



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TESIS DE GRADO:

**ANÁLISIS DE LOS FACTORES ORGANIZACIONALES QUE
DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS HOTELES:
APART HOTEL, COLON Y PERLA VERDE DE ESMERALDAS**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN DE GESTIÓN ESTRATÉGICA

**Tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniería comercial
mención productividad**

AUTORA:

GONZÁLEZ GÓNGORA ROSA MARÍA

ASESOR

ING. RAMÓN ANGULO CUELLAR, MGT

ESMERALDAS

ENERO - 2018

ÍNDICE

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.....	iv
AUTORÍA	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
LISTA DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Presentación del tema de investigación	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Justificación	4
1.4 Objetivos de la investigación	5
CAPITULO I	6
2. MARCO TEÓRICO	6
2.1 Bases teóricas – científicas	6
2.2 ANTECEDENTES	11
2.3 MARCO LEGAL	19
CAPITULO II	21
3. METODOLOGÍA	21
3.1 TIPO DE ESTUDIO	21
3.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	22
3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	23

3.4. MÉTODOS	23
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	24
3.5.1 Instrumentos	24
3.6 Análisis de datos	25
CAPITULO III	26
4. RESULTADOS	26
4.1 Resultados de la ficha de observación	38
CAPITULO IV	39
5. DISCUSIÓN	39
CAPITULO V	47
6. CONCLUSIONES	47
CAPITULO VI	48
7. RECOMENDACIONES	48
8. BIBLIOGRAFÍA	49
9. ANEXOS	52
9.1 Anexo 1	53
9.2 Anexo 2	56
9.3 Anexo 3	58
9.4 Anexo 4	64

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCE-Esmeraldas, previo a la obtención del título de INGENIERA COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN.

APROBADO POR EL TRIBUNAL DE GRADUACIÓN CONFORMADO POR:

PRESIDENTE MGT. FREDDY BETANCOURT AGUILAR

LECTOR 1 MGT. FREDDY BETANCOURT AGUILAR

LECTOR 2 MGT. MIRNA CHICHANDE MORA

DIRECTOR DE TESIS MGT. RAMÓN ANGULO CUELLAR

DIRECTORA DE ESCUELA MGT. ALEXANDRA BAUTISTA SEGOVIA

Esmeraldas, enero, 2018

AUTORÍA

Yo González Góngora Rosa María autora de la tesis análisis de los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral en los hoteles: Apart hotel, hotel Colon y hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas, conozco y acepto el derecho de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Esmeraldas; en base al art.101.del Reglamento general de estudiantes del acto de graduación, de publicar este trabajo por cualquier medio de ser este requisito para la obtención de mi título de ingeniera comercial, el uso de que la PUCE- Esmeraldas hiciera de este trabajo no implica afectación alguna a mi integridad.

Esmeraldas, 5 de enero del 2018

González Góngora Rosa María

C.I. 0802780098

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación está dedicado con mucho cariño y respeto a mis hijos a mi esposo por ser el motor principal en apoyarme y guiarme en mi formación profesional a mis padres por brindarme su apoyo y entenderme en todo momento de mi carrera gracias a ellos he podido cumplir mi meta.

A mis docentes por compartir cada uno de sus conocimientos lo que me permitió formarme profesionalmente.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios quien me ha dado la fortaleza y sabiduría para seguir este reto y permitirme terminar mi carrera universitaria sin tropiezo alguno.

A mi esposo por el apoyo incondicional que me brindó para que yo siga con mis estudios universitario.

A mis hijos por entenderme en los momentos que me toco dejarlos solos, a mi suegra por el tiempo que cuido de mis hijos, a mis padres por confiar en mí.

A la PUCE- Esmeraldas por darme la oportunidad de aprender y compartir mis conocimientos.

Al personal directivo y de servicio de los hoteles Apart hotel, hotel Colon y hotel Perla Verde por permitir realizar mi trabajo de investigación.

A mi asesor de tesis MGT. Ramón Angulo Cuellar por guiarme y brindarme su tiempo en los momentos de elaboración de mi tesis.

ABREVIATURA

O M T = Organización Mundial del Turismo

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Definición conceptual y operacionalización de las variables	22
Tabla 2 Cargos que ocupa cada trabajador	27
Tabla 3 Cuántos años laboras en el hotel	27
Tabla 4 Muestras estadísticas de los años de labor en los hoteles	28
Tabla 5 Consideras adecuado el salario que recibes	29
Tabla 6 ¿Se siente satisfecho con el trabajo que realizas en el hotel? Escoja	29
Tabla 7 Muestras estadísticas de la satisfacción por el trabajo que realizan	30
Tabla 8 Qué es lo que más satisfacción le produce al realizar sus labores.....	31
Tabla 9 Muestras estadísticas de la satisfacción por realizar sus labores	31
Tabla 10 Muestras estadísticas de las relaciones con sus superiores	33
Tabla 11 Cuánto afecta su estado anímico respecto al otorgamiento del servicio a los clientes ..	33
Tabla 12 Las evaluaciones del desempeño laboral aplicadas al personal del hotel que generaron	34
Tabla 13 Cómo es la comunicación entre el personal y sus directivos	34
Tabla 14 Entrevistas a los gerentes	36

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “**ANÁLISIS DE LOS FACTORES ORGANIZACIONALES QUE DETERMINAN LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS HOTELES: APART HOTEL, HOTEL COLON Y HOTEL PERLA VERDE DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS**”, se realizó con el objetivo de analizar los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral de los trabajadores; se aplicó el método analítico, sintético y de medición la investigación fue de campo, con enfoque descriptivo y un carácter explicativo; como técnicas se utilizaron la encuesta, entrevista y la observación directa a la población que está conformada por treinta y ocho trabajadores y tres gerentes que da un total de cuarenta y un personas estudiadas se aplicó el tipo de muestra intencional considerando la totalidad de los trabajadores se obtuvieron los siguientes resultados: desde la experiencia de los trabajadores la satisfacción laboral está en un nivel participativo bajo con un puntaje 87% en cuanto se refiere a los incentivos que recibe lo que da un factor negativo de insatisfacción laboral, la satisfacción en la jornada de trabajo es positivo dando un resultado del 92% del total de los trabajadores seguido del horario de trabajo también tiene un nivel de satisfacción del 87% lo que permitió validar las interrogantes planteadas lo que confirma que los procesos de incentivos influyen en la satisfacción laboral de los trabajadores de manera positiva.

Palabras claves: Satisfacción laboral, factores organizacionales, clima organizacional.

ABSTRACT

The present research work entitled "ANALYSIS OF ORGANIZATIONAL FACTORS THAT DETERMINE LABOR SATISFACTION IN HOTELS: APART HOTEL, HOTEL COLON AND HOTEL PERLA VERDE OF THE CITY OF ESMERALDAS", was carried out with the objective of analyzing the organizational factors that determine the workers' satisfaction; the analytical, synthetic and measurement method was applied, the research was field, with a descriptive approach and an explanatory character; as techniques, the survey, interview and direct observation were used to the population that is made up of thirty-eight workers and three managers that gives a total of forty-one people studied the type of intentional sample was applied considering all the workers obtained the following results: from the experience of workers, job satisfaction is at a low participatory level with a score of 87% in terms of the incentives received, which gives a negative factor of job dissatisfaction, satisfaction in the day of work is positive, giving a result of 92% of the total of the workers followed by the work schedule also has a level of satisfaction of 87% which allowed to validate the questions posed, which confirms that the incentive processes influence the job satisfaction of the workers. workers in a positive way.

Key words: Job satisfaction, organizational factors, organizational climate.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Presentación del tema de investigación

El inicio de esta investigación se basa en el Análisis de los Factores Organizacionales que determinan la satisfacción laboral en los hoteles de la Ciudad de Esmeraldas, por ser una de las actividades económicas que les genera ingresos, debiéndose por lo tanto mejorar la calidad de los servicios al turista, tanto nacional como extranjero, por lo tanto se decidió investigar los factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral en los hoteles Apart Hotel, Hotel Colon Place y Hotel Perla Verde de ciudad de Esmeraldas. Estos hoteles se encuentran en el centro de la ciudad y son considerados con una calificación de primera y segunda categoría en el catastro de la coordinación zonal 1 de turismo de la provincia de Esmeraldas.

La Organización Mundial del Turismo OMT, durante la última década, el turismo ha experimentado un continuo crecimiento hasta convertirse en uno de los sectores económicos que crecen con mayor rapidez en el mundo. Hoy en día el volumen de negocios de turismo iguala o incluso superan al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles. El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo una de las principales fuentes de ingresos en diferentes países en desarrollo. La contribución del turismo al bienestar económico depende de la calidad y de las rentas que el turismo ofrezca. (OMT, 2015).

La llegada de turistas extranjeros a Ecuador va en constante crecimiento esto se evidencia con el arribo de 1.148.710 turistas entre enero y septiembre del 2014, lo que representa un crecimiento del 14,5% con relación al año anterior. Es evidente destacar que Ecuador cuenta con 21.069 establecimientos dedicados a alimentos y bebidas, alojamiento, trasportes turísticos y otros que generen un total de 113.114 empleos directos. Solo el segmento de alimentos y bebidas cuentan con 14.057 establecimientos donde trabajan 69.872 personas.

Por eso es importante que el país ofrezca los distintos lugares turísticos que tiene porque a través de los turistas que ingresen obteniendo mayor ingreso económico, fuentes de trabajo en distintos mercados del turismo. (Ecuador, 2014, p. 1).

Esmeraldas también llamada "la provincia verde" o capital del ritmo. La mayoría de habitantes son de raza negra, quienes se destacan por su alegría y estilo para bailar; está situada en la costa noroccidental del país y sus playas son uno de sus principales atractivos turísticos. (Esmeraldas , s.f.).

Es reconocida por sus lindas playas y la deliciosa gastronomía esmeraldeña, sus selvas vírgenes indígenas cayapas, marimba y danza afro ecuatoriana, zona arqueológica la Tolita, islas flora y fauna muchos atractivos turísticos como el surf, el paseo de las lanchas, el encantador malecón donde las personas propias y ajenos se divierten. Dentro de la ciudad existen playas que no están dentro del perímetro de los 30 km de distancia y que cuentan con una infraestructura hotelera que satisfacen los gustos de los turistas. A 10 minutos se encuentra el balneario las palmas es reconocido por su extensión y su fina arena blanca. El balneario las palmas es considerado como un punto de reunión deportivas y recreativas.

1.2 Planteamiento del problema

La satisfacción laboral es un resultado de factores tanto internos como externos entre los cuales se puede mencionar: la motivación al desarrollo profesional del personal, la identificación y pertenencia en la organización por ello es de vital importancia velar por la satisfacción de los colaboradores ya que esto reflejará resultados positivos en la productividad de los hoteles.

¿Qué factores organizacionales determinan la satisfacción laboral de los trabajadores de los hoteles Colon, Perla Verde y Apart hotel?

Para ello fue necesario aplicar una encuesta a los trabajadores con la cual se obtuvo suficientes datos que permitió determinar y conocer las fortalezas y debilidades en cada trabajador, siendo el único fin otorgar una atención de calidad al cliente y esto en términos productivos van a aumentar el número de turistas que les visiten y requieran de sus servicios, mejorando por lo tanto los ingresos y con ello el presupuesto y los salarios de los trabajadores.

1.3 Justificación

Esta investigación permitió conocer desde la raíz las condiciones que accedieron lograr identificar que elementos contribuyen en la obtención de satisfacciones o insatisfacciones laborales que han experimentados los trabajadores en el desarrollo de sus labores diarias y en las relaciones empleados- clientes- administradores, estas relaciones permitieron se logre conocer el nivel de satisfacción que experimentan los trabajadores en los hoteles Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde.

Se analizaron los diferentes factores y el cómo influyen en el comportamiento del personal, de acuerdo a la motivación que reciben a lo largo de sus jornadas de trabajo, pero también permitió identificar a los elementos generadores de desmotivación, y por lo tanto los resultados que se obtuvieron se contribuirá a mejoramiento de los servicios que se otorguen en la organización, siendo entonces los directos responsables de las diferentes desviaciones que se lograron identificar en las relaciones obrero-patronal.

Los resultados también señalaron si al estar motivados los trabajadores, cuál fue el comportamiento de los administradores, lo que no solo generó aumentos de sueldos para sus trabajadores, si no que mejoró sustancialmente las relaciones laborales.

Al final de la investigación se logró conocer el grado de satisfacción laboral de los trabajadores que laboran en los hoteles sujetos de estudio.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo General

- Analizar los factores organizacionales que determinen la satisfacción laboral en los hoteles; Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel perla Verde.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Observar la situación actual de los empleados y el entorno socio económico de los hoteles.
- Describir el clima organizacional, en el que se encuentran los trabajadores de los mencionados hoteles.
- Identificar qué acciones son las generadoras de la satisfacción laboral en estos hoteles.

CAPITULO I

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases teóricas – científicas

El turismo es fuente de desarrollo, prosperidad y bienestar para muchos pueblos, que son calificados como destinos turísticos, lo que ha obligado a convertirse en receptor de inversiones convirtiéndolo en un sector clave para el progreso socioeconómico, a través de la creación de puestos de trabajo y de nuevas empresas, la generación de ingresos de exportación y la ejecución de infraestructuras. Durante las seis últimas décadas, el turismo ha experimentado una continua expansión transformándose en uno de los sectores económicos de mayor crecimiento en el mundo, como categoría mundial de exportación, el turismo ocupa el tercer puesto, tan solo por detrás de combustibles y de productos químicos y por delante de alimentos y de la industria de automoción. En muchos países en desarrollo el turismo es incluso el primer sector en exportaciones (OMT, 2016).

Es por ello que se debe investigar la administración de recursos humanos por la importancia que representa en una organización, siendo el principal fundamento para hablar de los factores que intervienen en las empresas especialmente las prestadoras de servicios turísticos, estableciéndose por lo tanto una relación con el tema de investigación ya que se estudia el comportamiento de las personas dentro de la organización.

Desde la visión del recurso humano, el trabajador se convierte en un medio destinado a conseguir proyectos. De ese modo se explica el uso de la frase “recursos humanos”, con el propósito de indicar que un conjunto de trabajadores, siendo considerados como instrumentos para lograr un determinado fin. Los “recursos” necesariamente deberían ser los medios para lograr un objetivo. En este caso el vocablo falaz es desacertado porque se aplica al hombre que no es un medio, sino un fin en sí mismo. La defensa de la persona humana y en respeto a su dignidad se fundamenta en lo siguiente: el hombre es el fin supremo de la sociedad y del

estado; y se encuentra por encima de cualquier término. Vale la pena reafirmar que el hombre, es un fin en sí mismo, nunca un medio; una persona nunca un recurso; una meta nunca una etapa; los recursos tienen precio, la persona tiene dignidad. (Palomino, 2015, p. 341).

Por lo tanto, no se debería tratar a las personas como recursos por que se le estaría tratando como un sistema o proceso para la organización, las personas tenemos inteligencia, creatividad, innovación y otras habilidades por lo tanto debería llamarse talento humano. Tomando en consideración la importancia de las personas en una organización. Es difícil separar el comportamiento de las personas, de las organizaciones.

Las organizaciones son estructuras administrativas creadas para lograr una meta u objetivo la cual está conformada por personas o gestión del talento humano. Se designan en diversos términos a los individuos que laboran en las organizaciones, y en ellas se definen como denominar a los trabajadores, empleados, oficinistas, personal y operadores cuando les dan ese trato. Las pueden llamar recursos humanos, colaboradores, asociados si las tratan como tales. También las llaman talento humano, capital humano o capital intelectual cuando las personas tienen gran valor para la organización. El nombre que las organizaciones dan a las personas refleja el grado de importancia que tienen para ellas. (Chiavenato,2008).

Es importante tomar en cuenta la interacción entre personas y empresas, según Idalberto Chiavenato se refiere a quienes forman parte de las organizaciones y que desempeñan en ellas determinadas funciones. Estas son de gran importancia para las empresas, ya que pasan gran parte de su tiempo dedicado a las organizaciones. Estas necesitan a las personas para el cumplimiento de sus actividades y operaciones, y requieren de recursos financieros, materiales y tecnológicos. En la actualidad las empresas hacen gestión de ahí la denominación de talento humano para describir a los individuos que trabajan en las organizaciones. (Chiavenato, 1999).

Dicen que la interacción entre personas y organizaciones es la administración de las personas que participan en las empresas en las cuales desempeñan roles. Los individuos pasan la mayor parte del tiempo en las estructuras y sin ellas la producción de bienes y

servicios no puede llevarse a cabo. Cuanto más industrializada sea la sociedad más compleja son las disposiciones. Cualesquiera sean sus objetivos, las ordenaciones influyen en las personas que se vuelven cada vez más dependiente de la actividad empresarial.

En cuanto se refieren los autores que las organizaciones necesitan de las personas y las personas necesitan de ellas ambas son necesarias para que pueda funcionar y haya una buena interacción y que ambas puedan crecer tanto como empresa y como personas. (Masson, 2009).

El comportamiento en la organización es de gran importancia para el tema de investigación para tener claro que el hombre contemporáneo se desenvuelve en el seno de las estructuras. Si el siglo XIX fue la época del individuo, puede afirmarse que el siglo XX se interesa básicamente en la formación de las empresas, la conducta y las actitudes. (Kelly, 1981, p. 1).

El comportamiento organizacional ayuda a que los empresarios observen el comportamiento de los individuos en las empresas y facilita la comprensión de la complejidad de las relaciones interpersonales en las que interactúan las personas y puedan actuar con mayor afectividad. (Europea, 2010).

Es el estudio y la aplicación de los conocimientos sobre la manera en cómo las personas actúan en la organización y esto depende tanto de las empresas como de los trabajadores es por eso que en las empresas se debe contar con un buen clima laboral.

La Psicología Industrial debe ir de la mano con la satisfacción laboral porque estudia el comportamiento de las personas que forman una organización, para dar un mejoramiento en el clima laboral y en el rendimiento de las empresas porque una persona satisfecha da un rendimiento excelente. Comprende la aplicación de los conocimientos y prácticas Psicológicas al terreno organizacional para entender científicamente el comportamiento del hombre que trabaja para utilizar el potencial humano como eficiencia y eficacia en armonía con una filosofía de promoción humana. (Anónimo, s.f.).

La Psicología Industrial se encarga del bienestar del trabajador y estudia la motivación y las relaciones interpersonales del ser humano de una organización de ello depende que desarrollen la aptitud que cada persona tenga en realizar los cargos establecidos satisfactoriamente.

La importancia de la Psicología Organizacional en la satisfacción laboral tiene la intención de contribuir al bienestar del trabajador como una garantía a las mejoras de la producción lo cual en un plano social ayuda a mejorar la calidad de vida y aumentar la efectividad y la actividad económica. (Michael, 2010, p. 684).

Ellos analizan y trabajan en las actitudes que tengan cada persona que labore en la organización en cuanto al grado de satisfacción que obtengan los individuos, esto depende mucho de la satisfacción familiar, salarios, clima laboral y la motivación que posea cada uno de ellos dentro y fuera de la institución así también demostrarán su rendimiento en cuanto a la producción de la empresa.

Según Haller Gilmer la Psicología Organizacional se ocupa de los problemas psicológicos que aparecen en toda organización, prestando especial atención a las entidades industriales. Brindar criterios a adoptar frente a la problemática y soluciones para resolver problemas o casos concretos. (Gilmer, 1976, p. 18).

El Clima Organizacional es un factor clave en el desarrollo empresarial, y su estudio en diagnóstico y mejoramiento incide de manera directa en el dominio espiritual de la organización, gira entorno a los valores, las creencias, costumbres y las prácticas. Cuando hay un excelente clima laboral los trabajadores se sienten con un ambiente favorable útil satisfechos en realizar las labores establecidas en la organización. (Monica, 2009, p. 43-61).

Por lo tanto, la satisfacción laboral como valor intangible de los Recursos Humanos se ha convertido en objetivo básico para la dirección de recursos humanos de las empresas, puesto que se ha constatado. Su influencia en aspectos como la productividad, el ausentismo, la rotación del personal o la satisfacción de los clientes. Los servicios de un hotel son

fácilmente imitables por los competidores, de modo que la lealtad del cliente ha de sustentarse en elementos distintos a los tributos tangibles del servicio. Uno de estos factores intangible es la satisfacción laboral del personal hotelero, cuestión que a su vez repercute en la satisfacción del turista al tener un trato directo con él. (López, 2010).

Los gerentes de los hoteles deben tener una excelente relación con las personas que trabajan en los establecimientos hoteleros para que ellos se sientan seguros y puedan brindar una excelente atención al cliente, como se logra esto que todos los que labora en dichos hoteles se sientan satisfechos con la labor que realizan.

La Satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo o puesto de trabajo, los factores como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajos, salarios, asensos y condiciones de trabajo y la vida en general. Los administradores contribuyen a que los trabajadores puedan sentir satisfacción, en el desarrollo de su trabajo por ser tratados de forma adecuada. (Pisco,1999).

La satisfacción laboral en las actividades hoteleras. Se ha considerado desde una gran variedad de óptimas y disciplinas, y ha sido definida en numerosos estudios. Considerándola como una combinación y circunstancias, ambientales psicológicas y filosóficas que causan que el individuo considere que se encuentre satisfecho con su trabajo. (Vazquez, 2015).

La calidad depende de la satisfacción laboral que tengan los empleados de los diferentes hoteles mencionados por lo tanto es importante para abordar el tema de la tesis porque los trabajadores que prestan sus servicios en los establecimientos hoteleros, deben de tener un grado de satisfacción alto para que puedan brindar un excelente servicio de eficacia. La aptitud se ha considerado principalmente como, excelencia como valor, como ajuste a las especificaciones, y como la satisfacción, superación o respuestas a las expectativas de los clientes. La calidad como excelencia se define como lo mejor en un sentido absoluto. Desde esta perspectiva implica que la organización debe realizar la inversión del máximo esfuerzo posible para producir el mejor de los resultados. La disposición como valor ya no se ve como

lo mejor sino como lo mejor para cada tipo de consumidor es decir según el uso que cada consumidor que realice. (Garcia, 2001, p. 14-15).

La aptitud que brinde cada uno de los establecimientos hoteleros depende del grado de satisfacción que tenga cada una de las personas que laboran en los distintos hoteles.

2.2 ANTECEDENTES

Para abordar el tema de investigación fue necesario disponer de información relacionadas con la satisfacción laboral en establecimientos hoteleros, lo que permitió contar con la mayor cantidad de orientación y experiencias, en este sentido me apoyé, en los siguientes estudios:

En la Universidad de Murcia España, se encontró el tema “La Satisfacción Laboral en los Establecimientos Hoteleros” Análisis Empírico en la provincia de Córdoba realizado por Sandra Sánchez, Tomas Jesús, Millan Vázquez, Genoveva Guzmán. El estudio se basa en la población de establecimientos hoteleros de cualquier categoría de la provincia de Córdoba (España). La satisfacción laboral de los empleados se constituye en uno de los elementos relacionados con la actitud y la motivación como variables integrantes del capital humano de una empresa. El enriquecimiento de factores como el reconocimiento laboral, la implicación del empleado en la toma de decisiones y el mantenimiento de una comunicación fluida con los empleados se toma un aspecto esencial en el sector servicios. Unos trabajadores satisfechos que reciben una adecuada formación participan en la toma de decisiones de la organización y tiene una supervisión efectiva pueden desarrollar una fuerza de trabajo motivada y preparada para prestar el mejor servicio posible.

En este artículo se presenta un estudio sobre la satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. En el apartado segundo realizaron una somera revisión de la literatura existente y en el apartado tercero presentaron la metodología utilizada en el trabajo de campo realizado

y, finalmente, en el cuarto apartado se recogió las principales conclusiones del estudio realizado en un área geográfica concreta, la provincia de Córdoba al sur de España.

El diseño de la muestra se ha realizado utilizando un muestreo aleatorio simple de las cuales se encontraron los principales factores que determinan el grado de satisfacción laboral de los empleados en los establecimientos hoteleros. La variable sexo y el nivel de satisfacción general en el trabajo también están relacionados, así por término medio los trabajadores están contentos con su puesto de trabajo. Siendo las mujeres que dan una puntuación más baja.

Existe una relación positiva entre la satisfacción en el trabajo y la edad. Así los individuos cuya edad está comprendida entre los 40 y 49 años son los que más satisfechos están con su trabajo. (Sanchez L. J., 2007).

En un proyecto académico realizado por Vazquez (2007), de la Universidad Nacional de Mar del Plata Argentina cuyo tema es “La Satisfacción Laboral en Empresas Hoteleras.” Los apuntes metodológicos presentados en este artículo, fueron un análisis empírico efectuado en la región de Andalucía (España), donde se diseña un modelo logit en el que se analizan las variables socioeconómicas que influyen en la probabilidad de que los empleados estén satisfechos con su puesto de trabajo. Así mismo presentan algunos resultados del proyecto de investigación. “La satisfacción laboral como factor de calidad en las empresas hoteleras de Andalucía”, financiado por la Consejería de Turismo, Comercio y Deporte de la Junta de Andalucía (España).

En este artículo presentaron un análisis de la satisfacción laboral en la actividad hotelera, así y tras la introducción, en el apartado segundo hicieron una somera revisión de la literatura existente en este campo; en el apartado tercero presentaron una metodología para analizar el grado de satisfacción de los empleados en las empresas hoteleras y, finalmente en el apartado cuarto presentaron los resultados de un modelo logístico sobre la satisfacción laboral en los trabajadores de los hoteles de la región de Andalucía (España).

Por lo que respecta el análisis empírico realizado en este trabajo, se ha detectado un amplio porcentaje de empleados hoteleros con edad inferior a 30 años e, igualmente, un número elevado de títulos universitarios. Es por ello que la gestión de recursos humanos de este sector

ha sido considerada, al contar con una planilla con un elevado nivel formativo y mayoritariamente joven disfruta de un capital humano con un potencial muy importante de cara al desarrollo futuro del sector. Finalmente ellos consideran que los factores influyen en la satisfacción y el compromiso de los empleados parece aún un reto pendiente para las empresas de servicios y que, por tanto, es necesario continuar trabajando en esta línea.

En un estudio realizado sobre la Satisfacción laboral como factor crítico para la Calidad. El caso del sector hotelero de la provincia de Córdoba – España. (2011) Es indudable la fuerte relación que existe en el sector servicios entre la calidad percibida por los clientes y los niveles de satisfacción laboral y los compromisos organizativos de los empleados que los prestan. Esta identificación es más intensa en el sector hotelero donde la satisfacción del cliente está íntimamente ligada a la de los trabajadores. En este artículo se presentan los resultados de una investigación sobre el nivel de satisfacción existente en el hotelería de Córdoba (España) y su relación con determinados aspectos personales de los individuos y organizativos de las empresas donde trabajan. El objetivo perseguido es que los directivos del sector conozcan las diferentes condiciones socio-laborables y organizativas que determinan el nivel de satisfacción laboral y, con este conocimiento, poner en marcha políticas que fomenten el desarrollo como capital humano que forma, hoy en día el activo más importante en dicho sector. Para conseguirlo se ha realizado un amplio trabajo de campo consistente en la recopilación de encuestas específicas y el tratamiento estadístico de datos.

Como conclusión general se destacó que la mayoría de los empleados están satisfechos o muy satisfechos con su trabajo, destacando positivamente la relación con los compañeros y supervisores, siendo mayores la probabilidad de satisfacción laboral en los empleados que trabajan en los hoteles de menos categoría, turno de mañana y de género masculino.

Para el tratamiento de los datos se empleó el programa SPSS y una serie de técnicas estadísticas. En primer lugar, un análisis estadístico descriptivo, que permite obtener los datos básicos del estudio; seguidamente la aplicación de análisis de la varianza (Anova) para constatar la igualdad de medias con relación a ocho aspectos de la satisfacción (sexo, edad, estado civil, nivel académico, tipo de contrato, turno de trabajo salario y departamento donde

se trabaja), determinando así las diferencias provocadas por dichas variables en la satisfacción de los trabajadores. Asimismo, se aplica un análisis de correlaciones de Spearman entre la satisfacción con diferentes facetas del trabajo y la satisfacción global con éste. Finalmente, se aplica un modelo de regresión logística binaria.

La finalidad genérica del presente estudio ha sido poder extraer una serie de conclusiones, que permitan que los directivos de los establecimientos hoteleros encuentren y desarrollen, a un tipo de empleados cuya personalidad, motivación y habilidades contribuyan a la satisfacción del cliente y al cumplimiento de los objetivos de la organización. De este modo se presentan los principales resultados de una investigación sobre la satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros de la provincia de Córdoba (España). (Gonzalez F. C., 2011)

El trabajo de investigación titulado “El estilo de Dirección y su Influencia en la Satisfacción Laboral de los Trabajadores de la Empresa Intiqa Hotel” de la Universidad Nacional del Altiplano Puno (Perú) periodo (2015). Se realizó con el objetivo principal de identificar la influencia que tiene el estilo de dirección en la satisfacción laboral de los trabajadores; se aplicó el método deductivo con un enfoque cuantitativo y cualitativo, la investigación fue de tipo descriptivo- explicativo como técnica se utilizaron la encuesta y observación directa; la población está compuesta por quince trabajadores y un administrador, se tomó una muestra de tipo censal considerando el total de la población. Se obtuvieron los siguientes resultados: Desde la perspectiva de los empleados la situación actual de las prácticas de administración de Intiqa Hotel corresponde a una dirección autoritaria o estilo de tarea con un nivel participativo bajo, con un puntaje de 3,4 y 7,5 en orientación a personas y producción respectivamente, de 9,9 que es ideal; este estilo de dirección y su grado de influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores se obtuvo un valor de 0,73 lo que significa que existe una correlación inversa o negativa, indicando que mientras la variable de dirección autoritaria aumenta la variable de satisfacción laboral disminuye, lo que les permitió validar muestras hipótesis general la cual afirmaba que el estilo de dirección ejercido influye en la satisfacción laboral de los trabajadores.

Se concluye que esta situación actual muestra que no existe relación entre las prácticas de dirección deseadas por la empresa y la dirección que actualmente ejerce, estas prácticas también carecen de correlación con las percepciones y correlaciones que asignan los empleados a su respectiva administración en el trabajo diario. La administración no tiene conocimiento preciso sobre el estilo particular y orientación de dirección que aplica en su práctica directiva diaria y de efectividad del mismo para impulsar a sus empleados hacia el logro de objetivos específicos. El efecto de este desconocimiento causa que exista una mal gestión en la dirección de la empresa. En lo que respecta a la satisfacción laboral se ha determinado que existe un porcentaje bajo de satisfacción en la mayoría de los factores que intervienen en la satisfacción laboral de los trabajadores; un 60% de los trabajadores no reciben reconocimiento alguno por el trabajo realizado, otro 60% mostro no estar satisfecho con las posibilidades de progreso, otro 60% no están conforme con las posibilidades de crecimiento, y finalmente un 67% restante no están de acuerdo con las normas que se impusieron la empresa.

Permitiendo explicar que estos factores son resultado del estilo de la dirección aplicada en la empresa obteniéndose así una relación inversa con la satisfacción laboral en el personal, si el estilo de dirección autoritario aumenta, la satisfacción laboral de los trabajadores disminuye. Estos factores se localizan en el ambiente de trabajo de la empresa y depende de la gestión que aplique la administración, estos están fuera del alcance y control de los trabajadores causando de esta manera un deficiente desenvolvimiento de sus actividades y frustración en su satisfacción. (Yepez, 2012).

La tesis realizada por: Verónica Tatiana Gallegos Olaya y Ana Gabriela Ramón Cruz con el tema, 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, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hotel Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio. Determina que mediante la investigación a la satisfacción laboral pudo determinar que la satisfacción laboral siempre ha estado presente en las empresas, pero en la actualidad es cuando más importancia se ha venido dando sobre este tema dentro de las empresas de alojamiento porque

es primordial poner énfasis en brindar un entorno adecuado y con las herramientas necesarias para los empleados.

Los niveles de satisfacción laboral están determinados por la organización de la empresa el bienestar profesional que se le provee al empleado, los incentivos salariales, los diferentes horarios con la finalidad de que puedan tener otro empleo y las expectativas que tienen los trabajadores en su puesto de trabajo. Los empleados de los diferentes establecimientos tienen una satisfacción laboral media debido a que se encuentran algunos descontentos en algunos casos estos han sido especificados en la investigación. El análisis de esta investigación tiene el objetivo de dar soluciones para conocer y medir la satisfacción del empleado conociendo las características principales que influye en su puesto de trabajo. En el primer capítulo se recopiló información acerca de la historia a nivel mundial, en Ecuador y en la ciudad de Cuenca.

En la segunda parte se dio a conocer acerca de las características principales y conceptos de la satisfacción laboral, clima organizacional y diseño organizacional en el sector de alojamiento de la ciudad, mediante una entrevista realizada al presidente de la Asociación hotelera de Azuay tales como: productividad, ausentismo y rotación. En la tercera parte de la investigación se hizo una entrevista a los gerentes de los establecimientos alojamientos objetos de estudios para conocer las dimensiones de la Satisfacción y Clima Organizacional existentes en las empresas. Para finalizar la investigación se puso en práctica una encuesta de las principales variables (datos del puesto de trabajo, sociológicos, satisfacción laboral, compromiso organizacional) a considerar dentro del trabajo de investigación se dio varias propuestas de mejoras para la satisfacción de sus empleados, perfiles, funciones de los mismos con la única finalidad de evitar circunstancia no agradables dentro de sus puestos de trabajos y fomentar una buena comunicación potencializando las capacidades del talento humano.

Las satisfacciones laborales también se relacionan con la productividad, necesidades, ausentismo que el capital humano tiene con su empleo, considerando que estos aspectos son sumamente importantes para que el trabajador se sienta a gusto con su actividad diaria y hay

que poner mayor énfasis para que no se den estos aspectos dentro de los establecimientos de alojamiento. (Ramon, 2016).

En el proyecto de investigación con el título: Las empresas turísticas y la satisfacción laboral en: Hotel Cuenca, Gran Hotel de las Flores, Suites del Parque, Casa Monserrat, Carbón Restaurante, Café del Parque Restaurant, tiene como objetivo principal analizar la satisfacción laboral de los empleados que laboran en las siete empresas turísticas de la familia Durán en la Ciudad de Cuenca, provincia de Azuay, durante el año 2016. El trabajo metodológico aplicado comprende un análisis descriptivo transversal en el sector hotelero y de restauración de la ciudad de Cuenca, tomando como muestra a 60 empleados utilizando la metodología cuantitativa a través de una encuesta de satisfacción laboral de cuatro secciones: 1) Datos del trabajo 2) Satisfacción laboral 3) Compromiso Organizativo 4) Identificación sociales, cuyas fichas han sido calificadas mediante una escala de Likert para determinar el nivel de satisfacción. Los resultados encontrados permiten concluir que existe un nivel alto de satisfacción laboral en la mayoría de los factores analizados; sin embargo, los principales inconvenientes apuntan a una falta de espacios para el crecimiento profesional de los empleados y las relaciones laborales entre empleados y directivos, destacados principalmente que en la actualidad no existe un departamento de Recursos Humanos para resolver estas deficiencias de satisfacción laboral se han planteado tres propuestas que apuntan a solventar las necesidades que los empleados han expresado a través de este estudio.

Se concluye que en relación a las características generales de los empleados de las empresas turísticas duran existe un 50% de trabajadores del sexo femenino y 50% de trabajadores del sexo masculino, de los cuales el 45% ha completado la secundaria; únicamente el 15% de los trabajadores tienen estudios universitarios y solo el 1,7% tiene un posgrado. Dentro del grupo de empleados se han alcanzados los estudios superiores el 45% se han especializado en carreras empresariales, solo un 5% se han especializado en turismo y el 22,5% se especializó en gastronomía.

Con respecto a la satisfacción laboral de los empleados de las empresas turísticas Durán, los resultados demuestran alto nivel de satisfacción se destaca la relación laboral que existe entre los compañeros de trabajo (60%), estos resultados incluyen en la relación con los superiores dando el 61,7% satisfecho. Entre estos efectos preocupantes, se observa que los empleados afirman que cuando su trabajo está bien realizado son reconocidos solo en un 31,7% de su sueldo percibido es el mayor inconveniente entre el 31,7% de los empleados encuestados, además se percibe insatisfacción con respecto a las pocas oportunidades de crecimiento personal y profesiones. (Ramon,2016).

Analizando las publicaciones anteriores se observa que el grado de satisfacción laboral está directamente relacionado con un mejor ingreso económico, con mayor grado de servicio, e increíblemente, aún se le paga más al hombre que a la mujer, aunque los dos trabajen lo mismo; también se encontró insatisfacción laboral con las/o jóvenes que no tienen una profesión por lo tanto la remuneración es muy baja y con más horas de trabajo, los trabajadores con títulos que trabajan en el sector hotelero con edad menos de 39 años se sienten insatisfechos porque los trabajos que realizan no están de acorde al nivel de estudios que tienen . En el último caso hay un alto porcentaje de satisfacción laboral debido a que los trabajadores tienen una excelente relación con sus superiores, pero además se refleja una baja insatisfacción laboral con respecto a las pocas oportunidades de crecimiento personal y profesional.

2.3 MARCO LEGAL

La Constitución de la República de Ecuador 2008 “... En el capítulo segundo de los derechos del buen vivir sección cuarta, dice en el **art. 22.-** las personas tienen derecho a desarrollar su capacidad creativa...”; En la sección octava del trabajo y seguridad social, el **art.33.** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. En el capítulo cuarto del sistema económico y política económica, en el **art.283.-**Reconoce al ser humano como sujeto y fin; propende una relación dinámica y equilibrada entre sociedad, Estado y mercado, en armonía con la naturaleza. La sección tercera. Formas de trabajo y su retribución en **el art. 327.-**La relación entre personas y trabajadoras y empleados será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora. (Constituyente, 2008, p. 32-34-139-150-153).

El código de trabajo del 2012. - En el título preliminar disposiciones fundamentales en el **art.2.** Obligatoriedad del trabajo. El trabajo es un hecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, y con las limitaciones prescritas en la constitución y en las leyes. **Art.3.** Libertad de trabajo y contratación. El trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley. El **art.4.** Irrenunciabilidad de los derechos. Los derechos del trabajador son irrenunciables, será nula toda estipulación en contrario. El **art.80.-** salarios y sueldos. - salarios es el estipendio que paga el empleador al obrero en virtud del contrato de trabajo y sueldo de remuneración que por igual concepto corresponde al empleado.

Ley del Turismo, la Ley Especial de Desarrollo Turístico, promulgada en el Registro Oficial 118 del 28 de enero de 1997, el **art.1.-** La presente Ley tiene por objetivo determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los

usuarios.**Art.4.-** La política Estatal con relación al sector del turismo, debe cumplir los siguientes objetivos:

- a) Reconocer que la actividad turística corresponde a la iniciativa privada y comunitaria o de autogestión y al Estado en cuanto debe potencializar las actividades mediante el fomento y promoción de un producto turístico competitivo.
- b) Fomentar e incentivar el turismo interno.

Art.5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento,
- b. Servicios de alimentos y bebidas.

En el art.19.- De las Categorías. - El Ministerio de Turismo establecerá privadamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá las normas técnicas de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría.

Las normas invocadas contribuyen a fortalecer la base legal de la presente investigación, la misma que se enmarca en el campo del turismo.

CAPITULO II

3. METODOLOGÍA

3.1 TIPO DE ESTUDIO

La metodología orientó el proceso de investigación proporcionando una información detallada sobre las variables de satisfacción laboral y factores organizacionales, que permitieron analizar el problema planteado.

La investigación fue de campo, donde los administradores y empleados lograron disponer de información sobre satisfacción laboral, y que fue proporcionada directamente por cada uno de los empleados en los diferentes hoteles objeto de estudio, para garantizar la fuente informativa que se apoyó en técnicas como la entrevista y la encuesta.

La investigación fue de carácter descriptivo, ya que a través de la recolección de información se pudo señalar la existencia de factores que permitieron determinar la satisfacción laboral en los diferentes hoteles investigados.

También es de carácter explicativo, ya que a través de ella se pudo determinar la existencia de algunas causas que están provocando la satisfacción laboral en los trabajadores de dichos hoteles.

3.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 1
Definición conceptual y operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Factores Organizacionales	Herramientas que agregan o desagregan valor a la empresa.	-Revisiones bibliográficas -Elaboración de los instrumentos -visitas técnica -Aplicación de los instrumentos -Recolección de datos -Análisis de resultados	-Motivación - Clima Organizacional 1	Incentivos - Horarios -Eficiencia laboral -Grado de satisfacción de los empleados	Encuestas Entrevista
Satisfacción Laboral	Es el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo	Operacionalmente recogerá la valoración de los trabajadores respecto hacia su propio trabajo, evaluadas en las dimensiones de: Retribución económica, condiciones físicas del trabajo, seguridad y estabilidad.	Retribución económica -Condiciones físicas del entorno de trabajo	Índice salarial Distribución de espacio -Ventilación Iluminación	Encuestas Entrevistas Observación

Fuente: Del investigador

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

El estudio se realizó a los 38 trabajadores y 3 gerentes dando un total de 41 personas estudiadas de los hoteles Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde, los cuales se encuentran con calificación de primera y segunda categoría, de acuerdo con el catastro de la coordinación zonal 1 de turismo de la provincia de Esmeraldas.

3.4. MÉTODOS

Método analítico: Este método permitió identificar la existencia de algunos factores que están afectando la satisfacción laboral de los trabajadores en los mencionados hoteles.

Sintético: Facilitó la reconstrucción de la información lograda de las entrevistas y encuestas, a las que se sometieron los gerentes y trabajadores; y esto nos llevó a conocer cuáles son los factores que intervienen en la satisfacción laboral de cada uno de los investigados.

Medición: A través del cual se obtuvo información numérica para medir el grado de satisfacción laboral de los trabajadores de los diferentes hoteles.

Método descriptivo: este método procuró señalar la existencia de algunos tipos de insatisfacción laboral.

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Técnicas

Encuesta: Al construirse en una fuente principal de obtención de información se elaboró un cuestionario con 12 preguntas estructuradas de opciones múltiples y expresadas en un lenguaje común, con este proceso se adquirió datos de información primaria, la cual se aplicó a los trabajadores de los hoteles objeto de estudio con el propósito de obtener de las fuentes fidedigna información que permitió identificar las causas de la satisfacción o insatisfacción laboral.

Entrevista: Esta técnica se aplicó a los gerentes de cada uno de los hoteles, la cual se construyó por aproximadamente 8 preguntas de tipo abiertas, las que permitieron que las personas entrevistadas tengan mayor soltura en expresar los argumentos con los cuales lograron explicitar las razones y consecuencias del cómo se está administrando estos establecimientos y establecer particularidades de la conducción administrativas y las condiciones laborables y las relaciones personales e interpersonales; este tipo de instrumentos por su naturaleza no es tabulable solo es posible analizarlas.

Observación: Fue directa dentro del medio ambiente hotelero se trata de adquirir información lo más fiable posible.

3.5.1 Instrumentos

Cuestionario de encuesta: Es un instrumento estructurado con 12 preguntas cerradas la cual se les aplicó a los trabajadores, a quienes les cuestionaremos sobre: horario de trabajo relación obrero-patronal, tipo de trabajo, sueldo que percibe.

Cuestionario de entrevista: instrumento constituido por 8 preguntas tipo abiertas las que se aplicaron para su argumento y razonamiento de los gerentes de los hoteles objetos de estudio.

Ficha de observación: Instrumento constituida con preguntas que fueron sometidas a escrutinio del observador.

3.6 Análisis de datos

En la investigación se aplicó la estadística descriptiva porque a través de la misma se presentarán datos de la muestra y resultados de la población encuestada, con el fin de describir los diferentes factores que están interviniendo en la satisfacción laboral.

En esta investigación se realizó las siguientes actividades: análisis de la información recopilada a través de encuestas, codificación y procesamiento para estimar promedios y porcentajes, para la creación de datos se utilizó la herramienta de Excel para la tabulación y presentación de cuadros estadísticos para medir el grado de satisfacción laboral y el comportamiento organizacional se utilizó las variables cualitativas porque se permitió identificar el cargo que ocupa cada uno de ellos y cuantitativa discreta porque se midió y se analizó el número de trabajadores que laboran en los diferentes hoteles .

CAPITULO III

4. RESULTADOS

Para la presente investigación la población está conformada por todos los trabajadores y gerentes de los hoteles; Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas, los cuales son 38 trabajadores y 3 gerentes generando un total de 41 personas estudiadas.

A continuación, se muestra el detalle de los miembros de los hoteles que fueron sometidos a investigación.

En los hoteles sujetos de estudios el número de trabajadores encontrados del sexo masculino fue de 23 personas, que representa el 61%; y del sexo femenino con 15 personas que representan el 39%. El rango de edades de los encuestados está entre los 41 y 55 años, lo cual representa el 37%, seguido del 18% que se encuentran de 26 a 30 años y el 13% de 36 a 40 años y con otro 13% de 56 a 65 años, un 11% de 31 a 35 años y tan solo un 8% de 22 a 25 años de edad. La siguiente pregunta formulada a cada uno de los trabajadores fue la siguiente: ¿Qué cargo ocupas dentro del hotel? Las funciones que cumplen son las siguientes:

Tabla 2
Cargos que ocupa cada trabajador.

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Chef	2	5%
Jefa de cocina	1	3%
Auxiliar de cocina	1	3%
Cocinero	2	5%
Cocinero Profesional	1	3%
Recepcionista	9	24%
Camarera	5	13%
asistente Administrativo	1	3%
Seguridad Interna	1	3%
Botones	1	3%
Lavandería	3	8%
Mesero	4	11%
Auditora	1	3%
Asistente de contabilidad	1	3%
Limpieza	1	3%
Mantenimiento	3	8%
Cajero de Restaurante	1	3%
Totales	38	100%

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaborado por: El investigador

En estas empresas los puestos con mayor número de personal son: recepcionistas, camareras, meseros, lavandería y mantenimiento.

Para saber el tiempo laboral que tiene cada trabajador se ha formulado la siguiente pregunta:

Tabla 3
¿Cuántos años laboras en el hotel?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
De 3 meses a 1 año	9	24%
De 1 año a 2 años	2	5%
De 2 años a 3 años	2	5%
De 3 años o más	25	66%
Total	38	100%

Fuente: Encuestas aplicadas
 Elaborado por: El investigador

Dentro de este universo investigado se evidencia que el 66% de los trabajadores tienen un tiempo de permanencia de más de 3 años, así mismo otro grupo que representan el 24% prestan sus servicios de 3 meses a 1 año; por lo tanto, observamos en estas empresas existe estabilidad laboral.

Los resultados estadísticos sobre la pregunta cuántos años laboras en el hotel se muestran en la siguiente tabla:

Tabla 4
Muestras estadísticas de los años de labor en los hoteles

VARIABLES	FRECUENCIA
Media	9,5
Error típico	5,423713365
Mediana	5,5
Moda	2
Desviación estándar	10,84742673
Varianza de la muestra	117,6666667
Curtosis	1,919813176
Coefficiente de asimetría	1,504253576
Rango	23
Mínimo	2
Máximo	25
Suma	38
Cuenta	4

Fuente: Encuestas aplicadas.
Elaborado por: El investigador

Al realizar las encuestas a los trabajadores de los hoteles investigados se observó que la media de años de trabajo es de 9,5 resultado positivo porque se muestra que los trabajadores tienen estabilidad laboral.

La pregunta planteada a los trabajadores de los hoteles investigados fue la siguiente:

¿Le parece adecuada la jornada de trabajo asignada en el hotel?

Se observa que el 92% de los trabajadores están de acuerdo con los horarios rotativos, siendo un factor de satisfacción.

Se les indagó a los trabajadores de los hoteles sujetos de estudio la siguiente interrogante:

Tabla 5

¿Consideras adecuado el salario que recibes?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Muy satisfactorio	2	5%
Satisfactorio	10	26%
Medianamente satisfactorio	19	50%
Insatisfecho	7	18%
Total	38	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: El investigador

En relación a los salarios que perciben se evidencia satisfacción en un 26%, con un 50% medianamente satisfecho y con 18% insatisfechos por lo tanto se constata que los trabajadores se encuentran, en general, satisfechos con el salario que reciben.

Tabla 6

¿Se siente satisfecho con el trabajo que realizas en el hotel? Escoja

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Muy satisfecho	15	39%
Satisfecho	19	50%
Medianamente satisfecho	4	11%
Insatisfecho		
Total	38	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: El investigador

Se puede comprobar que por el trabajo realizado el 50% de los encuestados se encuentran satisfecho, el 39% muy satisfecho, y el 11% medianamente satisfecho, evidenciándose por lo tanto la satisfacción laboral en la mayoría de los casos.

El resultado estadístico sobre la satisfacción en el hotel se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 7

Muestras estadísticas de la satisfacción por el trabajo que realizan

VARIABLES	FRECUENCIA
Media	9,5
Error típico	4,48144322
Mediana	9,5
Moda	#N/A
Desviación estándar	8,96288644
Varianza de la muestra	80,33333333
Curtosis	-4,140527883
Coefficiente de asimetría	0
Rango	19
Mínimo	0
Máximo	19
Suma	38
Cuenta	4

Fuente: Encuestas aplicadas.

Elaborado por: El investigador

Se pudo observar que la media de los trabajadores investigados es de 9,5 lo que evidencia la satisfacción con el trabajo que realizan.

Se les indagó a los trabajadores de los hoteles, investigados la siguiente pregunta.

Tabla 8

¿Qué es lo que más satisfacción le produce al realizar sus labores?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Horario de trabajo	33	87%
Sueldo	3	8%
Capacitación continua	1	3%
Trato de tus superiores	1	3%
Total	38	100%

Fuente: Encuestas aplicadas

Elaborado por: El investigador

Los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los trabajadores de los hoteles investigados, se encontró que el 87% están satisfecho con su horario de trabajo, ya que el mismo le permite realizar otras actividades, y el 8% con el salario que perciben.

La muestra estadística sobre la satisfacción al realizar sus labores se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 9

Muestras estadísticas de la satisfacción por realizar sus labores

VARIABLES	FRECUENCIA
Media	9,5
Error típico	7,847504911
Mediana	2
Moda	1
Desviación estándar	15,69500982
Varianza de la muestra	246,3333333
Curtosis	3,924998306
Coefficiente de asimetría	1,978684992
Rango	32
Mínimo	1
Máximo	33
Suma	38
Cuenta	4

Fuente: Encuestas aplicadas.

Del investigador

La media de los trabajadores es de 9,5 lo cual confirma que los colaboradores se sienten satisfecho con el horario de trabajo que tiene cada uno.

Una de las interrogantes que se aplicó a los trabajadores fue la siguiente:

¿La actitud y proceder de sus superiores le impulsa a trabajar más?

La actitud y proceder de los superiores de los hoteles les contribuye a mejorar el clima laboral en un 61% y en un 39% que contribuye a fortalecer el resultado del trabajo en equipo.

Otra de las preguntas que se realizo fue la siguiente:

¿Recibe incentivos por la realización de su trabajo?

El 87% de los empleados mencionaron que no reciben incentivos por el trabajo realizado y un 13% poco lo que indica que hay insatisfacción laboral en cuanto al reconocimiento del trabajo realizado.

Para conocer las relaciones que tienen los trabajadores y sus jefes se les aplico la siguiente pregunta. ¿Cómo son las relaciones con sus superiores?

El 58% de las relaciones con sus superiores son cordiales porcentaje positivo, pero también hay un 42% que indican que las relaciones son poco cordiales, lo que nos podría permitir suponer que se debe a la poca comunicación con sus superiores.

Los resultados estadísticos sobre la pregunta relaciones con sus superiores se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 10
Muestras estadísticas de las relaciones con sus superiores

VARIABLES	FRECUENCIA
Media	19
Error típico	3
Mediana	19
Moda	#N/A
Desviación estándar	4,242640687
Varianza de la muestra	18
Curtosis	#¡DIV/0!
Coefficiente de asimetría	#¡DIV/0!
Rango	6
Mínimo	16
Máximo	22
Suma	38
Cuenta	2

Fuente: Encuestas aplicadas.
Del investigador.

La media de las relaciones que tienen los gerentes con sus empleados en los hoteles investigados es de 19 lo que indica que la relación que tienen los trabajadores y sus patronos es estable.

las preguntas que se les realizo a los trabajadores de los hoteles investigado se refleja en la fue siguiente tabla.

Tabla 11
¿Cuánto afecta su estado anímico respecto al otorgamiento del servicio a los clientes?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Mucho	11	29%
Poco	7	18%
Nada	20	53%
Total	38	100%

Fuente: Encuestas aplicadas
Del investigador

Como se observa en la tabla el 53% de los trabajadores encuestados no sufren afectación en su estado anímico, el 18% poco afectado al otorgar los servicios a los clientes se debe a que ellos cuentan con un buen clima laboran entre compañeros de trabajo para brindar un excelente servicio.

Tabla 12

¿Las evaluaciones del desempeño laboral aplicadas al personal del hotel que generaron?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Ascenso	5	13%
A la aplicación de sanciones	2	5%
Despidos	5	13%
Cambios Administrativos	15	39%
Proceso de capacitación	11	29%
Totales	38	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.
Del investigador.

Se puede afirmar que las evaluaciones del desempeño generaron un 39% en los cambios administrativos, el 29% proceso de capacitación, y un 13% despidos, así mismo un 13% ascenso y un 5% a la aplicación de sanciones, lo que se produjo por inestabilidad principalmente en el Apart Hotel.

La pregunta que se les planteó a los trabajadores de los hoteles investigados para conocer las relaciones entre los jefes y los empleados se presenta en la siguiente tabla.

Tabla 13

¿Cómo es la comunicación entre el personal y sus directivos?

VARIABLES	FRECUENCIA	%
Buena	19	50%
Regular	7	18%
Mala	12	32%
Total	38	100%

Fuente: Encuestas aplicadas.
Del investigador

En la tabla podemos observar que el 50% de los trabajadores encuestados indicaron que la comunicación con sus directivos es buena y el 32% se manifiesta que es mala y en un 18% que es regular, lo que podría ser en razón al ausentismo de las máximas autoridades.

Se realizó entrevistas a los 3 gerentes de los hoteles investigados para poder tener información amplia y detallada la cual se refleja en la siguiente tabla:

Tabla 14
Entrevistas a los gerentes:

Entrevistas	Gerente Apart Hotel	Gerente Hotel Colon	Gerente Hotel Perla Verde
¿Cuántas veces en el año son capacitados sus trabajadores?	Generalmente de 1 a 2 veces al año	1 vez al año	2 veces al año
¿Cómo incentiva a su personal para motivarlos y ofrezcan un buen servicio de calidad?	Remuneraciones (extras)	Con charlas	Con charlas
¿Qué tipo de servicio o producto ofrecen, respecto a los demás hoteles.?	Ninguno	Cordialidad y respeto	Servicio de calidad personalizado
¿ cuenta con algún tipo de distintivo o certificación?¿ Con cuántos dispositivos o certificación cuenta?(H,M,ISO etc)	Ninguno	Ninguno	Ninguno
¿Dispone de manual de funciones, Operativas y Reglamento Interno de trabajo?	Si	Están trabajando en eso.	Reglamento Interno de Trabajo
¿Qué tan importante es para el hotel, cumplir al 100%, con los servicios que ofertan?	Es importante porque se tiene mejores ventas	Muy importante	Mantenerse en el mercado y brindar un buen servicio.
¿Cómo mide su capacidad de competencia con las empresas hoteleras internacionales?	El sector hotelero en la provincia de Esmeralda nos falta por parte del ministerio de turismo llegar a medir esta capacidad.	No miden	Solo Nacional.

¿Cómo es la relación con el personal a su cargo?	Por la situación económica que está atravesando el país al momento un poco tenso.	Bien	Excelente
--	---	------	-----------

Fuente: Entrevistas aplicadas.
 Elaborado por: El investigador

De acuerdo a los resultados de las entrevistas planteadas a los gerentes de los hoteles investigado hay algo muy importante; que los tres hoteles coinciden en no aplicar los distintivos o certificación como son el H, M, ISO. Ya que estos hoteles se encuentran en primera y segunda categoría deberían utilizar por lo menos las certificaciones ISO 9000. De ello depende a que brinden un excelente servicio de calidad.

A pesar que son hoteles que se encuentran en primera segunda y categoría no miden su capacidad a nivel internacional, solo nacional.

En el Apart Hotel la relación con el personal es un poco tensa debido al cambio de dueño que tuvo el hotel esto hizo que se altere un poco el clima laboral porque no están recibiendo su salario puntual.

4.1 Resultados de la ficha de observación

La observación es una fuente de información práctica que permite conocer en que son menos eficientes los hoteles investigados como es uno de ellos el Apart Hotel, se pudo observar que el hotel no suministra uniformes a su personal, ya que es muy importante la presentación de cada uno de los individuos que laboran en dicho hotel también la comunicación es regular con los trabajadores, la sala de espera es muy pequeña para la calidad de hotel, otra debilidad que tiene el hotel es que no tiene piscina.

En cuanto se refiere al hotel Colon el único inconveniente que se observó es que no tiene piscina de ahí cuenta con todo el requisito observado. En el Hotel Perla verde se observó que solo dos de los requisitos no cuentan como es el parqueadero y piscina. También se pudo palpar que los trabajadores no dan la información correcta por miedo a ser despedidos no tiene una excelente relación obrero-patrono. Se obtuvo información de los trabajadores y sus directivos lo que fue de gran importancia para mi trabajo la colaboración de cada una de las personas sujetas a la investigación que colaboraron con las encuestas planteadas, para conocer los factores que intervienen en la satisfacción laboral que tiene cada uno de ellos. También se aplicó entrevistas a los gerentes para tener una información amplia y detallada sobre como satisfacer a los clientes y empleados. La ficha de observación que se formuló permitió observar todo en lo que se refiere a la presentación de los hoteles. Trabajo realizado con satisfacción porque se pudo obtener todos los datos planteados.

CAPITULO IV

5. DISCUSIÓN

Las empresas hoteleras se interesan porque su personal se sienta satisfecho con la labor que realizan ya que a través de aquello podrán obtener resultados exitosos que les permitan mejorar el servicio en los hoteles.

Uno de los autores señala, que la satisfacción laboral ha sido definida como el resultado de varias actitudes que tiene un trabajador hacia su empleo o puesto de trabajo, los factores como la compañía, el supervisor, compañeros de trabajos, salarios, asensos y condiciones de trabajo y la vida en general. (Pisco, 1999).

A continuación, se presenta la recopilación de datos del trabajo de campo realizado a los trabajadores y gerentes de los hoteles investigados por medio de los instrumentos elaborados, encuestas para evaluar los factores que intervengan en la satisfacción laboral, y las entrevistas para tener información amplia y detallada de los gerentes. Los resultados obtenidos de la investigación de los 38 encuestados en su gran mayoría se encuentran satisfechos.

Esto se puede confirmar con la pregunta N° 5 sobre si se siente satisfecho con el trabajo que realizan, el 50% consideran que están satisfechos con el trabajo que realizan el cual permite alcanzar los objetivos de las empresas hoteleras mientras que el 39% respondió que se encuentran muy satisfechos y el 11% insatisfechos esta pregunta es de gran importancia para la investigación indica que más de la mitad de los encuestados se sienten satisfecho con el trabajo que realizan en cada uno de los hoteles investigados.

En el caso de estudio realizado por Vázquez (2007). “Según el estudio el 38,2% de los trabajadores encuestados estaban satisfechos con el trabajo que realizan”.

En el siguiente caso de estudio la satisfacción laboral en los establecimientos de hospedaje. Análisis empírico en la provincia de Cordova más del 75% de los trabajadores del sector hotelero están satisfechos con el trabajo que realizan porque les gusta su actividad, pero sus expectativas no se han visto cumplidas una vez desarrollado el trabajo, bien por la escasez de promoción, las jornadas laborales superiores a las 40 horas el bajo salario etc.(Sánchez,2007).

En la tesis de González (2011) “se puede comprobar que más del 50% de los encuestados se encuentran satisfechos o muy satisfechos de manera en general con el trabajo que realizan”.

En la tesis análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados de los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca. La satisfacción en general que el empleado siente por realizar su trabajo en los establecimientos hoteleros Yanuncay y Mansión Alcázar indican que el 55% de los empleados del hotel Yanuncay están satisfechos y el 52% en el hotel Mansión Alcázar considerando los aspectos de forma global de acuerdo a su puesto de trabajo, y en el hotel Casa Ordoñez y el Monasterio el nivel de satisfacción es del 60% y 70% respectivamente esto significa que la mayoría del personal que laboran en este sector es porque les agrada esta actividad lo que es muy satisfactorio para los empleadores contar con personal motivado y dispuesto a realizar todas sus tareas de la mejor manera brindando un servicio y experiencia de calidad al huésped.

En cuanto se refiere a los años de labor en cada hotel sujeto de estudio, los trabajadores mencionaron que el 66% de los encuestados tienen un tiempo de permanencia de más de 3 años. Así mismo otro grupo que representa el 24% presta sus servicios de 3 meses a 1 año, con un 5% 1 a 2 y de 2 a 3 años por lo tanto se observó que en estas empresas existe estabilidad laboral en su gran mayoría. (Ramón, 2016).

En la tesis la satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros, análisis empírico en la provincia de Cordova. La antigüedad tiene un efecto positivo sobre la satisfacción laboral ya que el 45% de los trabajadores tienen menos de un año de antigüedad en este sector y un 7% entre uno y dos años el 29,6% entre dos y cinco años y un 18,3% más de cinco años los

trabajadores con más antigüedad son los mayores de edad y los que tienen niveles inferiores de estudios. (Sánchez, 2007).

En el estudio de Vázquez (2007) “la antigüedad tiene un efecto negativo ello implica que los trabajadores que permanecen más tiempo en el hotel tienen una menor probabilidad de estar satisfechos, aunque también hay que destacar que estos son los que tienen menos niveles de formación”.

En la tesis análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados de los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, se puede observar que el rango menos de 2 años de antigüedad laboral en el hotel Yanuncay tiene un porcentaje de 82% mayor que el hotel Mansión Alcázar que cuenta con un 38%; esto no indica que la estabilidad laboral es la idónea en el primer hotel ya que a su vez en otros rangos que van de 2 en adelante tiene una gran desventaja debido a que solo 2 de sus empleados han laborado entre 6 a 8 años con un porcentaje del 18% a diferencia de los trabajadores del hotel Mansión Alcázar que son 13 de 21 empleados los que cuentan con mayor antigüedad laboral en los diferentes rangos, por lo que se puede decir que mediante esta investigación realizada que la entre en el hotel y por diversas razones como: el sentirse cómodo con su trabajo, tener buena relación y comunicación.

En toda empresa se busca la cercanía personal, la amistad y el trabajo en equipo es por ello que se aplicó la siguiente pregunta cómo son las relaciones con sus superiores el 58% respondió cordial y el 42% poco cordial con estos datos podemos decir que más de la mitad de los encuestados tienen buenas relaciones con sus superiores y esto ayuda al desarrollo de sus actividades. (Ramón, 2016).

En la tesis el estilo de dirección y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Intiqa hotel, se observa que el 20 y el 27% de los trabajadores de la empresa indican que casi nunca y nunca respectivamente, tienen satisfacción por el ambiente de trabajo que crea el supervisor, de la misma manera otro 27% indica que a veces estar

conformes mientras que otro 27% casi siempre están satisfechos con la relación y el ambiente de trabajo creado por el supervisor. (Yépez,2012).

Para que los trabajadores rindan al máximo tienen que trabajar en un ambiente satisfactorio en donde se puedan desenvolver al máximo.

En la tesis la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados de los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, con mayor grado de satisfacción es la relación con los supervisores con un 100% en el hotel Casa Ordoñez donde la comunicación resulta ser eficaz, en cambio en el hostel Monasterio el 50% se encuentran satisfechos lo cual no es un motivo por el cual preocuparse se trata de mejorar la comunicación entre los diferentes mandos. En el hotel Yanuncay la relación con sus superiores es del 45% es decir que los trabajadores se sienten satisfechos con el trato que reciben por parte de sus jefes; al igual en el hotel Mansión Alcázar tiene un porcentaje de 67% lo que indica que, los empleados también se encuentran satisfechos con la relación que mantienen con sus supervisores.

Así mismo se comprueba con la pregunta N° 2 si le parece adecuada la jornada de trabajo, el 92% de los encuestados respondieron que Si y en un 8% No, se considera que en su mayoría hay factor de satisfacción. (Ramón, 2016).

Con esta interrogante se confirma que los empleados están satisfechos con el horario de trabajo ya que esto repercute al buen rendimiento de sus funciones.

En el estudio previo de Sánchez (2007) el 21% de los encuestados mencionaron que el horario es el mayor inconveniente de su trabajo ya que las personas que tiene el turno de la mañana son las más satisfechas mientras los que tienen turnos rotatorios tienen menor probabilidad de estar satisfechos.

En el caso de estudio de González (2011) “la distribución de la jornada de trabajo es flexible (el 31,9% tiene turnos rotatorios), amplia (el 34,2% tiene turno de la mañana y tarde) y en cierto modo el 20,8% tiene contrato a tiempo parcial”.

En la tesis análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados de los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca. Los horarios son rotativos: mañana el 9% en el hotel Yanuncay y el 14% en el hotel Alcázar y un 4% en la tarde en la noche el 18% en el Yanuncay y el 10% Alcázar, indicando que los puestos de trabajos no quedan vacíos en ninguna área de los hoteles y los empleados se encuentran satisfechos. En el hotel Casa Ordoñez los turnos el 60% son por la mañana y el 40% que se cumplen mañana y tarde, en el hostel Monasterio maneja estaciones diferentes el 30% se da en la noche y el 30% en tiempos rotatorios, al contar con personal para trabajar en distintos turnos a la semana es algo por lo que muchos establecimientos optan a la hora de contratar a nuevo personal. (Ramón, 2016).

Cada trabajador recibe un salario a cambio de su labor que realiza es por ello que se planteó esta interrogante, adecuado el salario que recibes el 53% de los empleados lo considera satisfactorio y el 26% medianamente satisfactorio, el 18% piensa que el salario no está de acuerdo con la exigencia del cargo y el 3% respondieron que es muy satisfactorio.

Es por ello que se les formuló la siguiente interrogante que es lo que más satisfacción le produce al realizar sus labores, el 87% de los trabajadores se identificó con el horario de trabajo ya que es muy beneficioso porque son horarios rotativos y ellos pueden obtener otros ingresos de otras empresas, el 8% el sueldo ya que no es un factor de satisfacción por los trabajadores y el 3% a la capacitación continua y con 3% al trato con sus superiores, esto nos indica que ellos requieren de capacitación más frecuentes.

En la tesis las empresas turísticas y la satisfacción laboral, el salario influye negativamente sobre la probabilidad de estar satisfechos, así el salario es el principal inconveniente en el sector hotelero ya que los salarios que se pagan son bajos. En el estudio el 66,9% de los

encuestados ganan menos de 1.000 euros un 27% entre 1.000 y 1500 euros y solo un 1,7% más de 2500 euros, cifras bastante bajas en comparación a la jornada laboral y al nivel académico que poseen los trabajadores. (González, 2011).

En el caso de estudio de Sánchez (2007) “el salario tiene una influencia de satisfacción laboral negativa el 68,91% de los trabajadores catalogaron que están insatisfechos porque ganan menos de 1000 euros”.

En el caso de estudio de González (2011) “se encuentra un nivel de satisfacción salarial bajo debido a que el 64% de las mujeres reciben menos de 1.000 euros y en cambio en los hombres este porcentaje se reduce hasta el 39% aproximadamente demostrando insatisfacción salarial”.

En la tesis análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados de los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, en cuanto al sueldo de los empleados de los hoteles se encuentra un alto porcentaje en el rango inferior a \$400 con el 18% en el hotel Yanuncay y el 48% en el hotel Mansión Alcázar y el rango entre \$401 y \$700 con un 73% del hotel Yanuncay y 33% del Mansión alcázar por lo que se puede manifestar que el sueldo del personal tiene una condición promedio con respecto al salario mínimo que es de \$366 definido por el Ministerio de Trabajo. En el hotel Casa Ordoñez el 100% de los trabajadores ganan un aproximado a los \$400 al igual que el 50% en el hostal Monasterio en donde también se puede encontrar que existe un 30% que gana más de \$400 esto se debe a las horas en que laboran y a las horas extras de igual manera.

Analizando la información obtenida en los establecimientos hoteleros investigados se realizó la siguiente pregunta, la actitud y proceder de sus superiores le impulsa a trabajar más el 61% de los trabajadores mencionaron que les contribuye a mejorar el clima laboral lo que es de gran importancia porque fortalece el compañerismo, y el 39% indicaron que les contribuye a fortalecer el resultado del trabajo en equipo valores positivos para las empresas hoteleras. (Ramón, 2016).

Una de las interrogantes que se les formuló fue la siguiente, recibe incentivos por la realización de su trabajo el 87% mencionó que no recibe nada lo que nos indicaron que no sienten que su trabajo sea reconocido, y el 13% recibe poco este es un punto clave que tienen que tomar en cuenta los gerentes de los hoteles investigado ya que a través de los incentivos el trabajador rinde más.

En la tesis el estilo de dirección y su influencia en la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa Intiqa hotel. Se observa que el 27% de los trabajadores fueron encuestados, consideran que a veces se sienten satisfechos por recibir algún reconocimiento por cumplir bien su trabajo, el 33% mostró que no están satisfechos o que nunca recibieron algún reconocimiento, de la misma manera se observa que otro 27% de los trabajadores encuestados consideran que no recibir halagos, estímulos o premios; mientras que un 13% se encuentra siempre o casi siempre satisfechos con el reconocimiento recibido por el buen cumplimiento de su trabajo. (Yépez, 2012).

En la tesis análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados de los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, en estos hoteles y Hostales si existe motivación en el hotel Yanuncay el 55% de los trabajadores se sienten motivados al igual en hotel Alcázar con el 38% y en el hotel casa Ordoñez el 80% se sienten motivados el en hostel Monasterio el 50% lo que se puede interpretar que en estas empresas hoteleras utilizan la motivación para que el empleado tenga un buen desempeño durante su actividad laboral. (Ramón, 2016)

Los bonos, halagos, estímulos o premios; esto alienta a que los trabajadores estén más motivados, para así poder rendir mejor sus actividades y querer alcanzar un logro para alcanzar mayores niveles de rendimiento.

La comunicación en una empresa es muy importante es por ello que se les indagó la siguiente pregunta, como es la comunicación entre el personal y sus directivos, el 50% manifestaron

que es buena y el 32% mala debido a que los colaboradores aun no sienten la confianza para relacionarse con ellos y el 18% indicamos regular.

Analizando las comparaciones de los resultados indudablemente la satisfacción laboral está implicada con un mejor ingreso económico y una excelente relación con sus superiores lo que en su mayoría de los casos es escaso.

CAPITULO V

6. CONCLUSIONES

Mediante el desarrollo de la investigación sobre los factores que intervienen en la satisfacción laboral se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

Los trabajadores de los hoteles sujetos a la investigación expresan satisfacción en: estabilidad laboral 66%, los horarios de trabajo (92%), salarios (55%) y sobre el trabajo que realizan la satisfacción es de un 89%; lo que muestra un satisfactorio ambiente laboral, ya que existe una cordial relación con los superiores, lo que finalmente contribuyó al mejoramiento al clima laboral.

Fruto a la implementación de estructuras, reglamento interno, manual de funciones y certificaciones ISO 9000 (9001) así como las mejoras salariales contribuyeron a la optimización del clima organizacional.

Perfeccionamiento en la administración, elevación de los incentivos, retribuciones salariales, ambientales y cambios en las relaciones laborables.

CAPITULO VI

7. RECOMENDACIONES

Al finalizar la investigación se plantearán las siguientes recomendaciones las cuales se esperan que sean implementadas por los establecimientos de alojamientos sujetos a estudios.

En los hoteles se implemente la norma ISO 9000 (9001) ya que esta especifica la manera en que una organización opera sus estándares de calidad, tiempos de entrega y niveles de servicio, con lo que se lograría aumentar la demanda turística.

Se implementen procesos de mejoras en los siguientes campos: Estructura, Manual de funciones, Reglamento interno de trabajo y Reglamento de seguridad y salud ocupacional, planes de capacitación, con lo que se incrementaría la demanda de los servicios hoteleros.

El mejoramiento de la infraestructura (parqueadero, piscina); y servicios (bazar, cafetería, bar, lavandería).

Se implementen procesos de mejoras en: estabilidad laboral e incentivos y salarios.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Anonimo. (s.f.). *Estudio del Psicoanálisis Y Psicología*. Obtenido de Estudio del Psicoanálisis Y Psicología: <http://psicopsi.com/psicologia-industrial-organizacional-disciplina-cientifica-social>
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de recursos Humanos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2008). Gestión del Talento Humano tercera edición . En I. Chiavenato, *Gestión del Talento Humano tercera edición* (pág. 4). Mexico: Mc Graw Hill educación .
- Chiavenato, I. (s.f.). Administración de recursos humanos. En I. Chiavenato, *Administración de recursos humanos octava edición* (pág. 20). Mexico: Mc Graw Hill Interamericana. Recuperado de http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/43099694/Chiavenato.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAIWOWYYGZ2Y53UL3A&Expires=1494262049&Signature=is0BJo3wduGPZ2qFvNmBXgdGw04%3D&response-content-disposition=inline%3B%20filename%3DAdministracion_de_recursos_humanos._
- Constituyente, A. (2008). Constitución 2008. En A. Constituyente, *constitucion 2008* (págs. 32-34-139-150-153). Quito.
- Ecuador, M. d. (11 de octubre de 2014). *Ministerio de Turismo del Ecuador*. Recuperado de <http://www.turismo.gob.ec/llegada-de-turistas-a-ecuador-crece-en-14-5/>
- EcuRed. (17 de 5 de 2017). *EcuRed*. Recuperado de EcuRed: https://www.ecured.cu/Provincia_de_Esmeraldas
- Esmeraldas, G. P. (abril de 2015). *Provincia de Esmeraldas*. Recuperado de <http://www.editorialox.com/esmeraldas.htm>
- Europea, U. (08 de 10 de 2010). *Psicología y Empresa Renovando empresas con Talento*. Recuperado de Comportamiento organizacional: <http://psicologiayempresa.com/%C2%BFque-es-el-comportamiento-organizacional.html>
- FlorS. (01 de 02 de 2011). *TURISMO*. recuperado de <http://florencianur.blogspot.com/2011/02/origen-y-evolucion-del-turismo.htm>
- García, E. (2001). *Calidad de servicio en hoteles de sol y playa*. Madrid : Síntesis,S.A.

- Garcia, M. (2009). Clima Organizacional y su Diagnostico. *Redalyc*, 43.
- Gilmer, B. V. (1976). *Tratado de Psicología Empresarial pag.18*. Barcelona: Martinez Roca S.A.
- Gonzalez, S. L. (05 de 10 de 2011). *Estudios y Perspectivas en Turismo*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180722704005>
- Kelly, J. (1981). *Relaciones Humanas en la empresa tercera edicion* . Argentina: El Ateneo.
- lopez, s. (2010). satisfaccion laboral como valor intangible de los recursos humanos un estudio de caso en establecimientos hoteleros. *teoria y praxis*, 35. Obtenido de satisfaccion laboral como valor intangible de los recursos humanos un estudio de caso en establecimientos hoteleros:LaSatisfaccionLaboralComoValorIntangibleDeLosRecur-3233190.pdf
- López-Guzmán Guzmán, T. J., Sánchez Cañizares, S. M., y Nascimento. (2010). *la satisfaccion laboral como valor intangible de los recursos humanos*. Recuperado de teoria y Praxis: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=456145285003>
- Masson, V. (04 de 11 de 2009). *Personas y organizacion.Interaccion*. Recuperto de mailxmail.com:<http://www.mailxmail.com/curso-personas-organizaciones-interaccion/interaccion-personas-organizaciones>
- Michael, M. G. (2010). Psicología Industria/Organizacional. En M. G. Michael, *Psicología Industrial/ Organizacional* (pág. 684). Ceagage Learning 2010.
- Millán Vázquez de la Torre, G., López-Guzmán Guzmán, T. J., y Sánchez. (24 de 04 de 2017). *satisfaccion laboralen empresas hoteleras.apuntes metodologicos*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/276/27611203.pdf>
- Nacional, C. (06 de 05 de 2008). *Ley del Turismo*. recuperado de Ley del Turismo pag.1-2-3-4-6-9-11:<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/02/Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- OLAYA, V. T. (2016). *analisis de la satisfaccion laboral y su influencia en el comportamiento organizacional*. cuenca: UNIVERSIDAD DE CUENCA.
- Palomino, T. (21 de 3 de 2015). *redalyc.org*. Recuperado de el trabajador, recursos humanos : <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33643814005>
- Pisco, M. C. (1999). satisfacion laboral y productividad. *revista de psicologia*, 4.

- Publico, R. G. (s.f.). *Ministerio de Finanzas del Ecuador*. Recuperado de Ministerio de Finanzas del Ecuador: http://jardinuniversitario.utm.edu.ec/asoutm/archivos/REGLAMENTO_LEY_SERVICIO_PUBLICO.pdf
- Ramon, V. G. (2016). *Universidad de Cuenca*. Recuperado de dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24350/3/Tesis.pdf
- Sánchez Cañizares, Sandra María; López Guzmán Guzmán, Tomás Jesús; la, Millán Vázquez de. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. *redalyc*, 5.
- Sanchez, L. T. (20 de 07 de 2007). *Cuadernos Turisticos*. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39802010>
- Sanchez, V. L. (12 de 02 de 2007). *Aportes y Trasferencias*. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=27611203>
- Turismo, O. M. (2015). *Organizacion Mundial del Turismo*. Recuperado de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>
- turismo, o. m. (2016). *UNWTO*. UNWTO elibrary. Recuperado de <http://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284418152>
- Vazque de la Torre, L. J. (20 de 02 de 2007). *Apuntes metodologicos*. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=27611203>
- Yepez, F. M. (2015). *Tesis Una- Puno*. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2270/Melo_Yepez_Francys.pdf?sequence=1&isAllowed=y

9. ANEXOS

9.1 Anexo 1

PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÒLICA DEL ECUADOR-ESMERALDAS ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LOS HOTELES; APART HOTEL, HOTEL COLON Y PERLA VERDE DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

Reciba un cordial saludo de parte de Rosa González estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) Esmeraldas. La presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos que ayuden al desarrollo del plan de tesis el análisis de los factores organizacionales que determinen la satisfacción laboral en los hoteles; Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la Provincia de Esmeraldas; ante la acogida favorable que se digne dar al presente cuestionario, le quedo totalmente agradecida. Los datos que usted coloque, serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad.

Edad Sexo: M F

1.- Cuantos años laboras en el hotel?

De 3 meses a 1 año De 1 a 2 años

De 2 a 3 De 3 o más años

2.- ¿Le parece adecuada la jornada de trabajo asignada en el hotel?

Sí No

3.- ¿Qué cargo ocupas dentro del hotel?

4.- ¿Consideras adecuado el salario que recibes?

Muy satisfactorio Mediamente satisfactorio
Satisfecho Insatisfecho

5.- ¿Se sientes satisfecho con el trabajo que realizas en el hotel? Escoja.

Muy satisfecho Medianamente satisfecho
Satisfecho Insatisfecho

6 ¿Qué es lo que más satisfacción le produce al realizar sus labores?

- Horario de trabajo Sueldo
- Capacitación continua Trato de tus superiores

7.- ¿La actitud y proceder de sus superiores le impulsa a trabajar más?

Contribuye a mejorar el clima laboral
A mejorar el ambiente de trabajo
Contribuye a fortalecer el resultado del trabajo en equipo

8.- ¿Recibe incentivos por la realización de su trabajo?

Mucho
Poco
Nada

9.- ¿Cómo son las relaciones con mis superiores?

Cordial Poco Cordial

10.- ¿Cuánto afecta tu estado anímico respecto al otorgamiento del servicio a los clientes?

- Mucho
- Poco
- Nada

11.- ¿Las evaluaciones del desempeño laboral aplicadas al personal del hotel que generaron?

- Ascensos
- A la aplicación de sanciones
- Despidos
- Cambio administrativo
- Proceso de capacitación

12.- ¿Cómo es la comunicación entre el personal y sus directivos?

- Buena
- Regular
- Mala

9.2 Anexo 2

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-ESMERALDAS
ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS GERENTES DE LOS HOTELES; APART
HOTEL, HOTEL COLON Y PERLA VERDE DE LA PROVINCIA DE
ESMERALDAS


Reciba un cordial saludo de parte de Rosa González estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) Esmeraldas. La presente entrevista tiene como finalidad recolectar datos que ayuden al desarrollo del plan de tesis el análisis de los factores organizacionales que determinen la satisfacción laboral en los hoteles; Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la Provincia de Esmeraldas; ante la acogida favorable que se digna dar al presente cuestionario, le quedo totalmente agradecida. Los datos que usted coloque, serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad.

1. **¿Cuántas veces en el año son capacitados sus trabajadores?**
2. **¿Cómo incentiva a su personal para motivarlos y ofrezcan un buen servicio de calidad?**
3. **¿Qué tipo de servicio o productos ofrecen, respecto a los demás hoteles?**
4. **¿Cuenta con algún tipo distintivo o certificación? ¿Con cuántos distintivo o certificación cuenta? (H, M, ISO etc.)**
5. **¿Disponen de Manual de funciones, Operativo y Reglamento Interno de Trabajo?**
6. **¿Qué tan importante es para el hotel, cumplir al 100%, con los servicios que ofertan?**

7. ¿Cómo miden su capacidad de competencia con las empresas hoteleras internacionales?

8. ¿Cómo es la relación con el personal a su cargo?

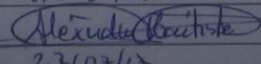
9.3 Anexo 3

 **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

OBJETIVO: Identificar qué acciones son las generadoras de la satisfacción laboral en estos hoteles.

POBLACIÓN: El estudio se realizará al personal de los establecimientos hoteleros Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Encuestas

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/			/		
2	/		/			/	/			/		
3	/		/			/	/			/		
4	/		/			/	/			/		
5	/		/			/	/			/		
6	/		/			/	/			/		
7	/		/			/	/			/		
8	/		/			/	/			/		
9	/		/			/	/			/		
10	/		/			/	/			/		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:						NO APLICABLE:						
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.			Alexandra Bautista									
C.I:			17440783-8									
Firma:												
Fecha:			27/07/17									



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar qué acciones son las generadoras de la satisfacción laboral en estos hoteles.

POBLACIÓN: El estudio se realizará al personal de los establecimientos hoteleros Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Entrevista

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/			/		
2	/		/			/	/			/		
3	/		/			/	/			/		
4	/		/			/	/			/		
5	/		/			/	/			/		
6	/		/			/	/			/		
7	/		/			/	/			/		
8	/		/			/	/			/		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:						NO APLICABLE:						
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.						Alexandria Bautista						
C.I:						171440783-8						
Firma:						<i>Alexandria Bautista</i>						
Fecha:						27/07/17						



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar qué acciones son las generadoras de la satisfacción laboral en estos hoteles.

POBLACIÓN: El estudio se realizará al personal de los establecimientos hoteleros Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Encuestas

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES		
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	/		/		/		/		/				
2	/		/		/		/		/				
3	/		/		/		/		/				
4	/		/		/		/		/				
5	/		/		/		/		/				
6	/		/		/		/		/				
7	/		/		/		/		/				
8	/		/		/		/		/				
9	/		/		/		/		/				
10	/		/		/		/		/				
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES		
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario									/				
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									/				
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									/				
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									/				
VALIDEZ													
APLICABLE:						<input checked="" type="checkbox"/>						NO APLICABLE:	
APLICABLE ATENDIENDO LAS OBSERVACIONES:													
Validado por:		Elias Salazar Doctoso											
C.I:		080177227-8											
Firma:													
Fecha:		27/07/2017											



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar qué acciones son las generadoras de la satisfacción laboral en estos hoteles.

POBLACIÓN: El estudio se realizará al personal de los establecimientos hoteleros Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Entrevista

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/		/			
2	/		/			/	/		/			
3	/		/			/	/		/			
4	/		/			/	/		/			
5	/		/			/	/		/			
6	/		/			/	/		/			
7	/		/			/	/		/			
8	/		/			/	/		/			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:					/		NO APLICABLE:					
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.			ELIAS BAUTISTA DOCTOR									
C.I:			08044270									
Firma:												
Fecha:			27/07/2017									

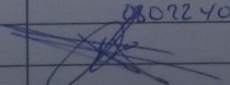


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar qué acciones son las generadoras de la satisfacción laboral en estos hoteles.

POBLACIÓN: El estudio se realizará al personal de los establecimientos hoteleros Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Entrevista

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/			/		
2	/		/			/	/			/		
3	/		/			/	/			/		
4	/		/			/	/			/		
5	/		/			/	/			/		
6	/		/			/	/			/		
7	/		/			/	/			/		
8	/		/			/	/			/		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:					✓			NO APLICABLE:				
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.			MGT. GIMMY JORDAN VELAZ									
C.I:			080224013-5									
Firma:												
Fecha:			27-02-2017									

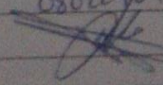


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar qué acciones son las generadoras de la satisfacción laboral en estos hoteles.

POBLACIÓN: El estudio se realizará al personal de los establecimientos hoteleros Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Encuestas

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/			/		
2	/		/			/	/			/		
3	/		/			/	/			/		
4	/		/			/	/			/		
5	/		/			/	/			/		
6	/		/			/	/			/		
7	/		/			/	/			/		
8	/		/			/	/			/		
9	/		/			/	/			/		
10	/		/			/	/			/		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:						/		NO APLICABLE:				
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.				MGT. GIMMY JALON VILLAZ								
C.I:				080224013-5								
Firma:												
Fecha:				22-07/2017								

9.4 Anexo 4

**PONTICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR-
ESMERALDAS**

Fecha -----

Nombre del Hotel -----

Tema: Aspectos tangibles e intangibles del hotel

Periodo de observación:

Observadora: González Góngora Rosa María

FICHA TÉCNICA DE OBSERVACIÓN					
ASPECTOS	VALORACIÓN				
	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENA	REGULAR	MALO
Estado de infraestructura del edificio					
Paredes					
Pintura					
Parqueadero					
Acensares					
Señalización					
Escaleras					
Sanitarios					
Piscina					
Atención al cliente					
Presentación del personal					
Comunicación					
Ofertas y promociones					
Área de recepción					
Sala de espera					
Exteriores del hotel					
Funcionamiento de rótulos luminosos					
Vallas Publicitarias					

ASPECTOS	VALORACIÓN	
	SI	NO
CUENTA CON LA SIGUIENTE SEGURIDAD		
Guardianía		
Cámaras de vigilancia		
Alarmas		
Extintores		
Salida de emergencia		
Avisos de rutas de evacuación		
Puntos Seguros.		
Plan de contingencia de primeros auxilios		
Suministran uniformes de trabajo		
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
Base de datos clientes.		
Facturación Electrónica		
Procesos automatizados		
Página Web		
Wi-fi		
Televisión Satelital		
Publicidad por redes de datos		