece | 51-75 Probablemente si pertenece | 76-100 Si pertenece | Observaciones |
|--|--------|-------------------------|--|--|---------------------------|---------------|
| TRABAJO ALTAMENTE DESAFIANTE | | | | | | |
| 1. Carga Laboral | | | | | ✓ | |
| 2. Desempeño | | | | | ✓ | |
| 3. Retroalimentación | | | | | ✓ | |
| 4. Empowerment | | | | | | |
| COMPATIBILIDAD ENTRE PUESTO Y PERSONA | | | | | | |
| 5. Selección de Personal | | | | | ✓ | |
| 6. Aptitudes | | | | | ✓ | |
| 7. Habilidades | | | | | ✓ | |
| 8. Conocimientos | | | | | ✓ | |
| AMBIENTE DE TRABAJO | | | | | | |
| 9. Ambientes físicos y equipos | | | | | ✓ | |
| 10. Estabilidad laboral | | | | | ✓ | |
| 11. Trabajo en equipo | | | | | ✓ | |
| RECOMPENSAS JUSTAS | | | | | | |
| 12. Salario | | | | | ✓ | |
| 13. Ascensos | | | | | ✓ | |
| 14. Capacitaciones | | | | | ✓ | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN. 90.00%.

1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente leste 81-100% |
|--------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|-------------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | | ✓ |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | ✓ |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | ✓ |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | ✓ |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | ✓ |
| 8. COHERENCIA | Entre los ítems, indicadores y las dimensiones | | | | | ✓ |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | ✓ |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | ✓ |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 % **OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 07 de Mayo de 2018



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 08569411 - Teléfono N° 999291523

1.8. INSTRUMENTO
1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE MOTIVACIÓN

| Items | Escala | VARIABLE MOTIVACIÓN | | | | Observaciones |
|-------------------------------|--------|----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|------------------------|---------------|
| | | 0-25 No pertenece | 26-50 Probablemente no pertenece | 51-75 Probablemente si pertenece | 76-100 Si pertenece | |
| ASPECTOS INTRÍNSECOS | | | | | | |
| 1. Logro | | | | | ✓ | |
| 2. Reconocimiento | | | | | ✓ | |
| 3. Responsabilidad | | | | | ✓ | |
| 4. Crecimiento Profesional | | | | | ✓ | |
| ASPECTOS EXTRÍNSECOS | | | | | | |
| 5. Políticas de la empresa | | | | | ✓ | |
| 6. Supervisión | | | | | ✓ | |
| 7. Relaciones Interpersonales | | | | | ✓ | |
| 8. Condiciones Laborales | | | | | ✓ | |
| 9. Beneficios Económicos | | | | | ✓ | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente lente 81-100% |
|--------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|-------------------------------|
| 1. CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | | ✓ |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | ✓ |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | ✓ |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | ✓ |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | ✓ |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | ✓ |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | ✓ |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | ✓ |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | ✓ |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 90 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha 07 de Mayo de 2018.....



Firma del Experto Informante.

DNI. Nº 08569411 - Teléfono Nº 999251523



Lima, 03 de mayo del 2018

SOLICITO: Validación de instrumento de investigación.

MBA: Bárbara Isabel Ponce Ponce

Yo, Letty Yasmin Marquina Cortez, Licenciada en Turismo y Hotelería postulante para optar el Grado Académico de Magister en Gestión de Empresas Turísticas y Hoteleras de la Universidad de San Martín de Porres, me dirijo respetuosamente para expresarle lo siguiente:

Que siendo necesario contar con la validación de los instrumentos para recolectar datos que me permitan contrastar las hipótesis propuestas en mi trabajo de investigación para la tesis titulada: *"Influencia de las Estrategias de Motivación para la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del Hotel Fundo San José Lodge – Chanchamayo 2017"*.

Solicito a Ud. tenga a bien validar como juez experto en el tema, para ello acompaño los documentos siguientes:

1. Informe de validación del instrumento.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de Operacionalización de las variables.
4. Guía de Observación
5. Guía de Entrevista
6. Cuestionarios
7. Notas de Observación de campo

Le agradezco anticipadamente por la atención a la presente solicitud.

Atentamente,

Lic. Letty Yasmin Marquina Cortez

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

I. DATOS GENERALES:

1.1. Apellidos y nombres del validador: Ponce Ponce Bárbara Isabel

1.2. Grado Académico: MBA Gestión de Negocios

1.3. Institución donde labora: Universidad de San Martín de Porres

1.4. Especialidad del validador: Administración

1.5. Título de la investigación: *"Influencia de las Estrategias de Motivación para la Satisfacción Laboral del Cliente Interno del Hotel Fundo San José Lodge – Chanchamayo 2017"*.

1.6. Autor del Instrumento: Letty Yasmin Marquina Cortez

1.7. INSTRUMENTO 1 (Variable 1): Satisfacción Laboral

1.7.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE SATISFACCIÓN LABORAL**

| Items | Escala | 0-25 No pertenece | 26-50 Probablemente no pertenece | 51-75 Probablemente si pertenece | 76-100 Si pertenece | Observaciones |
|--|--------|-------------------------|--|--|---------------------------|---------------|
| TRABAJO ALTAMENTE DESAFIANTE | | | | | | |
| 1. Carga Laboral | | | | | 100% | |
| 2. Desempeño | | | | | 100% | |
| 3. Retroalimentación | | | | | 100% | |
| 4. Empowerment | | | | | 100% | |
| COMPATIBILIDAD ENTRE PUESTO Y PERSONA | | | | | | |
| 5. Selección de Personal | | | | | 100% | |
| 6. Aptitudes | | | | | 100% | |
| 7. Habilidades | | | | | 100% | |
| 8. Conocimientos | | | | | 100% | |
| AMBIENTE DE TRABAJO | | | | | | |
| 9. Ambientes físicos y equipos | | | | | 100% | |
| 10. Estabilidad laboral | | | | | 100% | |
| 11. Trabajo en equipo | | | | | 100% | |
| RECOMPENSAS JUSTAS | | | | | | |
| 12. Salario | | | | | 100% | |
| 13. Ascensos | | | | | 100% | |
| 14. Capacitaciones | | | | | 100% | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

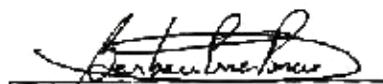
1.7.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente lente 81-100% |
|--------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|-------------------------------|
| 1. CLARIDAD | Esté formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | | 100 % |
| 2. OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables | | | | | 100 % |
| 3. ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | 100 % |
| 5. SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 100 % |
| 6. INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | 100 % |
| 7. CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | 100 % |
| 8. COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | 100 % |
| 9. METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 100 % |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | 100 % |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100...% OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... 3 de mayo 2018



Firma del Experto Informante.

DNI. N° 02508488 - Teléfono N° 945248889

1.8. INSTRUMENTO
1.8.1 VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

PERTINENCIA DE LOS ITEMS
VARIABLE MOTIVACIÓN

| Ítems | Escala | 0-25 | 26-50 | 51-75 | 76-100 | Observaciones |
|-------------------------------|--------|--------------|----------------------------|----------------------------|--------------|---------------|
| | | No pertenece | Probablemente no pertenece | Probablemente si pertenece | Si pertenece | |
| ASPECTOS INTRÍNSECOS | | | | | | |
| 1. Logro | | | | | 100% | |
| 2. Reconocimiento | | | | | 100% | |
| 3. Responsabilidad | | | | | 100% | |
| 4. Crecimiento Profesional | | | | | 100% | |
| ASPECTOS EXTRÍNSECOS | | | | | | |
| 5. Políticas de la empresa | | | | | 100% | |
| 6. Supervisión | | | | | 100% | |
| 7. Relaciones Interpersonales | | | | | 100% | |
| 8. Condiciones Laborales | | | | | 100% | |
| 9. Beneficios Económicos | | | | | 100% | |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %

1.8.2 ASPECTO GLOBAL DEL INSTRUMENTO

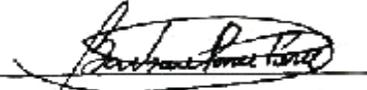
| INDICADORES | CRITERIOS | Deficiente 00-20% | Regular 21-40% | Buena 41-60% | Muy Buena 61-80% | Excelente lente 81-100% |
|-------------------|--|----------------------|-------------------|-----------------|---------------------|-------------------------------|
| 1 CLARIDAD | Está formulado con lenguaje apropiado y específico. | | | | | 100% |
| 2 OBJETIVIDAD | Está expresado en conductas observables. | | | | | 100% |
| 3 ACTUALIDAD | Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología. | | | | | 100% |
| 5.SUFICIENCIA | Comprende los aspectos en cantidad y calidad | | | | | 100% |
| 6.INTENCIONALIDAD | Adecuado para valorar aspectos de las estrategias | | | | | 100% |
| 7.CONSISTENCIA | Basado en aspectos teórico-científicos | | | | | 100% |
| 8.COHERENCIA | Entre los índices, indicadores y las dimensiones. | | | | | 100% |
| 9.METODOLOGÍA | La estrategia responde al propósito del diagnóstico | | | | | 100% |
| 10. PERTINENCIA | El instrumento es funcional para el propósito de la investigación. | | | | | 100% |

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 100 %.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

- () El instrumento puede ser aplicado, tal como está elaborado.
 () El instrumento debe ser mejorado antes de ser aplicado.

Lugar y fecha..... 3 de Mayo 2018


 Firma del Experto Informante.
 DNI. Nº 07508718 Teléfono Nº 949248889