CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO

SATISFACCIÓN LABORAL: CASO DE ESTUDIO HOTEL “EL MARQUÉS” DEL CANTÓN ATACAMES DURANTE EL AÑO 2021

PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

LINEA DE INVESTIGACIÓN

GESTIÓN ESTRATÉGICA

AUTORA

DAYANA HERRERA FARÍAS

ASESORA

MGT. MARIA DE LOURDES SOLÍS MURILLO

ESMERALDAS, 2023

Tribunal de graduación

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el Reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Licenciado en Administración de Empresas.

_____

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano

Presidente Tribunal de Graduación

_____

Lector 1

Mgt. Luis Hidalgo Solórzano

_____

Lector 2

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar

_____

Coordinadora Área Ciencias Empresariales

Mgt. Cristina Mendoza Macías

_____

Director de Tesis

Mgt. María de Lourdes Solis Murillo

Fecha: Esmeraldas, febrero 2023

Autoría

Yo, DAYANA MICHELLE HERRERA FARÍAS declaro que la presente resultados obtenidos en la investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de esta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autora y de la PUCESE.

_____

Dayana Herrera Farías

CI: 0803861525

Agradecimiento

Agradezco a Dios por los días de vida que me permitieron estudiar y así poder obtener un título universitario en la Carrera de Administración de Empresas, gracias a él por darme una familia, compañeros, personas especiales y amigos que han sido un apoyo muy importante para obtener varios logros.

También les agradezco a mis padres Laura y Fausto que siempre me brindaron su apoyo incondicional para continuar con mis estudios y me inculcaron siempre valores y principios para ser una persona de bien.

Asimismo, quiero agradecer a la universidad por todos los conocimientos y experiencias que viví a lo largo de la carrera, a los docentes que me compartieron sus conocimientos y su amistad, agradezco a mi asesora de tesis Mgt. María de Lourdes Solís por cada una de las indicaciones brindadas. Gracias a mis compañeras con las que compartí diversas vivencias y con las que construí un lazo de amistad. A la carrera de Administración de Empresas por formar profesionales no solo con habilidades sino también con valores que demuestren calidad humana.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a mis padres y hermanos que han estado conmigo durante todo el proceso siendo pieza fundamental para continuar. A mis amigas y compañeros que siempre me apoyaban y animaban a ser mejor siempre, a personas especiales que fueron incondicionales y que siempre estaban atentos a los momentos importantes siendo de soporte para escuchar en momentos de estrés y compartir momentos de felicidad.

Satisfacción laboral: Caso de estudio Hotel el Marqués del cantón Atacames durante el año 2021

RESUMEN

La presente investigación estudió la satisfacción laboral y tuvo por objetivo principal analizar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores en el Hotel El Marqués en el cantón Atacames durante el año 2021. La fundamentación metodológica se basó en un enfoque cuantitativo, se desarrolló una investigación descriptiva y explicativa en donde al final se obtuvo resultados de forma detallada. Se utilizó como instrumento el cuestionario de Spector que contiene nueve dimensiones para determinar el grado de satisfacción, este cuestionario se aplicó en una muestra de 14 trabajadores del hotel. Los resultados encontrados indican que el personal se encuentra satisfecho con su trabajo, además de que la dimensión que más resaltó de forma positiva fue la de compañeros de trabajo ya que señalan que, si son agradables y las oportunidades de promoción que tienen en su labor. Se llegó a la conclusión que los administradores del hotel han realizado de forma correcta su trabajo en función de sus colaboradores, ya que se demuestra un alto índice de satisfacción sin embargo es importante continuar mejorando y poner atención en los aspectos que tuvieron una respuesta negativa.

PALABRAS CLAVE

Satisfacción, laboral, dimensiones, trabajadores, trabajo, promoción

Job satisfaction: case study “El Marqués” hotel in Atacames canton

ABSTRACT

The present investigation learned job satisfaction and its main objective was to analyze the degree of job satisfaction of workers during the Hotel El Marqués in the Atacames canton in 2021. The methodological foundation was based on a quantitative approach, a descriptive investigation was developed and explanatory where in the end results were obtained in detail. The Spector questionnaire containing nine dimensions was obtained as an instrument to determine the degree of satisfaction, this questionnaire was applied to a sample of 14 hotel workers. The results found indicate that the staff is satisfied with their work, in addition to the dimension that most stood out in a positive way was that of co-workers since they indicate that, if they are pleasant and the promotion opportunities they have in their work. It was concluded that the hotel administrators have carried out their work correctly according to their collaborators, since a high rate of satisfaction is demonstrated, however it is important to continue improving and pay attention to the aspects that had a negative response.

KEYWORDS

Satisfaction, labor, dimensions, workers, work, promotion

ÍNDICE DE CONTENIDO

Tribunal de graduación ii
Autoría iii
Agradecimiento iv
Dedicatoria v
RESUMEN vi
ABSTRACT vii
INTRODUCCIÓN 11
Presentación del tema 11
Planteamiento del problema 12
Justificación 13
Objetivos 14
Objetivo General 14
Objetivos específicos 15
CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO 16
1.1 Bases teóricas 16
1.1.1 Concepto e importancia de la satisfacción laboral 16
1.1.2 Teorías de la satisfacción laboral 17
Teorías de contenido 17
Teoría bifactorial de Herzberg 18
Teoría X-Y de McGregor (1960) 19
Teoría de las motivaciones sociales de Mc Clelland (1951, 1961) 19
Teoría ERC, de Alderfer (1969) 19
1.1.3 Medición de la satisfacción laboral 20
1.2 Antecedentes 20
1.3 Fundamentación Legal 22
CAPÍTULO II: METODOLOGÍA 24
2.1 Tipo de estudio 24
2.2 Operacionalización de variables 25
2.3 Método 26
2.4 Técnicas e instrumentos 26
2.5 Población y muestra 27
CAPÍTULO III RESULTADOS 28

Resultados de la satisfacción laboral por dimensiones 28
Nivel de la satisfacción laboral global de los trabajadores 34
Dimensión de insatisfacción 34
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN 35
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES 38
Referencias 40
ANEXOS 42

Índice de Figuras

Figura 1 Dimensión pago 29
Figura 2 Dimensión promoción 29
Figura 3 Dimensión supervisor 30
Figura 4 Dimensión beneficios 31
Figura 5 Dimensión recompensa 31
Figura 6 Dimensión condiciones de trabajo 32
Figura 7 Dimensión compañeros de trabajo 33
Figura 8 Dimensión naturaleza del trabajo 33
Figura 9 Dimensión comunicación 34

INTRODUCCIÓN

Presentación del tema

La satisfacción laboral actualmente es un tema que preocupa a las empresas, debido a que deben tener en cuenta cómo se está desenvolviendo su equipo de trabajo y cómo se sienten al pertenecer a la organización. Cada vez es más importante detectar a tiempo algún inconveniente que genere insatisfacción en el personal para que la empresa corrija lo más pronto posible y evite problemas posteriores.

Según Davis y Newstrom (2003), definen que "es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo" (p. 12).

Por otro lado, la satisfacción laboral se puede dar por diversos factores que pueden ser dentro de la empresa (interno) o fuera de la empresa (externo), por lo antes mencionado se debe idealizar planes con los que los trabajadores se sientan a gusto con el trabajo que tienen y con ello conseguir que se aumente la productividad.

En relación con el desempeño que presente el personal en el puesto que labora se podría determinar que tan satisfechos se encuentren, esto determinando que existe una relación directa desempeño-satisfacción, con ello se puede argumentar que entre más satisfecho esté el trabajador mayor desempeño va a demostrar.

En el presente trabajo se realizó un análisis en el sector turístico específicamente en el área hotelera para determinar cuáles son los diversos factores que influyen en la satisfacción de los trabajadores y como repercuten estos en el desempeño laboral. Para muchas empresas no tiene importancia la satisfacción laboral puesto a que piensan que el trabajador por recibir un sueldo tiene la obligación de cumplir con su trabajo, sin embargo, la satisfacción no solo ayudaría a aumentar productividad sino que también ayudaría a crear un clima laboral ameno en el que todos los trabajadores se sientan motivados y no obligados a cumplir con un horario de trabajo.

Finalmente, en el ámbito empresarial se debe apuntar a la mejora continua en los factores que afectan a la satisfacción laboral, considerando el ambiente organizacional como área

prioritaria, no sólo para alcanzar las metas planteadas, sino también para generar comportamientos positivos, bienestar emocional en las personas, y un óptimo funcionamiento de la organización.

Planteamiento del problema

A nivel mundial todas las empresas, sin importar el sector al que pertenecen, buscan ser competitivas, exitosas, eficientes, cumplir objetivos y metas, para posicionarse dentro del mercado en el que se desenvuelven. Para ello cuentan con una serie de recursos que les permitirán ejecutar todas sus actividades; estos pueden ser tecnológicos, económicos, materiales o de infraestructura y el más importante, el recurso humano.

El talento humano juega un papel primordial en la organización y por lo tanto debe tener la atención que amerita. De acuerdo con Abrajan, Contreras y Montoya (2009) aseguran que:

> La satisfacción en el trabajo es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados; esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares. (p.107)

Es importante que el personal esté satisfecho a nivel laboral, es decir, que se encuentren motivados, se sientan importantes dentro de la organización, con esto se logrará elevar el desempeño de estos dentro de la organización y a su vez aumentar la productividad que permitirá desarrollar las actividades con eficiencia, acción que será factible para la empresa.

En el sector turístico se presentan varios inconvenientes con respecto a la satisfacción laboral, esto influye en cómo el personal se desempeña en el cargo que posee. El sector turístico actualmente está resurgiendo debido a que por mucho tiempo estuvo pausado debido a la pandemia, esto ha provocado que muchos hoteles solo se enfoquen en el

rendimiento económico y no en realizar actividades que mantengan satisfechos a sus empleados. Este es un gran problema debido a que si el personal no está satisfecho no podrá realizar sus labores con eficiencia.

Por lo anteriormente explicado, se consideró la realización de este estudio, puesto que los hoteles que forman parte del sector turístico del cantón Atacames se han visto afectados a nivel económico, así como los trabajadores de los hoteles. El problema que se ha detectado en esta empresa es que existen muchos trabajadores que han vuelto a sus puestos de trabajo de forma esporádica de acuerdo con los niveles de reserva de los turistas.

Como se comentó anteriormente, el hotel El Marqués se ha visto afectado no sólo a nivel económico por la pandemia sino también por la precariedad laboral de los trabajadores del sector que afecta la satisfacción laboral. El hotel El Marqués formó parte de la investigación para analizar la satisfacción laboral desde los enfoques intrínsecos y extrínsecos y fueron analizados mediante la teoría Frederick Hezberg a través del cuestionario JSS (Job Satisfaction Survey) de Spencer 1994.

La aplicación del cuestionario sirvió para conocer los niveles de satisfacción laboral y posteriormente analizar la satisfacción de los trabajadores en función de los resultados obtenidos. El gerente podrá analizar y canalizar los problemas que afectan a los trabajadores y su productividad. Es por ello por lo que se realizó la siguiente interrogante: ¿Cuál fue el grado de satisfacción laboral en el hotel Marqués del cantón Atacames en el año 2021?

Justificación

Con el transcurso del tiempo son muchos los cambios que se presentan en el ámbito del turismo, por ello se considera que es importante determinar cuál es la situación actual sobre la satisfacción laboral del talento humano que labora en la actividad turística. En el presente trabajo se eligió el sector de las empresas hoteleras el hotel El Marqués que formó parte de esta investigación.

La satisfacción laboral es un factor importante para el área de los recursos humanos pues se argumenta que influye en varios aspectos, mucho se manifiesta que la satisfacción del personal influye en el cliente debido a que tiene un trato directo hacia él, por lo que hay

que tomar medidas para prevenir situaciones como que el cliente perciba un mal trato por parte del trabajador y lograr que el personal esté completamente satisfecho en todos los aspectos posibles.

El tema de estudio de la presente investigación surgió como una necesidad para analizar la satisfacción laboral del hotel y además es una investigación inédita, de acuerdo con el repositorio de revistas y universidades no se han realizado investigaciones con el tema propuesto en el Hotel El Marqués.

La investigación sirvió de herramienta para que la gerencia de esta empresa evalúe cómo se sienten sus trabajadores y según ello desarrollar planes de mejora, hoy en día muchas organizaciones crean diversos planes, actividades o distintas acciones que involucren al talento humano para que ellos se sientan cómodos, motivados porque son importantes para la organización y por ende rinden de forma satisfactoria.

Los resultados que se obtuvieron con la presente investigación fueron de gran ayuda como fuente de información para quién la realiza para adquirir conocimientos y emplearlos cuando sea necesario y a su vez será de utilidad para la empresa que se está analizando, ya que es un análisis directo al talento humano y le ayudará a tomar decisiones en función de los resultados que se obtengan.

Finalmente, con los resultados e información obtenidos la investigación fue de utilidad para la carrera de Administración de Empresas como base para futuras investigaciones que se quieran realizar en el área hotelera y que sigan la línea de la gestión estratégica.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el grado de satisfacción laboral de los trabajadores en el Hotel El Marqués en el cantón Atacames en el año 2021.

Objetivos específicos

- Describir la satisfacción laboral de los trabajadores del hotel El Marqués por dimensiones.
- Determinar el nivel de satisfacción global de los trabajadores del hotel El Marqués.
- Presentar si existe algún factor por el que los trabajadores sientan insatisfacción.

CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO

1.1 Bases teóricas

1.1.1 Concepto e importancia de la satisfacción laboral

1.1.2

Varios autores manifiestan que la "satisfacción laboral es un término muy amplio y son realmente numerosas las definiciones al respecto y las variables que se incluyen en ella" (Hegney, Plank y Parker 2006, p. 107). La satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos o en sí el grado en que las personas gustan de sus empleos. A su vez Landey y Conte (2005) definen la satisfacción laboral "Como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral" (p. 107). Con respecto a ello se argumenta que la satisfacción laboral es propia de cada persona y va a variar según la perspectiva del trabajador.

Por otra parte, Robbins (1996) define a la satisfacción laboral como "La actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él" (p.181).

Así también Spector (2002) conceptualiza a la satisfacción como "una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto a sus empleos en general, percepciones que pueden ser un indicador del grado en que a las personas les gusta su trabajo" (p. 190)

En la actualidad la satisfacción laboral juega un papel muy importante dentro de las organizaciones, los altos mandos elaboran ciertos planes que le ayuden a mantener satisfechos a su personal dentro de lo posible, esperando con ello predisposición por parte de los trabajadores en cada una de sus actividades.

Para Davis (2003) la satisfacción laboral "es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con el cual los empleados consideran su trabajo, es una actitud afectiva, una sensación de relativo agrado o desagrado por algo" (p. 8).

Por otra parte, Muchinsky (2002) menciona que "La satisfacción laboral es una respuesta afectiva y emocional, el afecto hace referencia a las sensaciones de gusto o disgusto y por ende la satisfacción laboral es la medida en la que una persona obtiene placer de su trabajo" (p. 8).

Además, este mismo autor Muchinsky (2002) define tres razones por las que se debe investigar sobre la satisfacción laboral que son las siguientes:

- Razón Social: en el sentido de que, como nación, valoramos la libertad individual, el crecimiento personal y la "oportunidad" y es que creemos que toda persona tiene derecho a un trabajo que le satisfaga y recompense.
- Razón Funcional: ya que los sentimientos de satisfacción altos se asocian a niveles determinados de variables como ausentismo, rotación y rendimiento. Si queremos un ausentismo y una rotación menor y un mejor rendimiento, el aumentar la satisfacción laboral puede ser un medio para conseguir dichos objetivos.
- Razón Histórica: ya que a través de varias décadas se han elaborado estudios acerca de este tema con el fin de mejorar la satisfacción labora

Para Schultz (1991) "La satisfacción laboral como una disposición psicológica del sujeto a su trabajo y esto supone un grupo de actitudes o sentimientos" (p.8). Por último, para Blum (1990) "La satisfacción en el trabajo es una actitud general, como resultado de muchas actitudes especificas en esos campos, o sea, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera del trabajo" (p. 8).

En relación con lo anterior todas las actitudes que mencionan los autores y que tienen relación con la satisfacción en el trabajo se deben a diversos factores que hacen o logran sacar a flote las percepciones, sentimientos o emociones que se tienen en el puesto de trabajo en el que se desenvuelve un colaborador.

1.1.2 Teorías de la satisfacción laboral

Teorías de contenido

Los teóricos de contenidos identifican dos teorías: La de las necesidades y las de higiene:

Teoría de la jerarquía de las necesidades

Esta teoría fue propuesta por Abraham Maslow (1954) quien postula que las personas tienen una jerarquía de cinco necesidades:

1. Fisiológicas: de alimento, agua, temperatura adecuada, entre otras.

2. De seguridad: de estabilidad personal, ausencia de amenazas, entre otros.

3. Sociales: afecto, vinculación social, interacción, amor, entre otros.

4. Estima: tanto autoestima, como reconocimiento externo.

5. Autorrealización: como llegar a ser lo que es capaz de ser de forma continua.

Se considera que, "Cuando una de estas necesidades está sobresalientemente satisfecha, deja de motivar y será la siguiente necesidad en la jerarquía la que lo motive, pero no considerará la necesidad superior hasta que la inferior haya sido satisfecha considerablemente" (Guillen, 2005, p. 10).

Teoría bifactorial de Herzberg

Esta teoría también es llamada «teoría de la motivación-higiene» y postula que los factores que dan lugar a la satisfacción de insatisfacción en el trabajo no son dos polos opuestos de una única variable, sino que hay dos factores distintos:

a) El factor satisfacción – no satisfacción que está influenciado por los factores intrínsecos o motivadores del trabajo como el éxito, el reconocimiento, la responsabilidad, la promoción y el trabajo en sí mismo.

b) El factor insatisfacción- no insatisfacción depende de los factores extrínsecos, de higiene o ergonómicos que no son motivadores en sí mismos, pero reducen la insatisfacción.

La teoría de los dos factores de Herzberg (1968) señala que:

> La motivación se origina en la naturaleza del trabajo mismo, no en las recompensas externas o en las condiciones del puesto. Las necesidades humanas que el trabajo satisface se dividen en dos categorías: las que se derivan de la naturaleza animal de los humanos (como las necesidades fisiol6gicas) y las relacionadas con un nivel más elevado (es decir, con la capacidad singular del ser humano de crecimiento psicológico). (p. 172)

Teoría X-Y de McGregor (1960)

Esta doctrina contrapone dos teorías acerca de la condición humana existentes:

a) La teoría X, que establece una visión pesimista del ser humano, pues concibe que a las personas no les gusta trabajar, así que, si pueden evitarlo, lo harán y para el lograr los objetivos y metas de la organización es necesario que sean presionados, controlados o amenazados. Además, infiere que los trabajadores evitan tener responsabilidades y prefieren la dirección formal y dan mayor importancia a la seguridad que a otros elementos laborales y no tienen grandes ambiciones.
b) La teoría Y, por el contrario, establece una visión optimista de las personas. "Parte de los supuestos de que a los trabajadores sí les gusta trabajar, que se auto controlan, que asumen responsabilidades" (Guillen, 2005, p. 11).

Teoría de las motivaciones sociales de Mc Clelland (1951, 1961)

Según este autor la motivación laboral está en función de tres necesidades cuya configuración va perfilando a lo largo de su vida debido al aprendizaje:

a) De logro: afán de alcanzar el éxito, evitar el fracaso y realizarse según un plan o modelo.
b) De poder: necesidad de influir sobre los demás y ejercer control sobre ellos.
c) De afiliación: necesidad de tener relaciones interpersonales afectivas.

El motivo más estudiado de estos tres ha sido el de logro y la conclusión a la que se ha llegado es que la gente con mayor motivo de logro prefiere trabajos cuyo resultado dependa de su propio esfuerzo, que tengan un grado moderado de dificultad y en los que haya una retroalimentación concreta sobre su ejecución. (Guillen, 2005, p. 11)

Teoría ERC, de Alderfer (1969)

Este autor elabora una adaptación al ámbito laboral de la teoría de Maslow, haciendo las siguientes modificaciones:

1) Reduce a tres las cinco necesidades de Maslow:

a) Necesidades de existencia (E)

b) Necesidades de relación (R)

c) Necesidades de crecimiento (C)

1.1.3 Medición de la satisfacción laboral

Para esta investigación se utilizó el cuestionario JSS (Job Satisfaction Survey) de Spencer 1994. Spector (2002) establece que hay dos enfoques que se han creado para abordar la medición de la satisfacción laboral: general y de facetas. El enfoque general concibe la satisfacción laboral como una percepción única y general hacia el empleo, en muchos estudios se evalúa la satisfacción general de las personas. El enfoque de facetas consiste en atender los diferentes aspectos que componen al empleo, como la remuneración, los compañeros, las condiciones del empleo y la naturaleza del trabajo mismo.

Las facetas que Paul Spector considera son las siguientes: Remuneración, Oportunidades de obtener ascensos, Prestaciones, Supervisión, Compañeros de trabajo, Condiciones de trabajo, Naturaleza del trabajo, Comunicación, Seguridad

1.2 Antecedentes

En este apartado se menciona las investigaciones que se han realizado con la misma temática con el estudio propuesto. Estas investigaciones han sido extraídas de los repositorios digitales disponibles en internet. Existen muchos estudios en relación con la satisfacción laboral en las empresas y cómo afecta esto a la organización, surgen para tratar en cierta forma responder a varias interrogantes de las variables que afectan a la satisfacción de los trabajadores en las distintas empresas a nivel nacional e internacional.

A continuación, se presenta los estudios de Rosales, Gómez y Holguín (2013), Gonzáles, et al (2011), Herrera (2012) y Millan, et al (2007).

En la investigación realizada por Gómez, Holguín, y Rosales (2013) con el tema "Análisis situacional de la Satisfacción laboral del personal en una Institución de Educación Superior del Estado de México" se usó como instrumento para la recolección de datos la Encuesta de Satisfacción Laboral (JSS) de Paul Spector, la investigación tenía como objetivo realizar un análisis situacional de la satisfacción laboral del personal de un organismo académico de una institución de educación superior, la población fue el personal administrativo del Organismo Académico en estudio. Se obtuvieron datos como

que el personal no está satisfecho con el sueldo que perciben porque creen que no es justo, también consideran que no tienen posibilidades de aumento de sueldo o ascenso. En cuanto a compensaciones consideran que no las hay como en otras empresas pero que cuando se reciben son equitativas.

En cambio en el estudio de González, et al. (2011) en su investigación con el tema "Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad, caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba – España" usó un método de estudio empírico que se centró en establecimientos hoteleros independientemente de la categoría con una población de todos los trabajadores, el instrumento usado fue un cuestionario estructurado y cerrado constituido por tres bloques que contiene varios aspectos concernientes a la satisfacción laboral. Los resultados obtenidos en la investigación fueron que la mayoría de los empleados del sector hotelero se encuentran satisfechos y con ello permiten fidelizar a clientes, resultado que es factible para la organización, sin embrago consideran que se deben de establecer planes de mejoras para aumentar esta satisfacción que beneficie aún más a la organización.

Continuando con Herrera (2012) con el tema "Estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas" como instrumento se usó JSS (Job Satisfaction Survey) que contiene nueve dimensiones para analizar la satisfacción laboral como son: pago, promoción, supervisión, beneficios, recompensas, condiciones de trabajo, compañeros de trabajo, naturaleza del trabajo y comunicación. Se obtuvo como resultado que la motivación, el salario y los incentivos son factores que tienen mayor influencia en el nivel de satisfacción de los empleados, sin embargo, menciona que hay más factores que inciden en ello y que se debe analizar propuestas para mejorar dichos aspectos. Además, se encontró que, en la dimensión de supervisión, condiciones de trabajo y compañeros de trabajo los datos obtenidos expresan que los trabajadores tienen un mayor nivel de satisfacción con relación a las demás dimensiones.

Otro estudio que usó como instrumento la encuesta JSS (Job Satisfaction Survey) es el de Bravo (2015) con el tema "Satisfacción laboral de los empleados de planta de la Empresa Paris Quito S.A. y de la Empresa Tow To Top" el propósito de la investigación fue establecer si existía una diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral entre dos grupos de empleados si se motiva a los trabajadores. La muestra utilizada en la investigación fue de 58 personas por parte de una empresa y diez por parte de la otra

empresa. Se tuvo una limitación en cuanto a la disponibilidad de tiempo por parte de los empleados. En el trabajo se concluyó que la motivación si tuviese un efecto positivo sobre la satisfacción, siempre y cuando exista una participación consciente y dedicada por parte de los empleados.

1.3 Fundamentación Legal

La presente investigación se enmarcó en las bases legales del Estado ecuatoriano como son: El Código del Trabajo (2005), La ley Orgánica del Servicio Público (2016), La Constitución de la República del Ecuador (2008).

El Art. 33 de la Constitución de la República del Ecuador, Capítulo segundo de los Derechos del Buen Vivir, sección octava, Trabajo y Seguridad Social, menciona que:

> El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado (Asamblea Nacional, 2008, p.29).

La Carta Magna, en el Art. 326, del capítulo segundo de los Derechos del Buen Vivir, sección tercera, Formas de trabajo y su retribución, manifiesta que:

> El derecho al trabajo se sustenta en los siguientes principios toda persona tendrá derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar y también que toda persona rehabilitada después de un accidente de trabajo o enfermedad tendrá derecho a ser reintegrada al trabajo y a mantener la relación laboral, de acuerdo con la ley (CRE, 2008, Art. 326, p. 101).

El código del trabajo, en el artículo 79, del Capítulo sexto de los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales, establece:

> Igualdad de remuneración. -, 2005). A trabajo igual corresponde igual remuneración, sin discriminación debido a nacimiento, edad. sexo, etnia,

> color, origen social, idioma, religión, filiación política, posición económica, orientación sexual, estado de salud, discapacidad, o diferencia de cualquier otra índole; más, la especialización y práctica en la ejecución del trabajo se tendrán en cuenta para los efectos de la remuneración (Código del trabajo, p. 29)

El código del trabajo, en el artículo 82, del Capítulo sexto de los salarios, de los sueldos, de las utilidades y de las bonificaciones y remuneraciones adicionales, establece:

> Remuneraciones por horas: diarias, semanales y mensuales. - En todo contrato de trabajo se estipulará el pago de la remuneración por horas o días, si las labores del trabajador no fueran permanentes o se trataren de tareas periódicas o estacionales; y, por semanas o mensualidades, si se tratare de labores estables y continuas. Si en el contrato de trabajo se hubiere estipulado la prestación de servicios personales por jornadas parciales permanentes, la remuneración se pagará tomando en consideración la proporcionalidad en relación con la remuneración que corresponde a la jornada completa, que no podrá ser inferior a los mínimos vitales generales o sectoriales. De igual manera se pagarán los restantes beneficios de ley, a excepción de aquellos que por su naturaleza no pueden dividirse, que se pagarán íntegramente (Código del trabajo, 2005, p. 30).

Finalmente, el Art. 363 de la Constitución de la República, establece que Estado será responsable de:

"Formular políticas públicas que garanticen la promoción, prevención, curación, rehabilitación y atención integral en salud y fomentar prácticas saludables en los ámbitos familiar, laboral y comunitario" (CRE, 2008, Art. 363, p. 111).

"Fortalecer los servicios estatales de salud, incorporar el talento humano y proporcionar la infraestructura física y el equipamiento a las instituciones públicas de salud" (CRE, 2008, Art. 363, p. 111).

CAPÍTULO II: METODOLOGÍA

2.1 Tipo de estudio

La presente investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a que se recogió una serie de datos con un instrumento y posterior se analizó para conocer el grado de satisfacción de los trabajadores del hotel El Marqués.

La investigación se realizó con la finalidad de determinar el grado de satisfacción de los trabajadores del Hotel El Marqués. Se obtuvieron datos referentes a cuáles son los factores que inciden en la satisfacción de los trabajadores y cómo afecta esto a la organización.

Tuvo un alcance descriptivo porque se pudo detallar las dimensiones que afectan de forma positiva o negativa que inciden en la satisfacción laboral. Además, el estudio tuvo un alcance explicativo porque ayudó a determinar las causas de la insatisfacción laboral de los trabajadores.

De acuerdo con los objetivos propuestos en esta investigación fue posibles alcanzarlos con la aplicación de técnicas como la encuesta que se realizó a los trabajadores la cual tuvo un proceso de tabulación y análisis.

Se realizó una investigación descriptiva porque se determinó las características del tema de estudio como la población y los factores que inciden en la satisfacción laboral.

2.2 Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Instrumentos
Satisfacción laboral	Koontz y O'Donell (1995) plantean que la satisfacción laboral se refiere al "bienestar que se experimenta en el trabajo, cuando un deseo es satisfecho, relacionándolo también con la motivación al trabajo"	Se aplicará un instrumento ya validado (encuesta) que está formado por 36 interrogantes y una entrevista conformada por 6 preguntas aún sin validar.	-Pago -Promoción -Supervisión -Beneficios -Recompensas -Condiciones de trabajo -Compañeros de trabajo -Supervisión -Naturaleza del trabajo -Comunicación	-Pregunta 1, 10, 19, 28 -Pregunta 2, 11, 20, 33 -Pregunta 3, 12, 21, 30 -Pregunta 4, 13, 22, 29 -Pregunta 5, 14, 23, 32 -Pregunta 6, 15, 24, 31 -Pregunta 7 -Pregunta 16, 25, 34 -Pregunta 8, 17, 27, 35 -Pregunta 9, 18, 26, 36	Encuesta Job Satisfaction Survey, JSS *de* Spector

2.3 Método

El método utilizado en la presente investigación fue el método deductivo porque en base a una serie de argumentos o investigaciones ya realizadas se analizó un caso en concreto que sería el Hotel El Marqués en el que se analizó los resultados obtenidos por medio de los instrumentos y así determinar el grado de satisfacción de los empleados y la necesidad de elaborar planes de mejora.

2.4 Técnicas e instrumentos

La investigación se desarrolló de la siguiente forma:

Se utilizó la investigación bibliográfica o documental debido a que contenía información secundaria sobre la satisfacción laboral por medio de lecturas de sitios web, investigaciones que otras personas realizaron, revistas y demás documentos que tenían relación al tema de estudio. La información recogida sirvió para definir el marco teórico de la investigación

En cuanto al instrumento, se utilizó el cuestionario elaborado por Spector (1994) para medir los niveles de satisfacción. En el cuestionario se evaluaron ciertas actitudes de los empleados sobre el trabajo y los aspectos del trabajo. Se usó un formato de escala de calificación sumada, con seis opciones por ítem que van desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". En esta encuesta se midieron aspectos como el Pago, Promoción, Supervisión, Beneficios adicionales, Recompensas, Procedimientos operativos, Compañeros de trabajo, Naturaleza del trabajo y Comunicación.

El cuestionario constó de 36 preguntas con puntuación de 1 a 6 que van de totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo

2.5 Población y muestra

Para establecer la muestra se utilizó el muestreo por conveniencia debido a que en dicho momento por el tema de COVID no se tuvo acceso a todos los empleados y únicamente se pudo acceder a los trabajadores del área de restaurante y ciertos pisos del hotel.

Por la explicación anteriormente dada, la muestra estuvo compuesta por 14 trabajadores del hotel El Marqués.

CAPÍTULO III RESULTADOS

En este apartado se presentan los resultados obtenidos del cuestionario y en el siguiente orden: primero los datos sociodemográficos en donde se describieron rasgos de los encuestados como es el género y rango de edad y luego se desarrollaron cada una de las dimensiones de la satisfacción laboral.

3.1 Datos sociodemográficos

De acuerdo con los encuestados existe más personal de sexo masculino en comparación con el femenino, en referencia a la edad la mayoría del personal es de 26 a 36 años y de 19 a 25 años mientras que hay una minoría con edad de 36 a 50 años.

Resultados de la satisfacción laboral por dimensiones

Los resultados muestran que la mitad del personal está totalmente de acuerdo con el sueldo que les pagan por su trabajo, con esto se afirma que los trabajadores están satisfechos con el sueldo que reciben. También que casi la mitad de los trabajadores están en desacuerdo con que los aumentos son pocos por lo que se encuentran satisfechos con los aumentos. Por otra parte, se apreció que la mitad del personal no se siente despreciado por la empresa con respecto al pago ya que al preguntarle si se sentían despreciados con el pago contestaron que estaban en total desacuerdo. También se observó que el personal se encuentra satisfecho con sus oportunidades de aumentos de sueldo. Como se presenta en la Figura 1.

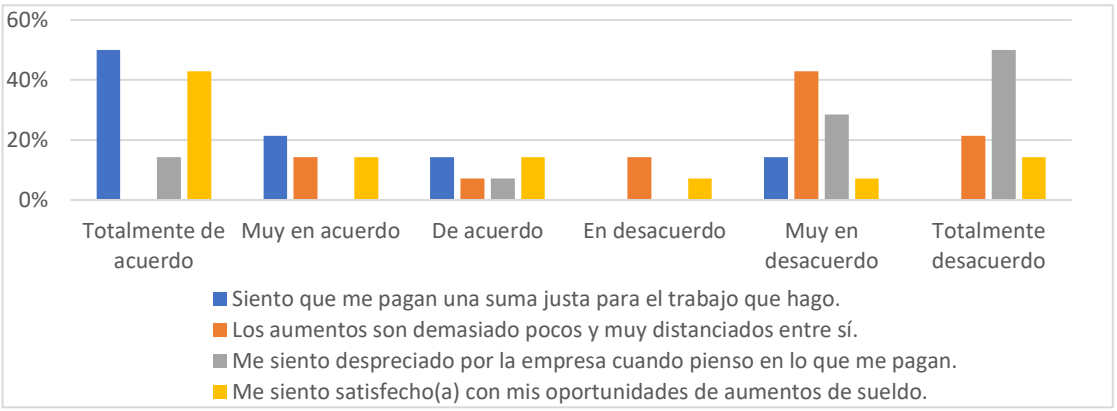


Figura 1

Dimensión pago

De acuerdo con la Figura 2 se observó que a más de la mitad de los trabajadores le agrada su trabajo también mencionan que no están de acuerdo en que no existen oportunidades de ser promovidos queriendo decir con ello que si existen oportunidades. Otro factor que sobresalió es que si hay oportunidad de ser promovidos porque la mayoría está de acuerdo. Con todos estos aspectos se afirmó que más de la mitad de los trabajadores están de acuerdo con que si hay oportunidades de promoción. Como se presenta en la Figura 2.

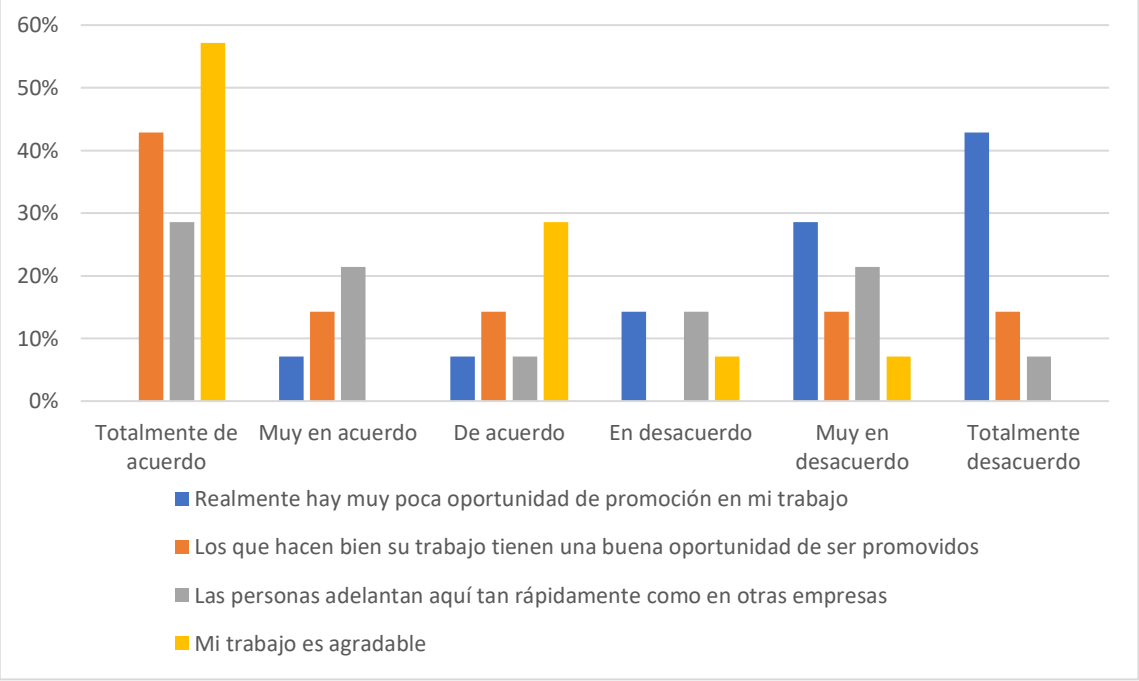


Figura 2

Dimensión promoción

Con respecto al supervisor más de la mitad de los trabajadores están de acuerdo con que la persona que tiene este cargo es competente en realizar su trabajo también se observó que a la mayoría les agrada el supervisor que tienen. Además, se demostró que los trabajadores sienten que el supervisor se interesa por ellos. También la mitad contestó que están en desacuerdo con que el supervisor no es justo con ellos. Como se muestra en la Figura 3.

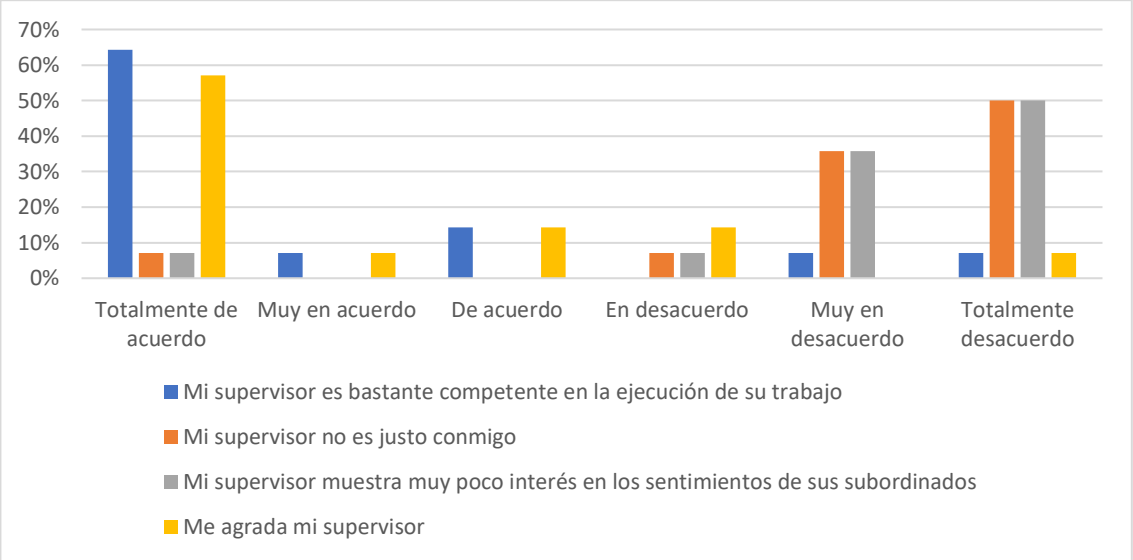


Figura 3

Dimensión supervisor

La Figura 4 mostró que la mitad de los trabajadores del hotel están de acuerdo con los beneficios que reciben en comparación con otras empresas, también que la mayoría está de acuerdo con que los beneficios que reciben son equitativos. Un porcentaje considerable manifestaron que están de acuerdo con que existen beneficios que no tienen y que deberían tener.

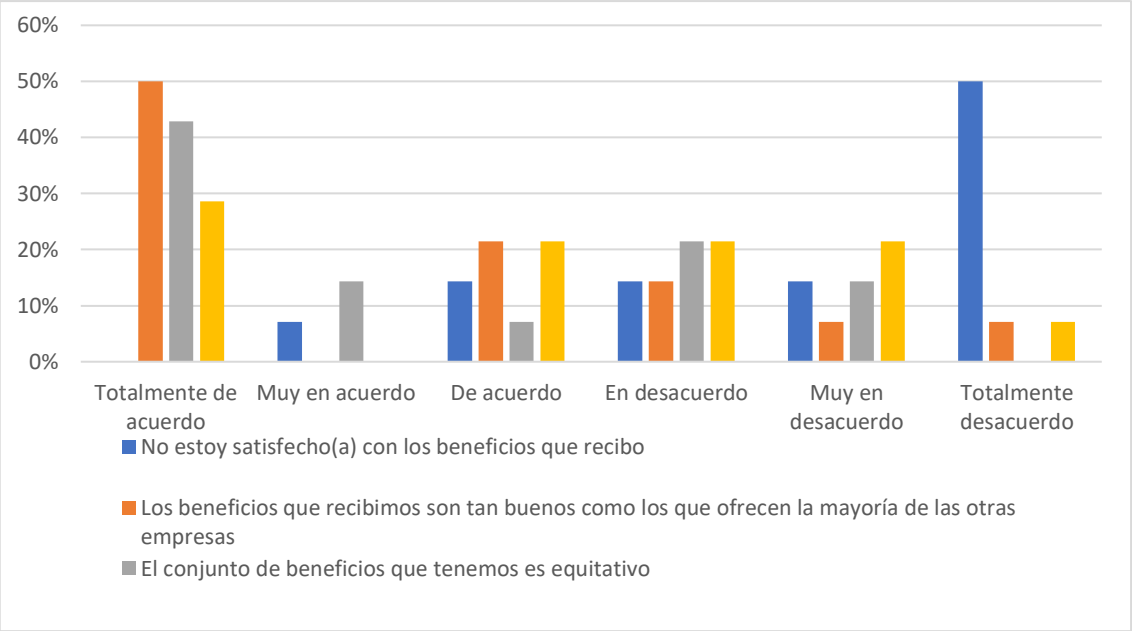


Figura 4

Dimensión beneficios

En la Figura 5 con respecto a la recompensa, casi la mitad está de acuerdo que cuando hacen un buen trabajo si reciben reconocimiento por el trabajo que realizan, otro factor que se demostró es que casi la mitad de los trabajadores no están en que su trabajo no es apreciado. Otro aspecto es que una pequeña parte manifiesta estar en desacuerdo con que hay demasiadas disputas en el trabajo mientras que otra parte menciona estar en acuerdo.

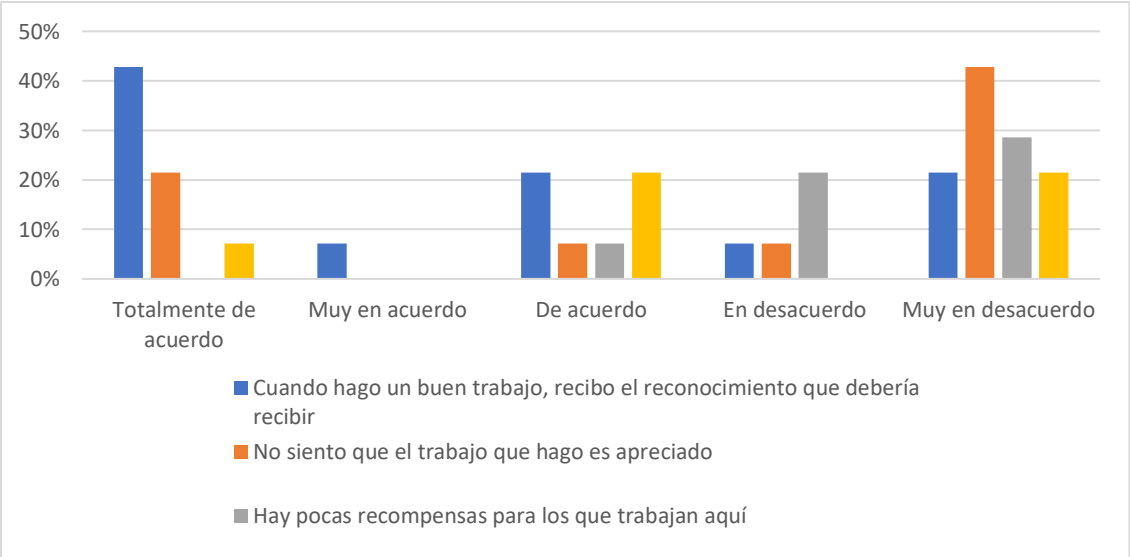


Figura 5

Dimensión recompensa

En la Figura 6 se apreció que la mayoría de los trabajadores se encuentran en desacuerdo con que las reglas y procedimientos dificultan hacer un buen trabajo, con que tienen demasiado papeleo y con que sus esfuerzos raramente son bloqueados por la burocracia de la empresa indicando así que se encuentran satisfechos con las condiciones de trabajo que tienen.

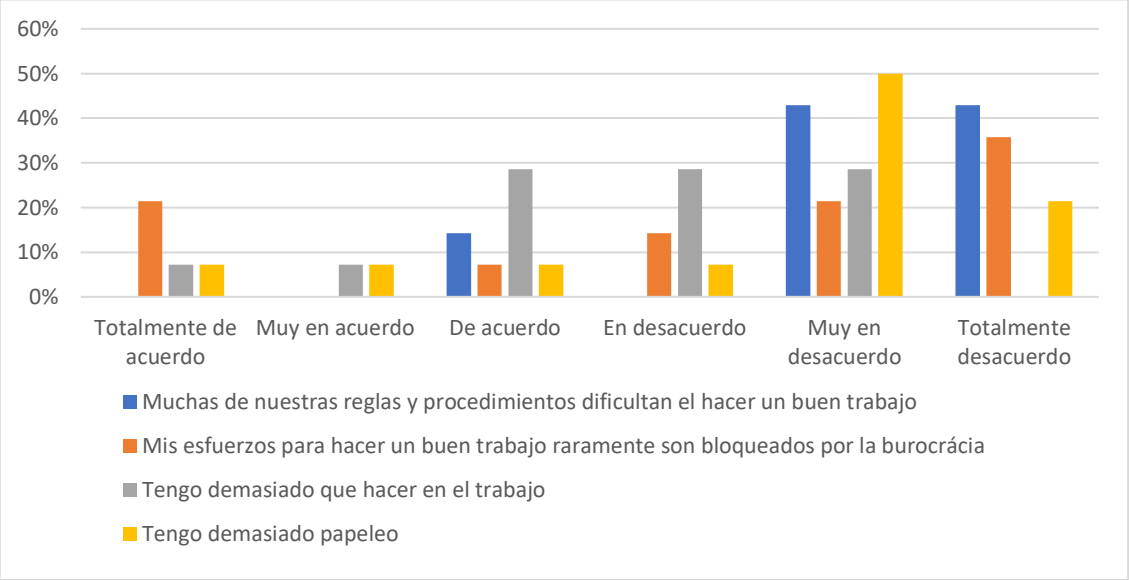


Figura 6

Dimensión condiciones de trabajo

En consideración a la dimensión de compañeros de trabajo los colaboradores del hotel un porcentaje bastante alto se encuentra en acuerdo con que le gustan las personas con las que trabaja. Manifiesto que la mitad del personal está totalmente de acuerdo con que disfruta trabajar con sus compañeros, con todo esto menciono que el personal se encuentra satisfecho con esta dimensión. Como se muestra en la Figura 7.

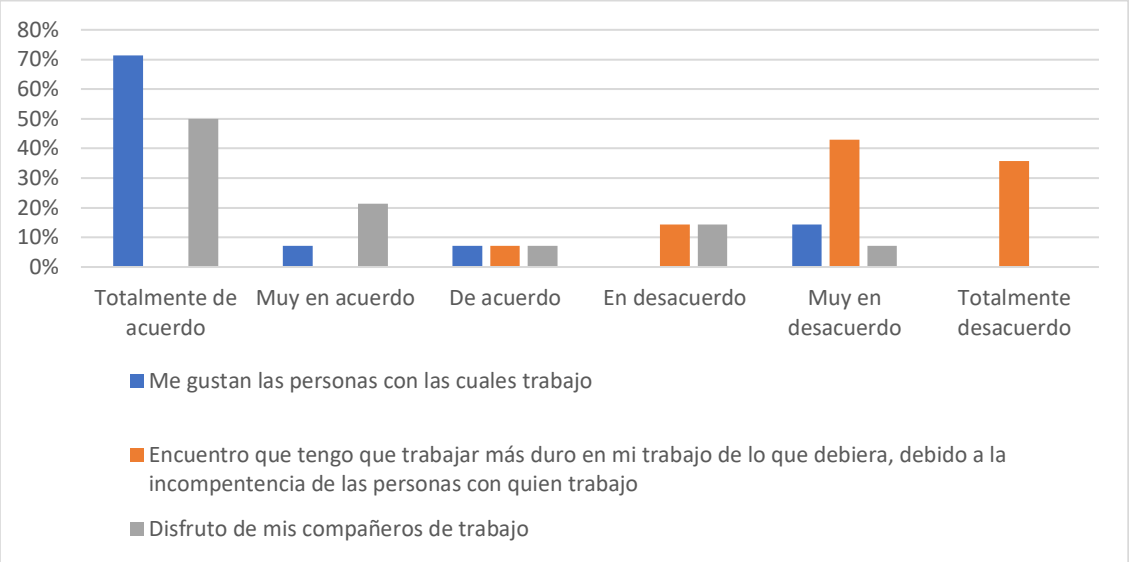


Figura 7

Dimensión compañeros de trabajo

La Figura 8 de la dimensión de naturaleza del trabajo determinó que más de la mitad está de acuerdo con que le gusta hacer sus actividades en el trabajo, también se apreció que están en desacuerdo con que su trabajo no tiene sentido juntamente con que no sienten que sus esfuerzos son remunerados como tienen que ser.

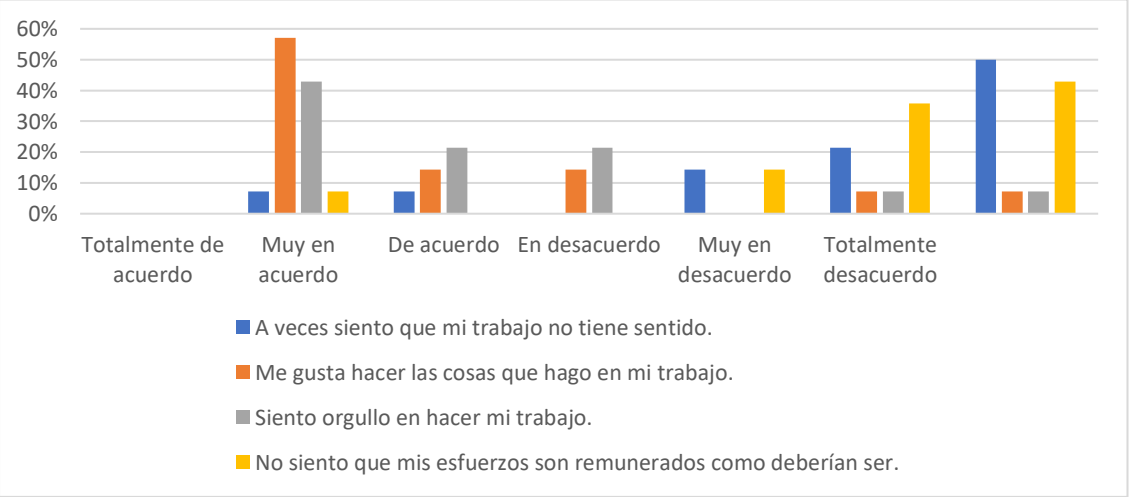


Figura 8

Dimensión naturaleza del trabajo

La dimensión de comunicación evidenció que casi la mitad del personal está satisfecho con sus oportunidades de promoción, además que están en desacuerdo con que las metas de la empresa no son claras. Más de la mitad del personal está en desacuerdo con que a menudo no saben lo que pasa en la compañía significando que si existe una buena comunicación. Como se muestra en la Figura 9.



Figura 9

Dimensión comunicación

Nivel de la satisfacción laboral global de los trabajadores

De forma general el nivel de satisfacción de los trabajadores del hotel en cada una de las dimensiones fue bastante satisfactorio puesto a que los indicadores de las distintas dimensiones evaluadas tuvieron un porcentaje alto de satisfacción por parte de los trabajadores manifestando así un buen manejo de funciones por parte de los directivos.

Dimensión de insatisfacción

La dimensión que tuvo un porcentaje menor de satisfacción son los beneficios que reciben los trabajadores, aunque todas las dimensiones tuvieron una buena satisfacción en esta dos indicadores tuvieron un porcentaje bajo que aunque no fue mucho si se debe realizar un análisis para así determinar en base a que se dieron los resultados.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN

La finalidad principal de la presente investigación fue determinar el grado de satisfacción que tienen los trabajadores del hotel El Marqués del cantón Atacames, en la que se realizó una encuesta que contenía nueve dimensiones y así analizar qué tan satisfechos se encontraban los colaboradores con su trabajo, cada variable contiene distintos aspectos que conllevan a determinar cómo se sienten las personas en distintas áreas. Se trabajó con 14 trabajadores del hotel.

Con la ayuda de las técnicas herramientas y los distintos procesos planteados se extrajeron los resultados, para así poder cumplir con los objetivos y dar respuesta a la interrogante científica. En base a los resultados según las distintas dimensiones analizadas afirmo que los trabajadores del hotel El Marqués se encuentran satisfechos, cada una de las dimensiones estudiadas tuvieron una respuesta afirmativa en todas las variables dando como respuesta que el hotel hace un buen trabajo en lo que respecta a la satisfacción de los trabajadores.

Se evidenció que los trabajadores se sienten bien con respecto a los compañeros de trabajo y tienen una relación agradable que les permite mantener una buena comunicación para poder ejecutar sus actividades por otra parte, con relación a la remuneración los trabajadores consideran que si tienen una paga justa y con todos los beneficios por el trabajo que realizan. Todos estos resultados demuestran que en el hotel la administración si se preocupa por que los trabajadores a más de desempeñarse de forma adecuada se sientan satisfechos con su labor.

También se evidenció que los supervisores están aptos para ocupar el cargo puesto que los trabajadores se sienten satisfechos con el trato que reciben además de que tienen oportunidad de ascender por el desempeño que tengan en sus labores, con esto se puede decir que los supervisores han sido elegidos de forma factible puesto a que los trabajadores se sienten satisfechos con su trato y con las capacidades de estos. Otro factor importante fueron las condiciones de trabajo en donde expresaron que están satisfecho y que no existen aspectos que les impida realizar su trabajo, además sienten que su trabajo

es importante para el crecimiento de la compañía y que sienten que son valorados por realizarlo recibiendo reconocimientos y recompensas por su buen actuar, todos estos resultados son el reflejo de un buen manejo del personal en donde se ve por el bienestar de ellos entendiendo que si los trabajadores se sienten satisfechos será beneficioso la empresa también saldrá ganando.

En la investigación de Gómez, et al. (2013) se obtuvieron resultados muy distintos a la del presente trabajo puesto a que el personal no se encontraba satisfecho en alguna de las dimensiones como por ejemplo el pago y la posibilidad de promoción a diferencia de esta investigación en donde los trabajadores se encuentran satisfechos en todas las dimensiones y en el aspecto de remuneración los trabajadores consideran que, si se encuentran conforme con el salario que reciben, además de que si tienen posibilidades de ser promovidos.

En comparación con la investigación de Gonzáles (2011) los resultados fueron similares debido a que en su investigación se encontró que los trabajadores del área hotelera si estaban satisfechos al igual que en la presente investigación, sin embargo, consideran que se debe establecer planes de mejora para continuar con la satisfacción en los trabajadores y que beneficie a la empresa.

El estudio de Herrera (2012) manifiesta que la motivación el salario y los incentivos son factores que inciden en mayor grado en el nivel de satisfacción de los trabajadores no dejando de lado a los demás factores, en su investigación obtuvo que las dimensiones de supervisión, condiciones de trabajo, y compañeros de trabajo fueron los aspectos que mayor satisfacción tienen a diferencia de los demás, por otra parte en esta investigación no se considera que existen dimensiones que son más influyentes puesto a que todas se complementan para que los trabajadores se sientan satisfechos.

La investigación de Bravo (2015) señala que la motivación es un factor importante para lograr la satisfacción en el trabajo, sin embargo, menciona que va en concordancia con una participación consciente por parte de los trabajadores, en dicha investigación se encontraron aspectos para determinar que un grupo se encontraba más satisfecho que el otro sin embargo ambos deben mejorar en el aspecto de la comunicación.

Se sugiere realizar estudios futuros en los que no sólo se analice la satisfacción del personal sino también cuál es el desempeño que presentan los trabajadores a la hora de

realizar sus actividades. De acuerdo con esos resultados se podrá establecer si la satisfacción influye no en el desempeño laboral.

Con los resultados obtenidos, se establece que la administración si trabaja por la satisfacción de los trabajadores del hotel puesto a que en todas las dimensiones estudiadas se obtuvieron respuestas positivas por parte de los trabajadores, esto es un factor positivo para la empresa debido a que así el personal se puede desempeñar de mejor forma en sus actividades, no obstante, la administración debe seguir cuidando de que sus trabajadores se sientan satisfechos de forma constante. Para ello se deben implementar planes en los que se tome en cuenta todas las dimensiones con sus respectivas variables para establecer estrategias que sean efectivas.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

A continuación se presentan las conclusiones a las que se llegó luego de aplicar los respectivos instrumentos y realizar el análisis de los resultados obtenidos.

- En términos generales, respecto a las distintas dimensiones analizadas todas tienen un nivel satisfactorio en cada una de las interrogantes, por lo que se concluye, que al tener una respuesta afirmativa en todas las dimensiones el nivel de satisfacción de los trabajadores del hotel es alto.
- A pesar de que se obtuvieron resultados positivos en la investigación no se debe dar por hecho que todo está perfecto dentro de la organización debido a que de igual forma hubo unas respuestas negativas que, aunque no influyeron en el resultado se le debe prestar atención.
- Se ha demostrado de forma gráfica que un factor que sobresalió es que al personal si les agrada su trabajo y que también es de su agrado los compañeros de labores. Sin embargo, la dimensión de beneficios que reciben los trabajadores fue un factor que no tuvo un nivel tan alto de satisfacción como los demás.

5.2 Recomendaciones

En base a las conclusiones ya presentadas se establecen las siguientes recomendaciones para quienes fuera el caso:

- Continuar con el trabajo que se está realizando por la satisfacción de los trabajadores y mejorar en ciertas dimensiones que fueron menos puntuadas para obtener un nivel mucho más alto de satisfacción laboral.
- Realizar un plan estratégico en donde se establezcan metas a cumplir con respecto a la satisfacción del personal, este plan debe estar basado en aumentar los niveles de satisfacción en los aspectos en los que se tuvo un bajo porcentaje.

- Realizar un análisis de por qué la dimensión de beneficios fue menos valorada en comparación a las demás.

REFERENCIAS

Abrajan M., Contreras J. y Montoya S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología. *Redalyc.* Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108

Blum, M. (1990) *Psicología Industrial .Sus fundamentos teóricos y sociales.* Trillas, México 2ª Edición

Código del trabajo. (2005). Recuperado de https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf

Davis, K. y Newstrom, J. (2003) *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill Interamericana, México, 5a Edición. en español.

Davis, K. y Newstrom, J. (2003), *Comportamiento humano en el trabajo.* 11ª. Edición. México: McGraw-Hill.

Gómez, R., Holguín, F. y Rosales, E. (2013) *Análisis situacional de la Satisfacción laboral del personal en una Institución de Educación Superior del Estado de México*. Recuperado de http://acacia.org.mx/busqueda/pdf/201.pdf

González, F., Sánchez, S. y López T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. Estudios y Perspectivas en Turismo. *Redalyc*. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180722704005

Guillen, G. (2005) *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. McGraw-Hill Interamericana de España, México

Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271–281.

Herrera, D. (2012). *Estudio de la satisfacción laboral de los empleados en una multinacional de comidas rápidas*. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá. Recuperado de https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/10618/HerreraInfanteDi

anaCatalina2012.pdf?sequence=3

La constitución de la República del Ecuador. (2008). Recuperado de: https://www.defensa.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/02/Constitucion-de-la-Republica-del-Ecuador_act_ene-2021.pdf

La Ley Orgánica del Servicio Público. (2016). Recuperado de https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic5_ecu_ane_mdt_4.3_ley_org_ser_p%C3%BAb.pdf

Landy, F. y Conte, J. (2005). *Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.

Montoya, C. (2021). 5 pasos para gestionar el talento humano. Recuperado de https://www.gestiopolis.com/5-pasos-para-gestionar-el-talento-humano-cadena-de-valor/

Muchinsky P. (2002). P*sicología aplicada al trabajo: una introducción a la psicología a organizacional* / Paul M. Muchinsky; [traducción, Lorenzo Elizalde], México, Thomson Learning, 6a Edición.

Pedraza E., Amaya G. y Conde M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XVI(3),493-505. ISSN: 1315-9518. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28016320010

Robbins, S. y Coulter, M. (1996). *Administración*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A.

Sánchez, S., López T., y Millán G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. Cuadernos de Turismo.*Redalyc*. Disponible en: https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39802010

.Schultz P. (1991) *Psicologia Industrial* / Duane P. Schultz, TR. Jose C. Pecina Hernandez, México, McGraw-Hill

Spector P. (2002). *Psicología industrial y organizacional, Investigación y Práctica.* México: El Manual Moderno

ANEXOS

	JOB SATISFACTION SURVEY Copyright Paul E. Spector 1994, All rights reserved Department of Psychology University of South Florida Translated by Conrado Marion-Landais, 1993.	
	Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el número apropiado.	Totalmente en desacuerdo Muy en desacuerdo En desacuerdo De acuerdo Muy en acuerdo Totalmente de acuerdo
1	Siento que me pagan una suma justa para el trabajo que hago.	1 2 3 4 5 6
2	Realmente hay muy poca oportunidad de promoción en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6
3	Mi supervisor es bastante competente en la ejecución de su trabajo	1 2 3 4 5 6
4	No estoy satisfecho(a) con los beneficios que recibo.	1 2 3 4 5 6
5	Cuando hago un buen trabajo, recibo el reconocimiento que debería recibir.	1 2 3 4 5 6
6	Muchas de nuestras reglas y procedimientos dificultan el hacer un buen trabajo.	1 2 3 4 5 6
7	Me gustan las personas con las cuales trabajo.	1 2 3 4 5 6
8	A veces siento que mi trabajo no tiene sentido.	1 2 3 4 5 6
9	La comunicación aparenta ser buena en esta compañía.	1 2 3 4 5 6
10	Los aumentos son demasiado pocos y muy distanciados entre sí.	1 2 3 4 5 6
11	Los que hacen bien su trabajo tienen una buena oportunidad de ser promovidos.	1 2 3 4 5 6
12	Mi supervisor no es justo conmigo.	1 2 3 4 5 6
13	Los beneficios que recibimos son tan buenos como los que ofrecen la mayoría de las otras empresas.	1 2 3 4 5 6
14	No siento que el trabajo que hago es apreciado.	1 2 3 4 5 6
15	Mis esfuerzos para hacer un buen trabajo raramente son bloqueados por la burocracia.	1 2 3 4 5 6
16	Encuentro que tengo que trabajar más duro en mi trabajo de lo que debiera, debido a la incompetencia de las personas con quien trabajo.	1 2 3 4 5 6
17	Me gusta hacer las cosas que hago en mi trabajo.	1 2 3 4 5 6
18	Las metas de esta empresa no me son claras.	1 2 3 4 5 6

	Por favor utilice la escala siguiente para contestar a cada pregunta, rodeando el número apropiado.	Totalmente en desacuerdo 1	Muy en desacuerdo 2	En desacuerdo 3	De acuerdo 4	Muy en acuerdo 5	Totalmente de acuerdo 6
19	Me siento despreciado por la empresa cuando pienso en lo que me pagan.	1	2	3	4	5	6
20	Las personas adelantan aquí tan rápidamente como en otras empresas.	1	2	3	4	5	6
21	Mi supervisor muestra muy poco interés en los sentimientos de sus subordinados.	1	2	3	4	5	6
22	El conjunto de beneficios que tenemos es equitativo.	1	2	3	4	5	6
23	Hay pocas recompensas para los que trabajan aquí.	1	2	3	4	5	6
24	Tengo demasiado que hacer en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
25	Disfruto de mis compañeros de trabajo.	1	2	3	4	5	6
26	A menudo siento que no sé lo que está pasando con la compañía.	1	2	3	4	5	6
27	Siento orgullo en hacer mi trabajo.	1	2	3	4	5	6
28	Me siento satisfecho(a) con mis oportunidades de aumentos de sueldo.	1	2	3	4	5	6
29	Hay beneficios que no tenemos, que deberíamos tener.	1	2	3	4	5	6
30	Me agrada mi supervisor.	1	2	3	4	5	6
31	Tengo demasiado papeleo.	1	2	3	4	5	6
32	Hay demasiadas discusiones y peleas en el trabajo.	1	2	3	4	5	6
33	Mi trabajo es agradable.	1	2	3	4	5	6
34	Las tareas asignadas no siempre son totalmente explicadas.	1	2	3	4	5	6
35	No siento que mis esfuerzos son remunerados como deberían ser.	1	2	3	4	5	6
36	Estoy satisfecho con mis oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6