

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Ciencias y Tecnologías Sociales y Humanidades

Escuela Profesional de Turismo y Hotelería



IMPACTO DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL SONESTA AREQUIPA, 2020

Tesis presentada por las Bachilleres:

Guillen Amado, Anapaula

Liendo Perea, Angela Valeria

para optar el Título Profesional de:

Licenciadas en Turismo y Hotelería

Asesor:

Mg. Palza Monroy, Amely Faridy

Arequipa- Perú

2021

DICTAMEN APROBATORIO

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

TURISMO Y HOTELERIA

TITULACIÓN CON TESIS

DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR

Arequipa, 28 de Diciembre del 2020

Dictamen: 001440-C-EPTYH-2020

Visto el borrador de tesis del expediente 001440, presentado por:

2014220532 - LIENDO PEREA ANGELA VALERIA

2014244252 - GUILLEN AMADO ANAPAUOLA

Titulado:

**IMPACTO DE LA SATISFACCION LABORAL EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL
SONESTA AREQUIPA, 2020**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**0154 - COLQUE VALLADARES VICTOR ALEJANDRO
DICTAMINADOR**



**2076 - PALZA MONROY AMELY FARIDY
DICTAMINADOR**



**2427 - FLORES VILCA IVONNE VIRGINIA
DICTAMINADOR**



Dedicatoria

Dedico esta tesis a mis padres por siempre estar presentes, por su apoyo incondicional y su aliento para seguir adelante. A mis hermanas por siempre confiar en mí y guiar mi camino.

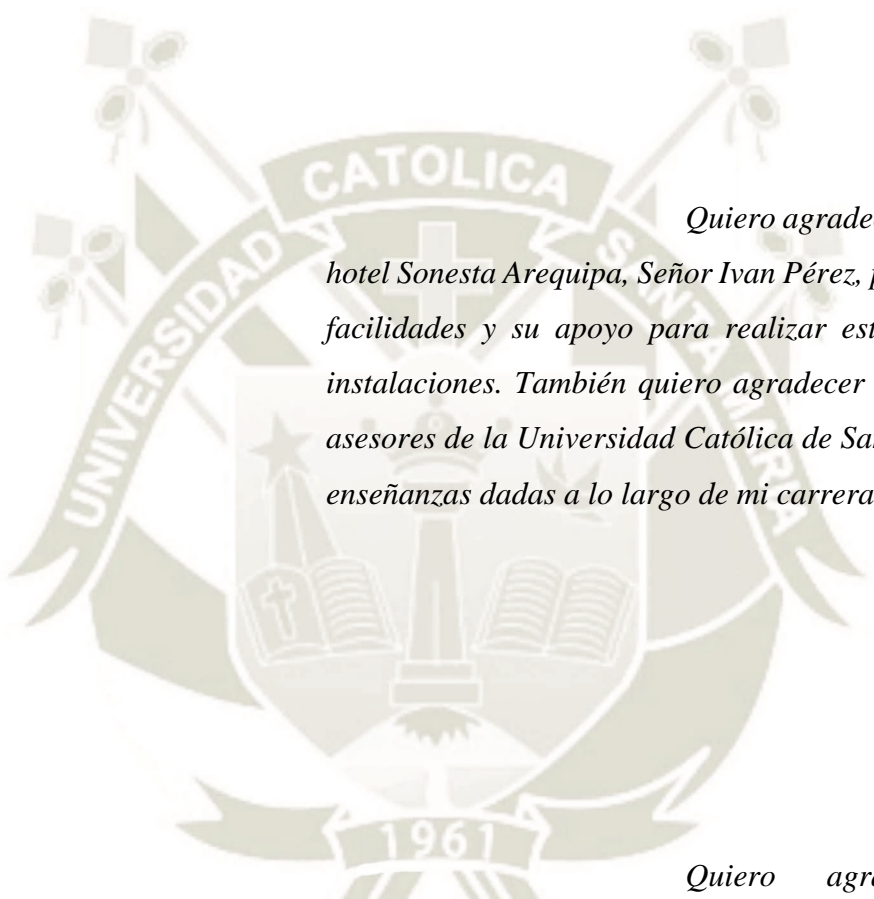
Anapaula

Dedico esta tesis a mi madre por estar siempre a mi lado apoyándome y a mis abuelos por su persistencia para que pueda culminar con esta etapa de mi vida.

Angela Valeria



Agradecimiento



Quiero agradecer al Gerente del hotel Sonesta Arequipa, Señor Ivan Pérez, por brindarme las facilidades y su apoyo para realizar este estudio en sus instalaciones. También quiero agradecer a mis maestros y asesores de la Universidad Católica de Santa María por las enseñanzas dadas a lo largo de mi carrera profesional.

Anapaula

Quiero agradecer a la Universidad Católica de Santa María por haberme permitido estudiar mi carrera profesional en sus aulas, a mis profesores que siempre me inculcaron valores y al Gerente del hotel Sonesta Arequipa por haberme permitido realizar el estudio de sus instalaciones.

Angela Valeria

RESUMEN

Hoy en día es muy importante para las empresas prestadoras de servicio conocer cuál es el grado de satisfacción de los clientes, ya que la competencia ha ido originando mayores expectativas y nuevas necesidades. Así mismo el recurso humano en una empresa Hotelera se ha convertido en un elemento clave, donde los trabajadores al sentirse satisfechos aumentarán su productividad y su compromiso con la empresa originará que se esfuercen en brindar un servicio de calidad y su disposición para satisfacer las necesidades de los clientes sea mayor. La presente investigación tiene como objetivo determinar el impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio del hotel Sonesta en Arequipa al 2020.

La presente investigación fue de nivel explicativo y permitió identificar dos variables: Satisfacción laboral y Calidad de servicio. La técnica utilizada fue la encuesta, para la variable uno Satisfacción laboral se utilizó la encuesta de Sonia Palma Escala de satisfacción laboral SL-SPC, compuesta por 7 dimensiones y 36 ítems. Para la segunda variable Calidad de servicio se utilizó el cuestionario del modelo SERVQUAL, compuesto por 5 dimensiones y 22 ítems. La muestra aplicada fue 36 trabajadores del hotel Sonesta Arequipa y 45 huéspedes.

Los resultados de las encuestas reflejaron dos resultados importantes, la primera es que los trabajadores del hotel Sonesta Arequipa se encuentran con una Satisfacción laboral parcial, la segunda que los huéspedes consideran que la calidad de servicio que brinda el hotel Sonesta Arequipa es óptima, por lo que si existe un impacto significativo de la satisfacción laboral en la calidad de servicio. El estudio encontró que, sí existe un impacto significativo de la satisfacción laboral en la calidad de servicio, esto nos indica que los trabajadores al sentirse satisfechos con la empresa han aumentado su productividad y su disposición por brindar un servicio de calidad y exento de errores, ha sido mayor. Sin embargo, según el ANOVA en la dimensión de elementos tangibles no ha existido un impacto significativo ya que por la coyuntura los huéspedes no han podido disfrutar de todas las instalaciones del hotel.

Palabras clave: Satisfacción laboral, Calidad de Servicio, Productividad, Sonesta, Huéspedes, Trabajadores.

SUMMARY

Nowadays, it is very important for service providers to know what the degree of customer satisfaction is, since the competition has created higher expectations and new needs. Likewise, the human resource in a Hotel company has become a key element, where workers, when feeling satisfied, will increase their productivity and their commitment to the company will cause them to strive to provide a quality service and their willingness to meet the needs of customers are older. The present research aims to determine the impact of job satisfaction on the quality of service at the Sonesta hotel in Arequipa by 2020.

The present investigation was of an explanatory level and allowed us to identify two variables: Job satisfaction and Quality of service. The technique used was the survey, for variable one Job satisfaction the survey by Sonia Palma SL-SPC Job Satisfaction Scale, composed of 7 dimensions and 36 items, was used. For the second variable, Quality of service, the SERVQUAL model questionnaire was used, made up of 5 dimensions and 22 items. The sample applied was 36 workers from the Sonesta Arequipa hotel and 45 guests.

The results of the surveys reflected two important results, the first is that the workers of the Sonesta Arequipa hotel have a partial job satisfaction, the second that the guests consider that the quality of service provided by the Sonesta Arequipa hotel is optimal, therefore that if there is a significant impact of job satisfaction on the quality of service, The study found that, if there is a significant impact of job satisfaction on the quality of service, this indicates that workers feel satisfied with the company have increased their productivity and their willingness to provide a quality service free of errors has been greater. However, according to the ANOVA in the dimension of tangible elements there has not been a significant impact since due to the situation, guests have not been able to enjoy all the hotel facilities.

Keywords:

Job satisfaction, Quality of Service, Productivity, Sonesta, Guests, Workers.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad para que una empresa hotelera de un servicio de calidad, es indispensable que esta esté en constante innovación y mejoramiento, ya que, cada día los clientes tienen nuevas expectativas ante el servicio y sus necesidades varían fácilmente. Los trabajadores también se han venido convirtiendo en un tema importante para toda empresa prestadora de servicios, por lo que se prevé que al sentirse satisfechos laboralmente ayudará a que brinden una mejor atención y su productividad sea mayor. La empresa de estudio fue el hotel Sonesta Arequipa, la cual venía teniendo algunos problemas con la productividad de los trabajadores, por lo que se quiso saber cuál era el grado de satisfacción laboral de estos y cuáles eran los principales factores que podrían estar teniendo un impacto positivo o negativo en los trabajadores. Así mismo se quiso saber si el resultado iba a tener algún impacto en la calidad de servicio y en los estándares de servicio con los que la cadena hotelera GHL es conocida. El objetivo de esta investigación es determinar el impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio del hotel Sonesta en Arequipa al 2020. La presente investigación está conformada por los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento teórico, presenta la definición del problema central, considerado en el enunciado, descripción del problema, nivel y tipo de investigación, campo y área, análisis de las variables, la justificación de la investigación, el marco Teórico, objetivo general y objetivos específicos y por último la hipótesis de la investigación.

Capítulo II: Este capítulo está compuesto por el Planteamiento Operacional, éste contiene las técnicas, instrumentos, campo de verificación, donde se encuentra el ámbito, la temporalidad y las unidades de estudio, y por último las estrategias.

Capítulo III: Presenta los resultados de la investigación, donde se describen y se analizan los resultados por cada variable, seguido de la discusión.

ÍNDICE

DICTAMEN APROBATORIO	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
SUMMARY	v
INTRODUCCIÓN	vi
CAPÍTULO I	1
PLANTEAMIENTO TEÓRICO	1
1. ENUNCIADO	1
2. DESCRIPCIÓN	1
2.1 Campo y Área	1
2.2 Nivel de investigación	1
2.3 Tipo de investigación	1
2.4 Análisis de Variables	2
3. JUSTIFICACIÓN	4
4. MARCO TEÓRICO	5
4.1 Antecedentes	5
4.1.1 Antecedentes locales	5
4.1.2 Antecedentes nacionales	7
4.1.3 Antecedentes Internacionales	8
4.2 Satisfacción laboral	9
4.2.1 Definición de satisfacción laboral	9
4.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral	11
4.2.3 Causas de la satisfacción laboral	14
4.2.4 Importancia de la satisfacción laboral	15
4.2.5 Importancia de la satisfacción laboral en empresas hoteleras	15
4.2.6 Tipos de satisfacción laboral	16
4.2.7 Determinantes de la satisfacción laboral	17
4.2.7.1 Determinantes individuales	17
4.2.7.2 Determinantes organizacionales	18
4.2.8 Satisfacción laboral y productividad	19
4.2.9 Insatisfacción laboral	20
4.2.10 Consecuencias de la satisfacción – insatisfacción laboral	21

4.3	Calidad del servicio	22
4.3.1	Definición de servicio.....	22
4.3.2	Servicio al cliente	24
4.3.2.1	Objetivos del servicio al cliente	26
4.3.2.2	Importancia del servicio al cliente.....	26
4.3.2.3	Componentes integrales del servicio al cliente.....	26
4.3.2.4	Fundamentos del servicio al cliente virtual y presencial.....	27
4.3.3	Definición de calidad.....	27
4.3.4	Principios básicos para la atención al cliente	31
4.3.5	Dimensiones de la escala de medición del modelo SERVQUAL.....	32
4.4	Sobre el hotel	33
4.4.1	Visión	33
4.4.2	Misión.....	34
4.4.3	Servicios	34
4.4.4	Habitaciones	35
4.4.5	Estructura organizacional	38
4.4.6	Protocolos de bioseguridad.....	39
4.4.6.1	Protocolos generales de bioseguridad	39
4.4.6.2	Protocolos de bioseguridad en el departamento de recepción.....	39
4.4.6.3	Protocolos de bioseguridad en el departamento de housekeeping	40
4.4.6.4	Protocolos de bioseguridad en el departamento de alimentos y bebidas.....	40
4.4.6.5	Protocolos de bioseguridad en el departamento de mantenimiento y seguridad ..	40
5.	OBJETIVOS.....	41
5.1	Objetivo General.....	41
5.2	Objetivos Específicos	41
6.	HIPÓTESIS.....	41
	CAPÍTULO II	42
	PLANTEAMIENTO OPERACIONAL	42
1.	TÉCNICAS	42
2.	INSTRUMENTOS	42
2.1	Escala de satisfacción laboral SL - SPC	42
2.2	Cuestionario del modelo Servqual.....	43
3.	CAMPO DE VERIFICACIÓN	44
3.1	Ámbito	44
3.2	Temporalidad.....	44

3.3	Unidades de estudio o fuentes de información	44
4.	ESTRATEGIA	45
	CAPÍTULO III	46
	RESULTADOS	46
1.	SATISFACCIÓN LABORAL	46
1.1	Características Sociodemográficas	46
1.2	Resultados de la variable Satisfacción laboral.....	49
1.3	Resultados dimensiones de la variable Satisfacción Laboral	54
2.	CALIDAD DE SERVICIO	62
2.1	Características sociodemográficas	62
2.2	Resultados de la variable calidad de servicio	64
2.3	Resultados dimensiones de la variable Calidad de servicio	68
2.4	Prueba de normalidad	74
2.5	ANOVA	75
	DISCUSIÓN	77
	CONCLUSIONES	79
	SUGERENCIAS	80
	REFERENCIAS	81
	ANEXOS	85

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1:	Género del trabajador del hotel Sonesta Arequipa.....	46
Tabla 2:	Edad del trabajador del hotel Sonesta Arequipa.....	48
Tabla 3:	Resultados de la encuesta de Satisfacción laboral de Sonia Palma SL-SPC.....	49
Tabla 4:	Dimensión de condiciones físicas y/o laborales.....	54
Tabla 5:	Dimensión de beneficios laboral y/o remunerativos.....	56
Tabla 6:	Dimensión de políticas administrativas.....	57
Tabla 7:	Dimensión de relaciones sociales.....	58
Tabla 8:	Dimensión de relaciones de desempeño de tareas.....	59
Tabla 9:	Dimensión de relación con la autoridad.....	60
Tabla 10:	Dimensión de desarrollo personal.....	61
Tabla 11:	Género de los huéspedes encuestados.....	62
Tabla 12:	Edad de los huéspedes encuestados.....	63
Tabla 13:	Resultados de la encuesta de modelo SERVQUAL.....	65
Tabla 14:	Dimensión Elementos Tangibles.....	68
Tabla 15:	Dimensión de fiabilidad.....	70
Tabla 16:	Dimensión de capacidad de respuesta.....	71
Tabla 17:	Dimensión de seguridad.....	72
Tabla 18:	Dimensión de Empatía.....	73
Tabla 19:	Prueba de kolmogorov Smirnov.....	74
Tabla 20:	Comparación con Anova.....	75

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Habitación estándar King.....	35
Figura 2: Habitación estándar Twin.....	35
Figura 3: Habitación ejecutiva King.....	36
Figura 4: Habitación ejecutiva Twin.....	36
Figura 5: Junior suite.....	37
Figura 6: Organigrama del hotel Sonesta Arequipa.....	38
Figura 7: Género del trabajador del hotel Sonesta Arequipa.....	46
Figura 8: Edad del trabajador del hotel Sonesta Arequipa.....	48
Figura 9: Dimensión de condiciones físicas y/o materiales.....	54
Figura 10: Dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos.....	56
Figura 11: Dimensión de políticas administrativas.....	57
Figura 12: Dimensión de relaciones sociales.....	58
Figura 13: Dimensión de desempeño de tareas.....	59
Figura 14: Dimensión de relación con la autoridad.....	60
Figura 15: Dimensión de desarrollo personal.....	61
Figura 16: Género de huéspedes encuestados.....	62
Figura 17: Edad de los huéspedes encuestas.....	63
Figura 18: Dimensión de elementos tangibles.....	68
Figura 19: Dimensión de fiabilidad.....	70
Figura 20: Dimensión de capacidad de respuesta.....	71
Figura 21: Dimensión de seguridad.....	72
Figura 22: Dimensión de empatía.....	73

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO TEÓRICO

1. ENUNCIADO

Impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio en el hotel Sonesta Arequipa, 2020.

2. DESCRIPCIÓN

2.1 Campo y Área

- **Campo:** Ciencias Sociales
- **Área:** Turismo y Hotelería
- **Línea:** Hotelería

2.2 Nivel de investigación

La presente investigación es de nivel explicativo, pues se pretende ver el impacto que tiene la variable satisfacción laboral sobre la variable calidad del servicio en el hotel Sonesta Arequipa.

2.3 Tipo de investigación

Por el tipo de investigación, el presente estudio reúne las condiciones metodológicas de una investigación básica dado que, las investigadoras observarán una realidad particular a partir de la cual se podrá aportar al conocimiento ya existente de las variables estudiadas.

2.4 Análisis de Variables

VARIABLES		INDICADORES	SUBINDICADORES
I N D E P E N D I E N T E	1. Satisfacción laboral	1.1 Condiciones físicas y/o materiales	1.1.1 Distribución del ambiente de trabajo 1.1.2 Ambiente confortable 1.1.3 Ambiente natural 1.1.4 Ambiente físico global de trabajo 1.1.5 Tecnología en el trabajo
		1.2 Beneficios laborales y/o remuneraciones	1.2.1 Relación sueldo - trabajo 1.2.2 Sentimiento negativo a las tareas laborales 1.2.3 Sueldo aceptable 1.2.4 Cubrimiento de expectativas económicas
		1.3 Políticas administrativas	1.3.1 Trato de la empresa 1.3.2 Explotación en el trabajo 1.3.3 Gusto por horario de trabajo 1.3.4 Administración de recursos 1.3.5 Reconocimiento de horas extras
		1.4 Relaciones Sociales	1.4.1 Capacidad de decisión 1.4.2 Compañeros de trabajo 1.4.3 Distancia entre compañeros 1.4.4 Solidaridad
		1.5 Desarrollo personal	1.5.1 Trabajo va con mi manera de ser 1.5.2 Desarrollo como persona 1.5.3 Crecimiento profesional 1.5.4 Logro de resultados 1.5.5 Realización en el trabajo 1.5.6 Felicidad con uno mismo
		1.6 Desempeño de tareas	1.6.1 Tareas valiosas 1.6.2 Utilidad de las tareas realizadas 1.6.3 Importancia de tareas 1.6.4 Aburrimiento laboral 1.6.5 Agrado por el trabajo realizado 1.6.6 Complacencia por las tareas realizadas

		1.7 Relación con la autoridad	<p>1.7.1 Comprensión por parte de la autoridad</p> <p>1.7.2 Disposición de la autoridad para resolver dudas</p> <p>1.7.3 Relación con los jefes inmediatos</p> <p>1.7.4 Relación con superiores</p> <p>1.7.5 Disgusto con la autoridad</p> <p>1.7.6 Valoración del esfuerzo</p>
D E P E N D I E N T E	2. Calidad de servicio	2.1 Elementos tangibles	<p>2.1.1 Equipamiento</p> <p>2.1.2 Apariencia del personal</p> <p>2.1.3 Instalaciones físicas</p> <p>2.1.4 Material asociado al servicio</p>
		2.2 Fiabilidad	<p>2.2.1 Cumplimiento de plazos</p> <p>2.2.2 Interés en solución de problemas</p> <p>2.2.3 Correcto desempeño del primer servicio</p> <p>2.2.4 Cumplimiento del servicio en el tiempo prometido</p> <p>2.2.5 Servicio exento de errores</p>
		2.3 Capacidad de Respuesta	<p>2.3.1 Información Eficaz</p> <p>2.3.2 Rapidez del Servicio</p> <p>2.3.3 Predisposición para ayudar</p> <p>2.3.4 Empleados nunca están demasiado ocupados</p>
		2.4 Seguridad	<p>2.4.1 Personal transmite confianza</p> <p>2.4.2 Sentimiento de seguridad</p> <p>2.4.3 Amabilidad en el trato</p> <p>2.4.4 Personal con formación adecuada</p>
		2.5 Empatía	<p>2.5.1 Atención individualizada</p> <p>2.5.2 Horarios</p> <p>2.5.3 Atención personalizada</p> <p>2.5.4 Interés por el servicio</p> <p>2.5.5 Reconocimiento de las necesidades de los clientes.</p>

Fuente: Elaboración propia

3. JUSTIFICACIÓN

En la actualidad es muy importante para la industria hotelera medir la calidad de servicio, ya que la creciente competencia origina cambios en las expectativas y en las necesidades de los clientes.

Así mismo los trabajadores se vienen convirtiendo en un elemento clave y relevante en toda organización prestadora de servicios, por lo que es necesario que se realicen evaluaciones constantemente al personal, en tal sentido la satisfacción laboral en una empresa hotelera es muy importante, este es un factor que se ve reflejado en su desenvolvimiento laboral, por lo que si los colaboradores se encuentran satisfechos laboralmente mejorarán su productividad, se esforzarán por brindar un servicio de calidad y su disposición para ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes y/o huéspedes será más efectiva.

Esta investigación busca aportar a los conocimientos ya existentes sobre la satisfacción laboral y calidad del servicio, de tal manera que los resultados puedan servir para el beneficio de otros hoteles similares en la ciudad de Arequipa, así como beneficiar al gerente del hotel donde se realizará el estudio, con la información respecto a la realidad laboral de su recurso humano y los factores más influyentes en la satisfacción laboral de los empleados. Este trabajo ayudará a optimizar las condiciones laborales de los colaboradores, por lo que se prevé que al mejorarlas también se ofrecerá un mejor servicio en el cual los clientes tendrán una mejor experiencia en el hotel.

Por otro lado, esta investigación permitirá a la supervisora de calidad conocer la percepción que tienen los huéspedes de los servicios y la atención que el hotel brinda. Los resultados obtenidos contribuirán a la gestión del hotel, permitiendo crear estrategias más enfocadas para la fidelización del cliente y posicionamiento del hotel en el mercado hotelero.

Por último, esta investigación será propicia para poner en práctica nuestros conocimientos adquiridos a lo largo de nuestra formación profesional, así mismo nos permitirá obtener el título profesional de Licenciadas en Turismo y Hotelería.

4. MARCO TEÓRICO

4.1 Antecedentes

4.1.1 Antecedentes locales

Concha y Pauca (2019) Relación entre el engagement con la satisfacción laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco s.a.c., Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa – Perú.

Tuvieron el objetivo de Determinar la relación existente entre el Engagement con la Satisfacción Laboral de los trabajadores de la Universidad Autónoma San Francisco. El diseño de investigación fue correlacional causal, ya que en el estudio describen la relación entre dos o más variables, conceptos o categorías en un momento definido.

Para realizar el estudio tuvieron una muestra de 75 trabajadores de los diferentes departamentos académicos de la Universidad Autónoma de San Francisco, a dicha muestra se les aplicó la Escala Utrecht de Engagement en el trabajo (UWES-9) establecido por los autores Arnold Bakker y Wilmar Schaufeli en el año 2003 y la Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC) creado por la autora Sonia Palma Carrillo en el año 2006, dicho instrumento permite dar un resultado general de la actitud hacia el trabajo y a su vez permite medir las dimensiones que la satisfacción posee.

Los resultados de la investigación reflejan que de los 75 trabajadores encuestados el 44 % tiene un nivel bajo de Engagement, dado a que no se sienten realizados en su trabajo, comprometidos con la labor que cumplen y sienten que no se han desarrollado plenamente en la organización. EL 40 % de los trabajadores se encuentran en un nivel medio de engagement y el 16 % de los trabajadores tiene un nivel alto de engagement, pues se sienten satisfechos con la labor que realizan y comprometidos con su trabajo.

En cuanto a la variable Satisfacción Laboral, los resultados indicaron que de los 75 trabajadores encuestados el 41,3% se encuentran regularmente satisfechos, puesto que consideran que su trabajo le trae varios aspectos positivos a su desarrollo profesional, sin embargo, consideran que el trabajo que cumplen no es reconocido ni se les ofrece las condiciones adecuadas para poder desarrollarlo debidamente. El 38.7% de los encuestados se sienten parcialmente satisfechos, el 4 % de los encuestados tienen un nivel de satisfacción baja y solo el 1.3% de los empleados encuestados tienen una satisfacción alta, sintiéndose contentos con el trabajo que desarrollan y realizados profesionalmente.

Fernández (2016) Expectativa sobre los servicios de la Casona Plaza hotel 4 estrellas, y el nivel de satisfacción de los huéspedes y del personal que labora en la institución Arequipa – 2015, Universidad Católica de Santa María, Arequipa – Perú.

Con esta investigación se quiso determinar lo que el cliente esperaba de los servicios ofrecidos por el hotel Casona Plaza y la satisfacción de los huéspedes y trabajadores.

Se utilizó la técnica de encuesta a través del cuestionario como instrumento, el cuestionario se construyó en base a la escala Servqual y fue aplicada a una muestra de 83 huéspedes, también se aplicó una encuesta al personal para poder medir su satisfacción laboral en el hotel.

Esta investigación dio como principales resultados que las expectativas de los clientes frente a todos los servicios que esperaban recibir en el hotel eran altas, también los resultados dieron a conocer que los huéspedes se encontraban satisfechos con los servicios administrativos y la tangibilidad del servicio. Por otro lado, consideraron que la capacidad de respuesta y el desempeño del personal no era muy bueno, por lo que se obtuvo como resultado un nivel de satisfacción bajo.

Por último, se obtuvo como resultado que los trabajadores del hotel si tenían un nivel alto de satisfacción laboral, pues se sienten de acuerdo con los beneficios que el hotel Casona Plaza les brinda y las condiciones de trabajo. Respecto a los sistemas de supervisión y las relaciones internas se sienten regularmente satisfechos y finalmente no se sienten satisfechos con la promoción y ascensos en el hotel.

4.1.2 Antecedentes nacionales

Marquina (2011) Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima, Universidad Peruana Unión, Lima – Perú

Esta investigación tuvo el objetivo de determinar la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional en los empleados de una universidad privada en la ciudad de Lima. Realizaron una investigación no experimental, transversal, descriptiva y correlacional, teniendo una muestra de 300 trabajadores con contrato laboral a tiempo indefinido. El instrumento que se utilizó fue la encuesta elaborada por Sonia Palma Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC).

Los resultados del estudio indicaron que el 48.7 % de los encuestados se encontraban mediamente satisfechos, por lo que tenían una actitud neutra hacia su propio trabajo y se desempeñaban normalmente sin generar un esfuerzo extra. El 39.7 % de los encuestados se sentían insatisfechos, el 1.6 % de los encuestados altamente insatisfechos y el 0% de los empleados encuestados se encontraban satisfechos con la organización.

Por otro lado, con la variable compromiso organizacional se obtuvo resultados favorables y alentadores, en donde se muestra que los trabajadores de la universidad privada sentían que la organización les permitía involucrarse en las decisiones que la institución tomaba.

Guevara (2018) Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente en Palmira hotel Chiclayo – 2017, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo - Perú.

En esta investigación el objetivo principal fue estudiar y obtener la relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente externo en el hotel Palmira Chiclayo S.A.C. Se utilizó como instrumento la técnica de encuesta y la escala de medición de Likert. Se aplicó el cuestionario de Frederick Herzberg y SERVPERF.

Se obtuvo como resultado principal la existencia de una relación entre las dos variables de la investigación. Se logró verificar el grado de satisfacción en los trabajadores y también el grado de satisfacción de los clientes del hotel.

4.1.3 Antecedentes Internacionales

Sánchez, López - Guzmán, Vásquez (2007) La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba, Universidad de Córdoba, Córdoba - España.

Investigaron las empresas hoteleras de la provincia de Córdoba y la satisfacción laboral de los trabajadores en empresas del rubro hotelero. El estudio realizado fue empírico y se basó en la población de establecimientos hoteleros de cualquier categoría en la provincia de Córdoba. Se empleó una muestra de 1010 personas utilizando un muestreo aleatorio básico en relación al número de establecimientos hoteleros y la cantidad de plazas laborales en cada uno de estos. Las conclusiones más relevantes fueron las siguientes:

El sector hotelero en Córdoba está formado por una planilla joven, la cual permanece pocos años laborando en este sector debido a la baja remuneración percibida con relación a la cantidad de horas laboradas.

El 52% de los titulados laboran en puestos inferiores a su categoría profesional generando un grado de insatisfacción personal, por lo que no se

sienten identificados con los objetivos y fines de la empresa. La precariedad laboral, los contratos temporales y la inseguridad laboral, son los principales motivos de insatisfacción en la provincia de Córdoba.

Laguna y Palacios (2009), La calidad percibida como determinante de tipologías de clientes y su relación con la satisfacción: Aplicación a los servicios hoteleros, Universidad de Valladolid, Valladolid – España.

En esta investigación se trata de determinar las diferentes formas en la que los clientes evalúan la calidad de los servicios hoteleros, también se ha logrado establecer una categorización de los elementos del servicio según la satisfacción de los clientes mediante la calidad percibida por ellos.

Esta investigación se logró primero a través de un cuestionario con una encuesta personal y se realizó entrevistas a 30 personas. El cuestionario final se realizó mediante el modelo SERVPERF y se hizo en tres partes, la primera parte se trató de cómo las personas perciben la calidad del servicio.

Se obtuvo como resultado que no todas las dimensiones de la calidad del servicio tenían la misma importancia. Se encontró dos diferencias importantes con dos factores de la calidad percibida; atributos genéricos y atributos específicos según los perfiles de los clientes.

4.2 Satisfacción laboral

4.2.1 Definición de satisfacción laboral

La satisfacción laboral se ha intentado explicar de diferentes formas, las teorías más relevantes en cuanto a la satisfacción laboral son la teoría de contenido cuyos exponentes son entre otros Herzberg, 1959 y Maslow, 1943 y la teoría del proceso cuyos exponentes son entre otros Adams, 1965 y Vroom, 1964 (Gonzales, Sánchez y Lopez-Guzman, 2011)

Herzberg (1959) considera que la satisfacción laboral depende de dos factores importantes. Los factores extrínsecos, haciendo referencia a las condiciones laborales como el salario, las políticas de la empresa y la seguridad laboral y los factores intrínsecos, haciendo referencia a los elementos que representan la actividad laboral como la responsabilidad, el contenido del trabajo y el logro.

Por otro lado, Maslow (1943) sostuvo que existe satisfacción laboral cuando las necesidades de una persona están relacionadas con el trabajo y su entorno. Estas necesidades están distribuidas en cinco categorías de mayor a menor importancia:

- Fisiológicas: necesidades relacionadas con la propia supervivencia.
- De seguridad: necesidades de protección ante riesgos y estabilidad tanto en la vida como en el trabajo.
- Sociales: necesidad de aceptación, interacción, amistad y afecto.
- De estima: necesidades de reconocimiento propio como autonomía, confianza con y ante los demás y logro.
- De autorrelación: necesidad de experimentar sentimientos al desarrollar el potencial que un individuo tiene.

Vroom (1964) en su teoría expectativas de Vroom sugiere que las personas además de estar dirigidas por sus necesidades, hacen elecciones sobre lo que harán o dejarán de hacer. Considera que el comportamiento de un individuo está relacionado con la intensidad con la que quiere alcanzar un determinado objetivo y las probabilidades que tiene para lograrlo. Esta teoría señala que las variables situacionales y de personalidad producen satisfacción laboral.

Adams (1963), explica en su teoría de la equidad que la motivación de un trabajador está sujeta al equilibrio entre lo que el empleado aporta a la empresa y lo que esta aporta al empleado, para calcular el equilibrio Adams desarrolló la siguiente fórmula:

Ratio de satisfacción de un empleado = aportaciones de la empresa /
aportaciones individuales

- Las aportaciones de la empresa se refieren a: beneficios sociales, salarios, vacaciones, pago de horas extras, etc.
- Las aportaciones individuales se refieren a: compromiso, responsabilidad, esfuerzo, etc.

Cuando las ratios son desiguales se puede decir que se obtiene una insatisfacción laboral y motivan al trabajador a restaurar su equidad, en cambio cuando los ratios son idénticos los trabajadores están teniendo una satisfacción laboral y se encuentran motivados para mantener el ratio de resultados o incluso mejorar aún más los resultados obtenidos. (Díez de Castro y Redondo López, 1996)

Citando a otros autores se encuentra a Palma (1999) señala que la satisfacción laboral está relacionada con la actitud que los trabajadores tienen hacia su propio trabajo en función a diferentes aspectos como beneficios laborales obtenidos, remuneración percibida, relación con otros trabajadores de la organización, políticas administrativas y posibilidades de desarrollo personal y laboral.

Para Chruđen y Sherman (2002) la satisfacción laboral está relacionada en como el colaborador se siente en el centro de trabajo. Este sentimiento involucra varios aspectos como el salario, condiciones de trabajo, oportunidades de crecimiento laboral, compañeros, entre otros.

4.2.2 Dimensiones de la satisfacción laboral

- **Condiciones físicas y/o materiales:** todos los elementos materiales o de infraestructura que constituyen el ambiente de trabajo y facilitan la labor.

Dentro de las condiciones físicas están consideradas la limpieza, el confort, el orden y la ventilación. Para Robbins (1999) las investigaciones demuestran que los ambientes físicos preferidos por los trabajadores son cómodos y poco peligrosos. También influyen en la satisfacción laboral factores ambientales como la luz y el ruido, donde estudios demuestran que los empleados prefieren trabajar en un ambiente con poco ruido y luz natural para mejorar su concentración y su productividad.

- **Beneficios laborales y/o remunerativos:** es el grado de satisfacción que sienten los trabajadores entre el incentivo económico y la labor realizada. Como comenta Werther (2000) la compensación significa para el trabajador el reconocimiento que reciben a cambio de su trabajo. El salario y los sistemas de recompensas son muy importantes para la determinación de la satisfacción laboral, ya que cubren las necesidades fisiológicas que los individuos tienen y proporcionan seguridad.

Robbins (2004) explica que los trabajadores desean salarios y políticas de ascenso transparentes, justas y de acuerdo a sus expectativas. Un salario justo en base a la demanda de trabajo favorece el grado de satisfacción de los empleados. Según Cifuentes (2008) la inadecuada asignación de compensaciones afecta negativamente a los empleados y en respuesta los resultados de la empresa, esto se debe a que los salarios y prestaciones tienen sobre el trabajador un efecto psicológico y sociológico.

- **Políticas administrativas:** es el grado de conformidad que tienen los trabajadores sobre los lineamientos y las normas de la institución, las cuales están establecidas para regular la relación laboral entre empleado y empleador.
- **Relaciones sociales:** es el grado de complacencia que se tiene al relacionarse con otros empleados de la misma organización. Como indica Robbins (1999) en su teoría de los buenos compañeros, para la mayoría

de los empleados el relacionarse con otros miembros en el trabajo cubre sus necesidades de interacción social. Por lo tanto, tener buena relación con los compañeros de trabajo y sentir un apoyo por parte de ellos conlleva a tener una mayor satisfacción laboral.

Chiavenato (2000) comenta que las relaciones interpersonales incrementan la motivación, la unión entre los empleados, el compromiso y la productividad de la organización.

Por último, para Werther, William y Davis (2000) es importante la comunicación efectiva en el trabajo, ya que ayuda a fortalecer la convivencia, la comprensión, el respeto y la calidad de desempeño.

- **Desarrollo personal:** son todas las oportunidades que tienen los empleados de realizar actividades significativas para su autorrealización. Fernández (2000) afirma que los trabajadores estimulan su crecimiento personal y laboral cuando sienten el reconocimiento de los demás.

López (2005) señala que la principal motivación para el ser humano es su necesidad por realizar y desarrollar todo su potencial. Asimismo, Robbins (1999) explica que los trabajadores incrementan su satisfacción laboral cuando el trabajo que realizan significa un desafío para la mente, esto quiere decir que los empleados prefieren trabajos donde se les permita emplear sus capacidades y facultades.

- **Desempeño de tareas:** Es la valoración con la que el trabajador relaciona sus tareas cotidianas en la organización en la que labora. Para López (2005) en el desempeño de trabajo además de necesitar conocimientos, habilidades y destrezas, también es necesario y fundamental tener voluntad, interés e intención por realizar el trabajo.
- **Relación con la autoridad:** es la apreciación valorativa que hace el trabajador respecto a su relación con el jefe directo y demás directivos de la organización.

Robbins (1999) señala que la relación con el jefe es uno de los factores más importantes en la satisfacción laboral, cuando el supervisor inmediato muestra interés por el personal, considera las opiniones de los empleados, reconoce el buen desempeño y es comprensible, las posibilidades de tener trabajadores satisfechos serán más altas. Por otro lado, Palma (1999) comenta que es la apreciación valorativa que hace el empleado en base a su relación con el jefe y las actividades cotidianas que este realiza.

4.2.3 Causas de la satisfacción laboral

Según Chruden y Sherman (2002) Los directivos de una empresa tienen que estar pendientes no solo del trabajo y el ambiente laboral, sino también de las actitudes hacia otros aspectos de la vida de sus colaboradores. Proponen cuatro causas por la que se podría obtener una satisfacción laboral.

- **Cumplimiento de Necesidades:** donde la satisfacción laboral se determina por el grado en que las características del trabajo hacen que el trabajador cumpla con sus necesidades.
- **Discrepancias:** proponen que la satisfacción laboral es el resultado de las expectativas que un trabajador se hace del trabajo. Cuando las expectativas se cumplen se puede ver una diferencia entre lo que el trabajador espera recibir del trabajo y las oportunidades de ascender, con la realidad.
- **Equidad:** proponen que la satisfacción laboral es el resultado de la percepción de uno mismo, resultados del trabajo y la comparación con los resultados de los otros trabajadores.
- **Componentes Genéticos /Rasgos:** proponen que la satisfacción laboral está ligada a los rasgos personales y los factores genéticos.

4.2.4 Importancia de la satisfacción laboral

Las empresas deben saber qué es lo que provoca motivación o desmotivación en su personal, puesto que una persona que se encuentra satisfecha va a tener un mejor desempeño laboral y tendrá actitudes positivas que favorecerán a la empresa en diferentes ámbitos.

Así mismo estudiar la satisfacción laboral ayuda a saber la conducta de sus empleados y predecir posibles actitudes relacionadas al trabajo, ayudando a la empresa a corregirlas para así poder mejorar la satisfacción de sus colaboradores.

Es importante que los directivos reconozcan que la satisfacción es importante tanto para la organización como para el propio trabajador. La satisfacción del empleado debe ser de sumo interés y preocupación de la gerencia ya que esta es posiblemente la responsable del ausentismo, la rotación y desempeño en el trabajo.

Se dice que si un trabajador se encuentra insatisfecho con su trabajo generará comportamientos como llegadas tardes, apatía, ausentismo, entre otros. En cambio, si el trabajador se encuentra satisfecho laboralmente tendrá actitudes positivas y realizará mejor sus funciones. (Carpio y Quispe, 2014)

La satisfacción laboral es los trabajadores de una empresa hotelera es muy importante, ya que esta repercute en la satisfacción de los huéspedes al tener contacto directo con ellos.

4.2.5 Importancia de la satisfacción laboral en empresas hoteleras

La satisfacción laboral es los trabajadores de una empresa hotelera es muy importante, ya que esta repercute en la satisfacción de los huéspedes al tener contacto directo con ellos.

Lee y Way (2010), consideran que las empresas hoteleras necesitan conocer aquellos factores que son importantes para que los empleados se sientan satisfechos con su empleo.

Por otro lado, Chiang (2010), considera que la industria hotelera tiene que encontrar medios eficaces por los cuales puedan medir los factores que afectan la satisfacción laboral de los empleados. Los directivos son los encargados de escuchar las preocupaciones que tienen los colaboradores.

En cambio, Gómez-Bernabéu (2003), encuentra que la satisfacción laboral en empresas hoteleras está relacionada con la adopción de un sistema de calidad y el compromiso organizacional.

Por último, Hikymura (2005) indica que la relación entre los clientes y los empleados genera una buena satisfacción general y aumenta el compromiso que los trabajadores tienen con la empresa.

4.2.6 Tipos de satisfacción laboral

Landy y Conte (2005) describen que la satisfacción laboral se divide en cuatro diferentes tipos:

- **Satisfacción laboral progresiva:** cuando el trabajador se siente satisfecho con su trabajo en la medida que este va incrementando su nivel de aspiración.
- **Satisfacción laboral estable:** se refiere a una satisfacción laboral moderada, en donde el trabajador mantiene su nivel de aspiración y su satisfacción, enfocándose más en incrementar su nivel de aspiración en otros aspectos de su vida. Este tipo de satisfacción es causado normalmente por pocos incentivos laborales en las organizaciones.

- **Satisfacción laboral conformista:** cuando el empleado no se esfuerza laboralmente, tiene poca voluntad para adaptarse y no se esfuerza para crecer laboralmente y personalmente.
- **Seudo - Satisfacción:** son aquellos elementos que ocasionan que el trabajador sienta falsas sensaciones, causando que el individuo solo se enfoque en satisfacer una necesidad en específica, eliminando la posibilidad que este tenga una satisfacción adecuada en otras necesidades.

4.2.7 Determinantes de la satisfacción laboral

Guzhñay (2010) defiende que la satisfacción laboral depende de dos determinantes, desde el punto de vista individual y desde el punto de vista del bien organizacional.

4.2.7.1 Determinantes individuales

- **Años de carrera profesional:** por lo general cuando el empleado va teniendo más años de edad, su satisfacción laboral va incrementando a la vez, sin embargo, esta se va reduciendo cuando llega la jubilación. Por otro lado, cuando el trabajador lleva en la empresa entre seis meses o dos años se ve una reducción de personal en la empresa, esto suele suceder, ya que que los trabajadores se dan cuenta que el trabajo no satisface sus deseos personales ni ve un crecimiento personal en la organización.
- **Expectativas laborales:** todos los individuos tienen expectativas laborales que se ven influenciadas por los comentarios de colegas, agencias de trabajo o por los conocimientos que uno tiene en cuanto a las condiciones laborales. La satisfacción laboral es producida cuando esas expectativas se cumplen en la

organización, por otro lado, cuando estas no se cumplen el individuo empieza a disminuir sus niveles de satisfacción.

4.2.7.2 Determinantes organizacionales

- **Reto del trabajo:** se refiere las habilidades y talentos que demuestra el trabajador para desarrollar las tareas requeridas en su puesto laboral. La naturaleza del trabajo es un factor importante que determina la satisfacción del trabajador.
- **Sistema de recompensas justas:** existen dos tipos de recompensas que influyen en la satisfacción laboral, las intrínsecas y las extrínsecas.
 - Recompensas extrínsecas: aquellas que son otorgadas por la organización según el desempeño del trabajador, entre ellas se encuentran los bonos de productividad, asensos o reconocimiento de los jefes.
 - Recompensas intrínsecas: son aquellas que el trabajador experimenta internamente, por ejemplo, orgullo por sus logros y sentimientos de competencia.
- **Condiciones favorables de trabajo:** son las condiciones que permiten un desarrollo eficaz del trabajo y bienestar personal de los trabajadores. Un ambiente de trabajo adecuado y cómodo permitirá que el desempeño y la productividad sea mayor, además de favorecer la satisfacción laboral de los empleados.
- **Colegas que brinden apoyo:** el comportamiento de los compañeros de trabajo y del jefe es el principal determinante de la satisfacción laboral. El apoyo, la consideración y la tolerancia por parte del jefe causa que el empleado se sienta más a gusto por el trabajo y su nivel de satisfacción se incremente.

- **Compatibilidad entre la personalidad y el puesto:** es más probable que los trabajadores que se desempeñen en un puesto de trabajo que vaya de acuerdo a sus habilidades logren tener más éxito y su nivel de satisfacción sea mayor.

4.2.8 Satisfacción laboral y productividad

La relación entre satisfacción laboral y productividad es uno de los temas de discusión más relevantes en el comportamiento organizacional. El personal insatisfecho produce un declive en la eficiencia organizacional, esto se debe a que la frustración del empleado puede generar una conducta agresiva contra la empresa. Estas conductas generadas por la insatisfacción laboral pueden identificarse sobre dos ejes principales:

- Activo – Pasivo
- Destructivo – constructivo

Por otro lado, los estudios han llegado a la conclusión que la productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa. Cuando se realiza un excelente trabajo, este producirá una sensación de bienestar, en el caso que la empresa tenga un sistema de recompensas por productividad, el trabajador con mayor productividad tendría un mayor sueldo, reconocimiento del jefe y mayores probabilidades de obtener un ascenso, esto a su vez produce un nivel de satisfacción mayor.

Todo trabajador que se siente satisfecho con su trabajo sea por el sueldo, el trato o por las oportunidades de crecimiento, rendirán más en la organización.

Hellriegel y Woodman (1999) comentan que es importante identificar si la satisfacción laboral brindará una buena productividad en el campo organizacional, para esto es necesario observar las actitudes que los empleados tienen en la organización para de esta manera afirmar una relación positiva entre la satisfacción y la productividad.

4.2.9 Insatisfacción laboral

Ardouin (2000) señala que la insatisfacción laboral es el grado de malestar que tiene un empleado sobre su trabajo, usualmente esto se debe a factores organizacionales o psicosociales como el salario, trabajos rutinarios, inestabilidad laboral, malas relaciones y falta de responsabilidades. La insatisfacción tiene como consecuencia una mala eficiencia organizacional, la cual se ve reflejada en malas conductas, renunciaciones, agresión o lealtad.

Davis y Newstrom (1999) indican que la insatisfacción laboral está relacionada con problemas de ansiedad, estrés y enfermedades gastrointestinales. En la parte laboral la insatisfacción es un causante de problemas en el funcionamiento organizacional como los despidos el ausentismo laboral y la rotación del personal.

Por otro lado, varios autores han identificado tipos de insatisfacción según el comportamiento de los empleados ante ciertas situaciones laborales, Landy y Conte (2005) identificaron dos tipos de insatisfacción laboral, con la finalidad de dar a conocer las formas en que los diferentes trabajadores dan a conocer su insatisfacción.

- **Insatisfacción constructiva:** este tipo de insatisfacción genera en el trabajador tolerancia a la frustración y motivación para el cambio organizacional.
- **Insatisfacción fija:** Genera en el trabajador un rechazo a su trabajo y una insatisfacción permanente, este tipo de insatisfacción es causado porque el empleado tiene aspiraciones elevadas que su trabajo no puede cubrir, generando un desequilibrio emocional.

4.2.10 Consecuencias de la satisfacción – insatisfacción laboral

Keith y Newstrom (1991) relacionan las consecuencias de la satisfacción – insatisfacción laboral con cuatro conceptos:

- **Satisfacción y actuación:** un trabajador satisfecho se sentirá más motivado y será más productivos que un trabajador con bajo nivel de satisfacción. Por esta razón es un muy importante que las organizaciones se preocupen por crear ambientes de trabajo agradables, salarios justos, programa de recompensas, etc. Para aumentar la productividad de sus empleados.
- **Insatisfacción y retiro:** los trabajadores que se encuentran insatisfechos laboralmente tienen actitudes negativas hacia su trabajo, ocasionando conductas de renuncia.
- **Insatisfacción y agresión:** la insatisfacción laboral va acompañada de frustración, esto puede generar malas actitudes ante el trabajo y agresión. Estas agresiones pueden tomar forma de sabotaje, causando quejas excesivas, huelgas laborales, problemas sindicalistas y problemas laborales con los compañeros.
- **Satisfacción y eficiencia organizacional:** las actitudes negativas ante el puesto de trabajo afectan la eficiencia organizacional de tal forma que influyen sobre la rotación del personal, robos, huelgas y sabotajes. Las personas satisfechas suelen ser más eficientes y producen menos accidentes laborales.

4.3 Calidad del servicio

4.3.1 Definición de servicio

El servicio brindado a un huésped es indispensable que sea bueno para que el cliente pueda sentirse cómodo durante su estadía. Es importante que un servicio sea dado en las mejores condiciones para que el cliente pueda llegar a quedar satisfecho y pueda volver a utilizar las instalaciones del establecimiento hotelero.

Son varias las definiciones de servicio que son dadas por diferentes autores, en este caso Fisher y Navarro (1994) nos dicen que el servicio forma parte del sector terciario, ya que no es un bien producido, pero si es un bien económico.

Por otro lado, Kotler (1997) indica que un servicio es intangible, este puede ser o no involucrado con algún tipo de producto físico y es considerado como un beneficio que se brinda de una parte hacia otra.

Entonces servicio es todo aquel beneficio que se brinda a alguna persona o empresa y este le causa satisfacción o incomodidad.

Según Carrazco (2010), indica que son cuatro características del servicio:

- **Intangible:** se dice que es intangible debido a que el cliente no puede tocar ni ver el servicio antes de que sea brindando por la empresa.
- **Inseparable:** al mismo tiempo en que es producido, es consumido por el cliente.
- **Variable:** es cambiante, va a depender del lugar, del cliente y el tiempo en el cual es brindado.
- **Perecedero:** el servicio es por un tiempo limitado, no se puede guardar o almacenar.

Los componentes básicos para un buen servicio según Carrazco (2010) son los siguientes:

- Seguridad: cuando la empresa logra que el cliente pueda sentirse tranquilo, sabiendo que no va a correr ningún riesgo en todo el tiempo que se le va a brindar el servicio.
- Credibilidad: la empresa debe siempre decir la verdad sobre el servicio que se va a brindar, no tienen que decir cosas que no son ciertas solo para que la persona tome el servicio, esto es muy importante para el cliente pueda confiar en la empresa.
- Comunicación: es indispensable que el cliente y la empresa tengan constante interacción, quien brinda el servicio siempre tiene que usar un buen lenguaje oral y corporal para que el cliente pueda entender todo lo que se le quiere transmitir.
- Comprensión: la empresa siempre tiene que estar dispuesta a entender todas las necesidades de los clientes, ya que si es que tuvieran algún problema siempre tiene que ver la forma de solucionarlo.
- Accesibilidad: para que la empresa tenga éxito y pueda lograr la satisfacción total de los clientes, tiene que estar abierta a sugerencias, quejas y reclamos. Es por esto que tienen que implementar un mecanismo para que los clientes puedan dar sus opiniones, sus quejas, sus sugerencias, ya que de esta manera la empresa puede mejorar en todas sus deficiencias.
- Cortesía: el personal de la empresa tiene que tener total disposición con el cliente, siempre tienen que ser amables y tener el mejor trato con ellos.
- Profesionalismo: todo el personal de la empresa tiene que tener conocimiento de todo lo que ofrecen, también de todo el proceso para la correcta ejecución de la manera en que brindan el servicio.

- Capacidad de respuesta: la empresa debe estar siempre a completa disposición de sus clientes, cuando un cliente tiene algún problema, el personal tiene que tener soluciones inmediatas para que el cliente quede satisfecho con el servicio brindado.
- Fiabilidad: el personal tiene que evitar que el cliente tenga algún problema durante su estadía, de esta manera se le brinda un servicio fiable.
- Elementos tangibles: todos los bienes materiales de la empresa, con los cuáles se brinda el servicio al cliente tienen que estar cuidados, para poder lograr la satisfacción completa de los clientes. Es indispensable dar una excelente impresión de toda la infraestructura para que el cliente se siente seguro y cómodo.

4.3.2 Servicio al cliente

Se define servicio al cliente como “el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo” (Horovitz, 1990, p. 7).

También es considerada como “aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente, a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad” (Peel, 1993, p. 24).

El servicio al cliente es todo aquello que una empresa brinda a un cliente para su satisfacción, puede ser por placer, diversión o por trabajo. El cliente tiene muchas maneras de calificar el servicio que le brindan. Siempre es necesario brindar el mejor servicio al cliente para que él cumpla con las expectativas que tuvo al principio cuando tomo el servicio.

El servicio al cliente se basa en la mutua satisfacción entre la organización y el cliente en una empresa, donde ambos puedan cumplir sus expectativas al mismo tiempo, esto va a depender de la interacción y la retroalimentación

entre dos o más personas durante todas las etapas que el servicio tiene. El objetivo es lograr que el cliente cumpla todas sus expectativas con el servicio que la empresa ofrece. (Duque y Edison, 2005)

Según Duque y Edison (2005), los servicios tienen tres características que son la intangibilidad, heterogeneidad y la inseparabilidad.

- **Intangibilidad**

Según Duque y Edison (2005), los servicios no se les considera como si fueran objetos, son considerados como resultados. Por lo tanto, cuando un cliente o consumidor toma un servicio, este no puede ser verificado antes, no puede verificar si es que tiene buena calidad o no.

- **Heterogeneidad**

Se dice que los servicios son heterogéneos ya que cada consumidor tiene una diferente percepción de cada servicio que se le brinda. Es por eso que las diferentes empresas que brindan servicios no pueden tener una evaluación de calidad constante, ya que es difícil corroborar como es que el cliente percibe los servicios ofrecidos. (Duque y Edison, 2005)

- **Inseparabilidad**

Duque y Edison (2005) mencionan que en muchos de los servicios no se puede separar la producción y el consumo, esto sucede especialmente en servicios de capital humano, en donde el cliente tiene a menudo una interacción con el personal de servicio de la empresa. Esto afectará significativamente la calidad y su evaluación.

4.3.2.1 Objetivos del servicio al cliente

Según Morales (2020) los objetivos del servicio al cliente son los siguientes:

- Lograr la satisfacción completa de los clientes
- Llegar a lograr la fidelización de los clientes
- Servir a todos los clientes con excelencia
- Lograr el mayor nivel de satisfacción de los clientes entre la competencia
- Lograr que los clientes recomienden el servicio que se les ha brindado
- Lograr tener una excelente reputación en el mercado

4.3.2.2 Importancia del servicio al cliente

Hoy en día existe mucha competencia en el ámbito hotelero, es por eso que hay que marcar una diferencia en el servicio al cliente, ya que ahora los clientes son más exigentes y buscan un extra en cada establecimiento. Si un cliente queda satisfecho con el servicio brindado, vuelve para volver a adquirir el servicio y también recomienda el mismo. (Morales, 2020)

4.3.2.3 Componentes integrales del servicio al cliente

Morales (2020) indica que los componentes integrales del servicio al cliente son los siguientes:

- **Proveedor:** es la persona o la empresa que es la encargada de brindar el servicio.
- **Procesos:** se considera como procesos a toda la organización de pasos para llegar a un fin.

- **Infraestructura:** es todo el conjunto de bienes físicos que sirven para brindar el servicio al cliente.
- **Ambiente:** es el lugar donde se brindan los servicios, lugar donde los empleados ejercen su trabajo.

4.3.2.4 Fundamentos del servicio al cliente virtual y presencial

De acuerdo con Morales (2020) existen tres formas para brindar el servicio al cliente:

- **Servicio Virtual:** en la actualidad existen diferentes maneras de comunicarse con el cliente, las empresas han implementado distintas maneras para facilitar la comunicación con todos sus clientes. Dentro de ellas encontramos las redes sociales, correo electrónico y páginas web. De esta manera el cliente tiene más atención en el servicio que se les brindará.
- **Servicio Presencial:** es el que se presta de manera física, el cliente tiene que llevarse la mejor impresión de todos los establecimientos, del personal que les brinda la atención. El personal es quien representa a la empresa, tienen que ser detallistas al momento de brindar el servicio y causar una buena impresión a los clientes.
- **Servicio Telefónico:** para este tipo de servicio es necesario tener normas, diferentes a las del servicio presencial pero no menos importantes, ya que de igual forma tienen que lograr la satisfacción del cliente.

4.3.3 Definición de calidad

La calidad según Jurán (1990), son todas las características que contiene el producto ofrecido que están basadas en todas las necesidades que tiene el cliente, por esto es que se da la satisfacción a los clientes.

De igual manera Crosby (1998), dice que la calidad es el cumplimiento y la conformidad de todos los requerimientos que tiene el cliente. Estos requerimientos los tiene que haber establecido bien para que luego no exista una equivocación y el cliente tenga una desconformidad con el producto ofrecido. La calidad tiene que ser medida siempre para verificar si es que se está cumpliendo con todos los requerimientos de los clientes.

Por otro lado, Oliver (1981), considera que la calidad del servicio consiste en que el consumidor tiene que estar conforme con todos los servicios ofrecidos, las empresas antes de ofrecer el producto o servicio tiene que tener antes los requerimientos, las expectativas y percepción anterior de los clientes.

Así mismo, Grönroos (1984), indica que la calidad de los servicios tiene que ser vista desde el punto de vista de los clientes, ya que esto es como una evaluación donde el cliente tiene que hacer una comparación con lo que él pensó del servicio y con lo que le brindaron en el servicio. También dice que en sí la calidad solo depende del cliente y todo para evaluar la calidad gira alrededor de él.

Como último concepto de calidad del servicio tenemos a Deming (1989), dice que calidad es dar a entender todos los requerimientos que tienen los clientes por medio de las características que son medibles. De esta manera la empresa puede diseñar un producto o servicio casi exacto para que el cliente pueda estar satisfecho y así poder pagar por este a un precio que valga la pena.

Según Garvin (1984) la calidad está dividida en ocho dimensiones:

- Desempeño
- Características
- Confiabilidad: probabilidad de un mal funcionamiento
- Apego: Habilidad de cumplir con las especificaciones
- Durabilidad

- Aspectos de servicio: rapidez, cortesía, competencia y facilidad de corregir problemas.
- Estética
- Calidad percibida

Según Druker (1990) existen cinco dimensiones para medir la calidad del servicio de acuerdo con la satisfacción que han obtenido los clientes:

- **Fiabilidad:** la fiabilidad es cuando la empresa que brinda el servicio lo da de forma segura y confiable, es decir que la empresa brinda servicios desde el primer momento de manera eficaz y correcta.
- **Seguridad:** la seguridad es cuando la empresa que brinda el servicio le da al cliente el sentimiento que todo está bien, los clientes dejan sus problemas en mano de la empresa que les brinda el servicio ya que confían en que ellos los resolverán de manera correcta. Esto tiene que hacer la empresa que brinda los servicios para que el cliente sienta una mayor satisfacción, ya que esto implica que la empresa tenga confiabilidad, honestidad e integridad.
- **Capacidad de respuesta:** la capacidad de respuesta es cuando la empresa brinda a sus clientes la mejor actitud y las mejores soluciones cuando ellos tienen algún inconveniente, también implica la rapidez con la que se brinda el servicio. Dentro de este punto también está la manera rápida de brindarle al cliente la posibilidad de tener contacto entre ellos.
- **Empatía:** la empatía es cuando la empresa que brinda el servicio se preocupa por el cuidado y atención a cada uno de sus clientes de manera personalizada. Incluyendo la cortesía, conociendo, cada característica y requerimientos de cada cliente.
- **Intangibilidad:** “los servicios no pueden ser mantenidos en inventario; si no se utiliza la capacidad de producción de servicio en

su totalidad, esta se pierde para siempre”. (Duque y Edison, 2005, p. 69)

Para Duque y Edison (2005) es necesaria una dimensión más para poder medir la calidad a parte de las 5 que señala Druker:

- Interacción humana: la interacción humana quiere decir que es completamente necesario que la empresa que brinda el servicio tenga un contacto con el cliente, ya que sin una relación entre ellos no se puede brindar el servicio.

Por otro lado, existe otro punto de vista según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) existen tres dimensiones para medir la calidad del servicio:

- Calidad física: en esta dimensión se considera los aspectos físicos
- Calidad corporativa: en esta dimensión se incluye lo que respecta a la imagen de la empresa que brinda los servicios.
- Calidad interactiva: en esta dimensión se considera la relación que pueden tener la empresa con el cliente, también entre clientes de la empresa.

Según Carrazco (2010) existen tres dimensiones de la calidad:

- Dimensión Técnica: se considera a todos los elementos tecnológicos que se requieren para poder brindar el servicio.
- Dimensión humana: todo tipo de relación entre el cliente y la empresa que brinda el servicio.

Dimensión económica: es la dimensión en la que se evita un costo alto para el cliente y para la empresa.

4.3.4 Principios básicos para la atención al cliente

Según Morales (2020) existen 9 principios básicos para que la atención al cliente sea excelente:

- El cliente es el eje principal para que la empresa pueda seguir funcionando, es decir el cliente siempre tiene que ser tratado de la mejor manera, es lo más importante.
- Sin cliente, no existe la empresa es por eso que el cliente nunca es un estorbo para el personal.
- El personal tiene que tratar al cliente, como ellos quisieran ser tratados.
- La comunicación entre el personal y el cliente tiene que ser constante, el cliente siempre es la prioridad.
- La atención al cliente siempre tiene que ser rápida y eficaz, el cliente no puede esperar mucho ya que de esa manera puede bajar su grado de satisfacción.
- Cuando el cliente tiene algún problema en las instalaciones o en algún aspecto del servicio que se le está brindando, el personal tiene que buscar una solución inmediata.
- La empresa tiene que vender el servicio con toda la honestidad, no puede ofrecer un servicio y luego no cumplir con todo lo ofrecido.
- El personal tiene que tener empatía con el cliente, nunca tomar sus problemas como si fueran poco, siempre tienen que ponerse en el lugar de ellos.
- Todo el personal de la empresa tiene que tener la vocación de servicio, más aún el personal que está en contacto directo con los clientes.

4.3.5 Dimensiones de la escala de medición del modelo SERVQUAL

- **Elementos tangibles**

Los elementos tangibles son todo lo físico que se encuentra en las instalaciones donde se brinda el servicio. Dentro de ellos está incluido todo el personal, todo lo que incluye mobiliarios del establecimiento, equipos y materiales que se utilizan como medios de comunicación. (Palacios, 2014)

- **Fiabilidad**

Se considera fiabilidad a todo el servicio que se ofrece de manera confiable, con mucho cuidado y que pueda brindarles a los clientes una sensación de tranquilidad ya que ven que se está ejecutando el servicio de la manera correcta. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

- **Capacidad de respuesta**

La capacidad de respuesta está considerada como la forma adecuada de atención de un trabajador al brindar un servicio al cliente, ya que lo hace de manera acertada, teniendo una excelente disposición, siempre solucionándole sus inquietudes, prestando ayuda en lo que necesiten y de forma rápida. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

- **Seguridad**

Se considera seguridad cuando el trabajador está brindando un servicio y lo hace de manera segura, mostrando que tiene amplios conocimientos, logrando transmitir al cliente la misma sensación, haciéndolo sentir satisfecho con el servicio brindado. (Palacios, 2014)

- **Empatía**

La empatía es considerada como la atención personalizada que se brinda a los clientes. El trabajador tiene que estar pendiente de todos los pedidos e inquietudes del cliente para poder satisfacerlos, de esta manera se muestra el interés que tiene la empresa por el cliente. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988)

4.4 Sobre el hotel

El grupo hotelero Londoño (GHL) es una de las compañías con más prestigio en el sector hotelero de Colombia y es considerado una multimarca, ya que además de poseer hoteles, el grupo Londoño es dueño de una compañía de catering que suministra alimentos a empresas petroleras en Ecuador y en Hong Kong GHL cuenta con una compañía de alimentación y vinos.

Su fundador Jorge Londoño empezó en el sector hotelero en su ciudad natal Popayán, donde empezó su misión de convertirse en un gran proveedor de servicios hoteleros en Colombia y en Latinoamérica. Actualmente el grupo hotelero cuenta con 64 hoteles en América latina y tiene presencia en 10 países Colombia, Costa Rica, Ecuador, Perú, Chile, Guatemala, Honduras, Panamá, Nicaragua, Argentina y en El Salvador. Además, el grupo hotelero Londoño opera algunos hoteles de reconocidas marcas hoteleras como Hilton, Radisson, Whyndham, Sheraton, Four Points, Sonesta, entre otros.

GHL inicia su recorrido por Latinoamérica en el año 1987 en Ecuador, donde tiene nueve hoteles, en el año 2002 el grupo hotelero Londoño llegó a Panamá, posteriormente en el año 2006 llegó a Perú, en donde se convirtió en el socio mayoritario de los hoteles Sonesta. En Perú hay siete hoteles GHL, uno en Lima, dos hoteles en Cusco, dos hoteles en Puno, un hotel en Arequipa y un hotel en Paracas. En el año 2005 GHL se expandió a Chile y Argentina y posteriormente a países Centroamericanos.

El 23 de mayo del año 2019 el grupo hotelero Londoño inaugura en Perú su quinto hotel de la marca Sonesta en la ciudad de Arequipa, ubicado estratégicamente en el primer complejo financiero de la ciudad, City center.

4.4.1 Visión

Crear experiencias con gente feliz:

- Mantener el liderazgo de satisfacción del huésped en Latinoamérica.

- Se los mejores empleadores de la región.
- Generar cada vez mayor confianza con nuestros inversionistas
- Contar con una tecnología robusta y dinámica que optimice la venta mejora de la experiencia de nuestros huéspedes y colaboradores.
- Crecer eficientemente en número de habitaciones
- Ser sostenible con el medio ambiente y participar en las soluciones de los grandes retos que enfrentan nuestras comunidades.

4.4.2 Misión

La alta concepción que sentimos del noble ejercicio de la hospitalidad nos compromete a buscar la eficiencia en el servicio, brindando las más apropiadas soluciones (alojamiento, alimentos, comunicación, recreación y otras soluciones) a las necesidades de nuestros huéspedes nos comprometemos a:

- Brindar un servicio que responda a las necesidades del huésped para satisfacerlo de manera proactiva, excediendo sus expectativas.
- Lograr el mejoramiento continuo de las condiciones de trabajo, nivel de vida y desarrollo para que nuestros colaboradores dispongan de niveles óptimos de competencia profesional y desempeño.
- Generar niveles de productividad apropiados que garanticen los resultados que esperan los inversionistas.
- Lograr el menos impacto en el medio ambiente.

4.4.3 Servicios

El hotel Sonesta Arequipa cuenta con los siguientes servicios:

- Room service 24 horas
- Guest service 24 horas
- Bussines center
- Salas ejecutivas
- Restaurante Mikaela

- Bar Arcadia
- Gimnasio
- Lobby bar
- Estacionamiento

4.4.4 Habitaciones

El hotel Sonesta Arequipa cuenta con 110 habitaciones distribuidas en seis pisos de la siguiente manera:

- Sexto piso: 16 habitaciones
- Séptimo piso: 16 habitaciones
- Octavo piso: 16 habitaciones
- Noveno piso: 16 habitaciones
- Décimo piso: 16 habitaciones
- Décimo primer piso: 16 habitaciones
- Décimo segundo piso: 14 habitaciones ejecutivas

Habitación Estándar King



Figura 1. Habitación simple de 34 m² de superficie, baño con secadora, televisión por cable y caja fuerte. Adaptado de " Sonesta Arequipa" por GHL hoteles, 2019

Habitación Estándar Doble

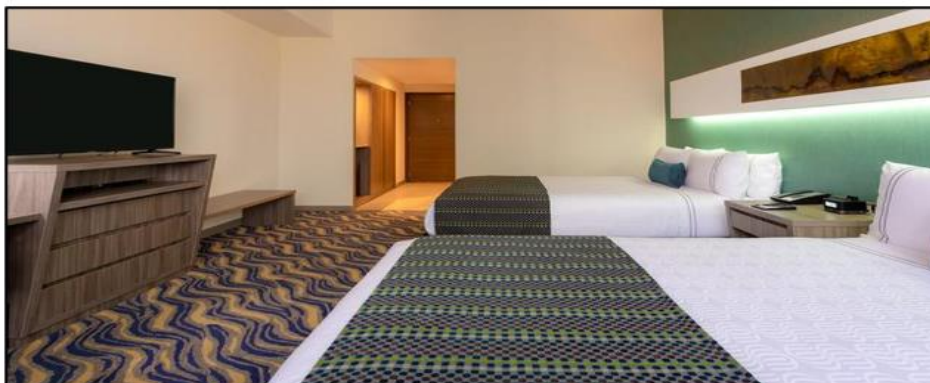


Figura 2. Habitación con dos camas dobles de 140 cm, superficie de 34 m², baño con secadora, televisión por cable y caja fuerte. Adaptado de " Sonesta Arequipa" por GHL hoteles, 2019

Habitación Ejecutiva King

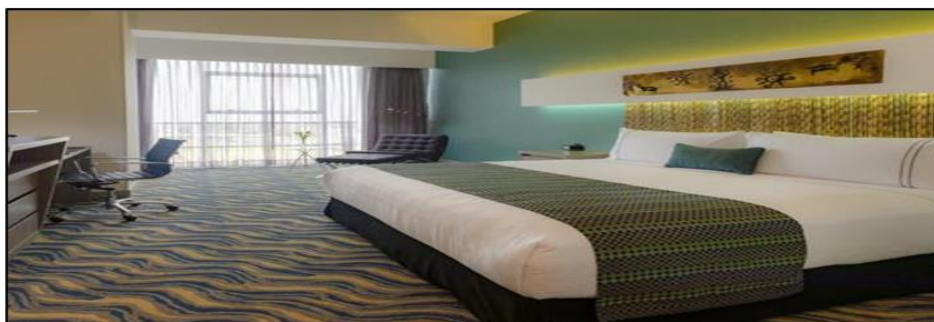


Figura 3. Habitación simple de 34 m² de superficie, cama doble de 140 cm y acceso al exclusivo bussines lounge. Adaptado de " Sonesta Arequipa" por GHL hoteles, 2019

Habitación Ejecutiva Twin

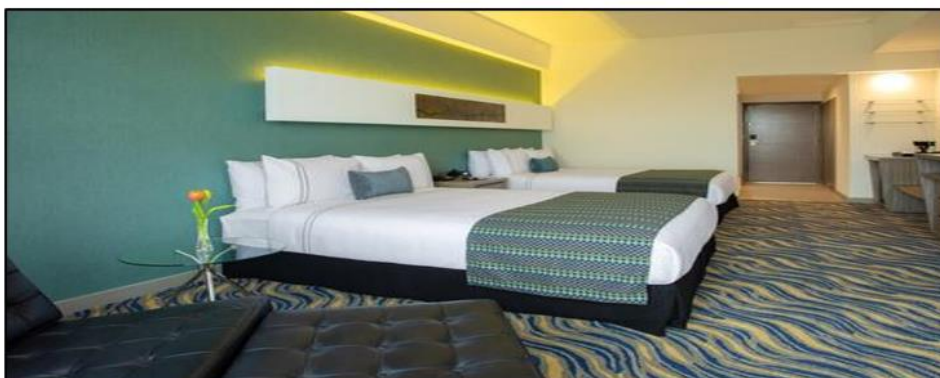


Figura 4. Habitación simple de 38 m² de superficie, 2 camas de 140 cm cada una y acceso al exclusivo bussines lounge. Adaptado de " Sonesta Arequipa" por GHL hoteles, 2019

Junior Suite

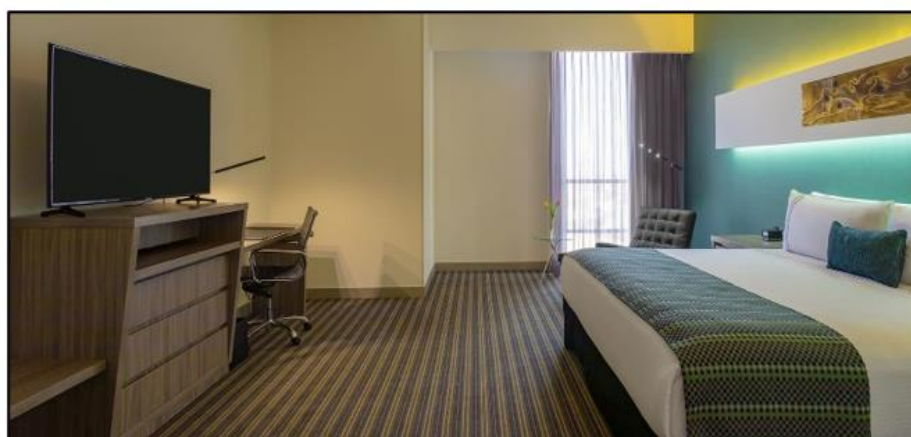
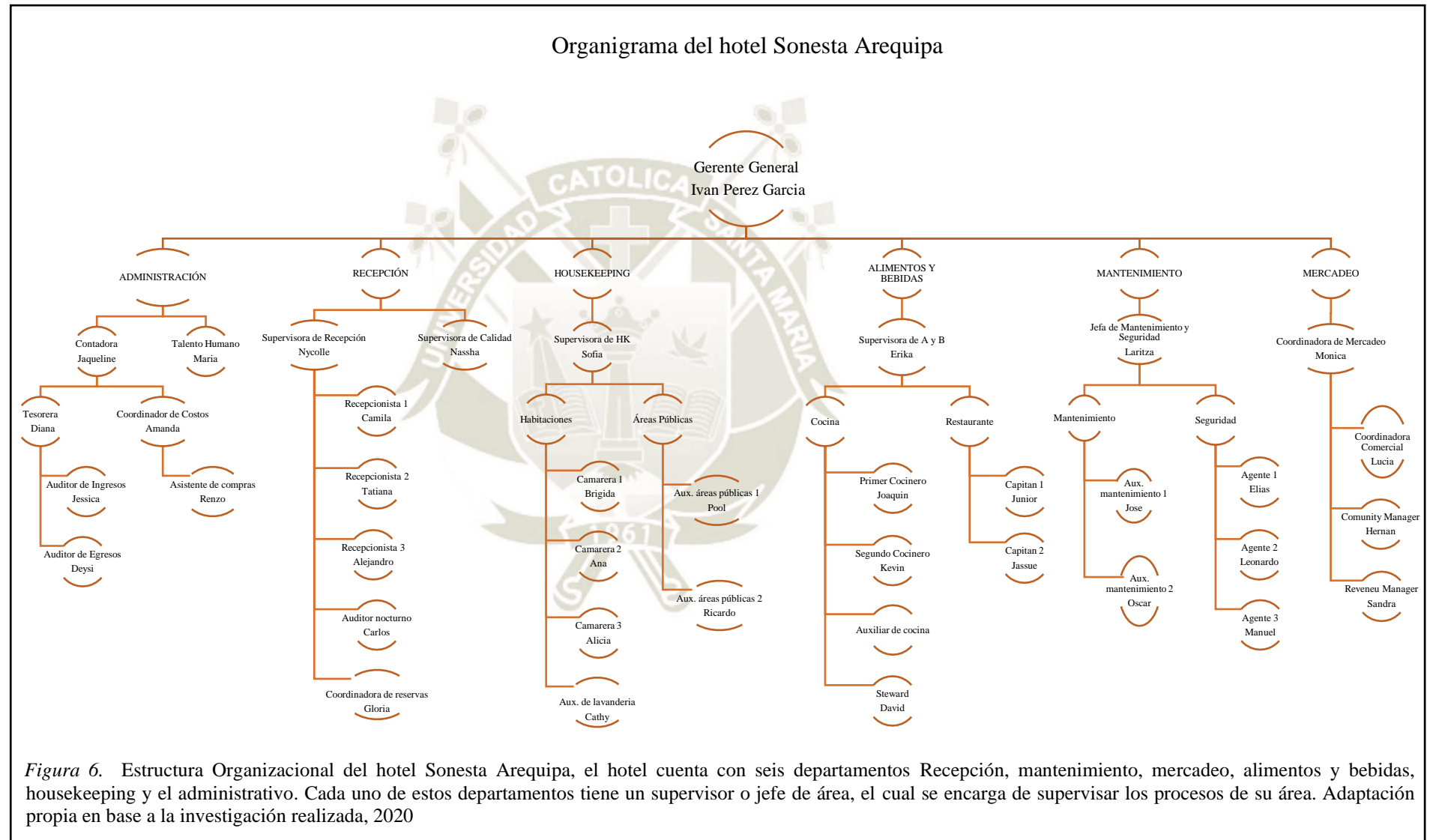


Figura 5. Habitación simple de 38 m² de superficie, 1 cama de 140 cm, sala y jacuzzi, acceso al exclusivo bussines lounge. Adaptado de " Sonesta Arequipa" por GHL hoteles, 2019

4.4.5 Estructura organizacional



4.4.6 Protocolos de bioseguridad

El hotel Sonesta Arequipa cuenta con la certificación de bioseguridad de la compañía Bureau Veritas.

4.4.6.1 Protocolos generales de bioseguridad

- Una vez al mes el hotel realiza a los empleados la prueba antígeno para detectar el covid-19.
- Ingreso: Al ingresar al hotel el personal de seguridad toma la temperatura al trabajador, desinfecta los zapatos y el bolso mientras el trabajador se lava las manos, posteriormente entrega una bata de color blanco para poder ingresar a los vestidores.
- Salida: el trabajador debe dirigirse a monitoreo, en donde el personal de seguridad toma la temperatura y entrega una bata blanca con la que el empleado debe salir del vestidor después de quitarse el uniforme
- Los trabajadores deben de lavarse las manos cada hora o usar alcohol en gel constantemente.
- Los trabajadores deben utilizar mascarilla en todo momento, solo pueden retirársela en la hora del refrigerio, en donde colocarán el barbijo en una bolsa de plástico.

4.4.6.2 Protocolos de bioseguridad en el departamento de recepción

- Check in: desinfectar el equipaje del huésped, tomarle la temperatura y registrarlo en el cuaderno de registros.
- Entregar junto a la ficha de registro una declaración jurada del ministerio de salud y un formato de sintomatología.
- Explicar protocolos de bioseguridad para su estadía.
- Desinfectar el área de recepción cuando el huésped se dirija a su habitación.
- Check out: desinfectar llave de habitación, priorizar pago con canales electrónicos y enviar comprobante de venta electrónico.

4.4.6.3 Protocolos de bioseguridad en el departamento de housekeeping

- Desinfectar las habitaciones y esperar 30 minutos para poder realizar la limpieza.
- Colocar la lencería en una bolsa roja y llevarla a lavandería para ser lavada con productos especiales por seguridad.
- Todos lo amenities al igual que las toallas se encuentran en bolsas cerradas por bioseguridad.
- Llenar formato de desinfección y bioseguridad, en el cual indica todo el proceso realizado en la habitación para que el huésped tenga conocimiento.
- Dejar un colgador en la puerta de la habitación de color verde, donde indica que la habitación se encuentra lista y desinfectada para poder utilizarla.

4.4.6.4 Protocolos de bioseguridad en el departamento de alimentos y bebidas

- Todos los cubiertos deben desinfectarse y empaquetarse en bolsas de plástico cerradas.
- Todos los alimentos son llevados a las habitaciones de los huéspedes en carros de servicio.
- Todo alimento se sirve en envases de plásticos, el huésped debe recogerlo de la puerta de la habitación evitando todo contacto con el personal de restaurante.
- Se entrega por la mañana una bolsa roja para los desechos y se recoge por las noches con los desperdicios.
- Todas las habitaciones tienen cubiertos, vasos y loza, el cual deberá ser lavado por el huésped al ser utilizado. Para esto se incluye como amenitie una esponja y lava vajillas.

4.4.6.5 Protocolos de bioseguridad en el departamento de mantenimiento y seguridad

- Desinfectar a los trabajadores y tomar la temperatura.

- Desinfectar a los proveedores y toda la mercadería que ingresa al hotel.
- Llenar planillas sintomatológicas de los trabajadores.
- Entregar Epps según puesto de trabajo y riesgo biológico.

5. OBJETIVOS

5.1 Objetivo General

Determinar el impacto de la satisfacción laboral en la calidad del servicio del hotel Sonesta en Arequipa al 2020.

5.2 Objetivos Específicos

- Establecer la satisfacción laboral de los empleados del hotel Sonesta en Arequipa al 2020.
- Identificar la calidad de servicio que brinda el hotel Sonesta en Arequipa al 2020.

6. HIPÓTESIS

Dado que, Arequipa es una de las ciudades más importantes y más concurridas del Perú, es necesario que los hoteles ofrezcan una buena calidad en los servicios hoteleros; por otro lado, es indispensable que los trabajadores de cada establecimiento hotelero se sientan cómodos y satisfechos en su lugar de trabajo, para que de esta manera ellos puedan brindar la mejor calidad en los servicios ofrecidos.

Por lo tanto, es probable que, la satisfacción laboral impacte positivamente en la calidad del hotel Sonesta en Arequipa al 2020.

CAPÍTULO II

PLANTEAMIENTO OPERACIONAL

1. TÉCNICAS

Se usará como técnica para el presente trabajo de la encuesta.

Para la primera variable usaremos la encuesta SL - SPC, para poder medir la satisfacción de los trabajadores del hotel.

Para la segunda variable usaremos la encuesta de modelo SERVQUAL para poder evaluar la calidad del servicio percibido por los clientes del hotel Sonesta Arequipa.

2. INSTRUMENTOS

2.1 Escala de satisfacción laboral SL - SPC

La escala de satisfacción laboral SL - SPC fue diseñada por Sonia Palma Carrillo en el año 1999, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción en los empleados de una empresa.

Esta encuesta está compuesta por 36 ítems, estos se encuentran distribuidos en 7 dimensiones.

Las dimensiones son las siguientes:

- Condiciones físicas y/o materiales; consta de 5 ítems
- Beneficios laborales y/o remunerativos; consta de 4 ítems
- Políticas administrativas; consta de 5 ítems
- Relaciones sociales; consta de 4 ítems
- Desarrollo personal; consta de 6 ítems
- Desempeño de tareas; consta de 6 ítems
- Relación con la autoridad; consta de 6 ítems

Para realizar la evaluación de la encuesta se tiene 5 respuestas:

- Total acuerdo (5 puntos)
- De acuerdo (4 puntos)
- Indeciso (3 puntos)
- En desacuerdo (2 puntos)
- En total desacuerdo (1 punto)

Algunos ítems tienen la calificación inversa, siendo la puntuación más alta 180 y la menor 36.

Al final se determina el nivel de satisfacción:

- Satisfacción laboral total
- Satisfacción laboral parcial
- Insatisfacción laboral total

2.2 Cuestionario del modelo Servqual

El cuestionario Servqual fue diseñado por Zeithaml, Parasuraman y Berry, en el año 2004.

Este cuestionario está compuesto por 5 dimensiones y estas están divididas en 22 ítems.

En estos ítems se califica desde el 1 al 5, el número 1 es el puntaje más bajo y el número 5 es el puntaje más alto; cuando el cliente está satisfecho se utiliza el mayor puntaje y si no está satisfecho se utiliza el puntaje más bajo.

3. CAMPO DE VERIFICACIÓN

3.1 Ámbito

La presente investigación se realizó en el hotel Sonesta Arequipa ubicado en la Urbanización Teresa de Jesús Manzana I Inter. 1 en la región de Arequipa, provincia de Arequipa, distrito de Cerro Colorado.

3.2 Temporalidad

El estudio tuvo una duración de 5 meses, se realizó la recolección de todos los datos en el plazo de cuatro semanas, en la tercera y cuarta semana de setiembre y la primera y segunda semana de octubre del 2020. Además, se realizó el registro y procesamiento de la información en un periodo de tres semanas, en la tercera y cuarta semana de octubre y primera semana de noviembre del presente año.

3.3 Unidades de estudio o fuentes de información

La investigación se realizó con dos unidades de estudio, la primera fueron los trabajadores de todas las áreas, hombres y mujeres del hotel Sonesta Arequipa, a ellos se les aplicó la encuesta Escala de satisfacción laboral SL – SPC de Sonia Palma. La segunda unidad de estudio fueron los huéspedes adultos, extranjeros y nacionales del hotel, a ellos se les aplicó la encuesta de modelo SERVQUAL.

Para la muestra se aplicó un muestreo no probabilístico por conveniencia dado que, por la coyuntura actual por la pandemia, fue conveniente para el estudio y para su beneficio que se establezca la cantidad de las evaluaciones.

4. ESTRATEGIA

Para poder empezar con la recolección de datos lo primero que se hizo fue solicitar un permiso de ingreso para fines de investigación al Gerente del hotel.

Debido a las medidas tomadas en el hotel Sonesta Arequipa por la pandemia del COVID – 19, no todos los trabajadores del hotel se encontraban laborando, una parte de ellos estaban realizando teletrabajo, es por eso que las encuestas dirigidas a los trabajadores se realizaron por medio del correo electrónico de cada trabajador.

Así mismo, se solicitó el permiso respectivo para la recolección de datos de los huéspedes, los cuales estaban cumpliendo con una cuarentena en el hotel, por lo que se les envió la encuesta de calidad de servicio de manera virtual a través del área de calidad del hotel Sonesta Arequipa.

Al contar con el total de datos se procedió con la elaboración de una base de datos en el programa de office Excel, posteriormente se procedió a elaborar la estadística descriptiva e inferencial con el software estadístico SPSS versión 25, con el que se presentó frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central.

CAPÍTULO III RESULTADOS

1. SATISFACCIÓN LABORAL

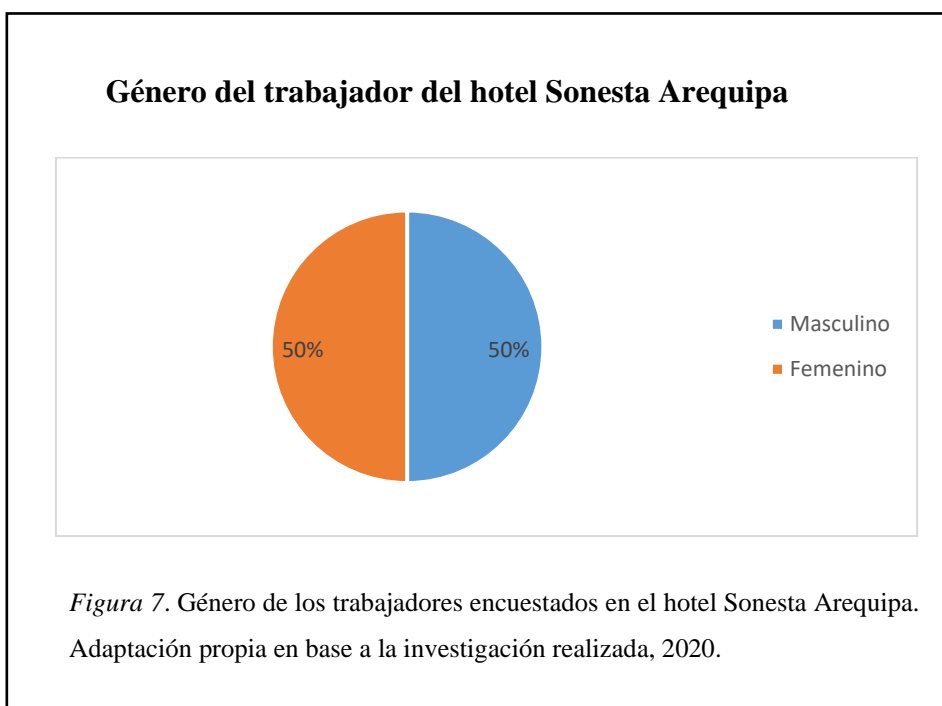
1.1 Características Sociodemográficas

Tabla 1

Género del trabajador del hotel Sonesta Arequipa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Hombre	18	50 %
Mujer	18	50 %
Total	36	100 %

Nota. Género del trabajador encuestado. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020



Interpretación:

A través de la recolección de datos de la encuesta aplicada se ve en la tabla 1 y figura 7, que el 50 % de los trabajadores del hotel Sonesta Arequipa es hombre y el otro 50 % es mujer.

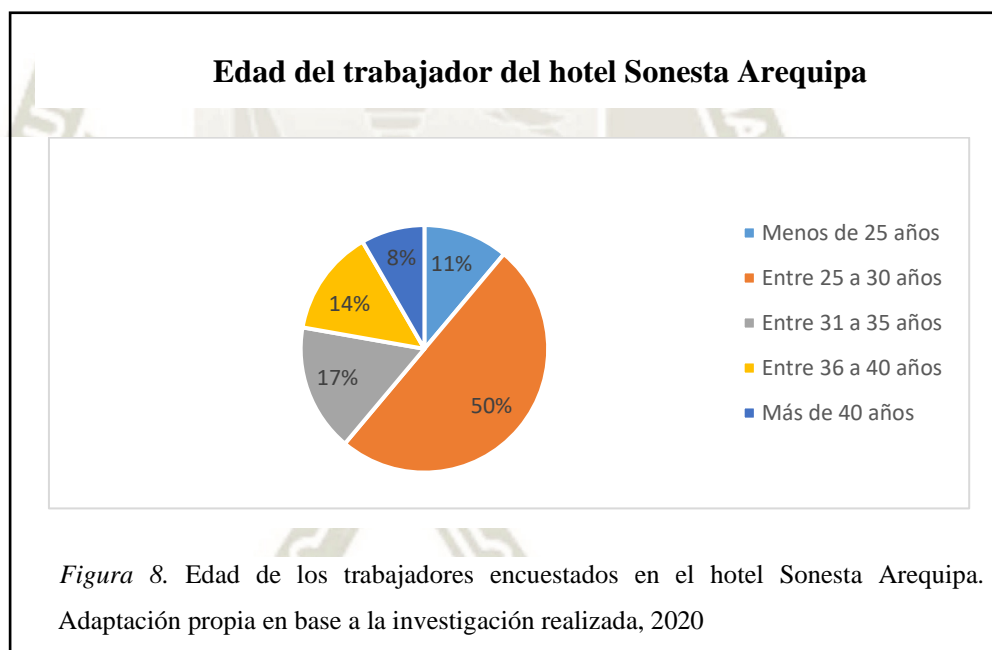


Tabla 2

Edad del trabajador del hotel Sonesta Arequipa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25 años	4	11 %
Entre 25 a 30 años	18	50 %
Entre 31 a 35 años	6	17 %
Entre 36 a 40 años	5	14 %
Más de 40 años	3	8 %
Total	36	100 %

Nota. Edad de los trabajadores encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020.



Interpretación:

En la tabla 2 y figura 8, se observa que el 50% de los trabajadores encuestados se encuentran entre 25 a 30 años de edad, el 11 % son menores de 25 años de edad, el 17 % entre 31 y 35 años, el 14 % de los encuestados entre los 36 a 40 años y solo el 8% de los trabajadores encuestados son mayores de 40 años.

Tabla 3

Resultados de la encuesta de Satisfacción laboral de Sonia Palma SL-SPC

Preguntas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%
1. La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	11	31	20	56	5	14	0	0	0	0
2. Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	7	19	12	33	11	31	5	14	1	3
3. Tenemos la oportunidad de tomar decisiones en tareas de nuestra responsabilidad.	12	33	16	44	5	14	2	6	1	3
4. Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.	9	25	17	47	6	17	4	11	0	0
5. La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	21	58	13	36	2	6	0	0	0	0
6. Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).	13	36	18	50	4	11	1	3	0	0
7. Me siento mal con lo que hago.	1	3	2	6	3	8	13	36	17	47
8. Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.	1	3	4	11	5	14	12	33	14	39
9. Me agrada trabajar con mis compañeros.	27	75	8	22	1	3	0	0	0	0
10. Mi trabajo permite desarrollarse personalmente	8	22	21	58	6	17	1	3	0	0
11. Me siento realmente útil con la labor que realizo.	19	53	16	44	1	3	0	0	0	0
12. Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta de mi trabajo.	14	39	19	53	3	8	0	0	0	0
13. La mueblería (carpetas, sillas) en mi trabajo es confortable.	14	39	17	47	5	14	0	0	0	0
14. Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	4	11	13	36	12	33	5	14	2	6
15. La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.	2	6	3	8	7	19	18	50	6	17
16. Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.	2	6	5	14	5	14	14	39	10	28

17. Me disgusta mi horario.	3	8	14	39	10	28	7	19	2	6
18. Las actividades que realizo me permiten prender y desarrollarme.	13	36	19	53	3	8	0	0	1	3
19. Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	3	8	6	17	1	3	11	31	15	42
20. Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.	15	42	17	47	3	8	0	0	1	3
21. La armonía de la naturaleza (plantas) en mi espacio físico de trabajo es equilibrado.	7	19	16	44	6	17	4	11	3	8
22. Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	5	14	9	25	15	42	7	19	0	0
23. Existe buena administración de recursos.	6	17	19	53	8	22	3	8	0	0
24. La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	17	47	12	33	6	17	0	0	1	3
25. Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo	17	47	17	47	2	6	0	0	0	0
26. Mi trabajo me aburre.	0	0	2	6	6	17	12	33	16	44
27. Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía	13	36	20	56	3	8	0	0	0	0
28. En general, el ambiente físico donde trabajo, es cómodo.	8	22	21	58	7	19	0	0	0	0
29. Mi trabajo me hace sentir realizado.	7	19	23	64	6	17	0	0	0	0
30. Me gusta el trabajo que realizo.	12	33	19	53	4	11	1	3	0	0
31. No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).	0	0	6	17	5	14	14	39	11	31
32. Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.	14	39	16	44	4	11	2	6	0	0
33. No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	3	8	15	42	13	36	3	8	2	6
34. Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).	16	44	16	44	4	11	0	0	0	0
35. Me siento más complacido con el desarrollo de algunas tareas por sobre otras.	11	31	21	58	4	11	0	0	0	0
36. Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.	9	25	17	47	8	22	2	6	0	0

Nota. Resultados de la encuesta de Satisfacción laboral de Sonia Palma SL-SPC aplicada a los trabajadores del hotel Sonesta Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada,2020

Interpretación:

Se observa en la tabla 3, que el 75% de los trabajadores encuestados está totalmente de acuerdo en afirmar que les agrada trabajar con sus compañeros, lo que nos indica que en el hotel Sonesta Arequipa existe una buena relación entre empleados, donde probablemente sientan el apoyo y la comprensión de sus compañeros de trabajo. El relacionarse con otros miembros del trabajo cubre las necesidades de interacción social, por lo que, tener una buena relación con los compañeros de trabajo conlleva a tener una mayor satisfacción laboral (Robbins, 1999).

Podemos observar en la tabla 3, que el 58 % de los trabajadores encuestados se encuentra totalmente de acuerdo en considerar que la tarea que realizan es valiosa como cualquier otra, lo que nos indica que los trabajadores sienten que su trabajo es importante para la empresa y que de esta depende el buen funcionamiento del hotel.

Podemos observar en la tabla 3, que el 64 % de los trabajadores encuestados está de acuerdo en considerar que su trabajo los hace sentir realizados, lo que nos indica que las tareas específicas de cada puesto de trabajo van acorde a las habilidades y personalidad de cada trabajador y este les permite cubrir sus expectativas laborales. Los trabajadores que se encuentren en un puesto laboral en el cual desempeñen tareas de acuerdo a sus habilidades lograrán mayor éxito y su nivel de satisfacción será mayor (Guzhñay, 2010)

Se observa en la tabla 3, que el 58 % de los trabajadores encuestados se encuentra de acuerdo en considerar que su trabajo les permite desarrollarse personalmente, lo que nos indica que el hotel Sonesta les permite optimizar a los trabajadores la confianza en sí mismos, mejorar sus habilidades para tomar decisiones y potenciar su capacidad para resolver conflictos. El desarrollo personal es una experiencia de interacción tanto a nivel personal como grupal, por la cual permite al individuo desarrollar y optimizar habilidades de comunicación, relaciones interpersonales y toma de decisiones (Challa, 1992)

Se observa en la tabla 3, que el 56 % de los trabajadores encuestados se encuentra de acuerdo en considerar que la distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de sus laborales, lo que nos indica que los trabajadores cuentan con todas las herramientas necesarias para poder desempeñar de manera efectiva sus tareas. la infraestructura, las medidas de seguridad y la apariencia de las instalaciones es una preocupación para el empleado y este puede afectar su desempeño (Robbins, 2013)

Se puede observar en la tabla 3, que el 42% de los trabajadores encuestados está indeciso en considerar si sueldo cumple con sus expectativas económicas, lo que nos indica que los trabajadores probablemente consideran que merecen salarios más justos y les gustaría recibir incentivos monetarios por productividad, así como pagos por horas extras y feriados. La asignación de compensaciones puede afectar de manera positiva o negativa al empleado e influye en su satisfacción laboral ya que este tiene sobre el trabajador un efecto psicológico (Cifuentes, 2008).

Se observa en la tabla 3, que el 36% de los encuestados se encuentra indeciso respecto a si la empresa reconoce o no el esfuerzo si se trabaja más de las horas reglamentarias, lo que nos indica que la empresa probablemente no siempre reconoce las horas extras de los trabajadores ni valora el esfuerzo que estos hacen al trabajar más horas. Si un trabajador no considera que está siendo recompensado de manera justa, este sea por un factor social o económico, su satisfacción laboral puede disminuir (Amorós, 2007)

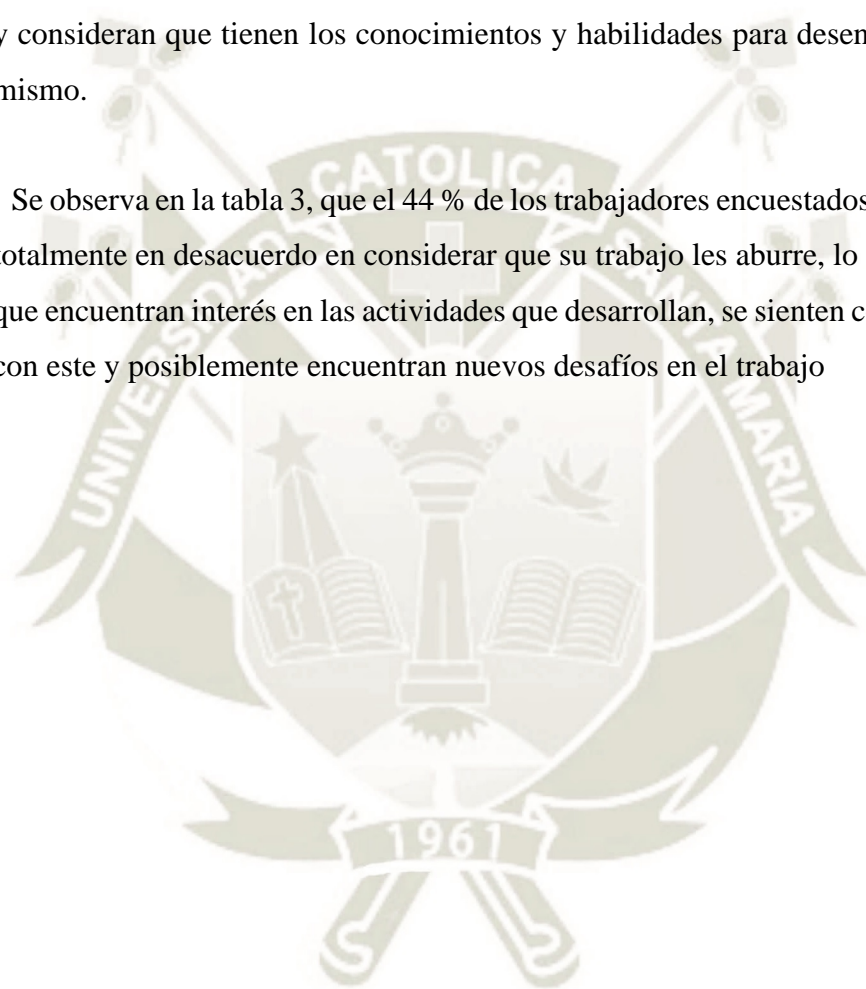
Podemos observar en la tabla 3, que el 50% de los trabajadores encuestados está en desacuerdo respecto a si la sensación que tienen de su trabajo es que los están explotando, lo que nos indica que los trabajadores consideran que la empresa tiene un comportamiento justo con ellos y les brinda todos los beneficios laborales.

Se puede observar en la tabla 3, que el 39 % de los encuestados se encuentra en desacuerdo respecto a que no se sienten a gusto con sus jefes, este resultado nos indica que los trabajadores consideran que la relación con sus jefes es agradable, probablemente porque consideran que existe buena comunicación, reconocimiento y comprensión. La relación con la autoridad es un factor valioso de la satisfacción

laboral, si los jefes muestran interés y comprensión, reconocen el desempeño y consideran las opiniones del personal, habrá más posibilidades de tener trabajadores satisfechos (Robbins, 1999)

Se observa en la tabla 3, que el 47% de los trabajadores encuestados se encuentra totalmente en desacuerdo en afirmar que se sienten mal con lo que hacen, lo que nos indica que los trabajadores aprecian el puesto de trabajo en el que se encuentran y consideran que tienen los conocimientos y habilidades para desenvolverse en el mismo.

Se observa en la tabla 3, que el 44 % de los trabajadores encuestados se encuentran totalmente en desacuerdo en considerar que su trabajo les aburre, lo que nos indica que encuentran interés en las actividades que desarrollan, se sienten comprometidos con este y posiblemente encuentran nuevos desafíos en el trabajo



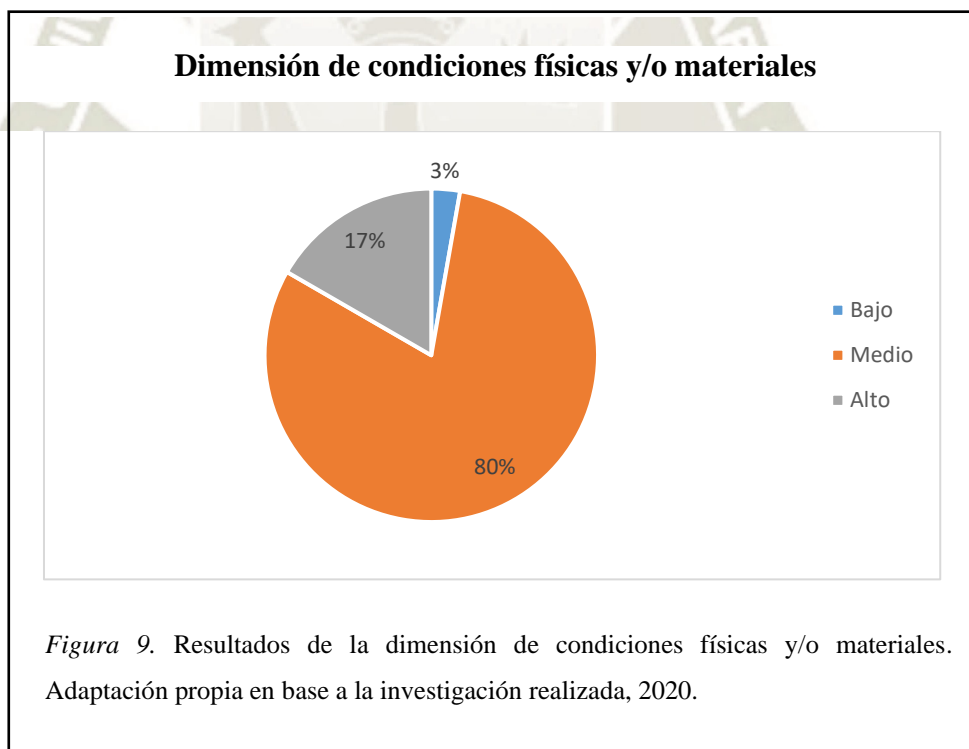
1.3 Resultados dimensiones de la variable Satisfacción Laboral

Tabla 4

Dimensión de condiciones físicas y/o laborales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	3 %
Medio	29	80 %
Alto	6	17 %
Total	36	100 %

Nota. Resultado dimensión de condiciones físicas y/o laborales. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020



Interpretación:

Se observa en la tabla 4 y figura 9, que el 80% de los evaluados en la dimensión de condiciones físicas y/o materiales de la variable satisfacción laboral se encuentra en un nivel medio, el 17% en un nivel alto y un 3% en un nivel bajo, indicando que el mayor porcentaje de evaluados en la dimensión condiciones físicas y/o materiales se encuentra en niveles medios. lo que nos indica que, los ambientes físicos preferidos por los trabajadores son cómodos, poco peligrosos, con luz natural y no ruidosos, donde el empleado pueda mejorar su concentración y productividad (Robbins, 1999).

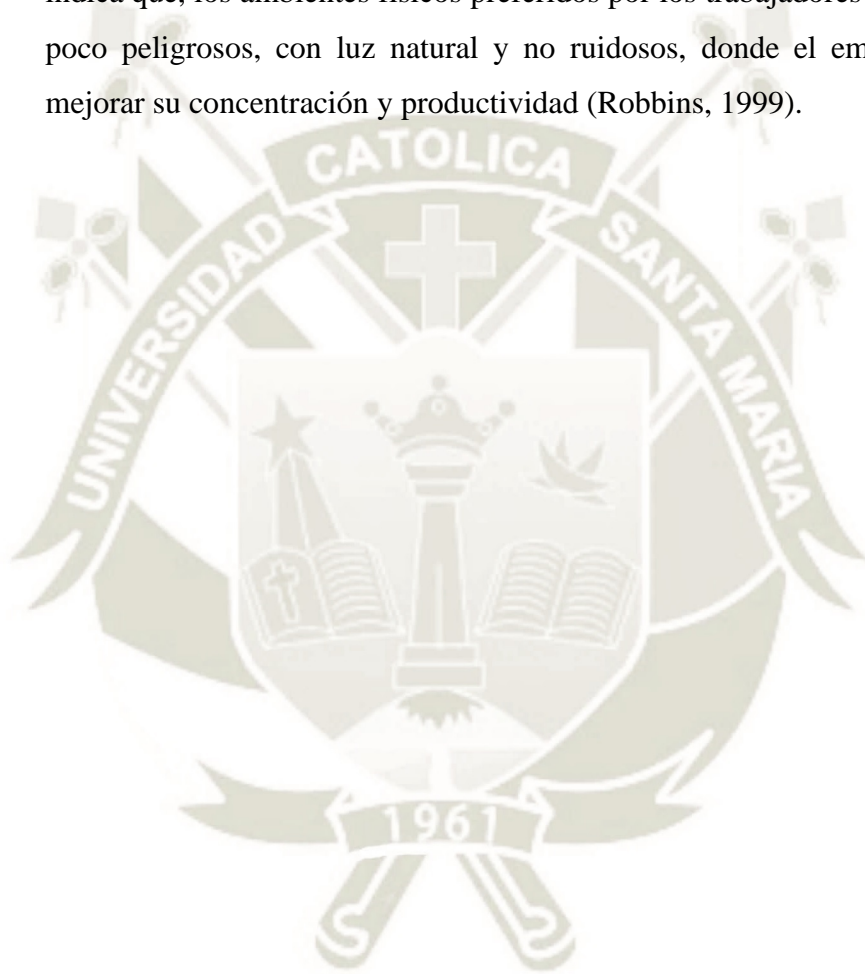
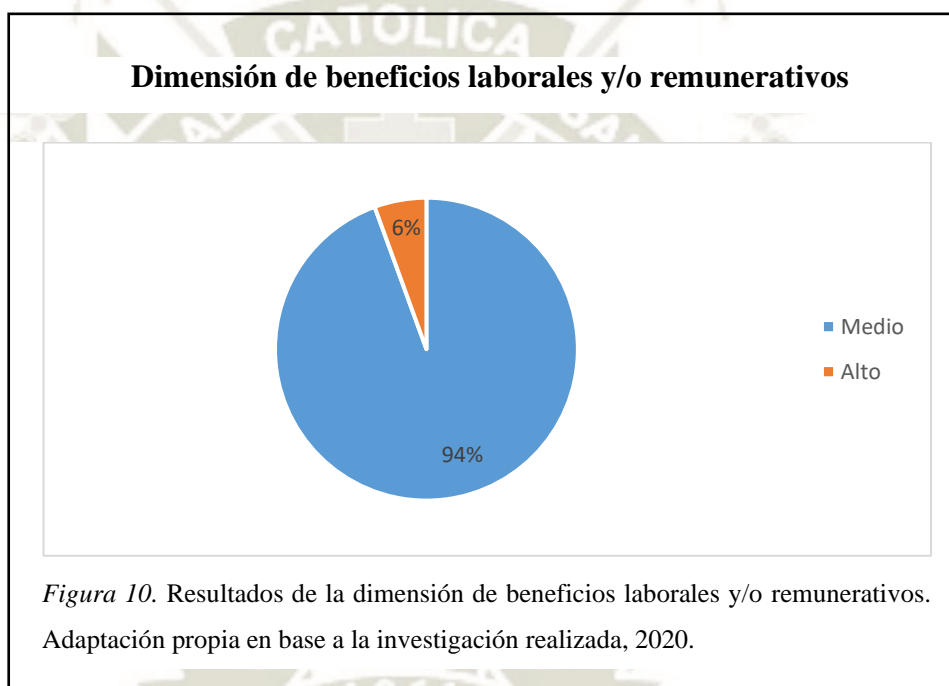


Tabla 5

Dimensión de beneficios laboral y/o remunerativos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Medio	34	94 %
Alto	2	6 %
Total	36	100 %

Nota. Resultado dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos. Adaptación propia en base a la investigación realizada,2020.



Interpretación:

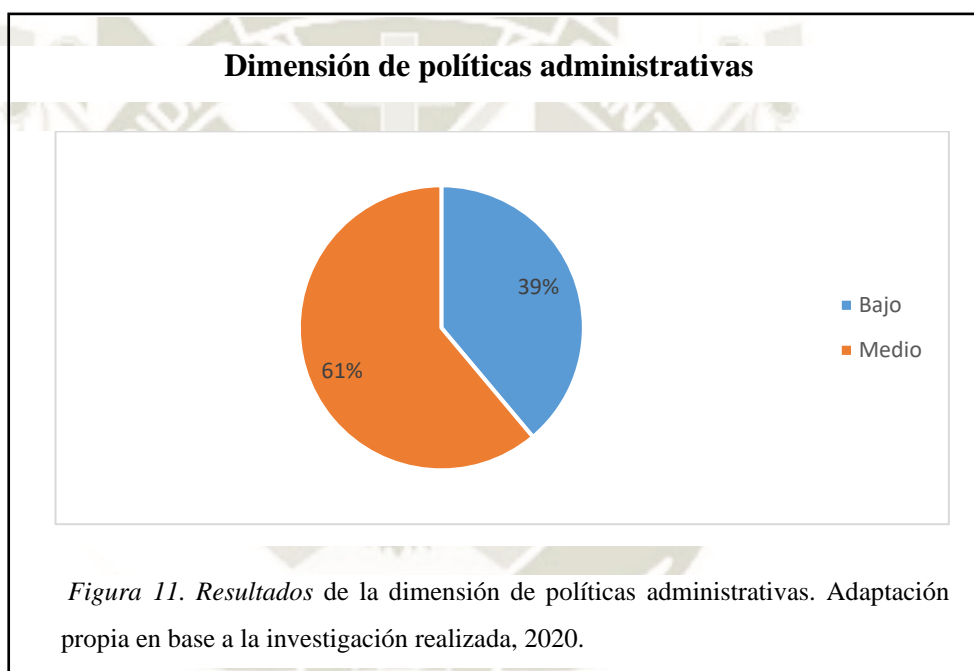
Se observa en la tabla 5 y figura 10, que el 94% de los evaluados en la dimensión de beneficios laborales y/o remunerativos de la variable satisfacción se encuentra en un nivel medio, y un 6% en un nivel alto, indicando que el mayor porcentaje de evaluados en la dimensión beneficios laborales y/o remunerativos se encuentra en niveles medios. Esto significa que la compensación es para el trabajador el reconocimiento que reciben a cambio de su esfuerzo en el trabajo (Werther, 2000)

Tabla 6

Dimensión de políticas administrativas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	14	39 %
Medio	22	61 %
Total	36	100 %

Nota. Resultado dimensión de políticas administrativas. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020.



Interpretación:

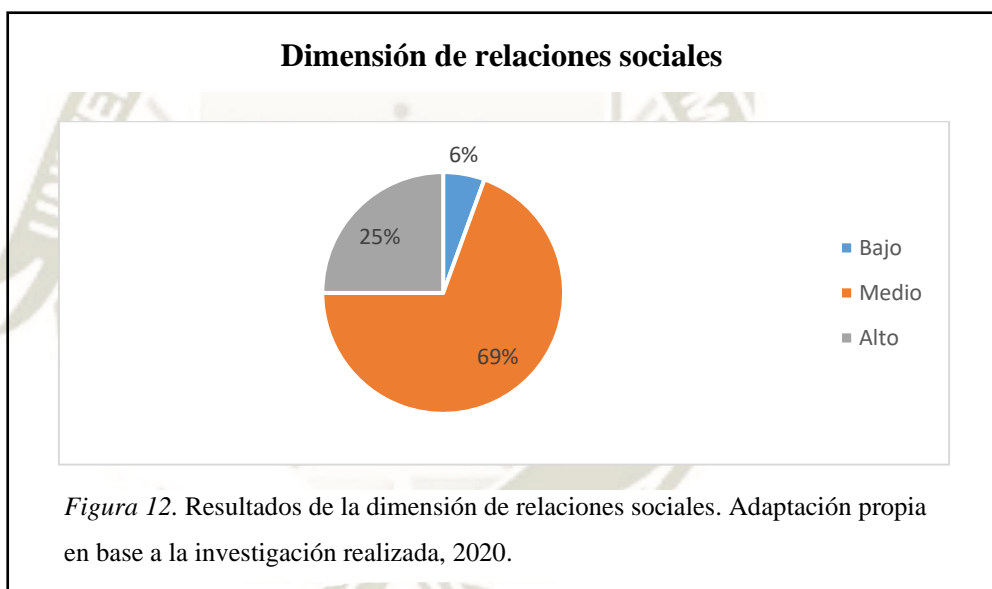
Podemos observar en la tabla 6 y figura 11, que el 61% de los evaluados en la dimensión de políticas administrativas de la variable satisfacción se encuentra en un nivel medio, y un 39% en un nivel bajo, indicando que el mayor porcentaje de evaluados en la dimensión de políticas administrativas se encuentra en niveles medios. Las políticas administrativas es el grado de conformidad sobre los lineamientos y normas de la institución, estas fueron establecidas para regular la relación entre el empleado y el empleador (García, 2018)

Tabla 7

Dimensión de relaciones sociales

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6 %
Medio	25	69 %
Alto	9	25 %
Total	36	100 %

Nota. Resultado dimensión de relaciones sociales. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020.



Interpretación:

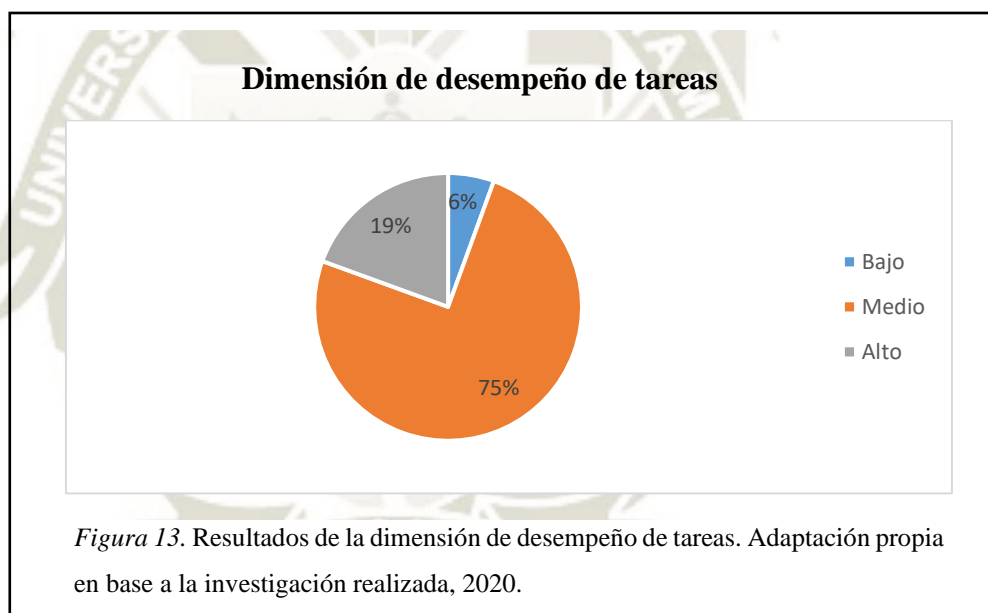
Podemos observar en la tabla 7 y figura 12, que el 25% de los evaluados en la dimensión de relaciones sociales de la variable satisfacción se encuentra en un nivel alto, el 69% en un nivel medio y el 6% en un nivel bajo, indicando que el mayor porcentaje de evaluados en la dimensión de relaciones sociales se encuentra en niveles medios. Es importante la comunicación efectiva en el trabajo, esta ayuda a mejorar la convivencia, la comprensión y el respeto entre los trabajadores (Werther, William y Davis, 2000).

Tabla 8

Dimensión de relaciones de desempeño de tareas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	2	6 %
Medio	27	75 %
Alto	7	19 %
Total	36	100 %

Nota. Resultado dimensión de desempeño de tareas. Adaptación propia en base a la investigación realizada,2020.



Interpretación:

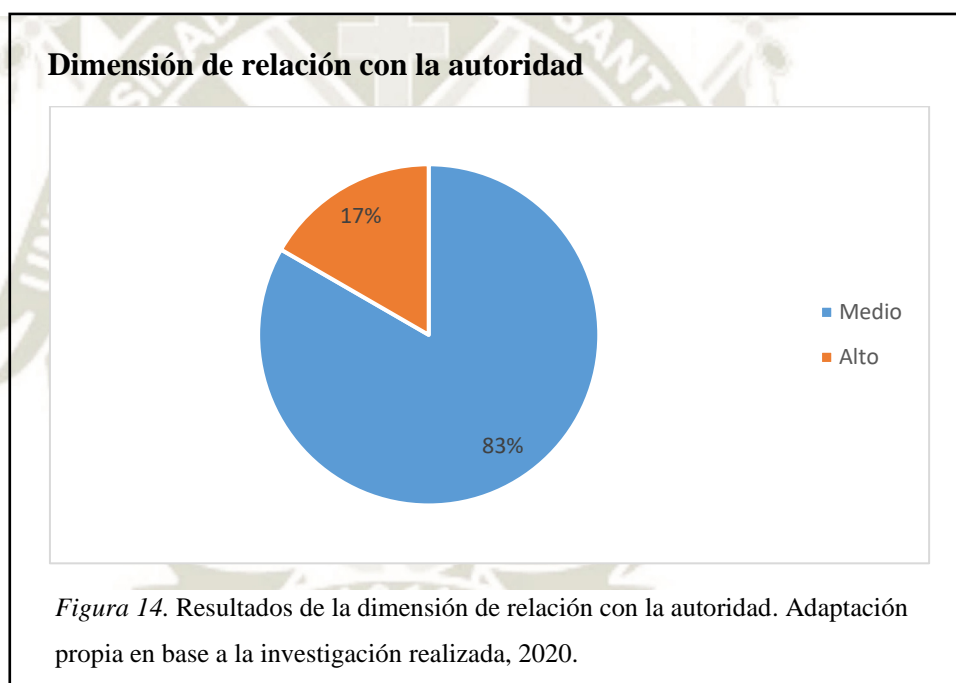
Se puede observar en la tabla 8 y figura 13, que el 19% de los evaluados en la dimensión de desempeño de tareas se encuentra en un nivel alto, el 75% de los encuestados en un nivel medio y el 6% en un nivel bajo, indicando que el mayor porcentaje de evaluados en la dimensión de desempeño de tareas se encuentra en niveles medios. Los trabajadores prefieren trabajos que les den oportunidad de desarrollar sus habilidades y que les ofrezca libertad (Robbins,1999).

Tabla 9

Dimensión de relación con la autoridad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Medio	30	83 %
Alto	6	17 %
Total	36	100 %

Nota. Resultado dimensión de relación con la autoridad. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020.



Interpretación:

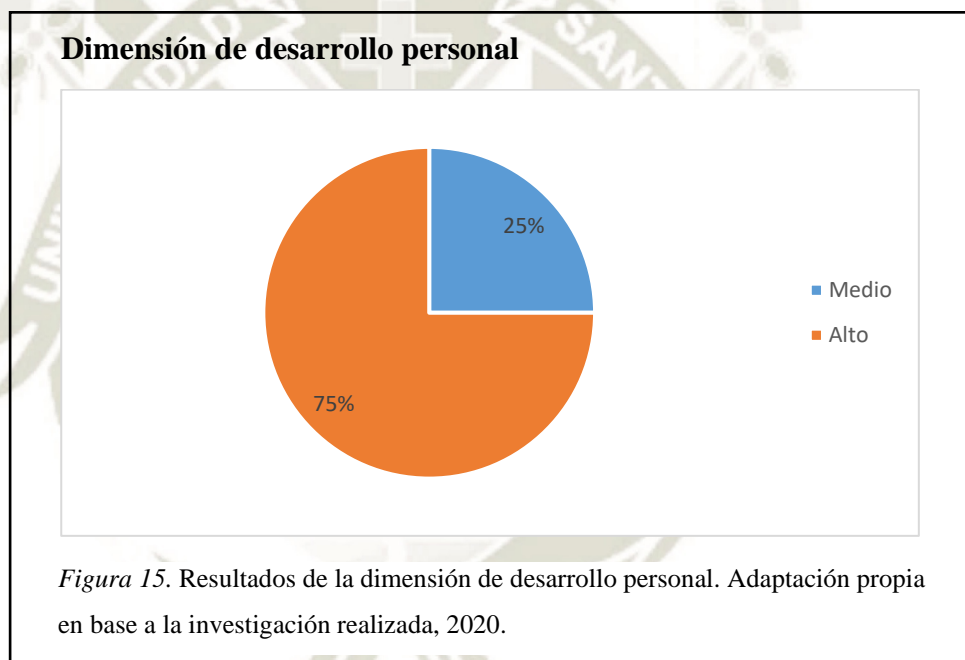
Podemos observar en la tabla 9 y figura 14, que el 17% de los evaluados en la dimensión de relación con la autoridad se encuentra en un nivel alto y el 83% en un nivel medio, indicando que el mayor porcentaje de evaluados en la dimensión de relación con la autoridad se encuentra en niveles medios. El trabajo cubre necesidades de interacción social, por lo que, el comportamiento que el jefe tenga es un determinante de la satisfacción (House y Mitchell, 1974).

Tabla 10

Dimensión de desarrollo personal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Medio	9	25 %
Alto	27	75 %
Total	36	100 %

Nota. Resultado dimensión de desarrollo personal. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020.



Interpretación:

Podemos observar en la tabla 10 y figura 15, que el 25% de los evaluados en la dimensión de desarrollo personal se encuentra en un nivel medio y el 75% en un nivel alto, indicando que el mayor porcentaje de evaluados en la dimensión de desarrollo personal se encuentra en niveles altos. La principal motivación para el ser humano es su necesidad por realizar y desarrollar todo su potencial (López, 2005).

2. CALIDAD DE SERVICIO

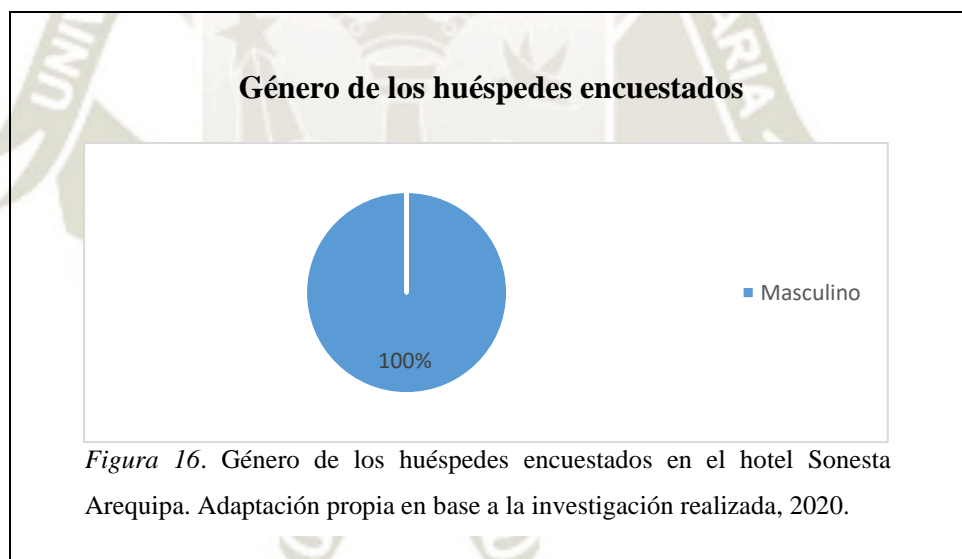
2.1 Características sociodemográficas

Tabla 11

Género de los huéspedes encuestados

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	45	100.0%
Total	45	100.0%

Nota. Género de los huéspedes encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020



Interpretación:

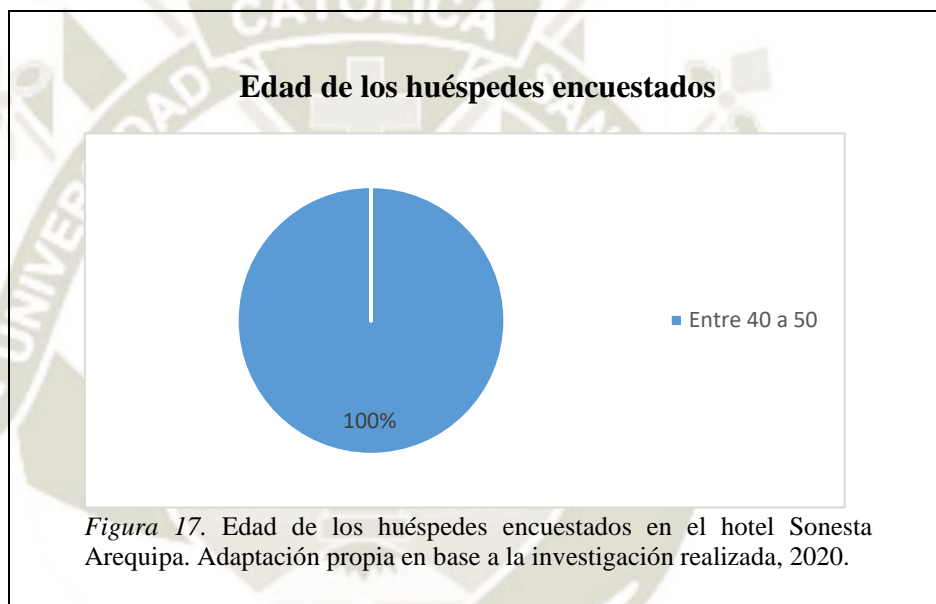
Se puede observar en la tabla 11 y figura 16, que el 100% de huéspedes encuestados son hombres, lo que nos indica que debido a la pandemia el hotel solo cuenta con huéspedes que son trabajadores mineros.

Tabla 12

Edad de los huéspedes encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje
Entre 40 a 50	45	100.0%
Total	45	100.0%

Nota. Edad de los huéspedes encuestados. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020.



Interpretación:

Se puede observar en la tabla 12 y figura 17, que el 100% de los huéspedes encuestados tienen entre 40 a 50 años

2.2 Resultados de la variable calidad de servicio

Tabla 13

Resultados de la encuesta de modelo SERVQUAL

Preguntas	Totalmente de acuerdo		De acuerdo		Indeciso		En desacuerdo		Totalmente en desacuerdo	
	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%	f.	%
1. El hotel Sonesta Arequipa cuenta con instalaciones modernas y atractivas.	34	76	10	22	1	2	0	0	0	0
2. Los empleados tienen una apariencia limpia y agradable.	33	73	12	27	0	0	0	0	0	0
3. El hotel Sonesta Arequipa cuenta con todos los servicios, instalaciones y equipamiento necesario para disfrutar y sentirme cómodo durante mi estadía.	29	64	16	36	0	0	0	0	0	0
4. Los materiales relacionados al servicio (tales como cartas, publicidad, información, fichas de registro, etc.) son visualmente atractivos y entendibles.	25	56	19	42	1	2	0	0	0	0
5. Cuando el personal del hotel se compromete a hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	29	64	15	33	1	2	0	0	0	0
6. Si tengo algún problema en el hotel Sonesta Arequipa, el personal muestra interés en resolverlo.	30	67	14	31	1	2	0	0	0	0
7. Los distintos servicios que me brinda el hotel fueron realizados correctamente desde la primera vez.	32	71	12	27	1	2	0	0	0	0
8. El servicio (pedidos de room service, solicitudes, etc.) se concluye en el tiempo estipulado por el personal del hotel.	33	73	9	20	3	7	0	0	0	0
9. Considero que he recibido un servicio exento de errores.	28	62	12	27	3	7	0	0	2	4
10. El personal del hotel siempre me brinda información sobre los servicios y horarios que manejan.	30	67	13	29	2	4	0	0	0	0
11. El servicio que recibo por parte del hotel es rápido.	33	73	10	22	2	4	0	0	0	0
12. El personal del hotel siempre está dispuesto a ayudarme cuando lo necesito.	31	69	13	29	1	2	0	0	0	0

13. Los empleados del hotel nunca están demasiado ocupados para atenderme y/o responder mis preguntas.	30	67	13	29	2	4	0	0	0	0
14. Los trabajadores del hotel Sonesta Arequipa me transmiten confianza.	33	73	11	24	1	2	0	0	0	0
15. Me siento tranquilo y seguro dentro de las instalaciones del hotel.	34	76	10	22	1	2	0	0	0	0
16. El personal del hotel es amable y cortés.	33	73	12	27	0	0	0	0	0	0
17. Considero que el personal del hotel está capacitado y tiene los conocimientos adecuados para responder mis preguntas.	30	67	15	33	0	0	0	0	0	0
18. El hotel Sonesta Arequipa brinda una atención individualizada.	28	62	16	36	1	2	0	0	0	0
19. Considero que el horario que maneja el hotel para ofrecer sus servicios se ajusta a mis intereses y necesidades.	33	73	11	24	1	2	0	0	0	0
20. El hotel Sonesta Arequipa cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada.	29	64	16	36	0	0	0	0	0	0
21. El personal del hotel muestra interés por el servicio que me brinda.	31	69	13	29	1	2	0	0	0	0
22. Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en el hotel, sé que me ayudaran a conseguirlo, porque siento que se preocupan por mis necesidades y deseos específicos.	30	67	14	31	1	2	0	0	0	0

Nota. Resultados de la encuesta de modelo SERVQUAL aplicada a los huéspedes del hotel Sonesta Arequipa. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

Se observa en la tabla 13, que el 76% de los huéspedes evaluados se encuentra totalmente de acuerdo con las instalaciones modernas y atractivas del hotel, lo que indica que se sienten cómodos y a gusto dentro de ellas debido a sus distribuciones y porque se encuentran en buen estado. Es indispensable dar una excelente impresión de toda la infraestructura para que el cliente se siente seguro y cómodo. (Carrasco, 2010)

Se puede observar en la tabla 13, que el 73% de huéspedes evaluados está totalmente de acuerdo con que el servicio que el hotel brinda es rápido, lo que nos indica que el personal siempre está atento a cualquier solicitud del cliente para poder atenderlo de manera inmediata. La capacidad de respuesta está considerada como la forma adecuada de atención de un trabajador al brindar un servicio al cliente, ya que lo hace de manera acertada, teniendo una excelente disposición, siempre solucionándole sus inquietudes, prestando ayuda en lo que necesiten de forma rápida. (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1998)

Se observa en la tabla 13, que el 42 % de los encuestados se encuentra de acuerdo con los materiales relacionados al servicio (tales como cartas, publicidad, información, fichas de registro, etc.) indicando que los huéspedes consideran que el hotel tiene una buena forma de manejar sus formatos, la manera de llegar hacia ellos de manera física con la información extra que se les pueda brindar es llamativa y estos son entendibles y llamativos.

Se observa en la tabla 13, que el 36% de los huéspedes evaluados se encuentra de acuerdo con que el Hotel Sonesta Arequipa brinda una atención individualizada, indicando que el personal está enfocado en hacer sentir al cliente que es único para el hotel y que merece toda la atención. El cliente es el eje principal para que la empresa pueda seguir funcionando, es decir el cliente siempre tiene que ser tratado de la mejor manera, es lo más importante. (Morales, 2020)

Podemos observar en la tabla 13, que el 7 % de los huéspedes encuestados se encuentra indeciso con el tiempo estipulado por el personal del hotel para brindar

el servicio (pedidos de room service, solicitudes, etc.) indicando que, el hotel tiene que mejorar un poco en la rapidez de la entrega de las solicitudes que le indican al huésped. La atención al cliente siempre tiene que ser rápida y eficaz, el cliente no puede esperar mucho, ya que de esta manera puede bajar su grado de satisfacción (Morales,2020).

Se observa en la tabla 13, que el 4% de los encuestados se encuentra indeciso con que el personal del hotel siempre les brinda información sobre los servicios y horarios que manejan, lo que nos indica que el nivel de calidad es alto debido que solo dos personas indicaron que se encuentran indecisos con este aspecto.

Podemos observar en la tabla 13, que ningún encuestado respondió que está en desacuerdo con las preguntas del cuestionario SERVQUAL.

Observamos en la tabla 13, que el 4% de los encuestados se encuentra en total desacuerdo en considerar haber recibido un servicio exento de errores, lo que nos indica que aún se puede mejorar en la capacitación de los empleados para que no exista ni un solo error con los huéspedes y estos queden completamente satisfechos con el servicio brindado. Todo el personal de la empresa tiene que tener conocimiento de todo lo que ofrecen, también de todo el proceso para la correcta ejecución de la manera en que brindan el servicio (Carrazco, 2010).

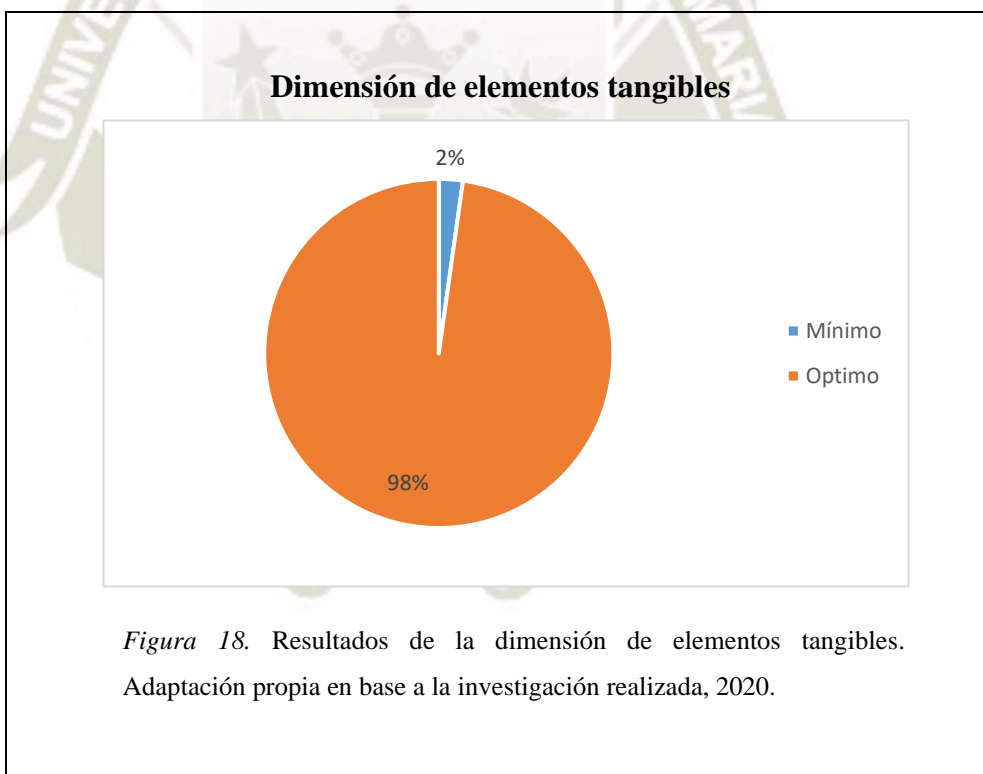
2.3 Resultados dimensiones de la variable Calidad de servicio

Tabla 14

Dimensión Elementos Tangibles

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mínimo	1	2 %
Optimo	44	98 %
Total	45	100.0%

Nota. Resultado dimensión elementos tangibles. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020.



Interpretación:

Podemos observar en la tabla 14 y figura 18, que el 98% de los evaluados en la dimensión de elementos tangibles de la variable calidad del servicio se encuentran en el nivel óptimo, indicando que existe buen equipamiento del hotel, instalaciones físicas adecuadas, que el personal cuenta con el equipamiento adecuado y se presenta de forma adecuada. Todos los bienes materiales de la empresa, con los cuáles se brinda el servicio al cliente tienen que estar cuidados, para poder lograr la satisfacción completa de los clientes. (Carrasco, 2010)

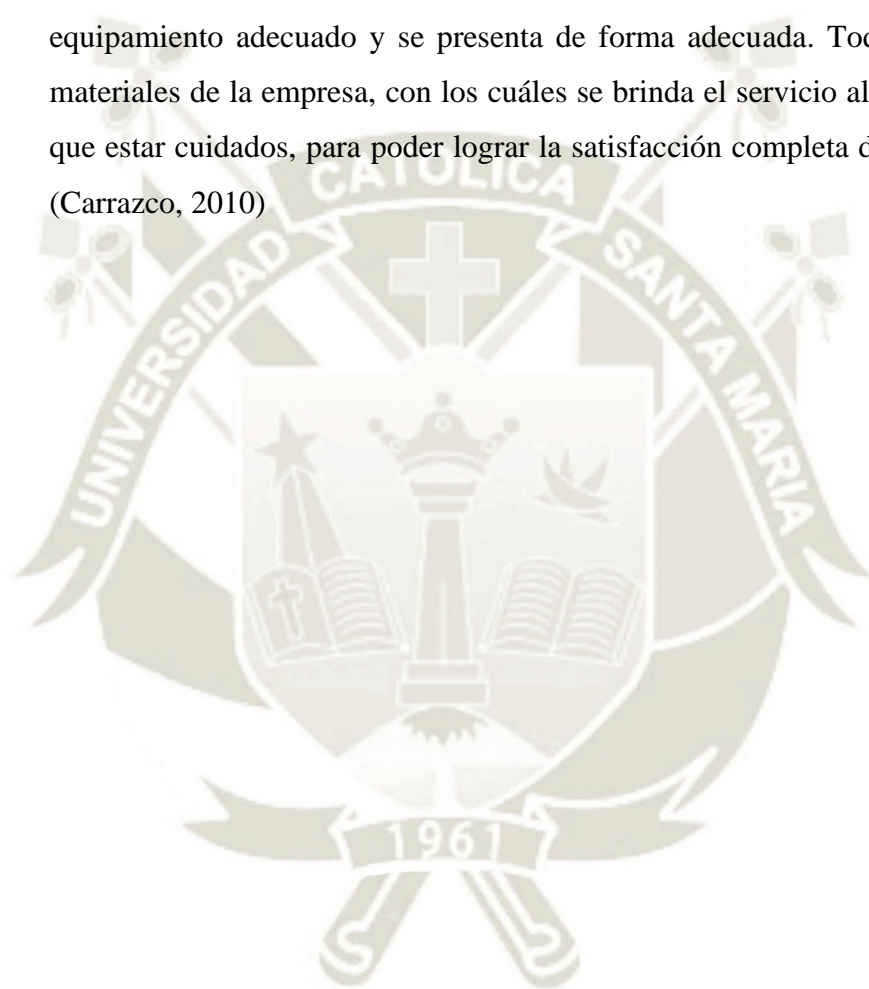
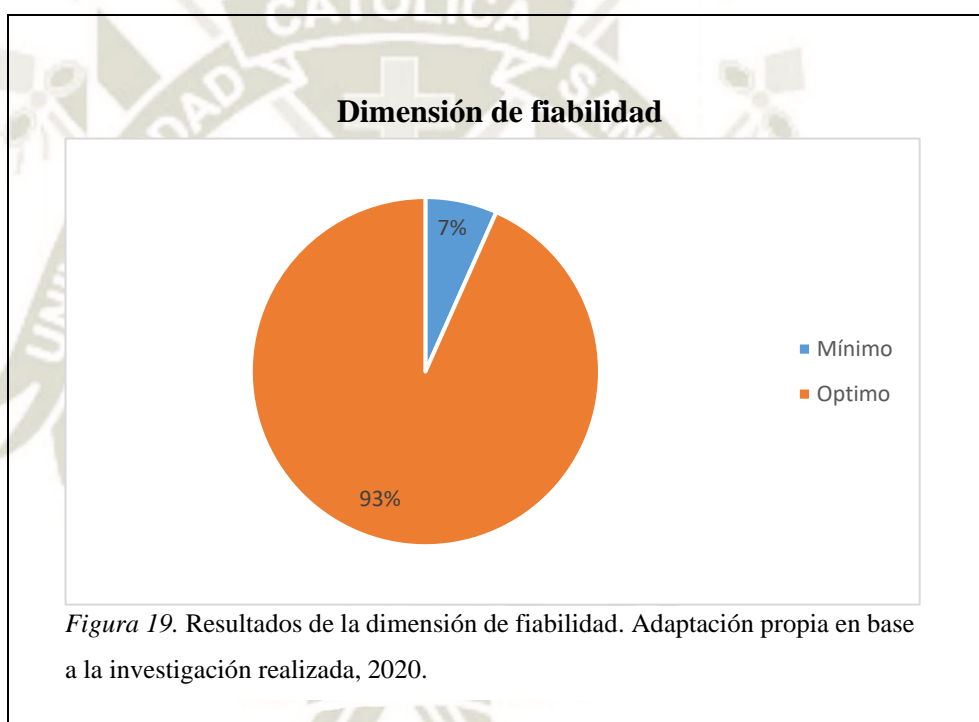


Tabla 15

Dimensión de fiabilidad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mínimo	3	7 %
Optimo	42	93 %
Total	45	100.0%

Nota. Resultado dimensión fiabilidad. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020



Interpretación:

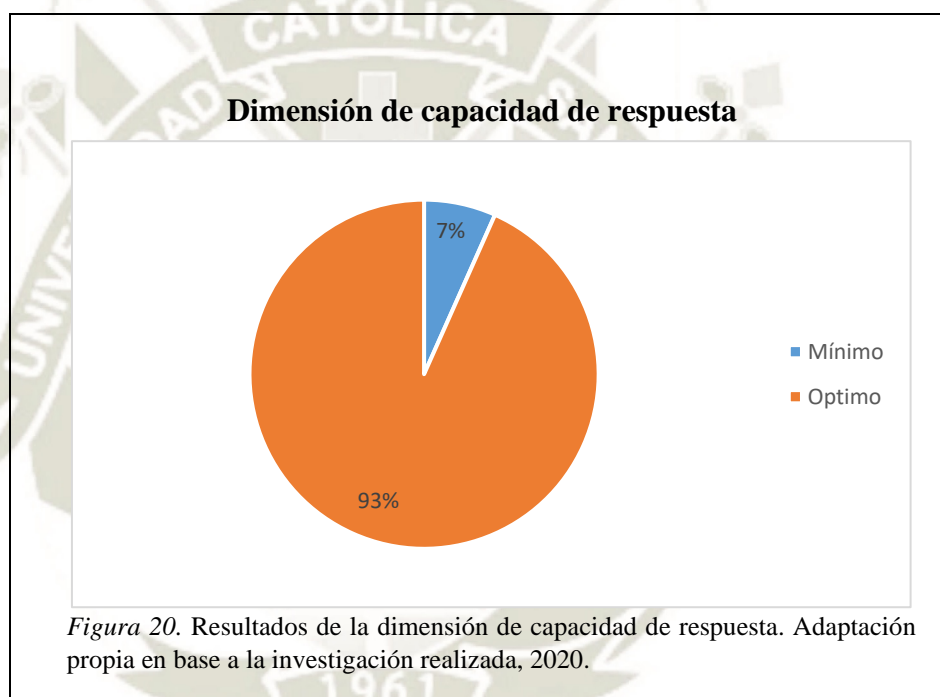
Podemos observar en la tabla 15 y figura 19, que el 93% de los evaluados en la dimensión de fiabilidad de la variable calidad del servicio se encuentran en nivel óptimo, indicando que el servicio que brinda el hotel es de manera confiable y les brinda tranquilidad a los clientes. El personal tiene que evitar que el cliente tenga algún problema durante su estadía, de esta manera se le brinda un servicio fiable. (Carrasco, 2010)

Tabla 16

Dimensión de capacidad de respuesta

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mínimo	3	7 %
Óptimo	42	93 %
Total	45	100.0%

Nota. Resultado dimensión de capacidad de respuesta. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020



Interpretación:

Podemos observar en la tabla 16 y figura 20, que el 93% de los evaluados en la dimensión de capacidad de respuesta se encuentran en nivel óptimo, indicando que los empleados del hotel brindan una respuesta rápida y concisa frente algún problema o alguna duda del cliente. La empresa debe estar siempre a completa disposición de sus clientes, cuando un cliente tiene algún problema, el personal tiene que tener soluciones inmediatas para que el cliente quede satisfecho con el servicio brindado. (Carrasco, 2010)

Tabla 17

Dimensión de seguridad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mínimo	1	2 %
Óptimo	44	98 %
Total	45	100.0%

Nota. Resultado dimensión de seguridad. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020



Figura 21. Resultados de la dimensión de seguridad. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020.

Interpretación:

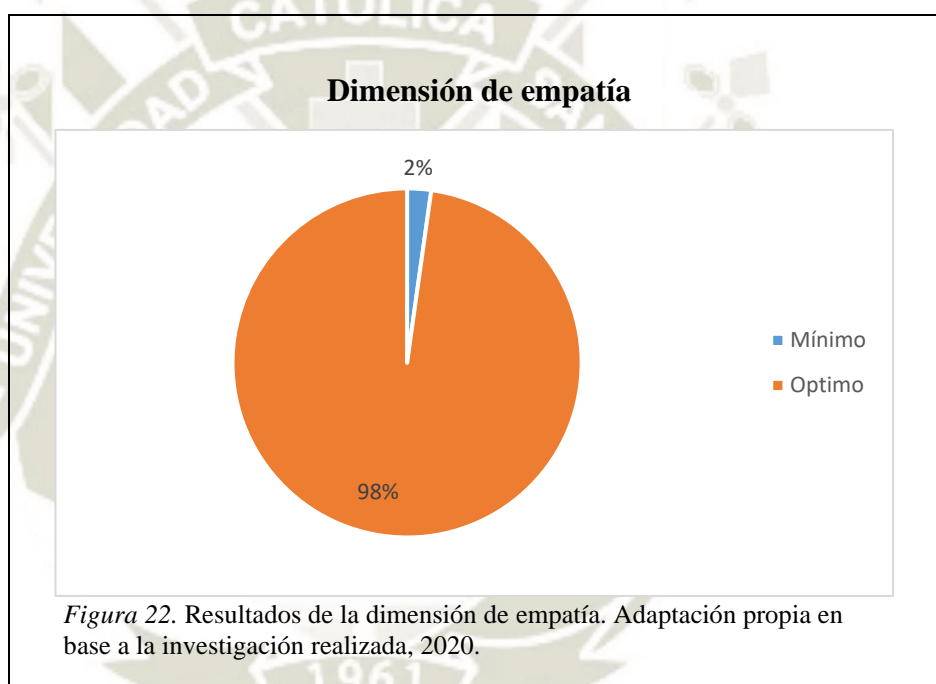
Podemos observar en la tabla 17 y figura 21, que el 98% de los evaluados en la dimensión de seguridad se encuentran en nivel óptimo, indicando que los empleados del hotel brindan un servicio seguro mostrando sus amplios conocimientos en lo que están ofreciendo, de esta manera hacen que el cliente se sienta seguro. La seguridad se logra cuando la empresa llega a que el cliente pueda sentirse tranquilo, sabiendo que no va a correr ningún riesgo en todo el tiempo que se le va a brindar el servicio. (Carrasco, 2010)

Tabla 18

Dimensión de empatía

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mínimo	1	2 %
Óptimo	44	98 %
Total	45	100.0%

Nota. Resultado dimensión de empatía. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020



Interpretación:

Podemos observar en la tabla 18 y figura 22, que el 98% de los evaluados en la dimensión de empatía se encuentran en nivel óptimo, indicando que el personal del hotel muestra interés en todas las inquietudes de los clientes y se ponen en su lugar, no menosprecian ninguna consulta ni tampoco algún problema de los clientes. La empresa siempre tiene que estar dispuesta a entender todas las necesidades de los clientes, ya que si es que tuvieran algún problema siempre tiene que ver la forma de solucionarlo. (Carrasco, 2010)

2.4 Prueba de normalidad

Tabla 19

Prueba de kolmogorov Smirnov

Total	Estadístico	Gl	Sig.
Satisfacción laboral	0.185	36	0.003
Calidad del servicio	0.205	36	0.001

Nota. Resultado prueba de kolmogorov Smirnov. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

Como se observa en la tabla 19, se empleó la prueba de kolmogorov Smirnov para el análisis de normalidad, puesto que la muestra tiene más de 35 datos, en tal sentido, se analiza los grados de significancia, en ambas variables, este excede el 0.05 del valor esperado, por lo que se aprueba la hipótesis: "la muestra tiene una distribución normal", por ello se procede al análisis inferencial con estadísticos paramétricos, empleando la prueba de análisis factorial de ANOVA.

2.5 ANOVA

Tabla 20

Comparación con ANOVA

		Suma de cuadrados	Gl	Media cuadrática	F	Sig.
Dimensión de elementos tangibles	Entre grupos	2.747	1	2.747	0.868	0.358
	Dentro de grupos	107.559	34	3.163		
	Total	110.306	35			
Dimensión de fiabilidad	Entre grupos	70.693	1	70.693	14.520	0.001
	Dentro de grupos	165.529	34	4.869		
	Total	236.222	35			
Dimensión de capacidad de respuesta	Entre grupos	55.923	1	55.923	24.893	0.000
	Dentro de grupos	76.382	34	2.247		
	Total	132.306	35			
Dimensión de seguridad	Entre grupos	30.222	1	30.222	15.569	0.000
	Dentro de grupos	66.000	34	1.941		
	Total	96.222	35			
Dimensión de empatía	Entre grupos	34.355	1	34.355	9.225	0.005
	Dentro de grupos	126.618	34	3.724		
	Total	160.972	35			

Nota. Comparación con ANOVA. Adaptación propia en base a la investigación realizada, 2020

Interpretación:

Se realizó una ANOVA para ver el impacto de la satisfacción del trabajador de un hotel sobre la calidad del servicio en los huéspedes. En el resultado de la ANOVA podemos observar que es significativo ($p < 0.05$) lo que indica que al menos en una dimensión de la calidad de servicio existe el impacto de la satisfacción del trabajador del resto de las demás dimensiones.

Podemos observar además que la dimensión fiabilidad de la variable calidad de servicio tiene una influencia significativa (0.001) de la variable satisfacción laboral, así como la dimensión capacidad de respuesta (0.000), dimensión seguridad (0.000) y dimensión de empatía (0.005) por otro lado en la dimensión elementos tangibles no existe un impacto significativo (0.358). Esto indica que

los huéspedes encuentran una óptima calidad de servicio influenciada por la satisfacción laboral de los trabajadores. Con la excepción de la dimensión elementos tangibles, probablemente esto se dio por la situación de pandemia en la que se efectuó el estudio, ya que los huéspedes no pudieron disfrutar de las instalaciones del hotel.



DISCUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación fue determinar el impacto de la satisfacción laboral en la calidad de servicio en el hotel Sonesta Arequipa, 2020. Cumpliendo con la hipótesis formulada al inicio de la investigación, sí existe un impacto significativo de la satisfacción laboral en la calidad del servicio en el hotel Sonesta Arequipa.

En el estudio de Guevara (2018) Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de satisfacción del cliente en Palmira hotel Chiclayo – 2017, para medir la primera variable, el nivel de satisfacción laboral, utilizaron el modelo Frederick Herzberg. Para medir la segunda variable, el nivel de satisfacción del cliente, utilizaron el modelo SERVPERF.

Como resultado de esta investigación obtuvieron que, si había una relación directa y positiva entre las dos variables, también obtuvieron como resultado que el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del hotel era media alta y la satisfacción de los clientes de igual manera era media alta; por lo tanto, concluyeron que existían varios problemas en la organización para poder mejorarlos y que la organización pueda lograr completo éxito.

En el estudio de Fernández (2016) Expectativa sobre los servicios de la Casona Plaza hotel 4 estrellas, y el nivel de satisfacción de los huéspedes y del personal que labora en la institución Arequipa – 2015, tuvieron como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario Servqual para los huéspedes y se aplicó una encuesta a los trabajadores para medir su satisfacción laboral.

Los resultados de esta investigación fueron óptimos, los huéspedes tenían una expectativa alta sobre los servicios que se les iba a brindar en el hotel, también se encontraban satisfechos con los servicios administrativos y la tangibilidad. Sin embargo, no estaban satisfechos con el desempeño del personal y la capacidad de respuesta. Respecto a los trabajadores del hotel, si se sentían satisfechos en su centro de trabajo.

En el caso de esta investigación también se utilizó la encuesta como técnica, se realizó la encuesta de Sonia Palma para medir la satisfacción laboral de los trabajadores, en la cual el resultado fue que ellos tenían una satisfacción parcial. Por otro lado, se utilizó el cuestionario Servqual para medir la calidad de servicio del hotel, arrojando como resultado que si hay una buena calidad en los servicios brindados. Finalmente se pudo concluir que sí existe una influencia significativa de la satisfacción laboral en la calidad de servicio del hotel Sonesta Arequipa, 2020.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Los trabajadores del hotel Sonesta Arequipa se encuentran con una satisfacción laboral parcial, consideran que la relación entre compañeros es buena al igual que con sus jefes y consideran que el trabajo que realizan les permite sentirse realizados, sin embargo, una gran parte de los encuestados también considera que la remuneración no cumple con sus expectativas económicas y se sienten indecisos en cuanto si la empresa reconoce las horas extras.

SEGUNDA: En el estudio se pudo identificar que la calidad de servicio que brinda el hotel Sonesta Arequipa es óptimo, ya que la mayoría de los huéspedes encuestados se encuentran totalmente satisfechos con el servicio brindado, consideran que las habitaciones cuentan con lo necesario para pasar una estadía cómoda a pesar de tener las áreas públicas cerradas y que el personal es atento.

TERCERA: El estudio encontró que, si existe un impacto significativo de la satisfacción laboral en la calidad de servicio, esto nos indica que los trabajadores al sentirse satisfechos con la empresa han aumentado su productividad y su disposición por brindar un servicio de calidad y exento de errores ha sido mayor. Sin embargo, según el ANOVA en la dimensión de elementos tangibles no ha existido un impacto significativa ya que por la coyuntura los huéspedes no han podido disfrutar de todas las instalaciones del hotel.

SUGERENCIAS

PRIMERA: Se recomienda al hotel Sonesta Arequipa la implementación de los protocolos de bioseguridad en el restaurante para su pronta reapertura, de esta manera los huéspedes podrán hacer uso de esta instalación para el desayuno, almuerzo y cena. Ya que por el momento sería la única área pública del hotel que puede ser utilizado por los huéspedes.

SEGUNDA: Se recomienda al gerente del hotel Sonesta Arequipa la implementación del plan de reconocimiento, para que los trabajadores se sientan más motivados a desarrollar de manera efectiva sus actividades

TERCERA: Al tener un resultado positivo, se le recomendaría al hotel Sonesta Arequipa que sigan brindando una atención personalizada, a pesar de no poder tener el mismo contacto físico con los huéspedes, sigan utilizando los canales de comunión como whatsapp y teléfono para estar pendientes de las necesidades de los huéspedes y que estos sientan que el hotel les brinda un servicio de calidad.

REFERENCIAS

- Adams, J. (1963). *Toward an understanding of inequity*. *Journal of Abnormal*, 422-436.
- Ardouin, J. (2000). *Motivación y Satisfacción Laboral*. México DF : Cecsca.
- Carpio, I. y Quispe, J. (2014). *Satisfacción laboral y familiar en una empresa prestadora de servicios*. Arequipa: Universidad Católica de Santa María.
- Carrasco, N. J. (2010). *Evaluar la calidad del servicio y atención al cliente en la hostería Karen Estefanía en la ciudad de Guano, de la provincial de Chimborazo, Riobamba*: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Chiang, C. (2010). *Perceived organizational change in the hotel industry: An implication of change*. *International Journal of Hospitality Management*, 157-167.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. Mexico DF: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta ed.). México DF: Mc Graw Hill.
- Chruden, H. y Sherman, J. (2002). *Administración de personal*. México DF: Cecsca.
- Cifuentes, N. (2008). *Definición de Compensación*. Recuperado el 18 de Julio de 2020, de <http://boards4.melodysoft.com/admonrhcadereyta/re-definicion-de-compensacion-80.html>
- Concha, G. y Pauca, Y. (2019). *Relación entre el engagement con la satisfacción laboral de los trabajadores de la universidad autónoma de San Francisco*. Arequipa: Universidad Nacional de San Agustín.
- Crosby, P. (1998). *La organización permanece exitosa*. México DF: McGraw - Hill.
- Davis, K., y Newstrom, J. (1999). *Comportamiento Humano en el Trabajo* (decima ed.). México DF: Mc Graw Hill.
- Deming, W. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.
- Díez de Castro, J. y Redondo López, C. (1996). *Administración de Empresas*. Madrid: Pirámide.
- Druker, P. (1990). *El ejecutivo eficaz*. Buenos Aires: Sudamericana.

- Duque, O., & Edison, J. (enero - junio de 2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64 - 80.
- Economía y Negocios. (14 de Octubre de 2014). *El Tiempo*. Recuperado el 02 de Octubre de 2020, de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-14687596>
- Fernandez, M. (2000). *Diccionario de Recursos Humanos*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Fisher, L., y Navarro, A. (1994). *Introducción a la investigación de mercado* (3° ed.). México: McGraw-Hill Interamericana S.A.
- Garvin, D. (1984). What Does “Product Quality” Really Meant? *Sloan Management Review*,
- GHL. (1 de Enero de 2019). *GHL Hoteles*. Recuperado el 02 de Octubre de 2020, de Una experiencia Ghl: <https://www.ghlhoteles.com/hoteles/>
- Gómez-Bernabéu, A. (2003). *Cultura en las Pymes del sector del juguete y auxiliares*: Alicante: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- González, F., Sánchez, S. y López-Guzmán, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España. *Estudios y Perspectivas en Turismo*, 1047-1068.
- Guzñay, M. (2010). *Capítulo I: Fundamentación Teórica*. Recuperado el 13 de setiembre del 2020 de: <http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/7/CAPITULO%20I>.
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 36 - 44.
- Hellriegel, D. y Woodman, R. (1999). *Comportamiento organizacional*. Recuperado el 13 de Setiembre de 2020, de <http://www.redalyc.org/pdf/1471/147117764009.pdf>
- Herzberg, F. (1959). *The motivation to work*. New York: New York, Wiley.
- Hikymura, M. (2005). *Consecuencias de la orientación al cliente en la satisfacción en el trabajo, el*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.
- Horovitz, J. (1990). *La calidad del servicio*. Madrid: McGraw - Hill Interamericana.

- Jurán, J. (1990). *Juran y la planificación de la calidad*. Madrid: Díaz de Santos.
- Keith, D., & Newstrom, J. (1991). *Comportamiento humano en el trabajo*. México DF: McGraw Hill.
- Kotler, P. (1997). *Mercadotecnia* (6° ed.). México DF: Prentice - Hall.
- Landy, F., y Conte, J. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. México DF: McGraw - Hill.
- Lee, C. y Way, K. (2010). Individual employment characteristics oh hotel employees that plays a role in employee satisfaction and work retention. *International Journal of Hospitality Management*, 344-353.
- Lopez, J. (2005). *Motivación Laboral y Gestión de Recursos Humanos en la Teoría de Frederick Herzerbg*. Lima: Gestion en el Tercer Milenio.
- Marquina, C. (2011). *Satisfacción laboral y compromiso organizacional en empleados de una universidad privada de Lima*. Lima: Universidad Peruana Unión.
- Maslow, A. (1943). A theory of human motivation. *Posychological Review*, 370-396.
- Morales Almonte, B. I. (2020). *Propuesta de mejoramiento en la gestión integral de servicio y atención a la cliente enfocada a la empresa transporte Rodriguez Marte SRL. Ciudad Maimon, provincial Monsenor Nouel, period Enero – abril 2020*. Universidad abierta para adultos: Santiago de los caballeros.
- Oliver, R. (1981). Measurement and evaluation of the satisfaction process in retail settings. *Journal of retailing*, 25 - 48.
- Palma, C. (1999). *Elaboración y Validación de una escala de satisfacción Laboral SL-SPC para trabajadores de Lima Metropolitana*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A conceptual Model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 41 - 50.
- Peel, M. (1993). *El servicio al cliente*. España: Ediciones Deusto.
- Robbins, S. (1999). *Comportamiento Organizacional* (Setima ed.). Mexico DF: Pearson Educación.

Robbins, S. (1999). *Fundamentos del comportamiento organizacional*. Mexico DF: Prentice Hall Hispanoamericana.

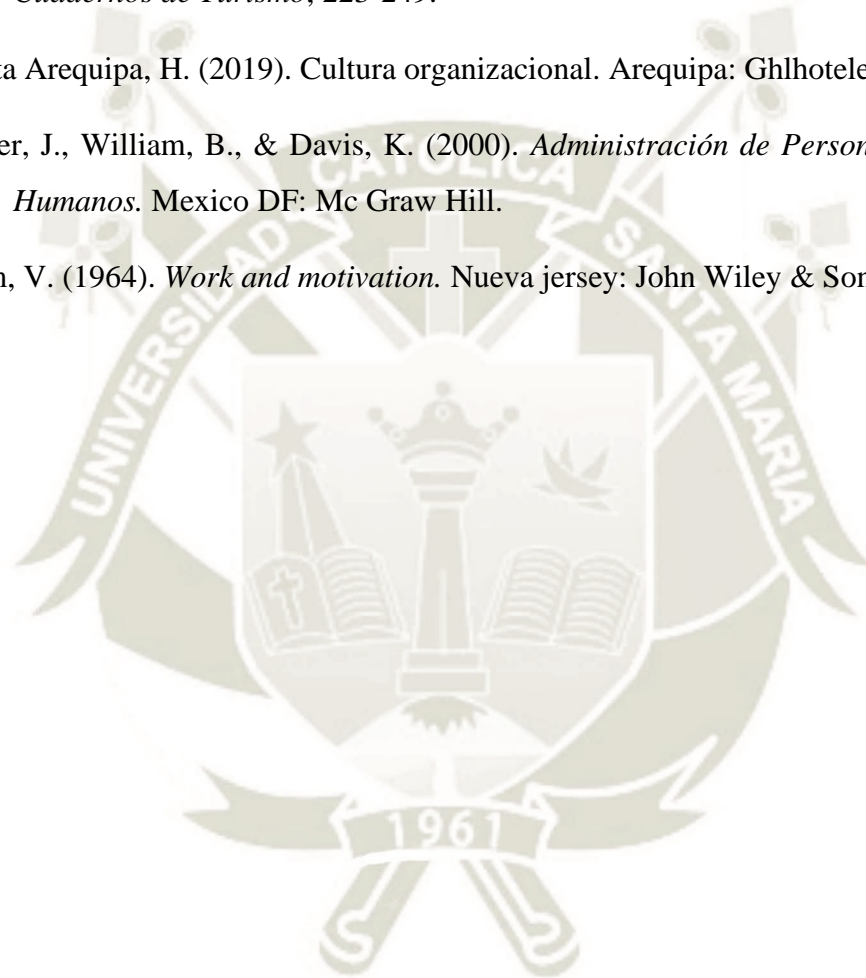
Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional* (decima ed.). México DF: Prentice Hall.

Sánchez, S., López - Guzmán, T. y Vásquez, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *Cuadernos de Turismo*, 223-249.

Sonesta Arequipa, H. (2019). *Cultura organizacional*. Arequipa: Ghlhoteles

Werther, J., William, B., & Davis, K. (2000). *Administración de Personal y Recursos Humanos*. Mexico DF: Mc Graw Hill.

Vroom, V. (1964). *Work and motivation*. Nueva jersey: John Wiley & Sons.



ANEXOS

ANEXO 1: CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DEL SERVICIO

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES
 ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

Nombre instrumento: Cuestionario modelo Servqual

Autores: Zeithaml, Parasuraman y Berry

Estimado huésped:

En nuestro intento por brindarle un mejor servicio, le pedimos nos ayude a contestar esta encuesta con la finalidad de conocer la percepción que tiene usted sobre los servicios que el hotel Sonesta Arequipa ofrece. Por favor marque las alternativas que considere conveniente.

Valores:

Totalmente en desacuerdo = 1

En desacuerdo = 2

Ni de acuerdo ni en desacuerdo = 3

De acuerdo = 4

Totalmente de acuerdo = 5

Edad: _____

Sexo:

Femenino Masculino

Nº	Items	1	2	3	4	5
	Elementos tangibles					
1	El hotel Sonesta Arequipa cuenta con instalaciones modernas y atractivas.					
2	Los empleados tienen una apariencia limpia y agradable.					
3	El hotel Sonesta Arequipa cuenta con todos los servicios, instalaciones y equipamiento necesario para disfrutar y sentirme cómodo durante mi estadía.					
4	Los materiales relacionados al servicio (tales como cartas, publicidad, información, fichas de registro, etc.) son visualmente atractivos y entendibles.					

	Fiabilidad					
5	Cuando el personal del hotel se compromete a hacer algo en cierto tiempo, lo hace.					
6	Si tengo algún problema en el hotel Sonesta Arequipa, el personal muestra interés en resolverlo.					
7	Los distintos servicios que me brinda el hotel fueron realizados correctamente desde la primera vez.					
8	El servicio (pedidos de room service, solicitudes, etc.) se concluye en el tiempo estipulado por el personal del hotel.					
9	Considero que he recibido un servicio exento de errores.					
	Capacidad de respuesta					
10	El personal del hotel siempre me brinda información sobre los servicios y horarios que manejan.					
11	El servicio que recibo por parte del hotel es rápido.					
12	El personal del hotel siempre está dispuesto a ayudarme cuando lo necesito.					
13	Los empleados del hotel nunca están demasiado ocupados para atenderme y/o responder mis preguntas.					
	Seguridad					
14	Los trabajadores del hotel Sonesta Arequipa me transmiten confianza.					
15	Me siento tranquilo y seguro dentro de las instalaciones del hotel.					
16	El personal del hotel es amable y cortés.					
17	Considero que el personal del hotel está capacitado y tiene los conocimientos adecuados para responder mis preguntas.					
	Empatía					
18	El hotel Sonesta Arequipa brinda una atención individualizada.					
19	Considero que el horario que maneja el hotel para ofrecer sus servicios se ajusta a mis intereses y necesidades.					
20	El hotel Sonesta Arequipa cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada.					
21	El personal del hotel muestra interés por el servicio que me brinda.					
22	Si requiero de algo especial que generalmente no se encuentra en el hotel, sé que me ayudaran a conseguirlo, porque siento que se preocupan por mis necesidades y deseos específicos.					

ANEXO 2: ENCUESTA PARA MEDIR LA SATISFACCIÓN LABORAL

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
FACULTAD DE CIENCIAS Y TECNOLOGÍAS SOCIALES Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



Nombre instrumento: Satisfacción laboral SL - SPC

Autor: Sonia Palma Carrillo

La presente encuesta tiene la finalidad de conocer el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del hotel Sonesta Arequipa. Por favor marque las alternativas que considere conveniente.

Valores:

Totalmente en desacuerdo = TD

En desacuerdo = D

Indeciso = I

De acuerdo = A

Totalmente de acuerdo = TA

Edad: _____


Sexo:

Femenino Masculino

Nº	Items	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	Tenemos la oportunidad de tomar decisiones en tareas de nuestra responsabilidad.					
4	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi (s) jefe (s) es (son) comprensivo (s).					
7	Me siento mal con lo que hago.					

8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarse personalmente.					
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi jefe cuando les pido alguna consulta de mi trabajo.					
13	La mueblería (carpetas, sillas) en mi trabajo es comfortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Las actividades que realizo me permiten prender y desarrollarme.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La armonía de la naturaleza (plantas) en mi espacio físico de trabajo es equilibrado.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	Existe buena administración de recursos.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	Es posible la interacción con personas de mayor jerarquía					
28	En general, el ambiente físico donde trabajo, es cómodo.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado.					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi (s) jefe (s).					
32	Se dispone de tecnología que facilite el trabajo.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo (a).					
35	Me siento más complacido con el desarrollo de algunas tareas por sobre otras.					
36	Mi (s) jefe (s) valora (n) el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 3: CARTA DE AUTORIZACIÓN DEL HOTEL

 ▶ Una experiencia **GHL**®

"AÑO DE LA UNIVERSALIZACIÓN DE LA SALUD"

Arequipa, 24 de Julio del 2020

Señoritas
ANAPaula GUILLEN AMADO
ANGELA LIENDO PEREA
Presente.-

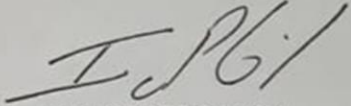
Asunto : **Proyecto de Investigación**





De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a ustedes, para saludarlas muy cordialmente y hacer de su conocimiento que la Gerencia General del Hotel Sonesta Arequipa accede a su solicitud para la realización del Proyecto de tesis **"SATISFACCION LABORAL Y CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOTEL SONESTA AREQUIPA, 2020 "**

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresarles los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente,





IVAN PEREZ GARCIA
Gerente General

 Teléfono: (+51 54) 308 777
 Complejo Empresarial City Center Urb. Teresa de Jesus, Mz.1, Inter 1.
Cerro Colorado, Arequipa - Perú
 reservas.sonestaarequipa@ghlhoteles.com
 www.ghlhoteles.com - www.sonestaarequipa.com

ANEXO 4: DECLARACIÓN JURADA DEL MINISTERIO DE SALUD



Código: PP-FO-FO-002
Versión 00

  		
Declaración Jurada de Salud del Viajero para prevenir el coronavirus (COVID-19) Health Affidavit for travelers to prevent coronavirus (COVID-19)		
I. Información personal		
Documento de viaje <input type="checkbox"/> Pasaporte/Passport () DNI/ID () Otro/Other ()		
Travel document Tipo/Type		
Número/Number <input type="text"/>		
Apellidos / Last name		
Nombres / First name		
Nacionalidad/Nationality		
Fecha de nacimiento/ Date of Birth		
Dia/Mes/Año/Day/Month/Year ____ / ____ /2020		Fecha de ingreso a Perú/ Date of Entry into Peru
País de procedencia		Dia/Mes/Año/Day/Month/Year ____ / ____ /2020
Country of Origin		
Medio de transporte de ingreso a Perú/Means of transport to entry into Peru		
Aéreo/Air Transportation () Terrestre/land transport () Marítimo/Maritime Transportation () Otro/Other ()		
Nombre de la empresa de transportes/Enterprise Name	Nº de vuelo o transporte/Flight/Transportation number	Número de asiento/Seat number
Teléfonos de contacto (código país+ciudad+número) / Contact phone numbers (country code+city+number)		
Correo electrónico/Mail		
Indique los países o ciudades en los que estuvo los últimos 15 días / Indicate the countries or cities where you were over the last 15 days		
II. Si usted es residente en Perú/If you are resident in Perú		
Domicilio actual/ Current address		
III. Si el destino final es Perú/If your final destiny is Perú		
Indique los domicilios y ciudades durante su permanencia en Perú / Indicate the addresses and cities during your stay in Peru		
Ciudad / City	Hotel / Hotel	Dirección/Address
Ciudad / City	Hotel / Hotel	Dirección/Address
Ciudad / City	Hotel / Hotel	Dirección/Address
IV. Antecedentes de salud/Health information		
Usted ha tenido contacto con alguna persona enferma de Coronavirus (COVID-19)/Have you had contact with any person ill with Coronavirus (COVID-19)		
Si/Yes () No/No ()		
Actualmente, usted presenta alguno de estos síntomas/Currently, do you have any of these symptoms		
Fiebre/Fever () Tos / Cough () Dolor de garganta/Sore throat () Problemas para respirar/Difficult breathing ()		
Fecha/Date	Firma/Signature	
Dia/Mes/Año/Day/Month/Year ____ / ____ /2020		

Este documento tiene carácter de declaración jurada y la información está protegida por la Ley N° 29733 - Ley de protección de datos personales.

This document has the character of an affidavit and the information in it is protected by the Law No. 29733 - Law on protection of personal data.

Para mayor información sobre el coronavirus (COVID-19) puede llamar al 113 - INFOSALUD
More information about coronavirus (COVID-19) call to 113 - INFOSALUD

ANEXO 5: FICHA SINTOMATOLÓGICA DEL HOTEL SONESTA AREQUIPA



Código: PP-FO-FO-001
Versión 00

Fecha: _____

Apreciado huésped

Con el fin de atender las medidas de control dictadas por las instituciones gubernamentales, nacionales y locales de nuestro país para la vigilancia epidemiológica y seguimiento al COVID-19, le solicitamos responder de manera responsable, honesta y verídica a las siguientes preguntas:

Ha sentido en los últimos días alguno de los siguientes síntomas:

Malestar general	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Dolor de garganta	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Fiebre o tos	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Falta de aliento	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>

En caso de presentar algún síntoma durante su estadía con nosotros, ¿se compromete a informarlo al hotel y recibir orientación al respecto por una autoridad competente para validar su estado de salud?

SI NO

Si después de la revisión médica se le solicita practicarse la prueba de Covid-19; mientras espera el resultado (5 días), se compromete a guardar las medidas de aislamiento necesarias y a asumir el pago correspondiente por concepto de alojamiento y consumos durante toda su estadía, cumpliendo en su totalidad con las obligaciones a su cargo establecidas en el contrato de hospedaje, que ha tenido la oportunidad de revisar y declara conocer y aceptar?

SI NO

Si durante su estadía es diagnosticado con el COVID-19, ¿se compromete a cumplir con la cuarentena obligatoria establecida en las normas aplicables y a efectuar el pago correspondiente al alojamiento y los consumos que se causen y generen durante su estadía; cumpliendo en su totalidad con las obligaciones establecidas a su cargo en el contrato de hospedaje, que ha tenido la oportunidad de revisar y declara conocer y aceptar?

SI NO

¿Durante su estadía en el hotel se compromete a cumplir y acatar, tanto dentro como fuera del hotel, todas las normas y disposiciones expedidas por el gobierno nacional y los gobiernos locales, para la contención del virus COVID-19? (Remitirse a la guía huésped)

SI NO

Por último, le agradecemos indicarnos si desea que se realice la limpieza de su habitación, durante su estadía en el hotel. Si en este momento no desea que se le realice el servicio de limpieza, podrá solicitarlo más adelante a través de nuestro servicio al huésped marcando el número 1 desde su habitación.

SI NO

Nombre: _____

Documento de identificación: _____

Firma: _____