



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

TEMA:

**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LOS
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL SECTOR DE LAS
PALMERAS - CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN EN OPCIÓN AL TÍTULO DE
INGENIERA EN GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO**

AUTORA:

Génesis Noemí Matías Matías

LA LIBERTAD - ECUADOR

2019

**TEMA:**

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL SECTOR DE LAS PALMERAS - CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA

AUTORA:

Matías Matías Génesis Noemí

TUTOR:

Ing. Andrés Isidro Padilla Gallegos, MSc

Resumen

El turismo es una actividad que ha generado economía en el Cantón Salinas, por los servicios que prestan las industrias turísticas como son las empresas hoteleras y el trato directo con el turista, sin embargo, es necesario considerar la importancia del Talento Humano y la situación actual en los establecimientos hoteleros por ser un elemento clave para el logro de objetivos y a su vez brindar satisfacción a los turistas que adquieren el servicio de hospedaje. El objetivo de esta investigación fue Determinar los niveles de satisfacción laboral de los empleados en los Establecimientos Hoteleros en el Sector Las Palmeras. La metodología que se aplicó fue la revisión de la literatura y el trabajo de campo aplicando un cuestionario estandarizado que mide la satisfacción laboral de los empleados en 4 Hoteles con un total de 46 trabajadores, además de entrevistas dirigidas a los empresarios para disponer de información confiable en este estudio. Identificando que los empleados están satisfechos pero no en su totalidad en los hoteles donde se encuentran trabajando.

PALABRAS CLAVE: Hoteles, Satisfacción Laboral, Empleados, Cuestionario Estandarizado

**TEMA:**

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL SECTOR DE LAS PALMERAS - CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA

AUTORA:

Matías Matías Génesis Noemí

TUTOR:

Ing. Andrés Isidro Padilla Gallegos, MSc

Abstract

Tourism is an activity which has generated economy in the Salinas Canton, for the services that tourism companies provide such as hotel companies and dealing directly with tourists. It is necessary to consider the importance of Human Talent and the current situation in hotel establishments, being a key element for the achievement of objectives and provide satisfaction to tourists who purchase the hosting service. The main objective of this research work is to determine the levels of employees job satisfaction in the Hotel establishments located at Las Palmeras Sector. The methodology applied for this research work are Literature Review and Field Research, applying a standardized questionnaire which measures the employee job satisfaction in four hotels, the total of the workers are forty-six. In order to obtain reliable information that supports this research work some interviews were directed to businessmen who have a good impact on this field. As a result of this research work the total of employees are satisfied but most of them want to improve their work situation.

KEYWORDS: Hotels, Job Satisfaction, Employees, Standardized Questionnaire.

APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA

En mi calidad de Profesor Guía del trabajo de titulación “SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL SECTOR DE LAS PALMERAS - CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA” elaborado por la Srta. Matías Matías Génesis Noemí, egresada de la Carrera de Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Estatal Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión y Desarrollo Turístico, me permito declarar que luego de haber dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, éste cumple y se ajusta a los estándares académicos y científico, razón por la cual la apruebo en todas sus partes.



Atentamente

Ing. Andrés Padilla Gallegos, MSc.
PROFESOR GUÍA

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

El presente Trabajo de Titulación con el Título de **“SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL SECTOR DE LAS PALMERAS - CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA”**, elaborado por Matías Matías Génesis Noemí declara que la concepción, análisis y resultados son originales y aportan a la actividad científica educativa empresarial y administrativa.

Transferencia de derechos autorales.

Declaro que, una vez aprobado el tema de investigación otorgado por la Facultad de **Ciencias Administrativas** carrera de **Ingeniería en Gestión y Desarrollo Turístico** pasan a tener derechos autorales correspondientes, que se transforman en propiedad exclusiva de la **Universidad Estatal Península de Santa Elena** y, su reproducción, total o parcial en su versión original o en otro idioma será prohibida en cualquier instancia.

Atentamente,



Matías Matías Génesis Noemí
CI: 0929019362

AGRADECIMIENTO

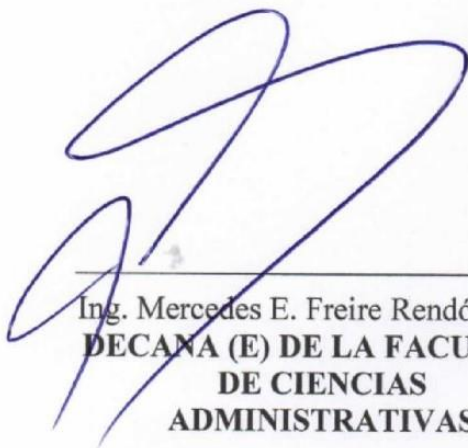
Agradezco a Dios, por brindarme la oportunidad de tener vida, salud y la sabiduría para desarrollar esta investigación con criterios propios, aplicando los conocimientos adquiridos en el periodo de estudios, agradezco a la universidad por todos los años de formación, gracias al Docente Tutor Ing. Andrés Padilla Gallegos MSc quien supo dirigirme para el perfeccionamiento del trabajo investigativo, brindando las pautas necesarias e innovadoras, y por último a los empresarios y personal responsable de los Establecimientos Hoteleros del Sector de Las Palmeras del Cantón Salinas: Hotel Salinas, Suites Salinas, Salinas Costa Azul, Marvento II – GrupoMarvento C.L quienes otorgaron el Aval para realizar este estudio a los empleados.

DEDICATORIA

A Dios por brindarme su amor, salud para superar cada obstáculo con perseverancia y lograr los objetivos propuestos. A mis Padres, de manera especial a mi Padre Luis Matías Suárez por todo su apoyo incondicional e inculcar consejos que han logrado formar a una persona responsable para seguir cumpliendo cada etapa de estudio en la universidad.

A mi Madre por su motivación diaria e inspirar en mi perseverancia durante mi etapa de formación académica, el respeto en la institución y a la universidad por brindarme la oportunidad de adquirir conocimientos especializados en la gestión y el desarrollo del turismo de manera personal como empresarial, que serán aplicados en el ambiente laboral.

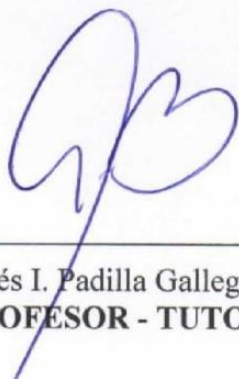
TRIBUNAL DE GRADO



Ing. Mercedes E. Freire Rendón, MSc.
**DECANA (E) DE LA FACULTAD
DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



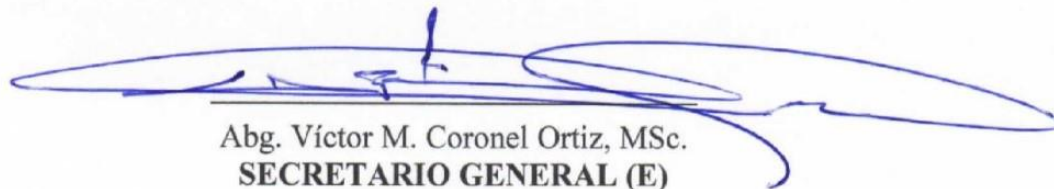
Lcda. Silvia P. Peralta Mendoza, MSc.
**DIRECTORA DE LA CARRERA DE
GESTIÓN Y DESARROLLO
TURÍSTICO**



Ing. Andrés I. Padilla Gallegos, MSc.
PROFESOR - TUTOR



Lcda. Narcisa B. Vásquez Farfán; MSc.
PROFESORA DE ÁREA



Abg. Víctor M. Coronel Ortiz, MSc.
SECRETARIO GENERAL (E)

ÍNDICE GENERAL

Contenido	Pág.
PORTADA.....	i
RESUMEN	ii
ABSTRACT.....	iii
APROBACIÓN DEL PROFESOR GUÍA.....	iv
DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD	v
AGRADECIMIENTO	vi
DEDICATORIA	vii
TRIBUNAL DE GRADO.....	viii
ÍNDICE GENERAL	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xi
INDICE DE GRÁFICOS.....	xii
INDICE DE ANEXOS	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	9
MARCO TEÓRICO.....	9
1.1 Revisión De La Literatura.....	9
1.2 Desarrollo De Teorías Y Conceptos.....	18
1.3 Fundamentos, Sociales, Psicológicas, Filosóficos Y Legales.....	26
CAPÍTULO II.....	30
MATERIALES Y MÉTODOS.....	30
2.1 Tipo De Investigación.....	30
2.2 Métodos De La Investigación	31
2.3 Población Y Muestra.....	32
2.4 Diseño De Recolección De Datos	34
CAPÍTULO III.....	36
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	36
3.1 Tabulación y análisis de resultados.....	36
Análisis del Cuestionario Estandarizado CLA.....	61
Análisis de la Entrevista.....	64

3.2 Limitaciones.....	66
3.3 Resultados.....	67
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	69
CONCLUSIONES	69
RECOMENDACIONES.....	70
BIBLIOGRAFÍA	72
ANEXOS	75
Presupuesto.....	104

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Género.....	36
Tabla 2 Edad.....	37
Tabla 3 ¿Cuál es su estado civil?.....	38
Tabla 4 ¿Cuál es su nivel de Educación?.....	39
Tabla 5 ¿Qué área desempeña en el Hotel?.....	40
Tabla 6 ¿Cuál es la remuneración que recibe en el Hotel?.....	41
Tabla 7 Organización.....	42
Tabla 8 Innovación.....	44
Tabla 9 Información.....	46
Tabla 10 Requerimientos.....	48
Tabla 11 Implicación.....	50
Tabla 12 Autorrealización.....	52
Tabla 13 Relación.....	54
Tabla 14 Dirección.....	56
Tabla 15 Datos del Cuestionario Estandarizado CLA (Corral & Peña, 2003).....	59
Tabla 16 Establecimientos Hoteleros Y Empleados.....	79
Tabla 17 Nómina de los Empleados de los Hoteles - Sector Las Palmeras.....	80
Tabla 18 Operacionalización de Variables.....	82
Tabla 19 Matriz de Consistencia.....	86
Tabla 20 Presupuesto de la Investigación.....	104
Tabla 21 Cronograma de Elaboración del Proyecto.....	105

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Género.....	36
Gráfico 2 Edad.....	37
Gráfico 3 ¿Cuál es su estado civil?.....	38
Gráfico 4 ¿Cuál es su nivel de Educación?.....	39
Gráfico 5 ¿Qué área desempeña en el Hotel?.....	40
Gráfico 6 ¿Cuál es la remuneración que recibe en el Hotel?.....	41
Gráfico 7 Organización.....	43
Gráfico 8 Innovación.....	45
Gráfico 9 Información.....	47
Gráfico 10 Requerimientos.....	49
Gráfico 11 Implicación.....	51
Gráfico 12 Autorrealización.....	53
Gráfico 13 Relación.....	55
Gráfico 14 Dirección.....	57

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Zonificación de los Hoteles ubicados en el Sector Las Palmeras	99
Anexo 2 Empleados de los Hoteles realizando el Cuestionario Estandarizado CLA	100
Anexo 3 Empleados aplicando el Cuestionario en horarios de trabajo en los establecimientos.....	101
Anexo 4 Explicando a los Empleados los ítems que conforman el instrumento de Investigación.....	102
Anexo 5 Entrevistas a Empleados de Hoteles, Jorge Sotomayor Propietario de la Cadena de Hoteles Salinas.....	103

INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad económica de importancia en el Mundo porque contribuye a la generación de empleo. Según OIT (2018) en el año 2015 el empleo dentro del sector turístico representó el 3,6% de empleo generado a nivel mundial, además representa 3% del PIB mundial, porcentajes que han crecido en el 2017 donde muestra que este sector presentó un aumento considerable del 9,9% de empleo, estas cifras demuestran que este sector es un factor clave que brinda la oportunidad de ocupar plazas de trabajo en los diferentes países donde el turismo se está desarrollando. Por ende la actividad turística al pasar el tiempo ha contribuido en la creación de puestos de trabajo debido a la existencia de nuevos emprendimientos en los destinos con el propósito de generar oportunidades de empleo y otorgar un buen servicio a los turistas que los visitan. Por eso, es necesario que los empresarios presten más atención al talento humano por ser el elemento clave para el logro de objetivos y a su vez brindar satisfacción a los clientes.

Es decir que el turismo y el talento humano se encuentran directamente relacionados a la calidad del servicio, estudiar el potencial de los empleados y sus motivaciones en las empresas dependerá de las políticas empresariales adoptadas en este sentido y de las competencias de los trabajadores enfocados en brindar un servicio que supere las perspectivas de los huéspedes.

De acuerdo con Locke, (1976) La satisfacción laboral de los empleados se ve reflejado en el estado emocional derivado por alcanzar valores laborales con la evaluación de actividades en la empresa. Así pues para conocer los resultados

finally se necesita identificar lo que proviene de la percepción de los empleados respecto al trabajo en el establecimiento y la relación entre lo que espera recibir al realizar su trabajo. Además otro de los elementos que se puede medir es, el salario, oportunidades de aprendizaje, promociones, el reconocimiento que reciben los empleados por el desempeño en las tareas que realizan, las condiciones de trabajo, y la satisfacción con los compañeros. (Locke, 1976).

En Ecuador el turismo ha generado 491,698 empleos en el primer trimestre del 2018, correspondiente a servicios de Alojamiento y Servicios de Comida, cifra que en relación a años anteriores, se ha incrementado en un 4,5%. Aquello indica que el sector genera oportunidades de trabajo. Sin embargo, estos datos no garantizan que los empleados en hoteles se encuentren conforme en el entorno laboral porque está relacionada con la rentabilidad de los establecimientos. (MINTUR, 2018)

El sector turístico en Ecuador según datos establecidos por BNF, específicamente el sector de alojamiento constituye un segmento fundamental en la economía ecuatoriana. De tal forma que el número de hoteles en el País hasta el año 2015 fueron 5,488 establecimientos hoteleros registrados en el Ministerio de Turismo que representó incremento del 37% en comparación a los años anteriores. A la vez el personal ocupado en los establecimientos registrados fue de 228.786 que representa el 6,08% de empleados que se encuentran operando en los hoteles del País. Estas cifras permiten identificar que en Ecuador los establecimientos de alojamiento han estado en constante crecimiento brindando oportunidades de empleo, reflejando el número de plazas de trabajo en los hoteles de las provincias donde se desarrolla el turismo. (BNF, 2017)

En los tres cantones de la Provincia de Santa Elena el 4,41% representa el porcentaje de la población que se dedica a actividades de alojamiento y servicios de comida en áreas urbanas y rurales. Se desconoce la situación actual existente en los establecimientos hoteleros del Cantón Salinas, en relación al talento humano siendo de importancia en estas empresas, (SNI, 2015). De tal manera se ha considerado que la satisfacción laboral es donde los empleados se encuentran conformes en su entorno de trabajo y disponen de reconocimientos, obtienen salarios adecuados, mantienen buenas relaciones con otros empleados, lo que favorece respecto a las buenas condiciones de trabajo llevándolos a adquirir emociones y actitudes, que se reflejen en el trato brindado a los clientes que adquieren el servicio de hospedaje, con excelente calidad de servicio en los establecimientos hoteleros. (Tutuncu & Kozak, 2008)

Dada la importancia del talento humano en este sector y la actitud frente a sus responsabilidades en el hotel, es necesario conocer la situación actual de los empleados en los establecimientos en cuanto a los valores que desempeña para el logro de los objetivos de las empresas, porque esto se puede ver reflejado de manera positiva o negativa en el servicio que reciben los turistas que visitan Salinas.

En el presente estudio se pretende analizar la “Satisfacción laboral de los empleados de establecimientos hoteleros sector de Las Palmeras” para conocer la situación actual del talento humano en el área del trabajo hotelero y el desarrollo de las capacidades, habilidades que adquieren los empleados que son parte de las empresas hoteleras al realidad sus actividades en su trabajo.

Debido a lo anterior, la investigación se desarrollará en el Cantón Salinas, al no disponer del número de hoteles ubicados en este sector, se acudió a la Municipalidad del Cantón Salinas en el departamento de turismo que facilitó la zonificación de los hoteles consultados en este estudio como son los siguientes establecimientos: Hotel Salinas, Hotel Suites Salinas, Hotel Salinas Costa Azul, Marvento II – GrupoMarvento C.L y se ha considerado conocer cuál es el nivel de satisfacción laboral de los empleados mediante la satisfacción con el trabajo que realizan, el reconocimiento por desempeño, las promociones o ascensos a los empleados, conocer sus opiniones basado en las condiciones de trabajo, y el comportamiento con los compañeros en los establecimientos hoteleros. De esta manera se conocerá el comportamiento organizacional de todo el personal administrativo y operativo de los hoteles.

Por otra parte los estudios basados en el turismo y la Satisfacción Laboral en Ecuador son escasos y no existen investigaciones que relacionen estas variables, debido a que se han enfocado más en la creación de Productos para ofertar el turismo nacional, pero es necesario tener presente que el disponer del talento humano calificado en los diversos atractivos se convierte en un elemento importante para que se ofrezcan Actividades Turísticas de calidad, porque son quienes se relacionan de forma directa con el cliente para brindar una asistencia de calidad, a la vez otorgar satisfacción al huésped y la mejora de eficiencia en los hoteles.

La provincia de Santa Elena no dispone de un estudio profundo referente a la satisfacción del personal en los establecimientos Hoteleros del Cantón Salinas, siendo importante porque se puede conocer como los empresarios de los hoteles

están considerando al personal que trabaja en sus instituciones, donde los empleados satisfechos se adaptan fácilmente a los objetivos de las empresas y a los cambios que se presenten, por ende Salinas por ser reconocido a nivel nacional e internacional debe tomar a consideración los estudios enfocados al talento humano en las industrias hoteleras que se encuentran en este balneario.

Por lo tanto el problema que se ha identificado es que se desconoce la situación actual basada en la satisfacción laboral de los empleados que prestan sus servicios en los hoteles del sector Las Palmeras. Esto a su vez crea fidelidad en el cliente para regresar a un establecimiento, y es donde surge la pregunta de investigación: ¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral de los empleados de los establecimientos hoteleros del sector de Las Palmeras del Cantón Salinas con su trabajo? Por ende el objetivo principal de este estudio es: Determinar los niveles de satisfacción laboral de los empleados de los establecimientos hoteleros del Sector de Las Palmeras; Por consiguiente este estudio se planteó como objetivos específicos lo siguiente: Primero, Identificar la satisfacción laboral de los empleados con respecto a los salarios que reciben en los establecimientos hoteleros. Segundo, Identificar la satisfacción laboral con respecto al reconocimiento que adquieren los empleados para mejorar la satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros del sector Las Palmeras. Tercero, Determinar la satisfacción laboral de los empleados con respecto a las promociones o ascensos internos en los establecimientos hoteleros del sector Las Palmeras. Cuarto, Identificar la satisfacción laboral de los empleados con respecto a las condiciones de trabajo que ofrecen los establecimientos hoteleros a sus empleados. Quinto,

Determinar la satisfacción laboral de los empleados con respecto a la relación de compañeros en los establecimientos hoteleros del sector Las Palmeras. Realizando esta investigación en los hoteles del sector para identificar los reconocimientos que otorga la persona responsable a sus empleados, con las acciones consideradas para realizar esta investigación porque fundamentan la razón y comprensión de este estudio y lo que se necesita conseguir.

En lo que respecta a la justificación teórica respecto a la satisfacción laboral de los empleados por su influencia como elemento de calidad en el servicio y en la satisfacción del cliente, se centran en estudios que aportan para el desarrollo de la investigación actual, donde se ha optado por involucrar en mayor medida al factor talento humano como parte importante para el desarrollo, de tal manera que, al considerar al personal en empresas de servicios a su vez permitirá alcanzar la competitividad. (Lillo, Ramón, & Sevilla, 2006)

Las dimensiones escogidas para desarrollar este estudio de satisfacción laboral, establecidas por Tutuncu & Kozak, (2008) con su investigación "An Investigation of Factors Affecting Job Satisfaction" considera factores que permiten medir los niveles de satisfacción de los empleados, en relación al salario como son sus comportamientos ante las actividades realizadas, y los reconocimientos que reciben por brindar una buena atención a los huéspedes que ingresan a los hoteles, cada uno de estos elementos son de gran relevancia en esta investigación debido a que permitirán conocer si los empleados de los hoteles se encuentran o no satisfechos.

Al ofrecer compensación al trabajo esto logrará que el empleado promueva sentimientos de certeza, confianza, a la vez aumente su autoestima laboral, alentando a tomar iniciativa de liderazgo en sus áreas. Pero también es considerado el nivel de compromiso al disponer de un ambiente agradable basado en la relación entre compañeros enfocados en la productividad para impulsar un turismo de calidad en las empresas prestadoras de servicio.

En efecto la metodología que se considerará para el tema a desarrollar es exploratoria, la misma que será apoyada mediante la realización de técnicas de investigación como es la aplicación del cuestionario estandarizado para medir el clima laboral de los empleados de hoteles y asimismo se ejecutará entrevistas dirigidas hacia los empleadores responsables de los establecimientos hoteleros y dará como resultado la situación real, estableciendo estrategias que se puedan desarrollar en el futuro y a la vez permitirá crear un buen clima laboral entre los empleados y empleadores de las empresas privadas.

El desarrollo de esta investigación en el Cantón Salinas generará un conocimiento nuevo acerca de niveles de satisfacción laboral de los empleados en los distintos establecimientos hoteleros. Lo cual a su vez servirá para fortalecer y perfeccionar la calidad de trabajo en los hoteles, donde el personal se comprometa a mejorar el servicio. Es un proceso que permitirá recoger información nueva de los empleados, se conseguirá un estudio puntual donde se conocerá el grado de conformidad de los empleados con el entorno laboral actual. Esto a la vez servirá para que los propietarios tomen medidas para fortalecer el desempeño sus empleados, de esta manera mejoren y brinden calidad de trabajo en los hoteles, a su vez proporcionar

a los empleados estabilidad laboral y de esta manera la empresa obtenga más productividad al disponer del desempeño constante y comunicación efectiva con los trabajadores en los establecimientos hoteleros.

Además servirá como base principal de estudio considerando al talento humano en los establecimientos de alojamiento, a la vez brindará información actualizada y real del ambiente laboral que se encuentra en el sector hotelero de Salinas conociendo la realidad existente de los empleados de las empresas privadas, siendo un punto de inicio para que se realicen más investigaciones relacionadas al talento humano y su importancia en los establecimientos, y cómo esto beneficia el Turismo en el Cantón Salinas.

La investigación que se realizó es exploratoria por lo tanto se necesitó adquirir información relevante y determinar los aspectos puntuales para que exista satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros, porque son escasas las investigaciones que analizan la actitud en el trabajo de los Hoteles de Salinas, las promociones, ascensos que le otorgan a los empleados.

El contenido de este documento se desarrollará en tres secciones; el Capítulo I que es el Marco Teórico detalla la revisión de la literatura que fundamenta las teorías realizadas del trabajo de investigación, de satisfacción laboral de los empleados; el Capítulo II corresponde a Materiales y Métodos se define el tipo, métodos y diseño de la investigación que se ejecutaran en este trabajo; Capítulo III de Resultados y discusión presentará los datos adquiridos la aplicación de instrumentos aplicada a los empleados de los establecimientos hoteleros.

CAPÍTULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 REVISIÓN DE LA LITERATURA

En la actualidad el turismo presenta cambios esenciales, por este motivo se considera un mecanismo primordial para analizar estos cambios, disponer de información puntual acerca de la situación actual de los empleados en los establecimientos hoteleros, conocer si se encuentran a gusto en las empresa con la capacidad de usar sus habilidades para lograr un alto nivel de satisfacción laboral, obteniendo un desarrollo profesional, que a la vez sea transmitido a los clientes, con una buena atención y servicio para su comodidad en el hotel durante su estadía. En este apartado se presenta la revisión de literatura que se basan en investigaciones realizadas en otros países:

El estudio de Fay, Gamor, Nuong, & Amissah, (2016) en su publicación "Factors influencing employee job satisfaction in Ghana's hotel industry" señala como objetivo examinar los factores que afectan en la satisfacción laboral de los empleados en los hoteles y el nivel de satisfacción. Se utilizó una muestra de 190 empleados a quienes se aplicó el cuestionario para conocer su opinión personal. Se obtuvo las opiniones de los empleados con resultados favorables, se encontraban satisfechos en sus áreas de trabajo, adicional se identificó facetas que permiten que exista satisfacción laboral como el sueldo, supervisión, promoción, y las

capacitaciones, logrando que el empleado se sienta en un buen ambiente en el trabajo

El trabajo contribuye con el tema presente, porque se logrará analizar y evaluar las opiniones de los empleados con respecto al trabajo que desempeñan en los establecimientos hoteleros, y si disponen de incentivos por parte de empresarios hoteleros, además porque muestran indicadores que se está trabajando en la investigación actual como es, si disponen de capacitaciones para fortalecer sus conocimientos en el área de trabajo, y de esta manera aporte para que se desarrolle este estudio acerca de la satisfacción de los empleados en hoteles del Sector Las Palmeras.

El Proyecto de Investigación elaborado por Gallegos & Ramón, (2016) en Cuenca, denominado “Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de Estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hotel Casa Ordoñez Y Hostal El Monasterio.”, tuvo como objetivo brindar soluciones que permitan conocer y evaluar la satisfacción de los trabajadores que influyen en su lugar de trabajo, se utilizó la metodología cualitativa para empezar la investigación se seleccionó de 257 hoteles y Hostales a 4 establecimientos donde se aplicaron las encuestasa 47 empleados, se realizó un analisis comparativos de las variables en estudio, el resultado que se adquirió en esta investigación es que los niveles de satisfacción laboral se encuentran determinado por la organización de la empresa, el bienestar profesional, los incentivos salariales.

En el trabajo elaborado por Bulent, Hancer, & Young Im, (2014) en Turkía, denominado “Job characteristics, job satisfaction, and Organizacional Commintment for Hotel Workers in Turkey”, el cual tuvo como objetivo enfocarse en las características del trabajo, la satisfacción laboral y el compromiso de la organización en la Industria Hotelera, relacionando el trabajo, la satisfacción y el compromiso de los empleados en sus áreas de trabajo. Se utilizó un análisis múltiple para identificar el impacto de estas características en la satisfacción laboral general de los empleados, con un cuestionario que se aplicó a 252 trabajadores hoteleros en Turquía. El resultado de este estudio indicó que la relación existente entre, la retroalimentación y autonomía fueron los determinantes clave del compromiso afectivo y la satisfacción laboral en general. En consecuencia, se determinó que existe relación entre la retroalimentación, autonomía y la satisfacción laboral, que se ve reflejado en el comportamiento del empleado en los hoteles.

Esta investigación muestra resultados afines a lo que se espera alcanzar en el trabajo actual, como el estudio en Los Hoteles de Turquía indican que la aplicación de retroalimentación y animación logran la satisfacción laboral en los empleados, tomando a consideración que aporta a la investigación, debido a que se evidencian resultados donde los empresarios hoteleros pueden aplicar en sus establecimientos para la satisfacción en el campo laboral preparando a los empleados para que fortalezcan sus conocimientos en su trabajo.

De manera similar se pretende realizar un estudio basado en distintas características que permitan conocer los niveles de satisfacción que poseen los empleados en los establecimientos hoteleros, por ende el estudio analizado será de apoyo para el

desarrollo de esta investigación, y de esta manera obtener los resultados requeridos en el Cantón Salinas, Sector Las Palmeras.

Por otro lado González, López, & Sánchez, (2014) en el trabajo de investigación realizado en España, “Analysis of job satisfaction in the Hotel industry: A study of Hotels in Spain” indica como objetivo investigar el nivel de satisfacción laboral entre el hotel y los empleados en la provincia de Córdoba, España. A la vez se deseaba conocer los aspectos organizativos específicos de las empresas hoteleras, en función a la dependencia familiar del empleado del hotel salarios, tipo de contrato, tipo de empleo y duración del servicio que son indicadores de satisfacción. Para este fin los investigadores realizaron un análisis descriptivo en 73 hoteles con una población de 585 empleados a quienes aplicaron las encuestas para sustentar el estudio. Obtuvieron como resultado que la motivación para trabajar en el hotel es un factor importante para que los empleados continúen desarrollando sus labores, donde la satisfacción es un medio para aumentar el compromiso, la responsabilidad de los empleados en los establecimientos, y, a su vez otorgará lealtad del cliente que visita.

El estudio realizado en los Hoteles de España brindan resultados favorables, por este motivo se consideró esta investigación como aporte, enfocándose en los empleados estables y ocasionales de los hoteles que se encuentran en el Sector las Palmeras, siendo factible este trabajo porque permitirá disponer de la situación actual que atraviesan los empleados en los diferentes establecimientos y cuáles serían los factores que se aplicarían para la buena satisfacción laboral.

Además López & Sánchez, (2010) en el artículo “La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos. Un estudio de caso en establecimientos hotelero” menciona que estos hoteles influyen en aspectos como la productividad, el absentismo, la rotación del personal o la satisfacción de los clientes, los cuales fueron factores claves de la investigación. El propósito que se plantearon era evaluar la situación de los empleados en su propio entorno de trabajo. Además, consideraron realizar un análisis estadístico descriptivo y un análisis de la varianza donde utilizaron una población total de 9.138 personas, y tomaron como muestra 461 empleados de los establecimientos. Pero también fue necesario dirigir la encuesta a los gerentes de los hoteles. Como resultado se estableció que un trabajador satisfecho incrementa su productividad, lo cual se refleja en la mejor atención que recibe el cliente, donde la capacidad de integrar a los trabajadores en sus proyectos empresariales se halla en las organizaciones modernas. De este modo todos los empleados consideren los objetivos corporativos como propios y se evidencia en su calidad de trabajo.

El estudio citado se encuentra relacionado con el tema de investigación porque se enfocó en analizar la situación de los empleados en los hoteles, de manera similar se espera conseguir en el desarrollo de este trabajo, donde se evaluará el ambiente actual que existe entre los empleados y el área laboral en los establecimientos hoteleros.

Por otra parte Tutuncu & Kozak , (2008) en su estudio acerca “An investigation of Factors Affecting job satisfaction” indica como objetivo mostrar información para propietarios de hoteles con respecto a las percepciones de los empleados evaluar las

predicciones de la satisfacción laboral tanto de los empleados del hotel como de sus intentos para permanecer en el negocio hotelero. La población de 1900 empleados que trabajan en Izmir, se identificó una muestra de 320 empleados de hoteles a quienes se aplicó cuestionario, datos que fueron analizados por estadísticas descriptivas. En consecuencia este estudio indicó que esta investigación proporciona suficiente evidencia que múltiples elementos de la investigación actual se consideran para conocer la satisfacción general del trabajo, y la intención para permanecer en el negocio, donde los administradores y propietarios de los hoteles deben considerar nuevas acciones para tratar a sus trabajadores.

Al igual que los otros estudios considerados como fuentes que aportan en el desarrollo de esta investigación, la satisfacción de empleados en hoteles de Turquía, se encuentra enteramente relacionada con la investigación, porque considera dimensiones que son características a evaluar en el campo y que a la vez es un fundamento que se encuentran entrelazadas con la satisfacción laboral de los empleados, por eso es necesario que los empresarios se interesen en realizar acciones para mantener y conservar a los trabajadores en los establecimientos hoteleros en el Sector Las Palmeras.

En la investigación de Sánchez, Guzmán, & Vásquez, (2007) en el artículo “La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la Provincia de Córdoba” tuvo como objetivo deducir la probabilidad según como se encuentre satisfecho con su trabajo el empleado del sector en la provincia de Córdoba en función de sus características socioeconómicas. Se aplicó encuestas a empleados, con una población de 1010, por una muestra de 172 empleados de

hoteles en Córdoba, a los cuales se les aplicó una encuesta. Los resultados obtenidos en este estudio, mencionan que los empleados del hotel consideran que están haciendo todo lo posible para que la estancia del cliente sea satisfactoria. También, el cliente lo percibe así por el buen trato otorgado por el empleado en el área de trabajo. Se señaló además que un estudio enfocado en la satisfacción laboral de los empleados genera beneficio en ambas partes, tanto para el empleado, como al gerente.⁸

Esta investigación se considera como un fundamento que se relaciona con el trabajo existente, recalcando que en los Hoteles de Turquía el estudio se direccionó en identificar factores que contribuyen a la satisfacción de los empleados que prestan sus servicios en los hoteles, considerando como un punto de referencia para la elaboración de este trabajo y la importancia de investigar estas dimensiones que permiten la permanencia de los empleados que desempeñan funciones en las distintas áreas de los hoteles.

Aksu & Aktas, (2005) en el trabajo “Job satisfaction of managers in tourism: Cases in the Antalya region of Turkey” tuvo como objetivo investigar los niveles de satisfacción en el trabajo, orientarlos hacia la satisfacción y aumentar la productividad a través de la ayuda de precauciones necesarias en los hoteles. Se aplicaron encuestas a todos los empleados de las distintas áreas del hotel, La muestra consistió en gerentes de nivel medio y superior. Para la recopilación de datos, se aplicó un cuestionario con 102 gerentes respondiendo. De acuerdo a los datos de la Oficina de Turismo de Antalya en 5 Hoteles, a quienes se aplicó la encuesta para conocer sus opiniones en cuanto a las motivaciones y el análisis

interno en los hoteles. El resultado que se otorgo es que existe satisfacción general en los hoteles y gerentes de nivel superior de la muestra. Se considera importante las condiciones de trabajo de Turquía, donde los empleados se sienten más satisfechos con el cargo que desempeñan en los hoteles considerando motivar a sus trabajadores para mantenerlos en los establecimientos hoteleros.

Esta investigación permitirá considerar en el trabajo existente, las condiciones laborales que ofrecen los empleadores en los hoteles en la actualidad y como recibe los empleados de los hoteles, siendo de importancia para que se vea reflejado en el cumplimiento de sus actividades en las áreas determinada, que evidencien la satisfacción de los empleados, considerando que estas características para la realización de este estudio son primordiales para conocer qué tan satisfechos se encuentran los trabajadores, siendo uno de los enfoques de esta investigación.

Lam, Zang, & Baum , (2001) en su trabajo titulado “An investigation of employees’ job satisfaction: the case of hotels in Hong Kong” tuvo como objetivo investigar la importancia de los aspectos del trabajo, evaluar los niveles de satisfacción laboral de los empleados con el trabajo, y examinar la relación de las características demográficas de los empleados y la satisfacción laboral. Esta investigación fue minuciosa para conseguir este fin. Para este estudio se realizó 288 cuestionarios completos y utilizables a los empleados de los hoteles de Hong Kong. El resultado final de este estudio indicó que los empleados estaban preocupados por recompensas extrínsecas como pago y bonos, para apoyar sus niveles de vida más que cualquier otro incentivo intrínseco. Bajo tales circunstancias, la mayoría de las

variables demográficas muestran efectos sobre la satisfacción laboral de los empleados en esta investigación.

Este estudio se encuentra relacionado y demuestra resultado favorable en la investigación dado que los hoteles de Hong Kong, se identificó que existe una relación que debe ser considerada por los empresarios de los hoteles, puesto que son similares a lo que se esperaría conseguir de acuerdo a características encontradas para conocer la satisfacción de los empleados de hoteles en el Cantón Salinas. Por lo tanto el empleador se debe interesar por la retroalimentación como aspecto importante para que los trabajadores mejoren el servicio brindado por el trabajo, lo cual ayuda a entender de manera favorable su desempeño en el Hotel.

Considerando que los estudios direccionados en el ámbito Hotelero son de importancia en las ciudades antes mencionada se vio la necesidad de realizar una investigación en el caso de estudio como es el sector de Las Palmeras en el cantón Salinas. Permitirá demostrar que este trabajo alcanzaría a mejorar la situación entre los establecimientos hoteleros como tal y los empleados de la empresa.

Para obtener un mejor análisis se desarrollará las teorías y conceptos que fundamentan las variables utilizadas en estos trabajos de investigación que además han contribuido y aportado para ser aplicados en este estudio.

1.2 DESARROLLO DE TEORÍAS Y CONCEPTOS

Salario

Los empleados por los servicios que ofrecen en los establecimientos turísticos deben disponer un sistema de salario adecuado como compensación, donde los hoteles tienen como responsabilidad recompensar a sus empleados con sus pagos puntuales porque esto logrará satisfacer a su personal y mantener su lealtad. Por ende el salario es el factor más apremiante que contribuye a la satisfacción laboral de un empleado, brinda beneficios que están débilmente asociados con la satisfacción. (Aksu & Aktas, 2005)

El salario es una de las características que permiten conocer la satisfacción laboral de los empleados, con un efecto positivo que se refleja en el rendimiento de las capacidades al desempeñar las actividades requeridas en la empresa, dando como resultado mayor productividad en la empresa por parte de los empleados al ser retribuidos de acuerdo a sus rendimientos.

Remuneraciones Pagadas.

Las remuneraciones son las compensaciones totales que recibe el empleado por las actividades laborales que realizan en los distintos puestos de trabajo dentro de una organización, a esta prestación de servicios se considera como una contraprestación donde ambas partes son beneficiadas. (Urquijo & Bonilla, 2008)

Es necesario que los empleados reciban sus bonos mensualmente según lo establecido desde el primer día de labor y el acuerdo de trabajo concordado entre el empresario y el empleado de los hoteles, porque es una variante importante porque

orienta a los empleados hacia ciertos tipos de actitudes en sus lugares de trabajo y de esta manera ocasionar satisfacción a los trabajadores y puedan continuar ofreciendo sus servicios en los establecimientos, al realizar un trabajo eficiente y eficaz para brindar un servicio de calidad.

Salario emocional

El salario emocional está relacionado de forma intangible, puede definirse como la regulación y expresión del establecimiento hotelero hacia los empleados, logrando emociones deseadas en el trabajo para satisfacer al personal, siendo una devolución recompensada con elementos no económicos, generando un equilibrio entre lo personal y lo profesional, y de esta manera realice un trabajo eficaz y sienta un mayor compromiso al realizar su trabajo en el establecimiento. (Rathi, Bhatnagar, & Kumar, 2014)

Este salario es el que motiva al empleado de un establecimiento a implicarse con el logro de las metas del hotel, como es el vender el mayor número de habitaciones constantemente, es de importancia recalcar que las personas desde el área donde se encuentre trabajando se sentirá motivado y valorará la retribución emocional por que encierra todas sus necesidades que son consideradas por el hotel, como una alternativa para recompensar a los empleados por el buen desempeño en el área de trabajo, donde todas las personas se sientan beneficiadas, y el empresario disponga de un personal que garantice un excelente servicio a sus clientes y los hoteles logren adquirir prestigio frente a la competencia, al disponer de trabajadores con la capacidad de atender de forma placentera a los huéspedes.

Reconocimientos

Una de las herramientas que permiten conocer la satisfacción laboral de los empleados en hoteles, son los reconocimientos a los empleados en la empresa que tiene una influencia significativa en los empleados altamente educados, esto encierran la relación entre el trabajo y el empleado, mediante el desarrollo de sus tareas y habilidades técnicas que demuestran su responsabilidad, para lograr productividad en el hotel. (Arnolds & Boshoff, 2004)

Los reconocimientos es uno de los factores claves que al ser considerado en un establecimiento logra satisfacer a los empleados, se obtiene cuando los empresarios disponen del apoyo total del personal, demostrando un alto rendimiento en las actividades que se realizan en el hotel, que se encuentran comprometidos con la visión de las empresa, esto permite que los empresarios reconozcan los esfuerzos del personal administrativo y operativos, con el propósito de contribuir la satisfacción laboral en el reconocimiento de los trabajadores, impulsando a todo el personal a ser mejores al realizar sus actividades y así lograr un equilibrio entre lo que quieren recibir los empleados y lo que en realidad reciben en los establecimientos.

Motivación

Las motivaciones están relacionadas con el trabajo en sí y representan fuentes de satisfacción, como es la ganancia, el reconocimiento, el empleo, delegación de responsabilidad, generando avances y crecimiento económico. (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959)

Los empleados de los establecimientos hoteleros con las motivaciones que le brinda en la empresa estarán predispuesto a realizar todas las actividades planteadas sin negatividad, donde los hoteles podrán adquirir mayor rendimiento laboral por parte de los empleados, después de percibir el interés del gerente para mejorar el crecimiento personal, donde los empleados se sientan comprometidos en generar nuevas ideas que beneficien a la empresa y sean aplicadas en un tiempo considerado por el empresario, aumentando desempeño de los empleados en las áreas correspondientes del hotel.

Promociones o Ascensos

Las promociones son un factor determinante del nivel de satisfacción laboral porque genera más oportunidades para que el empleado se esfuerce al conseguir una rotación de puesto en el hotel, a la vez esto puede considerarse como un resultado esperado al promover empleados a una mayor posición, generando oportunidades para un nivel más alto de salario. (Tutuncu & Kozak, 2008)

Las promociones equitativas aumentarán la satisfacción laboral y la productividad del empleado, considerando las habilidades y destrezas que disponen los empleados en los establecimientos de manera eficaz y rentable, impulsando en los empleados la necesidad de capacitarse y adquirir más conocimiento en el ámbito laboral en las empresas para considerar el esfuerzo de los trabajadores, recompensando de forma justa, donde sean beneficiados de forma moral.

Liderazgo

El liderazgo en las empresas u organizaciones poseen una alta influencia en las actitudes de los empleados. Son estos líderes que están expuestos a pedir honradez al personal del hotel, para asumir tareas que requieren más responsabilidad. La presencia del Líder en la mejora de satisfacción laboral de los empleados del hotel es para asegurarse de que el ambiente de trabajo sea positivo, donde la moral del personal sea alta y así pueda disponer de todos los recursos necesarios para brindar calidad en el servicio a los huéspedes que ingresan al hotel. (Mardanov, Maertz, & Sterrett, 2008)

Los rasgos de personalidad del líder pueden ser un factor determinante en el éxito de un establecimiento hotelero al disponer de empleados satisfactorios. Debido a esta razón es que se ha visto el liderazgo de forma importante, donde los empleados pueden desarrollar mejor sus habilidades cuando disponen de un líder que los motiva a superarse, con comportamientos positivos para que realicen sus funciones dentro del hotel de manera eficiente.

Responsabilidad y Compromiso Laboral

El compromiso de los empleados esta direccionado a los valores que disponen los directivos de los establecimientos atendiendo a las necesidades del personal, que sean percibidos por ellos obteniendo como resultado el desempeño y cumplimiento de responsabilidades en sus funciones dentro de los establecimientos hoteleros. (Ruíz, 2013)

A medida que se refleje las decisiones tomadas por los propietarios de los establecimientos, el empleado se sentirá comprometido de forma personal con el objetivo propuesto por los hoteles, direccionará a la excelencia, compartiendo un clima auténtico con los demás, para desarrollar actividades de forma responsable.

Capacitación

La capacitación es un componente importante que permite a los empleados fortalecer y adquirir nuevos conocimientos, habilidades que reciben por cursos otorgados por la Empresa o de manera independiente para familiarizarse con nuevas ideas en el ambiente de trabajo que desempeñan y a la vez funcionen dentro de los establecimientos hoteleros. (Feldman, 1998)

A medida que se refleje las decisiones tomadas por los establecimientos referente a las capacitaciones, el empleado se sentirá comprometido de forma personal con el objetivo propuesto por los hoteles, que direccionara a compartir el clima auténtico con los demás, para que siga desarrollándose las actividades sin ningún inconveniente y se encuentren actualizados en conocimientos se requiere en el ámbito laboral y en las industrias hoteleras..

Condiciones laborales

La satisfacción laboral es el resultado de las expectativas y aspiraciones de los empleados como de sus estados, actitudes hacia su trabajo y lugares, donde su nivel de satisfacción laboral conduce a cambios en la intención de los empleados de permanecer en los establecimientos. Para comprender las razones del por qué las personas trabajan, o la importancia del trabajo, son las condiciones laborales donde

se encuentran. Las condiciones de trabajo deben ser adecuadas para las necesidades del personal, sus expectativas y aspiraciones. (Tutuncu & Kozak, 2008)

Seguridad Laboral

Esta área es de suma importancia para prevenir riesgos laborales que se presentan en los puestos de trabajo, controlar las acciones del empleado en el entorno donde se desenvuelve, relacionado con las actividades que realiza en los lugares de trabajo y los materiales que utiliza que podría ser afectado por cumplir con los requerimientos del lugar. (González, Mateo, & González, 2003).

Se considera la vida del empleado para prevenir accidentes de trabajo y estar preparados para cualquier eventualidad que podría presentarse en el establecimiento, mediante gestiones de recursos de Seguridad de todos los involucrados en la organización.

Satisfacción con Compañeros

Las relaciones con compañeros de trabajo es una de las fuentes significativas para mejorar la satisfacción laboral en los establecimientos, porque el apoyo de los compañeros de trabajo en hoteles permite que dispongan de actitudes positivas y esto es fundamental para brindar un servicio confiable a los huéspedes. (Susskind, Kaemar, & Borthgrevink, 2007)

Las personas se comunican para satisfacer las necesidades interpersonales, que, a su vez, influyen en sus opciones de comunicación y comportamientos dentro de los establecimientos, de tal forma que los empleados necesitan desenvolverse con sus

compañeros y supervisores para entender su entorno y efectuar bien el trabajo requerido por los responsables de los hoteles.

Relaciones entre compañeros

Uno de los factores que logra la satisfacción laboral en un establecimiento son las relaciones entre compañeros, donde todos están direccionados al cumplimiento de objetivos del hotel, y a su vez permita que los empleados desarrollen un trabajo eficiente y eficaz para un mayor rendimiento, otorgando beneficios a ambas partes.

(Pinilla, 1972)

En el hotel es de gran importancia que se desarrollen relaciones internas que generen unidad, porque a su vez trae un buen clima laboral para que los empleados se sientan en confianza al desempeñar bien sus funciones, de esta manera mejora el rendimiento de los establecimientos y brinda una mejor imagen al turista.

Honestidad

Este factor se considera en la satisfacción con los compañeros porque significa hacer un buen uso de lo aprendido en los establecimientos, cumplir con los compromisos que se acordó al ingresar al trabajo, donde todos los miembros realicen sus actividades sin perjudicar a toda la organización. Donde sean beneficiados todos los miembros del hotel. (Barrera, 2011)

De tal manera que los empleados se sientan un alto grado de compromiso y fidelización, que se refleje en la mejoras de sus acciones diarias que realiza para que los hoteles de la provincia sean rentables e impulse a los huéspedes a regresar y permanecer el tiempo que desee.

1.3 FUNDAMENTOS, SOCIALES, PSICOLÓGICAS, FILOSÓFICOS Y LEGALES

Fundamentos Sociales

Esta investigación se fundamenta en el carácter social porque este trabajo esta direccionado a los empleados y los empresarios de los establecimientos hoteleros, que al mismo tiempo se dispondrá de información que beneficiará tanto a los empleadores como empleados y en cierta manera a los clientes que adquieran servicios en los hoteles del Sector Las Palmeras.

Además este aspecto social es uno de los factores que es poco considerado en el los estudios turísticos, que se ha beneficiado pero a la vez ha sido afectado en los establecimientos hoteleros donde desempeñan sus funciones, debido a que se realiza este estudio para conocer la realidad existente de manera minuciosa como es el ambiente laboral de los empleados en los hoteles en este sector, con esta investigación se dispondrá de información que servirá para el mejoramiento social de los trabajadores en base a la satisfacción laboral.

Por ende el conocer la satisfacción laboral se interrelaciona en conocer las opiniones de los empleados que se encuentran en un puesto laboral dentro de los hoteles, y el resultado estará relacionado en el nivel de satisfacción de los trabajadores, los beneficiados con el desarrollo de este estudio, serán los propietarios de los Hoteles, porque tendrán acceso al resultado de manera general para que plantean medidas de acción que fortalezcan o mejoren la calidad laboral de los empleados.

El beneficio de este estudio es alcanzar un compromiso de ambas partes en los hoteles, mediante el liderazgo ético en la prestación de servicio, como el apoyo de las organizaciones, recompensas y entrenamiento a los clientes para mejorar la motivación potencial de puestos de trabajo. Por ende se logrará si coinciden los empleados con el trabajo correcto otorgado por propietarios de hoteles en el Sector Las Palmeras, comparando los diferentes elementos de la satisfacción laboral, e identificando la situación real de los empleados con vistas para proporcionar capacitaciones y el desarrollo de las habilidades necesarias para hacer bien el trabajo.

Fundamentos Psicológicos

Se fundamenta con bases psicológicas porque este estudio relaciona a los empleados de los establecimientos, mediante sus comportamientos y actitudes al desempeñar las actividades laborales en los hoteles, y los niveles de compromisos con las empresas hoteleras, mediante la toma de decisiones donde se cumplan con las responsabilidades de manera favorable en los hoteles.

Además se conoció la conducta de los grupos de trabajadores, en base al estudio de la satisfacción laboral de los empleados en los establecimientos hoteleros, a la vez las opiniones con respecto al manejo organizativo de los hoteles, los factores que disponen y que permiten brindar un servicio de calidad a los clientes, que tan satisfechos están con el cumplimiento de sus actividades laborales, las experiencias que han adquirido al relacionarse con clientes de diferentes sitios, de acuerdo al

resultado obtenido se permitirá implementar nuevas estrategias que contribuyan a la satisfacción del empleados en los hoteles del Sector Las Palmeras.

Fundamento Legales

La presente investigación se fundamenta en bases legales de Ley Orgánica para la Justicia Laboral, establecida en la Constitución de la Republica en la octava Sección de Trabajo y Seguridad, se puede resaltar que en el art. 33 del Capítulo II, asienta los derechos de los empleados por prestar sus servicios tanto en empresas públicas como privadas, grupo donde se encuentran los establecimientos hoteleros, donde los trabajadores disponen de recompensas como estatuto, asegurando el respeto a la dignidad, las remuneraciones, el desempeño al encontrarse en un buen clima laboral. (LEY ORGÁNICA PARA LA JUSTICIA LABORAL, 2015)

Los empleados deberán disponer de un ambiente laboral agradable para que puedan desempeñar un trabajo eficaz, de esta manera en la Capitulo Sexto de La Constitución, en la Sección tercera de las Formas de trabajo y las recompensas a los empleados confirma en el art. 326 que los trabajadores están en el derecho de realizar sus actividades en sitios donde se transmita un ambiente apropiado. Por lo tanto, los empleados de los establecimientos hoteleros son respaldados por que toda persona que presta servicios es digno de salario, y al mismo tiempo los empleadores están en la obligación de otorgar beneficios como seguridad social, salud y bienestar para el personal, por los servicios que realizan en los establecimientos.

Es necesario considerar que otro de los componentes de la satisfacción laboral de los empleados son las utilidades como se indica en la misma sección el art. 328 considera que trabajadores de las empresas privadas deberán participar de las remuneraciones como las utilidades, como iniciativa para conservar al personal en los puestos de trabajo, por ellos los propietarios de cada establecimiento hotelero debe estar en constante conocimiento de los derechos a los empleados.

En la misma sección el art. 329 establece que el Estado promoverá a la preparación del personal, mediante las respectivas capacitaciones para mejorar la calidad del empleo en las empresas, de esta manera se considera de gran importancia que los empleados de establecimientos hoteleros participen en capacitaciones para que se adquieran destrezas, habilidades que permitan realizar un trabajo eficiente y eficaz para dar calidad de servicio a los clientes que ingresan a los hoteles.
(CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR, 2008)

Estos artículos encontrados en la Constitución del Ecuador influye en la investigación que se está realizando para que sean considerados por los propietarios de los hoteles a fin de otorgar un empleo justo que satisfaga a los trabajadores, y se vean respaldados por la ley en hacer cumplir sus beneficios en los establecimientos donde trabajan. Resaltando que el aporte de estos artículos con la investigación actual es de conocer específicamente como fomentar en los empleados el cumplimiento de estos beneficios laborales basados en los aspectos legales que complementen este trabajo, y también conocer si están capacitados en brindar un servicio de excelencia en el área laboral.

CAPÍTULO II

MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN.

La investigación actual más relativa es exploratoria porque permitirá iniciar con un estudio que no se ha realizado en el Cantón Salinas debido a que no existe información de la variable que se está desarrollando por ser un tema poco considerado en el ámbito Turístico, y a su vez sean bases teóricas para realizar nuevos estudios relacionados a la satisfacción laboral, por lo cual se necesitará realizar averiguaciones necesarias y determinar los aspectos relevantes para conseguir el fin requerido basados en la satisfacción laboral de los empleados de los establecimientos hoteleros.

Para ello fue necesario dirigirse al lugar de estudio como son los hoteles del Sector las Palmeras, mediante estos antecedentes se logrará también conocer la realidad existente de los empleados que ejercer su trabajo en estos hoteles, se vio la necesidad de enfocar este estudio al talento humano porque son escasos los estudios donde se analizan la actitud y comportamiento de los empleados.

Existe poca información acerca del desarrollo de este tema de turismo enfocado en el Talento Humano en el Ecuador y en la Provincia de Santa Elena, aun mas cuando una localidad es considera como un destino turístico que atrae centenares de turistas en todas las temporadas del año, como es el caso del Balneario Salinas reconocido de forma nacional e internacional, por ello merece ser estudiada.

2.2 MÉTODOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 Métodos Teóricos

Método Inductivo

Se tomó a consideración este método de estudio porque se realizó una investigación directamente en el campo debido a que no existen investigaciones de esta índole realizada en el Cantón Salinas, referentes a la satisfacción laboral de los empleados en los hoteles, de esta manera se obtendrá las acciones de los trabajadores en los puestos de trabajo brindando buen servicio a los clientes, identificando los hechos con el fin de que este estudio sirva como fundamentos de investigación para desarrollar nuevos proyectos turísticos.

Método de Análisis

Se consideró los estudios realizados en otros países a lo largo del tiempo, como bases que aporten al desarrollo de este estudio. Se analizó la variable satisfacción laboral en hoteles del Sector las Palmeras, recopilando y ordenar información nueva de la realidad existente de los empleados en estos establecimientos.

Método histórico

Se estudia la variable satisfacción laboral como base en otros países que se han realizado desde años anteriores y se relaciona con el rendimiento de los empleados en los hoteles, donde se menciona que el ámbito psicológico, a medida que se han realizado investigaciones se ha identificado los niveles de satisfacción de acuerdo a los distintos grupo de personas preparadas y las actividades que desempeña.

2.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

2.3.1 Población.

En la presente investigación la población a estudiar está conformada por los empleados de los establecimientos hoteleros del sector de las Palmeras del Cantón del 2018, se tomaron como población 4 hoteles que se encuentran en este sector, entre los cuales están: Hotel Salinas, Salinas Suites, Salinas Costa Azul, Hotel Marvento II – GrupoMarvento C.L

La población está formada por empleados estacionales quienes están contratados por los empresarios hoteleros para desempeñar sus funciones en las distintas áreas operativas de los hoteles como los de servicio de recepción, Alimentos y Bebidas, Ama de Llaves/Camarera, Seguridad, Administración/Área Contable, Mantenimiento, Polifuncional. Y a la vez se ha considerado los empleados ocasionales contratados por determinado tiempo para responder a cambios en la demanda, es decir en temporadas altas donde existe mayor afluencia de turistas en los alojamientos en el Balneario Salinas.

El número total de empleados que desempeñan funciones en los hoteles son 46 empleados. Para el desarrollo de esta investigación, considerando que el tamaño de la población es pequeña y se tiene acceso a todos ellos. Por lo tanto no se utiliza Muestreo.

Es necesario indicar que la población es finita debido a que se logró identificar el tamaño de la población que se encuentran trabajado en las distintas áreas dentro de los 6 Hoteles del Sector Las Palmeras, considerados para este estudio.

Otra de las poblaciones del estudio, son los propietarios de cada establecimiento hotelero, que en su totalidad son 2 personas a los cuales se les realizará entrevistas, para conocer las funciones en cuanto las actividades en los establecimientos, el liderazgo, promoción a los empleados, además de las relaciones con sus empleados dentro de los establecimiento y sus formas de administrar los hoteles considerando la relación con los empleados de sus establecimientos.

- **Tipo de Muestreo**

Los resultados adquiridos para esta investigación permitió identificar el tipo de método que se utilizó siendo este el No Probabilístico por conveniencia considerando solo a 4 hoteles del sector Las Palmeras en el Cantón Salinas recalcando que existen más hoteles en este Cantón, pero solo se escogió al este sector, para aplicar el cuestionario estandarizado CLA a sus empleados en las distintas áreas del establecimiento y donde se tiene acceso para realizar el cuestionario a 46 empleados, midiendo el nivel de satisfacción laboral que brindará el resultado final para esta investigación.

2.4 DISEÑO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

2.4.1 Técnicas e Instrumentos de La Investigación.

- Técnicas

Cuestionario Estandarizado CLA

Permitió conocer el clima laboral de los empleados en los establecimientos hoteleros se obtuvo información real, aplicadas a los empleados que se encuentran trabajando en los 4 hoteles del Sector Las Palmeras para el estudio respectivo. Se realiza este cuestionario de 93 preguntas con respuestas Nominales, SI – ? – NO. A su vez se ha estudiado dimensiones consideradas en este cuestionario: organización, innovación, información, requerimientos, implicación, autorrealización, relaciones y dirección, este resultado mide el clima laboral de los empleados en estos rangos y servirá para determinar los niveles de Satisfacción Laboral de los empleados considerado como el estudio principal. (Corral & Peña, 2003)

Entrevistas

Permitió acudir a los hoteles del Sector Las Palmeras y recopilar información puntual de los empresarios por medio de este instrumento acerca de la manera que sus empleados cumplen sus actividades en los establecimientos, permitiendo obtener un contacto directo, para este fin se formularon preguntas direccionadas a la matriz de la investigación de la variable de estudio, sus respuestas fueron abiertas.

La entrevista ayudará a fortalecer el estudio, siendo fundamental realizarla para avanzar con el tema de investigación.

- Instrumentos

Cuestionario

Para este cuestionario se establecieron parámetros en las preguntas, es decir, se identificó si los empresarios de los hoteles consideraron los factores de satisfacción laboral, con respuestas concretas sobre las inquietudes y necesidades de los empleados, de esta misma forma se aplicó un cuestionario para dialogar con el personal y plantear las preguntas concretas que beneficien a la investigación.

Guía de entrevistas

Este instrumento ayudó a establecer una conversación abierta con empresarios los hoteles del Sector Las Palmeras y de esta manera se conoció los puntos de vistas e interés de los directivos de hoteles en base al desarrollo de este proyecto con las personas involucradas.

CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Tabulación y análisis de resultados

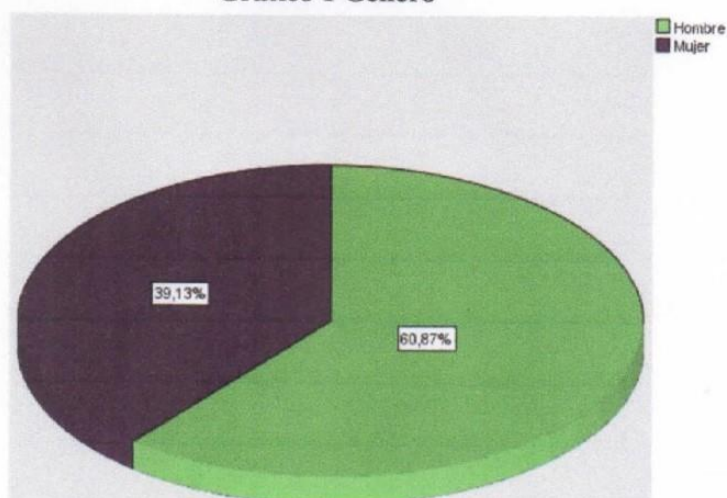
Tabla 1 Género

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Hombre	28	60,9	60,9	60,9
Mujer	18	39,1	39,1	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 1 Género



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 1

Se refleja en la información aplicada a empleados de hoteles del sector las Palmeras que la mayor parte de trabajadores están representados por el género masculino, como se muestra en el resultado final que 28 hombres son quienes ocupan la plaza de trabajo en los hoteles en estudio.

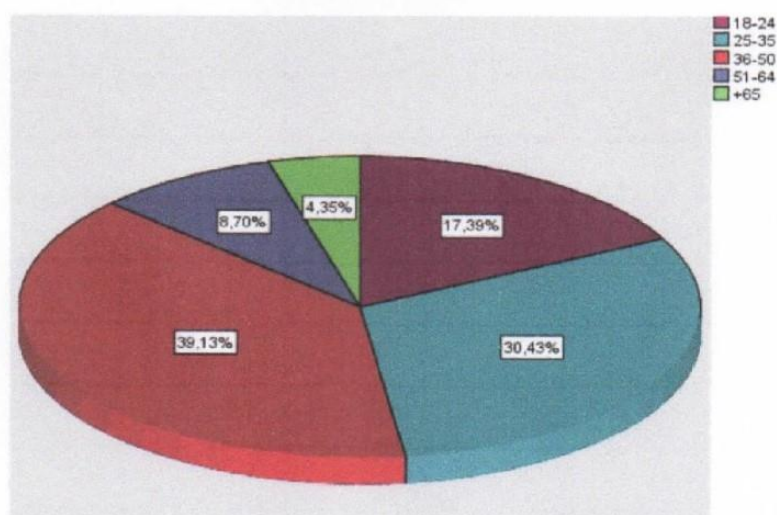
Tabla 2 Edad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-24	8	17,4	17,4	17,4
	25-35	14	30,4	30,4	47,8
	36-50	18	39,1	39,1	87,0
	51-64	4	8,7	8,7	95,7
	+65	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 2 Edad



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 2

Con relación a la edad de la población encuestada, se aprecia que la mayor cantidad de empleados en los hoteles están comprendidas entre 36 –50 años poseen un 39,13%, por cuanto las personas adultas son los que ejercen en gran medida un lugar de trabajo en los hoteles del sector.

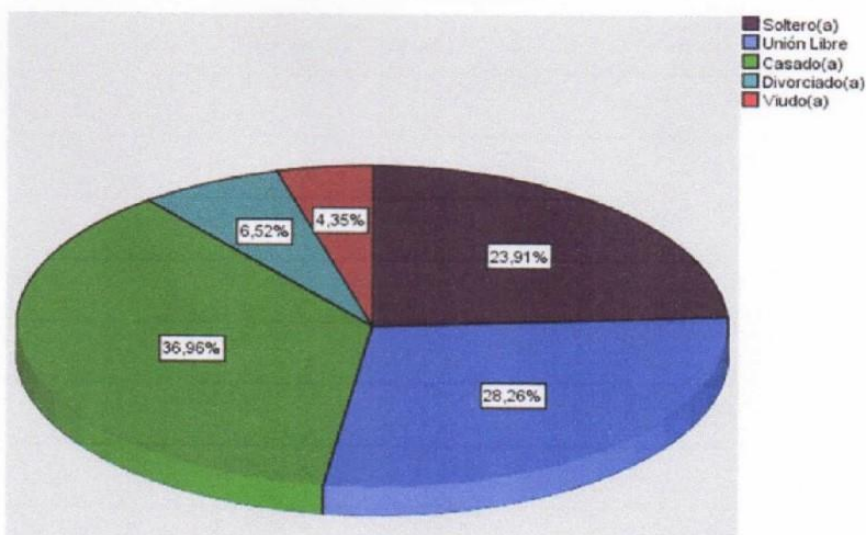
Tabla 3 ¿Cuál es su estado civil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Soltero(a)	11	23,9	23,9	23,9
	Unión Libre	13	28,3	28,3	52,2
	Casado(a)	17	37,0	37,0	89,1
	Divorciado(a)	3	6,5	6,5	95,7
	Viudo(a)	2	4,3	4,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 3 ¿Cuál es su estado civil?



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 3

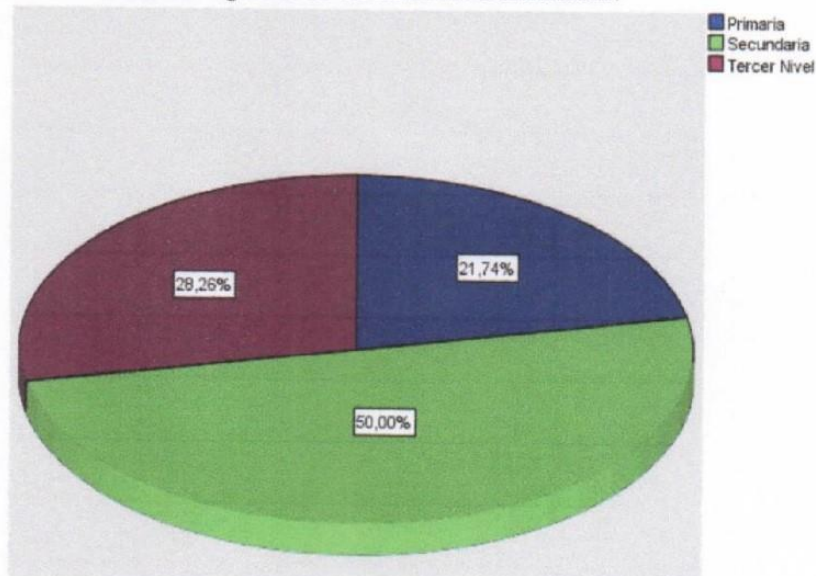
Se puede evidenciar que los empleados en los hoteles del sector Las Palmeras de acuerdo a su estado civil predominan las personas casadas con 36,96% lo cual indica que este grupo de personas disponen de experiencia en el ámbito laboral y por ende brindan un mejor servicio al huésped.

Tabla 4 ¿Cuál es su nivel de Educación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	10	21,7	21,7	21,7
	Secundaria	23	50,0	50,0	71,7
	Tercer Nivel	13	28,3	28,3	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 4 ¿Cuál es su nivel de Educación?



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 4

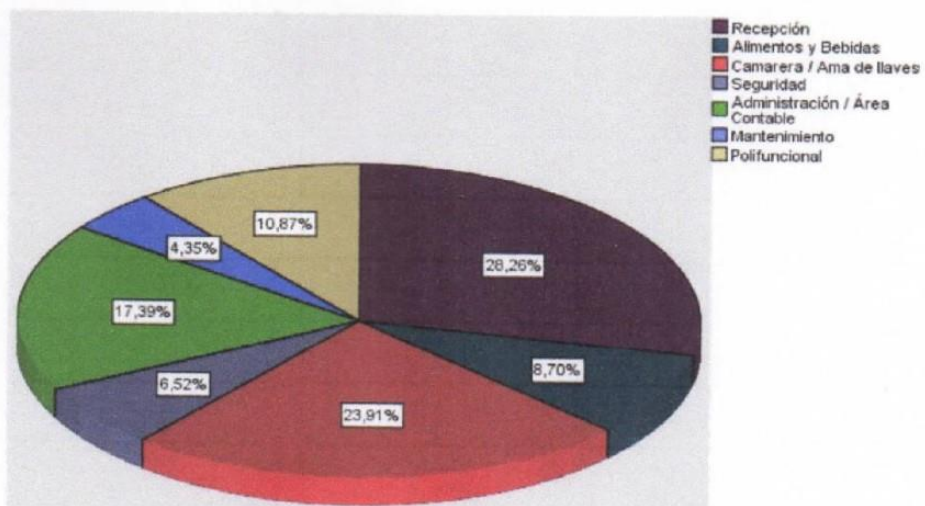
Los empleados que se encuentran trabajando en los hoteles del Sector según los resultados indican que el porcentaje máximo corresponde al 50% de empleados que tiene aprobado hasta secundaria, y se han adaptado a las responsabilidades en sus áreas dentro de los Hoteles. No obstante 13 empleados manifestaron que se están preparando para adquirir un tercer nivel.

Tabla 5 ¿Qué área desempeña en el Hotel?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Recepción	13	28,3	28,3	28,3
	Alimentos y Bebidas	4	8,7	8,7	37,0
	Camarera / Ama de llaves	11	23,9	23,9	60,9
	Seguridad	3	6,5	6,5	67,4
	Administración / Área Contable	8	17,4	17,4	84,8
	Mantenimiento	2	4,3	4,3	89,1
	Polifuncional	5	10,9	10,9	100,0
	Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 5 ¿Qué área desempeña en el Hotel?



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 5

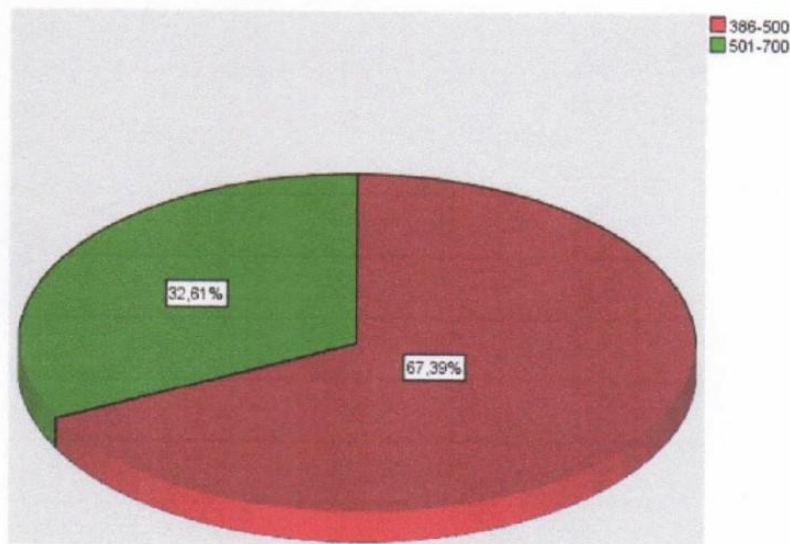
El área en los hoteles a quienes se aplicó mayor número de cuestionario y por estar constantemente relacionada con el cliente, la mayor parte de la población de empleados se encuentra en el área de recepción, donde el 28,26% evidencia que trabaja directamente con los huéspedes que ingresan al hotel en busca de un servicio acogedor para su estancia.

Tabla 6 ¿Cuál es la remuneración que recibe en el Hotel?

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 386-500	31	67,4	67,4	67,4
501-700	15	32,6	32,6	100,0
Total	46	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 6 ¿Cuál es la remuneración que recibe en el Hotel?



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 6

Según datos reflejados en el instrumento aplicado a los empleados, indicaron que el mayor porcentaje afirma que el rango promedio que recibe en el trabajo dentro del Hotel es de 386 – 500 dólares en el que incluyen horas extras y beneficios del trabajador que otorga empresario esto equivalente al 82,54%, es necesario indicar que solo un 17,46% de los empleados reciben el sueldo correspondiente entre 501-700 por sus servicios prestados en la atención de los huéspedes.

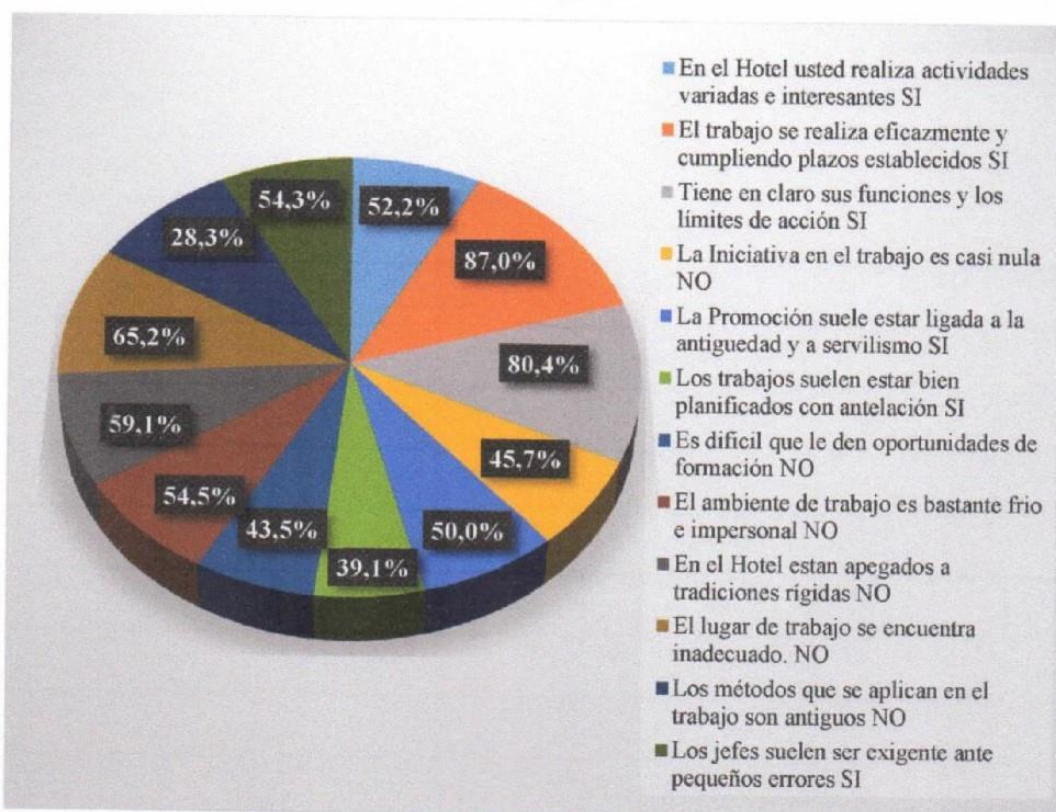
Tabla 7 Organización

Nº	ORGANIZACIÓN		FRECUE.	PORCT.
1	En el Hotel usted realiza actividades variadas e interesantes	SI	24	52,2%
2	El trabajo se realiza eficazmente y cumpliendo plazos establecidos	SI	40	87,0%
3	Tiene en claro sus funciones y los límites de acción	SI	37	80,4%
4	La Iniciativa en el trabajo es casi nula	NO	21	45,7%
5	La Promoción suele estar ligada a la antigüedad y a servilismo	SI	23	50,0%
6	Los trabajos suelen estar bien planificados con antelación	SI	18	39,1%
7	Es difícil que le den oportunidades de formación	NO	20	43,5%
8	El ambiente de trabajo es bastante frío e impersonal	NO	24	54,5%
9	En el Hotel están apegados a tradiciones rígidas	NO	26	59,1%
10	El lugar de trabajo se encuentra inadecuado.	NO	30	65,2%
11	Los métodos que se aplican en el trabajo son antiguos	NO	27	28,3%
12	Los jefes suelen ser exigente ante pequeños errores	SI	25	54,3%

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 7 Organización



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 7

En base a los resultados otorgados en el cuestionario de Clima Laboral, se demuestra que toda empresa que presta servicios debe considerar la Organización, debido a que permite conocer la planificación de las empresas hoteleras, por ende se escogió ítems para analizar la variable relacionada a las dimensiones en estudio, El ítem 2 responde a las responsabilidades de los empleados en los establecimientos ha adquirido mayor aceptación con un 87%, donde los empleados consideran que a pesar de los inconvenientes ellos Si realizan todas actividades encomendadas para el cumplimiento de sus funciones de forma eficaz, reflejándose en el servicio que brindan al cliente en las respectivas áreas de los Hoteles.

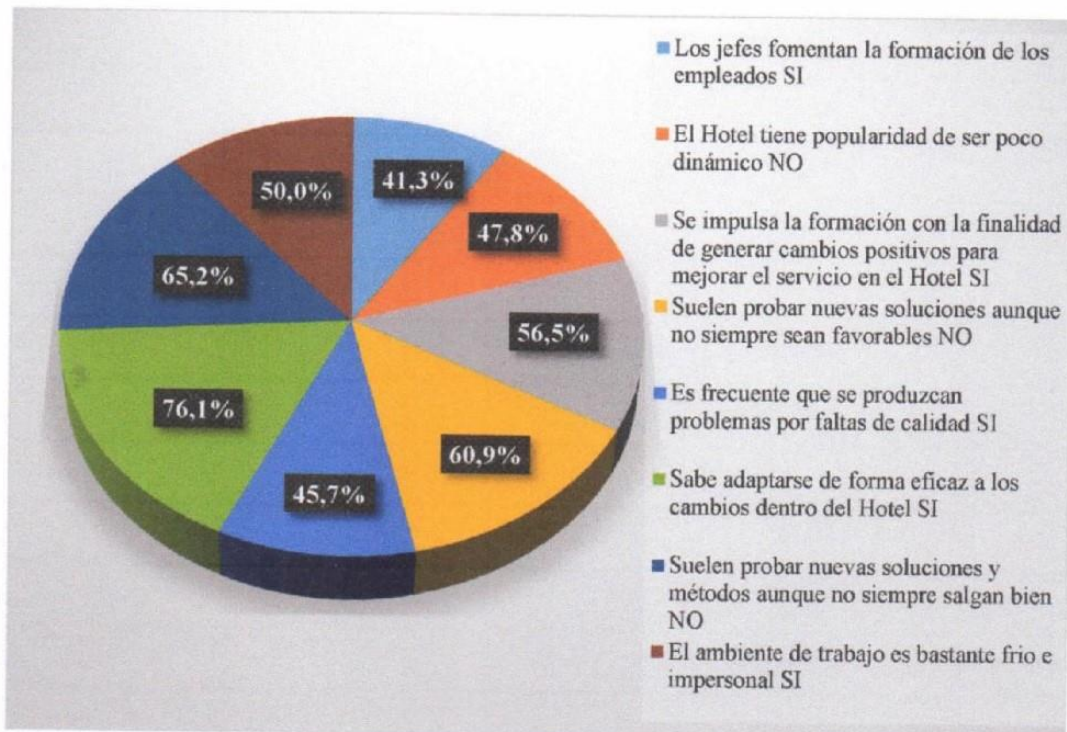
Tabla 8 Innovación

N°	INNOVACIÓN		FRECUE.	PORCT.
13	Los jefes fomentan la formación de los empleados	SI	19	41,3%
14	El Hotel tiene popularidad de ser poco dinámico	NO	22	47,8%
15	Se impulsa la formación con la finalidad de generar cambios positivos para mejorar el servicio en el Hotel	SI	26	56,5%
16	Suelen probar nuevas soluciones aunque no siempre sean favorables	NO	28	60,9%
17	Es frecuente que se produzcan problemas por faltas de calidad	SI	21	45,7%
18	Sabe adaptarse de forma eficaz a los cambios dentro del Hotel	SI	35	76,1%
19	Suelen probar nuevas soluciones y métodos aunque no siempre salgan bien	NO	30	65,2%
20	El ambiente de trabajo es bastante frío e impersonal	SI	23	50%

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 8 Innovación



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 8

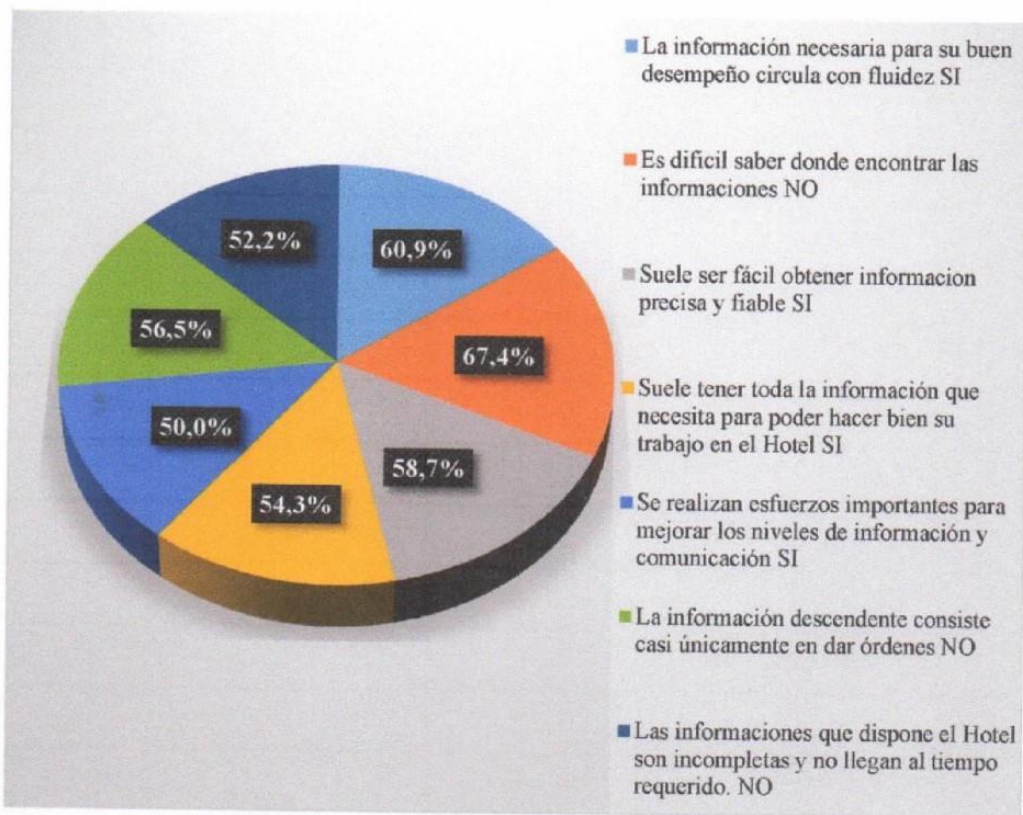
Se puede constatar que el resultado obtenido de la variable en estudio, permite disponer de la opinión de los empleados basado al dinamismo en el Hotel y como se adaptan a las necesidades; de esta manera se direcciona el nivel de preparación de los empleados el brindar servicios a los clientes, por ende el ítem 15 representa al 56,5%, de forma afirmativa manifestaron que el Hotel impulsa a la formación de los empleados al otorgan cambios favorables cuando sea necesario y así mejorar el Servicio en los Hoteles del Cantón Salinas y sean empresas rentables, preparadas para adaptarse a las nuevas necesidades en ámbito hotelero.

Tabla 9 Información

Nº	INFORMACIÓN		FRECUEN.	PORCT.
21	La información necesaria para su buen desempeño circula con fluidez	SI	28	60,9%
22	Es difícil saber dónde encontrar las informaciones	NO	31	67,4%
23	Suele ser fácil obtener información precisa y fiable	SI	27	58,7%
24	Suele tener toda la información que necesita para poder hacer bien su trabajo en el Hotel	SI	25	54,3%
25	Se realizan esfuerzos importantes para mejorar los niveles de información y comunicación	SI	23	50,0%
26	La información descendente consiste casi únicamente en dar órdenes	NO	26	56,5%
27	Las informaciones que dispone el Hotel son incompletas y no llegan al tiempo requerido.	NO	24	52,2%

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 9 Información



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 9

Según los datos adquiridos en esta dimensión Información para conocer las opiniones de los trabajadores en cuanto a las facilidades que otorgan los empleadores para su mejor desempeño, los empleados manifestaron en el ítem 24 un 54,3% que Si disponen de información para otorgar servicios de calidad en el Hotel al ofertar habitaciones a los turistas que buscan un lugar de descanso en Salinas.

Pero a su vez aclararon que el ítem 26 posee un 56,5% donde los empleados indican que la información que le otorgan No se basa en dar órdenes a los empleados, sino que exista comunicación para que la empresa sea productiva.

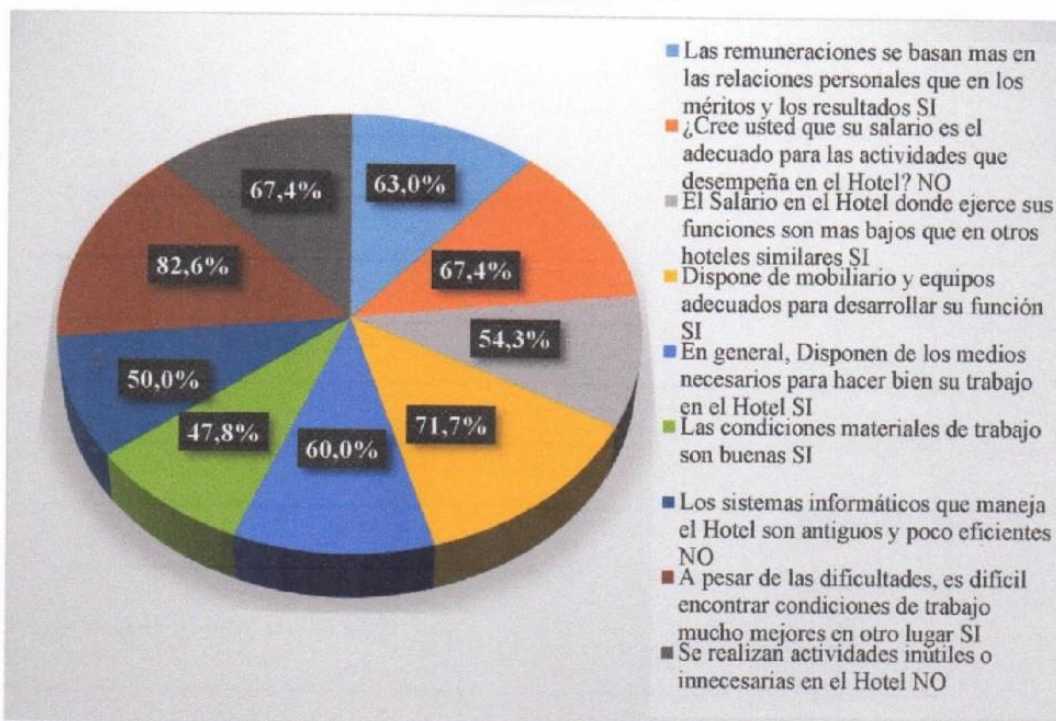
Tabla 10 Requerimientos

N°	CONDICIONES		FREC.	PORCT.
28	Las remuneraciones se basan más en las relaciones personales que en los méritos y los resultados	SI	29	63,0%
29	¿Cree usted que su salario es el adecuado para las actividades que desempeña en el Hotel?	NO	31	67,4%
30	El Salario en el Hotel donde ejerce sus funciones son más bajos que en otros hoteles similares	SI	25	54,3%
31	Dispone de mobiliario y equipos adecuados para desarrollar su función	SI	33	71,7%
32	En general, Disponen de los medios necesarios para hacer bien su trabajo en el Hotel	SI	27	60,0%
33	Las condiciones materiales de trabajo son buenas	SI	22	47,8%
34	Los sistemas informáticos que maneja el Hotel son antiguos y poco eficientes	NO	23	50,0%
35	A pesar de las dificultades, es difícil encontrar condiciones de trabajo mucho mejores en otro lugar	SI	38	82,6%
36	Se realizan actividades inútiles o innecesarias en el Hotel	NO	31	67,4%

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matias (2018)

Gráfico 10 Requerimientos



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 10

Los resultados basados en las requerimientos de trabajo permite conocer si los trabajadores se sienten compensados para seguir brindando sus funciones a la empresa, por esto 67,4% manifiestan que el salario que recibe consideran No ser el adecuado para todas las actividades que realizan en hotel, se presencia malestar en el personal.

El 54,3% afirmaron que las remuneraciones en sus establecimientos son más bajos que en los otros Hoteles, por ende se está indicando el grado de inconformidad en el salario que recibe el empleado y esto puede en un futuro generar consecuencias que afecte en el servicio a los huéspedes que visitan Salinas.

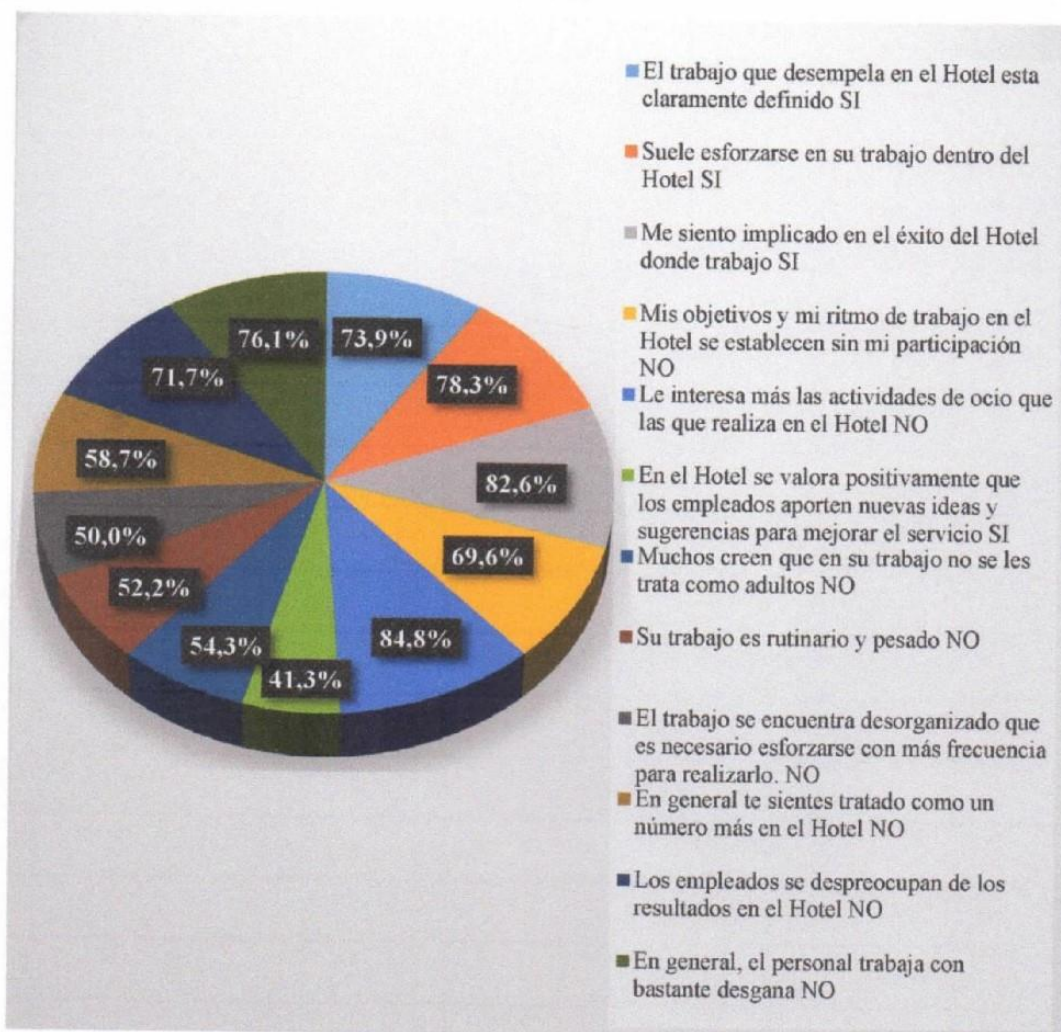
Tabla 11 Implicación

Nº	IMPLICACION		FRECUEN.	PORCT.
37	El trabajo que desempeña en el Hotel está claramente definido	SI	34	73,9%
38	Suele esforzarse en su trabajo dentro del Hotel	SI	36	78,3%
39	Me siento implicado en el éxito del Hotel donde trabajo	SI	38	82,6%
40	Mis objetivos y mi ritmo de trabajo en el Hotel se establecen sin mi participación	NO	32	69,6%
41	Le interesa más las actividades de ocio que las que realiza en el Hotel	NO	39	84,8%
42	En el Hotel se valora positivamente que los empleados aporten nuevas ideas y sugerencias para mejorar el servicio	SI	31	41,3%
43	Muchos creen que en su trabajo no se les trata como adultos	NO	25	54,3%
44	Su trabajo es rutinario y pesado	NO	24	52,2%
45	El trabajo se encuentra desorganizado que es necesario esforzarse con más frecuencia para realizarlo.	NO	23	50,0%
46	En general te sientes tratado como un número más en el Hotel	NO	27	58,7%
47	Los empleados se despreocupan de los resultados en el Hotel	NO	33	71,7%
48	En general, el personal trabaja con bastante desgana	NO	35	76,1%

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matias (2018)

Gráfico 11 Implicación



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 11

Se pudo identificar en el cuestionario que los empleados se encuentran implicadas en el mejor funcionamiento de los establecimientos; acatando que el ítem 38 el 78,3% representa a 36 empleados que Si se esfuerzan al brindar un buen servicio en el Hotel para generar una buena imagen a los huéspedes que visitan los establecimientos. Les interesa ser responsable en cumplir con sus funciones con un alto compromiso dentro del Hotel.

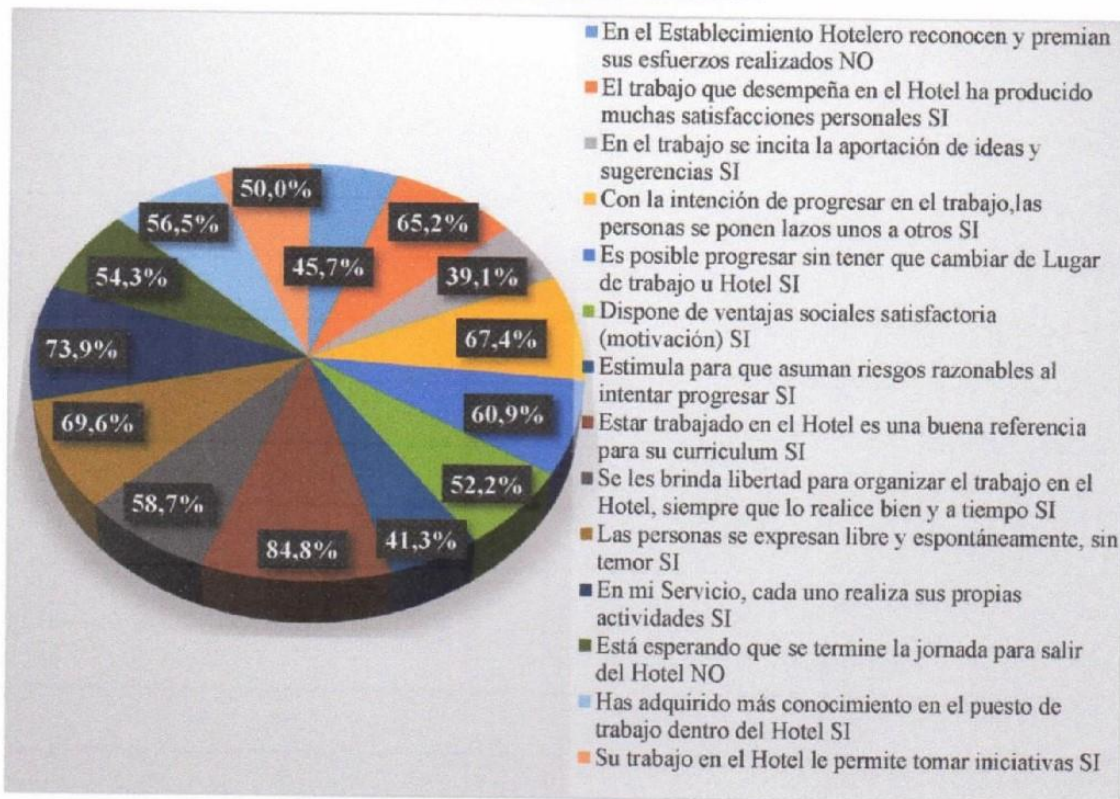
Tabla 12 Autorrealización

Nº	AUTORREALIZACIÓN		FRECUEN.	PORCT.
49	En el Establecimiento Hotelero reconocen y premian sus esfuerzos realizados	NO	21	45,7%
50	El trabajo que desempeña en el Hotel ha producido muchas satisfacciones personales	SI	30	65,2%
51	En el trabajo se incita la aportación de ideas y sugerencias	SI	18	39,1%
52	Con la intención de progresar en el trabajo, las personas se ponen lazos unos a otros	SI	31	67,4%
53	Es posible progresar sin tener que cambiar de Lugar de trabajo u Hotel	SI	28	60,9%
54	Dispone de ventajas sociales satisfactoria (motivación)	SI	24	52,2%
55	Estimula para que asuman riesgos razonables al intentar progresar	SI	19	41,3%
56	Estar trabajado en el Hotel es una buena referencia para su curriculum	SI	39	84,8%
57	Se les brinda libertad para organizar el trabajo en el Hotel, siempre que lo realice bien y a tiempo	SI	27	58,7%
58	Las personas se expresan libre y espontáneamente, sin temor	SI	32	69,6%
59	En mi Servicio, cada uno realiza sus propias actividades	SI	34	73,9%
60	Está esperando que se termine la jornada para salir del Hotel	NO	25	54,3%
61	Has adquirido más conocimiento en el puesto de trabajo dentro del Hotel	SI	26	56,5%
62	Su trabajo en el Hotel le permite tomar iniciativas	SI	23	50,0%

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 12 Autorrealización



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 12

Al aplicar el instrumento de investigación a los empleados para esta variable se consideró varios ítems como el 49 con un 45,7% mencionaron que No se reconocen los esfuerzos para contribuir con el salario emocional en el Hotel por el escaso dinamismo que se presenta.

Asimismo el ítem 57 donde el 58,7% equivale a 27 empleados Si se sienten motivados al tener libertad para organizar su trabajo de forma personal pero cumpliendo con lo requerido por empresario; y en el ítem 61 correspondientes al 56,5% con 26 empleados señalan a través del conocimiento que se adquiere se puede mejorar para generar más ventas.

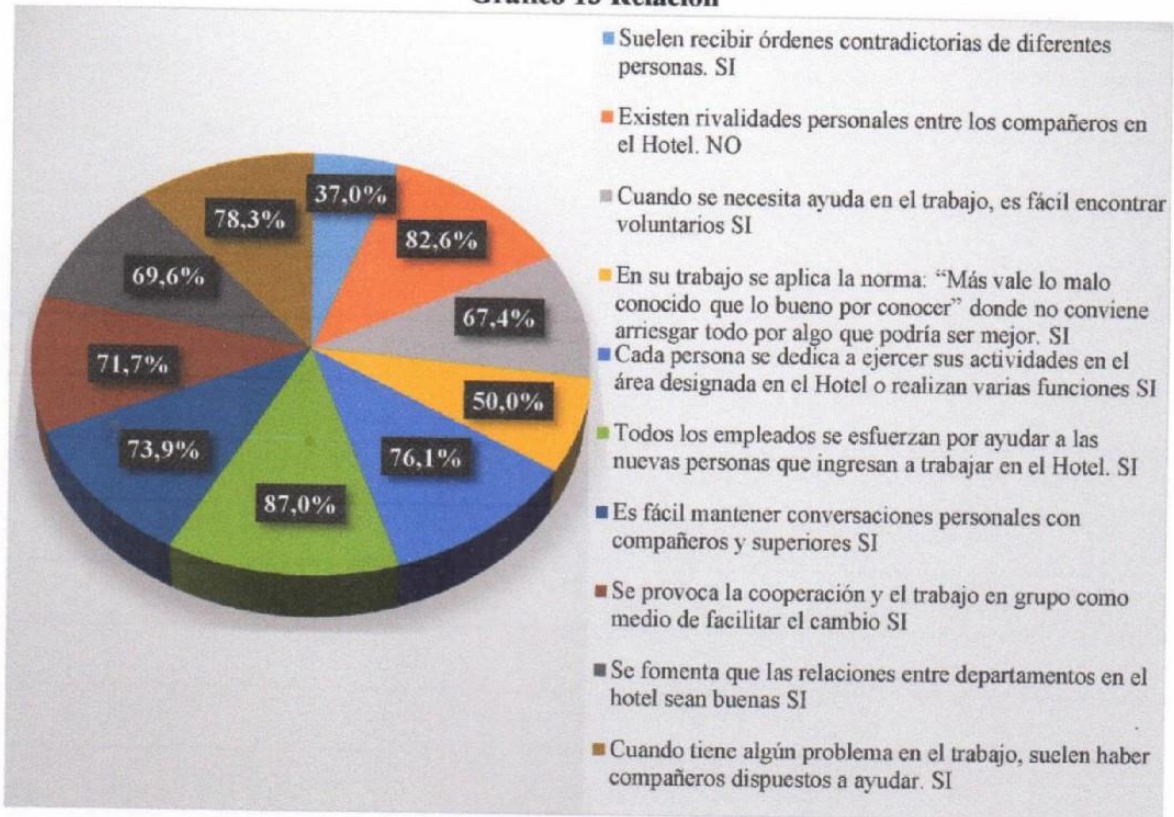
Tabla 13 Relación

Nº	RELACIÓN		FRECUEN.	PORCT.
63	Suelen recibir órdenes contradictorias de diferentes personas.	SI	17	37,0%
64	Existen rivalidades personales entre los compañeros en el Hotel.	NO	38	82,6%
65	Cuando se necesita ayuda en el trabajo, es fácil encontrar voluntarios	SI	31	67,4%
66	En su trabajo se aplica la norma: "Más vale lo malo conocido que lo bueno por conocer" donde no conviene arriesgar todo por algo que podría ser mejor.	SI	23	50,0%
67	Cada persona se dedica a ejercer sus actividades en el área designada en el Hotel o realizan varias funciones	SI	35	76,1%
68	Todos los empleados se esfuerzan por ayudar a las nuevas personas que ingresan a trabajar en el Hotel.	SI	57	87,0%
69	Es fácil mantener conversaciones personales con compañeros y superiores	SI	44	73,9%
70	Se provoca la cooperación y el trabajo en grupo como medio de facilitar el cambio	SI	45	71,7%
71	Se fomenta que las relaciones entre departamentos en el hotel sean buenas	SI	48	69,6%
72	Cuando tiene algún problema en el trabajo, suelen haber compañeros dispuestos a ayudar.	SI	49	78,3%

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 13 Relación



Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 13

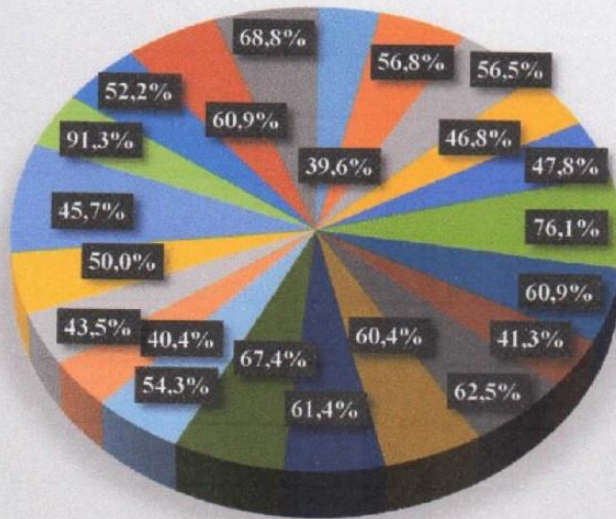
El resultado otorgado por esta variable evidencia que es necesario que exista constante comunicación y relación entre compañeros para la satisfacción en el trabajo, por eso el ítem 68 el 87% de los encuestados mencionaron que se interesan por brindar apoyo al personal que recién ingresa a trabajar al hotel de forma ética y aplicando valores. El 78,3% al presentarse problemas en el Hotel existe compañerismo y se ayudan entre compañeros; el ítem 70 con 71,7% un cambio positivo basado en la cooperación; el ítem 69 a su vez indica con el 73,9% mantiene buena comunicación con lo superiores porque es como existe un buen funcionamiento en la Empresa.

Tabla 14 Dirección

Nº	DIRECCIÓN		FRECUEN.	PORCT.
73	Los objetivos del Hotel y los resultados solo los conocen los jefes	SI	19	39,6%
74	Los directivos disponen de ventajas y privilegios injustificados.	SI	25	56,8%
75	El Hotel otorga equitativos beneficios a los trabajadores	NO	26	56,5%
76	En general me siento apoyado por mis jefes	SI	22	46,8%
77	El Jefe del Hotel se ocupan más de que se respeten las apariencias que de alcanzar los objetivos	NO	22	47,8%
78	Las áreas del hotel tienen escaso conocimiento de lo que hacen otras áreas	NO	35	76,1%
79	Los jefes se aprovechan de su posición para actuar de forma déspota	NO	40	60,9%
80	Los jefes se preocupan mucho más de sus intereses que de cómo se ejerce el trabajo en el Hotel	NO	19	41,3%
81	Los jefes evitan introducir cambios aunque se vea que son necesarios	SI	30	62,5%
82	La sociedad y la pesadez de la organización perjudican el desarrollo de los trabajos	SI	29	60,4%
83	Los jefes se despreocupan de los intereses de los empleados	NO	27	61,4%
84	Con frecuencia se toman decisiones sin tener en cuenta las consecuencias que pueden tener sobre el trabajo	SI	31	67,4%
85	En general se toman decisiones eficaces y con prontitud	SI	25	54,3%
86	Los jefes suelen explicar los motivos de las decisiones e instrucciones	NO	19	40,4%
87	Los jefes están dispuestos a escuchar a sus empleados	SI	34	43,5%
88	¿Cree que sus superiores le ayudarían si lo necesita?	SI	23	50,0%
89	Apoya y ayuda a las personas nuevas para que se integren	SI	42	91,3%
90	Los jefes suelen estar bien informados e informar a sus empleados	SI	21	45,7%
91	Se suele consultar al personal antes de tomar decisiones que afectan a las personas.	SI	24	52,2%
92	En su área de trabajo se presenta un ambiente muy tenso	NO	28	60,9%
93	Los jefes suelen estar disponibles cuando se les necesita	SI	33	68,8%

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Gráfico 14 Dirección



- Los objetivos del Hotel y los resultados solo los conocen los jefes SI
- Los directivos disponen de ventajas y privilegios injustificados. SI
- El Hotel otorga equitativos beneficios a los trabajadores NO
- En general me siento apoyado por mis jefes SI
- El Jefe del Hotel se ocupan mas de que se respeten las apariencias que de alcanzar los objetivos NO
- Las áreas del hotel tienen escaso conocimiento de lo que hacen otras áreas NO
- Los jefes se aprovechan de su posición para actuar de forma déspota NO
- Los jefes se preocupan mucho más de sus intereses que de cómo se ejerce el trabajo en el Hotel NO
- Los jefes evitan introducir cambios aunque se vea que son necesarios SI
- La sociedad y la pesadez de la organización perjudican el desarrollo de los trabajos SI
- Los jefes se desprecupan de los intereses de los empleados NO
- Con frecuencia se toman decisiones sin tener en cuenta las consecuencias que pueden tener sobre el trabajo SI
- En general se toman decisiones eficaces y con prontitud SI
- Los jefes suelen explicar los motivos de las decisiones e instrucciones NO
- Los jefes están dispuestos a escuchar a sus empleados SI
- ¿Cree que sus superiores le ayudarían si lo necesita? SI
- Apoya y ayuda a las personas nuevas para que se integren SI
- Los jefes suelen estar bien informados e informar a sus empleados SI
- Se suele consultar al personal antes de tomar decisiones que afectan a las personas. SI
- En su área de trabajo se presenta un ambiente muy tenso NO
- Los jefes suelen estar disponibles cuando se les necesita SI

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Análisis 14

Se puede constatar en este estudio para analizar la satisfacción laboral de los empleados, se consideró varios ítems que permite hacer relevancia en la Dirección, enfocado en el líder de los empleados, su organización, y los superiores, 34 empleados correspondiente al 43,5% indican que Si se sienten escuchados por sus jefes ante circunstancias que ameritan la atención del empresario.

El 46,8% también sienten el apoyo de los superiores en autorización o consulta para ofertar mejora el servicio, así ; pero es evidente que se presentan situaciones que se presentan en el trabajo, en el cuestionario los empleados indicaron un 56,5% no reciben beneficios adicionales; Sin embargo respecto al liderazgo en la empresa 19 empleados representando el 40,4% que los empleadores No explican las decisiones que toman en el Hotel para de esta manera el personal tenga conocimiento y esté preparado ante los cambios en las empresas; Aunque se puede resaltar que un 56,8% creen que a pesar de la realidad si se involucra a la empresa junto al personal para mejorar el funcionamiento, los superiores si estarían dispuestos ayudar para mejorar la atención y fidelizar a los huéspedes.

Tabla 15 Datos del Cuestionario Estandarizado CLA (Corral & Peña, 2003)

Nº ITEM	TIPO DE RESPUESTA		
	SI	?	NO
1	52,2%	17,4%	30,4%
2	87,0%	13,0%	0,0%
3	80,4%	10,9%	8,7%
4	32,6%	21,7%	45,7%
5	50,0%	21,7%	28,3%
6	39,1%	23,9%	37,0%
7	30,4%	26,1%	43,5%
8	36,4%	9,1%	54,5%
9	31,8%	13,6%	59,1%
10	13,0%	21,7%	65,2%
11	28,3%	13,0%	65,2%
12	54,3%	10,9%	34,8%
13	41,3%	21,7%	37,0%
14	28,3%	23,9%	47,8%
15	56,5%	17,4%	26,1%
16	26,1%	13,0%	60,9%
17	45,7%	17,4%	37,0%
18	76,1%	15,2%	8,7%
19	23,9%	10,9%	65,2%
20	50,0%	19,6%	30,4%
21	60,9%	21,7%	17,4%
22	8,7%	23,9%	67,4%
23	58,7%	15,2%	26,1%
24	54,3%	8,7%	37,0%
25	50,0%	28,3%	21,7%
26	28,3%	15,2%	56,5%
27	17,4%	30,4%	52,2%
28	63,0%	15,2%	21,7%
29	23,9%	8,7%	67,4%
30	54,3%	13,0%	32,6%
31	71,7%	21,7%	6,5%
32	60,0%	11,1%	28,9%
33	47,8%	32,6%	19,6%
34	37,0%	13,0%	50,0%
35	82,6%	6,5%	10,9%
36	4,3%	28,3%	67,4%
37	73,9%	17,4%	8,7%
38	78,3%	15,2%	6,5%
39	82,6%	13,0%	4,3%
40	23,9%	6,5%	69,6%
41	2,2%	13,0%	84,8%
42	41,3%	19,6%	39,1%
43	8,7%	37,0%	54,3%
44	19,6%	28,3%	52,2%
45	28,3%	21,7%	50,0%
46	19,6%	21,7%	58,7%
47	8,7%	17,4%	76,1%

Nº ITEM	TIPO DE RESPUESTA		
	SI	?	NO
48	6,5%	17,4%	76,1%
49	34,8%	19,6%	45,7%
50	65,2%	15,2%	19,6%
51	39,1%	23,9%	37,0%
52	67,4%	6,5%	26,1%
53	60,9%	4,3%	34,8%
54	52,2%	17,4%	30,4%
55	41,3%	26,1%	32,6%
56	84,8%	10,9%	4,3%
57	58,7%	30,4%	10,9%
58	69,6%	2,2%	28,3%
59	73,9%	21,7%	4,3%
60	13,0%	32,6%	54,3%
61	56,5%	26,1%	17,4%
62	50,0%	37,0%	13,0%
63	37,0%	32,6%	30,4%
64	10,9%	6,5%	82,6%
65	67,4%	19,6%	13,0%
66	50,0%	26,1%	23,9%
67	76,1%	10,9%	13,0%
68	87,0%	13,0%	0,0%
69	73,9%	10,9%	15,2%
70	71,7%	21,7%	6,5%
71	69,6%	19,6%	10,9%
72	78,3%	15,2%	6,5%
73	39,6%	22,9%	37,5%
74	56,8%	15,9%	27,3%
75	34,8%	8,7%	56,5%
76	46,8%	19,1%	34,0%
77	32,6%	19,6%	47,8%
78	13,0%	10,9%	76,1%
79	23,9%	15,2%	60,9%
80	30,4%	28,3%	41,3%
81	62,5%	12,5%	20,8%
82	60,4%	16,7%	18,8%
83	38,6%	4,5%	61,4%
84	67,4%	4,3%	28,3%
85	54,3%	30,4%	15,2%
86	34,0%	23,4%	40,4%
87	43,5%	15,2%	41,3%
88	50,0%	6,5%	43,5%
89	91,3%	8,7%	0,0%
90	45,7%	17,4%	37,0%
91	52,2%	17,4%	30,4%
92	13,0%	26,1%	60,9%
93	68,8%	14,6%	12,5%

Fuente: Cuestionario CLA a los Empleados de Establecimientos Hoteleros
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

En la tabla anterior se refleja el resultado general que se recopiló en el cuestionario estandarizado CLA de 93 preguntas a todos los empleados de los hoteles que se encuentran en el Sector Las Palmeras, para identificar la satisfacción laboral de los trabajadores en las diferentes áreas que desempeñan sus actividades, de esta manera se pudo obtener la información requerida de forma responsable para conocer cómo se encuentran los empleados en el entorno laboral y conocer el compromiso al brindar el servicio turístico a los huéspedes y como es el comportamiento en el establecimiento hotelero.

En las columnas se muestran datos estadísticos que son los resultados de cada ítem encontrados en el cuestionario, con este instrumento se analiza el Clima Laboral donde se relacionan los empleados, desde la organización, condiciones de trabajo, pronuncian la situación que relacionan a los empleados con sus labores y responsabilidades en el establecimiento, además de los ítems que se encuentran estrechamente relacionado con lo que ocurre en el hotel ocasionando la respuesta del empleado, por tal motivo para una mayor comprensión serán detalladas por grupo de variables los ítems del cuestionario.

Análisis del Cuestionario Estandarizado CLA

Los empleados de los establecimientos hoteleros del sector Las Palmeras estuvieron de acuerdo en aplicar este instrumento de investigación que fue de gran aporte para el fin de este estudio, todos los trabajadores respondieron de acuerdo al ambiente laboral que existe en sus trabajos diariamente. La ocupación de plazas de trabajo en estos hoteles está en las mujeres que en su mayoría están realizando sus funciones, donde el área con más empleados fue el departamento de recepción.

Para la investigación actual el cuestionario se enfoca en cinco factores principales que permitirán conocer que tan satisfechos se encuentran los empleados en los establecimientos hoteleros. En los recorridos que se realizó para adquirir esta información se pudo dialogar con los trabajadores y en ciertos hoteles indicaron que se ven en la necesidad trabajar para generar ingresos económicos en sus hogares y es muy escaso el número de plazas laborales en la provincia, por tal motivo siguen realizando funciones en estos hoteles.

Al conocer la opinión de los empleados de acuerdo a su satisfacción en los salarios, se identificó que por las funciones realizadas en los hoteles la mayoría de los trabajadores si reciben un promedio de 386 a 500 dólares a este sueldo se incluyen las horas extras que cumplen en los horarios establecidos por los respectivos hoteles, pero mencionan que el este valor no es el adecuado para las actividades que realizan, porque hacen comparaciones con establecimientos más grandes acerca del salario e indican que la remuneración es más baja. Asimismo rescatan que se sienten apoyados por sus superiores de forma emocional, aunque no reciben beneficios

adicionales por el esfuerzo de lograr convencer al huésped para su estadía en el establecimiento. Al identificar con respecto a esta variable salarios que es notorio que los empleados no se sienten en su totalidad satisfechos en los distintos hoteles del Sector Las Palmeras

Mientras que al identificar la satisfacción respecto a los reconocimientos que brindan los hoteles a los trabajadores de sus empresas, se enfatizan en las motivaciones que logran incentivar en el ámbito laboral, de tal forma se logró conocer que los empleadores brindan la posibilidad de realizar sus funciones con libertad, sin presiones esto ha ocasionado más satisfacción al cumplir con sus responsabilidades y de esta manera ha contribuido a ampliar más conocimiento en el área encargada, y prefieren terminar sus trabajos con alto compromiso para de esta manera atraer a los turistas a adquirir el servicio de hospedaje. El cuestionario CLA demostró que su nivel de satisfacción laboral en base al reconocimiento otorgado por el Hotel es elevado y en un futuro obtendrá consecuencias favorables para los Hoteles estudiados.

Ahora bien, en lo que engloba la satisfacción asentado en promociones y ascensos en la empresa, informan que los empleados estables están comprometidos en desempeñar todas las funciones establecidas en el área de trabajo cumpliendo con las necesidades de los huéspedes, y se vean reflejadas al vender el mayor número de habitaciones entre semana, fines de semana y feriado a los clientes que visitan Salinas. En efecto ocasionará en el empresario brindar incentivos en la labor del personal estable en sus Hoteles. Además de ser escuchados para mejorar e innovar en el servicio que se ofrece al cliente, a pesar que en ocasiones las decisiones en los

hoteles no son dialogadas con los empleados para una mayor comunicación, pero impulsan a su formación y de esta manera mejore la calidad del servicio en el Hotel. La mayoría de los empleados se encuentran motivados con respecto a las promociones y ascensos.

Una de las variantes más importantes en este estudio fue conocer que tan satisfechos se encuentran los empleados enfocándose también en la relación entre compañeros del hotel y supervisores en el sector Las Palmeras, los resultados manifiestan que existen compañerismo cuando se presentan problemas, sean estos personales o laborales, se apoyan y cooperan para que se logre un cambio favorable que no afecte en un futuro al hotel, comenzando desde los empresarios, quienes brindaron la posibilidad que exista una buena comunicación entre empleados y administradores. Se evidencia que los empleados tanto fijos como ocasionales se encuentran satisfechos en la relación de compañeros en los distintos hoteles.

Análisis de la Entrevista

La Satisfacción Laboral es una variable amplia que permite medir el clima laboral de los trabajadores en una empresa, esta investigación se realiza con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los empleados del Sector Las Palmeras y para esto se aplicó entrevistas a los empresarios o administradores de los hoteles para disponer de información puntual desde la perspectiva del líder, y de esta manera adquirir el resultado final de esta investigación.

Los empresarios Hoteleros a quienes se aplicó la entrevista concuerdan que sus trabajadores estables y los ocasionales se encuentran totalmente motivados ofreciendo un servicio de calidad a los clientes que a su vez ha logrado los objetivos planteados. En cuanto a las promociones y ascensos que disponen los trabajadores, los empleadores consideran que capacitarlos en el área turística generará satisfacción, por ello los 6 hoteles en estudios ubicados en este Sector brindan las facilidades de formación que provocará actuar de la forma deseada y con hospitalidad.

Se pudo conocer por parte de los empresarios que es su responsabilidad otorgan a los empleados todos los derechos establecido como beneficio social de los trabajadores del Ecuador, que disponen una vez que firman contrato con las empresas, cada uno de los empleados a quienes se encuestó están adquiriendo ventajas satisfactorias que ocasionan bienestar en sus funciones en los establecimiento.

Para identificar el nivel de satisfacción basado en las condiciones de trabajo se puede evidenciar que los empleadores ofrecen seguridad a los empleados de su empresa, donde la mayoría de los propietarios están interesados por el bienestar físico y emocional de los empleados, puesto que han adecuado las instalaciones del hotel para prevenir inconvenientes que perjudiquen la integridad de los empleados y de los huéspedes, así mismo han acondicionado los pasillos ubicando sistema de seguridad y gestionando el buen uso de los materiales para la limpieza de las habitaciones a fin para evitar caídas del personal operativo y administrativo del hotel.

Además se encuentran preparando al personal en casos de desastres naturales en el Cantón Salinas, a evacuar a los lugares y puntos más altos en sus Hoteles y puedan conservar la tranquilidad sin alterar a los compañeros de trabajo ni a los huéspedes que se encuentran en el establecimiento. Los empresarios se han planteado medidas para conservar la satisfacción de sus empleados, consideran más importante el diálogo entre los empresarios y empleados, porque de esta manera se pueden sentir escuchados y expresar sin temor sugerencias para mejorar la calidad en el servicio, reconociendo que son los empleados quienes tienen más conocimiento de las necesidades de los establecimientos y como de alguna manera mejorar.

El aplicar las entrevistas a los empleadores ha permitido adquirir información puntual acerca de la satisfacción laboral en las condiciones de trabajo y las promociones y ascensos donde los empleados sí disponen de beneficios en los hoteles, fue de gran importancia esta investigación porque permitió conocer las

inquietudes de los empleados tener presente que en los establecimientos hoteleros del Sector Las Palmeras sí disponen de medidas que otorgan satisfacción laboral.

3.2 Limitaciones

Esta investigación presentó circunstancias que ocasionaron dificultad para el desarrollo de este estudio:

- En Ecuador hay escasa información referente a la variable en estudio, porque no se han realizado investigaciones respecto al sector turístico relacionado al talento humano.
- Al inicio de la investigación se procedió a visitar los 8 hoteles del Sector Las Palmeras según la información otorgada por el GAD Salinas para realizar este estudio, pero cuatro de los establecimientos no permitieron el ingreso para realizar el respectivo estudio.
- El instrumento que se utilizó para medir la satisfacción laboral de los empleados al inicio no obtuvo la aceptación por la cantidad de ítems que conformaba el Cuestionario CLA.
- Los empleados no disponían del tiempo indicado para realizar el Cuestionario por las actividades en los hoteles, por eso en ciertas ocasiones respondieron de forma rápida, debido a su responsabilidad al cumplir con el trabajo.
- Los empleadores no se encontraban en los establecimientos en los días de visita para recopilar la información.

3.3 Resultados

- En esta investigación se contó con la participación de la municipalidad de Salinas al facilitar la zonificación de los hoteles que se encuentran en el Sector Las Palmeras siendo de gran aporte para conocer el número total de hoteles que contribuyeron al desarrollo de este estudio
- El estudio para conocer el nivel de satisfacción laboral de los empleados indicó que las variables como reconocimientos, promociones – ascensos, condiciones de trabajo, relación con compañeros la mayor parte de empleados indicaron que su nivel de satisfacción laboral en los Hoteles de Sector Las Palmeras como elevado, y a su vez manifestaron que esperan seguir disponiendo de las ventajas sociales que han sido acreedoras en el hotel, para que se pueda seguir brindando a los clientes de estos hoteles servicios de calidad, y se vea generado en las ventas e ingresos de los establecimientos del Sector Las Palmeras.
- Por otra parte los empleados resaltaron que no se encontraron conformes con la satisfacción al referirse a remuneraciones pagadas, asegurando que lo que reciben a cambio de su esfuerzo diario por generar ingresos en el hotel merece ser considerado en el salario y de forma puntual; además en el salario emocional no disponen de beneficios suficientes en el trabajo, aunque cuentan con la atención del jefe al presentarse un inconveniente, pero consideran que es necesario que otorguen beneficios adicionales como incentivo para seguir mejorando sus funciones en los hoteles.

- En relación a las entrevistas se logró conseguir información de los Empresarios quienes manifestaron que el nivel de satisfacción de los empleados es alto, a su vez que brindan las facilidades para que puedan laborar con eficacia y eficiencia sus responsabilidades en los hoteles, cumplen con los derechos del trabajador y aseguran cancelar el salario los días que corresponde.
- Con esta investigación se ha comprobado que los empleados de los Hoteles del Sector Las Palmeras no tienen un nivel de satisfacción laboral alto, esto además podría estar afectando el servicio que brindan a los huéspedes y en él un futuro no reciban la aceptación del turista en los hoteles, debido que genera inconformidad y una imagen negativa de la calidad del servicio en el balneario Salinas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

Durante el desarrollo de este estudio basado en la Satisfacción Laboral de Empleados en Hoteles del Sector Las Palmeras se pudo concluir de la siguiente manera:

- La satisfacción laboral tiene un alto índole de importancia en las empresas que prestan servicios, porque puede intervenir el comportamiento a los clientes de los Hoteles, por ende este estudio indicó que el nivel de satisfacción de los empleados es Medio, porque en su totalidad no todas las respuestas en el instrumento de investigación fueron afirmativas.
- El salario en los hoteles se encuentran explícitos en las condiciones de la empresa, que incita al bienestar competitivo en funciones establecidas, en este estudio se muestra que los empleados no se sienten satisfechos con los beneficios en cuanto salarios que recibe en los hoteles.
- El reconocimiento a los empleados de Hoteles del Sector Las Palmeras logran incentivar en el ámbito laboral, ocasionando el cumplir con sus responsabilidades y el trabajador ponga énfasis para que en un futuro se obtenga mejores resultados y más motivación.
- Las promociones y ascensos en la empresa, aumentara la satisfacción por seguir cumpliendo con las funciones establecidas en el área del hotel, siendo necesario que otorguen oportunidades para seguirse formando en el sector turístico de la hospitalidad y estar atento a las nuevas tendencias.

- La satisfacción con respecto a la relación entre compañeros del hotel es muy alta además que los supervisores promueven la interacción para que esta cultura se mantenga al transcurrir el tiempo cumpliendo con responsabilidad sus funciones sin afectar el servicio y sean percibidos por los turistas al recibir atención de calidad al adquirir un habitación en los establecimientos.

Recomendaciones

Al ser culminada la investigación, se ha notado la necesidad de recomendar para que se mejore y perfeccione la satisfacción en el Sector Las Palmeras:

- Realizar más investigaciones basados en el talento humano y el turismo, donde abarquen variables que se direccionen a la satisfacción del personal y de esta manera garantizar a los empleados de la empresa pública y privada mejorar de forma personal las actividades en el hotel.
- Incorporar política salarial que defina de manera equitativa distribuir los niveles salariales del personal según sus méritos y responsabilidades que cumpla en los hoteles, estableciendo un medio de difusión efectivo al momento de indicar las condiciones de las remuneraciones y sean conocidas por todos los trabajadores a fin de mejorar la percepción salarial.
- Generar estrategias de mejora en la atención y el servicio al turista debido a que a su vez el hotel obtendrá ingresos, y de esta manera se logre reconsiderar las remuneraciones y el salario emocional a los empleados para así conservar la presencia del empleado en la empresa Hotelera.

- Establecer reuniones semanales no más de 15 minutos entre los empleados y empresarios de cada hotel para indicar los objetivos cumplidos la última semana, e indicar los objetivos que se deben cumplir la nueva semana de trabajo, de esta manera se logrará mejorar la imagen del líder
- Otorgar mejores condiciones de trabajo a los empleados de los establecimientos hoteleros, estableciendo anualmente una reunión del personal donde asistan los jefes y puedan participar de actividades lúdicas al aire libre para mejorar la comunicación.
- Establecer reuniones con cada área y el empresario, donde los empleados puedan dialogar con su línea de supervisión de los puntos fuertes y débiles, de manera que la jefatura conozca la situación actual y los trabajadores sientan el interés por ellos, así el servicio que se ofrezca al huésped se dé con eficacia y calidad.
- Elaborar un instrumento de evaluación trimestral basado en las sugerencias e inquietudes que sienten los empleados con el propósito de que los directivos conozcan las opiniones del personal y de esta manera se planteen acciones para que la satisfacción basada en las relaciones siga mejorando el ambiente en el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 15.
- Aksu, A., & Aktas, A. (2005). Job satisfaction of managers in tourism Cases in the Antalya region of Turkey. *Tourism & Hotel Management*, 13.
- Arnolds, C., & Boshoff, C. (2004). The management of the early stages of restructuring in a tertiary education institution: An organizational commitment perspective. *South African Journal of Business Management*, 13.
- Barrera, C. (2011). *Honestidad en el Entorno Laboral*. México.
- Corral, S., & Perña, J. (2003). *Clima Laboral CLA*. España: TEA Ediciones.
- González, R. A., Mateo, F. P., & González, M. D. (2003). *Manual para la Prevención de Riesgos Laborales en las Oficinas*. Madrid, España: FC.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). The Motivation to Work. 15. Recuperado el 28 de Junio de 2018
- Lillo, A., Ramón, A. B., & Sevilla, M. (2006). Un marco de análisis del capital humano en turismo. *Papers de Tourisme*, 4.
- Locke. (1976). *What is job satisfaction Organizational behavior and human performance*.
- López, T., & Sánchez, S. M. (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos Un estudio de caso en establecimientos hoteleros. *Teoría y Praxis*, 19.
- Pinilla, A. (1972). *Relaciones Humanas y Laborales en la Empresa*. Lima.
- Urquijo, J., & Bonilla, J. (2008). *La Remuneración del Trabajo: Manual para la Gestión de Sueldos y Salarios*. Caracas, Venezuela.
- Ruiz, R. J. (2013). EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL: UN VALOR PERSONAL Y EMPRESARIAL EN EL MARKETING INTERNO. *Revista de Estudios Empresariales*, 20.

LINKOGRAFÍA

- BNF. (2017). *Corporación Financiera Nacional*. Quito. Recuperado el 17 de Junio de 2018, de <https://www.cfn.fin.ec/wp-content/uploads/2017/10/Ficha-Sectorial-Turismo.pdf>
- Bulent, O. A., Hancer, M., & Young Im, J. (2014). Job Characteristics, Job Satisfaction, and Organizational Commitment for Hotel Workers in Turkey. *Journal Of Hospitality Marketing & Management*, 22. Recuperado el 12 de Julio de 2018, de <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/19368623.2013.796866>
- CONSTITUCIÓN DEL ECUADOR. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*.
- Cuesta, A., Alcaide, I., & López, C. (2007). CAPITAL HUMANO Y e-RRHH. *Ingeniería Industrial*, 1-7.
- Fay, A. E., Gamor, E., Nuong, D. M., & Amissah, A. (2016). Factors influencing employee job satisfaction in Ghana's hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 19.
- Feldman, D. (1998). Careers in organizations: Recent trends and future directions. *Journal of Management*, 135 - 136.
- Gallegos, O. V., & Ramón, R. A. (2016). *Análisis de La satisfacción Laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los elementos en los Hoteles y Hostales de la Ciudad de Cuenca 2015, Caso de Estudio: Hotel Mansión: Hotel Mansion Alcázar, Yamuncay, Hotel Casa Ordoñez, y Hosta Monas*. Tesis, Universidad de Cuenca, Facultad de Ciencias de La Hospitalidad, Cuenca. Obtenido de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24350/3/Tesis.pdf>
- González, F., López, T., & Sánchez, S. (2014). Analysis of Job Satisfaction in the Hotel Industry: A Study of Hotels in Spain. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 20.
- Lam, T., Zang, H., & Baum, T. (2001). An investigation of employees' job satisfaction: the case of hotels in Hong Kong. *Tourism Management*, 9.
- LEY ORGÁNICA PARA LA JUSTICIA LABORAL. (2015). *“LEY ORGÁNICA PARA LA JUSTICIA LABORAL Y RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO EN EL HOGAR*. Quito.
- Mardanov, I., Maertz, C., & Sterrett, J. (2008). LEADER-MEMBER EXCHANGE AND JOB SATISFACTON. *Journal Of Leadership Studies*, 20.

- MINTUR. (2018). *INDICADORES TURÍSTICOS INFORMACIÓN RELEVANTE DEL TURISMO EN EL ECUADOR*. Recuperado el 30 de Mayo de 2018, de http://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Boletin/Boletin_Abril-2018.pdf
- OIT. (2018). *Panorama del turismo*. Políticas Sectoriales.
- Rathi, N., Bhatnagar, D., & Kumar, M. S. (2014). Effect of Emotional Labor on Emotional Exhaustion and Work Attitudes among Hospitality Employees in India. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 20.
- Sanchez, S., Guzman, T., & Vasquez, G. (2007). LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS. ANÁLISIS EMPÍRICO EN LA PROVINCIA DE CÓRDOBA. *Cuaderno de Turismo*, 28.
- SNI. (2015). *Sistema Nacional de Planificación y Desarrollo*. Quito. Recuperado el 30 de Mayo de 2018, de <http://sni.gob.ec/web/inicio/descargapdyot>
- Susskind, A., Kaemar, M., & Borthgrevink. (2007). *How organizational standards and coworkers support improve restaurant service? Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*.
- Tutuncu , O., & Kozak , M. (2008). An Investigation of Factors Affecting Job Satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 21.

ANEXOS

EMTURISA


Empresa de Turismo Salinas S.A.

Salinas, 25 de Abril de 2019

CARTA AVAL

En consideración a la solicitud presentada por la **Srta. GÉNESIS NOEMÍ MATÍAS**, con C.I. N° 0929019362, estudiante egresada de la carrera de **GESTIÓN Y DESARROLLO TURÍSTICO** de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema "**SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL SECTOR DE LAS PALMERAS – CANTÓN SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA**" procede a la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis a 25 empleados de la Empresa; autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Atentamente
EMTURISA S.A.



Sr. Jorge Sotomayor z.
Propietario

Hotel Salinas
(593-4) 2772179 - 2772993 - 27742880

Hotel Salinas Costa Azul
(593-4) 2774268 - 2774269

Suites Salinas
(593-4) 2774267 - 2772759

Salinas, 27 de Mayo de 2019

CARTA AVAL

En consideración a la solicitud presentada por la **SRTA. GÉNESIS NOEMÍ MATÍAS MATÍAS**, con C.I. N° 0929019362, estudiante egresa de la carrera de **GESTION Y DESARROLLO TURISTICO** de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y una vez analizada la propuesta para desarrollar el trabajo de titulación con el tema **“SATISFACCION LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DEL SECTOR DE LAS PALMERAS – CANTON SALINAS, PROVINCIA DE SANTA ELENA”** procede a la información necesaria para el desarrollo de la respectiva tesis a los empleados de la Empresa, autorizando a la Universidad Estatal Península de Santa Elena subir dicho trabajo a la plataforma web de la institución.

Atentamente,


HOTEL MARVENTO
Ing. Liliana Santos Franco
FIRMA AUTORIZADA
SALINAS
Grupo Marvento C.L.

GLOSARIO

Talento Humano: El Talento humano engloba todas las capacidades propias, con la capacidad de resolver problemas que se presentan en las empresas y requiere preparacion y conocimiento, habilidades; las experiencias que adquieren el personal contratado y los directivos de las empresas, es por ello que se considera como capital porque requiere de planificación laboral, donde se involucra los valores que caracterizan a los trabajadores en las áreas asignadas en una empresa. (Cuesta, Alcaide, & López, 2007)

CLA: Clima Laboral

Satisfacción Laboral: Es necesario dejar en manifiesto que la satisfacción laboral es un componente de mayor beneficio para las organizaciones debido a que a través de su medición se relaciona con la experiencia del talento humano; y de esta manera se convierte en una apreciación y una carga sensible dirigidas hacia el ambiente empresarial. (Abrajan, Contreras , & Montoya, 2009)

Tabla 16 ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS Y EMPLEADOS

N°	NOMBRE DEL ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA	PERSONAL Existente	PERSONAL Ocasional
1	Salinas	Segunda	4	10
2	Salinas Costa Azul	Segunda	5	
3	Suite Salinas	Segunda	9	
4	Marvento II – GrupoMarvento C.L	Segunda	18	
SUBTOTAL DE EMPLEADOS			36	10
TOTAL			46	

Fuente: Número Total de Empleados en Hoteles Sector De Las Palmeras

Elaborado por: Génesis Matías (2019)

Tabla 17 Nómina de los Empleados de los Hoteles - Sector Las Palmeras

EMPLEADOS ESTABLES	
<u>EMTURISA S.A – HOTEL SALINAS – HOTEL COSTA AZUL</u>	
1. Orrala Tircio Norma Verónica	Recepcionista
2. Pozo José Vicente Celestino	Alimentos y Bebidas
3. Ramírez Vera Norma Isabel	Ama de Llaves /Camarera
4. Rivera De La Cruz Jaime Gustavo	Recepcionista
5. Sánchez Suarez Saira Mariol	Recepcionista
6. Sornoza Barreto Iván Fulgencio	Alimentos y Bebidas
7. Sornoza Barreto Luis Alberto	Recepcionista
8. Sotomayor Baquerizo Carol	Área Administrativa
9. Sotomayor Mora Lorena Yanina	Polifuncional
<u>JORGE SOTOMAYOR ZAMBRANO – HOTEL SUITES SALINAS</u>	
10. Alfonzo Borbor Dorys Del Pilar	Ama de Llaves /Camarera
11. Cochea González Lucia Matilde	Recepcionista
12. González Yagual Luis Antonio	Mantenimiento
13. Panimboza Del Pezo Mercedes Isabel	Ama de Llaves /Camarera
14. Pozo Tomalá Henry Julian	Recepcionista
15. Reyes Basilio William Pablo	Recepcionista
16. Rocafuerte González María Alejandro	Recepcionista
17. Santos Baquerizo Jhon	Recepcionista
18. Yagual Reyes Vicenta	Ama de Llaves /Camarera
GRUPOMARVENTO C.L– HOTEL	
MARVENTO II	
19. Alejandro Díaz Beyker	Polifuncional
20. Bazán Figueroa Alex	Polifuncional
21. Bazurto González Pedro	Polifuncional
22. Franco Malavé Marcos	Seguridad
23. Gabino Perero Maribel	Ama de Llaves /Camarera
24. Láinez Panchana Juan	Ama de Llaves /Camarero
25. Najera Pacheco Sixto	Seguridad

26. Reyes Rodríguez Víctor Daniel	Polifuncional
27. Suarez Floreano Othmar	Recepcionista
28. Tumbaco Ordeñana Carlos	Recepcionista
MARVENTO SUITE	
29. Chavez Villón Michelle	Recepcionista
30. De La Cruz Reyes Máximo	Ama de Llaves /Camarero
31. Roca Barzola Edison	Ama de Llaves /Camarero
32. Zuñiga Quinde Xavier	Recepcionista
MARVENTO OFICINA	
33. Castro Tomalá Elsa	Administración/Área Contable
34. Quimí González Jorge	Administración/Área Contable
35. Santos Franco Cesar	Administración/Área Contable
36. Santos Franco Liliana	Administración/Área Contable
EMPLEADOS OCASIONALES	
EMTURISA S.A	
37. Aquino Tomalá Silvia	Ama de Llaves/Camarera
38. Borbor González Cristian	Alimentos y Bebidas
39. Camino Segundo Camilo	Contador
40. De La Cruz Tomalá Johana	Ama de Llaves/Camarera
41. Pillasagua Alejandro Gina	Ama de Llaves/Camarera
42. Rocafuerte Borbor Álvaro	Seguridad
43. Rocafuerte Méndez Freddy	Contador
44. Sornoza Barreto Roció	Ayudante Administrativo
45. Tabaré Teraza Gustavo	Alimentos y Bebidas
46. Tomalá Vera Gilson	Mantenimiento

Elaborado por: Génesis Matías (2019)

Tabla 18 Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
SATISFACCIÓN LABORAL	La satisfacción laboral es la principal razón por la que los empleados obtienen salarios adecuados, mantienen buenas relaciones con otros empleados, llevándolos a formar actitudes y emociones, para una mayor satisfacción en el trabajo. Disponen de reconocimientos, otorgando satisfacción de promociones y de buenas condiciones de trabajo esto a la vez mejora el comportamiento brindando excelente calidad de servicio al cliente en los establecimientos hoteleros. (Tutuncu & Kozak, 2008)	Satisfacción con el salario	Remuneraciones Pagadas.	¿Cuál es la remuneración que recibe?	Encuesta
				¿Cree usted que su salario es el adecuado para las actividades que desempeña en el Hotel?	Encuestas
				El Salario en el Hotel donde ejerce sus funciones son más bajos que en otros hoteles similares	Encuestas
			Salario Emocional	En el Establecimiento Hotelero reconocen y premian sus esfuerzos realizados	Encuesta
				El Hotel otorga equitativos beneficios a los trabajadores	Encuestas

				En general me siento apoyado por mis jefes	Encuesta
				Se les brinda libertad para organizar el trabajo en el Hotel, siempre que lo realice bien y a tiempo	Encuesta
		Satisfacción con el reconocimiento	Motivación	¿Cree que sus superiores le ayudarían si lo necesita?	Encuesta
				Has adquirido más conocimiento en el puesto de trabajo dentro del Hotel	Encuesta
		Satisfacción con las promociones o ascensos	Liderazgo	Los jefes suelen explicar los motivos de las decisiones e instrucciones	Encuesta
				Los jefes están dispuestos a escuchar a sus empleados	Encuesta

			Responsabilidad en las funciones de la empresa.	El trabajo se realiza eficazmente y cumpliendo plazos establecidos	Encuesta
				Suele esforzarse en su trabajo dentro del Hotel	Encuesta
			Capacitaciones	Se impulsa la formación con la finalidad de generar cambios positivos para mejorar el servicio en el Hotel ¿La Empresa ofrece a los empleados Programas de capacitación para mejorar el servicio en el Hotel? ¿Qué tipo de Programas?	Encuesta Entrevista
		Satisfacción con las condiciones de trabajo	Seguridad en el Empleo	¿Qué medidas ha adoptado para garantizar la seguridad de los empleados en los Hoteles?	Entrevista Encuesta

		Satisfacción con compañeros	Relación entre compañeros	<p>Es fácil mantener conversaciones personales con compañeros y superiores</p> <p>Todos los empleados se esfuerzan por ayudar a las nuevas personas que ingresan a trabajar en el Hotel.</p> <p>Se provoca la cooperación y el trabajo en grupo como medio de facilitar el cambio</p> <p>Cuando tiene algún problema en el trabajo, suelen haber compañeros dispuestos a ayudar.</p>	<p>Entrevista Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p> <p>Encuesta</p>
			Honestidad	¿Qué medida acoge para ocasionar satisfacción laboral a los empleados?	Entrevista

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Tabla 19 Matriz de Consistencia

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	IDEA A DEFENDER	METODOLOGÍA	VARIABLE	INDICADORES
Satisfacción Laboral de los empleados de los establecimientos hoteleros Sector De Las Palmeras, Cantón Salinas.	<p>- Preguntas General</p> <p>¿Cuáles son los niveles de satisfacción laboral de los empleados de los establecimientos hoteleros del Sector de Las Palmeras con su trabajo?</p> <p>- Preguntas Específicas</p> <p>¿Qué tan satisfechos están los empleados con los reconocimientos otorgados para mejorar la productividad en los establecimientos hoteleros en el Sector Las Palmeras?</p> <p>¿Qué tan satisfechos están los empleados con el salario que le otorga su</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar los niveles de Satisfacción Laboral de los empleados de los establecimientos hoteleros del Sector de Las Palmeras. <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>- Identificar la satisfacción laboral con respecto al reconocimientos que adquieren los empleados para mejorar la satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros del Sector Las Palmeras.</p> <p>-Identificar la satisfacción laboral de los empleados con respecto a los salarios que</p>	Conocer qué nivel de Satisfacción Laboral poseen los empleados de los establecimientos hoteleros en el Sector Las Palmeras	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN</p> <p>Investigación Exploratoria: Permite conocer la situación actual de los empleados en los establecimientos hoteleros que no se ha profundizado en el Cantón Salinas se necesitará realizar averiguaciones teóricas</p> <p>METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</p> <p>Método inductivo, Análisis, Histórico. se consideró aplicar estos métodos porque se encuentra involucrada debido a que se acudirá directamente en el</p>	SATISFACCIÓN LABORAL	<p>Desarrollo Personal.</p> <p>Responsabilidad en las funciones de la empresa.</p> <p>Remuneraciones Pagadas.</p> <p>Seguridad en el Empleo</p> <p>Nivel de Educación de los empleados del Hotel.</p> <p>Rango de Edad</p>

	<p>jefe en los establecimientos hoteleros de Las Palmeras?</p> <p>¿Qué tan satisfechos se encuentran los empleados con las posibilidades de promoción o ascenso en los establecimientos hoteleros del Sector Las Palmeras?</p> <p>¿Qué tan satisfechos están los empleados con las condiciones de trabajo para que exista satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros en el Sector Las Palmeras?</p> <p>¿Qué tan satisfechos están los trabajadores con respecto a la relación con los compañeros dentro de los establecimientos hoteleros?</p>	<p>reciben en los establecimientos hoteleros.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Determinar la satisfacción laboral de los empleados con respecto al desempeño laboral basado en la satisfacción para las promociones o ascensos internos en los Establecimientos Hoteleros del Sector Las Palmeras. - Identificar la satisfacción laboral de los empleados con respecto a las condiciones de trabajo que ofrecen los Establecimientos Hoteleros a sus empleados. <p>Determinar la satisfacción laboral de los empleados con respecto a la relación de compañeros en los establecimientos hoteleros del Sector Las Palmeras.</p>		<p>campo de estudio porque no existen investigaciones de esta similares realizada en el Cantón Salinas</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Técnicas e instrumentos de la investigación:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cuestionario CLA a empleados -Entrevistas a Empresarios 		
--	--	--	--	---	--	--

Elaborado por: Génesis Matias (2018)



Universidad Estatal Península De Santa Elena
Facultad De Ciencias Administrativas
Carrera De Gestión Y Desarrollo Turístico

Encuesta dirigida a Empleados de Hoteles

Controlado por:	Fecha de Control:	Fecha de Evaluación:	Evaluador:
------------------------	--------------------------	-----------------------------	-------------------

El Objetivo de este cuestionario es conocer el nivel de Satisfacción Laboral de los empleados de los establecimientos hoteleros del Sector de Las Palmeras.

La información requerida en este cuestionario es confidencial y anónimo, solo para fines académicos, y por lo tanto para que esta información sea útil, se necesita que responda con mayor sinceridad cada una de las preguntas plasmadas en este documento.

Al leer y analizar cada pregunta con opciones, seleccione la respuesta apropiada para cada una de las preguntas que se encuentran en el cuestionario.

SE SUGIERE RESPONDER A TODAS LAS PREGUNTAS.



**Universidad Estatal Península De Santa Elena
Facultad De Ciencias Administrativas
Carrera De Gestión Y Desarrollo Turístico**

Cuestionario dirigido a Empleados de Hoteles

1. Género:

Hombre
Mujer

2. Edad:

18-24
25-35
6-50
51-64
+65

3. Estado Civil:

Soltero(a)
Unión Libre
Casado(a)
Divorciado(a)
Viudo(a)

4. Nivel de Educación:

Sin Estudio
Primaria
Secundaria
Tercer Nivel
Cuarto Nivel

5. ¿Qué área desempeña en el Hotel?

Recepción
Alimentos y Bebidas
Ama de Llaves
Seguridad

6. ¿Cuál es la remuneración que recibe?

386 – 500
501 – 700
701-900

Responda Honestamente el siguiente cuestionario

	SI	?	NO
1. En el Hotel usted realiza actividades variadas e interesantes			
2. El trabajo se realiza eficazmente y cumpliendo plazos establecidos			
3. Tiene en claro sus funciones y los límites de acción			
4. La Iniciativa en el trabajo es casi nula			
5. La Promoción suele estar ligada a la antigüedad y a servilismo			
6. Los trabajos suelen estar bien planificados con antelación			
7. Es difícil que le den oportunidades de formación			
8. El ambiente de trabajo es bastante frío e impersonal			
9. En el Hotel están apegados a tradiciones rígidas			
10. El lugar de trabajo se encuentra inadecuado.			
11. Los métodos que se aplican en el trabajo son antiguos			

12. Los jefes suelen ser exigente ante pequeños errores			
13. Los jefes fomentan la formación de los empleados			
14. El Hotel tiene popularidad de ser poco dinámico			
15. Se impulsa la formación con la finalidad de generar cambios positivos para mejorar el servicio en el Hotel			
16. Suelen probar nuevas soluciones aunque no siempre sean favorables			
17. Es frecuente que se produzcan problemas por faltas de calidad			
18. Sabe adaptarse de forma eficaz a los cambios dentro del Hotel			
19. Suelen probar nuevas soluciones y métodos aunque no siempre salgan bien			
20. El ambiente de trabajo es bastante frio e impersonal			
21. La información necesaria para su buen desempeño circula con fluidez			
22. Es difícil saber dónde encontrar las informaciones			
23. Suele ser fácil obtener información precisa y fiable			
24. Suele tener toda la información que necesita para poder hacer bien su trabajo en el Hotel			
25. Se realizan esfuerzos importantes para mejorar los niveles de información y comunicación			
26. La información descendente consiste casi únicamente en dar órdenes			
27. Las informaciones que dispone el Hotel son incompletas y no llegan al tiempo requerido.			
28. Las remuneraciones se basan más en las relaciones personales que en los méritos y los resultados			
29. ¿Cree usted que su salario es el adecuado para las actividades que desempeña en el Hotel?			
30. El Salario en el Hotel donde ejerce sus funciones son más bajos que en otros hoteles similares			
31. Dispone de mobiliario y equipos adecuados para desarrollar su función			
32. En general, Disponen de los medios necesarios para hacer bien su trabajo en el Hotel			
33. Las condiciones materiales de trabajo son buenas			

34. Los sistemas informáticos que maneja el Hotel son antiguos y poco eficientes			
35. A pesar de las dificultades, es difícil encontrar condiciones de trabajo mucho mejores en otro lugar			
36. Se realizan actividades inútiles o innecesarias en el Hotel			
37. El trabajo que desempeña en el Hotel está claramente definido			
38. Suele esforzarse en su trabajo dentro del Hotel			
39. Me siento implicado en el éxito del Hotel donde trabajo			
40. Mis objetivos y mi ritmo de trabajo en el Hotel se establecen sin mi participación			
41. Le interesa más las actividades de ocio que las que realiza en el Hotel			
42. En el Hotel se valora positivamente que los empleados aporten nuevas ideas y sugerencias para mejorar el servicio			
43. Muchos creen que en su trabajo no se les trata como adultos			
44. Su trabajo es rutinario y pesado			
45. El trabajo se encuentra desorganizado que es necesario esforzarse con más frecuencia para realizarlo.			
46. En general te sientes tratado como un número más en el Hotel			
47. Los empleados se despreocupan de los resultados en el Hotel			
48. En general, el personal trabaja con bastante desgana			
49. En el Establecimiento Hotelero reconocen y premian sus esfuerzos realizados			
50. El trabajo que desempeña en el Hotel ha producido muchas satisfacciones personales			
51. En el trabajo se incita la aportación de ideas y sugerencias			
52. Con la intención de progresar en el trabajo, las personas se ponen lazos unos a otros			
53. Es posible progresar sin tener que cambiar de Lugar de trabajo u Hotel			
54. Dispone de ventajas sociales satisfactoria (motivación)			

55. Estimula para que asuman riesgos razonables al intentar progresar			
56. Estar trabajado en el Hotel es una buena referencia para su curriculum			
57. Se les brinda libertad para organizar el trabajo en el Hotel, siempre que lo realice bien y a tiempo			
58. Las personas se expresan libre y espontáneamente, sin temor			
59. En mi Servicio, cada uno realiza sus propias actividades			
60. Está esperando que se termine la jornada para salir del Hotel			
61. Has adquirido más conocimiento en el puesto de trabajo dentro del Hotel			
62. Su trabajo en el Hotel le permite tomar iniciativas			
63. Suelen recibir órdenes contradictorias de diferentes personas.			
64. Existen rivalidades personales entre los compañeros en el Hotel.			
65. Cuando se necesita ayuda en el trabajo, es fácil encontrar voluntarios			
66. En su trabajo se aplica la norma: "Más vale lo malo conocido que lo bueno por conocer" donde no conviene arriesgar todo por algo que podría ser mejor.			
67. Cada persona se dedica a ejercer sus actividades en el área designada en el Hotel o realizan varias funciones			
68. Todos los empleados se esfuerzan por ayudar a las nuevas personas que ingresan a trabajar en el Hotel.			
69. Es fácil mantener conversaciones personales con compañeros y superiores			
70. Se provoca la cooperación y el trabajo en grupo como medio de facilitar el cambio			
71. Se fomenta que las relaciones entre departamentos en el hotel sean buenas			
72. Cuando tiene algún problema en el trabajo, suelen haber compañeros dispuestos a ayudar.			
73. Los objetivos del Hotel y los resultados solo los conocen los jefes			

74. Los directivos disponen de ventajas y privilegios injustificados.			
75. El Hotel otorga equitativos beneficios a los trabajadores			
76. En general me siento apoyado por mis jefes			
77. El Jefe del Hotel se ocupan más de que se respeten las apariencias que de alcanzar los objetivos			
78. Las áreas del hotel tienen escaso conocimiento de lo que hacen otras áreas			
79. Los jefes se aprovechan de su posición para actuar de forma déspota			
80. Los jefes se preocupan mucho más de sus intereses que de cómo se ejerce el trabajo en el Hotel			
81. Los jefes evitan introducir cambios aunque se vea que son necesarios			
82. La sociedad y la pesadez de la organización perjudican el desarrollo de los trabajos			
83. Los jefes se desprecupan de los intereses de los empleados			
84. Con frecuencia se toman decisiones sin tener en cuenta las consecuencias que pueden tener sobre el trabajo			
85. En general se toman decisiones eficaces y con prontitud			
86. Los jefes suelen explicar los motivos de las decisiones e instrucciones			
87. Los jefes están dispuestos a escuchar a sus empleados			
88. ¿Cree que sus superiores le ayudarían si lo necesita?			
89. Apoya y ayuda a las personas nuevas para que se integren			
90. Los jefes suelen estar bien informados e informar a sus empleados			
91. Se suele consultar al personal antes de tomar decisiones que afectan a las personas.			
92. En su área de trabajo se presenta un ambiente muy tenso			
93. Los jefes suelen estar disponibles cuando se les necesita			



Universidad Estatal Península De Santa Elena
Facultad De Ciencias Administrativas
Carrera De Gestión Y Desarrollo Turístico

Entrevistas a los empleadores de hoteles

Nombre del Hotel:	Entrevistado:
Entrevistador:	Fecha:

OBJETIVO: Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral de los empleados de los Establecimientos Hoteleros del Sector de Las Palmeras – Cantón Salinas.

¿Los empleados de su Hotel son motivados para brindar un servicio de Calidad?

SI _____ NO _____

¿La Empresa ofrece a los empleados Programas de capacitación para mejorar el servicio en el Hotel? ¿Qué tipo de Programas?

¿Todos Los empleados del Hotel disponen del derecho a los beneficios Sociales del trabajador ecuatoriano?

¿Qué medidas ha adoptado para garantizar la seguridad de los empleados en los Hoteles?

¿Qué medida acoge para ocasionar satisfacción laboral a sus empleados?



Universidad Estatal Península De Santa Elena
Facultad De Ciencias Administrativas
Carrera De Gestión Y Desarrollo Turístico

ENTREVISTA PARA LOS EMPLEADORES DE LOS HOTELES

Nombre del Hotel: Salinas - Salinas Costa Azul – Suite Salinas	Entrevistado: Jorge Sotomayor.
Entrevistador: Génesis Matías	Fecha: 9 – Enero - 2019

OBJETIVO: Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral de los empleados de los Establecimientos Hoteleros del Sector de Las Palmeras – Cantón Salinas.

¿Los empleados de su Hotel son motivados para brindar un servicio de Calidad?

Sí

¿La Empresa ofrece a los empleados Programas de capacitación para mejorar el servicio en el Hotel? ¿Qué tipo de Programas?

Sí, considero que todo empleado necesita participar en capacitaciones para mejorar y fortalecer su atención hacia el turista debido a que son quienes van a recibir el servicio, por ende los empleados participan en programas organizado por el Ministerio de Turismo los días que se planifique.

¿Todos Los empleados del Hotel disponen del derecho a los beneficios Sociales del trabajador ecuatoriano?

Los empleados reciben sus remuneraciones por su labor en el Hotel, cada uno de los trabajadores sean desde el área de recepción, hasta camareras se encuentran afiliados al Seguro Social como derecho legal y requisito indispensable desde que ejerce sus funciones cada persona, es necesario indicar que existe personal alterno solo por feriados donde se necesita más personal por la demanda de turistas que visitan Salinas, estos son los que no se encuentran afiliados, además se da el Fondo

de Reserva. Además por los servicios prestados de trabajadores por años se otorga la jubilación del personal y realizando los trámites correspondientes.

¿Qué medidas ha adoptado para garantizar la seguridad de los empleados en los Hoteles?

En lo que respecta a la infraestructura del hotel dispone de equipo de protección ante desastres naturales, además se da la oportunidad al Ministerio de Turismo para que utilicen los establecimientos ante simulacro de tsunami que organiza la municipalidad del Cantón, para saber cómo actuar ante estos eventos. El Hotel también dispone de sistemas de seguridad para que se disponga de un debido control desde el personal, porque se han presentado eventos cerca de los establecimientos y se ubicó el sistema por prevención.

¿Qué medida acoge para ocasionar satisfacción laboral a sus empleados?

Una de las medidas es que el empleado puede acudir ante situaciones personales considerar permisos si la situación es grave en su totalidad, además dispongo mi atención cuando es necesario, escucho las opiniones y cuando requieren adelanto de sueldo no siendo a fecha estimada se emite un vale de caja como medida de ayuda.



Universidad Estatal Península De Santa Elena
Facultad De Ciencias Administrativas
Carrera De Gestión Y Desarrollo Turístico

ENTREVISTA PARA LOS EMPLEADORES DE LOS HOTELES

Nombre del Hotel: Marvento II	Entrevistado: Ing. Liliana Santos
Entrevistador: Génesis Matías	Fecha: 9 – Enero - 2019

OBJETIVO: Determinar el Nivel de Satisfacción Laboral de los empleados de los Establecimientos Hoteleros del Sector de Las Palmeras – Cantón Salinas.

¿Los empleados de su Hotel son motivados para brindar un servicio de Calidad?

Sí

¿La Empresa ofrece a los empleados Programas de capacitación para mejorar el servicio en el Hotel? ¿Qué tipo de Programas?

Sí, El Ministerio de Turismo ha brindado la oportunidad de capacitar a los empleados de todas las áreas para mejorar la atención hacia el cliente, es necesario indicar que el personal cuando desea realizar capacitación adicional solicita permiso y se les da la oportunidad para capacitarse de manera personal, porque es fundamental adquirir nuevos conocimientos para adaptarse y conocer cuáles son las nuevas tendencias del turista, se puede presentar de manera semestral y trimestral de acuerdo a las posibilidades del hotel en hospitalidad, entre otras.

¿Todos Los empleados del Hotel disponen del derecho a los beneficios Sociales del trabajador ecuatoriano?

El Hotel otorga a los empleados beneficios sociales como Afiliación al Seguro Social, aportación al Fondo de Reserva a los empleados, las Vacaciones Anuales

que se otorga a cada empleado, Jubilación Patronal, además de las licencias para los empleados.

¿Qué medidas ha adoptado para garantizar la seguridad de los empleados en los Hoteles?

Cada área de trabajo se encuentra adecuada ante la presencia de accidentes, el personal encargado en el área de limpieza como mantenimiento, se prestan utilizar químicos para limpieza de habitaciones pero con las debidas precauciones de esta manera se eviten accidentes al personal, asimismo tener en cuenta que el suelo no este mojado así no ocasiona caídas del personal. Cámaras de Seguridad en los pasillos y puntos estratégicos, y salida de emergencia en el Hotel.

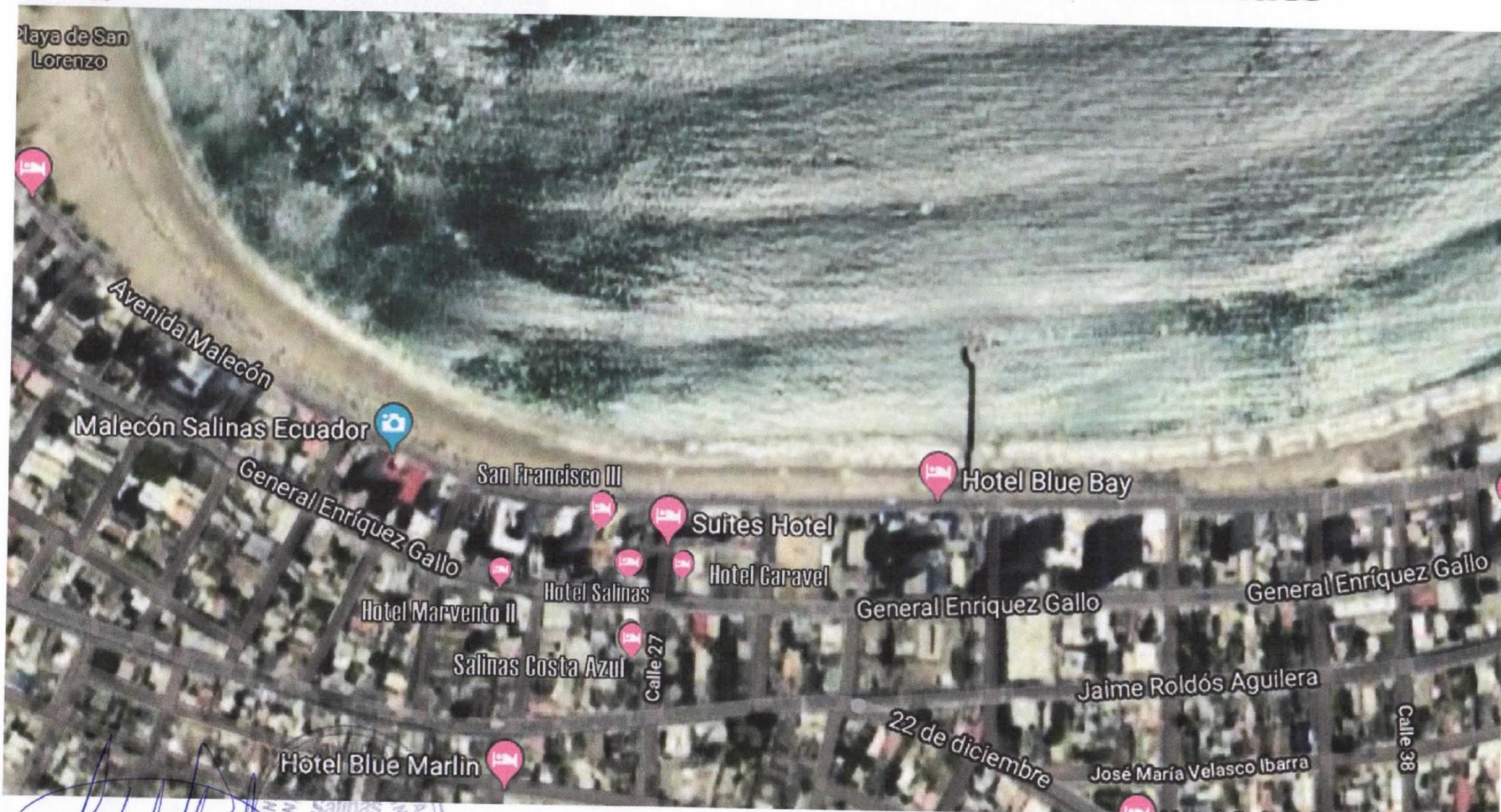
¿Qué medida acoge para ocasionar satisfacción laboral a sus empleados?

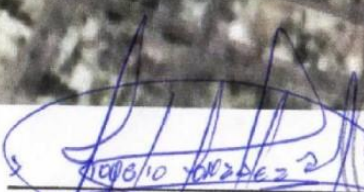
Conozco la importancia de tener a los empleados satisfechos que una de las medidas es tener comunicación con el personal sin perder el respeto, por ende como encargada cuando se logra el objetivo por mes se agrade sus labores en el hotel porque en realidad son ellos los que han permitido el logro, por la atención y buen servicio a los clientes que generan fidelidad para que acudan a adquirir habitaciones en el hotel y se incentiva para su excelencia en el servicio.



Salinas
ALCALDIA

HOTELES DE SALINAS UBICADOS EN EL SECTOR "LAS PALMERAS"




Lcd. Carlos Otto Lamán Machuca
Director de Turismo Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Salinas
Telf. 0997226992



Anexo 2



Fuente: Empleados de los Hoteles realizando el Cuestionario Estandarizado CLA
Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Anexo 3



Fuente: Empleados aplicando el Cuestionario en horarios de trabajo en los establecimientos

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

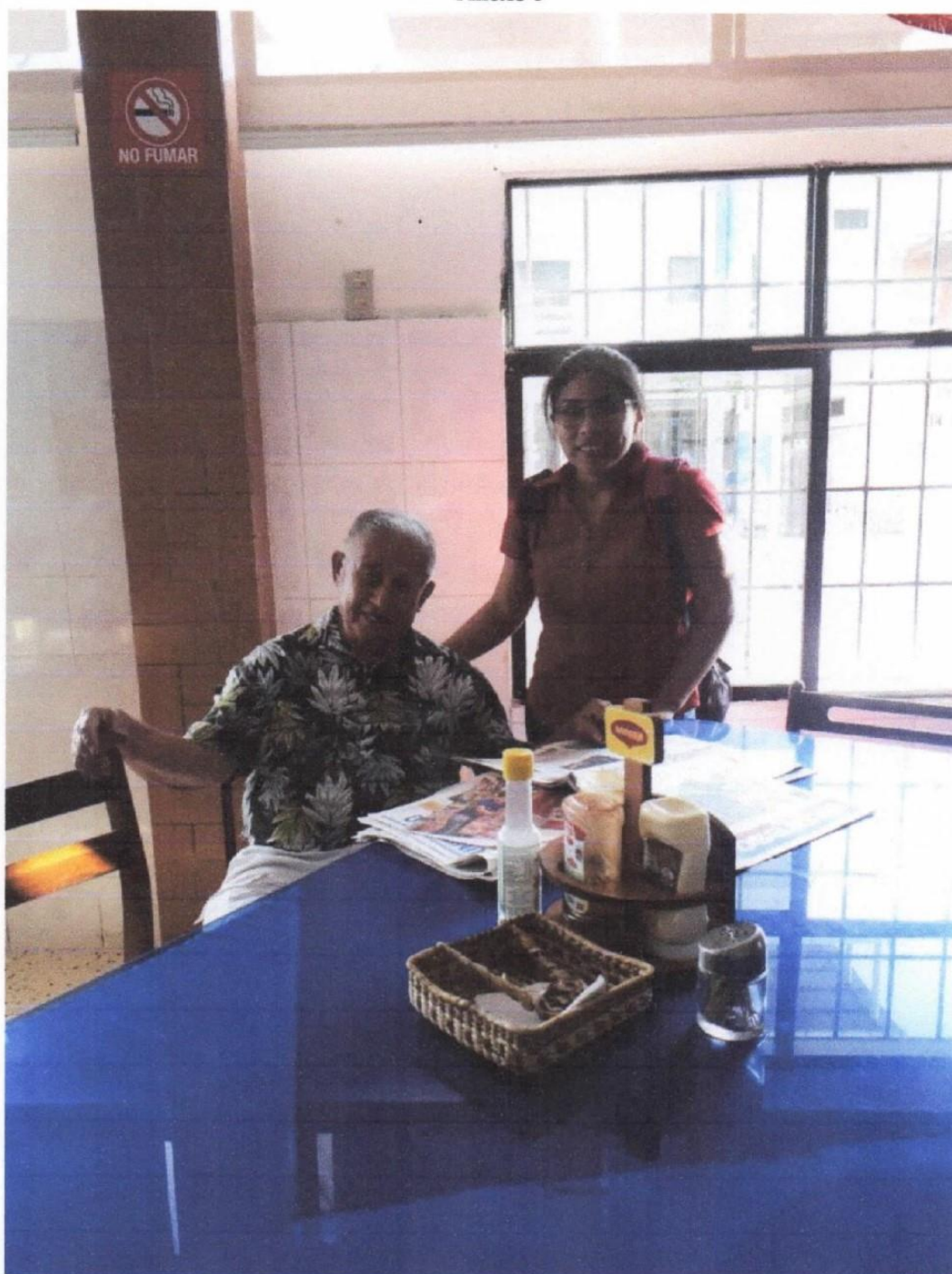
Anexo 4



Fuente: Explicando a los Empleados los ítems que conforman el instrumento de Investigación

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Anexo 5



Fuente: Entrevistas a Empleados de Hoteles, Jorge Sotomayor Propietario de la Cadena de Hoteles Salinas

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Presupuesto

Tabla 20 Presupuesto de la Investigación

RECURSOS MATERIALES			
CANT.	DETALLE	C. UNITARIO	C. TOTAL
8	Resmas de hojas	5	50
6	Tinta	11	66
2000	Copias	0,05	100
Total de Recursos Materiales			216
RECURSOS TECNOLÓGICOS			
CANT.	DETALLE	C. UNITARIO	C. TOTAL
1	Impresora	300	300
1	Laptop	500	500
Total de Recursos Tecnológicos			800
TOTAL			1016

Elaborado por: Génesis Matías (2018)

Tabla 21 Cronograma de Elaboración del Proyecto

CRONOGRAMA DE TUTORÍAS																			
ACTIVIDADES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE			ENERO				FEBRERO			
	1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM	1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 SEM	1 SEM	2 SEM	3 SEM	1 SEM	2 SEM	3 SEM	4 S	1 SEM	2 SEM		
	Ma	Vi	Ma	Vi	Ma	Vi	Ma	Vi	Ma	Vi	Ma	Vi	Ma	Vi	Ma	Vi	Ma	Vi	
MARCO TEÓRICO (Revisión Introducción)																			
Revisión Primer Capítulo Marco Teórico																			
Marco Referencial corrección y revisión																			
Revisión del Diseño de Investigación																			
METODOLOGIA (Revisión)																			
Revisión y Corrección Técnica de Investigación (Cuestionario CLA)																			
Metodología del trabajo de Campo																			
Diseño de Investigación (Encuestas y Entrevistas)																			
Trabajo de Campo																			
Tabulación																			
Análisis y Conclusión																			
Limitaciones																			
Conclusión y Recomendación																			

Elaborado por: Génesis Matías (2018)