



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



TESIS

**LA MOTIVACION DEL RECURSO HUMANO Y LA SATISFACCION
LABORAL EN EL HOTEL SAN AGUSTIN INTERNACIONAL DE LA CIUDAD
DEL CUSCO - 2016**

PRESENTADO POR:

BACH. MILUSKA ISABEL GUEVARA

PADILLA

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL:

LICENCIADA EN TURISMO

ASESORA: MG. BERTHA BUSTINZA BEJAR

CUSCO – PERU

2016



Título LA MOTIVACION DEL RECURSO HUMANO Y LA SATISFACCION ABORAL EN EL HOTEL SAN AGUSTIN INTERNACIONAL DE LA CIUDAD DEL CUSCO – 2016.

Autor : - Miluska Isabel Guevara Padilla

Fecha : 16-03-2017

RESUMEN

En los últimos años se vienen detectando cambios sustanciales en el ámbito del turismo y se considera un elemento fundamental en el análisis de estos cambios determinar cuál es la situación actual de la motivación y satisfacción laboral de las personas que trabajan en esta actividad.

El sector elegido para la realización de este trabajo se centra en las empresas hoteleras por su trato directo con el turista.

La idoneidad de un estudio sobre la motivación y satisfacción de los empleados de una empresa hotelera se justifica por su incidencia como factor de calidad en el servicio y, en última instancia, en la propia satisfacción del cliente.

En este trabajo de investigación se realiza una breve revisión teórica sobre el tema de motivación y satisfacción laboral, así como una aplicación empírica centrada en una empresa hotelera de la ciudad de cusco.

Palabras clave: Motivación, Satisfacción laboral, hotel, análisis de dependencia.



ABSTRACT

In recent years substantial changes have been detected in the field of tourism and it is considered a fundamental element in the analysis of these changes to determine the current situation of motivation and job satisfaction of people working in this activity.

The sector chosen for the realization of this work focuses on the hotel companies for their direct contact with the tourist.

The appropriateness of a study on the motivation and satisfaction of the employees of a hotel company is justified by its incidence as a quality factor in the service and, ultimately, in the client's own satisfaction.

In this research, a brief theoretical review on the subject of motivation and job satisfaction, as well as an empirical application centered on a sample of a hotel company of the city of cusco.

Keywords: Motivation, Job satisfaction, hotel, cusco.