

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL
CUSCO**

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN
MENCIÓN GESTIÓN PÚBLICA Y DESARROLLO EMPRESARIAL**



T003_43107844_M

**COMPETENCIAS LABORALES Y SATISFACCIÓN DEL
PERSONAL OPERATIVO Y ADMINISTRATIVO DEL HOTEL
MARRIOTT DE CUSCO, 2017**

Presentado por:

Br. Carmen Melissa Noriega Guzmán

Para optar al Grado Académico de
Maestro en Administración mención
Gestión Pública y Desarrollo
Empresarial

ASESOR:

Dr. Gabriel Suyo Cruz

CUSCO – PERÚ

2019

RESUMEN

La presente investigación titulada *Competencias laborales y satisfacción del personal operativo y administrativo del Hotel Marriott de Cusco, 2017*, pretende indagar sobre ¿Cuál es el grado de relación que existe entre las competencias laborales y satisfacción del personal operativo y administrativo del Hotel Marriott de Cusco, 2017?, con el objetivo de: Determinar el grado de relación que existe entre las competencias laborales y satisfacción del personal operativo y administrativo del Hotel Marriott de Cusco, 2017. Para ello, se operativizó la siguiente hipótesis: Existe relación directa entre las competencias laborales y satisfacción del personal operativo y administrativo del Hotel Marriott de Cusco, 2017.

Esta investigación se fundamenta en la investigación básica de tipo descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental y de corte transeccional o transversal; además, la investigación se ha enmarcado en el método hipotético deductivo. Se utilizó una población de 173 personas entre personal operativo y administrativo del hotel Marriott del distrito Cusco, con una muestra significativa de 138 encuestas del personal operativo y administrativo, seleccionadas a través de las técnicas estadísticas; y, para la recopilación de la información se utilizaron las técnicas de observación directa, la encuesta y la revisión documentaria, priorizando la apreciación y valoración de los propios actores de la empresa.

Se ha llegado a las siguientes conclusiones: De acuerdo el análisis y según la percepción del personal operativo y administrativo, se concluye con la aplicación de correlación de Pearson ($r=0,711^{**}$ y $P = 0,000$), entonces existe una relación directa entre las competencias laborales y la satisfacción laboral del personal operativo y administrativo del hotel Marriott de Cusco, es decir a mayor satisfacción laboral hay mayor será las competencias laborales y/o a menor satisfacción laboral, menor será las competencias laborales.

Palabras Claves: Competencias laborales, Satisfacción labora, hotel.