

“Satisfacción laboral en la atención al cliente en el Hotel Waalay Wanka en el año 2016 – 2017”

“Job satisfaction in customer service at Waalay Wanka Hotel in 2016 – 2017”

Mg. Isaac Vargas Bocanegra / Sánchez Montalván, Mishell Fernanda
Facultad de Ciencias Empresariales / Universidad Alas Peruanas
Correo-e: i_vargas_b@uap.edu.pe

RESUMEN

Objetivo: La presente investigación tiene como objetivo determinar la influencia de la satisfacción laboral en la atención al cliente dentro del Hotel WaalayWanka en el distrito de El Tambo, Huancayo 2016-201. **Materiales y Métodos:** La investigación obedece al enfoque cuantitativo. El método general fue científico y como específicos se aplicó el descriptivo, el tipo de estudio realizado según su finalidad es básica, y con un diseño correlacional. El muestreo utilizado fue por conveniencia que estuvo conformado por 100 huéspedes del hotel WaalayWanka y censal conformado por 10 trabajadores del establecimiento. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumentos se utilizaron escalas de likert sobre la satisfacción laboral y la atención al cliente. **Resultados:** EJECUCION Y DESARROLLO: la actividad duró 3hrs, el 65% de los trabajadores evaluados indicó que está satisfecho con su trabajo, pero también indicaron que los directivos deberían mejorar en algunos ítems, mientras que un 60% de huéspedes indicaron que dentro del hotel les brindan buena atención pero que la misma no es personalizada. **Conclusiones:** La conclusión arribada fue que se ha determinado que existe influencia de la satisfacción laboral en la atención al cliente con relación positiva fuerte.

Palabra claves: Satisfacción laboral, Atención al cliente, Factores de Higiene, Factores Motivacionales, Capacidad de respuesta, Fiabilidad, Profesionalismo, Credibilidad, Seguridad, Cortesía, Accesibilidad, Comunicación, Comprensión al cliente.

ABSTRACT

Objective: This research aims to determine the influence of job satisfaction on customer service within the WaalayWanka Hotel in the district of El Tambo, Huancayo 2016-201. **Materials and Methods:** Research follows the quantitative approach. The general method was scientific and as specific applied the descriptive, the type of study performed according to its purpose is basic, and with a correlational design. The sampling used was for convenience that was conformed by 100 guests of the hotel WaalayWanka and census made up of 10 workers of the establishment. The technique used was the survey and as instruments were used likert scales on job satisfaction and customer service. **Results:** EXECUTION AND DEVELOPMENT: The activity lasted 3 hours, 65% of the workers evaluated were satisfied with their work, but also indicated that managers should improve on some items, while 60% of guests indicated that inside the hotel They give good attention but it is not personalized. **Conclusions:** The conclusion reached was that it has been determined that there is influence of job satisfaction in customer service with strong positive relation.

Key words: Job satisfaction, Customer service, Hygiene factors, Motivational factors, Responsiveness, Reliability, Professionalism, Credibility, Security, Courtesy, Accessibility, Communication, Customer understanding.

Introducción

Esta investigación titulada "Satisfacción laboral en la atención al cliente en el Hotel WaalayWanka en el año 2016 - 2017" es producto de la realidad actual en relación a la importancia que se le debe brindar tanto al empleado como al cliente.

Actualmente tanto la motivación como la satisfacción laboral de la gente es un punto clave para todas las organizaciones, tanto públicas como privadas, ya que el personal es importante para alcanzar las metas de dicha organización, así lo han señalado algunos autores como Maslow, Herzberg y Vroom.

La motivación en el trabajo siempre ha sido un tema importante, y uno de los principales problemas dentro de una organización, ya que la falta de motivación provoca que la gente no se esfuerce por hacer un mejor trabajo y esto también repercute en la atención que le den al cliente final.

Debido a lo anterior es importante analizar la influencia de la satisfacción laboral en la atención al cliente, ya que la disminución en la satisfacción laboral dará como resultado que un cliente se encuentre descontento por el servicio, y esto puede generar déficit en la economía del establecimiento.

La presente investigación consta de los capítulos siguientes:

Capítulo I.- Planteamiento Metodológico. Donde se presenta el planteamiento del problema, delimitación del tema de investigación y su problemática de la satisfacción laboral y a atención al cliente, su metodología empleada para realizar esta investigación y su justificación.

Capítulo II.- Marco teórico, antecedentes.

Capítulo III.- Presentación y discusión de resultados.

Los alcances de la presente investigación tendrán plena validez para la administración del establecimiento Hotelero WaalayWanka en el distrito de El Tambo, y también pueda servir de apoyo a futuras investigaciones.

La satisfacción laboral es importante porque para la mayoría de los empleados, constituye un fin en sí misma (o un medio hacia el objetivo de la satisfacción personal). La satisfacción y la insatisfacción laboral están asociados, asimismo, con un número de consecuencias organizacionales.

La satisfacción laboral, entendida como un factor que determina el grado de bienestar que un individuo experimenta en su trabajo, se está convirtiendo en un problema central para la investigación de la organización (Boada y Tous, 1993).

Según Schneider (1985), entre las razones que pueden explicar la gran atención dedicada a la satisfacción laboral hay que considerar:

1) La satisfacción en el trabajo es un resultado importante de la vida organizacional.

2) La satisfacción ha aparecido en diferentes investigaciones como un indicador significativo de conductas disfuncionales importantes, como el ausentismo y el cambio de puesto y de organización.

Por otra parte, no hay que olvidar que en nuestra sociedad contemporánea proliferan las organizaciones de servicios, y en éstas la actitud del trabajador adquiere una gran importancia, ya que puede influir decisivamente en la calidad de servicio prestado (Pairó y otros, 1989).

Atención al cliente, Drucker decía que la primera tarea de la empresa es generar clientes...y por supuesto, mantenerlos por lo que atender a un cliente debe ser mucho más que expender productos o servicios.

Acertar como empresa depende de varias combinaciones con un único premio final, dar con el cliente y sus deseos. Entendiendo esto debemos ver como la atención al cliente se convierte en el oxígeno que nuestra empresa necesita para seguir sobreviviendo.

La satisfacción es en la actualidad uno de los temas más relevantes de las organizaciones. Existe un gran interés por comprender el grado de satisfacción en el trabajo, incluso es compromiso de que una persona acepte de forma responsable los retos que impone el entorno, y que la organización haga suyos los objetivos y que tenga visión del valor agregado que posee frente a otras competidoras en un mismo entorno.

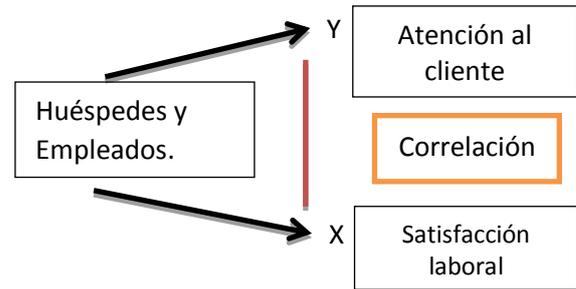
De ello se deriva la importancia que las organizaciones dan al trabajador para que logren mejorar la satisfacción general de los clientes a los que la organización brinda servicios.

Dentro del establecimiento, los empleados tienen absentismo laboral, los empleados tienen quejas sobre la remuneración monetaria que se les da y también por el incómodo clima laboral, lo cual hace que se tengan retrasos y descuidos al momento de la atención a las reservas y a los huéspedes.

Material y método

El estudio tiene dos variables; la variable Y (Atención al cliente) es el efecto y la causa es la variable X (Satisfacción laboral). El diseño es un

correlacional causal, el cual permitirá establecer la relación entre las variables del estudio, se representa de la siguiente manera:



Resultados y discusión

Luego de realizar el levantamiento de la información a través de las 2 escalas, encontramos los siguientes resultados:

TABLA N° 1
Indicador condiciones de trabajo.

	La jornada de trabajo es muy larga	Las condiciones en que realiza su trabajo son adecuadas	Cuenta con las herramientas de trabajo necesarias	Cuenta con los servicios adecuados (baños, agua, entre otros)
	% del N de la tabla	% del N de la tabla	% del N de la tabla	% del N de la tabla
Muy en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	90,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo / Ni desacuerdo	10,0%	30,0%	20,0%	0,0%
De acuerdo	0,0%	60,0%	70,0%	60,0%
Muy de acuerdo	0,0%	10,0%	10,0%	40,0%

Fuente: Elaboración propia.

En las frecuencias del indicador condiciones de trabajo, se observan cuatro ítems. El primero busca conocer la opinión del empleado con relación a si este considera que la jornada de trabajo es muy larga. Un 90% está en desacuerdo y un 10% no está de acuerdo, ni en desacuerdo.

En el segundo ítem se busca conocer lo que opina el empleado acerca de si las condiciones en que realiza su trabajo son las adecuadas. Un 60% está de acuerdo, un 30% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 10% está de muy acuerdo y por otro lado un 10% está en desacuerdo.

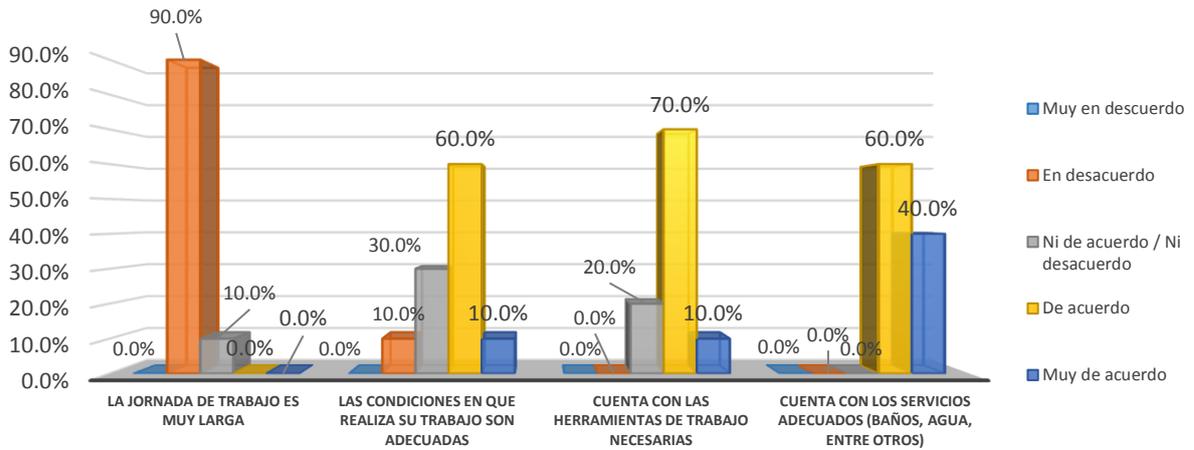
En el tercer ítem se busca conocer la opinión del empleado con relación a si éste considera que cuenta con las herramientas necesarias para desarrollar su

trabajo. Un 70% está de acuerdo, un 20% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo y un 10% se encuentra muy de acuerdo.

En el cuarto ítem se busca conocer la opinión del empleado con relación a si él cuenta con los servicios adecuados (baños, agua, aire acondicionado, entre otros). Un 60% está de acuerdo y un 40% se encuentra muy de acuerdo.

Como se puede observar, los empleados tienen una respuesta positiva acerca de las condiciones de trabajo en las que prestan sus servicios. Esto se ve reflejado en los altos porcentajes de respuesta de la muestra en la categoría “de acuerdo”.

FIGURA N° 1
Barras de Condiciones de trabajo.



Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° 2

Los empleados del hotel WaalayWanka muestran profesionalismo en cada área de acuerdo a los estándares del hotel.

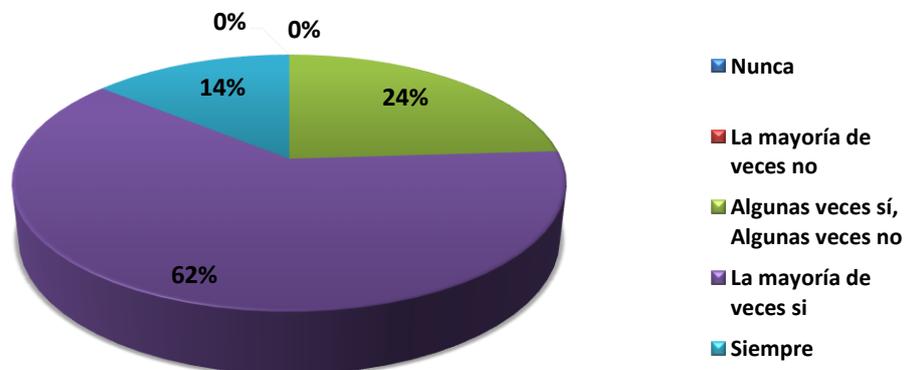
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces sí, Algunas veces no	24	24,0	24,0	24,0
	La mayoría de veces si	62	62,0	62,0	86,0
	Siempre	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Como se puede observar en los resultados de la tabla nuevamente hay una respuesta acertada en el profesionalismo que tienen los empleados del hotel al momento de realizar sus trabajos (62% y 14%), el 24 % de los huéspedes cree que los empleados no

muestran profesionalismo, pero esto no quiere decir que desmejore el servicio prestado, al tener un personal capacitado el hotel da seguridad al cliente de que la mayoría de los empleados están bien preparados en cada una de sus áreas.

FIGURA N° 2
Gráfico circular del Profesionalismo.



Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° 3
Relación en el trabajo.

	La comunicación entre usted y el jefe es buena	Usted tiene relaciones externas con sus compañeros (juegos, paseos, etc.)	Se siente en un ambiente de armonía con sus compañeros de trabajo.
	% del N de la tabla	% del N de la tabla	% del N de la tabla
Muy en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	10,0%	0,0%
Ni de acuerdo / Ni desacuerdo	0,0%	30,0%	50,0%
De acuerdo	80,0%	40,0%	50,0%
Muy de acuerdo	20,0%	20,0%	0,0%

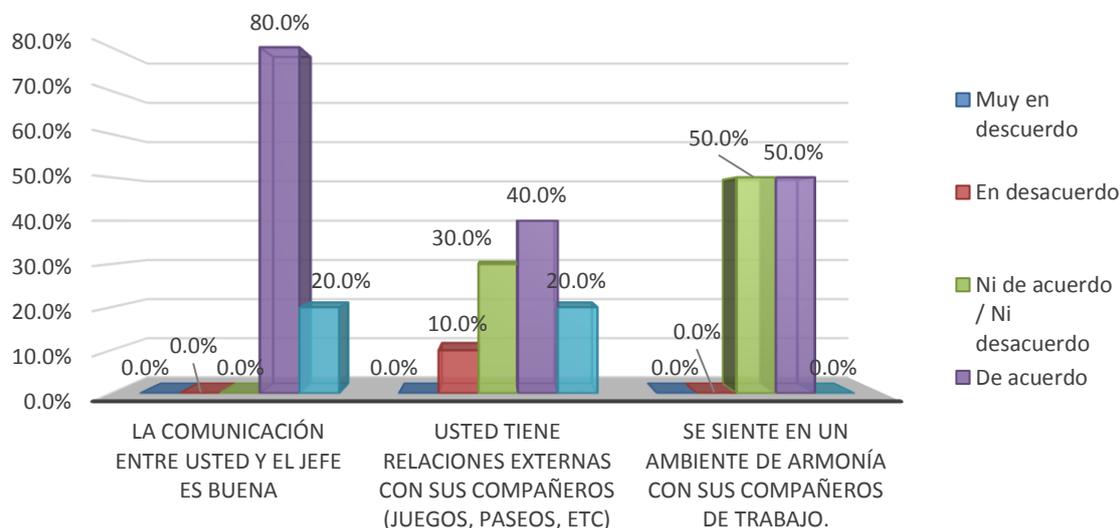
Fuente: *Elaboración propia.*

En las frecuencias del indicador relación dentro del trabajo, se observan tres ítems. El primero busca conocer la opinión del empleado con relación a si la comunicación entre este y su jefe es buena. Un 80% está de acuerdo y un 20% está muy de acuerdo. En el segundo ítem se busca conocer lo que opina el empleado acerca de si este tiene relación externa con sus compañeros, tales como: paseos, juegos, etc. Un 40% está de acuerdo, un 30% no está ni de acuerdo ni desacuerdo, un 20% está de muy acuerdo y por otro lado un 10% está en desacuerdo.

En el tercer ítem se busca conocer la opinión del empleado con relación a si este se siente en un ambiente de armonía con su compañeros de trabajo. Un 50% está de acuerdo y de mismo modo un 50% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En general, a pesar de no compartir mucho fuera del lugar de trabajo, los empleados tienen una actitud positiva hacia el hecho de establecer buenas relaciones tanto con su jefe como con sus compañeros.

FIGURA N° 3
Barras de relación en el trabajo.



Fuente: *Elaboración propia.*

TABLA N° 4

En el establecimiento hotelero WaalayWanka se percibe un clima de cordialidad y respeto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	Algunas veces sí, Algunas veces no	15	15,0	15,0	15,0
	La mayoría de veces si	71	71,0	71,0	86,0
	Siempre	14	14,0	14,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

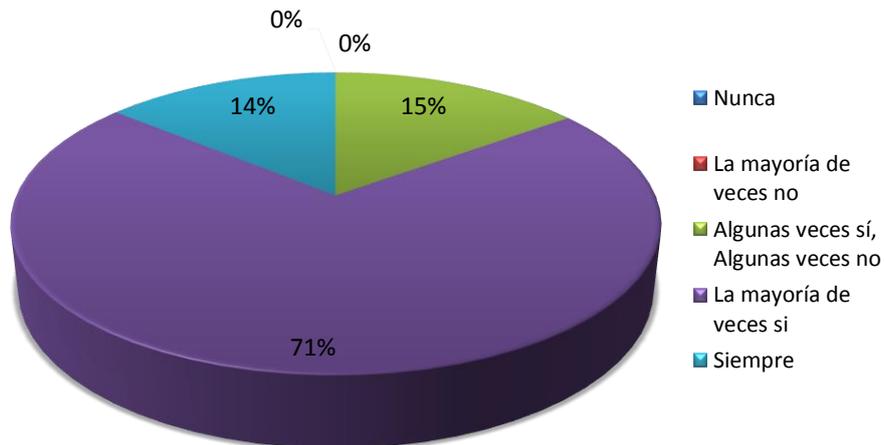
Fuente: Elaboración propia.

En este caso como revelan los resultados de la encuesta, se observa que el establecimiento hotelero cumple con la cordialidad y respeto que los empleados muestran hacia los clientes (71% y 14%), en el hotel WaalayWanka se muestra el interés que tienen los empleados por mostrar un clima de cordialidad y respeto hacia los huéspedes, esto se

debe a que la empresa se encuentra comprometida a brindar una buena atención. Por otro lado, se muestra un 15% de huéspedes que indican que no les parece adecuada el clima de respeto y cordialidad en el Hotel.

FIGURA N° 4

Grafico circular del clima de cordialidad y respeto



Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° 5

Relación en el trabajo

	Recibe algún incentivo por el trabajo que realiza	El trabajo que realiza es reconocido por su jefe	La organización considera importante el trabajo que realiza
	% del N de la tabla	% del N de la tabla	% del N de la tabla
Muy en desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%
En desacuerdo	0,0%	0,0%	0,0%
Ni de acuerdo / Ni desacuerdo	0,0%	20,0%	20,0%
De acuerdo	60,0%	80,0%	60,0%
Muy de acuerdo	40,0%	0,0%	20,0%

Fuente: Elaboración propia.

En las frecuencias del indicador reconocimiento, se presentan tres ítems. El primero busca conocer la opinión del empleado con relación a si él recibe algún incentivo por el trabajo que realiza. Un 60% está de acuerdo y un 40% está muy de acuerdo.

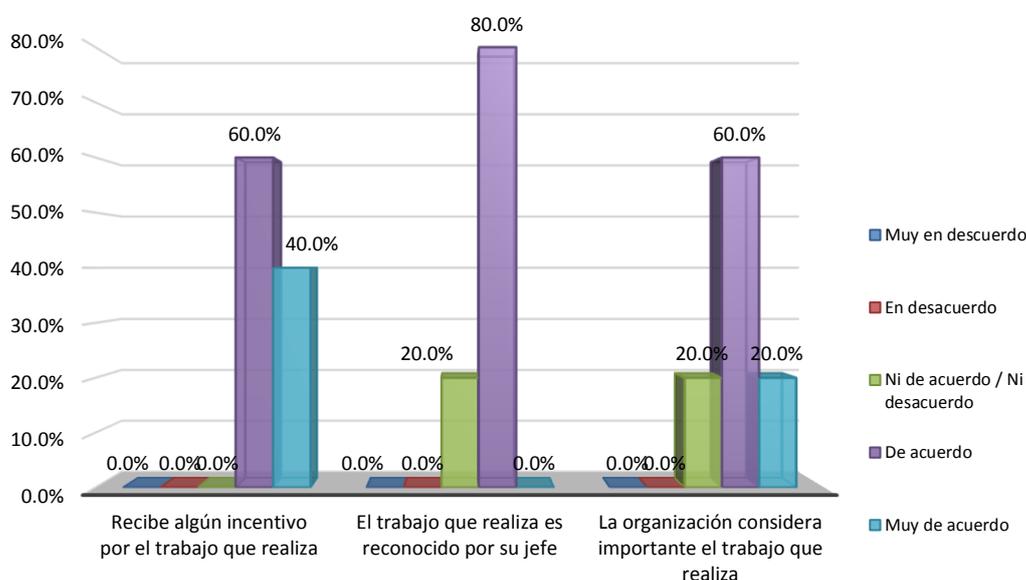
En el segundo ítem se busca conocer lo que opina el empleado acerca de si el trabajo que él realiza es reconocido por su jefe. Un 80% está de acuerdo y un 20% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

En el tercer ítem se busca conocer la opinión del empleado con relación a si la organización considera

importante el trabajo que él realiza. Un 60% está de acuerdo, un 20% está muy de acuerdo y de la misma manera otro 20% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Es importante señalar, que en los tres ítems de la categoría “De acuerdo” se obtuvo el mayor porcentaje de respuestas. Lo que permite ver que en la muestra se tiene una actitud favorable en indicador reconocimiento, el cual pretende medir si el empleado recibe algún incentivo por la realización o ejecución de una labor exitosa.

FIGURA N° 5
Barras de relación en el trabajo



Fuente: Elaboración propia.

TABLA N° 6
Recibe usted una atención personalizada dentro del hotel WaalayWanka.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	La mayoría de veces no	13	13,0	13,0	13,0
	Algunas veces sí, Algunas veces no	71	71,0	71,0	84,0
	La mayoría de veces si	16	16,0	16,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

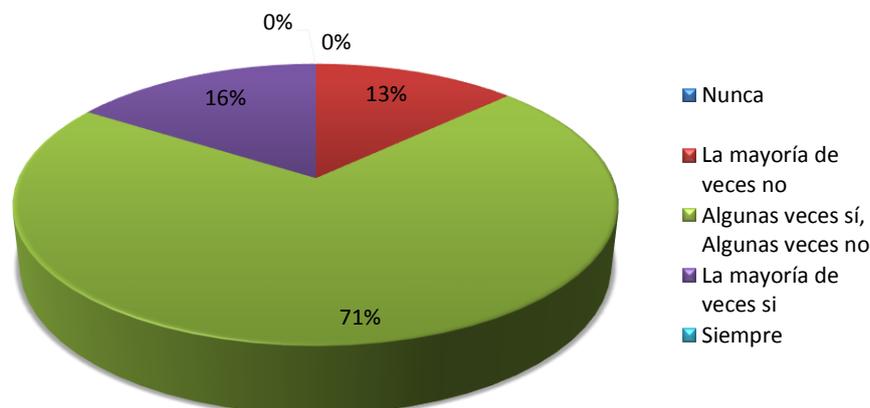
Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en los resultados de la encuesta en relación a la pregunta 18 para los huéspedes, existe una tendencia no tan favorable al momento que los empleados les den una atención personalizada a los huéspedes (71%), es decir en el

establecimiento temporalmente tienen un cuidado especial con sus huéspedes.

Por otro lado, un 16% expresa que existe cierto grado de atención personalizada, esto es un factor determinante en la atención y fidelización del huésped.

FIGURA N° 6
Grafico circular del clima de cordialidad y respeto



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Después de haber realizado el presente estudio de satisfacción laboral, según la teoría dual de Herzberg y las percepciones de atención al cliente de Drummond, se llegó a las siguientes conclusiones:

PRIMERA. -A partir de los resultados procesados en la escala, dirigido a medir la variable satisfacción de los empleados en el trabajo, según a teoría dual de Herzberg, se concluye que la mayoría de empleados mostraron estar satisfechos manera positiva con un 66%, que indicaron que las condiciones de trabajo son óptimas y esto se vio reflejado en que los huéspedes indicaron que los empleados tienen profesionalismo al realizar su trabajo (62%).

TERCERA. - En cuanto al estudio de las relaciones en el trabajo y su influencia que tiene en la atención al cliente se concluye que, existe una influencia directa pues el 60% indica que a pesar de que los empleados no compartan tiempo fuera del trabajo con sus compañeros, los empleados establecen buenas relaciones tanto con su jefe como con sus compañeros. Y esto se reflejó en los resultados de los huéspedes, pues el 71% percibe que dentro del

con respecto a los factores higiénicos y motivacionales que se consideraron en el estudio de esta variable. Esto llega a influir significativamente en los resultados procesados de la escala dirigida a medir la variable atención al cliente percibida por el mismo, tomando como base las dimensiones propuestas por Drummond, pues los clientes tienen óptimos niveles de percepción en cuanto a la atención al cliente.

SEGUNDA. - En cuanto a la influencia de las condiciones de trabajo en la atención al cliente dentro del Hotel WaalayWanka, se concluye que los empleados encuestados respondieron de establecimiento hotelero existe un clima de cordialidad y respeto.

CUARTA. - Si bien los empleados muestran repuestas favorables en el indicador reconocimiento (61%), un 50% indica que las posibilidades de ascenso dentro de su área son nulas, esto se refleja de manera directa en la percepción del huésped pues el 71% indica que la atención personalizada es poco frecuente.

Recomendaciones

PRIMERA. -La dirección debe capacitarse en motivación a los trabajadores, así tener en cuenta y conocer que lo que motiva a una persona, no necesariamente motiva a otra. El dinero puede ser un motivador importante, pero no es lo único que mantiene satisfechas en su trabajo.

SEGUNDA. -Evaluar sistemáticamente los niveles de satisfacción laboral y establecer un trabajo más participativo entre sus colaboradores de esa manera poder escuchar las dudas, aportes y recomendaciones de los trabajadores para mejorar la comunicación en el establecimiento hotelero.

TERCERA. -Brindar cursos de capacitación a los empleados, buscando que todos estos conozcan de manera general todas las funciones del hotel, de modo que logren ser capaces de responder a las necesidades de los clientes sin importar si esto compete o no a su función específica dentro del hotel.

CUARTA. -Se tiene una falencia en lo es la facturación de cuentas por los recepcionistas deberían tener una factura con los datos correctos y en el tiempo pedido por los huéspedes así agilizarían una rápida salida de ellos sin contratiempos o quejas.

QUINTA. -Se conoce que hay un porcentaje de huéspedes que se siente inconforme con la información brindada a su llegada, esto referente a sus inquietudes en referencia a información de eventos u horarios de servicios dentro de su destino por lo que se deben mejorar los protocolos de recepción de los huéspedes manejando un primer plano a la atención de sus requerimientos en información que soliciten.

Referencias

- [1] Albesa, Beatriz Mabel. "La motivación y el trabajo". Argentina, Mendoza 2000. Pág. 11-13.
- [2] Alva zapata, José Luis; Juárez morales, junior Alexander. "Relación entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa Chimú Agropecuaria S.A del distrito de trujillo-2014"
- [3] Blum, M.L. y Naylor, J.C."Psicología industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales", Editorial Trillas, México DF 1976. Pág. 73.
- [4] Bravo, M., Pieró, J. y Rodríguez, I. (1996).Satisfacción laboral. En: J.M. Pieró y F. Prieto (Eds.). Tratado de Psicología del trabajo: La actividad Laboral en su contexto, 1, 343-394.

- [5] Brown, A. (1992). Gestión de la atención al cliente. Madrid España.
- [6] Drummond, Helga (2001) La calidad Total: el movimiento de la Calidad.
- [7] Fuentes Navarro, Silvia María. "Satisfacción laboral y su influencia en la productividad" (estudio realizado en la delegación de recursos humanos del organismo judicial en la ciudad de quetzaltenango). 2012.
- [8] Gibson, J., "Las organizaciones", (8a ed.). McGraw Hill, Madrid 1996. Pág.138.
- [9] Hagan, L. (2000). Servicio de oficina desde casa/ atención al cliente capítulo 10. España: Gyersa-tambor del cruc.
- [10] Herzberg, F. (1966). Teoría de los Recursos Humanos. España.

