



UNIVERSIDAD ANDINA DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE TURISMO



TESIS

**SATISFACCIÓN LABORAL Y CALIDAD DE SERVICIOS EN EL
HOTEL TERRA ANDINA DEL CUSCO, PERÍODO 2016**

Presentado por:

**Bach. GIULIANA LUCERO LOZANO
QUILLAHUAMÁN**

Para optar al Título Profesional de:

LICENCIADA EN TURISMO

Asesora:

Mg. ANAHI NAJAR OBANDO

CUSCO – PERÚ

2016



Título : Satisfacción laboral y calidad de servicios en el Hotel terra andina del Cusco, período 2016.

Autor : - Giuliana Lucero Lozano Quillahuamán

Fecha : 31-03-2017

Resumen

La satisfacción laboral es actualmente de vital importancia dentro de las organizaciones ya que está relacionada a la Calidad de servicios. Y precisamente el sector Turismo está involucrado en la demanda y oferta de servicios turísticos, es por esta razón que la investigación se enfoca en un establecimiento de hospedaje, el Hotel Terra Andina del Cusco. Se ha detectado que en este establecimiento, los trabajadores no están satisfechos totalmente debido a diversos aspectos tanto organizacionales como internos, tales como nulidad de sistema de puntos hoteleros, carencia de reconocimiento laboral por los logros realizados, falta de conocimiento respecto al trabajo realizado. El objetivo general fue determinar la relación entre el nivel de satisfacción laboral del personal del Hotel Terra Andina del Cusco y la Calidad de servicios brindados a turistas. Respecto a la metodología utilizada, el tipo de investigación es Básico y el nivel es Explicativo. Asimismo debido a que es necesario contrastar los datos de ambas variables se utilizaron 2 poblaciones, la primera enfocada a los 21 trabajadores del hotel y la segunda dirigida a 1500 turistas promedio mensual. El resultado al que ha llegado el trabajo de investigación es que existe significativa relación directa entre la Satisfacción laboral y la Calidad de servicios brindados a turistas en el Hotel Terra Andina del Cusco, ya que la mayoría de los turistas percibió la calidad de servicios como Regular y a su vez, más de la mitad de trabajadores del hotel se encuentra regularmente satisfecho.

Palabras Clave: Satisfacción Laboral Servicios Turísticos Establecimiento de Hospedaje Reconocimiento Laboral



Abstract

Job satisfaction is currently of vital importance within organizations as it is related to Quality of services. And precisely the Tourism sector is involved in the demand and supply of touristic services, is for this reason that the research will focus on a lodging establishment, the Terra Andina Hotel in Cusco. It has been detected that in this establishment, workers are not completely satisfied due to various organizational and internal aspects, such as nullity of hotel points system, lack of labor recognition for the achievements made, lack of knowledge about the work performed. The general objective was to determine the relationship between the level of job satisfaction of the staff of the Hotel Terra Andina of Cusco and the quality of services provided to tourists. Regarding the methodology used, the type of research is Basic and the level is Explanatory. Also, because it is necessary to contrast the data of both variables, 2 populations were used, the first focused on the 21 hotel workers and the second aimed at 1500 average monthly tourists. The result of the research work is that there is a significant direct relationship between job satisfaction and the quality of services provided to tourists at the Terra Andina Hotel in Cusco, since most of the tourists perceived the quality of services as Regular and in turn, more than half of the hotel's workers are regularly satisfied.

Keywords: Job Satisfaction, Touristic services, Lodging Establishment, Labor Recognition