



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN
TURISMO Y HOTELERÍA

**Satisfacción Laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de
San Miguel - Lima - Perú, 2020**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciada en Administración en Turismo y Hotelería

AUTORA:

Iannacone Castillo, Giannella (ORCID: 0000-0002-5819-5256)

ASESOR:

Mg. Ruíz Palacios, Miguel Ángel (ORCID: 0000-0002-0850-0179)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión Turística

LIMA - PERÚ

2020

DEDICATORIA:

A Dios quién es mi principal fortaleza para seguir luchando, permitiéndome llegar hasta este momento tan anhelado. A mis padres, hermanos y abuelos que con su sacrificio y amor han sabido guiarme. A mi compañero de batallas Marcio que ha sabido apoyarme incondicionalmente en todo momento. A mis amigos Andrea, Maycol y Linda quienes con su respeto, cariño y amistad han incentivado en mí la fuerza para no desistir en esta investigación.

AGRADECIMIENTO:

A mi asesor Miguel Ruiz Palacios, por su esfuerzo y dedicación, quien con sus conocimientos y apoyo me ha salido guiar en todo este proceso. A todos los docentes de la Escuela de Administración en Turismo y Hotelería por sus enseñanzas brindadas en todo este tiempo, a mis compañeros de trabajo agradecerles por su apoyo para la recopilación de datos que contribuyeron para mi tesis.

Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas.....	v
Índice de Figuras.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	20
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
3.2. Variables y operacionalización.....	20
3.3. Población, muestreo, unidad de análisis.....	22
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	23
3.5. Procedimientos.....	24
3.6. Métodos de Análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos éticos.....	25
IV. RESULTADOS.....	26
V. DISCUSIÓN.....	31
VI. CONCLUSIONES.....	34
VII. RECOMENDACIONES.....	35
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS.....	45

Índice de Tablas

Tabla 1. Nivel Significación de Tareas	26
Tabla 2. Nivel Condiciones de Trabajo	27
Tabla 3. Nivel de Reconocimiento Personal	28
Tabla 4. Nivel de Recompensa	29
Tabla 5. Nivel de Satisfacción Laboral	30

Índice de Figuras

Figura 1. Teoría de Mc Gregor "X – Y.....	18
Figura 2. Teoría de las tres necesidades de McClelland	19
Figura 3. Teoría de higiene – motivacional.....	19
Figura 4. Nivel significación de tareas.....	26
Figura 5. Nivel condiciones de trabajo.....	27
Figura 6. Nivel reconocimiento personal.....	28
Figura 7. Nivel de recompensa	29
Figura 8. Nivel de satisfacción laboral.....	30

RESUMEN

El Hotel Wimbledon de 4 estrellas se encuentra en el departamento de Lima, distrito San Miguel. Esta empresa pertenece a la constitución de Sociedad Anónima Cerrada de la Constructora Concepción S.A.C. Por lo que, es una asociación familiar con los mismos fondos e intereses. La presente investigación titulada “Satisfacción laboral en los trabajadores del hotel Wimbledon de San Miguel, Lima – Perú, 2020”, el desarrollo de la investigación tuvo como objetivo conocer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon. La metodología fue de enfoque cuantitativo con un diseño de investigación no experimental con corte transversal debido a que no se alteró la variable.

Asimismo, se utilizó la técnica de encuestas para los 80 trabajadores, lo cual permitió adquirir información respectiva para poder desarrollar los objetivos planteados. Con respecto al instrumento, se utilizó un cuestionario el cual estaba conformado por 19 ítems. Por ende, los resultados logrados permitieron determinar el nivel de satisfacción laboral en el Hotel Wimbledon declarado en un nivel medio con un 68%, mientras el nivel bajo obtuvo un 25% y finalmente el nivel alto con un 8%. En conclusión, se puede indicar que un porcentaje mayor de los encuestados muestran una desmotivación al realizar sus deberes diarios debido a que les hace falta satisfacción en su entorno laboral.

Se recomienda al hotel Wimbledon que también pueda mejorar o innovar en el tema de gestión de la relación con sus colaboradores ya que se busca el reconocimiento de cada uno de ellos, se les debe preparar con más capacitaciones ya sea de liderazgo, trabajo en equipo y empatía laboral que dentro de sus labores serían esenciales para avanzar no solo de manera profesional sino también de manera personal, ya que todo lo aprendido uno lo transmite con la familia y dentro de la sociedad.

Palabras claves: Satisfacción laboral, trabajadores, hotel.

ABSTRACT

The 4-star Wimbledon hotel is located in Lima department, San Miguel district. This organization belongs to the constitution of public limited company conception S.A.C. Therefore, it is a family association with the same funds and interests. The present investigation entitled "Job satisfaction in the workers of the Wimbledon hotel in San Miguel, Lima – Peru, 2020", the development of the research aimed to know the level of job satisfaction in the workers of the Wimbledon Hotel. The methodology was quantitative in approach with a non-experimental research design with a cross-section because the variable was not altered.

Likewise, the survey technique will be used for the 80 workers, which will obtain respectful information in order to develop the stated objectives. Regarding the instrument, a questionnaire was used which was made up of 19 items. Therefore, the results achieved allowed determining the level of job satisfaction at the Wimbledon Hotel declared at a medium level with 68%, while the low level obtained 25% and finally the high level with 8%. In conclusion, it can be indicated that a higher percentage of the respondents show a lack of motivation when carrying out their daily obligations due to the lack of satisfaction in their work environment.

It is recommended that the Wimbledon hotel can also improve or innovate in the matter of managing the relationship with its collaborators, since the recognition of each of them is sought, they should be prepared with more training, be it leadership, teamwork and job empathy that within their work would be essential to advance not only professionally but also personally, since everything learned one transmits with the family and within society.

Keywords: Job satisfaction, workers, hotel.

I. INTRODUCCIÓN

En toda organización hotelera la presencia del entorno se ha transformado en una fuente primordial de competitividad, satisfacción y productividad para la empresa. De acuerdo al informe de la consultora STR (Ortega,2019) en su artículo Hosteltur investigó que no solo se desarrolló más que el resto de mercadillo en cuanto a RevPAR, sino también en tasa media diaria (ADR) la industria hotelera internacional aumentó un 5.2% en ingresos en todo el sur de Europa. En cuanto al nivel de actividad de los hoteles de Europa, se amplió un 1,2% y se situó en el 72,4% de la oferta hotelera desocupada. Asimismo, el ADR se incrementó un 4,8%, al registrar una tarifa media diaria y la ocupación mejoró un 1%, hasta el 70,8% de las plazas hoteleras ofertada. Por lo tanto, en Europa existe un crecimiento en el sector hotelero debido al mejoramiento en la organización de la industria hotelera, alcanzando tarifas con ofertas para el consumo del cliente. Lográndose que la organización tuviera una habilidad para la satisfacción de los usuarios internos como externos.

Con relación a, la cadena hotelera Casa Andina cuenta con 28 hoteles ubicados en las ciudades del Perú. Por ende, sus 1,500 colaboradores expresaron la misma pasión por el servicio que brindan a los clientes. Por ello, cuenta con un sistema de gestión humana en donde la empresa Great Place to Work instute brinda asesorías y capacitación que ayuda a las organizaciones a tener un ambiente laboral bueno para sus colaboradores. Por ejemplo, realizan estudios donde observan sus talentos que permiten identificar y analizar al personal con alto potencial y diseñar planes de desarrollo para beneficio de la empresa. Por lo tanto, el hotel Casa Andina invirtió y realizó acciones de mejora para crear un clima acogedor en sus trabajadores generando satisfacción en ellos y productividad para la empresa, logrando mejoramiento en el crecimiento hotelero a nivel nacional. (Casa Andina, 2018)

El Hotel Wimbledon se encuentra ubicado frente al mar del distrito de San Miguel, es un sector hotelero que forma parte de la Constructora Concepción S.A.C. que lleva 19 años en el sector hotelero. El hotel tiene como misión lograr la fidelización en los clientes para que sean su primera opción el establecimiento en cuanto su elección. Esta corporación se proyecta a implementar habitaciones presidenciales para el incremento en la demanda de los clientes. Para las empresas hoteleras es fundamental crear satisfacción laboral en los empleadores ya que de ello depende el desempeño y productividad. Pero, si bien es cierto, en Lima existen muchos hoteles, por lo cual hay mucha competencia en el mercado hotelero. Por ello, se debe brindar un servicio con calidad, llevando motivación y satisfacción al personal a través de sus acciones laborales. Asimismo, se observa en dicho hotel que los empleados no tienen un afecto de pertenencia con la compañía, puesto que no se sienten comprometidos ni incentivados con su centro laboral. Por lo tanto, si estas acciones no se corrigen a tiempo, perjudicará toda la gestión que hubo dentro del hotel, reflejándose en la atención y la calidad de servicio que se le brindan al cliente.

Tomando como sustento base a todo lo expresado en la presente investigación se planteó como problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima – Perú 2020? En cuanto los problemas específicos, abarcan las siguientes preguntas ¿Cuál es el nivel de significación de tareas en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima- Perú, 2020?, ¿Cuál es el nivel de condiciones de trabajo en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima – Perú, 2020?, ¿Cuál es el nivel de reconocimiento personal en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima – Perú, 2020?, ¿Cuál es el nivel de recompensa en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima – Perú, 2020?.

La justificación de la presente investigación se realizó con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores en el Hotel Wimbledon de San Miguel, por lo que actualmente el hotel presenta problemas con la falta de satisfacción, motivación y compromiso de sus trabajadores con su centro de trabajo.

Asimismo, esta investigación se llevó a cabo en determinar el nivel de satisfacción en los trabajadores. Por ello, este proyecto de tesis se podrá usar en otras investigaciones semejantes siendo beneficiados no solo alumnos sino también la empresa hotelera; a consecuencia de los resultados de esta investigación puede ser de gran interés para el área de recursos humano; logrando recomendaciones y proponiendo estrategias estandarizadas implicando a todos los trabajadores del hotel, mejorando la satisfacción laboral en los trabajadores.

Por lo tanto, para la elaboración de los objetivos se tuvo en cuenta el planteamiento de problema y hacia donde queremos investigar. Por ello, se ha formulado lo siguiente, como el objetivo general Conocer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima – Perú, 2020 y en los objetivos específicos son Identificar el nivel de significación de tareas en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel – Lima - Perú, 2020, Determinar el nivel de condiciones de trabajo en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel - Lima - Perú, 2020, Determinar el nivel de reconocimiento personal en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima - Perú, 2020, Describir el nivel de recompensa en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel – Lima - Perú, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

Examinando el marco teórico, es la base fundamental para la investigación donde se expresan los conceptos utilizados en teorías con el fin de sustentar la variable. Por lo que, en esta investigación los autores manifiestan la satisfacción laboral como debilidad para la empresa hotelera debido a la falta de organización y comunicación de sus trabajadores.

Para López y Quintero (2015) en su estudio de satisfacción laboral en las Empresas familiares del sector turístico hotelero en el Eje Cafete. Cuyo objetivo general fue corroborar las debilidades con relación a la satisfacción laboral que se da en las empresas familiares en el sector hotelero. Por ende, el sector turístico presentó problemas en relación a la organización, ya que no se observó un buen manejo entre las áreas operativas y administrativas, afectando el bienestar de los clientes internos y externos. El tipo de investigación empleado es mixta y descriptiva utilizada para solucionar los problemas del hotel en un tiempo determinado para obtener mejorías. Por otro lado, su muestra está compuesta por 32 hoteles de cuatro estrellas, se utilizó como instrumento entrevistas a sus trabajadores para medir la variable. Por ello, se obtuvo como resultado el propósito de describir y comprender la realidad de las empresas de familia en el grupo hotelero. En conclusión, se analizó los ascensos y reconocimientos logrando mejoría en la calidad del servicio, tomando en cuenta la opinión de los colaboradores en las decisiones directivas.

Según Flores (2016) en su investigación que tiene como título clima laboral y satisfacción del cliente del restaurante Papa John's. Tuvo como objetivo principal determinar la comunicación que hay entre clima laboral y la satisfacción del consumidor del restaurante Papa John's. De igual modo, la planificación que tuvo el restaurante con sus colaboradores es para el beneficio de la empresa, logrando lealtad de los compradores. Asimismo, la investigación fue de tipo descriptivo y cuantitativo, para encontrar la solución del problema. El instrumento que se colocó para la recolección de datos fue el cuestionario. Por ello, se obtuvo como resultado la valoración desde el punto de vista del consumidor que es quien tiene un trato

más cercano con el empleado. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que se debe examinar los procesos de comunicación y planificación aplicada en los trabajadores. Asimismo, perfeccionar la organización interna para establecer un buen clima laboral donde se refleje el desempeño y la labor de los trabajadores hacia los consumidores.

Para Carvajal y Jiménez (2016) en su estudio de la satisfacción laboral en los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena. Tuvo como objetivo general motivar la satisfacción laboral de los empleados. Asimismo, esta investigación observó el mal manejo operativo perjudicando el entorno laboral de los empleados y jefes. El tipo de estudio fue descriptivo ya que observó el comportamiento del ser humano en su entorno laboral; el instrumento que utilizó fue encuestas a los colaboradores. Con una muestra de 25 trabajadores. Por lo tanto, se obtuvo como resultado la apreciación de satisfacción en relación a los trabajadores en general ya que es beneficioso para el hotel. Por ello, se demuestra el lado positivo para la competencia profesional y los vínculos interpersonales entre los colaboradores. En conclusión, la percepción de satisfacción en relación a los colaboradores en general es positiva. Por el lado negativo sería el abuso de trabajo y la monotonía que soporta los colaboradores.

Asimismo, Peña et ál. (2015) en su investigación titulada la relación del clima organizacional y la satisfacción laboral en una micro empresa familiar. Mediante el cual su objetivo principal fue entender la relación entre el clima organizacional y la satisfacción en los empleadores. La pequeña empresa se describe por ser una organización que está compuesta por la familia, participando en posiciones gerenciales. La investigación permitirá separar situaciones que se encuentra en la empresa, logrando un beneficio para todo el entorno laboral. El diseño metodológico que obtuvo en la investigación fue transversal, mixta de tipo descriptivo. Su muestra es de 20 trabajadores de diferentes áreas de la empresa familiar. El instrumento que utilizaron fue cuestionario en escala Likert. Asimismo,

se obtuvo como resultado que la gran parte de los factores se localizan en la categoría mediana en satisfacción laboral, por las promociones y motivaciones que brinda la empresa. Por lo tanto, se concluyó que existió un contacto entre ambas variables, donde el trabajo se considera favorable por la comunicación que se utiliza entre los jefes y empleados; esto ayudó y motivó que acepten cambios en la empresa para un beneficio común.

Para Rimarachin (2015) en su investigación como tema evaluación de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes consorcio turístico Sipán Tours SAC Chiclayo, teniendo como objetivo valorar la calidad de oficio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viaje. Asimismo, la empresa turística, se encarga de transmitir placer en sus servicios turísticos para sus comensales. Logrando que sientan conformidad por el servicio adquirido. El diseño metodológico que utilizó fue enfoque cuantitativo, mediante un diseño no experimental, descriptivo correlativo, de corte transaccional. Se utilizó encuestas en escala Likert, un total de 64 consumidores. Por lo que, se obtuvo como resultado la calidad que se le brindó al cliente donde sus necesidades sean escuchadas, logrando una percepción óptima para la empresa. En conclusión, es satisfactorio para la empresa que los clientes estén conformes con su servicio generando expectativas positivas en ellos, evitando que cometan errores a futuro como agencia.

Sin embargo, Alcántara (2019) en su estudio condiciones de efectividad laboral (empoderamiento) y satisfacción laboral en trabajadores de servicio en comida rápida en la provincia Lima. Se tuvo como objetivo general determinar la conexión entre las condiciones de efectividad y satisfacción laboral en trabajadores de servicios de comida rápida en Lima. Los establecimientos de fast food presentan problemas de ausencia de instrumentos y equipamiento necesario para que los trabajadores puedan desempeñar su labor en el área correspondiente, incluso estos elementos modifican la percepción del colaborador en su puesto de trabajo influyendo en aspectos cognitivos y emocionales. La metodología utilizada es de diseño no experimental transversal de alcance descriptivo y correlacional. Por otro

lado, la muestra fue de 150 trabajadores. Por lo tanto, como resultado existe una relación significativa entre el empoderamiento que los colaboradores poseen gracias a los diferentes accesos y recursos que le brinda la organización. En conclusión, hoy en día las organizaciones no se le está dando la importancia que tiene el empoderamiento y el nivel de satisfacción.

De tal manera, Pérez y Rivera (2015) en su investigación con el tema clima Organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de Investigación de la Amazonía Peruana. Su principal objetivo es analizar la relación entre ambas partes, para observar el clima organizacional y satisfacción laboral en sus empleados. El instituto tiene como misión originar e integrar estudios innovados para la prestación a la comunidad y ecosistema de la Amazonía Peruana. Por lo que, observaron insatisfacción de los trabajadores por las malas prácticas que la institución no les brindó. Por ello, la investigación tuvo un enfoque cuantitativo descriptivo por lo que se buscó soluciones para el problema en un tiempo determinado, se utilizó el método de recolección de datos a través de un cuestionario en escala Likert para sus 40 trabajadores. Se obtuvo como resultado que existe un contacto de causa y efecto entre el instituto e empleadores. En conclusión, para que puedan sentirse satisfecho deben recibir motivación por parte de la empresa, así lograrán que su trabajo sea eficiente para el consumo de los clientes.

Para Orosco (2019) en su tesis el clima organizacional – estudio de la satisfacción laboral de dichos trabajadores eventuales en el área de eventos en hotel 5 estrellas, Miraflores. El objetivo general de la investigación proponer las mejoras del clima organizacional en el área de eventos, enfocado desde la satisfacción laboral eventuales que existe en el hotel 5 estrellas en Miraflores. El problema que se presenta en el establecimiento en el área de banquetes y eventos es porque no existe un manual de funciones establecidas para cada trabajador por parte del capitán de eventos y el jefe de alimentos & bebidas. El tipo de investigación es mixta con un diseño descriptivo no experimental correlacional. Se utilizó como

instrumento la guía de observación a través de dos matrices. Se obtuvo como resultado proponer medidas y acciones pertinentes que permitan mejorar el clima organizacional y la satisfacción laboral. Por lo tanto, se ha evidenciado en la investigación que el trabajador eventual tiene una percepción relativamente baja con respecto al clima laboral de acuerdo a las dimensiones estudiadas lo que genera una insatisfacción laboral en ellos.

Cabe mencionar que el autor manifiesta que la mala relación que tienen los empleadores con sus jefes perjudica el clima organizacional dentro del restaurante. Afectando la satisfacción y la calidad en el servicio que se ofrece a los clientes. García (2018) Satisfacción laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana. Tiene como objetivo observar la relación entre la satisfacción Laboral y la Calidad de servicio, determinado las características laborales que deberían estar presentes en el trabajo para propiciar un adecuado servicio a los clientes. Con respecto en la metodología es un diseño mixto de tipo cualitativo y cuantitativo. Su muestra fue a 21 trabajadores quienes fueron encuestados para obtener resultados tangibles en la investigación. Asimismo, se recopiló información de los clientes quienes perciben las actitudes y vocación de servicio de los trabajadores del restaurante. Se obtuvo como resultado que existe una asociación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio esta resulta ser mínima. Por último, es importante realizar mayores indagaciones en variables como el rendimiento y satisfacción la cual implicaría mayor medida sobre el desempeño laboral.

Según la autora, se buscó correlaciones moderadas como resultado, la productividad demanda más variables para ser interpretada. La satisfacción laboral estuvo escasa para exponer el nivel de productividad en este ambiente. Yeren (2017) en su investigación titulada como Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss S.A. Cuyo objetivo es analizar la productividad y el desempeño de los empleadores dentro de su área de trabajo, ya que el estudio muestra la productividad que tiene los trabajadores con la empresa.

Por ende, la organización de Klauss consideró que una evaluación de desempeño laboral sería necesario para observar la satisfacción de sus colaboradores dentro de sus labores. Su metodología que utilizó en la investigación fue descriptiva para evaluar el desempeño y satisfacción que tienen los trabajadores. Su muestra estuvo conformada por 40 colaboradores de la empresa Klauss S.A. Además, se obtuvo como resultado que la productividad se debe valorar, así como el cumplimiento de objetivos propuestos por la compañía. Por lo tanto, se concluyó que, a más satisfacción laboral será mejor el rendimiento de los colaboradores en la empresa, logrando un beneficio común para ambos.

En cuanto a investigaciones internacionales contamos como, por ejemplo, Melo (2015) en su investigación titulada como estilo de dirección y su influencia en la satisfacción laboral de los colaboradores en la empresa Intiqa Hotel. Su objetivo general fue la dirección de la organización que tiene el hotel con los empleadores. Por lo que, la empresa se encarga de brindar servicio con calidad para la elección del cliente. En la metodología de estudio es cuantitativo no experimental, transversal y correlacional por lo que busca saber la realidad de cómo se encontraba la empresa. Su muestra fue conformada por 75 trabajadores de las distintas áreas del hotel, su instrumento que se utilizaron fue un cuestionario obteniendo como resultado el estilo de dirección utilizado por los administradores del hotel es tipo autoritario, mostrando al personal un nivel bajo de preocupación por su bienestar en su centro de trabajo. Por lo tanto, se llegó a la conclusión que existe una disminución en la gestión de la dirección de la empresa generando una insatisfacción en los comensales por ello, se busca asesorías a los jefes para que brinden un mejor servicio a sus empleadores.

De tal forma, Chiang y San Martín (2015) en su análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. El estudio tuvo como objetivo general establecer la relación entre el desempeño y satisfacción con sus empleadores. Por ende, los colaboradores del municipio manifestaron que el ambiente laboral era favorable para ellos, beneficiando la

productividad dentro de sus áreas. Por ello, la investigación tuvo como enfoque cuantitativo descriptivo no experimental, para saber la problemática en un tiempo determinado. Asimismo, se aplicó encuestas en escala Likert para 259 funcionarios de la municipalidad en forma anónima y voluntaria. Se obtuvo como resultado que los valores en desempeño laboral se distribuyeron en escalas observando la realidad que se encontraba el municipio. Llegando a la conclusión que ambas variables son positivas, calificando como lugar satisfactorio para el personal y jefes generando utilidad para la municipalidad.

Según Gallegos y Ramón (2016) en su análisis de la satisfacción laboral y la influencia que ejerce en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca. El objetivo general fue analizar la satisfacción y su poder en el compromiso organizacional de los colaboradores de la ciudad de Cuenca. Los hoteles y hostales cuentan con una influencia alta en el compromiso de los comensales con la empresa generando rendimiento y productividad. Fue elaborado bajo un enfoque cuantitativo descriptivo, por lo que busca observar el comportamiento de sus trabajadores. Asimismo, realizaron encuestas a 90 trabajadores obteniendo como resultado que su satisfacción dentro de su centro de trabajo es media debido a que se encuentran descontentos en la organización. En conclusión, lo fundamental para que tengan una buena producción los trabajadores deben estar satisfechos con su centro laboral.

Así como, Xianyin, et ál. (2017) en su investigación titulada los factores que influyen en la satisfacción en el trabajo y su relación con la intención de baja laboral: tomando a los empleados que inician su carrera como ejemplo. Se tuvo como objetivo general investigar los factores que afectan la satisfacción y su relación con el bajo rendimiento que emplean dentro de la empresa. Esta investigación tuvo un estudio exploratorio y confirmatorio, cuyo muestreo se presenta de forma aleatoria estratificada, este estudio adoptó la escala de Likert para la recolección de datos al momento de realizar el cuestionario. Como resultado las satisfacciones laborales de los empleados de carrera temprana tienen una influencia significativamente

negativa en intención de rotación. En conclusión, la causa principal podría deberse a razones como la inestabilidad de su carrera anclajes, cortos tiempos de servicio o bajo compromiso organizacional. Por lo tanto, cuando tienen insatisfacción hacia su trabajo actual es más fácil para ellos no esforzarse durante sus labores diarias.

Según, Paul (2015) en su investigación satisfacción laboral: sus determinantes y relación con el desempeño de los empleados en el sector bancario Tanzania Dar es Salaam. Tuvo como objetivo enfocarse al sector bancario evaluando la satisfacción del personal. En las dos ciudades de Tanzania se realizó un estudio con el fin de valorar la importancia del empleador basándose en estudios constantes para observar su desempeño. Su enfoque fue cuantitativo correlativo, con una muestra de 235 trabajadores de la empresa bancaria NMB. Se realizó encuestas anónimas a todos sus trabajadores para observar si la satisfacción laboral se relaciona con el desempeño de los trabajadores. La investigación tuvo como resultado que los empleados no se encuentran totalmente satisfechos debido a la falta de comunicación y organización dentro de la empresa. En conclusión, los altos directivos no toman en cuenta las necesidades de sus trabajadores afectando su ambiente donde laboran.

Por otro lado, con respecto a las diferentes investigaciones relacionadas se mencionará teorías acerca de satisfacción del trabajador dentro de su centro de trabajo.

Así como, Sánchez et ál. (2015) menciona que la empresa está formada con elementos que relacionan la satisfacción con los trabajadores y esta se conforma por la actitud e incentivo que muestra el colaborador con la empresa. Es así que se obtiene la satisfacción en el área de la empresa donde se debe otorgar un servicio especializado que favorezca a los colaboradores. Igualmente, los empleadores manifiestan una buena actitud ante los clientes generando en ellos fidelización con la empresa.

Así también Palma (2006, citado por Arismendiz, 2019) nos dice que la preparación para el trabajo se demuestra en creencias y valores que se obtiene de una experiencia laboral. Es por ello que la satisfacción laboral se identifica con la disposición del personal dentro de la empresa, esto se observa en el servicio que se ofrece a los usuarios. En conclusión, la empresa debe considerar el valor del empleador para hacer que ellos se sientan cómodos en el área de trabajo donde puedan desarrollar sus habilidades brindando un mejor servicio para el cliente.

Por ello, Schneider (2009, como cito por Franz, 2015) nos explica que la situación económica actual en las empresas influye en el desempeño del trabajador por la disminución que se observa al momento de realizar el pago a su empleador por la producción que hayan colocado dentro de la empresa. Por ello, es esencial que los gerentes sepan la influencia de los factores negativos que perjudica el empeño.

Asimismo, Pérez (2015) nos dice que debemos tener en cuenta un plan administrativo en el cual se compense a los colaboradores provocando un buen ambiente laboral. De esta manera se generan mejores resultados y a su vez se analizaría el progreso de la empresa, generando así ventajas que en el futuro se observaría en el trabajador e institución.

Por otro lado, según Daryanto (2014, citado por Victorio, 2018), el significado de satisfacción laboral es la acción del personal dentro de la organización, lo cual corresponde a la teoría del comportamiento organizacional donde interviene la satisfacción laboral con las características individuales de trabajo y desarrollo profesional.

Por ello, García et ál. (2017) expresa que se debe realizar monitoreo constantes al empleado para que perciban un interés por parte de la empresa hacia ellos, generando que la satisfacción aumente y el clima organizacional sea bueno para cada uno de sus miembros.

Asimismo, (Rosales et ál., 2017) sustenta que la satisfacción laboral es la característica específica del sentir del trabajador frente a su desarrollo laboral, las demostraciones de dichas personas frente a su trabajo y está se ve reflejada con su entorno y posteriormente al cliente, esté se puede evaluar de distintas maneras de acuerdo a los reglamentos de la empresa.

De la misma forma, Osman et ál. (2019) define que el compromiso de los trabajadores depende de la comodidad que tenga dentro de sus actividades. Por lo tanto, se relaciona con los reconocimientos de sus tareas y la influencia del compromiso que tiene la organización con ellos como empleadores.

Tal manera, Murtaza (2011, citado por Chee,2018) manifiesta que la satisfacción debe ser primordial y necesario para lograr un gran desempeño en sus acciones diarias hacia a la empresa, logrando que el rendimiento sea garantizado mostrando en su servicio una entrega mayor.

Por lo tanto, la satisfacción laboral es el resultado positivo sobre un puesto de trabajo, es por ello que el resultado de una evaluación en los factores involucra a los colaboradores dentro del trabajo, esto nos permite obtener algunos niveles que tiene el colaborador para lograr identificarse psicológicamente con la función que realiza, siendo su puesto y la autonomía que percibe para tomar sus propias decisiones influyendo en el colaborador y su entorno laboral (Robbins, 2017)

Sin embargo, Lim et ál. (2013) define que la relación entre la satisfacción y el desempeño es el reconocimiento por sus acciones que muestran en la empresa, por lo que el rendimiento diario que emplea será positivo para las actividades. Por ende, beneficia a la empresa u organización mostrándoles una seguridad a sus empleadores por el servicio que brinda a las personas.

Para Amorós (2016) manifiesta que es la actitud que muestra los trabajadores hacia el trabajo, en donde busquen la comodidad que les brindan dando las oportunidades para aplicar sus habilidades, capacidades, variedad de tareas, libertad y retroalimentación que demuestren un buen desempeño y sean reconocidos por lo bien que lo están haciendo su trabajo. La organización es lo principal para que el empleador perciba que es un lugar cómodo donde se les brinde oportunidades, beneficiando a la empresa con la producción.

Sin embargo, Anderson et ál. (2014) menciona que el objetivo para que un empleador este feliz y productivo durante la realización de su trabajo debe generarle una satisfacción para lograr tener una actitud positiva y favorable para la empresa donde su desempeño será reflejado en cada acción dentro de la organización.

Las dimensiones de la satisfacción laboral según Palma (2006, citado por Arismendiz, 2019) expresó que la investigación es la experiencia que tiene el colaborador en su centro laboral, que se basa en las creencias y valores que se observan con la empresa. El autor establece 4 dimensiones, las cuales son:

En cuanto la primera dimensión significación de la tarea Palma (2006, citado por Arismendiz, 2019) narró que es la preparación de su desempeño en función a cualidades con el empleador donde pueda ejecutar en su centro laboral. Obteniendo la realización de trabajos en grupo, con un mejor desempeño y esfuerzo laboral que dediquen a la empresa. Por ello se considera al empleador con un gran índice de valor personal y social dando un sentimiento de pertenencia dentro de la empresa.

De la misma forma, la significancia de la tarea es el rango en donde la labor tiene una impresión esencial en las vidas o actividades de otras personas, logrando que sus trabajos sean realizados en conjunto desempeñando el esfuerzo laboral que brinden la compañía (Robbins & Judge, 2013)

En referencia a la segunda dimensión condiciones de trabajo Palma (2006, citado por Arismendiz, 2019) mencionó que la estimación del centro laboral donde se observará el espacio y materiales del empleador para realizar sus labores con mayor comodidad. A su vez se considerará que la empresa brinde los recursos que sean necesarios para un mejor desempeño. Es por eso que la empresa debe garantizar los medios de trabajo y se encuentren aptas para el uso correcto del personal.

Por ello, Mesías J (2017) manifiesta en su estudio que existe satisfacción laboral en los colaboradores, debido a que la empresa agrupa las condiciones de trabajo según: su infraestructura, entorno de trabajo, instrumentos y uniforme. Asimismo, las estructuras deben descubrir la capacidad de ofrecer a sus trabajadores un clima laboral bueno, para que puedan realizar correctamente sus labores dentro de sus funciones contando con las herramientas necesarias para lograr las metas necesarias de la organización.

De igual manera, la realización de un trabajo determinado y el entorno en que se haya llevado a cabo las actividades realizadas. Por ende, las condiciones de trabajo es el área interdisciplinaria angostamente vinculada con la seguridad, calidad y salud dentro del centro laboral. Es necesario que obtengan un clima bueno por parte de la organización para que no se perjudique la realización de sus actividades de los colaboradores (Robbins & Judge, 2013)

Con respecto a la tercera dimensión reconocimiento personal o social Palma (2006, citado por Arismendiz, 2019) relato la predisposición del trabajo para dar un reconocimiento al personal o de un grupo de colaboradores que pertenecen en la institución. Por lo tanto, se le relaciona con la validez de un reconocimiento y logros obtenidos en sus labores que se manifiesten en la satisfacción del empleado con la empresa.

Por ello, Cachanya (2017) menciona que en el aspecto práctico en la empresa es de gran importancia que los encargados estén pendientes a sus subordinados y la realidad de su entorno. Por consiguiente, los administradores deberán estructurar las funciones de sus empleados ya que de esta manera estará mejor organizada la empresa con reconocimientos, capacitaciones y recompensas por ende una satisfacción laboral en conjunta.

Asimismo, Geraldo (2016, citado por Cueva y Díaz, 2017) plantea que el valor del reconocimiento es el empeño de los participantes de dicha acción en una organización en común. Por ende, cada persona deberá de realizar su función de la manera correcta y asignada que a futuro exista un valor de reconocimiento para uno mismo, en otras palabras, tener una meta trazada a futuro.

Finalmente, la cuarta dimensión nivel de recompensa (2006, citado por Arismendiz, 2019) propuso que el trabajo nos muestra los aspectos remunerativos o incentivos económicos que benefician el esfuerzo de la labor desempeñada. En conclusión, la remuneración económica es el resarcimiento para los trabajadores que se acumula por su labor en la empresa, siendo así que el salario y beneficios socioeconómicos benefician al personal y se relacione con la satisfacción laboral, efectuando aquellas necesidades básicas del empleador.

De tal manera, Yang et ál. (2012) las empresas que emplean alternativas de trabajo y económico, beneficia la retención de colaboradores aportando con dedicación sus actividades con la finalidad de tener utilidad y un valor agregado para sus labores. Generando que la indemnización y beneficios se incorporen bonos, incentivos y aumento de remuneración mejorando el ambiente de trabajo.

Sin embargo, Biswas (2010) menciona que es importante para los jefes estar pendiente de las apreciaciones de los trabajadores sobre las realidades del trabajo. Por ello, las responsabilidades del trabajo de los subordinados, de una manera tal que haya menos estrés y una mayor cantidad de desafío, recompensas y reconocimiento.

Por ello, existen teorías que apoyan esta investigación a continuación serán detalladas.

Teoría de Mc Gregor X – Y, Mc Gregor (1960, como se citó en Vargas y Muñoz, 2018) representó dos estilos de administración contrapuestos como la teoría "X" – "Y", esta teoría nos habla de la motivación al personal con su centro laboral. Por ello, se basa en las actitudes y conductas que poseen los líderes empresariales ante la empresa u organización. La teoría X es primordial porque permite que los jefes logren cumplir sus metas de esta forma no existe preferencias. Sin embargo, el personal muestra que tienen pocas aspiraciones y a la vez no se sienten cómodos con su trabajo, evadiendo toda responsabilidad que tengan. Por ende, la teoría Y es una acción positiva que no necesita de incentivos para mostrar un mayor desempeño en su centro de trabajo con mayor rendimiento en sus labores diarias, aceptando toda responsabilidad que se les coloque. En conclusión, esta teoría se divide el liderazgo en dos estilos distintos donde el empleador puede desarrollar su desempeño permitiendo que la satisfacción esté relacionada con la empresa.

Asimismo, Martín (2017) afirma que las teorías X – Y están vinculadas con los recursos humanos y la organización de la empresa por lo que se observa el comportamiento del humano en las áreas que ejercen sus actividades. Para el autor esta teoría se diferencia por muchas situaciones o características que emplea los trabajadores en su rendimiento diario con la empresa.

Figura 1. Teoría de Mc Gregor “X – Y

TEORÍA X	TEORÍA Y
<ul style="list-style-type: none"> • Los empleadores realizan sus labores bajo supervisión, prefieren que los dirijan. • Solo trabajan por recompensas. • No les gusta los cambios. • Evitan todo tipo de responsabilidad con la empresa. • Flojos para realizar sus deberes con su centro de trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Son trabajadores, no necesitan ser supervisados. • Siguen sus metas y objetivos planteados. • Capaces de tomar iniciativa y decisión. • Flexibles al cambio. • Disfrutan de las capacitaciones que se les brinda.

Teoría de los eventos situacionales, McClelland (1992, como se citó por Supo y Choquepuma, 2016) la satisfacción laboral estuvo determinada por factores como las características situacionales y eventos situacionales. Por ello, las características situacionales son las personas que tiende a observar antes de aceptar el puesto de trabajo como por ejemplo las remuneraciones, promociones y condiciones de trabajo. Asimismo, los eventos situacionales son aspectos laborales que los colaboradores no analizaron antes de su ingreso o postulación para el trabajo sucede cuando ya el trabajador está ocupando el puesto. De esta manera se reconoció las necesidades de la persona dentro de una empresa donde son obtenidas a través de las experiencias. Es un método en el cual permite observar la satisfacción o insatisfacción del empleador. Las tres necesidades se constituyen en la necesidad del logro, la necesidad de afiliación y la necesidad del poder.

Figura 2. Teoría de las tres necesidades de McClelland

Necesidades de logro	Necesidades de afiliación	Necesidades de poder
<ul style="list-style-type: none"> • Se le reconoce por su desempeño en su área de trabajo • Objetivos planteados. • Competencia en puestos altos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interacciones con las personas. • No les gusta competir. • Se relacionan con los clientes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Control en el trabajo • Competitivos • Son dinámicos

También tenemos la teoría de la higiene-motivación Herzberg (1950, como citó Piedra, 2020) sugirió que: La real satisfacción del hombre con su trabajo provenía de enriquecer su puesto de trabajo, para que de esta manera puedo desempeñar una mayor responsabilidad y experimentar a su vez un crecimiento psicológico durante su estadía en la empresa. Por ende, el trabajador muestra una relación con su labores y actitudes frente a cualquier situación que perciba. Logrando un ambiente laboral sano que permita que sus empleadores puedan realizar correctamente su trabajo, generando un crecimiento para la organización interna.

Figura 3. Teoría de higiene – motivacional

Factores de Higiene	Factores de motivación
Factores económicos: sueldos, salarios y prestaciones al empleador. Condiciones laborales: iluminación y temperatura adecuados y entorno físico seguro. Seguridad: privilegios de antigüedad, procedimientos sobre quejas y reglas de trabajo.	Trabajo estimulante: posibilidad de manifestar su propia personalidad y de desarrollarse en su entorno. Sentimiento de autorrealización: la certeza de contribuir en la realización de algo de valor. Reconocimiento de una labor bien realizado: La confirmación que se realizó un trabajo intachable.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

Para Hernández et ál. (2014) el estudio es de enfoque cuantitativo por lo que es un conjunto de procesos, secuencial y probatorio. El orden es estricto, inicia de una idea, se limitan objetivos y preguntas de investigación, se construyen de bases teóricas o perspectivas teóricas. Además, será aplicada porque se utilizan varias teorías para ponerlas en práctica dentro de una población.

Diseño de investigación:

Según Carrasco (2015), sostuvo que el diseño descriptivo “Se emplea para analizar y conocer las características, en un momento determinado del tiempo” (p.72). El autor explicó situaciones que detallan los estudios descriptivos como especificar las propiedades, las características y los perfiles de la persona. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Por ello, refieren que una investigación no experimental es cuando no se manipulan deliberadamente las variables. Lo que se hace en esta investigación es observar los fenómenos tal como se dan en su contexto natural. Hernández et ál. (2014), afirma que “los diseños de investigación transversal recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.76). Este diseño de investigación su analizará datos en un periodo específico, por eso se considera tipo no experimental y transversal donde no se demanda de mucho tiempo ni dinero.

3.2. Variables y operacionalización

Variable: Satisfacción Laboral

Definición conceptual: Así también Palma (2006, citado por Arismendiz, 2019) nos dice que la preparación para el trabajo se demuestra en creencias y valores que se

obtiene de una experiencia laboral. Es por ello que la satisfacción laboral se identifica con la disposición del personal dentro de la empresa, esto se observa en el servicio que se ofrece a los usuarios. En conclusión, la empresa debe considerar el valor del empleador para hacer que ellos se sientan cómodos en el área de trabajo donde puedan desarrollar sus habilidades brindando un mejor servicio para el cliente.

Definición operacional: La variable satisfacción laboral será medida a través de 5 ítems en la escala de Likert.

Dimensiones:

- Significación de tarea
- Condiciones de trabajo
- Reconocimiento personal
- Nivel de recompensa

Indicadores:

- Trabajo en equipo
- Esfuerzo Laboral
- Sentimiento de pertenencia
- Espacio de trabajo
- Disposición de material
- Aporte material

- Reconocimiento de tareas
- Logros profesionales
- Remuneración al personal
- Incentivos laborales.

Escala de medición: La escala de medición es ordinal por la medición que se otorga en la clasificación y el orden de los datos.

3.3. Población, muestreo y unidad de análisis

Población: Para Carrasco (2015) define que es el grupo que concuerda con todas las personas que participan en una secuencia de especificaciones. Por ello está investigación se realizó a los trabajadores del Hotel Wimbledon.

Según Zarcovich (2005, citado por Castillo, 2017) señala que el método censo es aquella parte que representa toda la población estudiada por lo que es reducido y limitado. Por lo que se realizó una muestra de tipo censal a toda la población compuesta por 80 trabajadores del Hotel Wimbledon, por lo que es un número reducido. Es necesario conocer las opiniones de todas las personas que serán estudiada con una base accesible para la investigación **(ANEXO 7)**.

Unidad de análisis: Está investigación está dirigido a los trabajadores del Hotel Wimbledon.

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Recolección de datos

Se realizó una encuesta a los trabajadores del Hotel Wimbledon entre 18 a 50 años. Para Hernández et ál. (2014) señalan que la recolección de datos solicita analizar un plan preciso de instrucciones que permita recopilar toda información para un propósito definido en la investigación.

La encuesta

Según Núñez (2008) define como un método de investigación que permite conseguir toda información de las personas que serán encuestadas ante el uso del cuestionario elaborado en un tiempo anticipado, cuyo objetivo de la investigación es conseguir la recopilación de datos que se realizó a través de interrogaciones realizada por el tesista **(ANEXO 3)**.

El cuestionario

En cuanto al instrumento, será aplicado en base a una encuesta para medir el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel. Por ello, a través de los indicadores de la variable se organizó las preguntas del cuestionario. Según Quiroga et ál. (2012), explica el cuestionario como: “El procedimiento de búsqueda que reside en la representación de preguntas creadas para obtener respuestas orales o escritas por el encuestado” (p.452).

Validez de instrumento

Para Hernández et ál. (2014) considera que la validez es fundamental e importante ya que la investigación toma confiabilidad para la recopilación de datos para el instrumento. Por ello, se encargará de examinar detenidamente los ítems en relación con la variable.

Para la validez se implementó una evaluación de juicio de expertos, la cual se encargaron de validar los indicadores que se encuentran en la matriz de operacionalización de variables **(ANEXO 6)**.

Confiabilidad del instrumento

El instrumento de la investigación se realizó a través del alfa de Cronbach de la cual accedió a un análisis de confiabilidad del instrumento, logrando una categoría con relación de los ítems (medidos en escala Likert) midiendo un mismo constructo que inmensamente están relacionados. Asimismo, los valores que se determinó en el alfa de Cronbach donde 0 expresa disminución y 1 elevado. Por lo tanto, el programa IBM SPSS Estadistics 24 nos permitió fortalecer la investigación e indicar que hay confiabilidad en el instrumento **(ANEXO 5)**.

3.5. Procedimientos

Se empleó una encuesta a 80 trabajadores del Hotel Wimbledon distrito San Miguel, respondieron el cuestionario de manera presencial dentro del hotel. Por ello, se realizó la tabulación por medio de Excel y el programa estadístico IBM SPSS 24, que se logró preparar gracias a los resultados alcanzados. Por lo tanto, las interpretaciones van de acuerdo a los objetivos que nos indicó la tabla y figuras de la investigación.

3.6. Método de análisis de datos

El presente trabajo utilizó el programa estadístico IBM SPSS estadístico versión 24 por lo que facilitó interpretar y establecer el análisis de nuestra información, por medio de la estadística descriptiva. Para indagar en las respuestas de las preguntas que se les brindó, a través de las dimensiones e indicadores de la variable. Por ello, se empleó las tablas de frecuencia por lo que se accedió a analizar descriptivamente todas las preguntas que se obtuvieron de las dimensiones. Por lo tanto, permitió a la investigación tener un excelente estudio sobre las conclusiones, de manera que aportó para las respectivas recomendaciones.

3.7. Aspectos éticos

En la presente investigación se respetó las fuentes de otros autores a través de la redacción de citas según la norma APA séptima edición conservando la exactitud de los resultados. Asimismo, la investigación se difundió un cuestionario anónimo para la recopilación de datos. Por lo que, no se publicó las identidades de las personas encuestadas ya que formaron parte de esta investigación.

IV. RESULTADOS

Tabla 1.

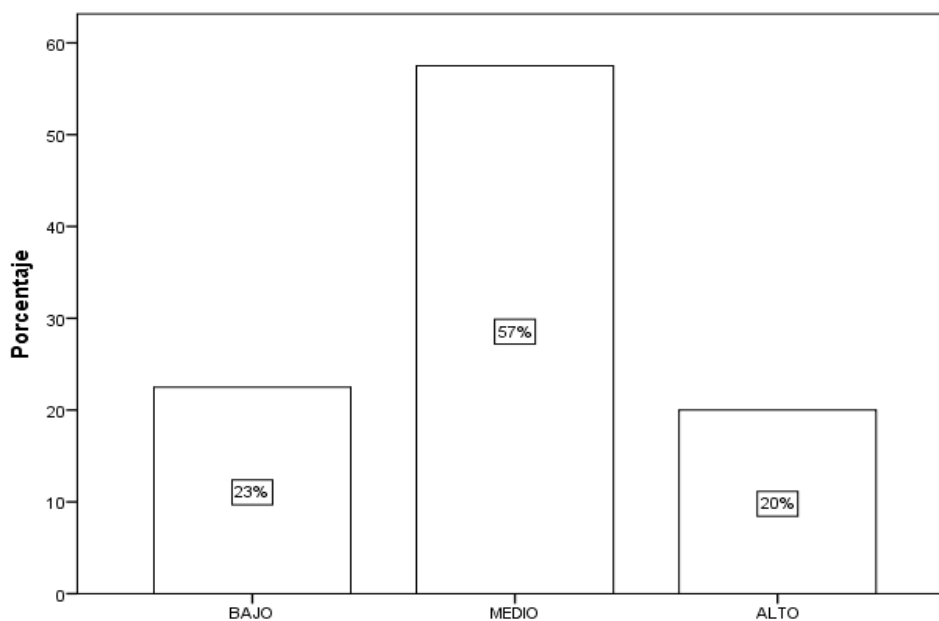
Identificar el nivel de significación de tareas en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima – Perú, 2020

NIVEL SIGNIFICACIÓN DE TAREAS				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	BAJO	18	22,5	22,5
	MEDIO	46	57,5	80,0
	ALTO	16	20,0	100,0
	Total	80	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 4.

Identificar el nivel de significación de tareas en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima – Perú, 2020



Fuente: Software estadístico SPSS

Del total de encuestados en relación al nivel de significación de tareas, el 57% manifiesta tener un nivel medio, seguido por el 23% con un nivel bajo y el 20% alto.

Tabla 2.

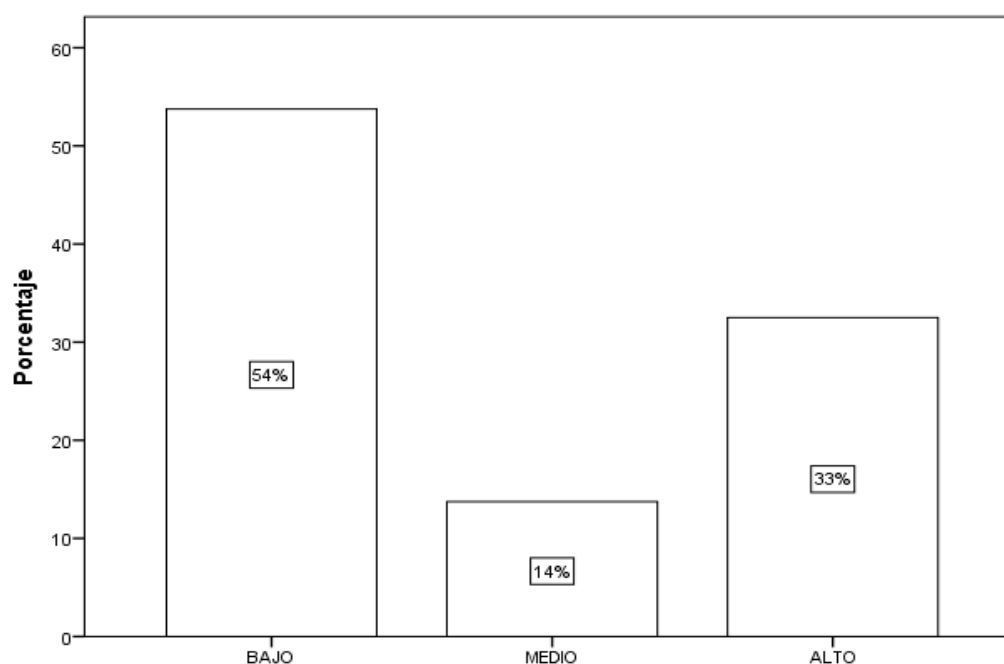
Determinar el nivel de condiciones de trabajo en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima- Perú, 2020

NIVEL CONDICIONES DE TRABAJO				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
BAJO	43	53,8	53,8	53,8
MEDIO	11	13,8	13,8	67,5
ALTO	26	32,5	32,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 5.

Determinar el nivel de condiciones de trabajo en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima – Perú, 2020



Fuente: Software estadístico SPSS

Del total de encuestados, el 54% de trabajadores manifiesta tener un nivel de condiciones de trabajo bajo, seguido por el 33% con un nivel alto y el 14% medio.

Tabla 3.

Determinar el nivel de reconocimiento personal en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima – Perú, 2020

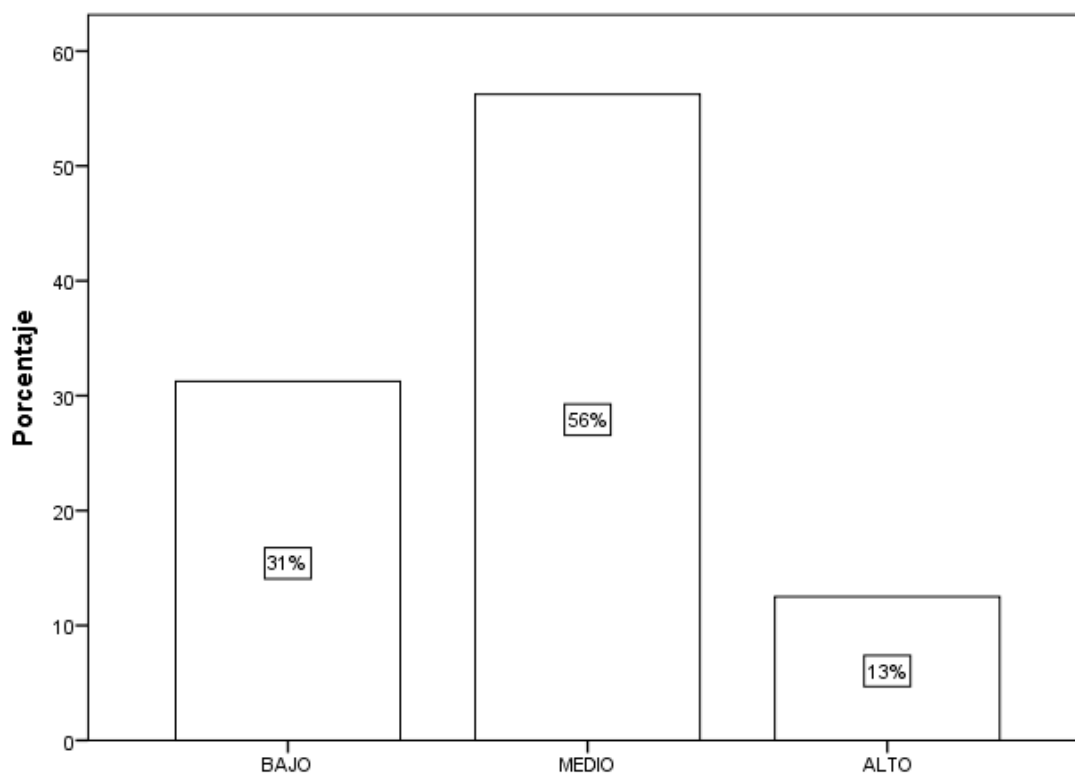
NIVEL DE RECONOCIMIENTO PERSONAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	25	31,3	31,3	31,3
MEDIO	45	56,3	56,3	87,5
ALTO	10	12,5	12,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 6.

Determinar el nivel de reconocimiento personal en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima- Perú, 2020



Fuente: Software estadístico SPSS

Del total de encuestados, el 56% manifiesta tener un nivel de reconocimiento personal medio, seguido por el 31% con un nivel bajo y el 13% alto.

Tabla 4.

Describir el nivel de recompensa en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima- Perú, 2020

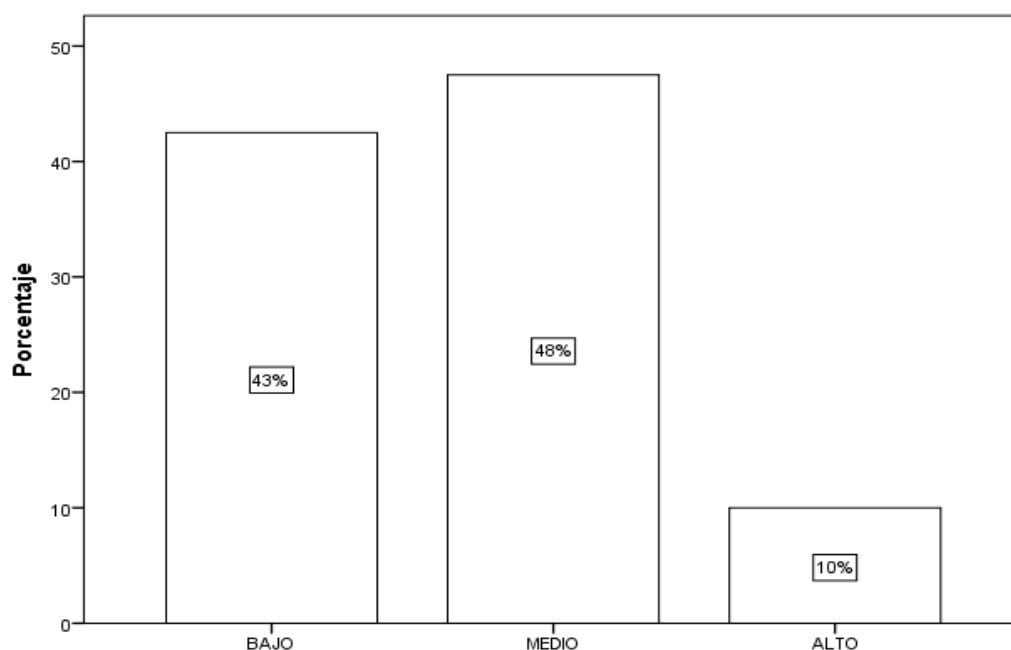
NIVEL DE RECOMPENSA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	34	42,5	42,5	42,5
MEDIO	38	47,5	47,5	90,0
ALTO	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 7.

Describir el nivel de recompensa en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima- Perú, 2020



Fuente: Software estadístico SPSS

Del total de encuestados, el 48% manifiesta tener un nivel de recompensa medio, seguido por el 43% con un nivel bajo y el 10% alto.

Tabla 5.

Conocer el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima- Perú, 2020

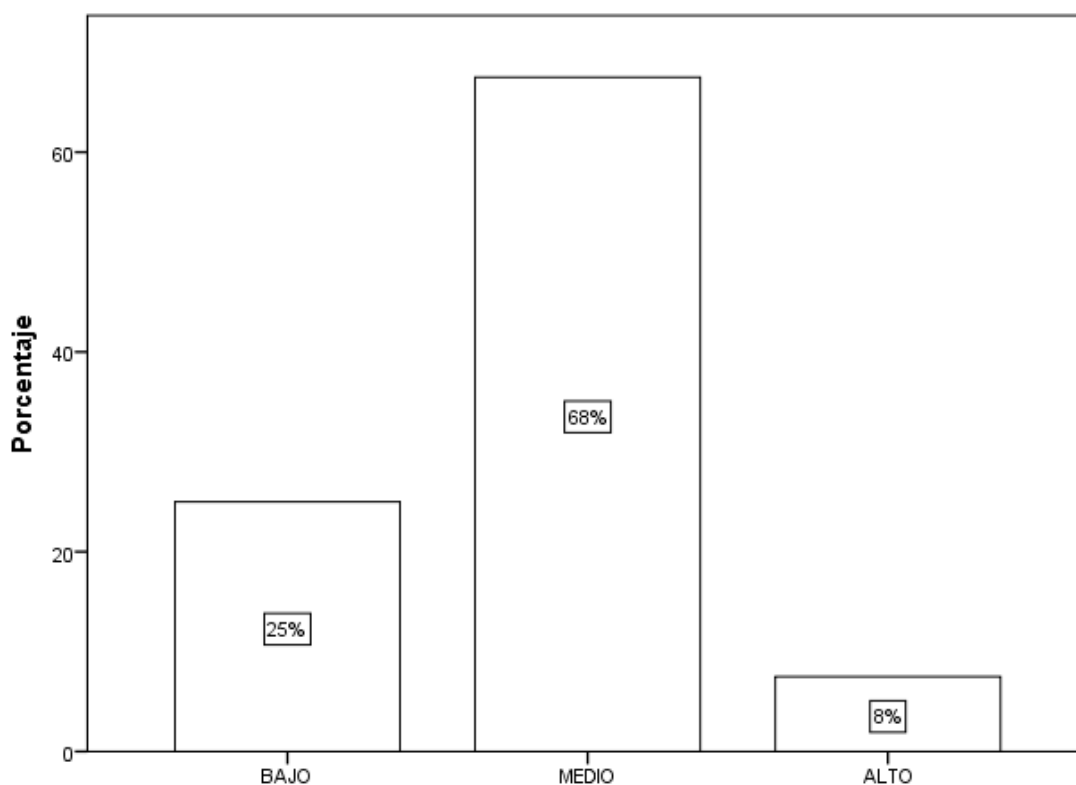
NIVEL DE SATISFACCIÓN LABORAL

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido BAJO	20	25,0	25,0	25,0
MEDIO	54	67,5	67,5	92,5
ALTO	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

Fuente: Software estadístico SPSS

Figura 8.

Conocer el nivel de Satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel-Lima- Perú, 2020



Fuente: Software estadístico SPSS

Del total de encuestados, la satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon manifiesta en un nivel medio con un 68%, seguido por el 25% con un nivel bajo y el 8% alto.

V. DISCUSIÓN

De acuerdo a la significación de tareas en los trabajadores del hotel “Wimbledon” muestra un nivel medio con el 57%, ya que los encuestados consideran que existe un reconocimiento por parte del empleador de acuerdo al trabajo que se realiza en las áreas operativas. Asimismo, las capacitaciones facilitan el esfuerzo laboral y el logro de objetivos en la organización, de esta manera los colaboradores se sienten identificados con los principios de la empresa y están más comprometidos con las metas organizacionales. Sin embargo, el 44% de trabajadores consideran que no existe el trabajo en equipo que facilite la comunicación para el desempeño de sus funciones, ya que algunos de los colaboradores prefieren trabajar de manera individual debido a las ventajas competitivas que esto conlleva. Para Robbins & Judge (2013) la significancia de la tarea es el rango en donde la labor tiene una impresión esencial en las vidas o actividades de otras personas, logrando que sus trabajos sean realizados en conjunto que beneficie a la compañía. Por eso, las empresas han orientado un valor importante en el factor humano y en las funciones que desarrollan a diario, permitiendo que se facilite el trabajo mediante capacitaciones constantes y el compromiso grupal de sus empleados.

Teniendo en cuenta los resultados respecto a las condiciones de trabajo en los colaboradores del hotel Wimbledon obtuvo un nivel bajo 54%, es posible que al momento de la ejecución de sus labores diarias el espacio de trabajo que les brinda el hotel no les permite tener una comodidad apropiada para desempeñarse al momento de sus actividades. Por ende, esto afecta la eficiencia que emplean en el servicio que ofrecen a los clientes. Sin embargo, el 33% de los empleadores consideran que están de acuerdo con la disposición de material que les brindan para la realización de su trabajo, esto podría ser porque existe una organización que se encarga de controlar y manejar correctamente los implementos que les otorga. No obstante, el 44% no están de acuerdo ni en desacuerdo que exista las comodidades necesarias para lograr un desempeño mejor en el establecimiento, esto se deduce que no siempre los trabajadores realizan sus labores correctamente cuando se le requiera ante una necesidad. Para Mesías (2017) en su estudio de la satisfacción laboral en los colaboradores agrupa las condiciones de trabajo ya sea por su infraestructura, entorno de trabajo, instrumentos y uniforme. Asimismo, las

estructuras deben descubrir la capacidad de ofrecer a sus trabajadores un clima laboral bueno, para que puedan realizar correctamente sus labores dentro de sus funciones contando con las herramientas precisas para lograr las metas necesarias de la organización.

En cuanto a los resultados de reconocimiento personal en los trabajadores del hotel Wimbledon muestra un nivel medio con el 56%, dado que la mitad de los colaboradores declaran sentirse cómodos en la compañía hotelera, ya que les permite tener logros profesionales teniendo beneficios debido a que son más accesibles con el personal que está estudiando, permitiéndoles que se desarrollen en lo profesional. Por el contrario, el 50% manifiesta que por parte de la empresa no siempre reciben reconocimiento de tareas cuando emplean un esfuerzo extra en sus actividades, esto se deduce a que un grupo de empleadores no siente que tengan recompensa por parte de la organización. Por ende, ellos no se comprometen con su trabajo, ya que primero buscan sus propios intereses de manera que realizan su trabajo con desinterés. Para Cachanya (2017) el aspecto práctico en la empresa es de gran importancia que los encargados están pendientes a sus subordinados y la realidad de su entorno. Por lo tanto, esta actitud traerá consigo la permanencia de los empleados en la empresa a largo plazo con una organización adecuada y políticas estructuradas generando reconocimientos, capacitaciones y recompensas para lograr una satisfacción mayor en todo el personal.

De acuerdo a los niveles de recompensa en los trabajadores del hotel Wimbledon muestra un nivel medio 48%, dado que la mitad de los colaboradores expresaron que reciben incentivos laborales por parte de la empresa como premiaciones por la puntualidad y cuando llegaban a la meta de ventas se les brindaba descuentos u obsequios corporativos. Sin embargo, el 33% no están de acuerdo con la remuneración que les brinda, debido a que son muy bajos por las actividades que ejecutan, ya que no cubren sus expectativas y necesidades económicas. Para Yang, et al. (2012) las empresas que emplean alternativas de trabajo y económico, beneficia la retención de colaboradores aportando con dedicación sus actividades con la finalidad de tener utilidad y un valor agregado para sus labores. Por ello, genera que la indemnización y beneficios se incorporen bonos, incentivos y

aumento de remuneración mejorando el ambiente de trabajo. Por lo tanto, la inclinación de las características de la remuneración y beneficios son deducidos por muestras que se realiza en la empresa, esto contribuye a diferenciar las necesidades de los colaboradores para mantenerlo en actividad.

Respecto a los resultados obtenidos del instrumento, la satisfacción laboral en los trabajadores del hotel Wimbledon ubicado en San Miguel se manifiesta un nivel medio 68%, posiblemente sea debido a que aún falta ejecutar mejoría en el ambiente laboral por medio de incentivos, reconocimientos de tareas, estímulos para un buen desempeño en los trabajos en equipo y el sentimiento de pertenencia en cada uno de ellos para la empresa hotelera. Para Pérez (2015) nos indica que debemos tener en cuenta un plan administrativo en el cual se compense a los trabajadores, provocando un clima laboral bueno. Para que, de esta manera cause mejores resultados y a su vez se analizaría el progreso de la empresa, generando así ventajas que en el futuro se observaría en el trabajador e institución. Por ello, en la organización se considera que la satisfacción de los trabajadores dentro de sus actividades es primordial para que desempeñen con energía. Por otra parte, es posible que por falta de interés de la directiva con sus trabajadores generen una insatisfacción con su centro laboral. Por lo que, en sus acciones se observará una desmotivación, perjudicando la producción y el servicio que brinden a los clientes.

VI. CONCLUSIONES:

1. Se concluye que los trabajadores del hotel Wimbledon obtuvieron una muestra de 57% de un nivel medio puesto que, se observa un reconocimiento hacia el empleador con una satisfacción de su trabajo por el esfuerzo laboral que realiza, cumpliendo sus objetivos dentro de la organización. Por otro lado, no se logra llevar un adecuado trabajo en equipo, por lo que la mayoría prefieren trabajar de manera individual ya que les permite tener ventajas competitivas.
2. Se concluyó que dentro de las condiciones de trabajo del hotel Wimbledon existe un 54% de nivel bajo debido que, los trabajadores no se sienten cómodos para la ejecución de sus labores, ya que no cuentan con un espacio de trabajo adecuado impidiendo que realicen sus actividades correctamente. Dentro de ello ha habido empleados que mencionan que a veces no les brindan los implementos adecuados para la realización de sus deberes.
3. Se determinó que el reconocimiento personal de los trabajadores del hotel Wimbledon es medio con un 56% dado que, la mitad de sus empleados se sienten cómodos con las facilidades que la empresa les brinda para desarrollarse en lo profesional. Sin embargo, el esfuerzo que colocan no son reconocidos por parte de la directiva, generando en ellos un desinterés con su centro de trabajo.
4. Se determinó que los niveles de recompensa de los trabajadores del hotel Wimbledon es medio con un 48% porque los colaboradores sienten que cuentan con incentivos laborales, que la empresa les brinda con un reconocimiento por su puntualidad o metas alcanzadas. Sin embargo, se menciona que la remuneración que les brindan suele ser baja por lo que no cubre sus necesidades económicas.

VII. RECOMENDACIONES:

Se recomienda que el hotel Wimbledon pueda implementar las herramientas necesarias para que puedan ejecutar un trabajo en equipo dentro de los diferentes grupos de colaboradores, dando a ello el reconocimiento por el esfuerzo laboral que van realizando y dentro de ellos proponer un líder de grupo que los lleve a cumplir un trabajo adecuado, con desafíos y oportunidades, logrando en ellos una satisfacción laboral.

Se recomienda que el hotel Wimbledon logre ubicar y distribuir bien el espacio de trabajo para que sus colaboradores tengan un mejor desempeño y además puedan sentirse cómodos con las áreas, también se debe tener una buena organización con los implementos que se les otorgue para que tengan más facilidades al realizar sus deberes ya que son ellos quien les ayuda a alcanzar sus objetivos.

Se recomienda que el hotel Wimbledon se reorganice para brindarles a sus colaboradores las mejores oportunidades laborales que los comprometa a otorgarles reconocimientos e incentivos que logren ser una fuente de actitud positiva y compromiso por su esfuerzo y dedicación que emplean, porque al estar con todas estas mejorías, se verán en los colaboradores un alto nivel de competitividad dentro de sus habilidades.

Se recomienda al hotel Wimbledon que le dé más importancia a la calidad de trato y bienestar laboral, dándole a sus trabajadores las recompensas obtenidas por su buen desempeño y compromiso dado en cada tarea asignada, pues esto hace que los colaboradores se sientan apoyados y respaldados con aquellos incentivos que intervienen en la mejoría económica y puedan disfrutar de ello cumpliendo así sus metas a corto o largo plazo.

REFERENCIA

- Alcántara, V.E. (2019). *Condiciones de efectividad laboral (Empoderamiento) y Satisfacción laboral en trabajadores de servicio de comida rápida de Lima* [Tesis de investigación para el grado de bachiller, Universidad San Martín de Porres]. RepositorioUSMP. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5328/ALCANTARA_VE%20%281%29.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Amorós, E. (2016). *Comportamiento Organizacional En busca del desarrollo de ventajas competitivas*. https://issuu.com/waltersilva04/docs/comportamiento_organizacional-eduar
- Anderson, N., Potocnik, K., & Zhou, J. (2014). Innovation and creativity in organizations: A state-of-the-science review, prospective commentary, and guiding framework. *Journal of Management*. 40(5), 20- 40. doi:10.1177/0149206314527128
- Arismendiz, L.J. (2019). *Nivel de Satisfacción laboral de los colaboradores en agro industrial San Pedro SAC en la ciudad de Tarapoto 2019* [Tesis de licenciatura, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo]. Repositorio Institucional USAT. http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20500.12423/2072/1/TL_ArismendizLluncorJavier.pdf
- Biswas, S. (2010). Relationship between psychological climate and turnover intentions and its impact on organizational effectiveness: A study in Indian organizations. *IIMB Management Review* 22(3), 102–110. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0970389610000200?via%3Dihub>

Canchanya, P.E. (2017). *Nivel de Satisfacción laboral en el personal operativo de la empresa estrategias corporativas de Servicios S.A.C. de Ransa San Agustín – Callao, 2017*. [Tesis de Pregrado, Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. Repositorio Institucional UIGV. <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1372/TRAB.SUFIC.PROF.%20CANCHANYA%20POMA%20c%20EDSON%20GIANCARLO.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos. [Manuscrito no publicado]. Departamento de Investigación. Universidad Nacional de Educación Guzmán y Valle

Carrasco, S. (2016). *Metodología de la investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima, Perú: San Marcos. [Manuscrito no publicado]. Departamento de Investigación. Universidad Nacional de Educación Guzmán y Valle

Carvajal, M. & Jiménez E. (2016). *Estudio de la satisfacción laboral en los empleados del San Lázaro Art Lifestyle Hotel en Cartagena* [Tesis de licenciatura, Universidad de Cartagena Bolívar de Colombia]. Repositorio InstitucionalCB.<http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/3986/1/ESTUDIO%20DE%20LA%20SATISFACCI%C3%93N%20LABORAL%20EN%20LOS%20EMPLEADOS%20DEL%20SAN%20L%C3%81ZARO%20ART%20LIFESTYLE%20HOTEL%20EN%20CARTAGE.pdf>

Casa Andina. (2019). *Los mejores lugares para trabajar Great Place to Work PERÚ 2019*.<https://www.greatplacetowork.com.pe/los-mejores-lugares-para-trabajar/las-mejores/2019/casa-andina>

Castillo, D.A. (2017). *Gestión supervisora para el cumplimiento de la Planificación en la ejecución del proyecto de gasificación nacional en el Municipio los Guayos*. [Tesis de maestría, Universidad de Carabobo, Valencia]. Repositorio Institucional RIUC. <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4456/1/acastillo.pdf>

Chee, Y.L. (2018). An Analysis on the Relationship between Job Satisfaction and Work Performance among Academic Staff in Malaysian Private Universities. *Journal of Arts & Social Sciences*. 1(2), 64-73. <https://pdfs.semanticscholar.org/a506/ab8c48986a70dd16d79cb42f3d3c64ff2a02.pdf>

Chiang, V.M. y San Martín, N.N. (2015). Análisis de la Satisfacción y el Desempeño Laboral en los Funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *SCIELO*, 17(54),07182449.https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000300001

Cueva, G.K. y Díaz, R.M. (2017). *Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de Mibanco, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana Unión]. Repositorio Institucional UPEU. https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/941/Kely_tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Flores, L. (2016). *Clima laboral y satisfacción del cliente del restaurante Papa John's* [manuscrito presentado para la publicación]. Departamento de Lima. Universidad César Vallejo

Gallegos, O. V. & Ramón, C. A. (2016). *Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hotel casa Ordoñez y Hostal el Monasterio* [Tesis de Licenciatura, Universidad de Cuenca Ecuador]. Repositorio Institucional UC. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24350/3/Tesis.pdf>

García, M. J. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con la Calidad de Servicio en un Restaurante de Lima Metropolitana, Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Pontificia Católica del Perú]. Repositorio Institucional PUCP. http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/12301/Garcia_Mendoza_Satisfacci%c3%b3n_laboral_relaci%c3%b3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

García, V.M., Hernández, G.T., Gonzales, V.E. & Polo, J.S. (2017). The relationship between Organizational Climate and Job Satisfaction in Service Companies. *Econpapers*. 10(1), 37-48. https://econpapers.r epec.org/article/ibfriaafin/ v_3a10_3ay_3a2017_3ai_3a1_3ap_3a37-48.htm

Franz, B.H. (2015). *Submitted for the Doctor's degree in Management science (Dr.sc.admin) Subfield Business Management [DOCTORAL THESIS]*. Repository UL. https://www.smb.at/wp-content/uploads/2017/06/298-50961Brenninger_H ans-Jurgen.Franz_hb11004.pdf

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación Quinta edición*. Free Libros. https://www.esup.edu.pe/de scargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

- Lim, A. S., Hong, J.L., Liew, P. S., Ng, M. L. & Tan, K. H. (2013). *Performance of academicians in Malaysian private universities: A study on the influencing factors*. [Unpublished bachelor thesis, University Tunku Abdul Rahman, Malaysia]. Repository UTAR. <http://eprints.utar.edu.my/1018/1/AC-2013-1001098-1.pdf>
- López, C. & Quintero, L. (2015). *Panorama de la satisfacción laboral en las EF del sector turístico hotelero en el Eje Cafetero* [Tesis de maestría, Universidad de Manizales Caldas ,Colombia]. Repositorio Institucional UMC.http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789/2937/Quintero_Linda_Johana_2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martín, J. (2017). You know the theory X – Y. *Cerem International Business School*, “in press”. <https://www.cerem.pe/blog/conoces-la-teoria-x-y-teoria-y>
- Melo, Y.F. (2015). *El estilo de dirección y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la Empresa Intiqa Hotel, periodo 2012* [Tesis de pregrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú].Repositorio Institucional UNA .http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2270/MeloYepez_Francys.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mesías, M.J. (2017). *Influencia de la satisfacción laboral en la productividad de los trabajadores del área de producción en la empresa complejo agro industrial betasa. Provincia chincha, 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Autónoma de Ica]. Repositorio Institucional AU. <http://repositorio.autonoma deica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/192/3/JOE%20MESIAS%20MESIAS-INFLUENCIA%20DE%20LA%20SATISFACCION%20LABORAL.pdf>
- Núñez, F.M. (2008). Estrategia y técnica del Diseño de investigación. *Investigación Educativa*, 12(21), 33-41. file:///C:/Users/casti/Downloads/5190-Texto%20del%20curso-17744-1-10-20140314%20(1).pdf

- Orosco, R. S. (2019). *Clima organizacional- Estudio de la Satisfacción Laboral de los trabajadores eventuales del área de eventos en hotel 5 estrellas, Miraflores*. [Tesis de licenciatura, Universidad San Martín de Porres]. Repositorio Institucional USMP. http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/handle/usmp/5165/OROSCO_RS.pdf?sequence=1
- Osman, Z., Sin Chun, L., Abdullan, R. & Aminudin, N. (2019). Indirect Relationship between Leadership Style, Organisational Commitment and Academic Employee Performance in Malaysian Online Distance Learning Institutions. *ASEAN Journal of Open Distance Learning*, 11(2), 54-56. https://ajodl.oum.edu.my/document/Current/6.Indirect_Relationship_Final.pdf
- Ortega, J. (2019). *Europa lidera en 2018 el crecimiento de la industria hotelera mundial*. Edición: España. Hosteltur. https://www.hosteltur.com/126806_europa-lidera-en-2018-el-crecimiento-de-la-industria-hotelera-mundial.html
- Paul, M.A. (2015). Job satisfaction: its determinants and relationship with employee performance in the tanzanian banking sector [Master's Thesis, Open University of Tanzania, Dar es Salaam, Tanzania]. Repository OUT. http://repository.out.ac.tz/1230/1/Anneth_Matolo_17_11_2015.pdf
- Peña, M., Díaz, G. y Carrillo, A. (2015). Relationship of organizational climate and job satisfaction in small family business. *International magazine Administration & Finance*, 8 (1), 37 – 50. <https://www.theibfr.com/download/riaf/2015-riaf/riaf-v8n1-2015/RIAF-V8N1-2015-3.pdf>
- Pérez, E. (2015). Consejos para mejorar el clima laboral de tu empresa. *Alto nivel*. "en prensa". <http://www.altonivel.com.mx/49115-7-acciones-para-mejorar-el-clima-laboral-de-tu-empresa.html>

Pérez, V.I. (2014). El clima organizacional ¿Cómo se siente la gente en su trabajo?. "en prensa". <http://www.enlacemexico.info/index.php/actualidad/la-vuelta-e-u/699-el-clima-organizacional-como-se-siente-la-gente-en-su-trabajo>

Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y Satisfacción Laboral en los trabajadores del Instituto de investigaciones de la Amazonía peruana* [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de la Amazonía Peruana]. Repositorio Institucional AP. http://repositorio.unapikitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3810/Nestor_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Piedra, M. V. (2020). Satisfacción laboral, hacia una teoría mexicana de motivación. *Gestiopolis*, "en prensa". <https://www.gestiopolis.com/satisfaccion-laboral-hacia-una-teoria-mexicana-de-motivacion/>

Quiroga, M., Morán, S., Alonso, N., Cano, A., Silveira, C., Cobo, G., Sánchez, J., Trillo, D., Blanco, M., Mendoza, P. & Rodríguez, L. (2012). Metodología para investigaciones de alto impacto en las ciencias sociales [Tesis para doctorado, Universidad Autónoma de Nuevo León]. Repositorio Institucional UANL. http://eprints.uanl.mx/8565/1/r11_3.pdf

Rimarachin, D.L. (2015). Evaluación de la calidad del servicio en relación a la satisfacción del cliente en la agencia de viajes Consorcio Turístico Sipán Tours SAC, Chiclayo – Perú. *Rev. Horizonte Empresarial*. 2(2).231-33414/2015. <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/EMP/article/view/216/232>

Robbins, S. P. (2017). *Organizational Behavior*. Person Educacion. [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+P.+\(2017\).+Comportamiento+Organizacional.+M%C3%A9xico:+Pearson.&ots=YKc8ijsd58&sig=T4k0nkS9ktwO1ZyosS32VknvJE#v=onepage&q=Robbins%2C%20S.%20P.%20\(2017\).%20Comportamiento%20Organizacional.%20M%C3%A9xico%3A%20Pearson.&f=false](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=OWBokj2RqBYC&oi=fnd&pg=PP23&dq=Robbins,+S.+P.+(2017).+Comportamiento+Organizacional.+M%C3%A9xico:+Pearson.&ots=YKc8ijsd58&sig=T4k0nkS9ktwO1ZyosS32VknvJE#v=onepage&q=Robbins%2C%20S.%20P.%20(2017).%20Comportamiento%20Organizacional.%20M%C3%A9xico%3A%20Pearson.&f=false)

- Robbins, S. & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional. Edición 15*.
<https://es.slideshare.net/jorgeadriandj/comportamiento-organizacional-edicion-15>
- Rosales, J.G., Rodal, G.A., Chumbi, T.V. & Buñay, A.R. (2017). Analysis of Job Satisfaction and Professional Academic Performance of Graduates in Psychology from a University in Ecuador. *EDUCARE*. 21(3), 1409-4258.
 file:///C:/Users/casti/Downloads/DialnetAnalisisDeLaSatisfaccionLaboralYDesempenoAcademico-6114886.pdf
- Sánchez, S., Guzmán, T. & Vásquez, G. (2015). Cuadernos de Turismo. Satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. *Redaly.org*, 20 (2007), 1139-7861. <https://www.redalyc.org/pdf/398/39802010.pdf>
- Supo, H. A. y Choquepuma, L.K. (2016). *Análisis de la relación entre la Satisfacción Laboral y la motivación que presenta el personal de la empresa Compartamos Financiera S.A. Arequipa 2015*. [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional San Agustín]. Repositorio Institucional UNAS. <http://repositorio.rio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/2402/ADSuhua.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vargas, F.A. y Vasquez, M.A. (2018). Leadership proposal according to x-y theory of McGregor to develop the motivation in the teachers. *Resistors Hacedor*, 2 (2), 3277-1-10. file:///C:/Users/casti/Downloads/981-Texto%20del%20art%C3%ADculo-3277-1-10-20181214.pdf
- Victorio, C.E. (2018). *La relación del clima organizacional y la satisfacción laboral de los trabajadores del área de operaciones de las tres principales empresas aseguradoras de lima 2017*. [Tesis de Licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio USIL.http://repositorio.rio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3667/1/2018_VictorioCapillo.pdf

- Xianyin, L., Yang, B. & Li, W. (2017). The influence factors of job satisfaction and its relationship with turnover intention: taking early-career employees as an example. *Anales de Psychology*, 33(3), 697-707. <https://dx.doi.org/10.6018/analesps.33.3.238551>
- Yang, J., Wan, C. & Fu, Y. (2012). Qualitative examination of employee turnover and retention strategies in international tourist hotels in Taiwan. *International Journal of Hospitality Management*, 31(1), 837–848. <https://www.cabdirect.org/cabdirect/abstract/20123172794>
- Yeren, G.Y. (2017). *Satisfacción laboral y productividad de los colaboradores en la empresa Klauss. S.A. Lima – 2016. Lima, Perú* [Tesis de pregrado, Universidad Autónoma del Perú]. Repositorio Institucional UAP. <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/388/1/YEREN%20GOMEZ%20YESSENIA%20KAROLIN.pdf>

ANEXO 1

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS PARA SU MEDICIÓN	VALOR FINAL (En que se va medir)	ESCALA DE MEDICIÓN
Satisfacción laboral	Define que la satisfacción laboral del hombre se basada en las experiencias que perciba en su centro laboral. Estas actitudes se relacionan con el desempeño que tendrá el trabajador con la productividad. (Palma, 2006)	La variable satisfacción laboral será medida a través de 5 ítems en la escala de Likert	Significación de tarea	Trabajo en equipo	P1, P2	Totalmente de acuerdo De acuerdo Ni de acuerdo, ni en desacuerdo En desacuerdo Totalmente en desacuerdo	Ordinal
			Condiciones de trabajo	Esfuerzo laboral	P3, P4		
				Sentimiento de pertenencia	P5		
			Reconocimiento personal	Espacio de trabajo	P6, P7, P8		
				Disposición de material	P9, P10		
				Reconocimiento de tareas	P11, P12, P13		
			Nivel de Recompensa	Logros profesionales	P14, P15		
				Remuneración al personal	P16, P17		
			Incentivos laborales	P18, P19			

ANEXO 2

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVO	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Generales</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020?</p> <p>Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de significación de tareas en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de condiciones de trabajo en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de reconocimiento personal en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020?</p> <p>¿Cuál es el nivel de recompensa en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020?</p>	<p>Generales</p> <p>Conocer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020.</p> <p>Específicos</p> <p>Identificar el nivel de significación de tareas en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020.</p> <p>Determinar el nivel de condiciones de trabajo en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020.</p> <p>Determinar el nivel de reconocimiento personal en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020.</p> <p>Describir el nivel de recompensa en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020.</p>	<p>Significación de tarea</p> <p>Condiciones de trabajo</p> <p>Reconocimiento personal</p> <p>Nivel de Recompensa</p>	<p>ENFOQUE: CUANTITATIVO</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN: DESCRIPTIVO</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN: DISEÑO NO EXPERIMENTAL DE CORTE TRANSVERSAL</p> <p>TÉCNICA: ENCUESTA</p> <p>INSTRUMENTO: CUESTIONARIO</p>

ANEXO 3



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CUESTIONARIO SASTIFACCIÓN LABORAL

CUESTIONARIO PARA LOS TRABAJADORES DEL HOTEL WIMBLEDON SOBRE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EL DISTRITO DE SAN MIGUEL, LIMA – 2020

Este instrumento es parte de un informe de investigación, que contiene 19 preguntas cuyo objetivo es conocer el nivel de satisfacción laboral en los trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel, Lima 2020. Por lo tanto, requiero su participación para el desarrollo de las siguientes preguntas

Instrucciones:

- Leer determinadamente cada pregunta.
- Marcar un aspa (X) en la que considere mejor su punto de vista.
- Los datos serán utilizados para la investigación.

Edad:

Entre 18 a 25 años Entre 25 a 32 años De 32 a más

Género:

Femenino Masculino

5	Totalmente de acuerdo
4	De acuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
2	En desacuerdo
1	Totalmente en desacuerdo

ÍTEMS	PREGUNTAS	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: SIGNIFICACIÓN DE TAREA						
1	Considero que pertenezco a un equipo de trabajo en el Hotel Wimbledon.					
2	He recibido capacitaciones para saber cómo trabajar en equipo.					
3	Usted siente que tiene demasiada carga laboral en el hotel.					

4	Recibo constantemente supervisión de mis jefes.					
5	Me encuentro identificado con mi centro laboral (misión, visión y valores)					
DIMENSIÓN 2: CONDICIONES DE TRABAJO						
6	La distribución física facilita la realización de mis labores.					
7	Existen las comodidades para un buen desempeño de mis labores diarias.					
8	Me siento cómodo en el ambiente físico en el que laboro.					
9	La distribución de los materiales facilita la realización de mis labores.					
10	Los materiales que me otorgan son adecuados para tener un buen desempeño laboral.					
DIMENSIÓN 3: RECONOCIMIENTO PERSONAL						
11	He recibido reconocimiento por mi esfuerzo extra que realizó en el Hotel Wimbledon.					
12	La empresa reconoce mi desempeño y esfuerzo que empleó a diario en mis labores.					
13	Su jefe valora su cargo que tiene en el Hotel Wimbledon.					
14	En el área donde empleo mi trabajo me permite desarrollarme como profesional.					
15	Sus labores realizadas le generan en lo personal un logro profesional.					
DIMENSIÓN 4: NIVEL DE RECOMPENSA						
16	Recibe usted un incentivo por parte del Hotel Wimbledon por sus labores desempeñadas.					
17	Está conforme con la remuneración que la empresa le brinda.					
18	El pago de sus actividades realizadas permite cubrir sus expectativas económicas.					
19	Usted está de acuerdo con la bonificación que el hotel le brinda.					

Fuente: Elaboración propia

ANEXO 4

VALIDACIÓN POR EXPERTOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
 TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, _____ de 2018

Apellido y nombres del experto: García Cabrera, Clara Ivett
 DNI: 42866255
 Teléfono: 993995960
 Título/grados: MAGISTER / Lic. TURISMO Y HOTELERÍA
 Cargo e institución en que labora: DTC -ATH- UCV

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	X	
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	X	
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X	
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	X	
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	X	
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	X	
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	X	
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	X	
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	X	

SUGERENCIAS: _____


 FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 22 DE NOVIEMBRE de 2019

Apellido y nombres del experto: SEGOVIA ARANIBAR EUZABETH

DNI: 10460532

Teléfono: _____

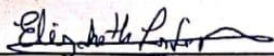
Título/grados: Mg. Sc. EN Ecoturismo

Cargo e institución en que labora: DOCENTE - UMA NORTE

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	✓		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	✓		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	✓		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	✓		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	✓		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	✓		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	✓		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	✓		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	✓		

SUGERENCIAS: _____



FIRMA DEL EXPERTO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN EN TURISMO Y HOTELERÍA
TABLA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Lima, 26 NOVIEMBRE de 2017

Apellido y nombres del experto: JARA MIRANDA ROBERT ALEXANDER

DNI: 423125473

Teléfono: _____

Título/grados: DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN

Cargo e institución en que labora: DTIC

Mediante la tabla de evaluación de expertos, usted tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con "x" en las columnas de SÍ o NO.

	ITEM	APRECIA		OBSERVACIONES
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de recolección de datos está formulado con lenguaje apropiado y comprensible?	/		
2	¿El instrumento de recolección de datos guarda relación con el título de la investigación?	/		
3	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	/		
4	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con la(s) variable(s) de estudio?	/		
5	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se desprenden con cada uno de los indicadores?	/		
6	¿Las preguntas del instrumento de recolección de datos se sostienen en antecedentes relacionados con el tema y en un marco teórico?	/		
7	¿el diseño del instrumento de recolección de datos facilitará el análisis y el procesamiento de los datos?	/		
8	¿El instrumento de recolección de datos tiene una presentación ordenada?	/		
9	¿El instrumento guarda relación con el avance de la ciencia, la tecnología y la sociedad?	/		

SUGERENCIAS: _____


 FIRMA DEL EXPERTO

ANEXO 5

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS

N°	Nombre y Apellido del experto	Institución de origen	% de validez
Experto 1	Dct. Robert Alexander Jara Miranda	Universidad César Vallejo	100%
Experto 2	Mg. Elizabeth Segovia Aranibar	Universidad César Vallejo	100%
Experto 3	Mg. Clara Ivett García Cabrera	Universidad César Vallejo	100%

Fuente: Elaboración propia.

ANEXO 6

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	19

Se observa que es de >0.803 siendo 19 preguntas del cuestionario, lo que significa que es bueno.

→ **Fiabilidad**

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

Casos		N	%
Válido		10	100,0
Excluido ^a		0	,0
Total		10	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,803	19

ANEXO 7

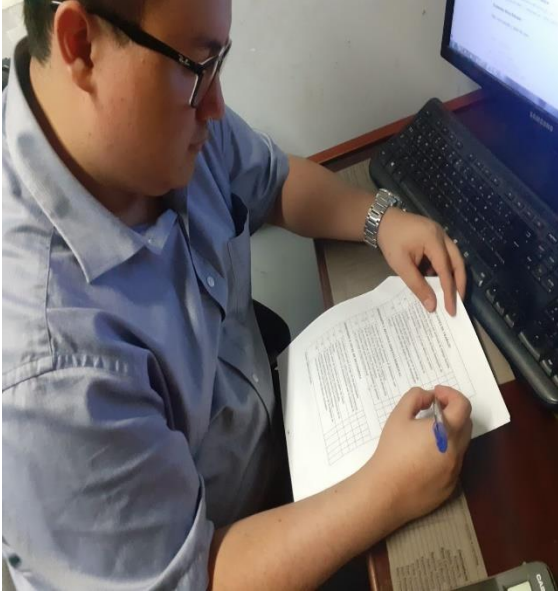
Trabajadores del Hotel Wimbledon de San Miguel

ÁREA DE TRABAJO	NÚMEROS DE TRABAJORES
Administración	7
Reservas	4
Recepción	10
H&K	13
Lavandería	11
Cocina	9
Mantenimiento	15
Almacén	5
Seguridad	6
TOTAL	80

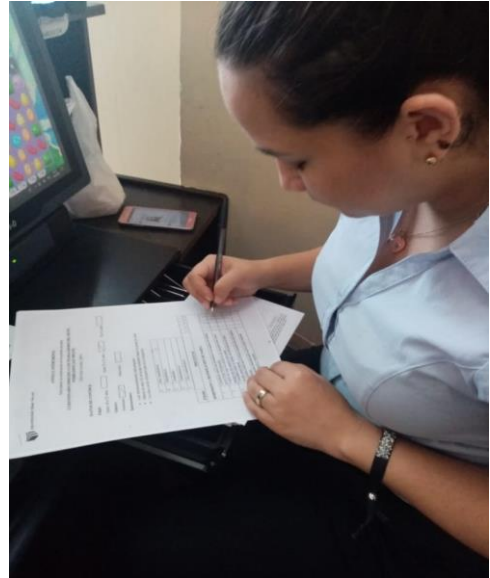
Fuente: Hotel Wimbledon

ANEXO 8

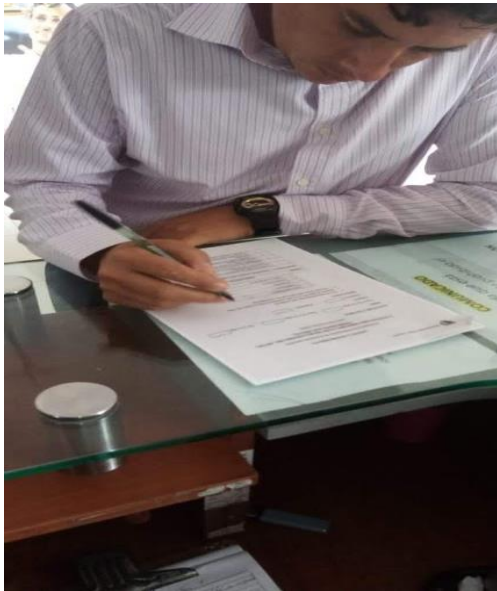
EVIDENCIAS DEL CUESTIONARIO APLICADO



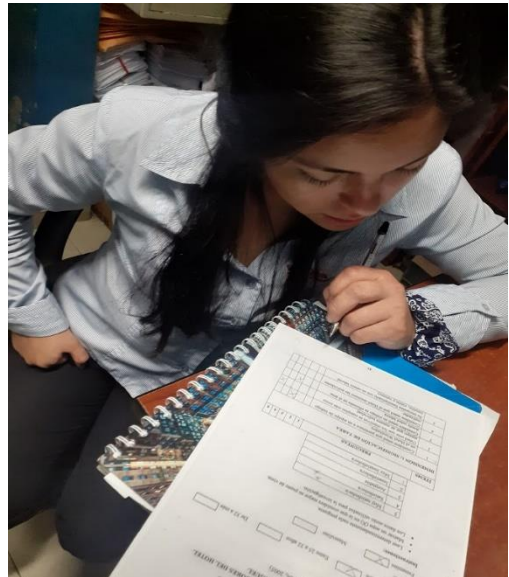
Fotografía del encuestado



Fotografía del encuestado



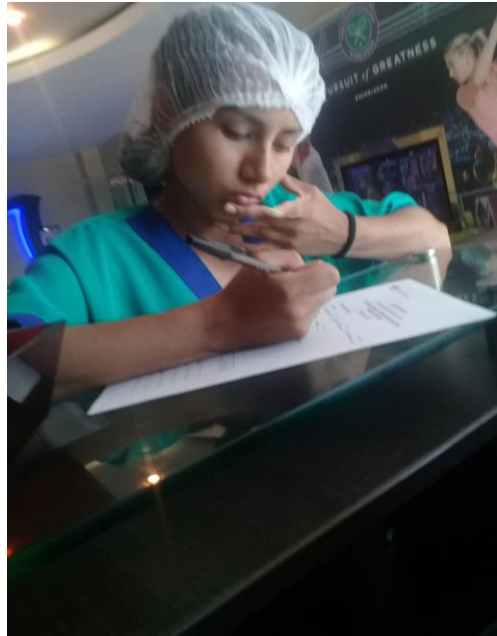
Fotografía del encuestado



Fotografía del encuestado



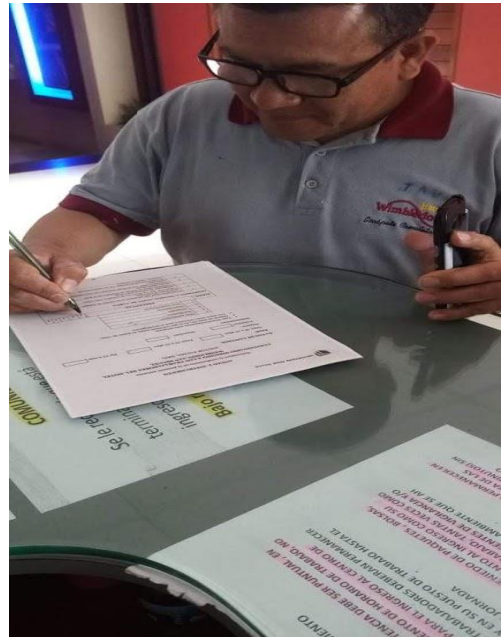
Fotografía del encuestado



Fotografía del encuestado



Fotografía del encuestado



Fotografía del encuestado

ANEXO 9

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE EN EL PROGRAMA ESTADÍSTICO SPSS 24

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

18: Item02 Visible: 19 de 19 variables

	Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14	Item15	Item16	Item17
1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	4	2	2
2	4	4	3	2	4	4	1	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2
3	3	3	2	4	4	4	2	3	2	2	3	2	2	1	3	2	2
4	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	3	4	4	1	1	1
5	3	2	1	2	2	2	1	2	3	5	3	2	4	3	5	1	2
6	4	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	4	2
7	3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2
8	1	2	2	3	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	2	2
9	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	2	1	3	1	3	3	3
10	4	3	3	3	3	2	2	4	3	4	3	3	3	4	2	4	3
11																	
12																	
13																	
14																	
15																	
16																	
17																	
18																	
19																	
20																	
21																	
22																	
23																	
24																	
25																	
26																	
27																	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoe ON

Escribe aquí para buscar

S08 p. m. 25/11/2019

*Sin título1 [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rot
1	Item01	Númerico	8	0	Considera usted que pertenece a un equipo de trabajo en el Hotel Wimbledon	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
2	Item02	Númerico	8	0	Usted cree que los objetivos se cumplen más como equipo que de manera individual	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
3	Item03	Númerico	8	0	Considera usted su trabajo es eficiente en el área donde usted labora	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
4	Item04	Númerico	8	0	Considera usted que el Hotel reconoce las actividades realizadas	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
5	Item05	Númerico	8	0	Se encuentra familiarizado con su centro laboral (misión, visión y valores)	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
6	Item06	Númerico	8	0	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
7	Item07	Númerico	8	0	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
8	Item08	Númerico	8	0	En el ambiente físico en el que laboro, me siento cómodo	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
9	Item09	Númerico	8	0	La distribución física de los materiales facilita la realización de mis labores	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
10	Item10	Númerico	8	0	Considera usted que los materiales que se le otorga son adecuados para llevar a cabo un buen desempe...	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
11	Item11	Númerico	8	0	Considera usted que reconocen el desempeño que realiza en el Hotel Wimbledon	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
12	Item12	Númerico	8	0	Su jefe valora su desempeño en la empresa	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
13	Item13	Númerico	8	0	Está de acuerdo con el puesto en el cual se desarrolla sus actividades en el Hotel Wimbledon	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
14	Item14	Númerico	8	0	Considera usted que sus labores realizadas le generan en lo personal un logro profesional	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
15	Item15	Númerico	8	0	Considera usted que el pago de sus actividades realizadas permite cubrir sus expectativas económicas	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
16	Item16	Númerico	8	0	Está conforme con la remuneración que la empresa le brinda	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
17	Item17	Númerico	8	0	Recibe usted un incentivo por parte del Hotel Wimbledon por las labores desempeñadas	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
18	Item18	Númerico	8	0	Considera usted que los beneficios económicos de la empresa satisfacen sus necesidades básicas	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
19	Item19	Númerico	8	0	Considera usted que los incentivos de la empresa se encuentran acorde a las labores realizadas	{1, totalmen...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entra
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicoe ON

Escribe aquí para buscar

S07 p. m. 25/11/2019

1																				TOTAL	DIMENSIÓN 1	DIMENSIÓN 2	DIMENSIÓN 3	DIMENSIÓN 4	
2	4	4	3	4	3	4	3	3	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	1	46	18	13	6	9	46
3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	49	11	14	15	9	49
4	3	2	4	4	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	31	15	7	5	4	31	
5	3	2	2	1	1	5	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	3	71	9	25	22	15	71
6	3	5	3	2	4	2	2	2	3	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	42	17	11	6	8	42
7	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	67	17	20	17	13	67
8	1	2	1	2	1	4	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	1	39	7	13	12	7	39
9	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	49	15	11	14	9	49
10	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	13	10	10	8	41
11	3	2	3	2	2	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	2	3	2	2	54	12	19	14	9	54
12	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	59	12	23	14	10	59
13	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	1	1	3	1	55	23	12	14	6	55
14	4	4	3	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	1	2	2	1	2	1	52	19	13	14	6	52
15	3	2	4	2	2	4	3	3	4	5	3	2	2	3	4	3	3	4	3	59	13	19	14	13	59
16	4	4	4	4	4	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	41	20	8	7	6	41
17	1	1	1	1	1	3	2	2	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	3	49	5	15	18	10	49
18	3	4	3	4	4	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	1	3	2	1	46	18	8	13	7	46
19	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	49	16	13	12	8	49
20	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	11	11	10	8	40
21	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	50	5	20	17	8	50
22	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	49	15	11	14	9	49
23	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	13	10	10	8	41
24	3	2	3	2	2	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	2	3	2	2	54	12	19	14	9	54
25	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	59	12	23	14	10	59
26	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	1	1	3	1	55	23	12	14	6	55
27	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	32	7	9	8	8	32
28	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	47	16	13	12	6	47
29	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	3	40	11	11	10	8	40
30	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	1	2	49	5	20	17	6	49
31	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	1	3	47	15	11	14	7	47
32	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	45	13	10	10	12	45
33	3	2	3	2	2	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	3	2	2	2	54	12	19	14	9	54
34	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	53	12	23	14	4	53
35	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	2	2	1	2	56	23	12	14	7	56
36	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3	3	3	34	7	9	8	10	34
37	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	1	49	16	13	12	8	49
38	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	11	11	10	8	40
39	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	1	2	50	5	20	17	8	50

Z44

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z
38	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	40	11	11	10	8	40
39	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	1	50	5	20	17	8	50	
40	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	2	3	2	49	15	11	14	9	49	
41	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	41	13	10	10	8	41	
42	3	2	3	2	2	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	2	3	2	2	54	12	18	14	9	54	
43	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	2	3	2	3	59	12	23	14	10	59	
44	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	1	1	3	1	55	23	12	14	7	55	
45	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	32	7	9	8	8	32	
46	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	47	16	13	12	6	47	
47	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	3	40	11	11	10	8	40	
48	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	1	2	48	5	20	17	8	48	
49	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	1	3	47	15	11	14	7	47	
50	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	45	13	10	10	12	45		
51	3	2	3	2	2	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	3	2	2	2	54	12	18	14	9	54	
52	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	53	12	23	14	4	53	
53	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	2	2	1	2	56	23	12	14	7	56	
54	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3	3	3	34	7	9	8	10	34	
55	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	1	1	3	1	55	23	12	14	6	55	
56	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	32	7	9	8	8	32	
57	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	47	16	13	12	6	47	
58	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	3	3	40	11	11	10	8	40	
59	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	1	2	48	5	20	17	8	48	
60	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	1	3	47	15	11	14	7	47	
61	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	45	13	10	10	12	45	
62	3	2	3	2	2	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	3	2	2	2	54	12	18	14	9	54	
63	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	53	12	23	14	4	53	
64	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	2	2	1	2	56	23	12	14	7	56	
65	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3	3	3	34	7	9	8	10	34	
66	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	1	2	48	5	20	17	8	48	
67	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	1	3	47	15	11	14	7	47	
68	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	45	13	10	10	12	45	
69	3	2	3	2	2	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	3	2	2	2	54	12	18	14	9	54	
70	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	53	12	23	14	4	53	
71	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	2	2	1	2	56	23	12	14	7	56	
72	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	1	3	3	3	34	7	9	8	10	34	
73	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	1	1	3	1	55	23	12	14	6	55	
74	1	1	1	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	2	2	2	1	3	32	7	9	8	8	32	
75	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	47	16	13	12	6	47	
76	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	1	2	48	5	20	17	8	48	
77	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	1	3	47	15	11	14	7	47	
78	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	45	13	10	10	12	45	
79	3	2	3	2	2	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	3	2	2	2	54	12	18	14	9	54	
80	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	53	12	23	14	4	53	
81	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	2	2	1	2	56	23	12	14	7	56	
82																				3840	1057	1135	1010	638	3840	

Hoja1

Listo

75	3	3	4	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	47	16	13	12	6	47
76	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	2	1	2	48	5	20	17	8	48
77	2	3	3	3	4	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	2	1	1	3	47	15	11	14	7	47
78	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	45	13	10	10	12	45
79	3	2	3	2	2	4	3	3	4	5	3	4	3	2	2	3	2	2	2	54	12	18	14	9	54
80	3	2	3	2	2	5	5	5	4	4	3	3	3	3	2	1	1	1	1	53	12	23	14	4	53
81	5	5	5	3	5	3	2	1	3	3	1	1	4	5	3	2	2	1	2	56	23	12	14	7	56
82																				3840	1057	1135	1010	638	3840

Hoja1

Listo