



**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO
DE POSTGRADO**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA LABORAL DE COLABORADORES
EN LA CADENA HOTELERA, SALINAS.**

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

AUTORA

LIC. LUDYS KRISTHEL SANDOYA YÉPEZ

TUTORA

PhD. MYRIAM YOLANDA SARABIA MOLINA

SANTA ELENA - ECUADOR

2024

**UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS INSTITUTO**

PROGRAMA DE MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CLIMA LABORAL DE
COLABORADORES EN LA CADENA HOTELERA, SALINAS.

TRABAJO DE TITULACIÓN

Previo a la obtención del grado académico de:

MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MODALIDAD: ARTÍCULO PROFESIONAL DE ALTO NIVEL

AUTORA

LIC. LUDYS KRISTHEL SANDOYA YÉPEZ

TUTORA

PhD. MYRIAM YOLANDA SARABIA MOLINA
SANTA ELENA – ECUADOR

2024

TRIBUNAL DE GRADO

Firmado electrónicamente por:
**IMELDA ALEXANDRA
PARRA PINO**

Mgtr. Paola Pucha Medina
COORDINADORA DEL PROGRAMA

MBA. Imelda Parra Pino
DOCENTE ESPECIALISTA 1



Firmado electrónicamente por:
**CARLOS ANIBAL
MANOSALVAS VACA**

PhD. Carlos Manosalvas Vaca
DOCENTE ESPECIALISTA 2

Firmado electrónicamente por:
**MYRIAM YOLANDA SARABIA
MOLINA**
Razón: Documento laboral
Localización: Santa Elena
Fecha: 2024-01-24T16:57:49.857048-05:00

PhD. Myriam Sarabia Molina
DOCENTE TUTOR

Ab. María Rivera González, Mgtr.

SECRETARIA GENERAL

CERTIFICADO DE APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutora del trabajo de investigación, “**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EL CLIMA LABORAL DE COLABORADORES EN LA CADENA HOTELERA, SALINAS**”, bajo la modalidad de **ARTÍCULO CIENTÍFICO** elaborado por la maestrante **LIC. LUDYS KRISTHEL SANDOYA YÉPEZ**, de la **MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA COHORTE IV**, de la **UNIVERSIDAD ESTATAL PENÍNSULA DE SANTA ELENA**, previo a la obtención del Título de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**, me permito declarar que, luego de haber orientado, dirigido científicamente y técnicamente su desarrollo y estructura final del trabajo, cumple y se ajusta a los estándares académicos y científicos, razón por la cual lo apruebo en todas sus partes.

Firmado y acreditado por:
**MYRIAM YOLANDA SARABIA
MOLINA**
Razón: Documento laboral
Localización: Santa Elena
Fecha: 2024-01-24T16:57:49.857048-05:00

PhD. Myriam Yolanda Sarabia Molina
TUTOR

DECLARATORIA DE RESPONSABILIDAD

YO, LUDYS KRISTHEL SANDOYA YÉPEZ

DECLARO QUE:

El trabajo de titulación, “**Gestión administrativa y el clima laboral de colaboradores en la cadena hotelera, salinas**”, previo a la obtención del título en **Magíster en administración pública**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías.

Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.



Firmado electrónicamente por:
LUDYS KRISTHEL
SANDOYA YEPEZ

Lic. Ludys Kristhel Sandoya Yépez



GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y CLIMA LABORAL DE COLABORADORES EN LA CADENA HOTELERA, SALINAS

Autor: Lic. Ludys Kristhel Sandoya Yépez.

Tutor: PhD. Myriam Yolanda Sarabia Molina.

RESUMEN

La gestión administrativa es una herramienta fundamental para el crecimiento y desarrollo económico de toda empresa, esta gestión influye de manera significativa en las actividades diarias que realizan los colaboradores ayudando o no a mejorar el clima laboral. Este artículo, tiene como objetivo general analizar la gestión administrativa y el clima laboral de colaboradores en la cadena hotelera del cantón Salinas. Empleando una metodología de carácter descriptivo – correlacional, con enfoque cuantitativo. A su vez, la población total de este artículo fue de 596 hoteles por muestreo aleatorio simple, la muestra conseguida fue de 234; esta se dividió en 87 administradores y 147 colaboradores. El instrumento de recolección de información utilizado se elaboró con escala de Likert y fue dividida en 8 preguntas para el área administrativa y 10 preguntas para recepcionistas - ama de llaves. Finalmente, dentro de los resultados obtenidos, se pudo evidenciar, que, la mayor parte de administradores y colaboradores son de género femenino, además, de constatar que, los recursos no son manejados de forma eficiente, lo que indica una gestión administrativa deficiente. Por otro lado, la carencia de liderazgo y comunicación entre administradores – colaboradores ha causado un clima laboral tenso, generando un atraso en el cumplimiento de los objetivos establecidos tanto a corto como a largo plazo. Al mismo tiempo, se presenta una desmotivación por parte del personal, debido a que, no obtienen algún tipo de reconocimiento o remuneración por su labor realizada.

Palabras claves: Empresa turística, desempeño, calidad, crecimiento económico, comunicación



ADMINISTRATIVE MANAGEMENT AND WORK ENVIRONMENT OF EMPLOYEES IN THE HOTEL CHAIN, SALINAS

Author: Lic. Ludys Kristhel Sandoya
Yépez

Advisor: PhD. Myriam Yolanda Sarabia
Molina

ABSTRACT

Administrative management is a fundamental tool for the growth and economic development of any company. This management significantly influences the daily activities carried out by employees, helping or not to improve the work environment. The general objective of this article is to analyze the administrative management and the work environment of collaborators in the hotel chain of the Salinas canton. Using a descriptive-correlational methodology, with a quantitative approach. In turn, the total population of this research was 596 hotels by simple random sampling, the sample obtained was 234; This was divided into 87 administrators and 147 collaborators. The information collection instrument used was developed with a Likert scale and was divided into 8 questions for the administrative area and 10 questions for receptionists - housekeepers. Finally, within the results obtained, it was evident that many administrators and collaborators are female, in addition to verifying that resources are not managed efficiently, which indicates poor administrative management. On the other hand, the lack of leadership and communication between administrators - collaborators has caused a tense work environment, generating a delay in the fulfillment of established objectives in both the short and long term. At the same time, there is a lack of motivation on the part of the staff, because they do not obtain any type of recognition or remuneration for their work.

Keyword: Tourism company, performance, quality, economic growth, communication.

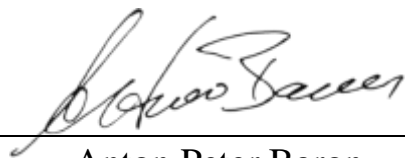
Constancia de Aprobación

Por medio de la presente se da constancia que el artículo de investigación titulado: **Gestión administrativa y el clima laboral en la cadena hotelera del cantón Salinas** de los autor es Kristhel Sandoya Yépez y Myriam Sarabia Molina , ha sido aprobado para su publicación la Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades, con ISSN en línea: 2789-3855.

El artículo ha sido evaluado y aprobado mediante el sistema de evaluación por pares de doble ciego (*double-blind peer review*), y la revisión anti plagio vía software de índice de similitud, cumpliendo con los estándares de aprobación establecidos por el Comité Editorial.

Se expide la presente constancia a los 22 días del mes de enero del año 2024.

Podrá verificarse la publicación del artículo accediendo a <https://latam.redilat.org/>



Dr.

Anton Peter Baron

Editor en Jefe LATAM-

Revista Latinoamericana de Ciencias
Sociales y Humanidades

