

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columbus,  
Zorritos, Tumbes, 2023.**

**Tesis para optar el Título profesional de Licenciada en  
Administración**

**Autoras**

**Br. Yaritza Ramírez Zarate**

**Br. Thania Rosemary Espinoza Garay**

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columbus,  
Zorritos, Tumbes, 2023.**

**Tesis aprobada en forma y estilo por:**

**Dr. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta (presidente)**

Código ORCID: 0000-0002-9894-2180

**Mg. María del Pilar Ríos García (secretaria)**

Código ORCID: 0000-0002-0236-6810

**Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya (vocal)**

Código ORCID: 0000-0002-6793-2254

**Tumbes, 2024**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columbus,  
Zorritos, Tumbes, 2023.**

**Los suscritos declaramos que el proyecto de tesis es original en  
su contenido y forma.**

**Bach. Yaritza Ramírez zarate (Autora)**

Código ORCID: 0009-0003-6602-4080

**Bach. Thania Rosemary Espinoza Garay (Autora)**

Código ORCID: 0009-0004-1631-3535

**Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreh (Asesor)**

Código ORCID: 0000-0002-6793-2254

**Tumbes, 2024**



# UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES

SECRETARÍA ACADÉMICA - FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

[fce-secacademica@untumbes.edu.pe](mailto:fce-secacademica@untumbes.edu.pe)

**“Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho”**

## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

(presencial)

En Tumbes, a los veintitrés días del mes julio del dos mil veinticuatro, siendo las diecisiete horas, en el Auditorio “Álvaro Camacho Sánchez”, **de la Facultad de Ciencias Económicas**, se reunieron, el jurado calificador en la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes, designado por RESOLUCIÓN N° 061-2024/UNTUMBES-FACEC-D, docentes: Dr. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta (**Presidente**), Mg. María del Pilar Ríos García (**Secretaria**) y Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya (**Vocal**), reconociendo en la misma resolución además, al Docente Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya como **Asesor**, se procedió a evaluar, calificar y deliberar la sustentación de la tesis, titulada: **Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos ,Tumbes, 2023**, para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, presentada por las Bachilleres: YARITZA RAMIREZ ZARATE Y THANIA ROSEMARY ESPINOZA GARAY , concluida la sustentación y absueltas las preguntas, por parte de las sustentantes y después de la deliberación, el jurado según el artículo N° 75 del reglamento de Tesis para Pregrado y Postgrado de la Universidad Nacional de Tumbes, declara a las Bachilleres: YARITZA RAMIREZ ZARATE Y THANIA ROSEMARY ESPINOZA GARAY con calificativo **BUENO**.

Se hace conocer a las sustentantes, que deberá levantar observaciones finales hechas al informe final de tesis, que el jurado indica.

En consecuencia, quedan APTAS para continuar con los trámites correspondientes a la obtención del título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con lo estipulado en la Ley Universitaria N° 30220, en el Estatuto, Reglamento General, Reglamento General de Grados y Títulos, y, Reglamento de Tesis de la Universidad Nacional de Tumbes.

Siendo las 18 horas y 00 minutos del mismo día, se dio por concluido el acto académico, procediendo a firmar el acta en presencia del público asistente.

Tumbes, 23 de julio de 2024

**Dr. Ghenkis Amilcar Ezcurra Zavaleta**  
DNI N° 40936824  
Código ORCID N°  
Presidente (a)

**Mg. María del Pilar Ríos García**  
DNI N° 18000312  
Código ORCID N°0000-0001-6721-620  
Secretario (a)

**Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya**  
DNI N° 41737972  
Código ORCID N° 0000-0002-6793-2254  
Vocal

C.c:  
Jurados (3)  
Asesor (a)  
Int.  
Archivo (Decanato)

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo principalmente a Dios por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado a este momento tan importante de mi formación académica. A mis padres por su sacrificio y esfuerzo por darme una carrera para mi futuro y por creer en mi capacidad, aunque hayamos pasado momentos difíciles siempre han estado brindándome su comprensión, cariño y amor. A mi mejor amiga que sin esperar nada a cambio compartió sus conocimientos, alegrías y tristezas y a todas aquellas personas que durante estos 5 años estuvieron a mi lado apoyándome y lograron que este sueño se haga realidad.

**Yaritza Ramírez Zarate**

Dedicado a Dios, a mi madre por todo el esfuerzo y sacrificio, por brindarme todo el amor, comprensión, el apoyo condicional y la confianza en cada momento de mi vida y sobre todo en mis estudios universitarios y por haber fomentado en mí el deseo de superación y de triunfo a lo largo de mi carrera profesional. A mis abuelos, quienes son las personas que están conmigo desde siempre cuidándome desde muy pequeña y sé que están orgullosos de mi y de este logro.

**Thania Rosemary Espinoza Garay**

## **AGRADECIMIENTO**

Antes que todo, agradecemos a Dios por darnos siempre fuerzas para continuar en lo adverso, por guiarnos en el camino de lo prudente y darnos sabiduría para mejorar día a día como profesionales. A la facultad de Ciencias Económicas y la Universidad Nacional de Tumbes nuestra alma mater, que fueron pilares importantes para nuestro crecimiento profesional integro y con valores.

A mi asesor el Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya por su orientación, conocimientos, su manera de trabajar, su persistencia y su motivación que han sido fundamental para nuestra formación como investigadoras.

**Yaritza Ramírez Zarate**

**Thania Rosemary Espinoza Garay**

# Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

## INFORME DE ORIGINALIDAD

19%	19%	1%	8%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.untumbes.edu.pe">repositorio.untumbes.edu.pe</a> Fuente de Internet	8%
2	<a href="https://repositorio.upagu.edu.pe">repositorio.upagu.edu.pe</a> Fuente de Internet	2%
3	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a> Fuente de Internet	2%
4	<a href="https://repositorio.unc.edu.pe">repositorio.unc.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
5	<a href="https://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1%
7	<a href="https://1library.co">1library.co</a> Fuente de Internet	1%
8	Submitted to Universidad Nacional de Tumbes Trabajo del estudiante	<1%

  
Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
ORCID: 0000-0002-6793-2254  
Asesor

9	<a href="http://repositorio.autonomadeica.edu.pe">repositorio.autonomadeica.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %	
10	<a href="http://repositorio.unsa.edu.pe">repositorio.unsa.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %	
11	<a href="http://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %	
12	<a href="http://repositorio.undac.edu.pe">repositorio.undac.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %	
13	Submitted to Universidad Católica de Trujillo Trabajo del estudiante	<1 %	
14	<a href="http://tesis.usat.edu.pe">tesis.usat.edu.pe</a> Fuente de Internet	 Mg. Alex Alfrehth Armestar Amaya ORCID: 0000-0002-6793-2254 Asesor	<1 %
15	<a href="http://tesis.ucsm.edu.pe">tesis.ucsm.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %	
16	<a href="http://fliphtml5.com">fliphtml5.com</a> Fuente de Internet	<1 %	
17	<a href="http://repositorio.uladech.edu.pe">repositorio.uladech.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %	
18	Submitted to Universidad Politécnica Estatal de Carchi Trabajo del estudiante	<1 %	
19	Submitted to uncedu Trabajo del estudiante	<1 %	
20	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<1 %	

<1 %

21

[www.repositorio.upla.edu.pe](http://www.repositorio.upla.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

22

Submitted to Universita degli Studi di Torino

Trabajo del estudiante

<1 %

23

[repositorioslatinoamericanos.uchile.cl](http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl)

Fuente de Internet

<1 %

24

Submitted to Universidad Nacional Micaela Bastidas de Apurimac

Trabajo del estudiante

<1 %

25

[apirepositorio.unh.edu.pe](http://apirepositorio.unh.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

26

[repositorio.uss.edu.pe](http://repositorio.uss.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

27

[core.ac.uk](http://core.ac.uk)

Fuente de Internet

  
Mg. Alex Alfareth Armestar Amaya  
ORCID: 0000-0002-6793-2254  
Asesor

<1 %

28

[docplayer.es](http://docplayer.es)

Fuente de Internet

<1 %

29

[issuu.com](http://issuu.com)

Fuente de Internet

<1 %

30

[repositorio.une.edu.pe](http://repositorio.une.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

31

[repositorio.autonoma.edu.pe](http://repositorio.autonoma.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

32

[repositorio.upt.edu.pe](http://repositorio.upt.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

33

[dspace.unach.edu.ec](http://dspace.unach.edu.ec)

Fuente de Internet

<1 %

34

[repositorio.unac.edu.pe](http://repositorio.unac.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

35

[repositorio.utelesup.edu.pe](http://repositorio.utelesup.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

36

[www.conindustria.org](http://www.conindustria.org)

Fuente de Internet

<1 %

37

[www.slideshare.net](http://www.slideshare.net)

Fuente de Internet

  
Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya  
ORCID: 0000-0002-6793-2254  
Asesor

<1 %

38

"Applied Technologies", Springer Science and  
Business Media LLC, 2023

Publicación

<1 %

39

[vbn.aau.dk](http://vbn.aau.dk)

Fuente de Internet

<1 %

40

[repositorio.unheval.edu.pe](http://repositorio.unheval.edu.pe)

Fuente de Internet

<1 %

41

[mail.polodelconocimiento.com](mailto:polodelconocimiento.com)

Fuente de Internet

<1 %

42

[repositorio.uta.edu.ec](http://repositorio.uta.edu.ec)

Fuente de Internet



Mg. Alex Alfreh Armestar Amaya  
ORCID: 0000-0002-6793-2254  
Asesor

---

Excluir citas      Activo

Excluir coincidencias      Apagado

Excluir bibliografía      Activo



## Recibo digital

Este recibo confirma que su trabajo ha sido recibido por Turnitin. A continuación podrá ver la información del recibo con respecto a su entrega.

La primera página de tus entregas se muestra abajo.

Autor de la entrega: Yaritza Ramírez Zarate  
Título del ejercicio: ASESORIAS 2024  
Título de la entrega: Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columb...  
Nombre del archivo: Informe\_de\_Tesis\_-\_Yaritza\_Ramirez\_-\_Thania\_Garay\_ok\_2.docx  
Tamaño del archivo: 1.94M  
Total páginas: 92  
Total de palabras: 16,441  
Total de caracteres: 91,595  
Fecha de entrega: 07-ago.-2024 11:09a. m. (UTC-0500)  
Identificador de la entre... 2425898025



## INDICE

RESUMEN.....	18
ABSTRACT .....	19
I. INTRODUCCION .....	20
II. REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	22
2.1. Bases teórico – científicas .....	22
2.1.1. satisfacción laboral .....	22
2.1.2. Calidad de servicio. ....	27
2.2. Definición de términos básicos .....	36
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	38
3.1. Hipótesis .....	38
3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis .....	38
3.3. Población, muestra y muestreo.....	40
3.4. Métodos, técnicas e instrumentos.....	41
3.5. Plan de procesamiento y análisis.....	43
3.6. Variables y operacionalización.....	44
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	47
4.1. Resultados .....	47
4.2. Discusión... ..	79
V. CONCLUSIONES .....	83
VI. RECOMENDACIONES .....	85
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	87
VIII. ANEXOS .....	94

## INDICE DE TABLAS

TABLA N°1: Variable 1: Satisfacción laboral.....	45
TABLA N°2: Indicadores e ítems de la variable Calidad de servicio.....	46
TABLA N°3: El Hotel Columbus reconoce los logros del personal.....	47
TABLA N°4: El Hotel Columbus asciende al personal por sus logros.....	48
TABLA N°5: El Hotel Columbus promueve la autonomía laboral de su personal.....	49
TABLA N°6: El Hotel Columbus otorga responsabilidades laborales en forma correcta.....	50
TABLA N°7: El Hotel Columbus tiene políticas adecuadas.....	51
TABLA N°8: El Hotel Columbus otorga una remuneración justa y equitativa.....	52
TABLA N°9: El Hotel Columbus realiza una supervisión adecuada.....	53
TABLA N°10: El Hotel Columbus otorga condiciones laborales adecuadas.....	54
TABLA N°11: El Hotel Columbus existe relaciones interpersonales adecuadas.....	55
TABLA N°12: Cumplimiento.....	56
TABLA N°13: Sinceridad.....	57
TABLA N°14: Realizar un buen servicio desde la primera vez .....	58
TABLA N°15: Brindar servicio en tiempo prometido .....	59
TABLA N°16: Servicio sin errores .....	60
TABLA N°17: Cumplir plazos prometidos .....	61
TABLA N°18: Prontitud en el servicio.....	62
TABLA N°19: Disponibilidad para ayudar siempre.....	63

TABLA N°20: Disposición para aclarar dudas.....	64
TABLA N°21: Inspirar confianza .....	65
TABLA N°22: Inspirar seguridad .....	66
TABLA N°23: Cortesía .....	67
TABLA N°24: Conocimiento para responder preguntas.....	68
TABLA N°25: Horarios convenientes .....	69
TABLA N°26: Atención personalizada.....	70
TABLA N°27: Enfocados en el servicio .....	71
TABLA N°28: Interés y preocupación.....	72
TABLA N°29: Compromiso de necesidades .....	73
TABLA N°30: Atracción visual de instalaciones físicas .....	74
TABLA N°31: Apariencia de equipos moderno .....	75
TABLA N°32: Aspecto del personal .....	76
TABLA N°33: Materiales asociados al servicio .....	77
TABLA N°34: Satisfacción y calidad de servicio .....	78

## INDICE DE FIGURAS

FIGURA N°1: El Hotel Columbus reconoce los logros del personal....	48
FIGURA N°2: El Hotel Columbus asciende al personal por sus logros.....	49
FIGURA N°3: El Hotel Columbus promueve la autonomía laboral de su personal.....	50
FIGURA N°4: El Hotel Columbus otorga responsabilidades laborales en forma correcta.....	51
FIGURA N°5: El Hotel Columbus tiene políticas adecuadas.....	52
FIGURA N°6: El Hotel Columbus otorga una remuneración justa y equitativa.....	53
FIGURA N°7: El Hotel Columbus realiza una supervisión adecuada..	54
FIGURA N°8: El Hotel Columbus otorga condiciones laborales adecuadas.....	55
FIGURA N°9: El Hotel Columbus existe relaciones interpersonales adecuadas.....	56
FIGURA N°10: Cumplimiento.....	57
FIGURA N°11: Sinceridad.....	58
FIGURA N°12: Realizar un buen servicio desde la primera vez .....	59
FIGURA N°13: Brindar servicio en tiempo prometido .....	60
FIGURA N°14: Servicio sin errores .....	61
FIGURA N°15: Cumplir plazos prometidos .....	62
FIGURA N°16: Prontitud en el servicio .....	63
FIGURA N°17: Disponibilidad para ayudar siempre.....	64
FIGURA N°18: Disposición para aclarar dudas.....	65
FIGURA N°19: Inspirar confianza .....	66
FIGURA N°20: Inspirar seguridad.....	67
FIGURA N°21: Cortesía .....	68
FIGURA N°22: Conocimiento para responder preguntas.....	69
FIGURA N°23: Horarios convenientes .....	70
FIGURA N°24: Atención personalizada .....	71
FIGURA N°25: Enfocados en el servicio.....	72

FIGURA N°26: Interés y preocupación .....	73
FIGURA N°27: Compromiso de necesidades .....	74
FIGURA N°28: Atracción visual de instalaciones físicas .....	75
FIGURA N°29: Apariencia de equipos moderno .....	76
FIGURA N°30: Aspecto del personal .....	77
FIGURA N°31: Materiales asociados al servicio .....	78

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia .....	95
Anexo 2: Matriz de operacionalización .....	97
Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis .....	98
Anexo 4: Cuestionario de la variable tipos de liderazgo .....	99
Anexo 5: Cuestionario de la variable toma de decisiones .....	100

## RESUMEN

En el presente trabajo de investigación se tuvo por objetivo Conocer la satisfacción laboral y calidad del servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023, para la cual hizo uso de la metodología aplicada de tipo descriptiva, diseño no experimental y transversal, con un enfoque cualitativo -cuantitativo, la muestra fue conformada por 15 colaboradores y 50 huéspedes del hotel Columbus. Se hizo uso de la técnica de la encuesta y del instrumento se procedió con la aplicación de un cuestionario de 9 y 22 preguntas respectivamente para cada variable, habiendo uso de la escala de Likert. Los resultados obtenidos de satisfacción laboral referido a las variables satisfacción laboral se puede evidenciar con una puntuación del 100%, los cuales están evidenciados en los factores intrínsecos y extrínsecos que existe un nivel alto de satisfacción laboral del personal que laboral en el hospedaje, así también relacionada a la variable de la calidad de servicio, con una puntuación del 100% lo cual existe un nivel alto de calidad de servicio, lo cual se evidencia en la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles que se brinda al momento de servir a los clientes y visitantes del hotel Columbus, comprobando así la hipótesis Existe un nivel alto de satisfacción laboral y una buena calidad de servicio del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Palabras claves: Satisfacción laboral, servicio, calidad, calidad de servicio y percepción.

## **ABSTRACT**

The objective of this research work was to know the job satisfaction and quality of service at the Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023, for which the applied descriptive methodology, non-experimental and transversal design, with a qualitative-quantitative approach, the sample was made up of 15 collaborators and 50 guests of the Columbus hotel. The survey technique was used and the instrument was applied with a questionnaire of 9 and 22 questions respectively for each variable, using the Likert scale. The results obtained for job satisfaction referred to the job satisfaction variables can be evidenced with a score of 100%, which are evidenced in the intrinsic and extrinsic factors that there is a high level of job satisfaction of the staff who work in the accommodation, as well as related to the service quality variable, with a score of 100%, which indicates a high level of service quality, which is evident in the reliability, responsiveness, security, empathy and tangible elements that are provided at the moment. to serve the clients and visitors of the Columbus hotel, thus verifying the hypothesis There is a high level of job satisfaction and a good quality of service at the Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Keywords: Job satisfaction, service, quality, service quality and perception.

## I. INTRODUCCION

En el mundo organizacional moderno se identifica por ser globalizado, competitivo y cambiante, las organizaciones deben esforzarse al máximo por ser eficientes y eficaces, en tal sentido que las entidades son responsables de la importancia y calidad de los servicios que brinda a la comunidad, con la finalidad de que la ciudadanía se sienta satisfechos con las actividades que brindan, en la ciudad de Tumbes observamos entidades privadas como son las que brindan servicio de hospedaje dentro de la región, esto debido a que muestras condiciones y recursos relacionados a las playas y zonas de naturales, en los cuales sus trabajadores son un elemento importante dentro de ellas. Es por eso que la satisfacción laboral positiva facilita el compromiso y lealtad de los colaboradores dentro de las organizaciones, lo que resulta beneficioso para esta, con mayores índices de productividad y mejora de la calidad de atención al público. En las organizaciones la calidad de servicio es una herramienta fundamental porque me garantiza la plena satisfacción de los clientes asegurando su fidelidad constante y cumpliendo con todas sus necesidades.

De tal forma que el presente estudio busco conocer la satisfacción que se aplica dentro de dicho hospedaje por parte de sus colaboradores y así también conocer cuál es la calidad de servicio que se brinda por parte de los colaboradores hacia los huéspedes que visitan dicho hotel, por tal motivo la presente investigación se ha denominado “Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023”, en tal sentido la presente investigación tuvo como problema general, ¿Cuál es la satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.?

Es así también que la investigación se fundamentó de manera doctrinal, en establecer lo referente a los satisfacción laboral y calidad de servicio que se da dentro de este hospedaje, para lo cual se establecido en base a la teoría de objetivo Conocer la satisfacción laboral y calidad del servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023, para la cual se planteó la siguiente investigación denominada “Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

En el presente informe se desarrolla la estructura de la siguiente manera:

En el capítulo I se presenta la introducción, explicando la situación problemática, el problema general y los problemas específicos, la justificación y el objetivo general y los objetivos específicos. En el capítulo II, se detallan las bases teóricas y científicas de las variables en estudio, los antecedentes y la definición de términos básicos. En el capítulo III, se especifica la formulación de hipótesis, la población muestra y muestreo, el tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis, los métodos, técnicas e instrumentos, el procesamiento y análisis de datos, y las variables y operacionalización. En el capítulo IV, se presentan los resultados de la investigación y la respectiva discusión. Finalmente, en el capítulo V, VI, VII y VIII, se describen las conclusiones, recomendación, referencias bibliográficas y los anexos respectivamente.

## II. REVISIÓN DE LA LITERATURA

### 2.1. BASES TEÓRICO – CIENTÍFICAS

#### 2.1.1. satisfacción laboral

##### **Concepto:**

Bracho (1998), refiere que el termino satisfacción laboral, es la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos. Además, expresa que, es el conjunto de sentimientos favorables que expresan los miembros de una organización con respecto a la visión, misión, objetivos y procesos de la institución, así como el orgullo que sienten los empleados por pertenecer a la organización.

Por su parte, Durham y Smith (1996), indican que la satisfacción laboral, comprende las actitudes como reacciones afectivas como los sentimientos de los empleados hacia el trabajo y hacia el ambiente laboral. Asimismo, afirman que la satisfacción laboral puede asimilarse a una actitud que se consideraría como fase de ciertos comportamientos, hacia su trabajo, dicha actitud está basada en las creencias, y valores que el trabajador desarrolla en su propio trabajo.

##### **Características de la satisfacción laboral.**

Pacherres (2021), infiere que la satisfacción laboral inhiere una serie de características en las cuales los trabajadores deben tener para que se produzca un ambiente laboral optimo.

1. El liderazgo: Sin duda el jefe, Gerente o encargado de personal, es una de las razones principales por las que una persona deja su trabajo. La satisfacción en el trabajo depende mucho de esta figura. Si se tiene un buen jefe, alguien que genere

confianza, que practique la política de puertas abiertas, seguramente tendrás empleados felices.

2. Recompensas: Otra característica que debes cuidar para lograr la satisfacción en el trabajo es el programa de recompensas que ofreces. Los empleados necesitan sentirse valorados, ser reconocidos por cumplir una meta. El reconocimiento laboral, tanto del jefe, como de todo el equipo es esencial para estar satisfechos en el trabajo.

3. Equipo: para estas características no una serie de preguntas como: ¿Tus empleados disfrutan trabajar en equipo? Si tu respuesta es sí, ¿cuáles son las características del grupo? Si tus empleados se sienten a gusto y confían en sus compañeros, la satisfacción laboral será mayor. Conoce a tu fuerza laboral, cuáles son sus preocupaciones, sus gustos, lo que está bloqueando su desempeño laboral y mejora su situación dentro de la organización. Si trabajan bien entre ellos y se apoyan, los resultados serán mejores.

4. Flexibilidad: podemos plantearnos estas preguntas para poder obtener ciertas opiniones como es: ¿Te gustan los cambios? ¿Te gustan los horarios flexibles? Si los empleados no tienen cierta libertad, o por ejemplo la flexibilidad en el horario de trabajo, puede que no se sientan contentos en su espacio laboral. Dale a tus empleados la libertad de opinar, de proponer nuevas ideas. Debe existir apertura a los cambios de ambas partes para lograr la satisfacción en el trabajo.

5. Estructura y reglas: Las reglas siempre son importantes, por eso debes asegurarte que estén bien definidas y que sean por todos conocidas. Una buena idea es pedirles algunas ideas a tus empleados, puedes crear una encuesta anónima que te ayude a darle estructura a tu reglamento. Recuerda que la satisfacción en el trabajo también está en dar un poco de libertad a tu fuente de trabajo.

6. Actividades: La actividad es necesaria que tu equipo realice diariamente, ya que está referido al trabajo que van a realizar, no sobrecargues a tu equipo de trabajo.

Organiza bien las actividades semanales, mensuales o trimestrales a fin de que puedan cumplir en tiempo y forma todas sus metas.

### **Tipos de satisfacción laboral.**

Büssing (2002), junto con sus colaboradores propusieron tres tipos diferentes de satisfacción laboral.

1. Satisfacción Progresiva. Donde la persona se siente satisfecha y segura con el trabajo. Al incrementar el nivel de aspiración la persona trata de alcanzar un nivel de satisfacción mayor y un alto desarrollo en sus labores productivas dentro de la empresa.
2. Satisfacción Estable. Donde la persona se siente satisfecha con el puesto y con el entorno donde él se desenvuelve, pero está motivada a mantener el nivel de aspiración y el estado placentero de satisfacción. Un incremento en el nivel de aspiración se concentra en otras áreas de la vida debido a que hay pocos incentivos laborales.
3. Satisfacción Conformista. Donde la persona siente satisfacción laboral indistinta y disminuye el nivel de aspiración con el fin de adaptar los aspectos negativos de la situación laboral a un nivel inferior. Al disminuir el nivel de aspiración, la persona es capaz de alcanzar nuevamente un estado positivo de satisfacción.

### **Importancia de la satisfacción laboral.**

El entorno laboral es muy importante para que el recurso humano se mantenga en un lugar, también la capacidad de interacción forma parte importante de la personalidad del individuo; para que este encuentre la actitud y motivación deseada para hacer su desempeño en el trabajo más eficiente, se debe tener un equilibrio en todos los aspectos de su vida, social, económica, familiar, etc.; la gran mayoría tiene

un desbalance, por lo que crear una red de apoyo para que un profesional en el área pueda ayudar a mantener equilibrado todo es de gran apoyo; lo que conseguiremos un ganar-ganar, pues el individuo reduce lo que lo desequilibra y puede enfocarse más en su trabajo, lo que a la empresa ayuda en su producción por el mejor desempeño que los trabajadores presentan (Hernández, 2021).

### **Beneficios de la satisfacción laboral.**

Días (2001), expreso que una buena satisfacción laboral dentro de las empresas se pueden producir grandes beneficios que a continuación detalla:

a. Mayor satisfacción laboral. Que los empleados estén satisfechos con sus trabajos es clave para cualquier compañía. La falta de satisfacción deriva en una importante pérdida de entusiasmo y motivación que, finalmente, acabará siendo una sangría de tiempo y dinero para la empresa.

b. Mayor retención y menor rotación. Los empleados comprometidos no abandonarán el barco, así como así. Los procesos de selección de personal, más el hecho de tener que formar a una persona nueva, suponen un coste para la empresa en términos de dinero y tiempo. Mantener empleados comprometidos te ayudará a rebajar en índice de rotación y, por lo tanto, evitarás esos costes.

c. Mayor productividad. Los empleados comprometidos trabajan más rápido y más duro porque les gusta lo que hacen. Cuando te interesa lo que haces, es más probable que lo hagas bien. Además, cuando los empleados están comprometidos y se sienten valorados por sus jefes, tienen mayor sentido de la responsabilidad y ponen su mayor esfuerzo al servicio de la compañía.

d. Mayor rentabilidad. Cuando los empleados están comprometidos, trabajan más duro y cuando trabajan más duro, producen un trabajo de mayor calidad que, al final, se traduce en un cliente contento. Los clientes contentos vuelven y, además,

recomiendan tu empresa a otras personas. Como ves, una sencilla manera de aumentar la rentabilidad de tu empresa.

e. Menor absentismo. Los empleados comprometidos no faltan al trabajo. Los que no lo están no tienen ningún sentido de responsabilidad para con la empresa por lo que no tienen ningún problema en ausentarse regularmente.

f. Mayor lealtad. Uno de los mayores beneficios de tener empleados comprometidos es que son leales y unos excelentes embajadores. Recuerda, la imagen de una empresa comienza desde dentro.

### **Teorías de la satisfacción laboral.**

#### **Teoría de la motivación-higiene de Herzberg.**

El estudio de la satisfacción laboral se hizo más sofisticado con la introducción de la teoría de motivación-higiene de Herzberg (1959). Esta teoría centra su atención en el trabajo en sí mismo como fuente principal de satisfacción. Para Herzberg, el concepto de satisfacción laboral tiene dos dimensiones, la satisfacción y la insatisfacción individual, a las cuales le afectan dos, grupos de factores diferentes; Herzberg, planteo los grupos en factores extrínsecos o higiénicos, que evitan la insatisfacción laboral cuando son óptimos mejor ambiente laboral; y otro, de factores intrínsecos o motivadores que determinan o generan satisfacción. Ambos pueden afectar las habilidades y capacidades del trabajador.

**A. factores intrínsecos:** Estos son referidos al contenido, tarea y deberes relacionados con el cargo y que producen un efecto duradero de satisfacción y de aumento de productividad, se tiene: posibilidades de avance y crecimiento, autonomía, el trabajo en sí mismo, logro, reconocimiento y responsabilidad.

**B. factores extrínsecos:** Son las condiciones que rodean al empleador mientras trabaja, Herzberg considera que son: los beneficios sociales, condiciones de trabajo, políticas de la empresa, supervisión, relaciones interpersonales, salario, y seguridad de permanecer en el trabajo.

### **2.1.2. Calidad de servicio.**

#### **Concepto de Calidad:**

Para Requena y Serrano (2007), expresa que, calidad es el producto de la percepción que el cliente tiene del servicio que una empresa le ofrece, además, determina que, es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido para lograr satisfacer a sus clientes dando conformidad a los atributos y características de un servicio.

Concepto de Servicio: Los servicios son cualquier actividad o beneficio que una empresa le puede ofrecer a otra o a una persona natural, que es básicamente identificable e intangible, que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes una satisfacción de deseos o necesidades (Kotler y Armstrong, 2003).

#### **Calidad de servicio:**

Miranda et al., (2021):

La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente espera sobre que tan bien el servicio que se le está ofreciendo puede satisfacer sus necesidades. Es importante destacar que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro. La calidad de los servicios se considera eficiente cuando los resultados superan a las expectativas que tenía el cliente previamente al usar el servicio.

Así también (Piattiani Velthuis, 2019) define la calidad de servicio como “el grado en el que un conjunto de características inherentes del servicio cumple con los requisitos o como la capacidad del servicio de proporcionar el valor previsto” (p.45).

(López Parra, 2013) mención a Pizzo sobre la calidad de servicio:

es el hábito desarrollado y practicado por una organización para interpretar las necesidades y expectativas de sus clientes y ofrecerles, en consecuencia, un servicio accesible, adecuado, ágil, flexible, apreciable, útil, oportuno, seguro y confiable, aún bajo situaciones imprevistas o ante errores, de tal manera que el cliente se sienta comprendido, atendido y servido personalmente, con dedicación y eficacia, y sorprendido con mayor valor al esperado, proporcionando en consecuencia mayores ingresos y menores costos para la organización (p.6).

Estos elementos descansan en las características fundamentales de los servicios: la intangibilidad, heterogeneidad y la inseparabilidad de la producción y el consumo (Olivos, 2005). A continuación, detallamos las siguientes características:

- a. **La intangibilidad:** Esto significa que muchos servicios no pueden ser verificados por el consumidor antes de su compra para asegurarse de su calidad, ni tampoco se pueden dar las especificaciones uniformes de calidad propias de los bienes. Por tanto, debido a su carácter intangible, una empresa de servicios suele tener dificultades para comprender cómo perciben sus clientes la calidad de los servicios que presta.
- b. **La heterogeneidad:** Los servicios –especialmente los de alto contenido de trabajo– son heterogéneos en el sentido de que los resultados de su prestación pueden ser muy variables de productor a productor, de cliente a cliente, de día a día. Por tanto, es difícil asegurar una calidad uniforme,

porque lo que la empresa cree prestar puede ser muy diferente de lo que el cliente percibe que recibe de ella.

- c. **La inseparabilidad:** esta característica se refiere al acto de que los servicios son generados y consumidos durante un determinado tiempo y en un mismo periodo y están sometidos a una constante evaluación; estas características de los servicios implican cuatro consecuencias importantes en el estudio de la calidad del servicio:

### **Características de la calidad de servicio**

(López Parra, 2013) menciona a Aniorde en relación a las características que debe cumplir para poder establecer un servicio de calidad a sus clientes, estas son:

- Debe cumplir sus objetivos
- Debe servir para lo que se diseño
- Debe ser adecuado para el uso
- Debe solucionar las necesidades
- Debe proporcionar resultados

### **Dimensiones de la calidad de servicio**

(Duque Oliva, 2005, p.69) refiere sobre cinco dimensiones establecidas por Duque para poder realizar una evaluación:

**Fiabilidad:** Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable, segura y cuidadosa. Dentro del concepto de fiabilidad se encuentran incluidos todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de la organización, es decir, fiabilidad significa brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción.

Capacidad de respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los clientes y para suministrar el servicio rápido; también hacen parte de este punto el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos, así como lo accesible que resulte la organización para el cliente, es decir, las posibilidades de entrar en contacto con ella y la factibilidad de lograrlo.

Empatía: Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos.

Elementos tangibles: Representan las características físicas y la apariencia del proveedor, es decir, locales, equipos, empleados y otros elementos con los que el cliente entra en contacto al celebrar un contrato de prestación de servicios.

## **2.2. ANTECEDENTES**

### **Internacionales**

De acuerdo a Martillo (2019), en su investigación titulada: “Análisis de la satisfacción laboral y la calidad de servicio de una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil: Caso Compañía CIAMAN S.A.”, Universidad Católica De Santiago De Guayaquil, Ecuador. Dentro de la

investigación se planteó como objetivo general: Analizar la satisfacción laboral en la percepción que tienen los usuarios en relación con la calidad del servicio en la ciudad de Guayaquil. Asimismo, el estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional descriptivo, con un diseño no experimental; se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario. Además, el autor concluye que: dentro de la variable satisfacción laboral se pudo observar que el 7% de colaboradores pertenecen al género femenino y el 93% pertenecen a personas del género masculino. La empresa CIAMAN S.A. de servicios complementarios está conformado mayormente por empleados hombres, por las actividades de campo que realizan y se necesita mayor fuerza física. Mientras que el 7% restante corresponden a colaboradores femeninos del área administrativa; dentro de la segunda variable calidad de servicio se pudo observar que el 29% corresponde a clientes de género masculino, mientras que el 71% responde a clientes de género femenino. La mayor parte del área administrativa a las empresas que se les da servicio se encuentra a cargo de mujeres. Los hombres y las mujeres tienen distintos factores que determinan su satisfacción, por lo que es importante analizar el género del cliente. Asimismo, se pudo contrastar el objetivo de la investigación el cual hacía referencia a revisar la literatura concerniente al problema planteado. Una vez realizada esa revisión se pudo determinar que la revisión de literatura es extensa y que existen investigaciones que se han realizado en torno al tema. Estas investigaciones han probado que existe una relación directa entre la satisfacción laboral de CIAMAN S.A. y la calidad del servicio percibido por sus clientes.

Yuctor y Salazar(2019), en su estudio titulado: “Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca”, Universidad Nacional de Ecuador. La investigación se planteó como objetivo: Este estudio tiene como fin medir y evaluar el clima organizacional y el nivel de satisfacción laboral que se generan en el trabajador del sector de alojamiento tanto en la ciudad de Quito como en la ciudad de Cuenca; por lo tanto, el estudio se desarrolló con un enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo

correlacional, con un corte transversal, con un diseño no experimental, además, se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario y como técnica la encuesta, además, los autores concluyeron que: Una de las razones principales de que existan resultados muy dispersos en todas las variables es por el perfil del trabajador que posee cada sector hotelero, el cual se observa por la existencia de trabajadores que desarrollan actividades en este tipo de empresas que no tienen la formación relacionada con este tipo de trabajo; En cuanto al nivel de satisfacción general alcanzado en la ciudad de Quito los criterios relacionados con la posibilidad de ascenso obtuvieron una media de 3.43 sobre 5 puntos, la formación recibida por la empresa un 3.54 y la remuneración económica un 3.68, logrando reflejar que el desarrollo de la investigación tuvo gran significancia positiva.

Martínez et al. (2020) en su estudio titulado: "Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas". Universidad Nacional de Colombia. El estudio se planteó como objetivo: Analizar la calidad de servicio como elemento clave para cumplir con la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. La investigación tuvo un enfoque mixto, de tipo descriptivo, con un diseño no experimental, asimismo, para la recolección de datos se aplicó como instrumentos un cuestionario y como técnica la encuesta; el autor concluye que: los factores de la calidad de servicio que se ofrecen en las empresas para visionar los progresos de la atención al cliente no son muy suficientes, por lo cual, se deben sustentar y aumentar las expectativas de las empresas enfocándose en las necesidades de los clientes, además, Los empleados de estas empresas han considerado que el trabajo ejecutado se genera en función de ofrecer un servicio de alta calidad al cliente, donde ellos encuentren lo que necesitan y cumplan sus expectativas, por último, expresan que, la responsabilidad social depende en un nivel muy bajo de la calidad de servicio ofrecido por las pymes, además, dentro de los resultados estadísticos se describe que: dentro del sector logístico representadas cada una por un empleado arroja datos positivos describiendo un alto nivel de confiabilidad de 0.80 y 0.82. Con el método de Pearson se

percibió una correlación de 0.025. Es decir, aunque la calidad de servicio no sea óptima, pudieran cumplir con su responsabilidad social.

## **Nacionales**

Zambrano (2021), en su investigación titulada: “Análisis comparativo de la satisfacción laboral y calidad de servicio al cliente en dos instituciones financieras, Ecuador, 2021”, Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú. Dentro del estudio planteo como objetivo general: Comparar la satisfacción laboral y calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. La investigación se desarrolló con un enfoque mixto, de tipo descriptivo comparativa, con un corte transversal, con un diseño no experimental, además, se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario y como técnica la encuesta; el autor concluye que: Existe diferencia estadísticamente significativa en la satisfacción laboral en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Además, se identificó que la Financiera 1 (sector urbano), obtiene un rango promedio mayor de satisfacción laboral que la Financiera 2 (sector rural). Estableciendo los resultados como que 36 trabajadores (72%) evalúan esta variable en un nivel medio y 14 (28%) nivel alto; mientras que en la Financiera 2 los 40 trabajadores (100%) la evaluaron en un nivel medio; No existe diferencia estadísticamente significativa en la calidad de servicio al cliente en dos Instituciones Financieras, Ecuador, 2021. Sin embargo, se evidencia que la Financiera 1 (sector urbano), obtiene un rango promedio mayor de calidad de servicio al cliente que la Financiera 2 (sector rural). Identificando como resultado de la variable calidad de servicio que 173 clientes (86,5%) evalúan esta variable en un nivel medio y 27 (13,5%) en un nivel alto; mientras que en la Financiera 2 los 179 trabajadores (89,5%) la evaluaron en un nivel medio y 21 (10,5%) en un nivel alto.

Silva (2020), en su investigación titulada: “Calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020”. Universidad Cesar Vallejo. En el estudio se planteó como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción laboral de los

colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas, 2020. Se aplicó un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental, con diseño descriptivo, con corte transversal, para la recolección de datos de utilizó dos cuestionarios como instrumentos y como técnica la encuesta; el autor concluye que: existe una correlación positiva alta, además, servirá como base para investigaciones futuras enfocadas en la gestión pública, debido a que, tiene como elemento principal el estudio del individuo y su desenvolvimiento dentro de las organizaciones, para el cumplimiento de objetivos comunes; dentro de los resultados se describe que, calidad de servicio y satisfacción laboral en los colaboradores del Hospital II-1 Santa Gema, Yurimaguas 2020, con valor  $Rho=0.950$  y un nivel de significancia de  $0,012$  ( $p<0,05$ ). Por consiguiente, no solo se mejora la calidad de servicio sino también la satisfacción laboral.

Chihuantito y Sánchez (2022) en su investigación titulada: “Satisfacción laboral y calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad Distrital de Wánchaq, 2022”. Universidad Cesar Vallejo. En el estudio se planteó como objetivo: conocer la relación entre la satisfacción laboral y la calidad de servicio de los servidores de la Municipalidad distrital de Wánchaq, 2022. Además, se utilizó un enfoque cuantitativo de tipo aplicada, no experimental, descriptiva correlacional, y de corte transversal, para la recolección de datos se utilizó un cuestionario y como técnica la encuesta; el autor concluye que: a través de los resultados descriptivos respecto a la variable satisfacción laboral el 40% indico que es mala, el 56.7%% regular y solo el 3.3% buena, para la variable calidad de servicio el 13.3% afirmo que se encuentra en nivel malo, el 83.3% regular y el 3.3.% bueno. Asimismo, a través de la prueba no paramétrica de Rho de Spearman tuvo un promedio de 0.192 indica que existe una correlación positiva muy baja entre la satisfacción laboral y calidad de servicio.

## Local

Chelton y Balladares (2019), en su estudio titulado: “Satisfacción del trabajador y su incidencia en el desempeño laboral, Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019”, [tesis de pregrado], Universidad Nacional de Tumbes. La investigación tuvo como objetivo: Determinar cuál es la incidencia de la satisfacción del trabajador en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Pampas de Hospital, Tumbes, 2019, además, el estudio se desarrolló con un enfoque mixto a metodología utilizada fue descriptiva – correlacional, para la recolección de datos se aplicó como la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario compuesto por 30 preguntas en escala de Likert. los autores concluyen que: la satisfacción del trabajador tuvo influencia directa y positiva en el desempeño laboral lo cual se corrobora con el Rho de Spearman del 0,702. Los resultados nos muestran que el elemento con mayor preponderancia es el indicador del compañerismo laboral, en segundo lugar, el indicador del empleo actual, en tercer lugar, tenemos el indicador de la oportunidad, en cuarto lugar, tenemos el sueldo y finalmente el elemento de la supervisión.

Preciado (2020), en su estudio titulado: “Satisfacción laboral de los trabajadores de las Mypes, sector servicio, rubro restaurantes – caso: restaurante cevichería El Gran Chimú, Tumbes- Tumbes, año 2020”. Universidad los Ángeles de Chimbote. En la investigación se planteó como objetivo: Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de las MyPes, sector servicio, rubro Restaurantes – Caso: Cevichería El Gran Chimú– Tumbes, año 2020. Contuvo una metodología de investigación de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario y como técnica la encuesta; el autor concluye que: La mitad de los trabajadores muestran un alto nivel de satisfacción laboral en su mayoría; asimismo, se consideran que se les brindan las condiciones necesarias para la realización de sus actividades, mientras que un importante 50% no se encuentra

satisfecho con estas condiciones, por lo cual es importante identificar las necesidades de los trabajadores a fin de que exista una mejor motivación y por ende un mejor servicio.

Jiménez (2021), en su investigación titulada: "Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes. Universidad Cesar Vallejo. En el estudio de planteó como objetivo: determinar el nivel de relación entre la Gestión administrativa y calidad del servicio en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes. Se trabajó con de tipo cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental, para la recolección de datos se utilizó como instrumento un cuestionario y como técnica la encuesta; el autor concluye que: dentro de los resultados muestran que la gestión administrativa en la municipalidad de Canoas de Punta Sal, Contralmirante Villar, Tumbes, necesita mejorar, ya que el grupo de estudio la califica en un nivel medio; lo que significa que para los servidores las metas, y propósitos del municipio no están bien determinados.

### **2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

Satisfacción laboral: "actitud que se distingue básicamente de la motivación para trabajar en que ésta última se refiere a disposiciones de conducta, es decir, a la clase y selección de conducta, así como a su fuerza e intensidad" (Caballero Rodríguez, 2002)(p.1).

Servicio: "es entonces entendido como el trabajo, la actividad y/o los beneficios que producen satisfacción a un consumidor" (Duque Oliva, 2005)(p.64).

Calidad:" Juran (1981) la define como la aptitud para el uso, satisfaciendo las necesidades del cliente." (Cubillos Rodríguez & Rozo Rodríguez , 2009)(p.9).

Calidad de servicio: “el grado en el que un conjunto de características inherentes del servicio cumple con los requisitos o como la capacidad del servicio de proporcionar el valor previsto” (Piattiani Velthuis, 2019)(p.45).

Percepción:

proceso cognitivo de la conciencia que consiste en el reconocimiento, interpretación y significación para la elaboración de juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social, en el que intervienen otros procesos psíquicos entre los que se encuentran el aprendizaje, la memoria y la simbolización (Vargas Melgarejo, 1994)(p.48).

### **III. MATERIALES Y MÉTODOS**

#### **3.1. Hipótesis**

##### **Hipótesis general**

Hi: Existe un nivel alto de satisfacción laboral y una buena calidad de servicio del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

#### **3.2. Tipo de estudio y diseño de contrastación de hipótesis**

##### **Tipo de estudio**

##### **Descriptiva, cualitativo y cuantitativo**

según Bernal 2019, establece que una investigación es descriptiva por que busca establecer o conocer las características de las variables en estudio, en tal sentido nuestra investigación busca determinar cuáles son esas características que tiene la calidad de servicio y la satisfacción dentro del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, a fin de poder dar respuesta a la interrogante del problema planteado.

El presente estudio contiene un enfoque cuantitativo y cualitativo, Rodríguez menciona (Angulo, 2010), refiere que, el enfoque cuantitativo se basa en las causas del fenómeno social; busca medir las variables de estudio mediante instrumentos de hace mención a que es de tipo cualitativos por que busca estudiar características de las variables en estudio, recolectando de datos, los cuales se pueden analizar estadísticamente, además, a través este enfoque se puede contrastar las hipótesis las cuales se pueden aceptar o rechazar.

##### **Diseño metodológico.**

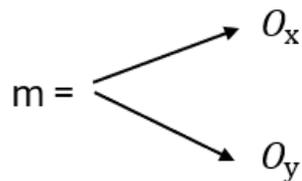
## No experimental

El estudio presenta un diseño no experimental; este diseño se ejecuta sin manipular las variables de estudio, el cual se basa fundamentalmente con la observación de los fenómenos, sucesos, conceptos y contextos ya existentes causados por las variables de estudio. Asimismo, detalla un corte transversal, cuyo corte se basa en la realización en un determinado espacio y tiempo. (Farías, 2018)

## Transversal

Además, es de corte transversal, porque se van a recopilar los datos en un tiempo único, en este caso el año 2023. Asimismo Bernal (2016), indica que “es transversal porque se va a obtener la información del objeto de estudio por única vez en periodo determinado”. Por que la presente investigación se realizará en un periodo determinado de tiempo y espacio.

Para la contrastación de hipótesis, el esquema es el siguiente:



Donde:

m = muestra

Ox = Observación del posicionamiento de marca

Oy = Observación del comportamiento del consumidor

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### Población

Gómez y Miranda (2016) expresa que, la población es una agrupación de objetos o personas que cumple con una serie de criterios y características comunes y que son precisados en un determinado espacio y tiempo, los cuales serán objeto de estudio para la presente investigación.

Para la presente investigación, la población estará constituida por los trabajadores que laboran en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes en sus diferentes áreas, la cual nos permitirá medir la variable referida a la satisfacción laboral y por otro lado para la segunda variable estará constituida por el número de huéspedes que acuden en un periodo de un mes a realizar el servicio de hospedaje, para tal sentido la población se establecerá de la siguiente manera:

Población de variable 1: satisfacción laboral.

<b>Cargos</b>	<b>Nº de trabajadores</b>
Trabajadores	15
<b>Total</b>	<b>15</b>

Fuente: Administración del Hotel Columbus.

Población para la variable 2: Calidad de servicio.

<b>Huéspedes/clientes</b>	<b>Nº de personas</b>
Huéspedes que realizan servicio de hospedaje en un mes.	50

Fuente: Administración del Hotel Columbus.

## **Muestra**

Salas (2020) detalla que, la muestra es un subconjunto del universo total o también llamado población, la cual debe contener las mismas características, rasgos y edad; el tamaño de la muestra se debe escoger tomando en cuenta el método estadístico que se va a utilizar, así como también los métodos o criterios que de emplearán. Para la presente investigación y teniendo en cuenta que la población es un número reducido, se tomara la misma para efecto de estudio.

## **Muestreo**

El tipo de muestreo que se utilizará en el presente estudio, será el no probabilístico; según Westreicher (2020), expresa que, este muestreo es aquel donde no todos los participantes de la investigación tienen la probabilidad de pertenecer al estudio que se está desarrollando; es decir, esto implica que el tesista o investigador aplique una serie de criterios al momento de seleccionar la muestra que se va a trabajar (p.21).

El muestro que se aplicará será de forma no probabilístico, ya que el número de individuos objeto de estudio esta ya determinados por un grupo pre establecido y así mismo será por conveniencia, ya que establecemos dichos individuos según la situación en la que se presentan los hechos, como son los trabajadores y los usuarios.

### **3.4. Métodos, técnicas e instrumentos**

#### **Métodos.**

El método que se utilizará será el método inductivo y el método deductivo según (Rodríguez y Pérez, 2017). Se entiende:

Forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para

llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica (p.10).

Asimismo, el método deductivo ya que: “Se extraen conclusiones mediante una serie de enunciados, conocidos como silogismos, que comprenden: la premisa mayor, la premisa menor y la conclusión” (Rodríguez y Pérez, 2017, p. 11).

## **Técnicas**

Sánchez et al. (2018), sostienen que las técnicas “son aquellos medios, mediante las cuales se efectúa el método, además se expresan como un conjunto de reglas que manejan los instrumentos aplicados para la recolección de datos”. En tal sentido estas son las formas y medios científicos por las cuales recolectaremos los datos y la información para poder resolver la interrogante y establecer nuestras conclusiones.

## **Encuesta**

Baena (2017), nos indica que la encuesta “es la aplicación de un cuestionario previamente diseñado, a una muestra significativa”. Para su aplicación se diseñarán dos cuestionarios, la variable 1 referida a la satisfacción laboral que esta comprenderá 9 preguntas y la variable 2 la cual esta referida a la calidad de servicio que esta compuesta por 22 preguntas, dicho estará totalmente relacionado con el marco teórico de cada una de las dimensiones de las variables en estudio; para su valoración de cada ítem se empleará la Escala de Likert, (Ver Anexo 4 y 5).

## **Análisis documental**

Tamayo y Tamayo (2003), hace mención a la investigación documental “es aquella que se realiza basándose en la revisión de libros, documentos, revistas, actas científicas, entre otros, que son considerados fuentes de información”. En tal forma en

la presente investigación se hará revisión de documentos, libros y fuentes que nos permitirán respaldar la información relacionada a las variables de estudio.

## **Instrumentos**

### **Cuestionario**

Según Borda (2016), menciona sobre el cuestionario, “es un instrumento que puede ser estructurado con preguntas cerradas, abiertas o siguiendo una escala, el cual debe haber sido validado en otros estudios, o el mismo autor tiene que hacerlo validar por expertos”. En la presente investigación se hará uso de la aplicación de dos cuestionarios los cuales serán tomados de (Pérez Meléndez, 2021) los cuales están debidamente validados y que están para ambas variables en estudio. (Ver Anexo 4 y 5).

### **Fichas bibliográficas**

Sánchez et al. (2018), menciona lo referente a las fichas bibliográficas “son un tipo de documento, en donde se van a registrar los datos bibliográficos de alguna fuente documental, mayormente son de libros o artículos científicos”. Con dichas fichas en la investigación se hará el registro de la información necesaria para poder respaldar la base doctrinal como cada uno de los puntos a desarrollar para la investigación.

## **3.5. Plan de procesamiento y análisis**

### **Procesamiento de datos**

Después de la recolección de datos, se va a utilizar el programa de Excel para la tabulación de datos obtenidos por la aplicación de las encuestas a los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, en donde se van a obtener coeficientes, tablas de frecuencia y gráficos; por consiguiente se recurrirá a la estadística por la naturaleza de la investigación en donde se hará uso del software estadístico SPSS (Statistical Package for the Social Sciences), ahí se van a cruzar los resultados de las variables de

posicionamiento de marca y comportamiento del consumidor, para determinar la relación o el grado de asociación entre ambas variables, y es así que se van a obtener los resultados de las variables en base a los objetivos, contrastando la prueba de hipótesis.

### **Análisis de datos**

Después de realizar el procesamiento de datos, se procede a explicar los resultados obtenidos, mediante la discusión, haciendo una comparación con los resultados de otros investigadores, fundamentando dichos resultados con el estado de arte, para dar respuesta a los objetivos planteados.

### **3.6. Variables y operacionalización**

#### **Variable independiente: Satisfacción laboral**

##### **Definición conceptual**

(Lucas J.Pujol, 2018), sostiene que la satisfacción laboral es la conexión de las cualidades indispensable de un trabajador frente a sus actividades, normalmente los trabajadores que se sienten satisfechos en su área de trabajo, podrán realizar sus labores con actitudes positivas, a diferencia de los individuos que se sienten desganados en sus labores de trabajo presentaran actitudes negativas que perjudicarían a las entidades.

##### **Definición operacional**

Para conocer la Satisfacción laboral, se aplicará la técnica de la encuesta, en tal sentido también se aplicará el instrumento como es el cuestionario a los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023. Estructurándose con 9 ítems cuyo contenido reflejará los indicadores de las dimensiones respectivas, valorándolos con la escala de Likert: (3) De Acuerdo, (2) Indeciso, (1) En Desacuerdo, a una muestra de 15 trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

**TABLA N°1: Variable 1: Satisfacción laboral**  
**Indicadores e ítems de la variable satisfacción laboral**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento de medición y escala de Likert</b>
	Políticas	1	
Factores extrínsecos	Pago remunerativo	2	
	Supervisión	3	
	Condiciones laborales	4	Cuestionario DA (3) I (2) ED (1)
	Relaciones interpersonales	5	
Factores intrínsecos	Logros	6	
	Reconocimiento	7	
	Independencia laboral	8	
	Responsabilidad	9	

*Fuente: elaboración propia*

### **Variable dependiente: Calidad de servicio**

#### **Definición conceptual**

(Marianela belen, 2021): nos expresan que la calidad de servicio es un beneficio o satisfacción que consiste en cumplir todas las expectativas que tiene todo usuario al adquirir un servicio o producto con el objetivo de mantener siempre satisfechos sus necesidades, Ya que el clientes es una pieza muy importa para el crecimiento de la empresa.

#### **Definición operacional**

La medición de la variable calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, se obtendrá mediante la técnica de la encuesta aplicada a los huéspedes del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, Estructurándose con 22 ítems cuyo contenido reflejará los indicadores de las dimensiones respectivas, valorándolos con la escala de

Likert: (3) De Acuerdo, (2) Indeciso, (1) En Desacuerdo, aplicándose mediante la técnica de la encuesta a una muestra de 50 huéspedes del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes.

**TABLA N°2: Indicadores e ítems de la variable Calidad de servicio**

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Instrumento de medición y escala de Likert</b>
Fiabilidad	Cumplimiento.	1	Cuestionario DA (3) I (2) ED (1)
	Sinceridad.	2	
	Realizar un buen servicio desde la primera vez.	3	
		4	
	Brindar servicio en tiempo prometido.	5	
Capacidad de respuesta	Servicio sin errores		
	Cumplir plazos prometidos.	6	
	Prontitud en el servicio.	7	
	Disponibilidad para ayudar siempre.	8	
	9		
Seguridad	Disposición para aclarar dudas.		
	Inspirar confianza.	10	
	Inspirar seguridad.	11	
	Cortesía.	12	
	13		
Empatía	Conocimiento para responder preguntas.		
	Horarios convenientes.	14	
	Atención personalizada.	15	
	Enfocados en el servicio.	16	
	17		
Elementos tangibles	Interés y preocupación genuina.	17	
	Compromiso de necesidades.	18	
	Atracción visual de instalaciones físicas.	19	
	Apariencias de equipos.	20	
	21		
	Aspectos personales.	21	
	22		
	Materiales asociados al servicio.	22	

Fuente: elaboración propia

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente y la diversa información presentada que se obtiene al aplicar la investigación por encuestas a los diferentes objetos de investigación, de acuerdo a las variables estudiadas, la información obtenida se presentará en forma de tablas y figuras correspondientes a cada variable de los objetivos propuestos:

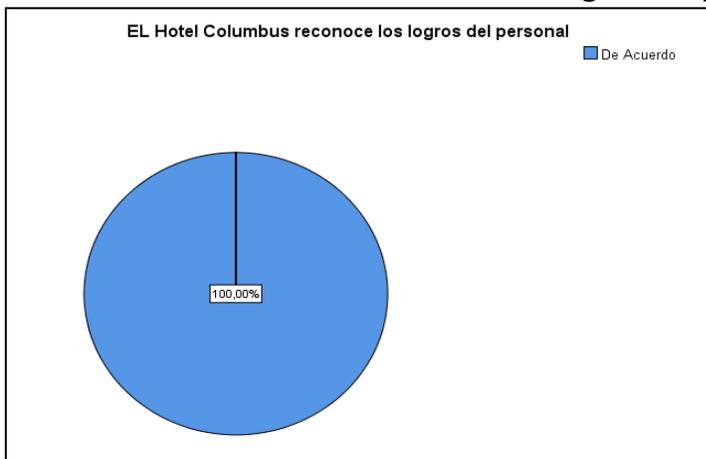
**Para el objetivo específico 1:** Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los factores intrínsecos de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Como se evidencia en la figura 01, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante si el hospedaje reconoce los logros del personal, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 100%, lo cual nos confirma que los colaboradores si les reconocen sus logros personales por parte de la empresa.

**TABLA N°3: El Hotel Columbus reconoce los logros del personal**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	15	100,0
	Indeciso	0	0,0
	En Desacuerdo	0	0,0
	Total	15	100,0

**FIGURA N°1: El Hotel Columbus reconoce los logros del personal**



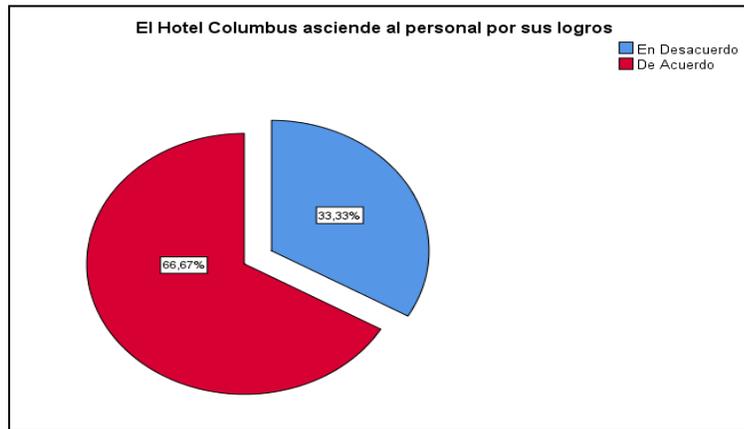
**Fuente: Cuestionario aplicado**  
**Elaboración: propia de autores**

Como se evidencia en la figura 02, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante si el hospedaje asciende al personal por sus logros, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 66,7%, indeciso 0% y en desacuerdo 33.3%, lo cual nos confirma que los colaboradores ascienden de forma lenta y esto es debido a que es una empresa pequeña y familiar, siendo la administración desarrollada por ellos.

**TABLA N°4: El Hotel Columbus asciende al personal por sus logros**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	10	66,7
	Indeciso	0	0,0
	En Desacuerdo	5	33,3
	Total	15	100,0

**FIGURA N°2: El Hotel Columbus asciende al personal por sus logros**



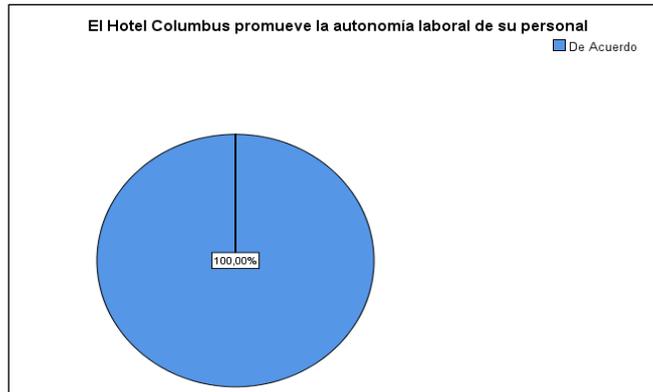
Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 03, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante si el hospedaje promueve la autonomía laboral de su personal, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 100%, indeciso 0% y en desacuerdo 0%, lo cual nos confirma los administradores de dicho hotel si brindan a sus colaboradores la autonomía para realizar sus labores.

**TABLA N°5: El Hotel Columbus promueve la autonomía laboral de su personal**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	15	100,0
	Indeciso	0	0,0
	En Desacuerdo	0	0,0
	Total	15	100,0

**FIGURA N°3: El Hotel Columbus promueve la autonomía laboral de su personal**



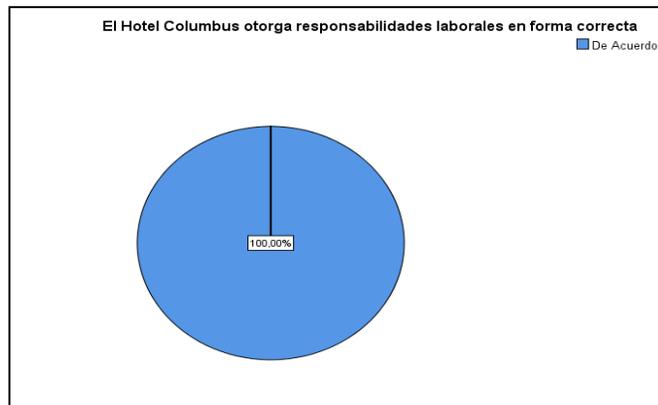
Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 4, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante si el hospedaje otorga responsabilidades laborales en forma correcta, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 100%, indeciso 0% y en desacuerdo 0%, lo cual nos confirma la administración del hotel establece adecuadamente responsabilidades de las actividades que realizan sus colaboradores.

**TABLA N°6: El Hotel Columbus otorga responsabilidades laborales en forma correcta**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	15	100,0
	Indeciso	0	0,0
	En Desacuerdo	0	0,0
	Total	15	100,0

**FIGURA N°4: El Hotel Columbus otorga responsabilidades laborales en forma correcta**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

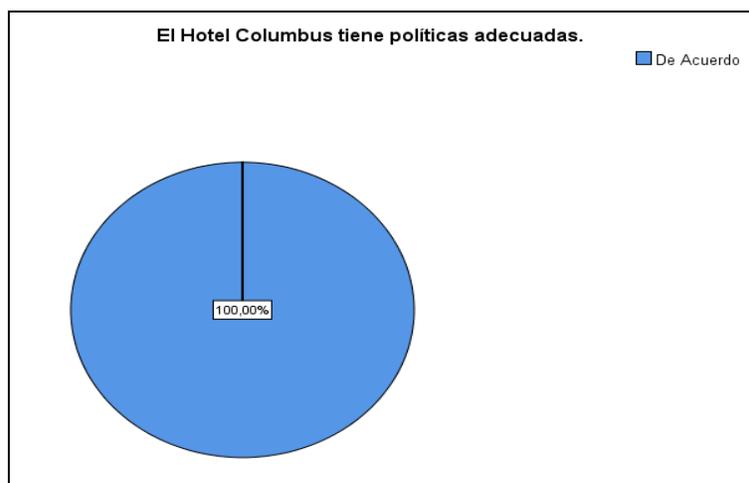
**Para el objetivo específico 2:** Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los factores extrínsecos de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Como se evidencia en la figura 5, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante si el hospedaje cuenta con políticas adecuadas, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 100%, indeciso 0% y en desacuerdo 0%, lo cual nos confirma la administración del hotel establece adecuadamente las políticas y lineamientos de las actividades que realizan sus colaboradores.

**TABLA N°7: El Hotel Columbus tiene políticas adecuadas.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	15	100,0
	Indeciso	0	0,0
	En Desacuerdo	0	0,0
	Total	15	100,0

**FIGURA N°5: El Hotel Columbus tiene políticas adecuadas**



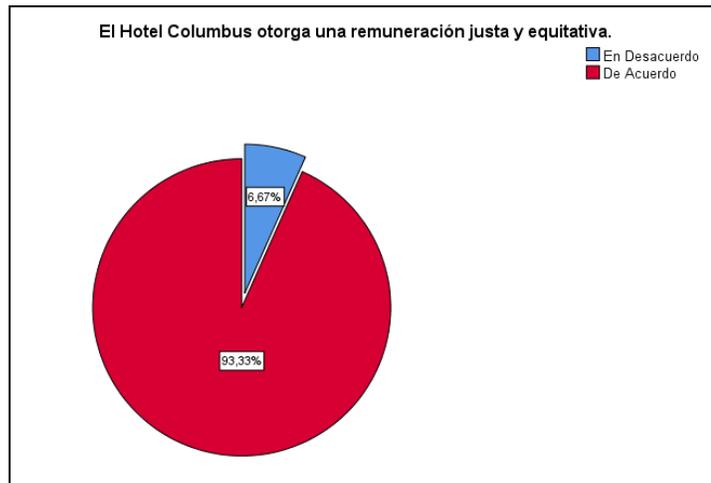
Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 6, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante si el hospedaje otorga una remuneración justa y equitativa, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 93.3%, indeciso 0% y en desacuerdo 6.7%, lo cual nos confirma la administración del hotel establece una remuneración justa y equitativa para que los colaboradores sientan que hay igualdad para todos.

**TABLA N°8: El Hotel Columbus otorga una remuneración justa y equitativa.**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	14	93,3
	Indeciso	0	0,0
	En Desacuerdo	1	6,7
	Total	15	100,0

**FIGURA N°6: El Hotel Columbus otorga una remuneración justa y equitativa.**



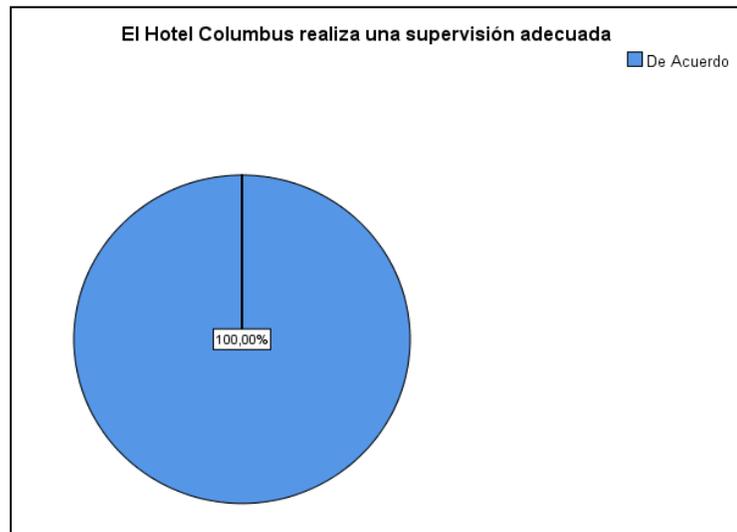
**Fuente: Cuestionario aplicado**  
**Elaboración: propia de autores**

Como se evidencia en la figura 7, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante si el hospedaje realiza una supervisión adecuada, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 100%, indeciso 0% y en desacuerdo 0%, lo cual nos confirma la administración del hotel establece adecuadamente supervisión en las actividades y funciones que realizan sus colaboradores.

**TABLA N°9: El Hotel Columbus realiza una supervisión adecuada**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	15	100,0
	Indeciso	0	0,0
	En Desacuerdo	0	0,0
	Total	15	100,0

**FIGURA N°7: El Hotel Columbus realiza una supervisión adecuada**



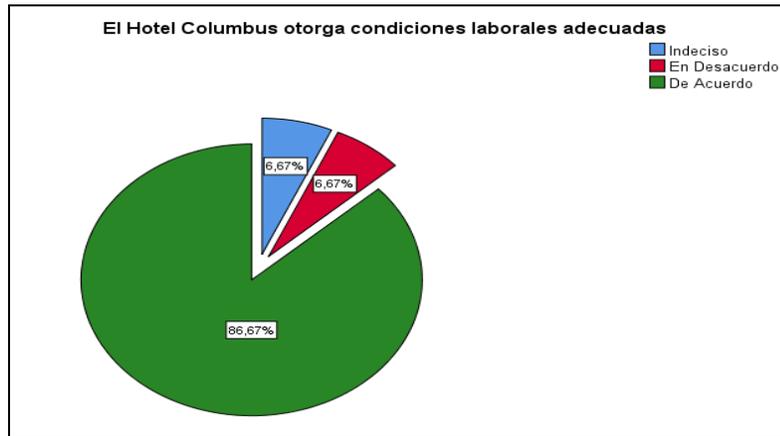
**Fuente: Cuestionario aplicado**  
**Elaboración: propia de autores**

Como se evidencia en la figura 8, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante si el hospedaje otorga condiciones laborales adecuadas, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 86,7%, indeciso 6,7% y en desacuerdo 6,7%, lo cual nos confirma la administración del hotel establece condiciones favorables y acorde a sus actividades que realizan sus colaboradores.

**TABLA N°10: El Hotel Columbus otorga condiciones laborales adecuadas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	13	86,7
	Indeciso	1	6,7
	En Desacuerdo	1	6,7
	Total	15	100,0

**FIGURA N°8: El Hotel Columbus otorga condiciones laborales adecuadas**



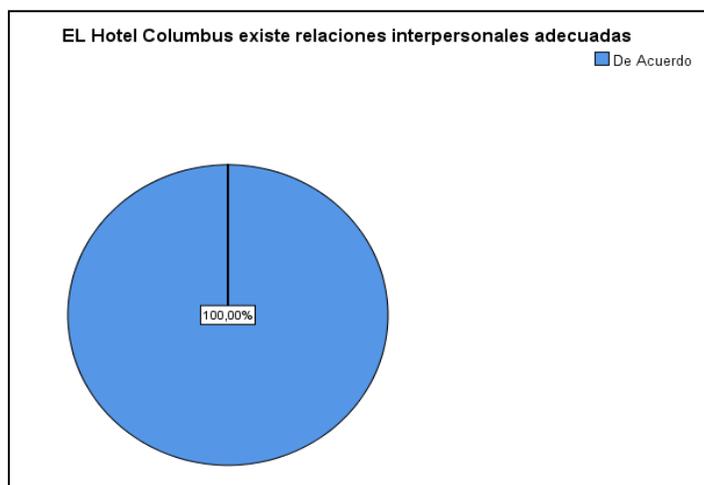
**Fuente: Cuestionario aplicado**  
**Elaboración: propia de autores**

Como se evidencia en la figura 9, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante si el hospedaje existe relaciones interpersonales adecuadas, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 100%, indeciso 0% y en desacuerdo 0%, lo cual nos confirma la administración del hotel establece buenas relaciones entre los colaboradores dentro del hotel al momento de desarrollar sus actividades.

**TABLA N°11: El Hotel Columbus existe relaciones interpersonales adecuadas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	De Acuerdo	15	100,0
	Indeciso	0	0,0
	En Desacuerdo	0	0,0
	Total	15	100,0

**FIGURA N°9: El Hotel Columbus existe relaciones interpersonales adecuadas**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

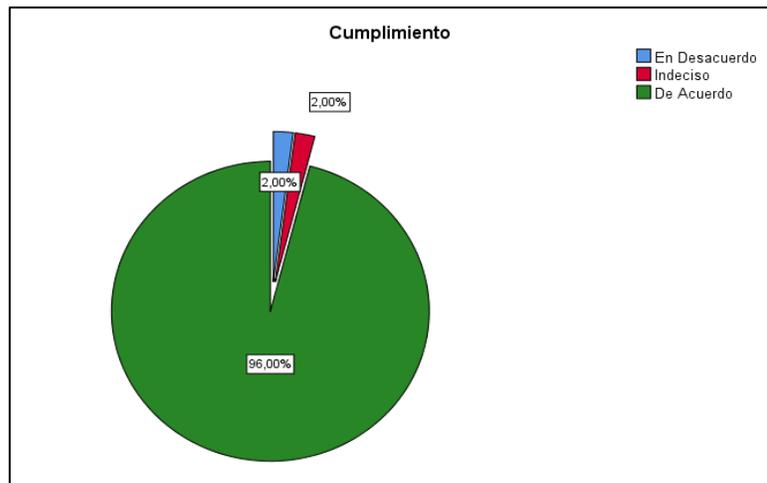
**Para el objetivo específico 3:** Determinar cuál es el nivel de fiabilidad de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Como se evidencia en la figura 10, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante Cuando el personal del Hotel Columbus, promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0,2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos que los colaboradores cuando brindan el servicio cumplen con lo solicitado y lo ofrecido hacia los huéspedes y visitantes al Hotel.

**TABLA N°12: Cumplimiento**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
Total		50	100,0

**FIGURA N°10: Cumplimiento**



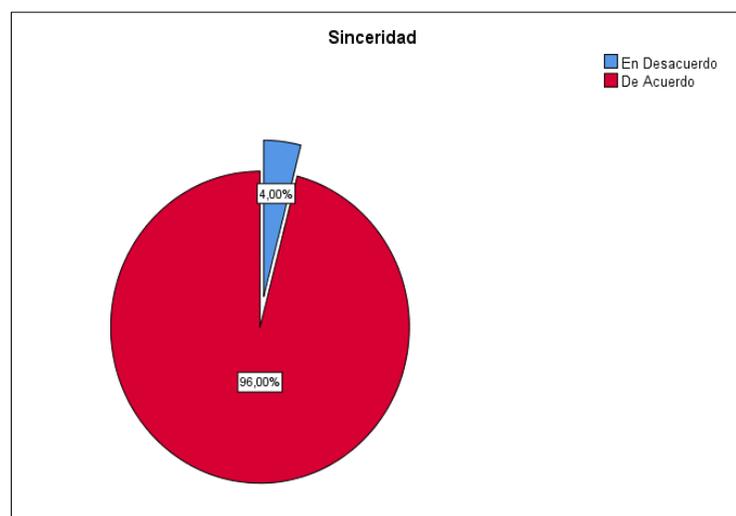
**Fuente: Cuestionario aplicado**  
**Elaboración: propia de autores**

Como se evidencia en la figura 11, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante Cuando el usuario tiene un problema, el personal del Hotel Columbus muestra interés sincero en solucionarlo, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0% y en desacuerdo 0,4%, lo cual nos que los colaboradores cuando brindan el servicio son comprometido al momento de atenderlos y de responder a sus necesidades.

**TABLA N°13: Sinceridad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	2	4,0
	Indeciso	0	0,0
	De Acuerdo	48	96,0
Total		50	100,0

**FIGURA N°11: Sinceridad**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 12, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El personal del Hotel Columbus, brinda un buen servicio desde la primera vez, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0,2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores cuando brindan el servicio buscan cumplir con las necesidades y expectativas desde la primera vez que ellos atienden un cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°14: Realizar un buen servicio desde la primera vez**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
Total		50	100,0

**FIGURA N°12: Realizar un buen servicio desde la primera vez**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 13, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El personal del Hotel Columbus concluye el servicio en el tiempo prometido, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0% y en desacuerdo 0,4%, lo cual nos evidencia que los colaboradores cuando brindan el servicio sus tiempo al momento de atender son acorde al servicio que se solicita y son atendidos con tiempos prudentes cuando atienden un cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°15: Brindar servicio en tiempo prometido**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	2	4,0
	Indeciso	0	0,0
	De Acuerdo	48	96,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°13: Brindar servicio en tiempo prometido**



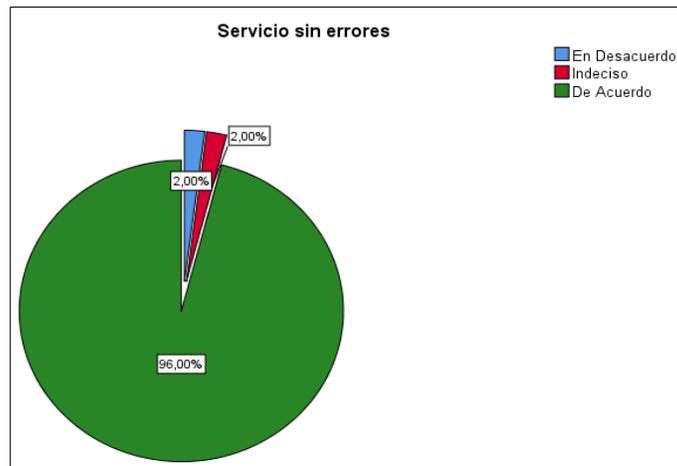
Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 14, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El personal del Hotel Columbus, mantiene el servicio exento de errores., nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0,2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores cuando brindan el servicio lo hacen tratando de cumplir con las necesidades y sin cometer algún error, para lo cual siempre usan una adecuada comunicación cuando atienden un cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°16: Servicio sin errores**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°14: Servicio sin errores**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

**Para el objetivo específico 4:** Determinar cuál es el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Como se evidencia en la figura 15, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El personal del Hotel Columbus, promete a sus usuarios y brindan los servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0,2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores cumplen con los plazos prometidos en relación al uso del servicio en el hospedaje y en muchas veces brindan facilidades en todos los aspectos en relación a la necesidades que tienen cuando atienden un cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°17: Cumplir plazos prometidos**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
Total		50	100,0

**FIGURA N°15: Cumplir plazos prometidos**



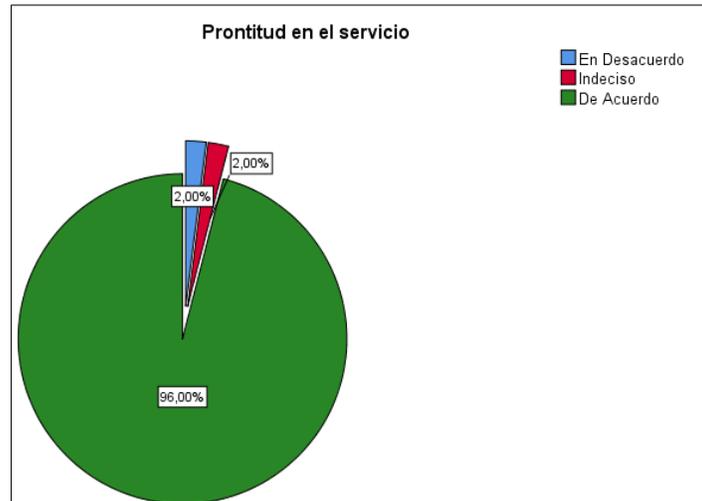
**Fuente: Cuestionario aplicado**  
**Elaboración: propia de autores**

Como se evidencia en la figura 16, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El personal del Hotel Columbus, está dispuesto y disponible durante la entrega del servicio, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0,2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores muestran disponibilidad en relación al uso del servicio en el hospedaje relación a la necesidades que tienen cuando atienden un cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°18: Prontitud en el servicio**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°16: Prontitud en el servicio**



**Fuente: Cuestionario aplicado**  
**Elaboración: propia de autores**

Como se evidencia en la figura 17, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El personal del Hotel Columbus, está dispuesto y disponible durante la entrega del servicio, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0,2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores muestran disponibilidad para ayudar siempre cuando brindan el servicio en el hospedaje relación a la necesidades y muchas veces van más allá , ofreciendo necesidades adicionales para su alimentación, transporte y distracción cuando atienden un cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°19: Disponibilidad para ayudar siempre**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°17: Disponibilidad para ayudar siempre**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 18, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El personal del Hotel Columbus, siempre está dispuesto para aclarar dudas de sus huéspedes, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0% y en desacuerdo 0,4%, lo cual nos evidencia que los colaboradores muestran siempre una disponibilidad para responder a interrogantes o preguntas en relación a los servicios y productos que se brindan en el servicio en el hospedaje en relación a la alimentación, transporte y distracción cuando atienden un cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°20: Disposición para aclarar dudas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	2	4,0
	Indeciso	0	0,0
	De Acuerdo	48	96,0
Total		50	100,0

**FIGURA N°18: Disposición para aclarar dudas**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

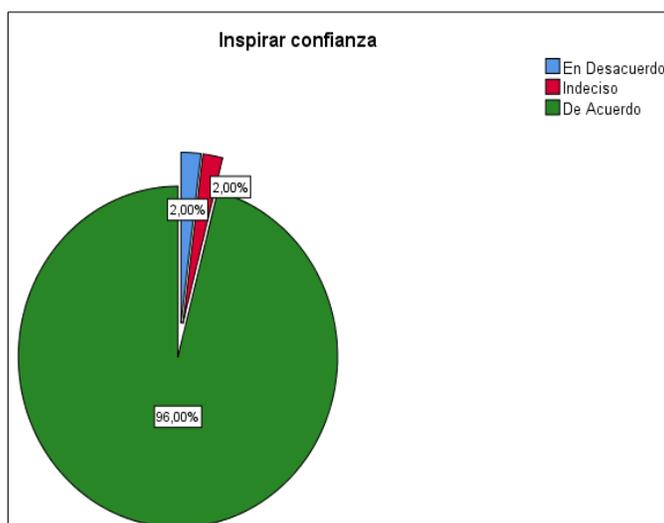
**Para el objetivo específico 5:** Determinar cuál es el nivel de Seguridad de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Como se evidencia en la figura 19, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El comportamiento del personal del Hotel Columbus, inspiran confianza en los huéspedes, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0,2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores transmiten confianza en relación a los servicios y productos que se brindan en el servicio en el hospedaje cuando atienden un cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°21: Inspirar confianza**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
Total		50	100,0

**FIGURA N°19: Inspirar confianza**



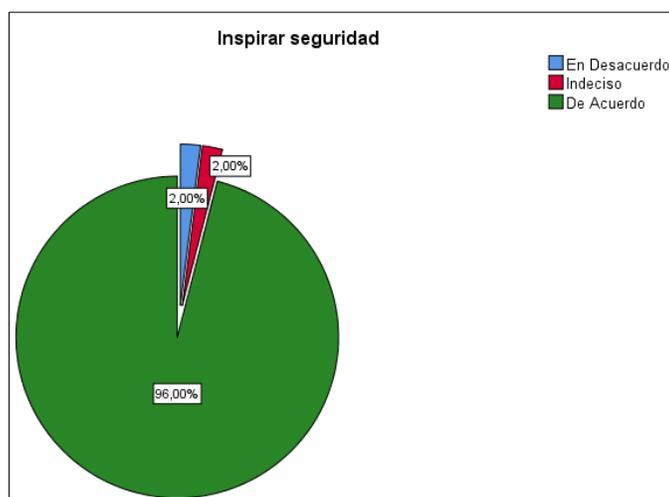
**Fuente: Cuestionario aplicado**  
**Elaboración: propia de autores**

Como se evidencia en la figura 20, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante Como usuarios del Hotel Columbus, se siente seguro en sus gestiones y/o transacciones, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0,2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores si dan seguridad en todo el proceso que brindan los servicios y productos que dentro del hospedaje cuando atienden un cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°22: Inspirar seguridad**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°20: Inspirar seguridad**



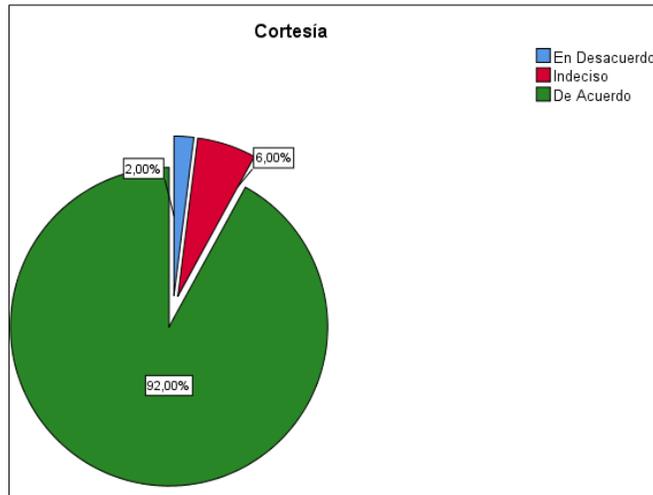
**Fuente: Cuestionario aplicado**  
**Elaboración: propia de autores**

Como se evidencia en la figura 21, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El personal del Hotel Columbus, trata con cortesía a los huéspedes, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 92%, indeciso 0,6% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores su trato es cortés, amable y agradable en el momento que brindan los servicios y productos dentro del hospedaje cuando atienden un cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°23: Cortesía**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	3	6,0
	De Acuerdo	46	92,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°21: Cortesía**



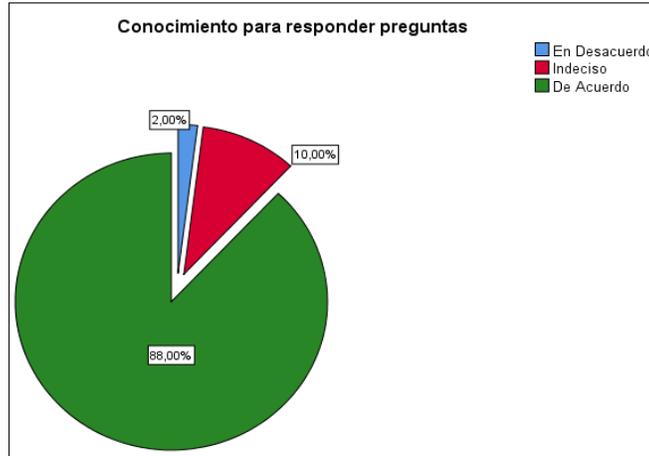
Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 22, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El personal del Hotel Columbus, tiene información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los huéspedes, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 88%, indeciso 10% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores si tienen conocimiento de los servicios y productos dentro del hospedaje pero no de todo, pero cuando desconocen buscan al encargado quien del área o del hospedaje para que atienda al cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°24: Conocimiento para responder preguntas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	5	10,0
	De Acuerdo	44	88,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°22: Conocimiento para responder preguntas**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

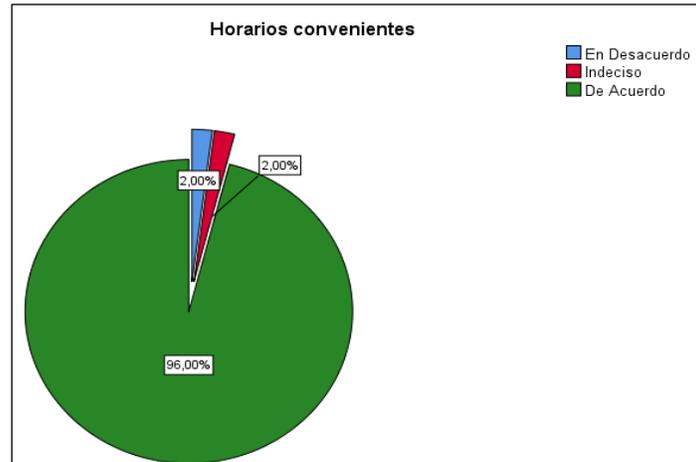
**Para el objetivo específico 6:** Determinar cuál es el nivel de Empatía de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Como se evidencia en la figura 23, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El Hotel Columbus, ofrece horarios de funcionamiento convenientes para los huéspedes, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0,2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia el hospedaje tiene un horario flexible en cuanto a brindar sus servicio de hospedaje y productos cuando atienden al cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°25: Horarios convenientes**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°23: Horarios convenientes**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 24, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante EL Hotel Columbus, tiene personal que brinda atención personalizada a sus usuarios cuando es requerida, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 82%, indeciso 16% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que el hospedaje si brindan de manera personalizada sus servicio de hospedaje y productos cuando atienden al cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°26: Atención personalizada**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	8	16,0
	De Acuerdo	41	82,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°24: Atención personalizada**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 25, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante EL Hotel Columbus, se esmera en brindar el mejor servicio a sus huéspedes, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0.2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores dan los mejor de si al momento que brindan los servicios y productos dentro del hospedaje en las diferentes área del hospedaje cuando atienden al cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°27: Enfocados en el servicio**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°25: Enfocados en el servicio**



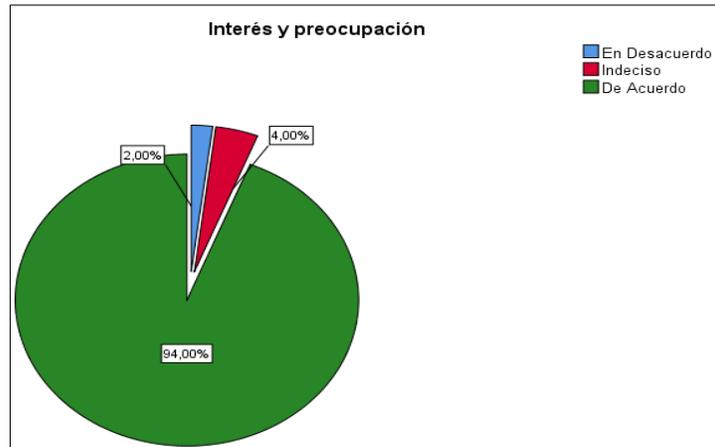
Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 26, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante EL Hotel Columbus, entiende las necesidades específicas de sus huéspedes, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 94%, indeciso 0.4% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que los colaboradores demuestran muchos esmero, interés y se preocupan por brindan los servicios y productos de la mejor manera y con la mejor calidad dentro del hospedaje en las diferentes área del hospedaje cuando atienden al cliente o visitante en el hotel.

**TABLA N°28: Interés y preocupación**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	2	4,0
	De Acuerdo	47	94,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°26: Interés y preocupación**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 27, se puede apreciar que los colaboradores de dicho Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El Hotel Columbus, muestra interés en los usuarios y los toman en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos, nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 94%, indeciso 0.4% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que por parte de los colaboradores, siempre se hace consulta a los clientes en relación y lo que brindan los servicios y productos para saber si necesitan algo mas y también por parte de la administración realizan encuestas a los clientes para conocer que otras necesidades se les puede satisfacer dentro del hospedaje en las diferentes área del hospedaje cuando atienden al cliente o visitante en el hotel

**TABLA N°29: Compromiso de necesidades**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	2	4,0
	De Acuerdo	47	94,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°27: Compromiso de necesidades**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

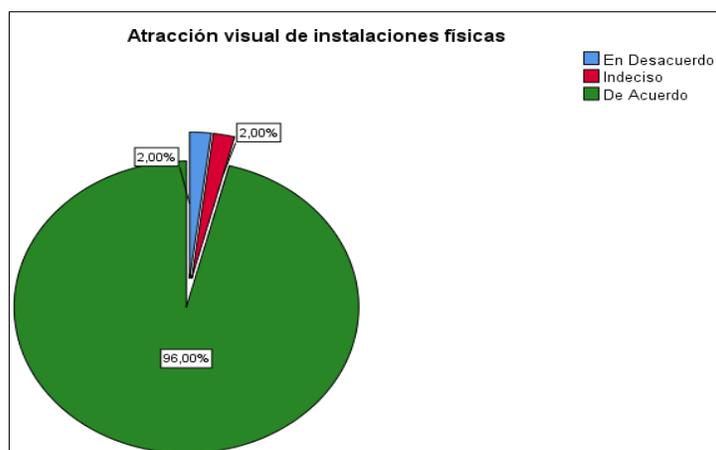
**Para el objetivo específico 7:** Determinar cuál es el nivel de Elementos tangibles de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Como se evidencia en la figura 28, se puede apreciar que el Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El Hotel Columbus, posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas, los clientes nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0,2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que el hospedaje cuenta con partes dentro de su instalaciones adecuadas, son ambientes amplios, agradables y muestran que están aplicando remodelaciones y mejoras de manera gradual dentro de las instalaciones.

**TABLA N°30: Atracción visual de instalaciones físicas**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
Total		50	100,0

**FIGURA N°28: Atracción visual de instalaciones físicas**



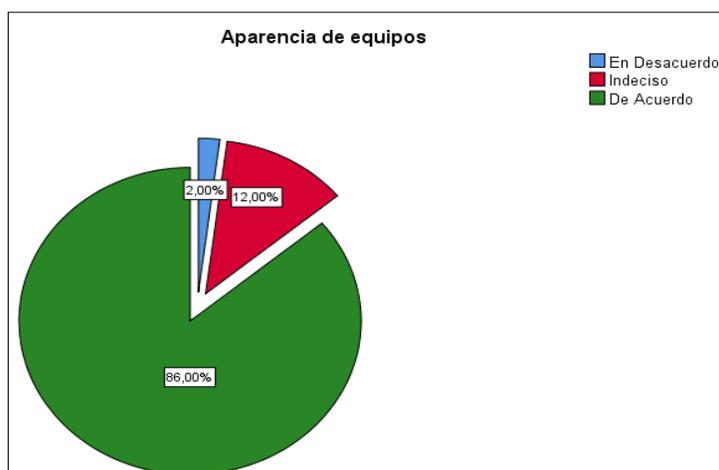
Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 29, se puede apreciar que el Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante El Hotel Columbus, tiene equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda, los clientes nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 86%, indeciso 12% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que el hospedaje cuenta con equipos en su mayoría de instalaciones modernas, y se que se están aplicando mejoras de manera gradual dentro de las instalaciones.

**TABLA N°31: Apariencia de equipos moderno**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	6	12,0
	De Acuerdo	43	86,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°29: Apariencia de equipos moderno**



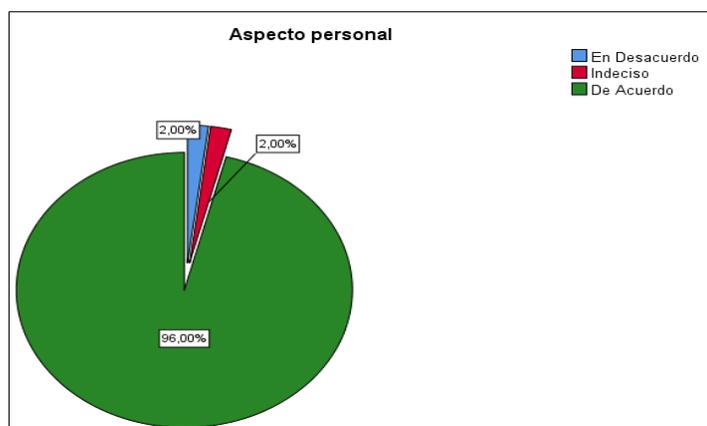
Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 30, se puede apreciar que el Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante En el Hotel Columbus el personal se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo, los clientes nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0.2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que el hospedaje cuenta con su personal debidamente uniformado e identificado con la institución dentro de las instalaciones y al momento de brindar los servicios y productos del hotel hacia los clientes y visitantes.

**TABLA N°32: Aspecto del personal**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°30: Aspecto del personal**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

Como se evidencia en la figura 31, se puede apreciar que el Hotel en sus diferentes áreas, al realizar la interrogante En el Hotel Columbus los materiales asociados con los servicios que brinda, son actualizados, confiables y de buena apariencia, los clientes nos brindaron sus respectivas respuestas las cuales muestran los siguientes resultados: de acuerdo con un 96%, indeciso 0.2% y en desacuerdo 0,2%, lo cual nos evidencia que el hospedaje cuenta con su personal debidamente uniformado e identificado con la institución dentro de las instalaciones y al momento de brindar los servicios y productos del hotel hacia los clientes y visitantes.

**TABLA N°33: Materiales asociados al servicio**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	En Desacuerdo	1	2,0
	Indeciso	1	2,0
	De Acuerdo	48	96,0
	Total	50	100,0

**FIGURA N°31: Materiales asociados al servicio**



Fuente: Cuestionario aplicado  
Elaboración: propia de autores

**Para el objetivo general:** Conocer la satisfacción laboral y calidad del servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Como se puede evidenciar en la Tabla N°34, referido a las variables satisfacción laboral se puede evidenciar con una puntuación del 100%, que existe un nivel alto de satisfacción laboral del personal que labora en el hospedaje, así también relacionada a la variable de la calidad de servicio, con una puntuación del 100% lo cual existe un nivel alto de calidad de servicio, que se brinda al momento de servir a los clientes y visitantes del hotel Columbus.

**TABLA N°34: Satisfacción y calidad de servicio**

	Satisfacción Laboral			Calidad del Servicio			
	Puntuación	N	%	Puntuación	n	%	
<b>Alto</b>	22 a 27	15	100,0	Alto	52 a 66	50	100,0
<b>Medio</b>	16 a 21	0	0,0	Medio	37 a 51	0	0,0
<b>Bajo</b>	9 a 15	0	0,0	Bajo	22 a 36	0	0,0
<b>Total</b>		15	100	<b>Total</b>		15	100

## 4.2. DISCUSIÓN

**Referido al objetivo general;** Conocer la satisfacción laboral y calidad del servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023, como lo menciona Bracho (1998), refiere que el termino satisfacción laboral, es la respuesta afectiva, resultante de la relación entre las experiencias, necesidades, valores y expectativas de cada miembro de una organización y las condiciones de trabajo percibidas por ellos, y (Piattiani, 2019) define la calidad de servicio como “ el grado en el que un conjunto de características inherentes del servicio cumple con los requisitos o como la capacidad del servicio de proporcionar el valor previsto”. En relación a los resultados obtenidos para la variable satisfacción laboral se evidencio una puntuación del 100% con un nivel alto de satisfacción por parte de los colaboradores, así también nos podemos referir a la variable de calidad de servicio la cual evidencia una puntuación del 100% con un nivel alto de calidad de servicio que se brinda dentro del establecimiento al momento de ser atendidos los clientes y visitantes, con estos resultados obtenidos podemos hacer una referencia a que está difiere con los resultados obtenidos por (Martillo,2018) en la cual encontró un nivel aceptable de satisfacción laboral y calidad de servicio en una empresa del sector de mantenimiento de jardines en la ciudad de Guayaquil. Referido al objetivo específico 1: Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los factores intrínsecos de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023. (Robbins & Judge, 2009) menciona que los factores intrínsecos están relacionados “como el avance, el reconocimiento, la responsabilidad y el logro parecen relacionarse con la satisfacción en el empleo”, en relación a estos factores y según los datos obtenidos en reconocimiento de logros del personal se obtuvo de acuerdo con un 100%, referido a los ascensos del personal se obtuvo de acuerdo 66.7% y en desacuerdo 33%, en lo referido a promover la autonomía laboral en el personal se obtuvo de acuerdo con un 100% y al otorgamiento de responsabilidades en forma correcta se obtuvo de acuerdo con un 100% lo cual hace evidenciar que existe un alto nivel en lo factores intrínsecos. Con relación a los resultados obtenido esta tiene una similitud con la investigación (Chelton & Balladares, 2020), en esta investigación también existe un alto nivel de satisfacción en relación a los factores como son el puesto de trabajo, oportunidad de

ascenso, desarrollo de carrera, supervisión, trabajo en equipo y tareas realizadas. Referido al objetivo específico 2: Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los factores extrínsecos de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023. (Robbins & Judge, 2009) menciona que los factores intrínsecos están relacionados “como la supervisión, la política salarial de la compañía y las condiciones de trabajo”, en relación a estos factores y según los datos obtenidos referido a las políticas adecuadas con un de acuerdo al 100%, también referido a la remuneración justa y equitativa con un resultado de acuerdo del 93.9%, en relación a la supervisión con un de acuerdo al 100% y también las relaciones interpersonales con un de acuerdo al 88.7% , se puede evidenciar que hay una buena satisfacción laboral relacionada con los factores extrínsecos. Con relación a los resultados obtenidos esta no tiene similitud con la investigación de (Silva, 2021) en la cual en relación a esos indicadores muestran un bajo nivel. Referido al objetivo específico 3: Determinar cuál es el nivel de fiabilidad de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023. Como menciona (Duque, 2005) la fiabilidad, esta es una habilidad que un proveedor de servicios debe tener para poder brindar ese servicio de manera confiable, segura y discreta. El concepto de confiabilidad incluye todos los factores que permiten al cliente determinar el potencial y la experiencia de la organización, es decir, confiabilidad significa la prestación rápida y precisa del servicio desde el primer momento. En relacion a los resultados evidenciados referido a la dimensión se obtuviero en Cumplimiento de acuerdo con 96%, Sinceridad de acuerdo con 96%, Realizar un buen servicio desde la primera vez de acuerdo con 96%, Brindar servicio en tiempo prometido de acuerdo con un 96% y Servicio sin errores en de acuerdo con un 96%, estos datos no estabecen que existe un nivel alto de confiabilidad por parte de los clientes y vistantes en los servicios que le brinda el hotel Columbus hacia ellos. con relacion a los resultados estos no guardan similitud con los resultados de la investigación de (Chihuantito & Sánchez, 2022) en donde en la dimensión fiabilidad sus resultados mas representativo se encuentra en un nivel regular con un 83.3%. Referido al objetivo específico 4: Determinar cuál es el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023. Como menciona (Duque, 2005), Capacidad de respuesta; Esto se refiere a la voluntad

de ayudar a los clientes y brindarles un servicio rápido; Además, parte de este punto es el cumplimiento oportuno de las obligaciones comprometidas, así como la preparación de la organización para los clientes, es decir, la capacidad de contactar a esa organización y la viabilidad de su cumplimiento en esta área. En relación a los resultados evidenciados se obtuvieron Cumplir plazos prometidos en de acuerdo con un 96%, Prontitud en el servicio en de acuerdo con un 96%, Disponibilidad para ayudar siempre en de acuerdo con un 96% y en Disposición para aclarar dudas en de acuerdo con un 96%, en tal sentido se obtiene un nivel alto en la capacidad de dar respuesta, los clientes tiene en claro que los colaboradores del hotel Columbus estas predispuestos a siempre brindar su ayuda hacia algunas de sus necesidades. Con relación a los resultados obtenidos estos no guardas similitud con de (Chihuantito & Sánchez, 2022) en donde en la dimensión capacidad de respuesta sus resultados mas representativo se encuentra en un nivel regular con un 83.3%. Referido al objetivo específico 5: Determinar cuál es el nivel de Seguridad de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023. Como menciona (Duque, 2005) seguridad; Es el sentimiento que tienen los clientes cuando confían sus problemas a la organización y confían en que serán resueltos de la mejor manera posible. La seguridad se trata de confianza, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante velar por los intereses del consumidor sino que la organización también debe mostrar preocupación en este ámbito para garantizar una mayor satisfacción del cliente. en relación a los resultados evidenciados se obtuvieron Inspirar confianza en de acuerdo con un 96%, Inspirar seguridad en de acuerdo con un 96%, Cortesía en de acuerdo con un 92% y Conocimiento para responder preguntas en de acuerdo con un 88%, en tal razón se puede establecer que existe un nivel alto de seguridad que los clientes tienen hacia los colaboradores del hotel Columbus. Con relación a los resultados obtenidos estos no guardas similitud con (Chihuantito & Sánchez, 2022) en donde en la dimensión seguridad sus resultados mas representativo se encuentra en un nivel regular con un 83.3%. Referido al objetivo específico 6: Determinar cuál es el nivel de Empatía de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023. Como menciona (Duque, 2005), Empatía; Esto demuestra la voluntad de la empresa de

ofrecer a los clientes un trato y una atención personalizados. No se trata solo de ser cortés con los clientes, aunque ser cortés es un elemento importante de empatía, porque también es un elemento de seguridad, requiere un fuerte compromiso y compromiso al trabajar con los clientes, un conocimiento profundo de sus características y características. pedido. En relacion a los resultados evidenciados referido a la dimensión se obtuviero en Horarios convenientes en de acuerdo con un 96%, Atención personalizada en de acuerdo con un 82%, Enfocados en el servicio en de acuerdo con un 96%, Interés y preocupación genuina en de acuerdo con un 96% y Compromiso de necesidades en de acuerdo con un 94%, en tal sentido referido a esta dimension se obtuvo que tiene un nivel alto de empatia, lo cual es persivido por los clientes y visitantes al momento de brindas los servicios o productos en el su atención dentro del hotel columbus. Con relacion a los resultados obtenidos estos no guardas similitud con la investigacion de (Zambrano, 2021) en la cual referida a la empatía en dos instituciones financieras qie tiene un rango promedio relacionado a esta dimension de la calidad de servicio. Referido al objetivo específico 7: Determinar cuál es el nivel de Elementos tangibles de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023. Como menciona (Duque, 2005), Elementos tangible; representan las características físicas y la apariencia del proveedor, es decir, locales, equipos, empleados y otros elementos con los que el cliente entra en contacto al celebrar un contrato de prestación de servicios. En relacion a los resultados evidenciados referido a la dimensión se obtuviero en Atracción visual de instalaciones físicas en de acuerdo con un 96%, apariencias de equipos en de acuerdo con un 86%, aspectos personales en de acuerdo con un 96% y Materiales asociados al servicio en de acuerdo con un 96%, en razon a todo lo evidenciado se obtiene que existe un nivel alto referido a los elementos tangibles y que son lo que aprevian los clientes y visitantes cuando hacen uso de las instalaciones del hotel Columbus, Con relacion a los resultados obtenidos estos no guardas similitud con la investigacion de (Chihuantito & Sánchez, 2022) en donde en la dimensión elementos tangibles sus resultados mas representativo se encuentra en un nivel regular con un 83.3%.

## V. CONCLUSIONES

1. Se pudo conocer que la satisfacción laboral y la calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes se refleja con un nivel alto, lo cual nos permite establecer que si se vela por los colaboradores dentro de dicho hospedaje y que los colaboradores siempre brindan lo mejor de ellos al momento de ofrecer los servicios o productos en la atención de los huéspedes y visitantes.
2. Referido a la satisfacción laboral de los factores intrínsecos se pudo determinar que se tiene un nivel alto y esto es debido a que, de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, se sienten conformes y satisfechos por los logros, reconocimiento, independencia laboral y responsabilidad.
3. Referido a la satisfacción laboral de los factores extrínsecos se pudo determinar que tiene un nivel de alto y esto es debido a que, de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, se sienten conformes y satisfechos con las políticas, pago remunerativo, supervisión, condiciones laborales y relaciones interpersonales.
4. En relación a la fiabilidad se pudo determinar que existe un nivel alto lo cual está relacionada cumplimiento, sinceridad, realizar un buen servicio desde la primera vez y brindar servicio en tiempo prometido por parte de los colaboradores hacia los clientes al momento de brindar los servicios y productos dentro de las instalaciones del hotel Columbus.
5. En relación a la capacidad de respuesta se pudo determinar que existe un nivel alto lo cual está relacionada cumplir plazos prometidos, prontitud en el servicio, disponibilidad para ayudar siempre, disposición para aclarar dudas por parte de los colaboradores hacia los clientes al momento de brindar los servicios y productos dentro de las instalaciones del hotel Columbus.

6. En relación a la seguridad se pudo determinar que existe un nivel alto lo cual está relacionada inspirar confianza, inspirar seguridad, cortesía, conocimiento para responder preguntas por parte de los colaboradores hacia los clientes al momento de brindar los servicios y productos dentro de las instalaciones del hotel Columbus.
  
7. En relación a la Empatía se pudo determinar que existe un nivel alto lo cual está relacionada horarios convenientes, atención personalizada, enfocados en el servicio, interés y preocupación genuina, compromiso de necesidades por parte de los colaboradores hacia los clientes al momento de brindar los servicios y productos dentro de las instalaciones del hotel Columbus.
  
8. En relación a la Elementos tangibles se pudo determinar que existe un nivel alto lo cual está relacionada atracción visual de instalaciones físicas, apariencias de equipos, aspectos personales por parte de los colaboradores hacia los clientes al momento de brindar los servicios y productos dentro de las instalaciones del hotel Columbus.

## VI. RECOMENDACIONES

1. Se sugiere a los encargados de la administración del hotel Columbus, seguir aplicando los mismos mecanismos de gestión para poder mantener la satisfacción laboral y la calidad de servicios que brindan sus colaboradores hacia los huéspedes y visitantes.
2. Se le hace de conocimiento que los mecanismos de motivación son adecuados y se deben seguir implantando al momento que se interactúa con los colaboradores del hospedaje a fin que se mejore la satisfacción que se verá reflejado en el servicio que se brinda a los huéspedes y visitantes.
3. Se felicita a los administradores y se les enfatiza en seguir aplicando capacitaciones relacionadas al servicio y específicamente el hotelero para seguir brindando un servicio de calidad.
4. Se plantea a los administradores del hotel Columbus que se puede implementar documentos de gestión a fin que se puedan consultar y enfatizar mas en su cumplimiento las diferentes políticas, reglamentos y manuales a fin que se sociabilicen y sean instrumentos para la gestión de los clientes externos e internos.
5. Se sugiere a los administradores del hotel Columbus que desarrollen círculos de calidad con sus colaboradores para que puedan conocer mejor de las funciones, actividades y servicios de las diferentes áreas para brindar una información estandarizada hacia sus huéspedes y visitantes.
6. Se les ofrece a los administradores brindar capacitación relacionadas a la mejora de habilidades técnicas, conceptuales y humanísticas para afianzar mas su labor al momento de brindar el servicio hacia los huéspedes y visitantes del hotel Columbus.

7. Se sugiere a los administradores que implanten herramientas de recepción de información para que sus huéspedes, visitantes o seguidores, puedan dar su opinión, dar a conocer sus necesidades y conocer sus expectativas en relación a los servicios que brinda el hotel Columbus.
  
8. Que por parte de la administración le den más énfasis a la mejora de las instalaciones como también de las áreas del hotel para su mejor aprovechamiento, instalando más juegos y actividades de esparcimiento que se puedan realizar por parte de los huéspedes y visitantes.

## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Aguirre León, G., Serrano Orellana, B., & Sotomayor Pereira, G. (2018). El Liderazgo de los gerentes de las Pymes de Machala. *SciELO Cuba*, 9. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v9n1/rus27117.pdf>
- Alatriza Oblitas, G. I. (2020). Importancia del liderazgo en los equipos de trabajo. *Gestión en el Tercer Milenio*, 10. Obtenido de <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/download/19157/16073/66027>
- Arbaiza, L. (27 de Agosto de 2020). *esan Bussines*. Obtenido de Toma de decisiones estratégicas en tiempos de COVID-19: <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/toma-de-decisiones-estrategicas-en-tiempos-de-covid-19>
- Baena Paz, G. (2017). *Metodoloía de la investigación serie integral por competencias* (Tercera edición ed.). México: Patria.
- Bamonde Bisso, C. A., & Sardi Gutiérrez, E. (2021). *Los estilos de liderazgo democrático y autocrático en la gestión administrativa de las PYMES de Lima Metropolitana*. Piura: Universidad de Piura.
- Bateman, T. S., & Snell, S. A. (2009). *Administración Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo* (Octava edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Bennis , W., & Nanus, B. (1985). *Lideres. Las cuatro claves del liderazgo eficaz*. Nueva York: Norma.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (Tercera edición ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Blanchard, K. (2007). *Liderazgo al más alto nivel*. Bogotá: Norma.
- Bonilla Castro, E., & Rodriguez Shek, P. (2000). *Mas alla del dilema de los métodos* (Tercera edición ed.). Bogotá: Norma.
- Caballero Rodríguez, K. (2002). *El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza*. Universidad de Granada. Granada, España:

- Revista de Currículum y Formación de Profesorado. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/567/56751267012.pdf>
- Cabeza de Vergara, L., & Muñoz Santiago, A. (2010). Análisis del Proceso de Toma de Decisiones, Visión desde la Pyme y la gran empresa de Barranquilla. *Cuadernos latinoamericanos de administración*, 33.
- Cabezas Mejía, E. D., Andrade Naranjo, D., & Torres Santamaría, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica* (Primera edición ed.). Ecuador: Publicaciones científicas.
- Canós Darós, L., Pons Morera, C., Valero Herrera, M., & Philippe, M. (2012). Toma de decisiones en la empresa: proceso y clasificación. *Universidad Politécnica de Valencia*, 9.
- Caravedo, B. (2020). ¿Qué tipo de liderazgo necesita el Perú? *Universidad del Pacífico*, 129.
- Carrasco Diaz, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (Primera edición ed.). Lima: San marco.
- Chiavenato , I. (2000). *Administración de Recursos Humanos* (Quinta edición ed.). Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima edición ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Cubillos Rodríguez, M. C., & Roza Rodríguez , D. (2009). *El concepto de calidad: Historia, evolución e importancia para la competitividad*. Bogotá: Revista de la Universidad de La Salle. Obtenido de <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1170&context=ruls>
- Duque Oliva, E. J. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Bogotá - Colombia: NNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. Obtenido de <https://redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- El Peruano. (21 de Enero de 2022). Las buenas y malas decisiones corporativas. *Las buenas y malas decisiones corporativas*. Obtenido de <https://elperuano.pe/noticia/137885-las-buenas-y-malas-decisiones-corporativas>

- Flores , J. (2019). *RELACIÓN DE LOS ESTILOS DE LIDERAZGO CON EL ENGAGEMENT LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN ROMÁN, PERIODO: 2019*. Puno: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO.
- Flores Jiménez, I., Flores Jiménez, R., Tapia Castillo, I., & Salazar Márquez, G. (diciembre de 2011). Liderazgo. (U. A. Hidalgo, Ed.) Hidalgo. Obtenido de [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/liderazgo/Liderazgo.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tlahuelilpan/administracion/liderazgo/Liderazgo.pdf)
- Gallardo Echenique, E. E. (2017). *Metodología de la investigación: Manual autoformativo interactivo*. Huancayo : Universidad Continental.
- Gestión. (16 de Abril de 2014). El 53% de los líderes de las empresas peruanas genera ambientes de trabajo desmotivantes. *El 53% de los líderes de las empresas peruanas genera ambientes de trabajo desmotivantes*. Obtenido de <https://gestion.pe/noticias/liderazgo/?ref=gesr>
- Gomez Sosa, E. (2021). *El estilo de liderazgo y su relación con el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores de una dependencia pública estatal en la ciudad de Xalapa, Veracruz*. México: Universidad Veracruzana.
- Gutierrez Borja , D. M., & Barandica Escorcía, D. J. (2020). *Toma de decisiones en la empresa Tenaris de la ciudad de Cartagena de Indias - Departamento de Bolívar*. Barranquilla: Universidad de la Costa .
- Gutiérrez Pulido, H. (2010). *Calidad total y productividad* (Tercera edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la investigación* (Sexta edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Hernández, S. R., & Mendoza , C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: Mc Graw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V. Obtenido de <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hitt, M. A., Black, S. J., & Porter, L. W. (2006). *administración* (Novena edición ed.). México: Pearson Educacion.

- Huerta Mata, J. J., & Rodríguez Castellanos, G. I. (2006). *Desarrollo de habilidades directivas* (Primera edición ed.). México: Pearson Educación.
- Hutchinson Heath, S. M. (2014). El liderazgo un desempeño efectivo. *Articulos* , 5.
- Isidro Fierro , M. V. (2017). El liderazgo Democrático: Una Aproximación Conceptual. *INNOVA*, 8.
- Ivancevich, J. M., Konopaske, R., & Matteson, M. T. (2006). *Comportamiento organizacional* (Séptima edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Jiménez Collante, A., & Villanueva Flores, M. (2018). Los estilos de liderazgo y su influencia en la organización: Estudio de casos en el Campo de Gibraltar. *Gestión Joven*, 13.
- Jimenez Lopez, A. F., Gómez Aguirre, D., Rendón Otálvaro, J., & Peláez Arcila, S. P. (08 de Julio de 2020). Revisión del liderazgo, sus estilos y modelos de medición en la última década. *Revista Humanismo y Sociedad*, 18. Obtenido de file:///C:/Users/LENOVO/Downloads/Dialnet-RevisionDelLiderazgoSusEstilosYModelosDeMedicionEn-7597829%20(2).pdf
- Jones , G. R., & George, J. M. (2010). *Administración Contemporánea* (Sexta edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial* (Decimocuarta edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Landazury Villalba, L. F., Basso Donatti , M., Neugovsen , G., Mercant , S., Jaafar Orfale, H., & Ruz Gómez , A. (2018). Toma de decisiones y sus repercusiones sobre costos transaccionales en las empresas. *Espacios*, 10. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n24/a18v39n24p07.pdf>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Sistemas de Información Gerencial* (Decimocuarta ed.). México: Pearson Educacion.
- Lerma González, H. D. (2009). *Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto*. (Cuarta edición ed.). Bogotá: Ecoe Ediciones.
- López Parra, M. E. (2013). *Importancia de la calidad de servicio al cliente: un pilar en la gestión empresarial*. México, México: El Buzón de Pacioli. Obtenido de <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/no82/pacioli-82.pdf>

- Lucas J.Pujol, G. E. (30 de marzo de 2018). satisfacción laboral: una revisión de literatura acerca de sus principales determinantes. *estudios gerenciales*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v34n146/0123-5923-eg-34-146-00003.pdf>
- Madrigal Torres, B. E. (2009). *Habilidades Directivas* (Segunda edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Marianela belen, P. a. (27 de agosto de 2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing. *ciencia tecnicas aplicadas*. Obtenido de [Dialnet-LaCalidadDeLosServiciosYLaSatisfaccionDelClienteEs-8383980.pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8383980)
- Maxwell, J. C. (1996). *Desarrolle el líder que es usted*. EE.UU: Caribe.
- Mijahuanca Campos, Y. R. (2020). *Determinar que estilos de liderazgo son empleadas por los empresarios Y caracterizar la motivación labora de la Mypes, sector comercio\_Rubro tiendas de abarrotes del mercado modelo Tumbes, 2018*. Tumbes: Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote.
- Münch, L. (2010). *Administración gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (Primera Edición ed.). México: Pearson Educación.
- Newstrom, J. W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo* (Decimotercera edición ed.). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Niño Rojas , V. M. (2011). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). Bogotá: Ediciones de la U.
- Organización Internacional del Trabajo . (2021). Liderazgo empresarial durante la crisis de la COVID-19. *ILO*, 78.
- Pérez Meléndez, C. L. (2021). *La satisfacción laboral y la calidad de servicio al usuario en la Municipalidad Distrital de Baños del Inca, 2019*. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/4033/Tesis%20Claudia%20P%c3%a9rez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Piattiani Velthuis, M. G. (2019). *Calidad de servicios : basados en tecnologías e la información*. Madrid, España: RA-MA Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/ereader/uladech/222729>

- Pimienta Prieto , J. H., & Hoz, A. (2017). *Metodología de la investigación* (Tercera edición ed.). México: Pearson Educación.
- Ponce Serna, W. R. (2020). *stilo de liderazgo y el desempeño docente en una institución educativa. Tumbes, 2019*. Trujillo: Universidad César Vallejo.
- Prescott Nuñez, N. I., & García Alemán , C. A. (2019). *Motivación laboral y la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Aguas Verdes, Provincia de Zarumilla, Región Tumbes, 2019*. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes.
- Quinteros Aguilar, C., & Velázquez Santeliz, P. (2020). *Metodología de la investigación* (Primera edición ed.). México: Grupo de Servicios Gráficos del Centro, S.A. de C.V.
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la Real Academia Española*. Obtenido de Proceso: <https://www.rae.es/drae2001/proceso>
- Rivas Tovar, L. A. (2017). *Elaboración de tesis: estructura y metodología*. México: Trillas.
- Robbins , S. P., & Coulter , M. (2010). *Adminsitración* (Décima edición ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter , M. (2005). *Adminsitración* (Octava edición ed.). México: Pearson Educación.
- Robbins, S., & Judge, T. (2009). *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación de México.
- Sánchez , H., Reyes, C., & Mejía , K. (2018). *MANual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística* . Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Solano, A. I. (2003). Toma de decisiones gerenciales. *Tecnología en Marcha*, 8.
- Stogdill, R. M. (1974). *Handbook of leadership: A survey of the literature*. New York: Free Press.
- Stoner , J. A., Freeman , E. R., & Gilbert, D. R. (1996). *Administración* (Sexta Edición ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Tamayo, T. M. (1999). *Aprender a investigar módulo 5: El proyecto de investigación*. Bogotá: ARFO Editores Ltda.
- Torres Benegas, G. B. (2019). *Análisis de los estilos de liderazgo en la toma de decisiones en el nivel gerencial de La Municipalidad Distrital de Sama – Tacna*,

*Municipalidad Distrital de Sama – Tacna, Periodo 2019.* Tacna: Universidad Privada de Tacna.

Torres López, F. A. (2019). *“Relación entre los estilos de liderazgo y el desempeño laboral del personal en una empresa ensambladora de vehiculos.* Ambato : Pontificia Universidad Católica del Ecuador .

Universia. (10 de Mayo de 2022). *Universia.* Obtenido de La importancia del liderazgo y el trabajo en equipo: <https://www.universia.net/pe/actualidad/habilidades/la-importancia-del-liderazgo-y-el-trabajo-en-equipo.html>

Vargas Melgarejo, L. M. (1994). *Sobre el concepto de percepción.* Distrito Federal, México: Alteridades. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/747/74711353004.pdf>

Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2011). *Desarrollo de habilidades directivas* (Octava edición ed.). México: Pearson Educación.

## **VIII. ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: Satisfacción laboral y calidad de servicio del en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Tipo y diseño de investigación
<p><b>Problema general</b></p> <p>¿Cuál es la satisfacción laboral y la calidad de servicio del en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los factores intrínsecos de los trabajadores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023?</li> <li>2. ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los factores extrínsecos de los trabajadores en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023?</li> <li>3. ¿Cuál es el nivel de fiabilidad de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023?</li> </ol>	<p><b>Objetivo general</b></p> <p>Conocer la satisfacción laboral y calidad del servicio en el en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los factores intrínsecos de los trabajadores del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.</li> <li>2. Determinar cuál es el nivel de satisfacción de los factores extrínsecos de los trabajadores del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.</li> <li>3. Determinar cuál es el nivel de fiabilidad de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.</li> </ol>	<p><b>Hipótesis general</b></p> <p>Hi: Existe un nivel alto de satisfacción laboral y una buena calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.</p>	<p><b>Variable 1.</b></p> <p>Satisfacción laboral</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Factores extrínsecos</li> <li>2- Factores intrínsecos</li> </ol> <p><b>Variable 2.</b></p> <p>Calidad de servicio</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Fiabilidad</li> <li>2- Capacidad de respuesta</li> <li>3- Seguridad</li> <li>4- Empatía</li> <li>5- Elementos tangibles</li> </ol>	<p>Tipo</p> <p>Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación</p> <p>No experimental</p> <p>Transversal</p>

<p>4. ¿Cuál es el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023?</p> <p>5. Determinar cuál es el nivel de seguridad de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.</p> <p>6. ¿Cuál es el nivel de empatía de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023?</p> <p>7. ¿Cuál es el nivel de los elementos tangibles de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023?</p>	<p>4. Determinar cuál es el nivel de capacidad de respuesta de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.</p> <p>5. Determinar cual es el nivel de seguridad de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.</p> <p>6. Determinar cuál es el nivel de empatía de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.</p> <p>7. Determinar cuál es el nivel de los elementos tangibles de la calidad de servicio del huésped del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.</p>			
--	--	--	--	--

## Anexo 2: Matriz de operacionalización

Título: Satisfacción laboral y calidad de servicio del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023.

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Ítems	Instrumento y escala de medición
<b>Satisfacción laboral</b>	<p>(Lucas J.Pujol, 2018), sostiene que la satisfacción laboral es la conexión de las cualidades indispensable de un trabajador frente a sus actividades, normalmente los trabajadores que se sienten satisfechos en su área de trabajo, podrán realizar sus labores con actitudes positivas, a diferencia de los individuos que se sienten desganados en sus labores de trabajo presentaran actitudes negativas que perjudicarían a las entidades</p>	<p>Para conocer la Satisfacción laboral, se aplicará la técnica de la encuesta, en tal sentido también se aplicará el instrumento como es el cuestionario a los huéspedes del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023. Estructurándose con 9 ítems cuyo contenido reflejará los indicadores de las dimensiones respectivas, valorándolos con la escala de Likert:</p>	<p>1- Factores extrínsecos 2- Factores intrínsecos</p>		<p>Cuestionario</p> <p>Escala de Likert:</p> <p>De Acuerdo (3); Indeciso (2); En Desacuerdo (1).</p>
<b>Calidad de servicio</b>	<p>(Marianela belen, 2021): nos expresan que la calidad de servicio es un beneficio o satisfacción que consiste en cumplir todas las expectativas que tiene todo usuario al adquirir un servicio o producto con el objetivo de mantener siempre satisfechos sus necesidades, Ya que el clientes es una pieza muy importa</p>	<p>La medición de la variable calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023, se obtendrá mediante la técnica de la encuesta aplicada a los huéspedes del Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023, Estructurándose con 22 ítems cuyo contenido reflejará los indicadores de las dimensiones respectivas, valorándolos con la escala de Likert:</p>	<p>1- Fiabilidad 2- Capacidad de respuesta 3- Seguridad 4- Empatía 5- Elementos tangibles</p>		

### **Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis**

---

#### **Anexo 3: Autorización para ejecución de tesis**

#### **CERTIFICACIÓN**

Mg. Armestar Amaya, Alex Alfreth docente ordinario de la Universidad Nacional de Tumbes, adscrito a la Facultad de Ciencias Económicas, del departamento de Administración.

#### **CERTIFICA:**

Que el proyecto de tesis denominado "Satisfacción laboral y calidad de servicio en el Hotel Columbus, Zorritos, Tumbes, 2023, Tumbes, 2023.", presentado por la Bach. Yaritza Zarate Ramírez y la Bach. Thania R. Espinoza Garay, han sido asesoradas por mi persona, por tanto, queda autorizado para su presentación e inscripción en la Escuela Profesional de Administración, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Tumbes para su revisión y aprobación correspondiente.

Tumbes, 12 de octubre del 2023



Mg. Alex Alfreth Armestar Amaya  
Asesor del Proyecto de Tesis  
ORCID: 0000-0002-6793-2254

## Anexo 4: Cuestionario sobre satisfacción laboral



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### I. Instrucciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) lo que crea Ud. conveniente, teniendo en cuenta que cada alternativa tiene un significado como se muestra, por lo que debe contestar todas las preguntas, sin excepción alguna.

1. De Acuerdo (DA) = 3
2. Indeciso (I) = 2
3. En Desacuerdo (ED) = 1

### Variable 1: Satisfacción laboral

V.1.	Satisfacción laboral	De Acuerdo (DA)	Indeciso (I)	En Desacuerdo (ED)
<b>Dimensión 1: Factores extrínsecos</b>				
<b>Indicador 1: Políticas</b>				
1	El Hotel Columbus tiene políticas adecuadas.			
<b>Indicador 2: Pago remunerativo</b>				
2	El Hotel Columbus otorga una remuneración justa y equitativa.			
<b>Indicador 3: Supervisión</b>				
3	El Hotel Columbus realiza una supervisión adecuada.			
<b>Indicador 4: Condiciones laborales</b>				
4	El Hotel Columbus otorga condiciones laborales adecuadas.			
<b>Indicador 5: Relaciones Interpersonales</b>				
5	EL Hotel Columbus existe relaciones interpersonales adecuadas.			
<b>Dimensión 2: Factores intrínsecos</b>				
<b>Indicador 1: Logros</b>				
6.	EL Hotel Columbus reconoce los logros del personal.			
<b>Indicador 2: Reconocimiento</b>				
7	El Hotel Columbus asciende al personal por sus logros			
<b>Indicador 3: Independencia laboral</b>				
8	El Hotel Columbus promueve la autonomía laboral de su personal.			
<b>Indicador 4: Responsabilidad</b>				
9	El Hotel Columbus otorga responsabilidades laborales en forma correcta.			

Muchas gracias

## Anexo 5: Cuestionario para calidad de servicio



UNIVERSIDAD NACIONAL DE TUMBES  
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

### I. Instrucciones

Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con una (X) lo que crea Ud. conveniente, teniendo en cuenta que cada alternativa tiene un significado como se muestra, por lo que debe contestar todas las preguntas, sin excepción alguna.

1. De Acuerdo (DA) = 3
2. Indeciso (I) = 2
3. En Desacuerdo (ED) = 1

### Variable 2: Calidad de servicio

Nº	Pregunta	De Acuerdo (DA)	Indeciso (I)	En Desacuerdo (ED)
<b>Dimensión: Fiabilidad</b>				
<b>Indicador: cumplimiento</b>				
1.	Cuando el personal del Hotel Columbus, promete hacer algo planificado, lo hace en el tiempo prometido.			
<b>Indicador: Sinceridad</b>				
2.	Cuando el usuario tiene un problema, el personal del Hotel Columbus muestra interés sincero en solucionarlo.			
<b>Indicador: Realizar un buen servicio desde la primera vez</b>				
3.	El personal del Hotel Columbus, brinda un buen servicio desde la primera vez y mantiene éste accionar evitando cometer errores.			
<b>Indicador: Brindar servicio en tiempo prometido</b>				
4.	El personal del Hotel Columbus concluye el servicio en el tiempo prometido.			
<b>Indicador: Servicio sin errores</b>				
5.	El personal del Hotel Columbus, mantiene el servicio exento de errores.			
<b>Dimensión: Capacidad de respuesta</b>				
<b>Indicador: Cumplir plazos prometidos</b>				
6.	El personal del Hotel Columbus, promete a sus usuarios y brindan los servicios en plazos que ellos son capaces de cumplir.			
<b>Indicador: Promptitud en el servicio</b>				
7.	El personal del Hotel Columbus, está dispuesto y disponible durante la entrega del servicio.			
<b>Indicador: Disponibilidad para ayudar siempre</b>				
8.	El personal del Hotel Columbus, siempre tiene voluntad sincera en ayudar a sus huéspedes.			
<b>Indicador: Disposición para aclarar dudas</b>				
	El personal del Hotel Columbus, siempre está			

9.	dispuesto para aclarar dudas de sus huéspedes.			
<b>Dimensión: Seguridad</b>				
<b>Indicador: Inspirar confianza</b>				
10.	El comportamiento del personal del Hotel Columbus, inspiran confianza en los huéspedes.			
<b>Indicador: Inspirar seguridad</b>				
11.	Como usuarios del Hotel Columbus, se siente seguro en sus gestiones y/o transacciones.			
<b>Indicador: Cortesía</b>				
12.	El personal del Hotel Columbus, trata con cortesía a los huéspedes.			
<b>Indicador: Conocimiento para responder preguntas</b>				
13.	El personal del Hotel Columbus, tiene información y conocimientos necesarios para responder las preguntas de los huéspedes.			
<b>Dimensión: Empatía</b>				
<b>Indicador: Horarios convenientes</b>				
14.	El Hotel Columbus, ofrece horarios de funcionamiento convenientes para los huéspedes.			
<b>Indicador: Atención personalizada</b>				
15.	EL Hotel Columbus, tiene personal que brinda atención personalizada a sus usuarios cuando es requerida.			
<b>Indicador: Enfocados en el servicio</b>				
16.	EL Hotel Columbus, se esmera en brindar el mejor servicio a sus huéspedes.			
<b>Indicador: Interés y preocupación genuina</b>				
17.	EL Hotel Columbus, entiende las necesidades específicas de sus huéspedes.			
<b>Indicador: Compromiso de necesidades</b>				
18.	El Hotel Columbus, muestra interés en los usuarios y los toman en cuenta en las decisiones, actividades y proyectos.			
<b>Dimensión: Elementos tangibles</b>				
<b>Indicador: Atracción visual de instalaciones físicas</b>				
19.	El Hotel Columbus, posee instalaciones físicas modernas, cómodas, limpias, agradables y atractivas.			
<b>Indicador: Apariencia de equipos</b>				
20.	El Hotel Columbus, tiene equipos modernos y actualizados de acuerdo a los servicios que brinda.			
<b>Indicador: Aspecto personal</b>				
21.	En el Hotel Columbus el personal se caracteriza por estar bien vestidos, limpios y aseados de acuerdo a su posición o cargo			
<b>Indicador: Materiales asociados al servicio</b>				
22.	En el Hotel Columbus los materiales asociados con los servicios que brinda, son actualizados, confiables y de buena apariencia.			

**Muchas gracias.**