



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**TEMA:**

**Análisis del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los hoteles  
de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.**

**AUTOR (ES):**

**Benites Orozco, Julia Inés  
Torres Navarro, Rommy Stephania**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de  
Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**

**TUTOR:**

**Econ. Segura Ronquillo Shirley, Mgs**

**Guayaquil, Ecuador**

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Benites Orozco, Julia Ines y Torres Navarro, Rommy Stephania**, como requerimiento para la obtención del título de **Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras**.

**TUTOR (A)**

---

**Econ. Segura Ronquillo Shirley, Mgs**

**DIRECTORA DE LA CARRERA**

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021**



UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

Yo, **Benites Orozco, Julia Inés**

### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021**

**EL AUTOR (A)**

---

**Benites Orozco, Julia Iné**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

## **DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Torres Navarro, Rommy Stephania**

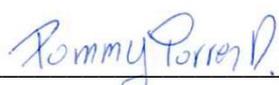
### **DECLARO QUE:**

El Trabajo de Titulación, **Análisis del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil**, previo a la obtención del título de Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021**

**EL AUTOR (A)**

  
\_\_\_\_\_  
**Torres Navarro, Rommy Stephania**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

## **AUTORIZACIÓN**

Yo, **Benites Orozco, Julia Inés**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021**

**EL (LA) AUTOR(A):**

---

**Benites Orozco, Julia Inés**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**AUTORIZACIÓN**

**Yo, Torres Navarro, Rommy Stephania**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Análisis del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021**

**EL (LA) AUTOR(A):**

---

**Torres Navarro, Rommy Stephania**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS**

## **Certificación de Antiplagio**

Certifico que después de revisar el documento final del trabajo de titulación denominado, **Análisis del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil**, presentado por las estudiantes **Benites Orozco, Julia Inés y Torres Navarro, Rommy Stephania**, fue enviado al Sistema Antiplagio URKUND, presentando un porcentaje de similitud correspondiente al (0%), por lo que se aprueba el trabajo para que continúe con el proceso de titulación.

The screenshot shows a web browser window with the following details:

- Browser tab: D111640934 - Urkund TT Benites
- Address bar: secure.orkund.com/old/view/106378212-419489-174720#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtM
- Page title: URKUND
- Document details table:

Documento	<a href="#">Urkund TT Benites y Torres.docx</a> (D111640934)
Presentado	2021-08-24 10:11 (-05:00)
Presentado por	Shirley Segura (shirley.segura@cu.ucsg.edu.ec)
Recibido	shirley.segura.ucsg@analysis.orkund.com
Mensaje	TT BENITES Y TORRES <a href="#">Mostrar el mensaje completo</a>
- Similarity result: 0% de estas 40 páginas, se componen de texto presente en 0 fuentes.

---

**Econ. Segura Ronquillo Shirley, Mgs  
TUTOR**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN**

---

**Econ. Segura Ronquillo Shirley, Mgs**

TUTOR

---

**Ing. María Belén Salazar Raymond, Mgs.**

DIRECTORA DE CARRERA O DELEGADO

---

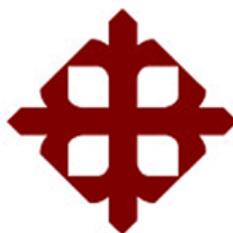
**Lcda. Aline Gutiérrez, Mgs.**

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

---

**Ing. Gerson Sopo Montero, Mgs.**

OPONENTE



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y  
EMPRESARIALES**

**CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y  
HOTELERAS**

**Calificación**

<b>APELLIDOS Y NOMBRES</b>	<b>NOTA FINAL DEL TUTOR</b>
Benites Orozco, Julia Inés	
Torres Navarro, Rommy Stephania,	

---

**Econ. Segura Ronquillo Shirley, Mgs  
TUTOR**

## Tabla de Contenido

Resumen.....	XVIII
Abstract.....	XIX
Introducción.....	2
Antecedentes.....	3
Planteamiento del problema.....	6
Formulación de problemática.....	7
Justificación.....	7
Objetivos.....	9
Objetivo general.....	9
Capítulo I.....	10
Marco teórico.....	10
Marco Teórico.....	10
Satisfacción laboral.....	10
Evaluación de la satisfacción laboral.....	13
Calidad del servicio.....	14
Modelo de medición de la calidad: ServQual.....	16
Marco Referencial.....	17
Satisfacción laboral en la calidad del servicio. Caso de los Hoteles de la Cadena Sol Meliá en Varadero.....	17
Marco Legal.....	20
Ley de Turismo.....	20
Reglamento de Alojamiento Turístico.....	21

Reglamento General de Actividades Turísticas. ....	22
Código del trabajo. ....	25
Marco conceptual .....	30
Capítulo II.....	33
Análisis Situacional .....	33
Industria del Turismo en Ecuador .....	33
Sector Hotelero en la Ciudad de Guayaquil.....	37
Sector hotelero: pre-pandemia covid-19. ....	38
Sector Hotelero: durante pandemia covid-19.....	40
Sector Hotelero: post pandemia covid-19 .....	42
Método de investigación .....	45
Tipo de investigación .....	45
Enfoque de investigación.....	45
Técnicas de recolección de datos.....	46
Cálculo de muestra.....	46
Análisis de entrevista.....	47
Hotel Airpot. ....	48
Análisis de encuestas .....	50
Discusión .....	60
Capítulo IV .....	62
Propuesta.....	62
Introducción .....	62
Objetivo General.....	62

Objetivos específicos.....	62
Satisfacción y clima laboral .....	63
1.    Comunicación .....	64
2.    Cultura .....	66
3.    Seguridad .....	67
4.    Liderazgo .....	69
5.    Oportunidades .....	71
7.    Condiciones de trabajo .....	73
8.    Pago y beneficios.....	74
Herramientas para recolectar información de la satisfacción laboral .....	74
Calidad del servicio.....	75
Relación entre satisfacción laboral y calidad del servicio .....	76
Conclusiones.....	77
Recomendaciones.....	78
Referencias .....	79
Apéndice A. Modelo de entrevista a los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.....	88
Apéndice B. Entrevista al Hotel Airport .....	89
Apéndice C. Aprobación de Hotel Airport de uso de información proporcionada en la entrevista.....	91
Apéndice D. Modelo de encuestas a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil. ....	92
Apéndice E. Visita a los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil para recolectar información .....	96

Apéndice F. Catastro turístico con los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil .....	97
Apéndice G. Modelo de encuestas del modelo Servqual.....	98

## Índice de Tablas

Tabla 1 <i>Porcentaje de calificación de las instalaciones de los hoteles de la ciudad de Guayaquil</i> .....	4
Tabla 2. <i>Atención del personal de recepción de los hoteles de la ciudad de Guayaquil</i> .....	5
Tabla 3. <i>El servicio de la habitación de los hoteles de la ciudad de Guayaquil</i> .....	5
Tabla 4 <i>Factores que influyen en la satisfacción laboral.</i> .....	10
Tabla 5 <i>Definiciones de calidad del servicio según autores</i> .....	15
Tabla 6 <i>Contribución del Turismo en la Economía Mundial según OMT</i> .....	33
Tabla 7 <i>Hoteles tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.</i> .....	38
Tabla 8. <i>Factores que afectan la satisfacción laboral</i> .....	63
Tabla 9 <i>Acciones para mejorar la comunicación interna dentro del hotel.</i> .....	65
Tabla 10. <i>Acciones de desarrollo profesional</i> .....	72

## Índice de Figuras

<i>Figura 1.</i> Metodología de satisfacción laboral. ....	13
<i>Figura 2.</i> Modelo ServQual. ....	17
<i>Figura 3.</i> Datos de ingresos por divisas de turismo. ....	34
<i>Figura 4.</i> Datos de ingresos por turismo. ....	35
<i>Figura 5.</i> Datos de llegadas de turistas por diferentes vías. ....	35
<i>Figura 6.</i> Datos de ingresos de divisas por turismo. ....	36
<i>Figura 7.</i> Datos de ingresos por turismo. ....	36
<i>Figura 8.</i> Datos de ingresos por turismo: Alojamiento -Octubre 2019.). ....	39
<i>Figura 9.</i> Datos de ingresos por turismo: Alojamiento -Noviembre 2019.). ....	39
<i>Figura 10.</i> Datos de ingresos por turismo: Alojamiento -Diciembre 2019.. ....	39
<i>Figura 11.</i> Tiempo de estadía antes del covid-19 en el Ecuador. ....	40
<i>Figura 12.</i> Llegadas de turistas en enero 2019.. ....	41
<i>Figura 13.</i> Cierre parcial del Grand Hotel Guayaquil. ....	41
<i>Figura 14.</i> Noches de estadía post pandemia. ....	42
<i>Figura 15.</i> Motivación de viaje post pandemia. ....	43
<i>Figura 16.</i> Recepción hotel Airport. ....	48
<i>Figura 17.</i> Edad. ....	51
<i>Figura 18.</i> Género. ....	51
<i>Figura 19.</i> Cargo dentro del hotel. ....	52
<i>Figura 20.</i> Horas a la semana de trabajo. ....	52
<i>Figura 21.</i> Ganancia del mes aproximadamente de los colaboradores. ....	53
<i>Figura 22.</i> Satisfacción con horas de trabajo y cargo del colaborador. ....	54

<i>Figura 23.</i> Pago de horas extras.....	54
<i>Figura 24.</i> Incentivo por ventas. ....	55
<i>Figura 25.</i> Capacitaciones. ....	55
<i>Figura 26.</i> Relación con compañeros de trabajo. ....	56
<i>Figura 27.</i> Esfuerzo del colaborador premiado. ....	57
<i>Figura 28.</i> Temas que el hotel puede medir. ....	57
<i>Figura 29.</i> Satisfacción para mejorar la calidad del servicio.....	58
<i>Figura 30.</i> Actividades importantes para aumentar el nivel de satisfacción laboral. ....	58
<i>Figura 31.</i> Influencia del estado del ánimo de los colaboradores.....	59
<i>Figura 32.</i> Estado de ánimo con el que atiende a los huéspedes. ....	59
<i>Figura 33.</i> Autoevaluación del desempeño y satisfacción laboral. ....	60
<i>Figura 34.</i> Modelo ServQual. ....	75

## Índice de Apéndices

Apéndice A. Modelo de entrevista a los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil. ....	88
Apéndice B. Entrevista al Hotel Airport .....	89
Apéndice C. Aprobación de Hotel Airport de uso de información proporcionada en la entrevista.....	91
Apéndice D. Modelo de encuestas a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil. ....	92
Apéndice E. Visita a los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil para recolectar información.....	96
Apéndice F. Catastro turístico con los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil .....	97
Apéndice G. Modelo de encuestas del modelo Servqual.....	98

## Resumen

En el presente trabajo de titulación se realizó un análisis de los establecimientos de alojamiento de tres estrellas en la ciudad de Guayaquil para conocer el nivel de relación que cuenta la satisfacción laboral con la calidad de servicio que se brinda en dichos establecimientos. Como primer punto se realizó una investigación teórica, referencial, conceptual en base al tema de la satisfacción y calidad del servicio, para que así el trabajo cuente con una metodología teórica en relación con el tema presentado. En segundo punto, se conoce el panorama del turismo en el Ecuador, y seguido, el durante-antes-después de la pandemia en los hoteles de la ciudad de Guayaquil. En el tercer capítulo, se da a conocer la metodología que se usará para la investigación, así como herramientas cuantitativas y cualitativas que se aplicarán para recolectar información. Finalmente, se da la propuesta en base a los resultados que se investigaron a lo largo del tiempo del trabajo de titulación.

**Palabras Clave:** satisfacción laboral, calidad del servicio, clima laboral, Servqual, hotel, Guayaquil.

## **Abstract**

In the current study, an analysis was carried out of the accommodation establishments categorized in three stars in the Guayaquil city, to know the level of relationship between job satisfaction and the quality of service provided in the establishments. First, issues such as theoretical, referential, conceptual and legal based on the subject of satisfaction and quality of service, so that the work has a theoretical methodology in relation to the subject presented. Secondly, it was met the panorama of tourism in Ecuador, and followed, the during-before-after the pandemic in the hotels of the city of Guayaquil. In the third chapter, the methodology that will be used for the investigation is disclosed, as well as quantitative and qualitative tools that will be applied to collect information. Finally, the final proposal is given based on the results that were investigated throughout the time of the degree work.

**Keywords:** job satisfaction, service quality, work environment, Servqual, hotel, Guayaquil

## **Introducción**

La satisfacción laboral es un factor importante que determina cómo será el desempeño general de la organización a lo largo del tiempo que esta se encuentre funcionando y generando servicios o productos. La satisfacción laboral se relaciona “con el grado de satisfacción de una persona con su trabajo. Como técnica de medición de actitudes, la satisfacción laboral requiere aumentar el alcance y la complejidad del trabajo de los colaboradores para hacerlo más atractivo, atractivo y productivo” (Oravee, Zayum y Kokona, 2018, p. 59). Todo esto, es un proceso por el cual, deben de existir programas que sean de recompensa, auspiciados por los altos mandos de la corporación, a su vez, motivar a los trabajadores y mantener una emoción en el trabajo para que los colaboradores puedan realizar sus actividades con entusiasmo.

Por otro lado, según el estudio de Peña (2015) la satisfacción laboral debe de ser considerada como “los recursos humanos determinan la eficacia y eficiencia de las organizaciones empresariales actuales” (p.7). Y así los colaboradores se puedan desenvolver dentro del campo de las actividades y así dar un mejor servicio dentro de la empresa. Es importante la satisfacción laboral para que la calidad del hotel también sobresalga y los huéspedes se sientan satisfechos con el servicio.

En el presente trabajo de titulación se abordará el tema de la satisfacción laboral, es decir, cuán satisfechos se encuentran los colaboradores al trabajar en los hoteles de tres estrellas. Así mismo, cómo la satisfacción de dichos trabajadores influye en la calidad de los servicios que se ofrecen dentro de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil. Para llegar a un análisis adecuado de la situación, se detalla el siguiente esquema de redacción de los diferentes capítulos en el cual se dividirá el trabajo presente de titulación.

En el primer capítulo se da a conocer las teorías que serán fundamentales y base para sustentar el tema del presente trabajo de titulación. Se argumentan las teorías que se usarán como base para los próximos capítulos. En el marco referencial se concretan ejemplos que casos similares al tema para que sirvan de guía y posible explicación de lo que ocurre en la satisfacción laboral de las empresas hoteleras. En el marco legal se redactan las leyes, normas y reglamentos que sirvan de base para adaptarse al factor legal del Ecuador. Finalmente, en el marco conceptual se definen los términos clave para el análisis de variables de estudio para que sean guía a lo largo del documento presente.

En el segundo capítulo se realiza un análisis de la satisfacción laboral en la ciudad de Guayaquil en los hoteles de tres estrellas y a su vez, cómo afecta a la calidad del servicio, para así, se pueda estudiar a profundidad el tema propuesto y detallar un análisis de la situación actual que se vive dentro de la industria hotelera.

En el tercer capítulo se detalla la metodología de investigación, es decir el tipo de enfoque que se escogió, el diseño, tipo de estudio, alcance y herramientas de recolección de datos como encuestas y entrevistas. A su vez, se mostrarán los resultados pertinentes de dichas herramientas y así se pueda conocer un análisis del punto de vista de los colaboradores y las empresas, es decir los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.

Finalmente, en el capítulo cuatro, ya conociendo el nivel de satisfacción laboral que se encuentran los colaboradores dentro de los hoteles de tres estrellas, y así, establecer una propuesta de cómo mejorar los resultados para que la calidad de los servicios sea de gama alta dentro de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.

### **Antecedentes**

La industria del turismo cuenta con una variedad de oferta que brindarle al cliente, dentro de ellos, se encuentra la industria hotelera, el cual cuenta con “los servicios básicos del hotel incluyen a los huéspedes de recepción, servicio a la habitación, servicio de comidas, incluidos los restaurantes del hotel, y seguridad” (City of Hoteles, 2019, p. 1). A veces, en los hoteles pequeños, las tareas de seguridad, un cocinero y un limpiador las realiza el propio propietario. Esto se debe a que como son hoteles más pequeños, los gastos se deben de reducir y en varias ocasiones, los mismos dueños terminan realizando trabajos de las demás áreas, un punto que puede ser considerado relevante, ya que el exceso de tareas y actividades a realizar puede agotar a una sola persona y entorpecer el proceso bajando la calidad del servicio que se brinde.

Durante años, el plan para un hotel fue el mismo, ya sea que se hospedara en una habitación de USD \$100 o en una suite de USD \$1,000, el plan o modelo era ofrecer una habitación al huésped para que cubra su necesidad de dormir. A medida que se avanzó en el tiempo, se reflexionó sobre cuánto ha cambiado en la industria hotelera y hotelera y cómo, incluso para los periodistas de viajes, veteranos y los guerreros de la carretera, la industria hotelera se ha vuelto irreconocible y se adapta a las necesidades de cada grupo (Lieberman, 2019, p.32).

Las marcas más queridas han desaparecido o han sido adquiridas por cadenas más grandes. Las comodidades en las que confiamos se han eliminado o reemplazado por un nuevo conjunto de funciones diseñadas para beneficiar a una generación más joven de viajeros. “La misma huella de una habitación de hotel ha evolucionado para adaptarse a las necesidades y gustos cambiantes” (Victorino, Verma, Plaschka y Dev, 2019, p. 11). Los programas de fidelización han cambiado, ya que dentro de la industria se debe innovar y crear nuevas ideas para atraer los clientes.

En poco más de una década, Airbnb, fundada por Joe Gebbia y Brian Chesky en agosto del 2008, interrumpió por completo la forma en la cual se viaja y turistas buscan los hoteles. El modelo que se adaptó fue de tener anfitriones dentro de los lugares que servían como hospedajes, siempre y cuando pasen una serie de parámetros para asegurar la calidad (SmartTravel, 2017). Según un informe de Boston Hospitality Review (2018), el suministro de Airbnb en diez mercados hoteleros clave en los EE. UU, aumentó más del 100% interanual entre 2008 y 2017, lo que provocó que los ingresos del hotel por habitación disponible disminuyeran un 2% en todos los segmentos hoteleros. Para el sector del lujo, esa pérdida se acercó al 4%. (Monar y Villa, 2018). Y a medida que paso los años, no solo Airbnb fue la única plataforma digital y nueva, aparecieron Booking, Kayak y demás.

Según el estudio dentro de la ciudad de Guayaquil en el sector hotelero de Monar y Villa (2018) indican que los hoteles de tercera categoría fueron aquellos que los usuarios dieron a conocer que se sintieron inconformes en relación con la calidad de los servicios que se presta, siendo estos resultados negativos. En comparación con los hoteles de segunda categoría que los resultados fueron menos impactantes. Castro y Paccha (2018) en el estudio se realizaron encuestas para determinar la satisfacción y calidad del servicio brindado en los hoteles de Guayaquil, se muestran en las siguientes tablas algunos de los datos más relevantes:

Tabla 1  
*Porcentaje de calificación de las instalaciones de los hoteles de la ciudad de Guayaquil*

<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	40%
<b>Muy Bueno</b>	34%
<b>Bueno</b>	17%

<b>Regular</b>	9%
<b>Malo</b>	0%

Nota: Tomado de “Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil”. (Lectura en línea), por Castro, E. & Paccha, M., (2018). Recuperado de: <https://doi.org/10.23878/alternativas.v19i2.237>.

Tabla 2

*Atención del personal de recepción de los hoteles de la ciudad de Guayaquil*

<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	42%
<b>Muy Bueno</b>	44%
<b>Bueno</b>	12%
<b>Regular</b>	1%
<b>Malo</b>	1%

Nota: Tomado de “Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil”. (Lectura en línea), por Castro, E. & Paccha, M., (2018). Recuperado de: <https://doi.org/10.23878/alternativas.v19i2.237>.

Dentro de estos dos primeros parámetros los hoteles de la ciudad de Guayaquil se mantienen sobre encima del rango del 40%, es decir calificándose en “excelente” y “muy bueno”. Los cual, la gente se mantiene satisfecha con las instalaciones y a su vez, con la atención del personal. Y uno de los servicios que se valoró fue el servicio a la habitación (tabla 3), se encuentra dentro de los rangos también como bien valorados, sin embargo, pueden ser mucho mejor.

Tabla 3

*El servicio de la habitación de los hoteles de la ciudad de Guayaquil*

<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Excelente</b>	32%
<b>Muy Bueno</b>	35%
<b>Bueno</b>	29%
<b>Regular</b>	4%
<b>Malo</b>	0%

Nota: Tomado de “Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil”. (Lectura en línea), por Castro, E. & Paccha, M., (2018). Recuperado de: <https://doi.org/10.23878/alternativas.v19i2.237>.

Así mismo se concluyó dentro de la investigación de Castro y Paccha (2018) que:

- Los usuarios están insatisfechos con los servicios que ofrecen estos hoteles, requieren mejoras.
- Falta de liderazgo de los directivos de cargos jerárquicos superiores en los hoteles.
- Los colaboradores no han desarrollado las competencias y formación profesional.

Por lo que, dentro de la calidad de los servicios de los hoteles en Guayaquil y en base a los estudios, existe una carencia en varios puntos para resolver y poner en práctica para las soluciones a futuro, sin embargo, existen puntos de los cuales se destaca como lo es la atención al personal y las instalaciones. Este pequeño apartado aporta dentro de la investigación a entender un poco el panorama bajo estudios anteriores que se han realizado, ya con un poco de conocimiento, se podrá detallar de mejor calidad el problema a continuación.

### **Planteamiento del problema**

Dentro de cada industria, existen descontentos y temas por resolver, tanto por parte del empleador y el empleado. Es así como Villalba (2010) menciona que “cuando surgen problemas en la estabilidad laboral en una organización que afectan el desempeño de esta hay que buscar las causas fundamentales que han dado origen a dicho problema” (p.12). Es como se desencadenan una fila inmensa de causas que afectan tanto a la organización como al desempeño de los empleados.

En el Ecuador, en el cantón Guayaquil de la provincia del Guayas, existe una gran variedad de oferta turística que demanda del trabajo de un gran número de profesionales turísticos. Tamariz (2014) menciona que se tiene “que poner a Guayaquil en el mapa, con mejor nivel de jerarquía de visitación para que se vuelva competitivo. Va bien, pero le hace falta lo que están armando el Municipio y este Ministerio para apoyar el desarrollo de la ciudad” (p.4). Es claro que el turismo dentro de la ciudad está creciendo gracias al apoyo de los encargados en el área. Sin embargo, existe un gran número de trabajadores que están insatisfechos con su trabajo. Villalba (2010) explicó que “detrás de una excesiva rotación

laboral se oculta la desmotivación, el descontento, la insatisfacción laboral y esto a su vez está influenciado por un conjunto de aspectos vinculados en muchos casos a una insuficiente gestión de los Recursos Humanos” (p. 87).

En un estudio, Pérez (2020) indicó que dentro de las plazas de la industria turística son ocupadas por mujeres que son el grupo más grande, ya que ellas son asignadas a tareas domésticas y sus derivados, el determinado grupo son los inmigrantes, ya que la mano de obra de ellos es económica y finalmente, el tercer grupo son los estudiantes. Además, dentro de estos tres grandes grupos, el porcentaje de profesionales desciende a medida que avanza el tiempo. Es por ello, que, dentro de la industria de turismo, aunque haya plazas, el encontrar un puesto para un profesional se vuelve complicado, ya que las empresas contratan personal para ahorrar en mano de obra.

La importancia de la satisfacción laboral es que los empleados que están satisfechos ayudan voluntariamente al resto de sus compañeros de trabajo y cooperan con la organización y respetan las reglas. Ponen su mayor esfuerzo para resolver una crisis. Para ellos, la organización es lo primero. No acuden a la oficina solo por dinero sino creen en las metas y objetivos del negocio. Los empleados satisfechos tienden a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos de frustración. Los empleados que no están satisfechos con su trabajo comúnmente encuentran problemas a cada paso que dan (Molina, et al. 2018).

### **Formulación de problemática**

¿Cómo influye la satisfacción laboral de los colaboradores en la calidad de los servicios que se ofrecen dentro de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil?

### **Justificación**

El presente trabajo tiene como finalidad realizar un análisis de las necesidades que genera conocer el nivel de satisfacción laboral de empleados de hoteles de la provincia del Guayas trabajando de la mano de trabajadores del sector con quienes contarán para seleccionar la información referente al tema, para de esta manera mejorar la calidad de la situación laboral.

Se establecen que la Calidad de Vida Laboral también conocida con sus siglas CLV, “ofrecida por una organización y percibida como satisfactoria por los empleados, repercute

positivamente en la salud física, psíquica y emocional del trabajador, impactando favorablemente en los desempeños y resultados organizacionales” (Molina, et al. 2018). Con esto se quiere decir que si se desea que la oferta turística aumente se debe de brindar a los trabajadores condiciones óptimas para desempeñarse correctamente en las actividades que se le designen.

Actualmente en la ciudad de Guayaquil la presente investigación será de gran ayuda y aporte académico para las empresas que quieran aplicar este análisis para con sus trabajadores, guiándose en la problemática que envuelve esta situación, ya que contarán con la ventaja de este estudio realizado a profundidad desde otra perspectiva y con hoteles de tres estrellas. Mediante el análisis presentado se busca que las empresas guayaquileñas que brinden servicios turísticos tomen en cuenta los comentarios y sugerencias que se explican, para de esta manera mejorar la calidad laboral y a su vez se pueda evidenciar un crecimiento favorable en la demanda turística.

Uno de los problemas principales que se da, es el aumento de quejas por parte de los clientes, lo cual ha afectado a nivel económico de los mismos hoteles, ya que los ingresos han bajado; ante tal inconveniente se deduce que la calidad de servicio al cliente, elemento primordial en el hotelería, no está superando las expectativas de los usuarios. Por consiguiente, cada fallo o éxito en los servicios es maximizado, donde la calidad del servicio es lo que más se mide, teniendo un rol importante en los negocios. Por lo antes mencionado es fundamental, que el personal que labora día a día en los hoteles debe estar adecuadamente capacitado y producido para desplegar su función con la mejor calidad y eficacia posible (Christen y Soberman, 2016, p.43).

Asimismo, el personal que administra o dirige los hoteles tiene que contribuir con las herramientas necesarias para brindar “la alineación adecuada y formar un ambiente laboral más apropiado para que sus colaboradores presten un servicio al cliente de calidad y de primera” (Flores, 2018, p. 31). De esta manera, este estudio se enfoca en la calidad de los servicios según el nivel de satisfacción de los colaboradores en los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.

## **Objetivos**

### ***Objetivo general.***

Analizar el nivel de satisfacción laboral de empleados en empresas hoteleras de tercera categoría de la ciudad de Guayaquil.

### ***Objetivos específicos.***

- Establecer teorías que permitan identificar las dimensiones para la medición de la satisfacción laboral y calidad de servicio.
- Analizar la situación actual del empleo en el sector hotelero en establecimientos de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.
- Emplear herramientas de recolección para determinar información de relevancia entre los trabajadores o colaboradores del sector hotelero de establecimientos de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil para medir su nivel de satisfacción laboral.
- Promover una guía del clima y satisfacción laboral en empresas hoteleras de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil para la calidad de los servicios hoteleros.

# Capítulo I

## Marco teórico

Dentro del presente capítulo se redactan los cuatro marcos que serán de sustento para el trabajo actual. Siendo el primero, el marco teórico, seguido de marco referencial en donde se darán a conocer ejemplos de situaciones similares al tema del proyecto, en el marco legal en donde se conocerán los reglamentos involucrados con el tema y finalmente el marco conceptual donde se conocerá los términos relevantes de la investigación.

### Marco Teórico

#### *Satisfacción laboral.*

Las personas viven en una sociedad multicultural, donde diferentes conjuntos de valores y principios interactúan a diario. En los negocios, personas de diferentes partes del mundo trabajan juntas en un entorno tan rico en diversas ideas y actitudes culturales que presenta una gran oportunidad de desarrollo a través del enorme flujo de ideas creativas, o, todo lo contrario: un entorno que fácilmente puede generar conflictos. La globalización integra diferentes conceptos sobre la satisfacción laboral y agrega una nueva dinámica a este rico mundo de oportunidades. “Independientemente de los orígenes, es difícil para un empleado realizar un trabajo día tras día y aún sentirse emocionado con el tiempo, o peor aún, que un empleado tenga un trabajo que nunca disfrutó” (Badreya, 2015, p. 21).

En el estudio de Dziuba, Ingaldi y Zhuravskaya (2020) menciona que “el empleado es un elemento fundamental en el proceso de implementación de la misión y visión de la empresa, especialmente en el ámbito productivo” (p. 8). Los empleados deben cumplir con los criterios de desempeño establecidos por la organización para garantizar la cantidad y calidad de su trabajo. Para cumplir con los estándares organizacionales, los empleados necesitan un ambiente de trabajo que les permita trabajar libremente sin problemas que les impidan alcanzar su máximo potencial. También necesitan un superior apropiado que les proporcione este ambiente, pero, sobre todo, los motivará a trabajar de la manera correcta, los hará sentir satisfechos con su trabajo.

Algunos de los factores que influyen dentro de la satisfacción laboral son:

Tabla 4

*Factores que influyen en la satisfacción laboral.*

<b>Factor</b>	<b>Descripción</b>
<b>Comunicación</b>	La comunicación puede ser extremadamente importante para mantener los niveles de satisfacción, tanto a nivel personal como profesional. Se exhibe al permitir que los empleados sean abiertos, colaborativos, confiables e incluso confrontativos cuando sea necesario.
<b>Cultura</b>	La definición de la cultura de una empresa se vincula con la satisfacción laboral, ya que proporciona valores y orientación sobre temas que van desde los objetivos de la organización hasta los niveles adecuados de interacción entre los empleados.
<b>Seguridad</b>	La seguridad puede surgir al saber que trabaja para una empresa viable con objetivos a largo plazo, insinuando sentimientos de pertenencia a esa empresa. Esto se puede mejorar teniendo una comunicación honesta y transparente dentro de una empresa.
<b>Liderazgo</b>	Vinculado a una mayor motivación para los empleados, el liderazgo o la influencia de un grupo hacia el logro de una visión o un conjunto de metas.
<b>Oportunidades</b>	Los empleados pueden obtener más satisfacción con su trabajo cuando surgen oportunidades más desafiantes. Esto puede llevar a la participación en proyectos interesantes y diversos y alejar a los empleados de la monotonía de un rol.
<b>Desarrollo profesional</b>	Los empleados pueden sentirse más satisfechos con su trabajo cuando saben que existe un plan individualizado para ellos. Más allá de la naturaleza formal de las evaluaciones, si existe un camino para el crecimiento, esto puede alentar a los empleados a permanecer más felices por más tiempo.
<b>Condiciones de trabajo</b>	La satisfacción laboral puede aumentar si un lugar de trabajo resiliente es un entorno cooperativo. Esto significa un lugar con respeto por las ideas y opiniones diversas, retroalimentación honesta y constructiva, oportunidades de tutoría y libre de acoso.
<b>Personalidad del empleado</b>	La mayoría de los ingredientes relacionados con la satisfacción laboral pueden tener sus raíces en elementos fuera del control de los empleados (como el liderazgo de los gerentes y la comunicación de los líderes de la empresa), pero ¿qué pasa con los propios empleados? ¿Pueden controlar sus propios niveles de satisfacción?
<b>Pago y beneficios</b>	El éxito organizacional y la satisfacción laboral también están vinculados a las percepciones de los empleados sobre salarios y beneficios adecuados.

Nota: Tomado de "Satisfacción Laboral". (Lectura en línea), por Dziuba, Ingaldi y Zhuravskaya (2020). Recuperado de: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:530565/FULLTEXT01.pdf>

Según el estudio de Abrajan, Contreras y Montoya (2019) indican que la satisfacción laboral “es un término muy amplio y son realmente numerosas las definiciones al respecto y las variables que se incluyen en ella” (p. 32). El significado de dicho termino es lo bastante amplio, sin embargo, se lo define de la siguiente manera: “la satisfacción laboral en el área de trabajo es ampliamente determinada por la interacción entre el personal y las características del ambiente” (Hegney, Plank y Parker, 2006, p. 108). Aun así, lo que más se debe de destacar de la satisfacción laboral es la actitud de las personas que se involucran en el tema.

Muchas empresas no prestan suficiente atención a la forma en que tratan a sus empleados, pues no los tratan como socios comerciales valiosos ni les permiten a los empleados saber que sus contribuciones son importantes. Los empleados descontentos pueden causar estragos en una empresa porque los clientes tienden a ver a la empresa en su totalidad por el trato que han recibido de un empleado de primera línea (Vélez, 2020).

Y es más probable que los empleados descontentos ignoren las cosas para las que están capacitados, como acercarse a los clientes o vender artículos adicionales. Eso es más difícil de detectar y tiene un efecto profundo en los resultados de la empresa. En las encuestas a empleados destacan dos puntos. Los empleados quieren sentir que están al tanto y que son apreciados por su trabajo. Si bien es fácil de hacer, la mayoría de los gerentes de primera línea no dedican su tiempo a motivar a los empleados ni a hacerlos sentir parte del equipo. (Bellido, Morales, Gamarra y Calizaya, 2021).

En la industria hotelera, en particular, el estudio de la satisfacción laboral es de interés ya que la dedicación, esfuerzo y compromiso de los empleados es un factor fundamental para asegurar la satisfacción del cliente. Aun así, dentro de la industria en muchas ocasiones las empresas no compensan el esfuerzo, que realizan los colaboradores dentro de la empresa, en especial dentro del área del servicio. La importancia de conocer la base de la satisfacción laboral aportará al trabajo de titulación para el análisis correspondiente, tanto de los resultados como de la propuesta final.

## Evaluación de la satisfacción laboral.

En un estudio de Cantera (2016) dio a conocer un estudio en el cual presenta varios procedimientos para analizar la satisfacción laboral dentro de una empresa, ya sea de manera directa o indirecta. A continuación, se muestra el cuadro con el cual se permite elaborar y englobar varias preguntas según las secciones y realizar un análisis completo a los colaboradores.

TIPO	DEFINICION	SIGNO (*)	INVESTIGACIONES
INFLUYENTES O MODERADORAS	Niveles profesionales superiores sobre los inferiores dentro de una misma organización.	SL+	Armstrong 1971; Dull y Gunderson 1969; England y Stein 1961; Muller-Boling 1978; Monford 1972; Schwatic 1977; Stencevich 1972; Vecchio 1980.
	Nivel de educación y formación.	SL+	Klein y Maher 1966.
	Ocupación a tiempo completo sobre ocupación a tiempo parcial.	SL+	Logan, O'Reilly y Roberts 1973; Miller y Terberg 1979.
	Nivel de la organización. Fijación de objetivos laborales.	SL+	Graham 1969; Porter y Lawler 1964-65-68 Porter y Siegel 1964; Ronan 1979; Terberg y Miller 1978.
	La edad.	SL+	Glen, Taylor y Weaver 1977.
DETERMINANTES	Trabajo positivo o factores intrínsecos del trabajo - Herberg - tales como: Posibilidad de utilización talentos y aptitudes. Trabajo variado, creativo, de desafío mental. Trabajo de iniciativa y responsabilidad. Logros.	SL+	Herberg 1966-7; Barnowe, Mangione y Quinn 1972; Cooper, Hackman, Lawler 1971; Locke 1973, Sanerman 1975; etc.
	Salario.	ISL-	Porter, Nealey, Adams 1963; Opsahl y Dunnette 1966, Hinrichs 1969; Bryan y Kendall 1968; Lawlwe 1971; Evans y Molinari 1970; Fiu y Lee 1972; Meyer 1975.
	Reconocimiento verbal.	SL+	Locke, Cartledge y Koepped 1968; Herberg 1957.
	Interacción social positiva. Liderazgo participativo.	ISL-	Barnowe, Mangione y Quinn 1972; Landy-Barnes 1980; Claveland 1980; House y Rizzo 1972.
	Buenas condiciones de trabajo. Malas condiciones de trabajo.	SL+ ISL+	E. Mayo, 1933, 1945; Roethlisberger y Dickson 1939. Herberg, Mausnery Snyderman 1967; Lawler 1973; Dunnette 1965; Kerr, Harlan 1974, etc.
DETERMINADA POR LA SL	Actitudes positivas en la vida privada y buen estado de ánimo.	SL+	Dubin 19567; Iris y Barret 1972; Champoux y Porter 1975; Orpeu 1978, etc.
	Salud física y psíquica.	SL+	Brousseau 1978; Burke 1970; Frese y Greil 1978; Weaber 1979, etc.
	Absentismo, horas perdidas, falta de puntualidad.	SL-	Brayfield 1955; Kraut 1970; Taylor y Weiss 1972; Porter 1973; Waters i Roach 1979, etc.
	Capacidad de adaptación; buena disposición al cambio.	SL+	Ford 1969; Maher 1971.
	Reclamaciones de los colaboradores.	SL-	Fleishman y Harris 1962.

Figura 1. Metodología de satisfacción laboral. Tomado de: Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos por Cantera, J. (2016).

En la parte de definición se pueden ver las variables y de donde se pueden desprender las preguntas para una evaluación, y esto es en base a varios estudios que se realizaron de

diferentes autores. El aporte de esta metodología permitirá en el trabajo de titulación, poder realizar una encuesta a los empleados de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil manera completa y específica para conocer el nivel de satisfacción con el empleo.

### *Calidad del servicio.*

Para que la oferta de una empresa llegue a los clientes, se necesitan servicios. “Estos servicios dependen del tipo de producto y difieren en las distintas organizaciones” (Suárez, 2016, p. 56). El servicio se puede definir de muchas formas dependiendo del área en la que se utilice el término. Un autor define el servicio como “cualquier acto o actuación intangible que una parte ofrece a otra que no da lugar a la propiedad de nada” (Kotler & Keller, 2009, p. 789, citado en Tamilselvi, 2018). En total, el servicio también se puede definir como una oferta intangible de una parte a otra a cambio de dinero por placer. La calidad es una de las cosas que los consumidores buscan en una oferta, cuyo servicio resulta ser uno.

La calidad también puede definirse como la totalidad de características de un producto o servicio que influyen en su capacidad para satisfacer necesidades declaradas o implícitas (Suárez, 2016). Es evidente que la calidad también está relacionada con el valor de una oferta, lo que podría provocar satisfacción o insatisfacción por parte del usuario. La calidad del servicio en la literatura de gestión y marketing es la medida en que las percepciones del servicio de los clientes cumplen o superan sus expectativas. Por lo tanto, la calidad del servicio puede pretender ser la forma en que se atiende a los clientes en una organización que podría ser buena o mala. Podemos argumentar que medir la calidad del servicio como la diferencia entre el servicio percibido y el esperado era una forma válida y podía hacer que la gerencia identificara brechas en lo que ofrecen como servicios.

El objetivo de brindar servicios de calidad es satisfacer a los clientes. “Medir la calidad del servicio es una mejor manera de determinar si los servicios son buenos o malos y si los clientes estarán satisfechos o satisfechos con ellos” (Suárez, 2016). Los tres puntos que más importan dentro de la calidad del servicio son:

- Instalaciones, procesos y procedimientos físicos;
- Comportamiento personal por parte del personal de servicio, y;

- Juicio profesional por parte del personal en servicio, pero para obtener un servicio de buena calidad.

Por otro lado, las cinco perspectivas de la calidad del servicio son:

a) Materiales tangibles: impresión corporal de los recursos humanos, las comodidades y el equipo; (b) Empatía: más atención hacia las cosas individualmente y preocupación por ellas; (c) Aseguramiento: la conciencia y la cortesía del empleado y su potencial para transmitir fe y confianza en sí mismo; (d) Fiabilidad: potencial del instituto, la organización y los empleados para llevar a cabo el servicio en la forma prometida y correcta; (e) Capacidad de respuesta: disposición de los empleados para ayudar a los clientes cuando lo necesitan y brindar un servicio rápido a ellos (Suárez, 2016). Así mismo existen varias definiciones de calidad de servicio, se muestra de alguno en la siguiente tabla:

Tabla 5  
*Definiciones de calidad del servicio según autores.*

<b>Autores</b>	<b>Definiciones</b>
<b>Grönroos (1982)</b>	La calidad del servicio se evalúa en función del grado en que el servicio prestado cumple las expectativas del cliente.
<b>Lewis y Booms (1983)</b>	La calidad del servicio mide hasta qué punto el servicio prestado coincide con las expectativas de los clientes y cumple con dichas expectativas.
<b>Gefen (2002).</b>	La calidad del servicio es la comparación subjetiva que hacen los clientes entre la calidad del servicio que reciben y la que reciben.
<b>Smith y Houston (1982)</b>	La calidad del servicio significa la confirmación o refutación de las expectativas que tiene un cliente.
<b>Ramsawamy (1996)</b>	Las creaciones de la calidad del servicio son las transacciones comerciales que ocurren entre un proveedor de servicios y el cliente para crear un resultado que satisfaga al cliente.

*Nota:* Tomado de “Calidad del servicio”. (Lectura en línea), por Efendic, B. y Lajiq, S., 2015. Recuperado de: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:530565/FULLTEXT01.pdf>

Las empresas pueden obtener grandes beneficios si se asegura adecuadamente la calidad del servicio (Efendic, B. y Lajiq, 2015). Las empresas que pueden ofrecer un servicio superior tienen la capacidad de cobrar aproximadamente un ocho por ciento más por su

servicio y, como resultado, logran un crecimiento de participación de mercado superior al promedio.

Brindar una calidad de servicio más eficaz que la competencia es una forma de que las empresas tengan éxito en el entorno empresarial actual. Brindar un servicio de alta calidad es una forma notable para que las empresas se diferencien de sus competidores y logren una ventaja competitiva. Las empresas comerciales cuyas ofertas son productos físicos tendrían dificultades para competir a menos que incluyan una gama de servicios con sus productos. Si bien los productos manufacturados suelen ser más tangibles que los servicios, no obstante, se comercializan con un grado de acompañamiento de servicios intangibles, muy pocos productos son puramente intangibles o totalmente tangibles (Cadena, Vega, Real y Vásquez, 2016).

El aporte de la calidad del servicio en el trabajo radica en que los colaboradores de las empresas hoteleras, de todos los niveles jerárquicos, lleguen a tener un conocimiento de lo fundamental de las variables de calidad y satisfacción laboral para asegurar un futuro próspero para las empresas hoteleras.

#### ***Modelo de medición de la calidad: ServQual.***

En el campo del diseño de servicios, la investigación y aplicación de la calidad del servicio juega un papel importante en el desarrollo y la competencia de las empresas al establecer una imagen de marca y generar un efecto de mercado. Por ello, expertos en gestión y marketing lo han estudiado y han encontrado que la calidad del servicio en la industria tiene un gran impacto en la satisfacción del consumidor, la experiencia del consumidor y la lealtad a la marca. El modelo SERVQUAL (SQ), se desarrolló por un famoso equipo de expertos en marketing estadounidense, estableció a través de la prueba de casos minoristas, y lo revisó y mejoró constantemente, que se aplicó a múltiples industrias de servicios (Shi Z, 2020).

La metodología del ServQual se desglosa en cinco dimensiones importantes: (a) Fiabilidad, (b) Seguridad, (c) Capacidad de Respuesta, (d) Empatía y (e) Elementos Tangibles.

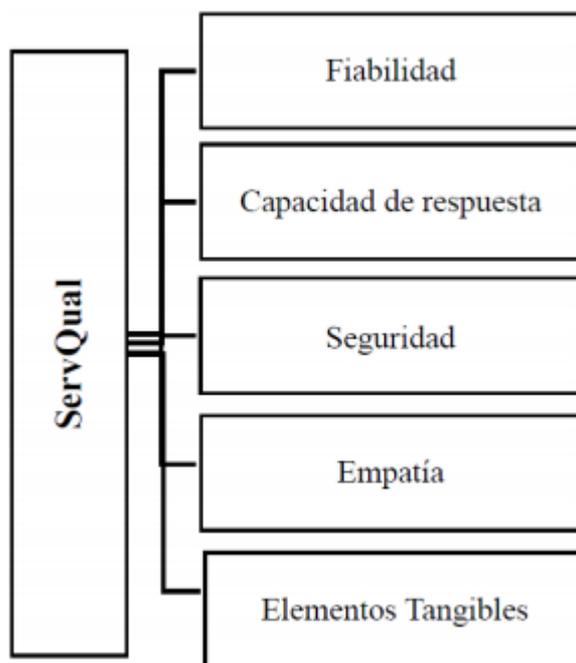


Figura 2. Modelo ServQual. Tomado de: Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil, por Castro, E. & Paccha, M., (2018).

Así como se tiene una metodología para medir la satisfacción laboral, para medir la calidad de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil se usará el presente modelo ServQual para una futura propuesta de como las empresas pueden medir la calidad del servicio con esta metodología.

## Marco Referencial

### *Satisfacción laboral en la calidad del servicio. Caso de los Hoteles de la Cadena Sol Meliá en Varadero.*

Viajar se ha convertido en una parte esencial de la vida en muchos países. De hecho, hay muy pocos países que no lo tengan, dependiendo de su encanto, o que tengan incentivos para los turistas en gran parte sin desarrollar. Por tanto, tiene un gran potencial como fuente mundial de desarrollo económico y social. En este sentido, la industria del turismo globalmente integrada, como una fuerza económica importante, reemplaza una serie de industrias importantes en la economía mundial y genera más del 10% del PIB y el empleo mundial. Se pronostica que la región del Caribe crecerá a una tasa promedio del 6,3% durante los próximos 10 a 15 años. Las condiciones naturales casi excepcionales de Cuba, las vastas playas y los acantilados vírgenes fomentan el desarrollo de un potencial turístico de alta calidad. La capacidad real investigada alcanza 67 localidades identificadas como polos

turísticos, que pueden concentrar 200.000 habitaciones e invertir aproximadamente 20 mil millones de dólares en más de 7.000 km de costa, 50 playas altas y 280 playas (Díaz, 2018).

Una encuesta realizada durante los últimos años en la cadena hotelera Sol Meliá en Varadero encontró problemas relacionados con la satisfacción de los empleados y la calidad del servicio, seguidos de los siguientes problemas: Las quejas de los empleados están afectando la prestación de un servicio de alta calidad. La hipótesis del trabajo fue la siguiente: Si se evalúa la motivación, satisfacción y habilidades de liderazgo que existen en la organización y la relación entre estas variables y la calidad del servicio es determinista, entonces el servicio puede obtener información importante como: Establecer diferentes estrategias que permitan la mejora de la variable estudiada. Su objetivo principal es proponer una metodología para estudiar la relación entre la motivación y satisfacción de los empleados, el liderazgo existente de una organización y la calidad de los servicios prestados, con el fin de brindar información (Díaz, 2018).

Las teorías que se usaron son las teorías de la satisfacción, motivación laboral y demás que fueron importancia para desarrollar el tema de investigación. En la metodología se recolecto información con encuestas y entrevistas. Las conclusiones a las que se llegó fueron que el método propuesto es práctico, útil y alcanzable, permitiendo a la dirección hotelera de la Cadena Sol Meliá tomar decisiones basadas en varios aspectos de motivación, satisfacción laboral, capacidad de liderazgo y calidad percibida. Con estas herramientas, el sistema que se utiliza para medir la calidad del servicio del hotel incide en su capacidad para detectar errores operativos de forma rápida y precisa, evaluando así si se trata de clientes internos o no (Díaz, 2018).

Con estas herramientas, se pudo medir tanto a los administradores como a los administradores y contactos de nivel medio, la motivación y la satisfacción de la demanda. Mediante la aplicación de este método, los clientes pueden evaluar la calidad que perciben en las distintas actividades que se llevan a cabo en el hotel para hacer nuevas recomendaciones o desarrollar estrategias para mejorar las instalaciones del hotel. Recomendaciones en este trabajo, se midió además la correlación entre la calidad del servicio brindado mediante la aplicación de diferentes herramientas y motivaciones, la satisfacción laboral y algunos aspectos del liderazgo. La satisfacción laboral y el liderazgo eficaz, mayor es la calidad del servicio. De esta forma se concreta la hipótesis planteada en este estudio (Díaz, 2018).

***Satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio en hoteles tres estrellas de la ciudad de Puno – 2018 por Chauca, M (2019).***

Con la reciente globalización y la creciente demanda de los consumidores por servicios de calidad, mejorar la calidad de la industria del turismo se ha convertido en una prioridad para obtener una ventaja competitiva. El contenido anterior se comunica continuamente y se dirige a los requisitos del cliente para ayudar a los emprendedores a diagnosticar, monitorear y mejorar los procesos que afectan la satisfacción del cliente y contribuir a una cultura de calidad en la organización (Marín, 1998). Reflexionar sobre talento más capaz, invertir en recursos humanos permite lograr una mejor satisfacción del cliente y brindar un servicio de mejor calidad (Barreto & Azeglio, 2013). Esto permite la fidelización de la marca y el impacto en las importaciones a medio y largo plazo. Barreto y Azeglio es una forma de que los empresarios hoteleros tomen decisiones sobre factores estratégicos para maximizar los ingresos y enfatiza la necesidad de incluir capital humano (Chauca, 2019).

Estos datos podrían traer beneficios a la organización Posada de Puno frente a cambios cualitativos en la posición progresiva de la industria turística, temas territoriales y la construcción de alojamientos de nueva construcción. Se proporcionó una evaluación de la escala Likert que incluye el conocimiento del cumplimiento laboral y el impacto en la personalidad de la administración de dormitorios de tres campus para lograr las metas (Chauca, 2019).

El tipo de investigación que se uso fue descriptiva y explicativa, con una población de socios es de 135 y el ejemplo para poblaciones limitadas se resuelve a través de una receta que depende de la cantidad de asociados que terminó en 68 personas. El método de exploración fue la revisión y el instrumento para la acumulación de información fueron las encuestas, resultados obtenidos de una encuesta realizada por dos representantes y visitantes (Chauca, 2019).

En las conclusiones del trabajo se demostró que el sujeto conoce la integridad del trabajo del trabajador, y la opinión del visitante es excelente en términos de gestión. Entonces esta es una relación positiva medible. Esta encuesta se agregó para medir el cumplimiento de los empleados y cuantificar las características de la gestión de visitantes en alojamientos de tres estrellas. Estos datos se proporcionan como parte de una evaluación que

complementa el liderazgo básico de los propietarios de hoteles. Es un componente que te ayuda a organizar tus principales planes de hosting. A los gobiernos vecinos con enfoques financieros y académicos para complementar la investigación lógica sobre el tema (Chauca, 2019).

## **Marco Legal**

### ***Ley de Turismo.***

Según lo expedido por el Congreso Nacional (2014), la Ley de Turismo expresa lo siguiente:

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. Servicio de alimentos y bebidas;
- c. Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d. Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e. La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f. hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 8.- Para el ejercicio de actividades turísticas se requiere obtener el registro de turismo y la licencia anual de funcionamiento, que acredite idoneidad del servicio que ofrece y se sujeten a las normas técnicas y de calidad vigentes.

Art. 9.- El Registro de Turismo consiste en la inscripción del prestador de servicios turísticos, sea persona natural o jurídica, previo al inicio de actividades y por una sola vez en el Ministerio de Turismo, cumpliendo con los requisitos que establece el Reglamento de esta Ley. En el registro se establecerá la clasificación y categoría que le corresponda.

El conocer uno de los órganos legales más importantes para la industria del turismo es de vital importancia, sobre todo el conocer las actividades que son consideradas actividades turísticas, entre ellas, el alojamiento, que es la industria en la cual se basa el presente trabajo.

### ***Reglamento de Alojamiento Turístico.***

El Ministerio de Turismo (2015) considera lo siguiente del Reglamento de Alojamiento Turístico:

Es el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. El servicio por su naturaleza, alcance y peculiaridad requiere ser reglamentado a través de un cuerpo normativo específico en el cual se establezcan los parámetros a fin de que su conceptualización, clasificación, categorización y servicio prestado respondan a estándares técnicos y objetivos que permitan la generación de una oferta de calidad.

El alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional. Es necesario expedir una normativa que ofrezca mecanismos de mejoramiento de los servicios, el Ministerio de Turismo ha basado en la calidad y seguridad para garantizar el bienestar del turista con el objeto de consolidar al Ecuador como potencia turística.

Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. -

1. Hotel (H)
2. Hostal (HS)
3. Hostería (HT)
4. Hacienda Turística (HA)
5. Lodge (L)
6. Resort (RS)

7. Refugio (RF)

8. Campamento Turístico (CT)

9. Casa de huéspedes (CH)

Art. 13.- Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

El Reglamento de Alojamiento Turístico (2015) categoriza los establecimientos según su clasificación:

- a. Hotel 2 estrellas a 5 estrellas
- b. Hostal 1 estrella a 3 estrellas
- c. Hostería - Hacienda Turística 3 estrellas a 5 estrellas
- d. Lodge Resort 4 estrellas a 5 estrellas
- e. Refugio Categoría única<sup>24</sup>
- f. Campamento turístico
- g. Categoría única
- h. Casa de huéspedes
- i. Categoría única

Una vez conocida la normativa con mayor peso dentro de la industria turística, El Reglamento de Alojamiento Turístico se encarga de las clasificaciones del alojamiento turístico, y así dentro del presente trabajo centrar la idea que se investigará sobre el primer nivel que son los hoteles.

***Reglamento General de Actividades Turísticas.***

Art. 3.- Clasificación. - Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Grupo 2.- Alojamientos Extrahoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados.

Art. 12.- Hoteles de tres estrellas. - Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;

b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;

c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo. Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.

d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;

e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,

f) Botiquín de primeros auxilios.

Finalmente, el Reglamento General de Actividades Turísticas, aporta al trabajo el conocimiento de las cosas con las que cuentan los diferentes hoteles de tres estrellas dentro del Ecuador. Esto ayudará en el trabajo de titulación a establecer y determinar las carencias con las que se encuentren los hoteles de tres estrellas dentro de la ciudad de Guayaquil.

### ***Código del trabajo.***

Art. 1.- **Ámbito de este Código.**- Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo.

Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren.

Art. 2.- **Obligatoriedad del trabajo.**- El trabajo es un derecho y un deber social.

El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y 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, salvo los casos de urgencia extraordinaria o de necesidad de inmediato auxilio. Fuera de esos casos, nadie estará obligado a trabajar sino mediante un contrato y la remuneración correspondiente.

En general, todo trabajo debe ser remunerado.

Art. 37.- **Regulación de los contratos.**- Los contratos de trabajo están regulados por las disposiciones de este Código, aún a falta de referencia expresa y a pesar de lo que se pacte en contrario.

Art. 38.- **Riesgos provenientes del trabajo.**- Los riesgos provenientes del trabajo son de cargo del empleador y cuando, a consecuencia de ellos, el trabajador sufre daño personal, estará en la obligación de indemnizarle de acuerdo con las disposiciones de este Código, siempre que tal beneficio no le sea concedido por el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

Art. 39.- **Divergencias entre las partes.**- En caso de divergencias entre empleador y trabajador sobre la remuneración acordada o clase de trabajo que el segundo debe

ejecutar, se determinarán, una y otra, por la remuneración percibida y la obra o servicios prestados durante el último mes.

Si esta regla no bastare para determinar tales particulares, se estará a la costumbre establecida en la localidad para igual clase de trabajo.

Art. 42.- Obligaciones del empleador.- Son obligaciones del empleador:

1. Pagar las cantidades que correspondan al trabajador, en los términos del contrato y de acuerdo con las disposiciones de este Código;

2. (Sustituido por el Art. 1, num. 1 de la Ley 2006-28, R.O. 198, 30-I-2006) Instalar las fábricas, talleres, oficinas y demás lugares de trabajo, sujetándose a las medidas de prevención, seguridad e higiene del trabajo y demás disposiciones legales y reglamentarias, tomando en consideración, además, las normas que precautelan el adecuado desplazamiento de las personas con discapacidad;

3. Indemnizar a los trabajadores por los accidentes que sufrieren en el trabajo y por las enfermedades profesionales, con la salvedad prevista en el

Art. 38 de este Código;

4. Establecer comedores para los trabajadores cuando éstos laboren en número de cincuenta o más en la fábrica o empresa, y los locales de trabajo estuvieren situados a más de dos kilómetros de la población más cercana;

5. Establecer escuelas elementales en beneficio de los hijos de los trabajadores, cuando se trate de centros permanentes de trabajo ubicados a más de dos kilómetros de distancia de las poblaciones y siempre que la población escolar sea por lo menos de veinte niños, sin perjuicio de las obligaciones empresariales con relación a los trabajadores analfabetos;

6. Si se trata de fábricas u otras empresas que tuvieren diez o más trabajadores, establecer almacenes de artículos de primera necesidad para suministrarlos a precios de costo a ellos y a sus familias, en la cantidad necesaria para su subsistencia. Las empresas cumplirán esta obligación directamente mediante el establecimiento de su propio comisariato o mediante la contratación de este servicio conjuntamente con otras empresas o con terceros.

El valor de dichos artículos le será descontado al trabajador al tiempo de pagársele su remuneración.

Los empresarios que no dieran cumplimiento a esta obligación serán sancionados con multa de 4 a 20 dólares de los Estados Unidos de América diarios, tomando en consideración la capacidad económica de la empresa y el número de trabajadores afectados, sanción que subsistirá hasta que se cumpla la obligación;

7. (Sustituido por el num. 1 del Art. 9 de la Ley s/n, R.O. 483-3S, 20-IV-2015).- Llevar un registro de trabajadores en el que conste el nombre, edad, procedencia, estado civil, clase de trabajo, remuneraciones, fecha de ingreso y de salida, dirección domiciliaria, correo electrónico y cualquier otra información adicional que facilite su ubicación. Este registro se lo actualizará con los cambios que se produzcan.

8. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, en condiciones adecuadas para que éste sea realizado;

9. Conceder a los trabajadores el tiempo necesario para el ejercicio del sufragio en las elecciones populares establecidas por la ley, siempre que dicho tiempo no exceda de cuatro horas, así como el necesario para ser atendidos por los facultativos de la Dirección del Seguro General de Salud Individual y Familiar del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, o para satisfacer requerimientos o notificaciones judiciales. Tales permisos se concederán sin reducción de las remuneraciones;

10. Respetar las asociaciones de trabajadores;

11. Permitir a los trabajadores faltar o ausentarse del trabajo para desempeñar comisiones de la asociación a que pertenezcan, siempre que ésta dé aviso al empleador con la oportunidad debida.

Los trabajadores comisionados gozarán de licencia por el tiempo necesario y volverán al puesto que ocupaban conservando todos los derechos derivados de sus respectivos contratos; pero no ganarán la remuneración correspondiente al tiempo perdido.

12. Sujetarse al reglamento interno legalmente aprobado;

13. Tratar a los trabajadores con la debida consideración, no infiriéndoles maltratos de palabra o de obra.

14. Conferir gratuitamente al trabajador, cuantas veces lo solicite, certificados relativos a su trabajo.

Art. 44.- Prohibiciones al empleador. - Prohíbese al empleador:

a) Imponer multas que no se hallaren previstas en el respectivo reglamento interno, legalmente aprobado;

b) Retener más del diez por ciento (10%) de la remuneración por concepto de multas;

c) Exigir al trabajador que compre sus artículos de consumo en tiendas o lugares determinados;

d) Exigir o aceptar del trabajador dinero o especies como gratificación para que se le admita en el trabajo, o por cualquier otro motivo.

e) Cobrar al trabajador interés, sea cual fuere, ¡por las cantidades que le anticipe por cuenta de remuneración;

f) Obligar al trabajador, por cualquier medio, ¡a retirarse de la asociación a que pertenezca o a que vote por determinada candidatura;

g) Imponer colectas o suscripciones entre los trabajadores;

h) Hacer propaganda política o religiosa entre los trabajadores;

i) Sancionar al trabajador con la suspensión del trabajo;

j) Inferir o conculcar el derecho al libre desenvolvimiento de las actividades estrictamente sindicales de la respectiva organización de trabajadores;

k) Obstaculizar, por cualquier medio, las visitas o inspecciones de las autoridades del trabajo a los establecimientos o centros de trabajo, y la revisión de la documentación referente a los trabajadores que dichas autoridades practicaren; y,

l) Recibir en trabajos o empleos a ciudadanos remisos que no hayan arreglado su situación militar. El empleador que violare esta prohibición será sancionado con

multa que se impondrá de conformidad con lo previsto en la Ley de Servicio Militar Obligatorio, en cada caso.

Art. 45.- Obligaciones del trabajador. - Son obligaciones del trabajador:

a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.

b) Restituir al empleador los materiales no usados y conservar en buen estado los instrumentos y útiles de trabajo, no siendo responsable por el deterioro que origine el uso normal de esos objetos, ni del ocasionado por caso fortuito o fuerza mayor, ni del proveniente de mala calidad o defectuosa construcción;

c) Trabajar, en casos de peligro o siniestro inminentes, por un tiempo mayor que el señalado para la jornada máxima y aún en los días de descanso, cuando peligren los intereses de sus compañeros o del empleador. En estos casos tendrá derecho al aumento de remuneración de acuerdo con la ley.

d) Observar buena conducta durante el trabajo;

e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal;

f) Dar aviso al empleador cuando por causa justa faltare al trabajo;

g) Comunicar al empleador o a su representante los peligros de daños materiales que amenacen la vida o los intereses de empleadores o trabajadores;

h) Guardar escrupulosamente los secretos técnicos, comerciales o de fabricación de los productos a cuya elaboración concurra, directa o indirectamente, o de los que él tenga conocimiento por razón del trabajo que ejecuta;

i) Sujetarse a las medidas preventivas e higiénicas que impongan las autoridades; y,

j) Las demás establecidas en este Código

Art. 46.- Prohibiciones al trabajador. - Es prohibido al trabajador:

a) Poner en peligro su propia seguridad, la de sus compañeros de trabajo o la de otras personas, así como de la de los establecimientos, talleres y lugares de trabajo;

- b) Tomar de la fábrica, taller, empresa o establecimiento, sin permiso del empleador, útiles de trabajo, materia prima o artículos elaborados.
- c) Presentarse al trabajo en estado de embriaguez o bajo la acción de estupefacientes;
- d) Portar armas durante las horas de trabajo, a no ser con permiso de la autoridad respectiva;
- e) Hacer colectas en el lugar de trabajo durante las horas de labor, salvo permiso del empleador;
- f) Usar los útiles y herramientas suministrados por el empleador en objetos distintos del trabajo a que están destinados;
- g) Hacer competencia al empleador en la elaboración o fabricación de los artículos de la empresa;
- h) Suspender el trabajo, salvo el caso de huelga; e,
- i) Abandonar el trabajo sin causa legal.

Es de relevancia que tanto trabajadores como empleadores conozcan las obligaciones y restricciones que tienen cada uno, así mismo cómo el presente código es una base también para poder establecer políticas y normas dentro de cada establecimiento.

### **Marco conceptual**

#### *Alojamiento.*

Se lo define como el “conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje” (Reglamento General Ley de Turismo, 2015).

#### *Área de uso común,*

De acuerdo con el Reglamento de Alojamiento Turístico (2015), se lo conoce como “la superficie construida de un establecimiento de alojamiento turístico que provee de

servicios generales al inmueble, tales como vestíbulo principal, cuartos de baño, y aseos comunes, entre otros.” (p. 3).

#### *Calidad.*

La calidad promueve el cumplimiento de realización de actividades elaboradas con el fin de ser perfectas, causando que las personas realicen las actividades de manera eficiente, llegando a su objetivo planteado con la menor cantidad de uso de recursos existentes (Castro y Paccha, 2018).

#### *Cliente externo.*

“Es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad” (Ameca, 2014, p. 12). En otras palabras son los huéspedes que usan los servicios dentro de las instalaciones de un establecimiento turístico, en este caso, los hoteles.

#### *Cliente interno.*

“Es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso.” (Ameca, 2014, p. 5). Son todos los colaboradores de la empresa hotelera. No deben de usar las áreas comunes.

#### *Hotel.*

Es hotel cualquier establecimiento que, mediante un precio, preste al servicio de alojamiento al público en general y a su vez de, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde. (Ministerio de Turismo, 2016).

#### *Hospedaje.*

“Servicio que presta un establecimiento de alojamiento turístico destinado a la pernoctación de una o varias personas de forma no permanente a cambio de una tarifa diaria establecida” (Reglamento de Alojamiento Turístico, 2015).

### *Huésped.*

El Reglamento de Alojamiento Turístico (2015) indica lo siguiente: “turista nacional o extranjero que pernocta, de manera no permanente, en un establecimiento de alojamiento turístico a cambio de una tarifa diaria establecida.” (p. 5).

### *Personal uniformado.*

Todo el personal de servicio de las distintas dependencias vestirá uniforme de acuerdo con el servicio que preste y según los usos y costumbres en la industria hotelera. (Ministerio de Turismo, 2016).

### *Inspecciones.*

El Ministerio de Turismo se encuentra facultado para realizar o disponer en cualquier tiempo inspecciones a los alojamientos, con el objeto de verificar el cumplimiento de las disposiciones constantes en la Ley Especial de Desarrollo Turístico y sus normas de aplicación y comprobar el buen funcionamiento de los mismos. (Ministerio de Turismo, 2016).

## Capítulo II

### Análisis Situacional

En el capítulo dos se realizará un análisis situacional de la industria turística, en especial con enfoque al sector hotelero, tanto en la ciudad de Guayaquil como en el Ecuador. Así mismo, un análisis antes y después de la pandemia por el covid-19 y cómo este le ha afectado a la industria, de manera que se han creado nuevas estrategias para los clientes del sector.

#### Industria del Turismo en Ecuador

Las economías, la globalización y demás factores van cambiando cada día en el mundo. “El acelerado proceso de globalización en sus múltiples dimensiones y expresiones conduce a la dependencia cada vez más agresiva entre economías y sociedades del mundo” (Loor, Alonso y Pérez, 2018, p. 98). De cierta manera, el turismo entra dentro del modelo capitalista del sistema global. Ya que se ha mantenido en “crecimiento anual de 4.1% en las llegadas de turistas internacionales entre 1990 y 2014” según el estudio de ESPAE – ESPOL (2016). Dichos datos, ha mantenido al turismo como uno de los rubros de importancia para la exportación de muchos países, así como se puede ver en la siguiente tabla, algunos rubros relevantes del turismo según la OMT.

Tabla 6

*Contribución del Turismo en la Economía Mundial según OMT.*

<b>Rubro</b>	<b>Porcentaje de contribución</b>
<i>PIB</i>	9%
<i>Empleo</i>	1 de cada 11
<i>Exportaciones totales</i>	6%
<i>Exportaciones de servicio</i>	30%

*Nota: Tomado de “Estudios industriales orientación estratégica para la toma de decisiones: Industria turística.” por ESPAE – ESPOL, 2016. Recuperado de: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:530565/FULLTEXT01.pdf>*

El sector turístico se ha desarrollado de manera bastante productiva que ha crecido y ha sido un generador de varios factores para el estado. Este desarrollo en el turismo se dio porque “la estructura productiva ecuatoriana, muy dependiente del sector primario, ha

conducido a las autoridades a diversificar su matriz productiva con el fin de generar nuevos ingresos que mejoren” (Loor, Alonso & Pérez, 2018, p. 101).

El Ecuador es una marca país que se ha venido creando a lo largo de varios años consecutivos por medio del PLANDETUR. También se lo viene considerando un país que “conserva el 19% de su territorio como áreas protegidas con un total de 49 áreas protegidas siendo el número once de gran importancia a nivel mundial” (Cabanilla y Garrido, 2017, p. 46) y gran variedad de pueblos mágicos. Y a su vez, cuenta con las majestuosas islas Galápagos que son consideradas Patrimonio de la Humanidad.

Datos publicados por el Banco Central del Ecuador (citado en ESPAE – ESPOL, 2016) se registra “ingreso de divisas al país por concepto de actividades relacionadas al turismo, como viajes y transporte aéreo de pasajeros, alcanzó USD1,487 millones durante el ejercicio 2014”, por lo que se considera un incremento de un 18.9% en representación de años anteriores, y el siguiente año, en el 2015, el MINTUR registró un ingreso de 1,691 USD millones.

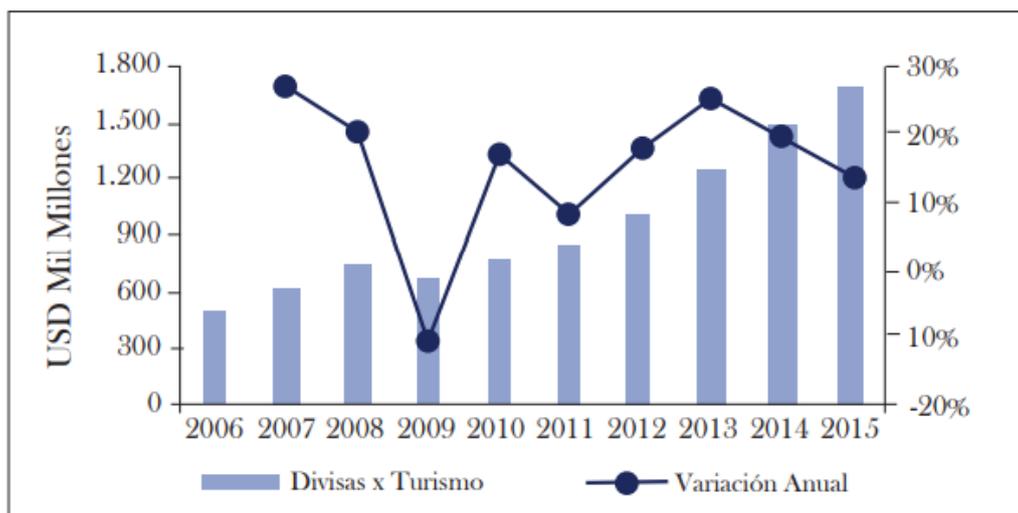


Figura 3. Datos de ingresos por divisas de turismo. Nota: Tomado de “Estudios industriales orientación estratégica para la toma de decisiones: Industria turística.” por ESPAE – ESPOL, 2016. Recuperado de: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:530565/FULLTEXT01.pdf>

Por ello, el turismo en esos años se ha tenido una evolución positiva en el país, ya que se refleja también en las cifras que grafica el estudio de ESPAE – ESPOL (2016) en dónde se menciona sobre las actividades económicas que representan un alto índice de aportaciones el turismo: “Alojamiento y Servicios de Comida y Transporte. En el primer caso se observó un crecimiento promedio anual de 5.4% desde el año 2007, mostrando una evolución incluso superior a la de la economía en su conjunto” (p. 32).

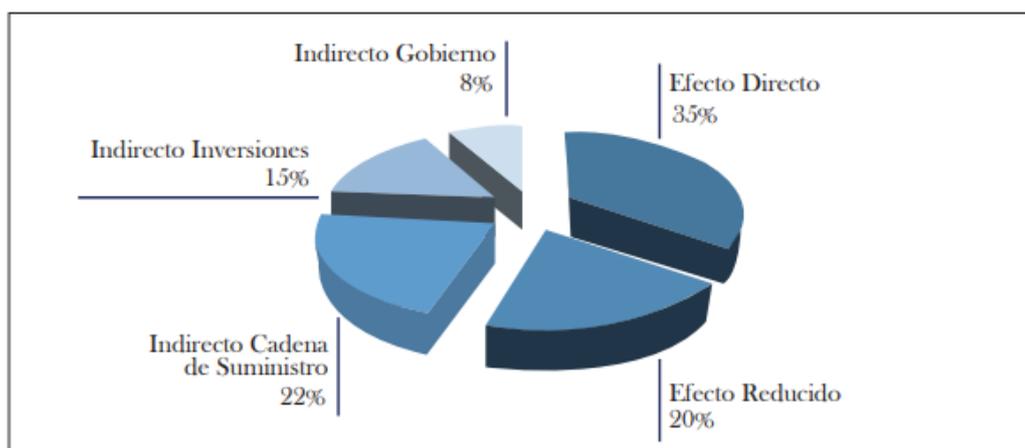


Figura 4. Datos de ingresos por turismo. Tomado de: “Estudios industriales orientación estratégica para la toma de decisiones: Industria turística.” por ESPAE – ESPOL, 2016. Recuperado de: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:530565/FULLTEXT01.pdf>

Y por el debido crecimiento de ingresos en el turismo, existen datos que son de gran valor para mencionar, por ejemplo, los ingresos por turismo que tiene el país son: indirecto de gobierno con un 8%, indirecto de inversiones un 15%, efecto directo con un 35% y efecto reducido con un 20% (Figura 6).

Los estudios que se presentan de manera anual y mensual, son los realizados por el MINTUR. Por ello, uno de los estudios más recientes se podrá dar un breve panorama de varios puntos en el turismo en el Ecuador. A continuación, se muestran unos puntos.

Vías	2019	2020	Δ ene 20/19
Aérea	91.539	96.785	5,7%
Terrestre	95.161	49.799	-47,7%
Marítima	3.403	3.517	3,3%
Fluvial	263	325	23,6%

Figura 5. Datos de llegadas de turistas por diferentes vías. Tomado de: Boletines mensuales de turismo, por Ministerio de Turismo, (2021).

El primer indicador o factor es el de “llegadas de turistas por diferentes”, las cuales se clasifican en aéreas, terrestres, marítima y fluvial. La principal vía es aérea, que tiene un 96.785 en el 2020, en comparación con el 2019 que se dio solo una cantidad de 91.539 personas. Cabe resaltar que son datos del mes de enero 2019 y enero 2020, ya que dentro de la página del MINTUR son los datos más actualizados.



Figura 6. Datos de ingresos de divisas por turismo. Tomado de: Boletines mensuales de turismo, por Ministerio de Turismo, (2021).

Dentro del primer trimestre del 2018 los ingresos de divisas por turismo en el Ecuador fueron de USD 1.377,2 millones, mientras que en el primer trimestre del 2019 los ingresos fueron de USD 1.408,4 millones. Es decir, tuvo un crecimiento de 2,3% del 2018 al 2019 (Ministerio de Turismo, 2021).



Figura 7. Datos de ingresos por turismo. Tomado de: Boletines mensuales de turismo, por Ministerio de Turismo, (2021).

En el cuarto trimestre del 2019 se dio una plaza de empleos a 477.382 personas dentro del sector turístico del Ecuador, incrementando un 3,0% del año anterior, que tuvo una plaza de 463.320 empleados (Ministerio de Turismo, 2021).

En el estudio de Alcívar (2018) menciona que “el marco legal del turismo del Ecuador, el régimen mayor de la industria es la Ley de Turismo”, el cual se basa como objetivo principal en poder determinar un marco legal que sea el promotor del desarrollo y regularice las actividades del sector turístico estatal.

Sin embargo, el MINTUR se ha visto obligado en acatar más reglamentos o normativas que puedan determinar otras áreas de la industria, en total existen catorce reglamentos que se usan para:

Regulares actividades turísticas como; alojamiento, el turismo en áreas protegidas, el turismo en las Galápagos, la guianza turística, los centros comunitarios de turismo, la operación turística de aventura, la transportación turística, la señalización turística, el expendio de bebidas alcohólicas e incluso un reglamento para el control de baterías sanitarias (Alcívar, 2018).

En conclusión, la industria del turismo genera ingresos significantes para el país, así mismo es capaz de ser una industria que apunta a la evolución en cuanto avances tecnológico y uso de nuevos avances que se presenten para modernizar el sistema. El conocer los factores

más relevantes de la industria, se podrá conocer un panorama amplio de la importancia del turismo en el Ecuador.

### **Sector Hotelero en la Ciudad de Guayaquil**

Aunque el turismo, y todas las industrias derivadas son fuente y generadoras de riqueza para la economía, Ecuador no ha sido excluido de las naciones que han apostado por la vía del turismo, ya que “teniendo en cuenta el enorme potencial que posee en cuanto a riquezas naturales y biodiversidad, variedad de climas, de regiones, y demás atractivos” (Vallejo, 2015, p. 65), lo que hace posible las prestaciones e inversión en el sector hotelero, específicamente en la ciudad de Guayaquil, considerando que es la ciudad más grande del país.

Según Vallejo (2015) “el Ecuador es un país potencialmente turístico, ya que, por factores de medición como la llegada de turistas”, es forma por la cual se mide cuanto crece un país en la industria. Adicional, de los precios que se han obtenido como marca país, debe de ser también motivo de impulso de dinamizar los sectores de la industria del turismo.

Lo preocupante es que las plazas en el sector hotelero no van creciendo, apenas desde “el 2011 a la fecha se han inaugurado 3 hoteles dentro de las categorías para el segmento que se espera, es decir, las convenciones; y en esas tres infraestructuras suman apenas 413 habitaciones” (Vallejo, 2015). Gracias al aporte de inversionista extranjeros, como la firma francesa IBIS.Accor se presentó en el Ecuador con un proyecto para la creación de diez nuevos hoteles para el Ecuador. Y dentro del año 2016 al 2017 se propuso y se dio la construcción de dichos hoteles, de los cuales también en la ciudad de Guayaquil se dio el proyecto.

Dentro del catastro turístico, en la provincia del Guayas existe un total de 176 establecimientos de alojamientos de todas las categorías. De los cuales, en el cantón de Guayaquil se encuentran un total de 115 establecimientos de alojamiento según datos del Ministerio de Turismo – Catastro turístico (2020).

Y para fines del estudio, dentro del mismo catastro, se establece la cantidad de hoteles de categorías de tres estrellas en el cantón de Guayaquil, los cuales son un total de doce establecimientos de alojamiento. En la siguiente tabla se muestra los que califican en la lista.

Tabla 7

*Hoteles tres estrellas del cantón de Guayaquil.*

<b>Hoteles tres estrellas del cantón de Guayaquil</b>
Airport
The Park
Blue Marlin
Nevada
Presidente Boutique
Del Rey
Alexander
Castell
Marcelius
Air Suites
Hotel City Plaza H.C.P. S.A.
Patrimonial Greenfield

*Nota: Tomado de "Catastro turístico, 2020". (Lectura en línea), Ministerio de Turismo (2021). Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/30-servicios-mintur/104-catastro-turistico>*

A pesar de la variedad hotelera, existen varios factores que han podido ver afectado en el crecimiento del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil, por ello, en un estudio de Mackay, Mackay, Del Rosario y Poveda (2020) menciona que:

Es necesario mejorar la oferta y la calidad del servicio. En la actualidad no existen sitios que brinden información y oferten las 24 horas del día, tampoco hay suficiente cantidad de productos turísticos competitivos versus la oferta promocionada por otros países. La reducción drástica de la afluencia turística a la ciudad y la cancelación de reservas en los hoteles, ha impactado significativamente el ingreso personal de todos los que trabajan y dependen exclusivamente del servicio de hotelería, mientras que para otros a causa de la pandemia del COVID-19 han perdido sus empleos de manera temporal o incluso definitiva ante el cierre de los hoteles por falta de huéspedes y la cancelación de reservas y paquetes turísticos que cortaron el flujo de efectivo para el sostenimiento de la actividad (p. 43).

#### ***Sector hotelero: pre-pandemia covid-19.***

A pesar de que en Ecuador en el año 2019 las actividades en todos los sectores de la industria del turismo se estaban desarrollando con normalidad, la tasa ocupacional hotelera

fue decreciendo de poco a poco, ya que la alarma de una posible pandemia mundial se fue alertando desde las grandes potencias y lugares más turísticos del mundo de donde provienen los visitantes hacia el país. Por ello, en los meses, pre pandemia, los alojamientos de cinco estrellas obtuvieron una tasa ocupacional de un 52.2% en octubre 2019, decayendo en el mercado un 13.9% respecto a octubre 2018 según datos del Ministerio de Turismo (2021).



Figura 8. Datos de ingresos por turismo: Alojamiento -Octubre 2019. Tomado de: Boletines mensuales de turismo, por Ministerio de Turismo, (2021).

Ya, en noviembre del 2019 el decrecimiento fue de un 3% con respecto al 2018 que se gozaba de una ocupación promedio del 64,2%. Lo cual no fue tan el impacto como en octubre del mismo año 2019.



Figura 9. Datos de ingresos por turismo: Alojamiento -Noviembre 2019. Tomado de: Boletines mensuales de turismo, por Ministerio de Turismo, (2021).



Figura 10. Datos de ingresos por turismo: Alojamiento -Diciembre 2019. Tomado de: Boletines mensuales de turismo, por Ministerio de Turismo, (2021).

En diciembre, a pesar de ser el mes en el cual se advirtió desde las grandes potencias como Asia a Estados Unidos, en donde empezó todo, la tasa ocupacional fue de un 50.4% y el decrecimiento de 2.9% respecto al mismo periodo en el 2018.

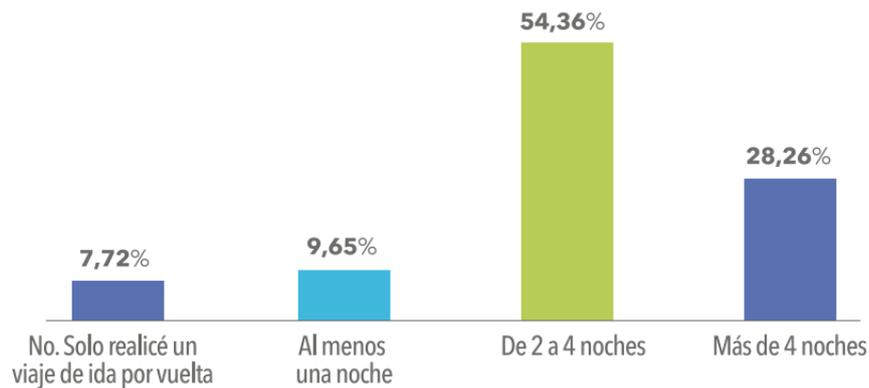


Figura 11. Tiempo de estadía antes del covid-19 en el Ecuador. Tomado de: *Comportamiento del turismo a nivel nacional por La Dirección de Inteligencia de Mercados - Ministerio de Turismo (2020)*

La Dirección de Inteligencia de Mercados - Ministerio de Turismo (2020) realizó un estudio en donde se realizó una encuesta de el tiempo de residencia de los turistas nacionales antes de la pandemia, por lo que la respuesta mayor votada fue de 2 a 4 noches un 54.36% de los encuestados permanecía fuera de sus hogares dentro de establecimientos de alojamiento turísticos. Es decir, que se tenía bastante afluencia de los turistas, promoviendo las industrias del sector y oportunidad a que los establecimientos de alojamiento puedan crecer.

#### ***Sector Hotelero: durante pandemia covid-19.***

Durante la pandemia por el covid-19, se dio grandes impactos en la economía de varias industrias, una de ellas, la industria hotelera. Grandes hoteles y pequeños, se vieron envueltos en circunstancias de llegar casi a la quiebra total por el cierre total de todas las actividades y confinamiento a nivel mundial (El Universo, 2020).

Por otro lado, los autores Mackay, Mackay, Del Rosario y Poveda (2020) menciona que “el total de visitantes se tiene una balanza negativa entre enero del 2020 y enero del 2019” (p. 581). A medida que la pandemia avanzaba, las fronteras se cerraban en cada vez más y más países. El flujo de turistas disminuía y los que no alcanzaban a regresar empezaban una cuarentena lejos de sus hogares. Todos los comercios cerraban y el turismo, no era la excepción. A pesar de que la cuarentena empezó en marzo del 2020, desde enero se veía una reducción de turistas en el Ecuador.



*Figura 12. Llegadas de turistas en enero 2019. Tomado de: Boletines mensuales de turismo, por Ministerio de Turismo, (2021).*

En un artículo de El Universo (2021) se menciona que “Federación de Cámaras de Turismo del Ecuador y de la Cámara de Turismo del Guayas, el sector tuvo una caída de ventas del 58,9%, es decir de \$ 2.822 millones solo de marzo a diciembre del 2020” (párr. 3). Una caída bastante fuerte para la industria. Lo cual fue motivo de muchos desempleos, cierres y sobre todo, pérdidas.

Por otro lado, El Comercio indica que “La Federación Hotelera del Ecuador, que agrupa alrededor de 800 establecimientos medianos y grandes, calcula que 52 hoteles han tenido que cerrar sus puertas”, por lo que la actividad hotelera es la que sufrió grandes cierres. “Abril y mayo fueron los meses más caóticos con un derrumbe del 81,4% y 76,8%, respectivamente” (El Universo, 2021, párr. 5).



*Figura 13. Cierre parcial del Grand Hotel Guayaquil. Tomado de: “Con solo el 9 % de ocupación, hoteles ya consideran perdidos el 2020 y el 2021”, por El Universo (2020).*

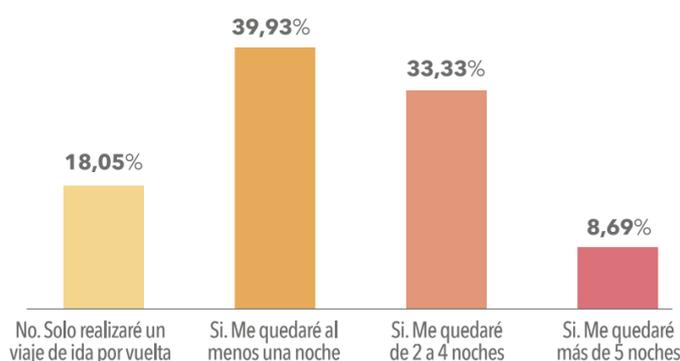
En conclusión, durante la cuarentena en la ciudad de Guayaquil se vio afectada, dándose grandes pérdidas y despidos, una situación que alarmo a más de una empresa y habitantes que viven del comercio. Se vivía un panorama desesperante y abrumador. Hoteles como Grand Hotel Guayaquil cerró sus puertas, y cadenas hoteleras también recurrieron a la misma situación (El Universo, 2020).

Una salida que se implementó para recuperar esas grandes pérdidas fue auxiliar al Estado con habitaciones para las personas que venían del extranjero tratando de regresar al país para reunirse con sus familias puedan pasar la cuarentena obligatoria de 14 días aislados de su círculo social. Por lo que, algunos hoteles pasaron a ser parte de lugares estratégicos para poner en cuarentena a muchos ecuatorianos (El Universo, 2021).

Sin embargo, no todos los hoteles podían contar con realizar este servicio y los de tres estrellas, cerraron totalmente sus puertas hacia el público, para cuidar la salud de los colaboradores y los ciudadanos. Fueron momentos en los cuales la innovación y estrategias de venta no servían de nada para dar una vuelta a todo lo que se vivía, solo se esperaba cada día a conocer noticias acerca de una cura o vacuna para dicha pandemia (Rivas, 2020).

### ***Sector Hotelero: post pandemia covid-19***

El covid-19 desencadenó una de las afectaciones más trascendentes a nivel mundial, afectando a la mayoría de las industrias existentes, la más significativa sin lugar a duda, después de ser puesta en cuarentena por gobiernos de todo el mundo, la industria hotelera se ha visto gravemente dañada ya que el turismo, el sector más rentable, ha caído más en el índice de servicios públicos. (Félix y García, 2020).



*Figura 14. Noches de estadía post pandemia. Tomado de: Comportamiento del turismo a nivel nacional por La Dirección de Inteligencia de Mercados - Ministerio de Turismo (2020)*

En una encuesta realizada por la Dirección de Inteligencia de Mercados - Ministerio de Turismo (2020) mencionan que el 39,93% de las personas se quedaría al menos una noche, en la nueva actualidad después de la pandemia. Un 33,33% al menos de dos a cuatro noches. Lo cual que existe una cantidad interesante de personas que están dispuestas a viajar y a retomar un poco la vida cotidiana de antes para reactivar las actividades económicas, como lo son el turismo.

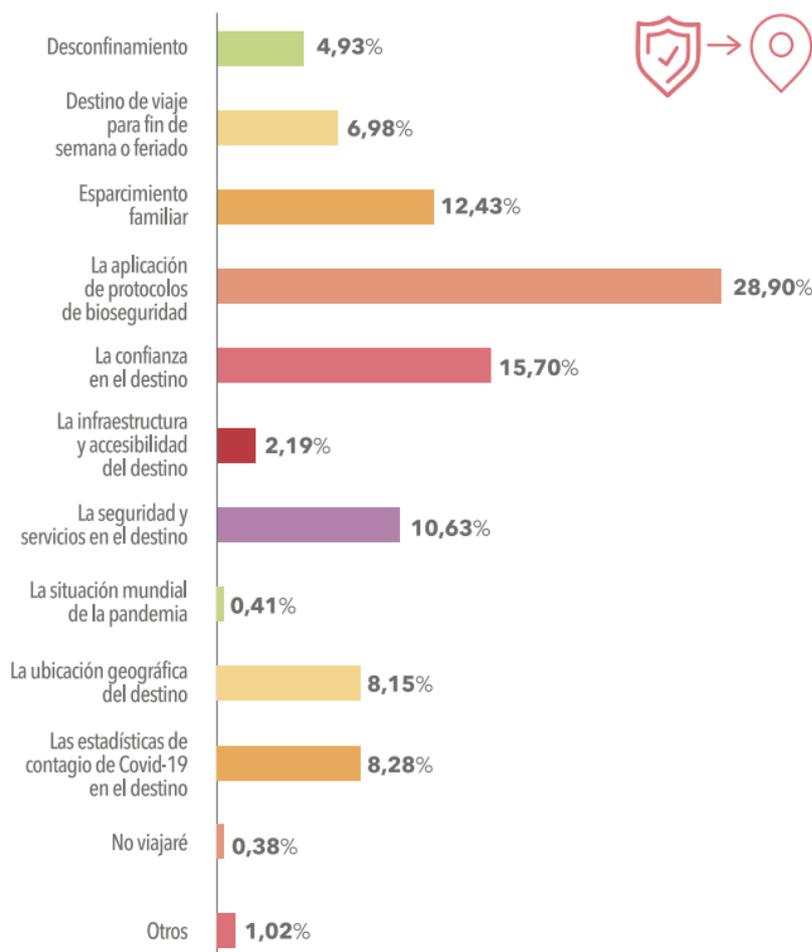


Figura 15. Motivación de viaje post pandemia. Tomado de: *Comportamiento del turismo a nivel nacional por La Dirección de Inteligencia de Mercados - Ministerio de Turismo (2020)*

Aunque, para viajar, las industrias deben de cumplir con todas las normas de bioseguridad para brindar seguridad y confianza, ya que es lo que actualmente los consumidores se interesan y el tema de más relevancia.

A pesar de esto, en la industria del turismo y el sector de alojamiento, según El Universo (2021) menciona que “es un momento duro para la industria hotelera global, que tardará al menos 18 meses en recuperar los niveles de 2019 y tener una recuperación total hasta el 2023”, es decir que se tendrá que trabajar arduamente en planes, estrategias y una pronta inversión para recuperar las pérdidas en el año 2020.

“El segmento hotelero, que en lo que va del año, en los hoteles de cuatro y cinco estrellas, registra una ocupación de entre el 30 % y el 65 % en Guayaquil” (El Universo, 2021). Lo cual aún no representa lo que era antes de la pandemia el sector.

En otras palabras, el sector hotelero aún no se termina de recuperar, aún sigue existiendo pérdidas y los hoteles que han cerrado sus puertas, posiblemente hayan sido

golpeados y hayan quebrado. Y para reinvertirse, los hoteles de la ciudad de Guayaquil han tenido que ofrecer e impulsar aún más, sus servicios complementarios como restauración o uso de instalaciones, creando paquetes para festividades y así el turismo local crezca de poco a poco.

A pesar de esto, aún se busca una recuperación para el sector con las habitaciones y que los turistas extranjeros empiecen a llegar nuevamente para que todo se normalice, aunque expertos y profesionales mencionan que todo esto tardará mucho más de lo esperado.

## **Capítulo III**

### **Metodología de la Investigación**

En el presente capítulo se desarrollará la metodología para recolectar información de relevancia y así llegar a un análisis más amplio de la satisfacción laboral en la actualidad de los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Guayaquil. Sin embargo, primero se procederá a mencionar algunos conceptos importantes de la metodología de investigación.

#### **Método de investigación**

La metodología que se pretende usar en el presente trabajo de titulación es el método deductivo, ya que es el método que va de lo general a lo particular, es decir, “si un fenómeno se ha comprobado para un determinado conjunto de personas, se puede inferir que tal fenómeno se aplica a uno de estos individuos” (Gómez, 2012, p. 14). Por lo que, realizando un método deductivo, se puede aplicar las premisas dentro de los resultados a toda la población y así generalizar los datos recolectado.

#### **Tipo de investigación**

Para este presente trabajo, se aplicará la investigación exploratoria, ya que según Tomalá (2016) menciona que “es considerada como el primer acercamiento científico a un problema. Se utiliza cuando éste aún no ha sido abordado o no ha sido suficientemente estudiado y las condiciones existentes no son aún determinantes”. Es decir, se podrá tener una exploración del tema principal con bases de teorías según autores y así llegar a una conclusión.

#### **Enfoque de investigación**

En enfoque a aplicar es el enfoque mixto, el cuál involucra al enfoque cuantitativo que se define como “el conocimiento debe ser objetivo, y que este se genera a partir de un proceso deductivo en el que, a través de la medicación numérica y el análisis estadístico inferencial, se prueban hipótesis previamente formuladas” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Mientras que el cualitativo se lo define como un enfoque que “utiliza la recolección de datos para finar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes en el proceso de interpretación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

## Técnicas de recolección de datos

Las encuestas y las entrevistas son las técnicas de recolección aplicadas en la investigación, ya que las entrevistas proporcionaron información relevante; mientras que las encuestas (grupo de preguntas) fueron dirigidas a los empleados de los hoteles de tres estrellas, que según el catastro dentro de estos hoteles se encuentra un total de 241 colaboradores (Apéndice F). A si mismo las entrevistas serán dirigidas a los gerentes o jefes de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.

## Cálculo de muestra

Para una población finita, según Aguilar (2005) se debe de usar la siguiente formula:

$$n = \frac{N Z^2 pq}{d^2 (N - 1) + Z^2 pq}$$

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio (1 -p).

n = tamaño de la muestra

N = tamaño de la población

Z = valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Llamado también nivel de confianza.

d = nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable en estudio.

Los cuales, dentro de la formula a aplicar se reflejan de la siguiente manera:

p = 0.05

$$q = 0.5$$

$$n = ?$$

$$N = 241$$

$$Z = 1.96$$

$$d = 0.05$$

Por lo que la fórmula con los valores y resultado se demuestra a continuación:

$$n = \frac{(241 \times 1.96 \times 0.5 \times 0.5)}{0.05^2(241 - 1) + (1.96 \times 0.05 \times 0.05)}$$

$$n = \frac{231.4564}{1.5629}$$

$$n = 148.09$$

$$n \approx 148$$

Por lo que se planificó la recolección de 148 encuestas, sin embargo, por motivos externos a la investigación, a pesar de la insistencia dentro de los establecimientos hoteleros para aplicar la encuesta, en algunos no desearon participar y evitaron la encuesta. En total se recopilieron 83 encuestas que equivalen al 34% de encuestados respecto a la población que son 241 colaboradores.

### **Análisis de entrevista**

Con la situación del covid-19, que aún no se termina de regularizar todos los sectores de la economía, el conseguir información se torna más compleja, porque muchos colaboradores aún no regresan a laborar en sus horarios regulares y se encuentran en teletrabajo para cuidar la salud de todos.

En el presente trabajo de titulación de los doce hoteles de tres estrellas que se encuentran en la ciudad de Guayaquil, solo uno atendió la propuesta de una entrevista para recolectar información y analizarla, la cual se complementó con la observación directa que se realizó al visitar los hoteles, donde se visualizó un panorama similar en los demás alojamientos de esta categoría.

La entrevista se atendió vía whatsapp, por medio del asistente administrativo del hotel Airport, el Sr. Licho José Velásquez Burbano, el cual por el medio mencionado contestó las interrogantes (Apéndice A). También se eligió este medio de contacto por la facilidad de comunicación, ya que, por otro medio, mencionó el Sr. Licho, sería más complicado.

Se aplicó temas de satisfacción laboral según el marco teórico que se presentó en el capítulo I, en relación con dicha base, se formuló la entrevista.

### ***Hotel Airpot.***

El hotel Airpot se encuentra ubicado en la Av. De las Américas. Su ubicación es estratégica, ya que queda a dos minutos de vehículo particular del aeropuerto internacional José Joaquín de Olmedo y cuenta otros servicios complementarios como lo son restaurante, wifi gratuito y parqueo privado gratuito. En cada habitación se encuentran diferentes comodidades, como aires acondicionados, escritorio de oficina y televisión con cable, así mismo cuenta con baño privado, secador de pelo y amenities gratuitos.

Los precios rodean los \$70,00 las dos noches en una habitación doble. Cuentan con una página web en dónde se pueden realizar reservas y las redes sociales no se registra movimiento desde el 2016.



*Figura 16. Recepción hotel Airport. Tomado de: Página web de Hotel Airport, 2021.*

En cuanto a la herramienta de recolección de información, la entrevista, se puede mencionar que, dentro de los parámetros establecidos, se da a conocer que la satisfacción laboral del personal se percibe en el momento de entrada de cada turno del personal, ya que

se puede notar el ánimo, entusiasmo, prosa o desgane con el que se encuentran los colaboradores, menciona el Sr. Licho Velasquez. También que tan predispuestos se encuentren a cubrir tareas adicionales o extras que se interpongan en el camino del día a día y no sean parte de sus actividades diarias.

La relación del personal, en el Airport Hotel, se trata de conllevar estos lazos de manera íntima, ya que se mantiene la comunicación como primer pilar fundamental para que todo se lleve de manera adecuada, así mismo, no solo la comunicación es por áreas, sino que tanto gerentes, dueños y colaboradores se conocen entre todos y se puede decir que se consideran como una segunda familia.

Los métodos para motivar al personal, se dan incentivos para que puedan brindar un mejor servicio y atender a grandes grupos para así compensar las largas horas de trabajo que tienen. Y la manera de medir la satisfacción y el rendimiento del personal es vía verbal con preguntas continuas cada semana, siempre se está pendiente de cualquier inquietud o necesidades que presenten los colaboradores. Además, también para detectar si el colaborador rinde el máximo o el mínimo de su esfuerzo y mejorar esas fallas.

La relación de la satisfacción laboral y la calidad del servicio se ve relacionada para el Sr. Licho Velasquez dentro del hotel Airport, y a lo largo del tiempo se ha podido construir una imagen o que se transmite que el hotel es de ambiente familiar y se podrá encontrar con un trato de calidad por parte de los colaboradores.

La capacitación del personal es importante, sin embargo, como empresa privada, también se considera que por parte de la Cámara del Turismo se debe de incentivar más este tema, ya que como empresa muchas veces no se cuentan con los recursos necesarios y asociaciones como la Cámara de Turismo podrían complementar para que todo el sector brinde servicio de calidad.

A su vez, que el sector hotelero sobresalga. Y con este tema del covid-19, es importante capacitar al personal por varios temas como uno de ellos, la bioseguridad, salud, entre más. Alrededor de una vez al año, se realizaban las capacitaciones al personal del Hotel Airport, estos dos últimos años no se ha podido realizar por temas del covid-19, sin embargo, a medida que todo regrese a la normalidad, se irá incorporando nuevamente este tema.

Dentro del hotel se cuenta con un manual de protocolo de servicios y ahora último, protocolos de bioseguridad, así mismo con un reglamento interno como códigos de vestimenta, trato entre colaboradores y más.

El medir la satisfacción laboral es importante, y el poder contar con una metodología para medir el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores es una iniciativa, sobre todo, para conocer mejor al personal y trabajar en ello, para así seguir brindando un servicio de calidad. Los puntos más relevantes serían: el factor económico, dependiendo de las horas de trabajo y calidad de trabajo que se muestre, y otro factor, las expectativas esperan a futuro con respecto de su puesto de trabajo.

A pesar de que el parte económico sea importante, los incentivos como reconocimientos es uno de los temas que no deja de ser menos importante o que emocione a los colaboradores que se le reconozca el trabajo que realizan.

El modelo ServQual es una metodología interesante para medir la calidad de servicios y así poder mejorar las cosas que se hacen bien, sin embargo, quizás falencias que el personal no pueda detectar y por medio de dicha metodología se mejore y sea de beneficio para el hotel Airport.

### **Análisis de encuestas**

Las encuestas se las realizó vía online, por el formulario de Google. A pesar de ello, para evitar el contacto físico con el personal y seguir con los cuidados de bio-seguridad. Cabe resaltar que la muestra que se calculó no fue completada, por ello se realizó la encuesta a 83 colaboradores que equivalen al 34% de encuestados respecto a la población que son 241 colaboradores. Así mismo se aplicó temas relacionados al marco teórico de satisfacción laboral y cómo podría influir en el desempeño de los mismos.

## 1. Edad

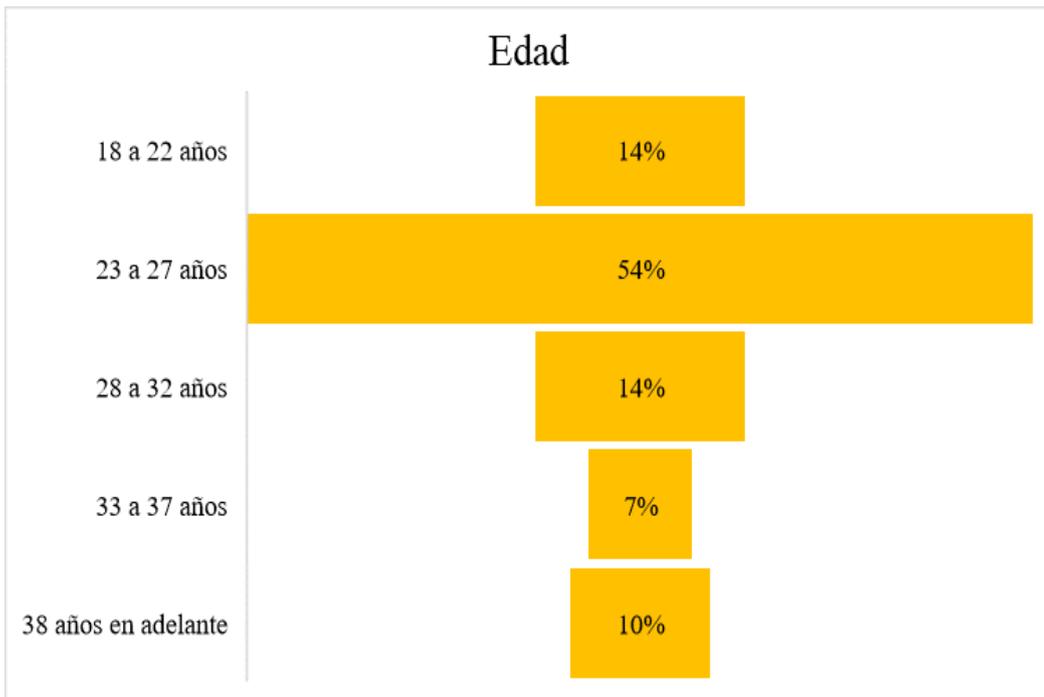


Figura 17. Edad.

El rango de 23 a 27 años cuenta con un 54% de los encuestados, siendo el que predomina, mientras que los demás se mantienen en los demás rangos establecidos.

## 2. Género

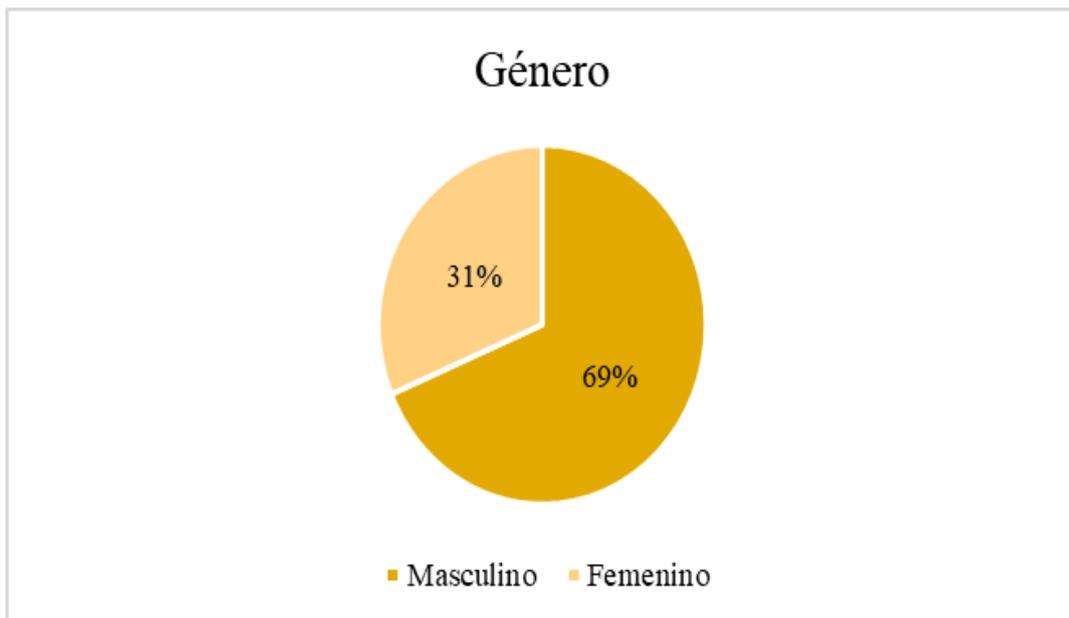


Figura 18. Género.

El 69% de los encuestados son hombres, mientras que el 31% representan a las mujeres.

3. ¿Cuál es su cargo dentro del hotel?

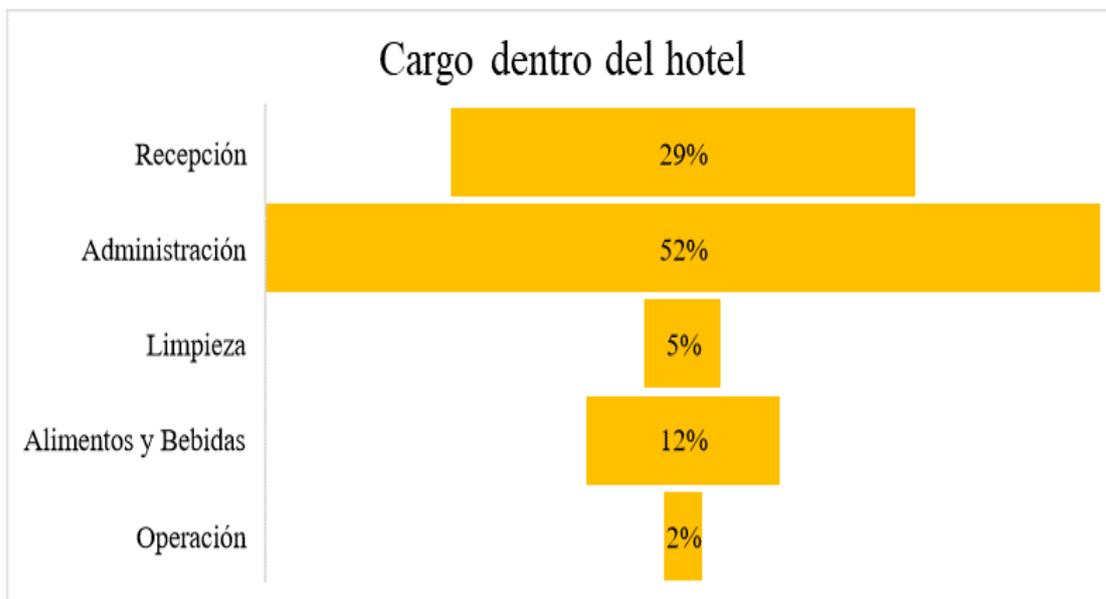


Figura 19. Cargo dentro del hotel.

De los encuestados, el 52% trabaja en la parte administrativa, mientras que un 29% en la recepción y un 12% en alimentos y bebidas.

4. ¿Cuántas horas a la semana trabaja?

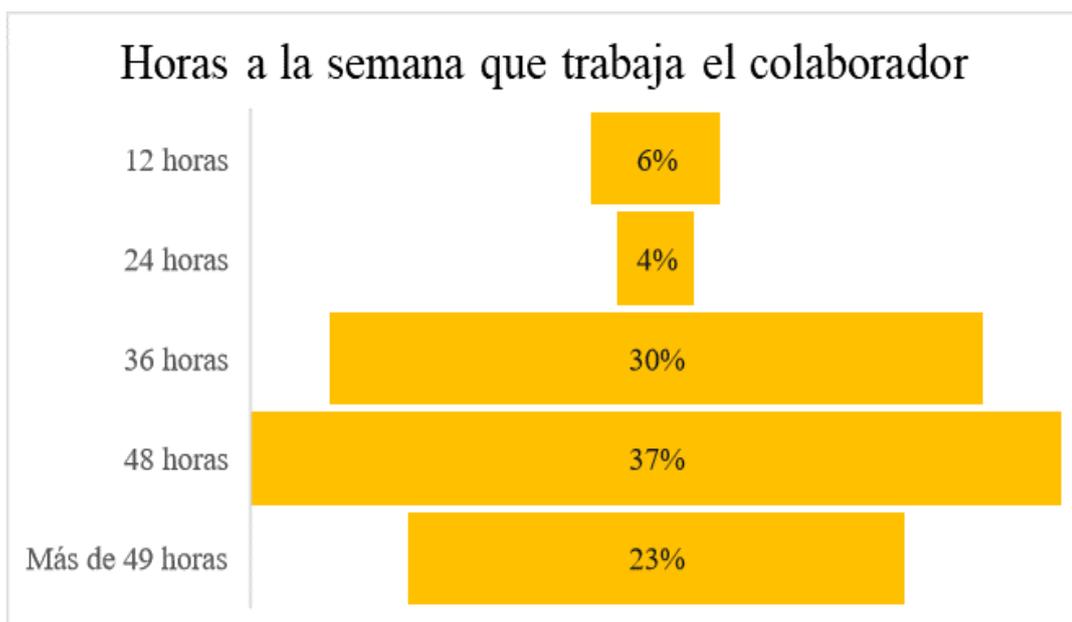
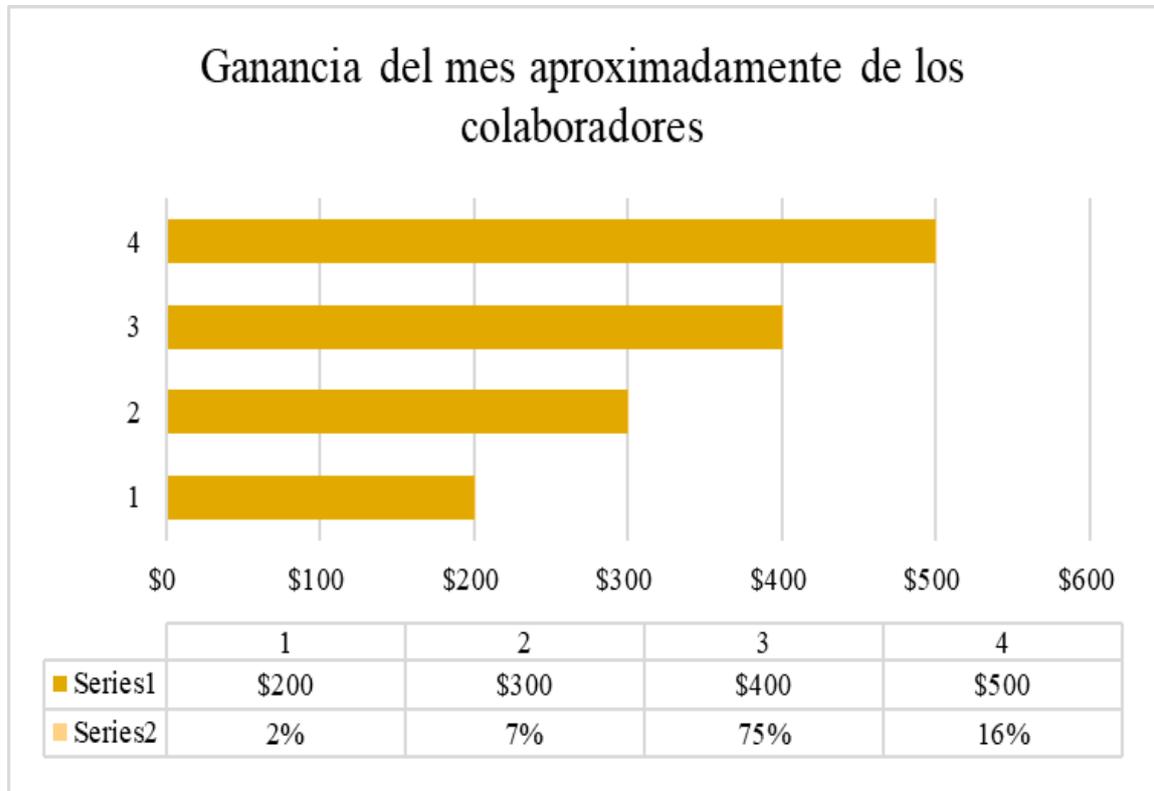


Figura 20. Horas a la semana de trabajo.

Los colaboradores, un 30% y 37% trabajan entre 36 horas y 48 horas respectivamente, y un 23% trabaja más de 49 horas a la semana.

5. ¿Cuánto gana en el mes aproximadamente?



*Figura 21.* Ganancia del mes aproximadamente de los colaboradores.

Solo un 16% de los encuestados gana \$500, mientras que un 75% gana \$400, un 7% gana hasta \$300 y finalmente, un 2% gana hasta \$200.

6. ¿Se siente satisfecho con las horas de trabajo y su salario recibido de acuerdo a su cargo?

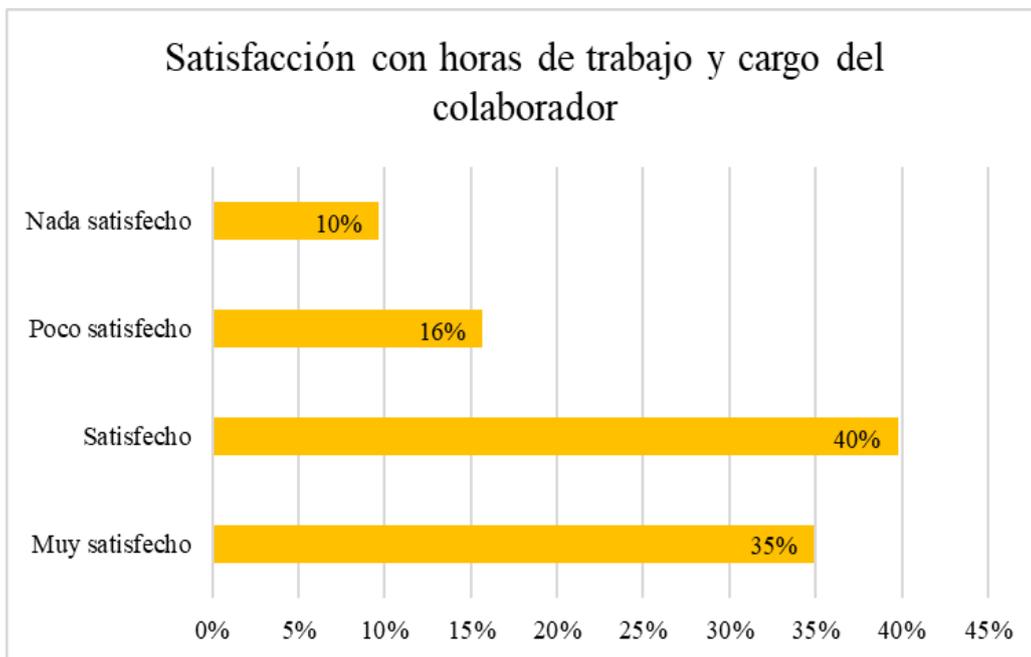


Figura 22. Satisfacción con horas de trabajo y cargo del colaborador.

El 40% se encuentra satisfecho con su sueldo, un 35% muy satisfecho, un 16% poco satisfecho y un 10% nada satisfecho con la paga mensual.

7. ¿Recibe pago por horas extras de trabajo?

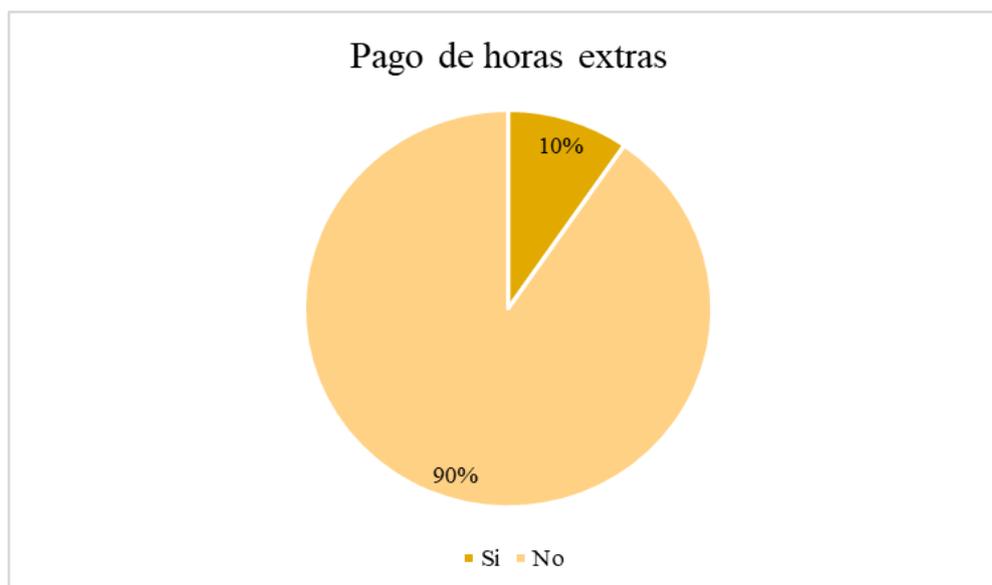


Figura 23. Pago de horas extras.

El 90% de los encuestados menciona que no recibe pago por horas extras, mientras que el 10% si recibe dicho pago.

8. ¿Recibe algún tipo de incentivo, comisión o reconocimiento por ventas?



Figura 24. Incentivo por ventas.

Esta pregunta fue elaborada ya que, muchas veces, por ser hoteles más pequeños, se puede recomendar entre familia, amigos y demás el alojamiento y así esto pueda ser un incentivo para pago por ventas o comisión de la misma. Por lo que, un 49% menciona que no recibe incentivo y un 51% si recibe.

9. ¿Cuenta con capacitaciones?

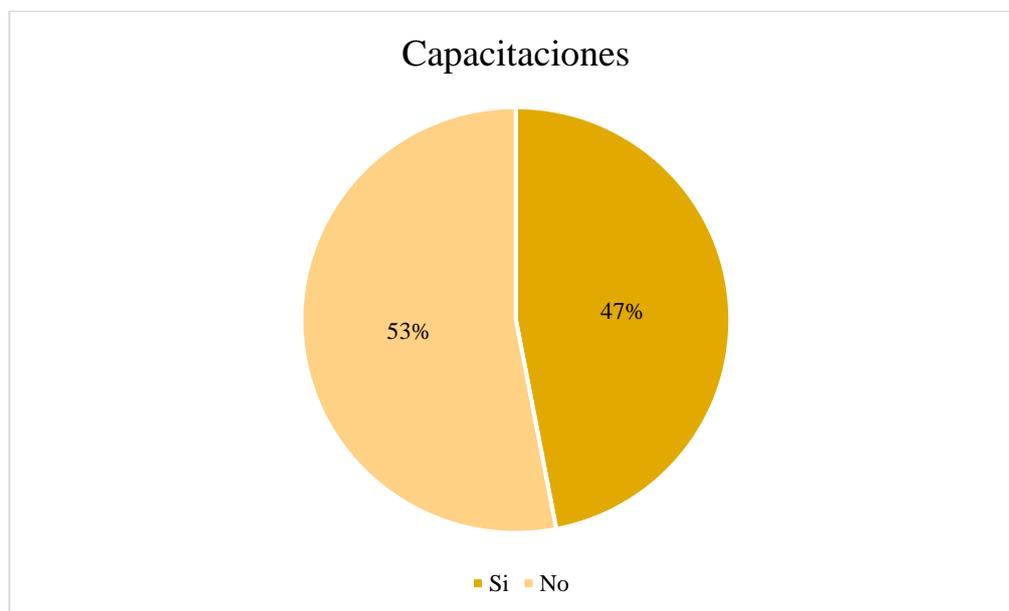


Figura 25. Capacitaciones.

Un 53% de los colaboradores cuentan con capacitaciones, mientras un 47% no cuentan con capacitaciones.

10. Si su respuesta anterior fue “NO”, responda esta pregunta; si su respuesta fue “SÍ” continúe a la pregunta 12, ¿en qué temas específicos?

El 53% de los encuestados mencionaron temas de capacitación como:

- atención al cliente
- solución de problemas
- bioseguridad por el covid-19
- limpieza de habitaciones
- cómo manejar a los clientes enojados
- cómo persuadir al huésped.

11. La relación con sus compañeros de trabajo es:

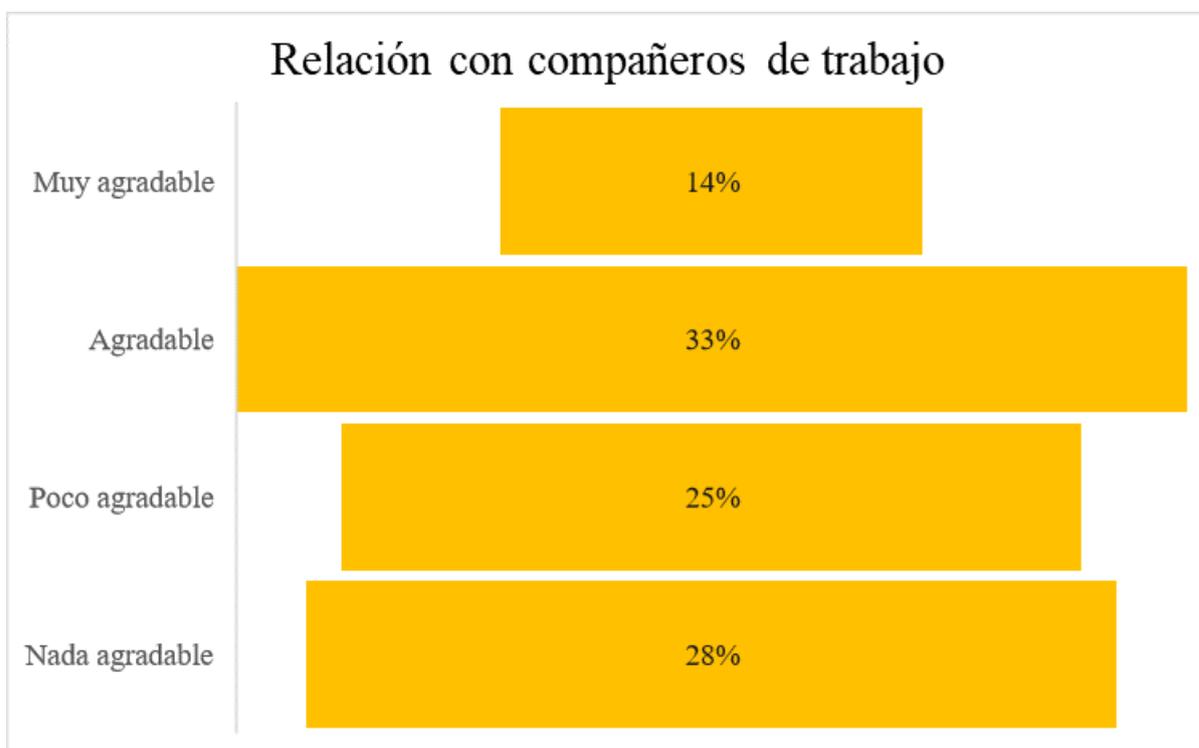


Figura 26. Relación con compañeros de trabajo.

Un 33% mencionó que la relación es agradable, un 28% nada agradable, un 25% poco agradable y un 14% muy agradable.

12. ¿Considera que su esfuerzo es premiado?

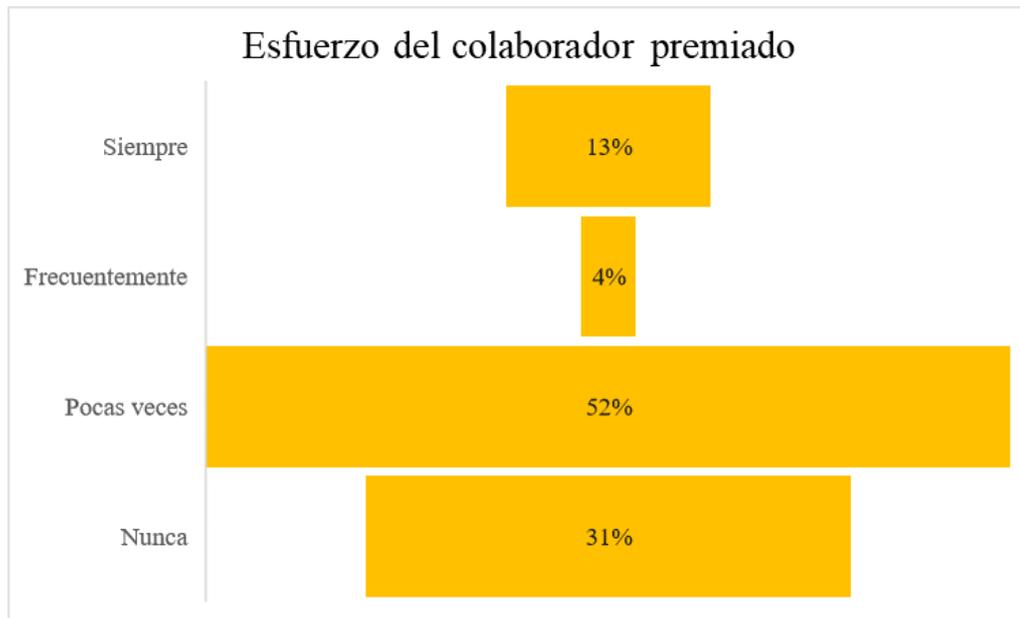


Figura 27. Esfuerzo del colaborador premiado.

Un 52% de los colaboradores mencionó que pocas veces sienten que el esfuerzo de ellos es premiado, un 31% nunca los premian, un 13% siempre y un 4% frecuentemente.

13. En una escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente de acuerdo y 1 es totalmente en desacuerdo, le gustaría que el hotel donde labora mida los siguientes temas:

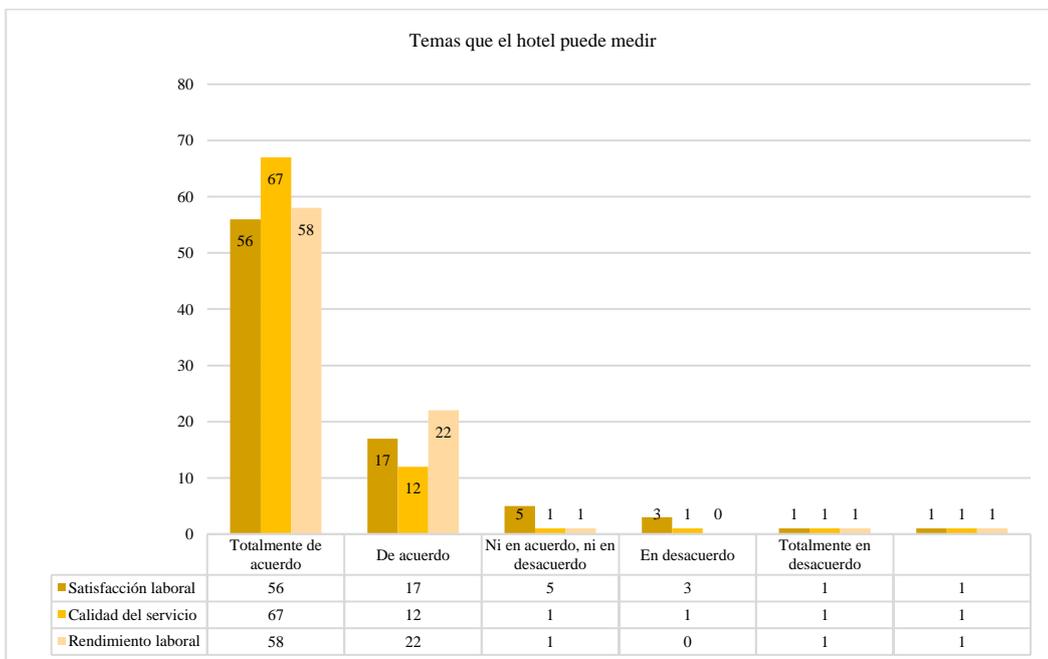


Figura 28. Temas que el hotel puede medir.

14. ¿Le gustaría que su empleador considere el tema de la satisfacción laboral como motivo para mejorar la calidad en los servicios del hotel?



Figura 29. Satisfacción para mejorar la calidad del servicio.

El 100% de los encuestados les gustaría que se considere el tema de la satisfacción laboral como motivo para mejorar la calidad en los servicios del hotel

15. ¿Qué actividades consideraría importante para aumentar el nivel de la satisfacción laboral? (ELIJA MÁXIMO TRES)

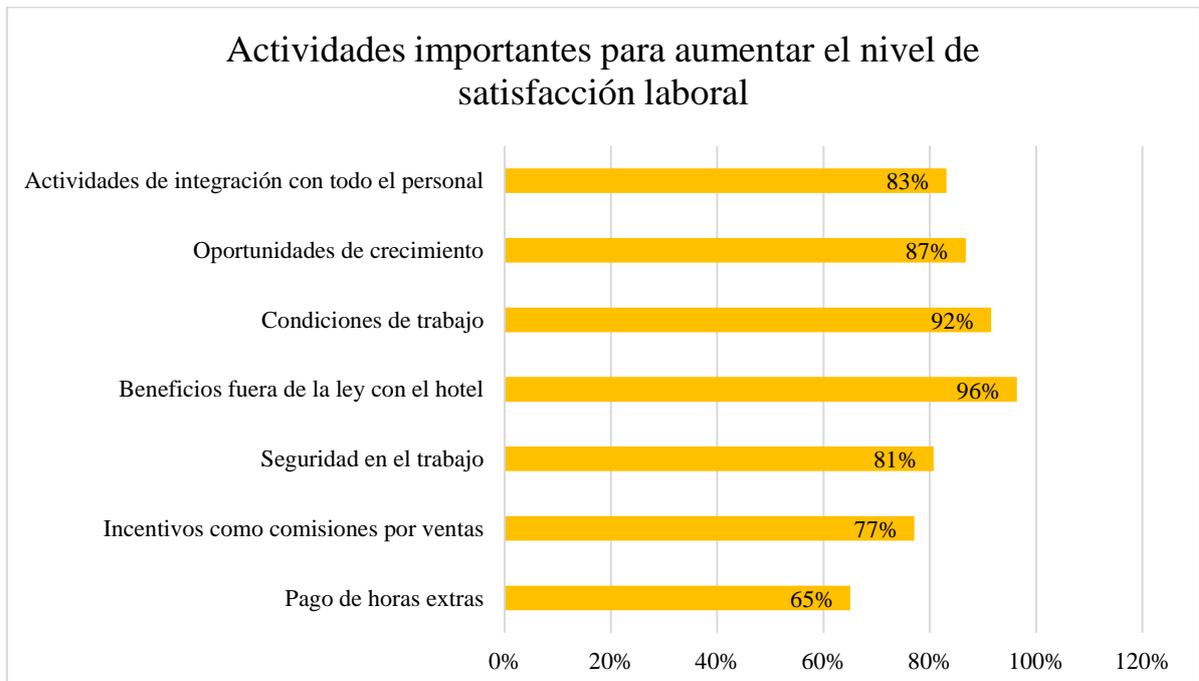


Figura 30. Actividades importantes para aumentar el nivel de satisfacción laboral.

Los temas que se han presentado son de interés para todos los colaboradores encuestados, sin embargo, los más votados fueron las condiciones de trabajo con un 92% y los beneficios fuera de la ley con el hotel con un 96%.

16. ¿Cómo afecta su estado de ánimo para brindar servicio al cliente?

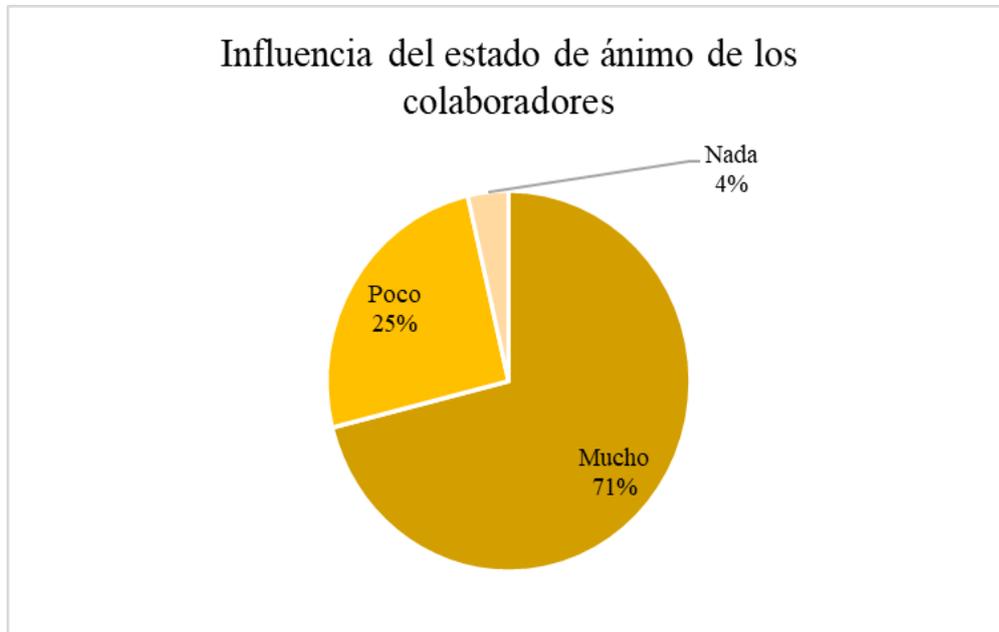


Figura 31. Influencia del estado del ánimo de los colaboradores.

El 71% de los colaboradores escogió que el estado de ánimo influencia mucho dentro del su desempeño, un 25% mencionó que poco y un 4% nada.

17. ¿Cómo se siente cuando atiende a los huéspedes? (ELIJA MÁXIMO DOS)

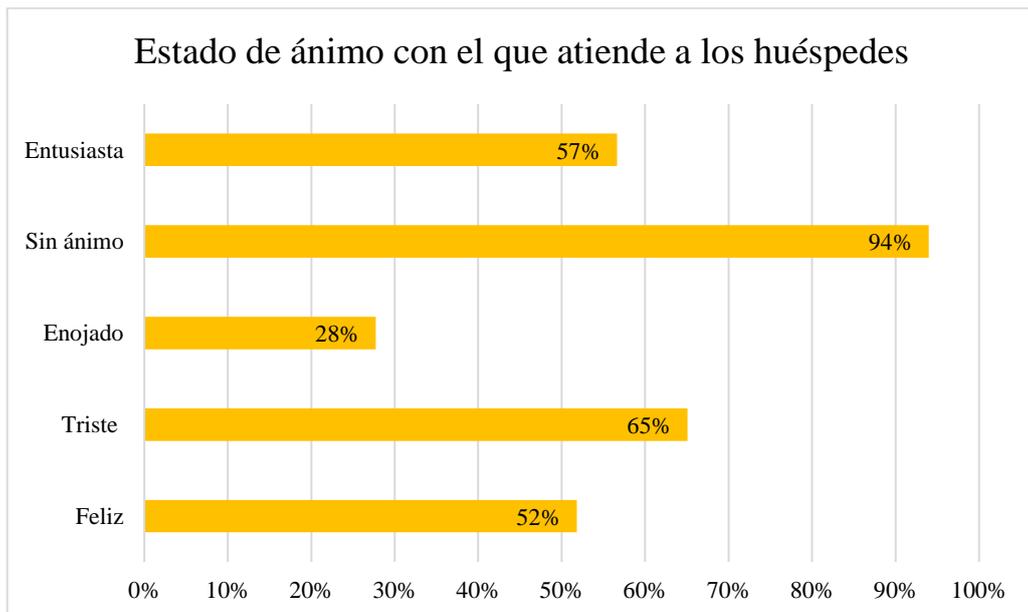


Figura 32. Estado de ánimo con el que atiende a los huéspedes.

Un 94% escogió que se sienten sin ánimo, y con un 65% triste, seguido de 57% entusiasta y un 52% feliz. Seguido de un 28% atiende a los huéspedes con un estado de ánimo de enojo.

18. Autoevaluó su desempeño laboral y la satisfacción con su trabajo, con la siguiente escala:

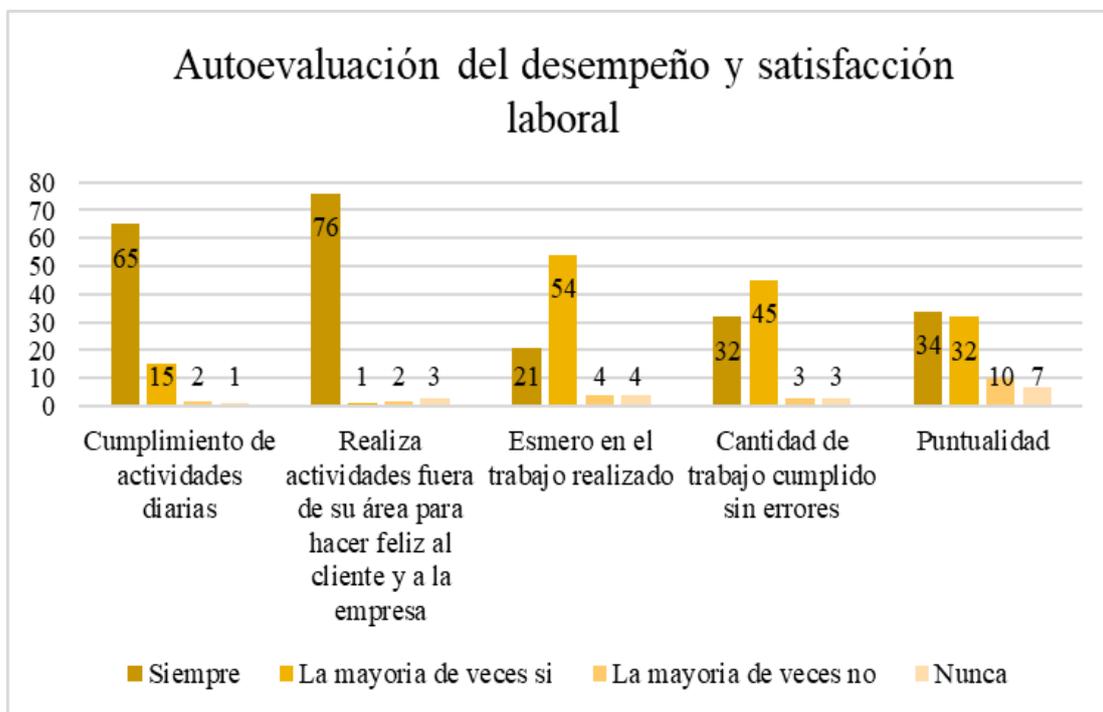


Figura 33. Autoevaluación del desempeño y satisfacción laboral.

## Discusión

La satisfacción laboral ha sido un tema de amplitud dentro de las empresas, se considera tan importante como cualquier otro factor, ya que determina la calidad del servicio que se brinda dentro de la empresa. Es por ello, dentro de la entrevista se trató de medir si la satisfacción laboral se considera importante al momento de analizar la calidad del servicio, por lo que, efectivamente, si se encuentra como altamente importante al igual que en la encuesta, y es porque de esta variable nace demás temas como seguridad, confianza, sentido de pertinencia, estado de ánimo, superación y demás temas (marco teórico, satisfacción laboral).

Ambas partes (entrevistado y encuestados) se encuentran interesados en mejorar la variable de satisfacción laboral, siempre y cuando el estado también sea un ente motivador

para que esto suceda. Así mismo, el tema de capacitaciones se vio paralizado por la pandemia del COVID-19, aun así, se espera en los próximos años recuperarse en la parte económica e impulsar en punto propuesto.

La pregunta de investigación se encontró resulta, porque los mismos colaboradores mencionaron en las encuestas, que la satisfacción laboral influye en la calidad del servicio, y en entrevistado también brindó dicha información que es afirmativa. Sin embargo, es un tema que se debe de tener cuidado ya que puede afectar a ambas partes, ya que una metodología para medir la satisfacción laboral no asegura una mejora en la calidad de los servicios, se deben de involucrar temas con respecto a la calidad de servicios, es decir una metodología con relación al tema.

En conclusión, una solución a la pregunta de investigación puede ser elaborar una guía que sirva como metodología para medir la satisfacción laboral dentro de los hoteles de tres estrellas y a su vez, también sirva de apoyo de comparación con la calidad de los servicios de los hoteles, ya que se podrá ser verificados en la propuesta, y son de relevancia tanto para los hoteles como para los colaboradores y a su vez, se beneficia los huéspedes.

## **Capítulo IV**

### **Propuesta**

En el presente capítulo se dará paso a la elaboración de la propuesta final del trabajo, ya que con la información recolectada y teorías bases específicas, se podrá dar paso una guía que sirva de medición del clima y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil, así mismo para conocer la calidad del servicio que se brinda.

Para la guía se usará una metodología sencilla de comprender y aplicar dentro de los establecimientos. Se aplicará la metodología con las teorías presentadas en el capítulo I. La guía beneficiaría al hotel y los colaboradores, por ello, su aplicación no debe ser solo de dos o tres meses, sino, que debe de ser aplicada desde el día 0 hasta el final, con los ajustes que sean de relevancia para que los establecimientos sigan mejorando.

### **Introducción**

La aplicación de la presente guía es para establecimientos de alojamiento de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil. Con esta guía se podrá tener una mejora en la calidad de servicios, ya que la investigación y estudio previo dio como resultado que, para mejorar dicha calidad, es importante tener en cuenta la satisfacción laboral de los colaboradores.

### **Objetivo General**

Mejorar la calidad del servicio con la medición del clima y satisfacción laboral de los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.

### **Objetivos específicos**

- Aplicar metodologías teóricas para medir la satisfacción laboral de los colaboradores.
- Promover un clima laboral sano y respetuoso.
- Estudiar constantemente la satisfacción de los colaboradores.

## Satisfacción y clima laboral

*¿Qué es la satisfacción laboral? la diferencia entre la cantidad de recompensas que los trabajadores reciben y la cantidad que ellos creen que deberían recibir, refiriéndose en términos generales a una actitud del individuo hacia su empleo.*  
(Robbins, 199)

Ya que se conoce el término, para medir la satisfacción dentro de sus colaboradores, es importante aplicar una metodología que sirva para el establecimiento, por ello, con la tabla de Dziuba, Ingaldi y Zhuravskaya (2020), se obtendrá factores para medir la satisfacción laboral en los colaboradores. A continuación, se presenta la tabla.

Tabla 8.  
*Factores que afectan la satisfacción laboral.*

<b>Factor</b>	<b>Descripción</b>
<b>Comunicación</b>	Permite que los empleados sean abiertos, colaborativos, confiables e incluso confrontativos cuando sea necesario.
<b>Cultura</b>	Proporcionar valores y orientación sobre temas que van desde los objetivos de la organización hasta los niveles adecuados de interacción entre los empleados.
<b>Seguridad</b>	Sentido pertenencia a la empresa. Beneficiando a la comunicación honesta y transparente dentro de una empresa.
<b>Liderazgo</b>	Vinculado a una mayor motivación para los empleados, el liderazgo o la influencia de un grupo hacia el logro de una visión o un conjunto de metas.
<b>Oportunidades</b>	Participación de los colaboradores en proyectos interesantes y diversos y alejar a los empleados de la monotonía de un rol.
<b>Desarrollo profesional</b>	Brindar como empresa un camino para el crecimiento, esto puede alentar a los empleados a permanecer más felices por más tiempo.
<b>Condiciones de trabajo</b>	Esto significa un lugar con respeto por las ideas y opiniones diversas, retroalimentación honesta y constructiva, oportunidades de tutoría y libre de acoso.

---

**Pago y beneficios**

El éxito organizacional y la satisfacción laboral también están vinculados a las percepciones de los empleados sobre salarios y beneficios adecuados.

---

Conociendo esta metodología, se dará paso a elaborar una lista con cada factor de cada punto, y así estudiar con mayor profundidad de cómo aplicarlos y que estos sean de beneficio para el colaborador, ya que son los puntos que se estudiaron en la investigación previa a la elaboración de la presente guía.

### ***1. Comunicación***

En muchas industrias, y esto incluye a la industria hotelera, la comunicación sigue siendo un tema importante y que no se domina. De hecho, a menudo la falta de comunicación dentro de las estructuras de las empresas se presenta porque no se estructura de manera adecuada un plan o estrategia de comunicación interna. Cuando la comunicación es efectiva, tanto el emisor como el receptor comparten un mismo nivel de información y se envía un mensaje claro.

También no hay que olvidar que los empleados se deben de encontrar siempre a la vanguardia de la interacción con los clientes, ya que son el rostro y la voz de la empresa, por lo que la comunicación colaborador-usuario es relevante para que se asegure una calidad en el servicio.

Una cultura corporativa sólida y una comunicación interna alinean ciertos negocios con los objetivos corporativos, transmiten los valores y el mensaje de la empresa, es decir que involucran y motivan a los empleados. Algunos puntos que tener en cuenta para la comunicación se presentan a continuación:

- a) Asegurar que los empleados comuniquen los valores y objetivos de la empresa a los usuarios que visiten la empresa, en este caso el hotel.
- b) Construir un canal de flujo de información "de arriba hacia abajo", "de abajo hacia arriba" y en varios puestos de trabajo.
- c) Establecer un intercambio de conocimientos proactivo, creando un entorno en el que se promueva y fomente el intercambio de conocimientos.
- d) Aprovechar la tecnología para estimular las comunicaciones internas, la gestión del conocimiento y la colaboración.

Muchas empresas se centran siempre en la satisfacción al cliente. Sin embargo, olvidan puntos que se deben de gestionar de manera interna, en este caso la comunicación efectiva y el uso de las herramientas adecuadas, puede asegurar al hotel una importante ventaja competitiva del resto de la competencia.

Dentro de la siguiente tabla se presentará un total de cinco acciones que se deben de tomar dentro del hotel para así crear una base sólida de la comunicación interna.

Tabla 9  
*Acciones para mejorar la comunicación interna dentro del hotel.*

<b>Acción</b>	<b>Descripción</b>
<b>Portal de comunicación interno global</b>	El tiempo es un factor importante, por lo que necesita medidas simples y efectivas que maximicen el tiempo. Un portal le permitirá brindar a los empleados, con un acceso rápido y simple a toda la información importante que esté pasando dentro del hotel y todos los colaboradores deban de ser notificados. Por ejemplo, con la digitalización e internet, un canal como WhatsApp es rápido, ágil y todo el mundo cuenta con este medio.
<b>Tener total transparencia y escuchar a los colaboradores de todas las áreas.</b>	El objetivo aquí es evitar todas las tensiones, malentendidos y malentendidos, que todavía son demasiado comunes en la industria hotelera hoy en día. En un entorno tan estresante como la industria hotelera, un gerente interno atento, en el que se pueda confiar, puede marcar la diferencia.
<b>Formar herramientas de comunicación</b>	La industria hotelera está sujeta a códigos específicos relacionados con el empleo. La comunicación interna también es formación, por lo que hay que recordar siempre capacitar al equipo de trabajo con regularidad. La formación no tiene por qué ser larga, pero debe hacerse bien. Además, es importante recordar que los gerentes no son los únicos capaces de realizar capacitaciones
<b>Comunicar claramente las</b>	Los colaboradores deben de conocer de manera clara y precisa todas las políticas internas de la empresa. Así mismo, políticas

<b>políticas y normas de la empresa</b>	que sean para su defensa en caso de mostrarse en situaciones problemáticas con los clientes. Esto le evitará problemas de seguridad, privacidad y violaciones.
<b>Comunicar periódicamente la situación del hotel (ventas, ocupación mensual, entre más)</b>	Por último, gestionar la comunicación interna también consiste esencialmente en mantener a sus empleados informados sobre la vida hotelera. Informar al equipo de los informes trimestrales elaborados de las ventas, cuáles son los niveles ocupacionales de este mes, así como cuáles serían las metas para el próximo mes. Ya sea que la situación sea buena o mala, los empleados son el hotel, y es importante que conozcan la situación por la que pasa el alojamiento, consiguiendo también que los colaboradores se involucren más.

## **2. Cultura**

Cada empresa cuenta con políticas escritas, cláusulas tácitas, insignias visibles de éxito, estructuras formales y demás. Una cultura corporativa se basa en convicciones compartidas y profundas que influyen de manera decisiva en el pensamiento, el comportamiento y los sentimientos de los gerentes y empleados dentro de la empresa.

La cultura corporativa incluye todo el comportamiento personal y profesional, cómo acercarse a los demás, trabajar juntos y comunicarse. A las condiciones laborales se suma: el clima laboral, la satisfacción laboral y el bienestar de los empleados que trabajan dentro de la empresa y sobre todo el estilo de gestión que se maneja.

Estas particularidades en una empresa u organización, se manifiesta como un sinónimo de representatividad y especificidad, dan estilo, carácter, personalidad, perfil e identidad a la empresa. Esta cultura corporativa se compone de todos los procesos de creación de identidad e imagen, así como elementos de una empresa, como el reconocimiento del nombre, imagen excepcional, un logo significativo o el diseño de hotel.

Una cultura corporativa solo se vuelve verdaderamente perceptible a través de su enfoque diario y una observación cercana. Contiene todas las medidas que repercuten en la

convivencia y el trabajo con los empleados de la empresa. La cultura corporativa se encuentra marcada más particularmente por:

- a) la historia de la empresa,
- b) ética de negocios,
- c) la experiencia de los estándares y el estado de ánimo,
- d) intereses individuales,
- e) las experiencias adquiridas por los empleados y
- f) valores universales.

### ***3. Seguridad***

El tema de la seguridad de los hoteles y cómo mantener seguros a los empleados en el trabajo se considera uno de los más importantes para la satisfacción laboral. Administrar una gran fuerza de trabajo distribuida de empleados de primera línea las 24 horas del día, los 7 días de la semana, ya hace que la supervisión de las operaciones del hotel se convierta en una tarea abrumadora. Ahora, los problemas recientes relacionados con la comunicación de crisis y la seguridad de los trabajadores del hotel en medio de la pandemia han complicado y agravado aún más el problema.

Garantizar la seguridad de los trabajadores de la industria hotelera debería ser parte de la estrategia de operaciones de cada hotel. Afortunadamente, las nuevas tendencias en tecnología y la industria hotelera han facilitado recientemente que los hoteles garanticen la seguridad de sus trabajadores.

A continuación, se da a conocer puntos de cómo aprovechar el poder de la tecnología de la comunicación para ayudar a mantener la seguridad del personal de su hotel mientras están en el trabajo.

- a) Mensajería en tiempo real para la comunicación de crisis hotelera

Tener una herramienta de mensajería instantánea puede ayudar a los hoteles a optimizar sus comunicaciones internas durante una situación de crisis. La tecnología hotelera adecuada combinada con una sólida estrategia de comunicación de crisis hotelera puede evitar que la empresa se ahogue en el caos en caso de que surja una situación de emergencia mucho más grave.

b) Plan de evacuación claro para evitar confusiones

Además de tener un plan de contingencia, es esencial que todo el personal del hotel también conocer y comprender el plan. Por ello:

- Enviar campañas de confirmación de la información y procedimientos de seguridad importantes y solicitar una confirmación de "recibo de lectura" para saber qué personas han revisado realmente la información y haga un seguimiento con las que no.
- Realizar periódicamente simulacros de incendio y capacitación en seguridad para el personal del hotel, para que estén mentalmente preparados en caso de una emergencia.
- Asignar roles y responsabilidades claros. Asegúrese de que cada miembro del personal comprenda cuál es su trabajo durante una emergencia. Si el personal de su hotel no sabe qué hacer, podrían entrar en pánico.

c) Implementar botones de pánico

Si un trabajador del hotel se siente amenazado o experimenta una emergencia de robo, médica o con armas de fuego, simplemente presiona un botón de pánico y se envía una llamada de socorro, junto con la información de ubicación. De esta forma, el hotel puede enviar ayuda a la persona de forma inmediata.

d) Verificación de las credenciales de los visitantes o proveedores.

Los hoteles suelen trabajar con varios proveedores externos para bodas, conferencias y eventos especiales. En un negocio donde todo el mundo va y viene y hay un mar interminable de caras nuevas, es vital asegurarse de que las personas sean quienes dicen ser. Por ello:

- Comprobar de que el personal siempre verifique dos o tres veces las credenciales de los trabajadores externos que se presentan en el lugar para trabajar en un evento. Esta precaución puede ayudar a evitar que personas al azar accedan a áreas restringidas del hotel y ayudar a mantener seguros a los empleados.
- Verificar siempre las cédulas de identidad o un documento de identidad del huésped y que este sea el mismo el que porta el documento.

Y también hay que contar con protocolos de seguridad para el personal que involucra más fuerza, como el personal de limpieza y ama de llaves, por eso deben de considerarse los siguientes puntos:

- Usar zapatos cómodos
- Evitar estirar y agacharse al mismo tiempo para reducir el riesgo de tirones musculares.
- Llevar peso en el área del abdomen al empujar carros o transportar objetos pesados.
- Informar las lesiones de inmediato. Retrasar el tratamiento podría provocar problemas crónicos más adelante.
- Elegir herramientas de mango largo para pasar la aspiradora, trapear y limpiar a fin de mantener una postura neutral.
- Alternar los brazos al limpiar y limpiar para evitar el uso excesivo de los músculos de un lado del cuerpo.
- Conocer el manejo de equipos de limpieza para evitar accidentes.
- El personal del hotel también debe poder detectar equipos defectuosos, y debe existir un sistema de informes para reemplazar los artículos rotos o dañados lo antes posible.

#### ***4. Liderazgo***

El liderazgo es más una cualidad de los jefes o encargados del área que deben de saber manejar para así motivar al resto del personal. Es por ello, que, dentro de este factor, se presentará temas de cómo ser un buen líder.

Los grandes líderes empoderan a un equipo para que tengan éxito juntos. Alcanzan metas desafiantes, toman acciones decisivas, inspiran a otros y siguen adelante a pesar del fracaso. En la industria hotelera, se necesitan diferentes tipos de cualidades de liderazgo para ayudar a una organización a desempeñarse al más alto nivel. La capacidad de un líder hotelero para comprender el valor de cultivar relaciones interpersonales entre todos los miembros del personal y los huéspedes es primordial para unir al equipo con el objetivo común de brindar un servicio al cliente excepcional.

Entonces, ¿qué cualidades creen que son las más importantes?

- a) Ser empático. La capacidad de reconocer y compartir los sentimientos de los demás. El liderazgo no se trata de mantenerse en la cima; se trata de ser responsable de los que pertenecen a tu grupo. La práctica diaria de la empatía tiene un efecto positivo y recíproco en las relaciones, las amistades y en la forma en que tratamos a los clientes y compañeros de trabajo.
- b) Ser un buen oyente. Los buenos líderes reconocen cuando se encuentran con una circunstancia fuera de su control o una situación cargada de emociones, y se toman el tiempo para escuchar. Se trata de ser sensato para comprender mejor las necesidades de sus clientes o empleados; y ser lo suficientemente paciente para superar las emociones fugaces del momento.
- c) Ser resiliente. La capacidad de adaptarse ante la adversidad. Una de las cualidades esenciales de un líder es cómo muestra fuerza emocional, coraje y profesionalismo en tiempos difíciles. Mantener una actitud positiva y un fuerte sentido de oportunidad ayuda a un buen líder a encontrar la manera de avanzar sin quedarse atascado en la ambigüedad.
- d) Estar comprometido emocionalmente. Los líderes efectivos necesitan organizar, dirigir y enfocar los esfuerzos del equipo hacia un objetivo en particular. Para lograrlo, necesitan crear un sentido de dirección y motivación en su gente. Para los líderes, esto significa mantener un enfoque en el logro de metas junto con altos niveles de preocupación demostrada hacia los demás.
- e) Ser intuitivo. La intuición es lo que nos hace ver más allá de la curva, generar nuevas ideas y comunicarnos poderosamente. Un líder intuitivo no tiene miedo de tomar una decisión rápida o dura. Sin embargo, no se apresurarán a hacerlo. Un buen líder toma tiempo para considerar las diferentes opciones antes de finalmente tomar la mejor decisión para el equipo u organización.
- f) Poder dan un enfoque de visión a los demás colaboradores para el crecimiento profesional de ellos. La palabra crianza se asocia generalmente con la maternidad. Significa alimentar, proteger, apoyar y alentar. Cuando las personas lo asocian con el liderazgo, sus mentes van a un lugar completamente diferente. Sin embargo, el líder de la crianza abarca todas las habilidades mencionadas anteriormente. Se distinguen por sus acciones, su

orientación hacia las personas, su capacidad para comunicarse, su dedicación a una visión más amplia y la confianza en su equipo.

- g) En última instancia, todos los estilos de liderazgo deben ser eficaces. Algunas personas tienen cualidades innatas que las hacen carismáticas, pero los rasgos de liderazgo siempre se pueden aprender.

## **5. Oportunidades**

Las oportunidades en el lugar de trabajo permiten a las empresas finalizar proyectos importantes y cumplir con plazos cruciales de manera eficiente. Con varias personas trabajando en un proyecto, el trabajo se puede dividir de manera equitativa y eficiente entre aquellos con el tiempo y la experiencia para manejar tareas específicas. Esto también reduce significativamente el tiempo de entrega del proyecto. A menudo conocida como la estrategia de dividir y conquistar, implica la unión de varios individuos, dividir las tareas entre ellos y completar el proyecto en relativamente menos tiempo.

Como se mencionó, la colaboración aporta significado y agrega valor a la forma en que los miembros del equipo perciben su trabajo. Debido a esto, se sienten bien con lo que hacen. La sensación de espíritu de equipo se siente con más fuerza cuando las victorias se pueden compartir. Es más probable que los empleados continúen trabajando para una empresa por más tiempo cuando tienen fuertes vínculos con las personas con las que trabajan y sienten que son parte de algo importante.

A continuación, se explica por qué las empresas deben fomentar las oportunidades de colaboración entre los equipos de trabajo:

- Promueve el autoanálisis: La colaboración desafía a las personas a pensar, articular y recibir claridad sobre sus competencias. Sirve como un espejo que les da una idea de las fortalezas y debilidades. Debido a que dos cabezas son mejores que una, los equipos trabajan mejor juntos y cubren las brechas de los demás.
- Resulta en la resolución de problemas: Cuando se combinan una variedad de conocimientos y habilidades, se crea un grupo de talentos que es vasto y más competente, capaz y experimentado.

- Enseña: Cuando los equipos se unen para colaborar, esencialmente están aprendiendo cosas nuevas unos de otros. La organización se convierte en un conjunto que fomenta una cultura de aprendizaje continuo y apoya ese aprendizaje a través de oportunidades de crecimiento y desarrollo, así como a través de redes de seguridad en caso de fallas. Siempre que los miembros del equipo colaboran, mejoran la capacidad para ir y crecer más allá de sus zonas de confort y además de conocer la motivación con la que cuentan para crecer en la empresa.

## 6. Desarrollo profesional

La retención de empleados es una de las mayores amenazas para las empresas en todas las industrias. El tiempo ha cambiado en los últimos años y los empleados ahora tienen más poder que nunca en las relaciones con los empleadores.

Una forma en que las empresas pueden mantener a los empleados satisfechos y comprometidos es a través de iniciativas de desarrollo profesional y de crecimiento de los empleados. Al adoptar un enfoque proactivo para el crecimiento de los empleados y las estrategias de desarrollo profesional, puede mitigar la rotación de empleados e impulsar una mayor productividad, así mismo en mantener un alto nivel de satisfacción laboral.

Tabla 10.  
*Acciones de desarrollo profesional.*

Acción	Descripción	Ejemplo
<b>Dar reconocimiento y recompensas</b>	Si desea apoyar el crecimiento y el desarrollo profesional de los empleados, primero debe mantenerlos felices y motivados. Eso comienza creando una cultura empresarial que recompensa y reconoce el trabajo excepcional.	Programa interno de reconocimiento: Empleado del mes, el de mejor actitud, el más entusiasta, entre más.
<b>Fomentar capacitaciones</b>	El objetivo aquí es evitar todas las tensiones, malentendidos y malentendidos, que todavía son demasiado comunes en la industria	Atención al cliente. Solución de problemas.

	<p>hotelera hoy en día. En un entorno tan estresante como la industria hotelera, un gerente interno atento, en el que se pueda confiar, puede marcar la diferencia.</p>	<p>Bioseguridad por el covid-19.</p> <p>Limpieza de habitaciones.</p> <p>Cómo manejar a los clientes enojados.</p> <p>Cómo persuadir al huésped.</p>
<p><b>Formar asociaciones con otras empresas y conferencistas de la industria.</b></p>	<p>Las empresas deberían considerar formar asociaciones o proporcionar acceso a la educación en el lugar de trabajo, como lecciones en línea y sesiones de capacitación internas, o reunirse con expertos en el campo.</p>	<p>Asociación con MINTUR para capacitaciones.</p> <p>Expertos en hotelería den capacitaciones.</p>

## 7. Condiciones de trabajo

Es factor es importante, uno de los más relevantes se podría decir, ya que las condiciones de trabajo que se tengan dentro de una organización determinarán la manera, estado de ánimo y eficiencia con la cual realicen las actividades los colaboradores.

- a) Eliminar las influencias tóxicas: ayudar a eliminar o corregir el comportamiento de una influencia disruptiva en la fuerza laboral es una excelente manera de garantizar un entorno de trabajo productivo para todos sus empleados. Además de monitorear las relaciones del personal, un buen ejemplo de comunicación entre empleados y gerencia es vital. Vigilar la interacción del personal no requiere mucho tiempo para el equipo de gestión. Solo necesita observar el lenguaje corporal y escuchar pistas verbales negativas para darse cuenta de un problema. Lo que suceda después de eso es una cuestión de política de la empresa individual.
- b) Un excelente ambiente de trabajo de hospitalidad es aquel dedicado no solo a los huéspedes, sino también a los empleados. Agregar ese toque personal tan importante al establecer relaciones con los empleados garantizará que su empresa mantendrá la fuerza laboral de calidad que ya tiene y atraerá a muchos más empleados leales.

- c) Preguntar opinión y mostrar respeto hacia los demás: En las conversaciones personales con los empleados, se puede compartir ideas para los próximos eventos o formas de mejorar los procesos de trabajo. Preguntar cómo creen que deberían organizarse las mesas para un banquete, o si pueden pensar en usos más innovadores para el espacio de su vestíbulo actual. Cuando se busca las opiniones de los empleados, demuestra que los respeta y que desea que sean considerados con respecto a su trabajo.
- d) Crear integraciones para que los colaboradores compartan y sientan más unión a la empresa: Este punto dará paso a crear aparte de condiciones de trabajo favorable, a crear lazos en unión con todos los colaboradores de empresa.

### **8. Pago y beneficios**

En cuanto a este punto, se deben seguir las siguientes observaciones para que los colaboradores puedan tener una mejor percepción en cuanto a los pagos que se les realice.

- Afiliar a los colaboradores al Instituto Ecuatoriano del Seguro Social.
- Respetar las horas de trabajo.
- Remuneración de acuerdo con beneficios de la ley.
- Pago de horas extras justas.
- Respetar los días libres de los colaboradores.
- Proporcionar las vacaciones correspondientes.

Por otro lado, existen varios beneficios que se pueden incluir y que no sean generadores de costos altos para la empresa, pero que mantengan comprometidos y felices a los colaboradores:

- Brindarles descuentos en hospedaje por alcanzar meta en ventas mensuales.
- Cupones de pases del día para disfrutar de las instalaciones por buen desempeño.

### ***Herramientas para recolectar información de la satisfacción laboral***

Con todos los factores mencionados con anterioridad, y conociendo el significado e importancia de cada uno, existen varios métodos que pueden ser usados para recolectar esta información. Y sobre todo en la nueva era, existen varias herramientas que pueden servir de apoyo y sin generar ningún costo para la empresa, más allá de analizar los resultados por medio de los encargados de esta recolección de información y así aplicar las medidas necesarias.

- a) Encuestas por medio de Google Forms
- b) Entrevistas trimestrales de manera presencial o vía zoom.
- c) Focus Group trimestrales vía zoom o presenciales.
- d) Observación por parte de los encargados de las áreas.

### Calidad del servicio

Para controlar la calidad de los servicios, se debe de manejar una metodología que se pueda medir la calidad, en dónde se brinde, para así se conozca de manera clara los puntos en los cuales se pueda mejorar constantemente. Para ello, se presenta a continuación una metodología creada por un grupo de expertos en el marketing y a medida que avanzó el tiempo esta metodología se fue adaptando a varias industrias, una de ella, la industria del servicio de alojamiento.

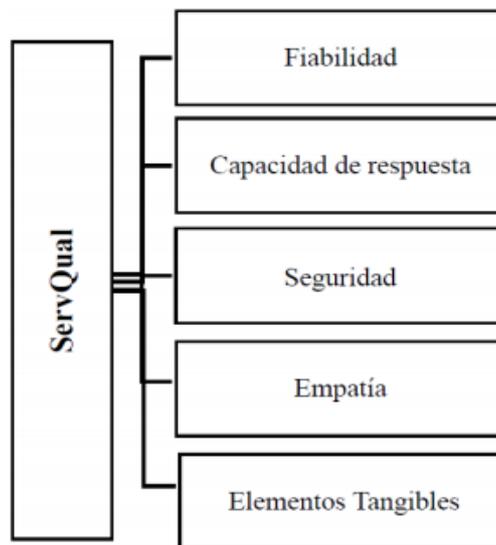


Figura 34. Modelo ServQual. Tomado de: Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil, por Castro, E. & Paccha, M., (2018).

Se debe de incluir preguntas que involucren los cinco factores del SERQVUAL para medir la calidad del servicio del hotel. En este caso en la lista de apéndice se incluye un modelo elaborado previo por la autora Aguilar (2020) el cuál puede ser usado como guía, ya que las preguntas de cada factor pueden ser adaptadas a las necesidades o información que el hotel necesite recolectar para analizar.

La forma por la cual se puede aplicar dicha metodología es por Google Forms y ser enviada por correo electrónico, formularios preimpresos o vía whatsapp al huésped una vez que concluya la estadía en el alojamiento. Esta acción debe de ser monitoreada por los recepcionistas y a su vez, los encargados que la información sea enviada a los clientes.

## **Relación entre satisfacción laboral y calidad del servicio**

El primer punto de la presente guía fue la satisfacción laboral, mediante una metodología se analizaron varios puntos que involucran la satisfacción, en cada uno de ellos, el fin, siempre será que el colaborador se encuentre a gusto y la eficiencia con la cual trabaje sea la mejor, por lo que aplicar dichos puntos para la mejora de la satisfacción laboral puede aumentar el nivel de fidelización que los colaboradores tienen con la empresa, sentirse más comprometidos y realizar un mejor trabajo debido a que el trabajo que realizan se recompensa por parte de la empresa.

Y si realizan un trabajo de manera entusiasta y con razón de procurar que el hotel sea el mejor, ya que la empresa le da al colaborador lo mejor, el cliente puede llegar a percibir aquello y notar que el servicio que se le brinda es porque internamente se maneja de manera correcta una organización. Es importante por ello, siempre que se tenga en cuenta ambos puntos, sobre todo en un establecimiento de alojamiento, ya que esto puede llegar a ser una manera de fidelizar al cliente y que muchos más, se identifiquen con una imagen de calidad de la empresa.

## Conclusiones

Conclusión 1: El marco teórico que se elaboró en el presente trabajo de titulación se relaciona con los temas involucrados en la propuesta final. Por ello, es importante contar con bases estables y de gran fundamentación para que el trabajo sea guiado de manera correcta. Así mismo contar con conceptos básicos y avanzados que sean soporte para cualquier término que se presente a lo largo de la investigación. Y conocer las leyes relevantes que se relacionen con el trabajo, permitirá que el lector conozca cuales son las leyes que se encuentran rigiendo dentro de la industria.

Conclusión 2: Un panorama amplio y detallado de la situación que se vive dentro del turismo a nivel nacional aportó en el trabajo para conocer estadísticas relevantes del sector y demás para su debido análisis. Así mismo, enfocarse en el área hotelera de la ciudad de Guayaquil permitió conocer un enfoque antes – durante y después de la pandemia del COVID-19. A su vez, el golpe que dejó esta pandemia ha afectado a todas las categorías hoteleras.

Conclusión 3: Una investigación cuantitativa y cualitativa de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil dio paso a conocer las necesidades que presentan los colaboradores con el tema de la satisfacción laboral, así mismo de los encargados de los hoteles de tres estrellas, de conocer que se necesita más apoyo por parte de las entidades públicas pertinentes para dar más apoyo al tema de la satisfacción laboral, ya que por el impacto negativo en ventas que han tenido en el último periodo han tenido que paralizar varios temas internos.

Conclusión 4: Una guía de satisfacción laboral permite al apoyo de los establecimientos hoteleros de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil para así incrementar el nivel de satisfacción laboral de los colaboradores y a su vez, empezar a medir la calidad de servicio, ya que ambos temas se relacionan. Las herramientas para la recolección de dicha información no son necesariamente costosas o generan algún costo fuerte a la empresa, ya que en la actualidad existen herramientas gratuitas para formular encuestas y plataformas digitales para realizar entrevistas o focus group. Por lo que, la presente investigación no presenta costos ya que existen medios gratuitos para realizar dichas metodologías.

## **Recomendaciones**

Recomendación 1: Se puede recolectar más información teórica para tener un conocimiento más amplio del tema y desarrollar nuevos temas de interés del lector. A su vez, se debe de estar a la vanguardia en temas legales para conocer todo lo que implica contratar y mantener a un colaborador dentro de una organización.

Recomendación 2: La actualización de esta investigación se puede realizar en dos o tres años cuando se encuentren en un panorama distinto al actual por motivos del covid-19 y cómo ha sido el proceso de superar dichas pérdidas.

Recomendación 3: Las investigaciones para conocer las necesidades de los colaboradores y consumidores deben de ser realizadas periódicamente, ya que cada vez nacen nuevos segmentos de mercados a los cuales se pueden enfocar y a su vez, nuevas necesidades que el colaborador desea que el empleador cubra para tener mejores resultados dentro de las horas de trabajo.

Recomendación 4: La guía que se presentó incluyen temas referentes a la satisfacción laboral y la calidad del servicio, sin embargo, los temas son generalizados para que cada hotel de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil los aplique según la conveniencia ya que manejan sistemas y operaciones diferentes. Por ello, se recomienda seguir el uso de la guía con los factores establecidos en la satisfacción laboral y las herramientas de uso gratuito para que no generen costos, solo dedicación de tiempo por parte del área que se encargue de realizar dichas mediciones.

## Referencias

- Abrajan Castro, María Guadalupe; Contreras Padilla, José Manuel, & Montoya Ramírez, Sandra (2019). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1),105-118. [fecha de Consulta 7 de Junio de 2021]. ISSN: 0185-1594. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29214108>
- Aguilar-Barojas, Saraí (2005). Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. *Salud en Tabasco*, 11(1-2),333-338. [fecha de Consulta 15 de Agosto de 2021]. ISSN: 1405-2091. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- Alcívar, I. (2018). El turismo y la normativa vigente en Ecuador. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.entornoturistico.com/el-turismo-y-la-normativa-vigente-en-ecuador/>
- Ameca Carreón José Alberto. (2014, octubre 7). Cliente interno y externo en una organización. (Lectura en línea). Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>
- Badreya, J. (2015). Satisfacción laboral: Comparaciones entre diversas organizaciones públicas en los EAU. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/236302353.pdf>
- Bellido Medina, R. S., Morales Palao, B., Gamarra Castellanos, M. E., & Calizaya López, J. M. (2021). Satisfacción laboral en tiempos de Covid-19 en colaboradores de gobiernos locales de Arequipa. *Universidad Ciencia Y Tecnología*, 25(108), 4-11. <https://doi.org/10.47460/uct.v25i108.425>

Boston Hospitality Review. (2018). Open BU. (Lectura en línea). Recuperado de:  
<https://www.bu.edu/bhr/2018/>

Cabanilla, E. y Garrido, C. (2017). El turismo comunitario en el Ecuador. (Lectura en línea).  
Recuperado de:  
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19413/1/El%20turismo%20comunitario%20en%20el%20Ecuador.pdf>

Cadena-Badilla, Jesús Martín, & Vega-Robles, Arturo, & Real Pérez, Isidro, & Vásquez Quiroga, Joaquín (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias, V(17),41-60.[fecha de Consulta 7 de Junio de 2021]. ISSN: 1856-8327. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=215049679004>

Cantera, J. (2016). Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos. (Lectura en línea). Recuperado de:  
[https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp\\_212.pdf/f03329af-6233-491f-86b5-3b5c03071510](https://www.insst.es/documents/94886/327166/ntp_212.pdf/f03329af-6233-491f-86b5-3b5c03071510)

Castro Paccha, Edison Leonardo y Paccha Soto, Mónica. Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil. Alternativas, [S.l.], v. 19, n. 3, p. 55-65, dic. 2018. ISSN 1390-1915. Disponible en: <<https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-alternativas/index.php/alternativas-ucsg/article/view/237>>. Fecha de acceso: 09 jul. 2021 doi: <https://doi.org/10.23878/alternativas.v19i2.237>.

Castro, E. y Paccha, M. Influencia de la calidad de servicio al cliente en los hoteles de Guayaquil. ISSN 1390-1915, Vol. 19, Nº. 3, (2018), págs. 55-65.

- Chauca, M. (2019). Satisfacción Laboral y su Influencia en la Calidad del Servicio en Hoteles Tres Estrellas de la Ciudad de Puno – 2017. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://revistas.uancv.edu.pe/index.php/RCHT/article/view/717/615>
- Christen, M., Iyer, G. y Soberman, D. (2016). Job Satisfaction, Job Performance, and Effort: A Reexamination Using Agency Theory, *Journal of Marketing*, January, Vol. 70, pp. 137-150
- City of Hoteles. (2019). Servicios de un hotel. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.city-of-hotels.com/165/hotel-services-business.html>
- Díaz, L. (2018, abril 6). Satisfacción laboral en la calidad del servicio. Caso de los Hoteles de la Cadena Sol Meliá en Varadero. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/mida-el-impacto-de-la-satisfaccion-laboral-en-la-calidad-del-servicio/>
- Dirección de Inteligencia de Mercados - Ministerio de Turismo. (2020). Comportamiento del turismo a nivel nacional. (Lectura en línea). Recuperado de: [https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL\\_JSP.pdf](https://servicios.turismo.gob.ec/descargas/Turismo-cifras/Publicaciones/DespuesCovid/Comportamiento-Covid-VERSION-FINAL_JSP.pdf)
- Dziuba, S.; Ingaldi, M.; y Zhuravskaya, M. (2020). La satisfacción laboral de los empleados y su desempeño laboral como elementos que influyen en la seguridad laboral. (Lectura en línea). Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/341656571\\_Employees'\\_Job\\_Satisfaction\\_and\\_their\\_Work\\_Performance\\_as\\_Elements\\_Influencing\\_Work\\_Safety](https://www.researchgate.net/publication/341656571_Employees'_Job_Satisfaction_and_their_Work_Performance_as_Elements_Influencing_Work_Safety)
- Efendic, B. y Lajiq, S. (2015). Calidad del servicio. (Lectura en línea). Tomado de:

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:530565/FULLTEXT01.pdf>

El Comercio. (2020). 52 hoteles han cerrado sus puertas o suspendido actividades en Ecuador por la pandemia. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/cierres-suspension-hoteles-ecuador-pandemia.html>

El Universo. (2020). Con solo el 9% de ocupación, hoteles ya se consideran perdidos el 2020 y el 2021. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.eluniverso.com/noticias/2020/07/03/nota/7894014/hoteleria-turismo-impacto-covid-19-desempleo-iliquidez-cierre/>

El Universo. (2021). Hoteles apelan al modelo colaborativo para recuperarse del impacto de la pandemia. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/hoteles-apelan-al-modelo-colaborativo-para-recuperarse-del-impacto-de-la-pandemia-nota/>

El Universo. (2021). Las nuevas inversiones hoteleras se retoman a ritmo diferente. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/las-nuevas-inversiones-hoteleras-se-retoman-a-ritmo-diferente-nota/>

ESPAE – ESPOL. (2016). Estudios industriales orientación estratégica para la toma de decisiones: industria turística. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://www.espae.espol.edu.ec/wp-content/uploads/2015/12/industriaturistica.pdf>

Félix, A.G. y García, N. (2020). Estudio de pérdidas y estrategias de reactivación para el sector turístico

- Flores, S. (2018). Análisis De La Calidad Del Servicio Del Hotel Urdesa Suites Boutique, Para La Implementación De Un Plan De Capacitación. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/27587/1/CAPITULO%202%20REVISADO%20corregido%20%2821-12-18%29.pdf>
- Gómez, S. (2012). Metodología de la investigación. (Lectura en línea). Recuperado de: [http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia\\_de\\_la\\_investigacion.pdf](http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/Axiologicas/Metodologia_de_la_investigacion.pdf)
- Hegney, D., Plank, A. y Parker, V. (2006). Extrinsic and intrinsic work values: Their impact on job satisfaction in nursing. *Journal of Nursing Management*, 14, 271–281.
- Lieberman, M. (2019). Mirando hacia atrás: Diez años de cambio en la industria hotelera. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://thepointsguy.com/news/hotel-industry-biggest-changes/>
- Loor, L.; Alonso, A. y Pérez, M. (2018). La actividad turística en el Ecuador: ¿turismo consciente o turismo tradicional? (Lectura en línea). Recuperado de: [https://doi.org/10.33936/eca\\_sinergia.v9i1.1195](https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v9i1.1195)
- Mackay, C.; Mackay, R.; Del Rosario, K. y Poveda, G. (2020). Afectación socioeconómica del covid-19 al sector turístico hotelero de la ciudad de Guayaquil – Ecuador. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.eumed.net/actas/20/turismo/37-afectacion-socioeconomica-del-covid-19-al-sector-turistico-hotelero.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2002). Ley de Turismo. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/02/LEY-DE-TURISMO.pdf>

- Ministerio de Turismo. (2015). Reglamento de Alojamiento Turístico. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2015). Reglamento General Ley de Turismo. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2016). Reglamento General de Actividades Turísticas. (Lectura en línea). Recuperado de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2017/09/3.Reglamento-de-Actividades-Turisticas.pdf>
- Ministerio de Turismo. (2020). Catastro turístico 2020. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/portfolio/catastro-turistico-nacional>
- Ministerio de Turismo. (2021). Boletines mensuales de turismo. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://servicios.turismo.gob.ec/index.php/turismo-cifras/2018-09-24-21-06-03/boletines-mensuales-de-turismo>
- Ministerio del Trabajo. (2012). Código del Trabajo. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Molina, J, et al. (2018). Análisis de calidad de vida laboral y competitividad en empresas de servicios turísticos. 3C Empresa: investigación y pensamiento crítico, 7(2), 44-67. DOI: <http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070234.44-67>
- Monar, S. & Villa, M. (2018). Análisis de la calidad del servicio en los hoteles de segunda y tercera categoría de la ciudad de Guayaquil: propuesta de un plan de mejora en la

calidad de servicios. (Lectura en línea). Recuperado de:  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10296>

Oravee, A.; Zayum, S., y Kokona, B. (2018). Satisfacción laboral y desempeño de los empleados en la Junta Estatal del Agua de Nasarawa, Lafia, Nigeria. Revista CIMEXUS Vol. XIII, No.2. Recuperado de:  
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6816483.pdf>

Peña, C. (2015). La Motivación Laboral Como Herramienta de Gestión en las Organizaciones Empresariales. (Lectura en línea). Recuperado de:  
<https://repositorio.comillas.edu/xmlui/bitstream/handle/11531/4152/TFG001138.pdf?sequence=1>

por crisis sanitaria COVID-19 en el destino Manta (Ecuador). Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio, 4 (1), 79-103.  
<https://doi.org/10.21071/riturem.v4i1.12743>

Santamaría, E y López, S. (2019). Beneficio social de la actividad turística en Ecuador. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 24, núm. 86, pp. 417-434.

Shi Z., Shang H. (2020) Una revisión sobre la calidad del servicio y el modelo SERVQUAL. (eds) HCI in Business, Government and Organizations. HCII 2020. Lecture Notes in Computer Science, vol 12204. Springer, Cham. [https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3\\_15](https://doi.org/10.1007/978-3-030-50341-3_15)

SmartTravel. (2017). Todo sobre Airbnb: historia, modelo de negocio y futuro. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.smarttravel.news/airbnb-historia-modelo-negocio-futuro/>

- Suárez, R. (2016). Nivel de calidad del servicio aplicando el modelo SERVQUAL en el Centro de Idiomas de la Universidad Nacional del Callao. *Industrial Data*, 19(1),7-16. [fecha de Consulta 7 de Junio de 2021]. ISSN: 1560-9146. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81650062002>
- Tamariz, P. (2014). Diario El Universo. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://www.eluniverso.com/noticias/2014/07/30/nota/3294766/guayaquil-turistico-plan-que-se-afirma/>
- Tamiselvi, P. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del servicio. (Lectura en línea). Recuperado de: 10. 29-31.pdf (iosrjournals.org)
- Tomalá, O. (2016). Tipos de investigación. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://sites.google.com/site/misitioweboswaldotomala2016/tipos-de-investigacion>
- Vallejo, J. (2015). Análisis del sector hotelero de Guayaquil frente a la creación de un bureau de convenciones. (Lectura en línea). Recuperado de: <http://repositorio.uees.edu.ec/bitstream/123456789/1714/1/JAVIER%20VALLEJO.pdf>
- Vélez Briones, Ariana Nicole (2020). Evaluación de niveles de satisfacción laboral en colaboradores de la generación “y” o “millennials” en organizaciones ecuatorianas. Trabajo final para la obtención del título: Master en Gestión del Talento Humano Espol FCSH, Guayaquil.
- Victorino, L.; Verma, R.; Plaschka G.; y Dev, C. (2019). Service Innovation and Customer Choices in the Hospitality Industry. (Lectura en línea). Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/242022128\\_Service\\_Innovation\\_and\\_Customer\\_Choices\\_in\\_the\\_Hospitality\\_Industry](https://www.researchgate.net/publication/242022128_Service_Innovation_and_Customer_Choices_in_the_Hospitality_Industry)

Villalba, A. (2010). Incidencia de la insatisfacción laboral en la rotación y ausentismo del personal del hotel ABC. (Lectura en línea). Recuperado de: <https://biblioteca.utb.edu.co/notas/tesis/0062082.pdf>

## Apéndice A. Modelo de entrevista a los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.



### **Entrevista a dueños o gerentes de hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.**

*Objetivo: Conocer el compromiso de los gerentes con referencia a la satisfacción laboral y su influencia en la calidad del servicio dentro de los hoteles de tres estrellas en la ciudad de Guayaquil.*

Nombre del entrevistado:

Cargo:

Fecha:

Total empleados en el hotel:

1. ¿cómo percibe la satisfacción laboral del personal que labora en el hotel?
2. ¿Cómo es la relación con el personal de trabajo?
3. ¿Qué estrategias o métodos usa para motivar a su personal?
4. ¿Sabe cómo medir la satisfacción el personal y el rendimiento del mismo?
5. ¿Usted considera que existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio que se ofrece en el hotel?
6. ¿Considera importante la capacitación de su personal?
7. ¿Cuántas veces al año capacita a su personal y en qué temas los capacitan?
8. ¿Disponen de Manual de funciones, Operativo y Reglamento Interno de Trabajo?
9. ¿Consideraría la implementación de una metodología de satisfacción laboral y medir el mismo?
10. ¿Qué puntos serían importantes considerar en dicha metodología?
11. ¿Qué incentivos considera importante para la satisfacción del personal?
12. ¿Para medir la calidad de los servicios del hotel, consideraría implementar un modelo ServQual?

## **Apéndice B. Entrevista al Hotel Airport**

Nombre del entrevistado: Sr. Licho José Velásquez Burbano

Cargo: Asistente administrativo

1. ¿Cómo percibe la satisfacción laboral del personal que elabora en el hotel?

Se puede percibir la satisfacción en el momento de la llegada en las mañanas del personal, llegan con ánimos de trabajar, que son organizados y están predispuestos a cubrir tareas extralaborales.

2. ¿Cómo es la relación con el personal del trabajo?

En el airport hotel la relación que se tiene con el personal es íntima, se podría decir que es como una segunda familia en la cual se mantiene un diálogo constante entre gerentes, dueños y personal del hotel.

3. ¿Qué estrategia o métodos usa para motivar al personal?

Básicamente se les da incentivos, cuando llega delegaciones que se quedan durante bastante tiempo en el hotel por semanas, se les da un pequeño incentivo por largas horas de trabajo

4. ¿Sabe cómo medir la satisfacción del personal y el rendimiento del mismo?

Se hace monitoreos con preguntas y niveles de satisfacción, en el cual se ve si el empleado está contento en su puesto de trabajo o si puede dar más y medimos el potencial de cada uno, es decir si un empleado puede hacer algo más y no lo hace, eso se detecta y nos acercamos a ver por qué no da su máximo.

5. ¿Usted considera que existe relación entre la satisfacción laboral y la calidad del servicio que se ofrece en el hotel?

Sí porque el airport hotel está considerado como familiar, y la gente que llega generalmente busca eso, en el cual el cliente ya conoce al personal o han ido varias veces, que piden favores al personal y porque saben que están ahí el personal, entonces se vuelve un tema que la clientela que llega al hotel se vuelve familiar ya que el personal de trabajo los trata como familiar.

6. ¿Considera importante la capacitación de su personal?

Sí, es un tema que hace falta de parte de las autoridades, de la cámara, se debe realizar más capacitaciones porque son escasas, por el cual al personal se lo trata de capacitar o adecuar por nuestros propios medios, haría falta realizar más seminarios y capacitaciones.

7. ¿Cuántas veces al año capacita a su personal y en qué tema los capacita?

Saltando los 2 años por tema de pandemia, se realiza una capacitación al año para actualizar los modelos de los hoteles 3 estrellas que son más corporativos, para tratar de adaptarnos a las necesidades de los clientes.

8. ¿Disponen de manual de funciones operativas y reglamentos internos de trabajo?

Si, se cuenta con un reglamento interno y manual con sus debidos protocolos para diferentes situaciones que puedan suceder.

9. ¿Consideraría la implementación de una medida de satisfacción laboral y medir el mismo?

Claro que sí, se necesita una implementación para poder medir los niveles de satisfacción del personal.

10. ¿Qué puntos serian importantes a considerar en dicha metodología?

Creo que los puntos a considerar serian primero lo económico, saber si se sienten bien remunerados de acuerdo con la calidad y cantidad de trabajo que están mostrando, y segundo las expectativas que desea tener el personal al futuro.

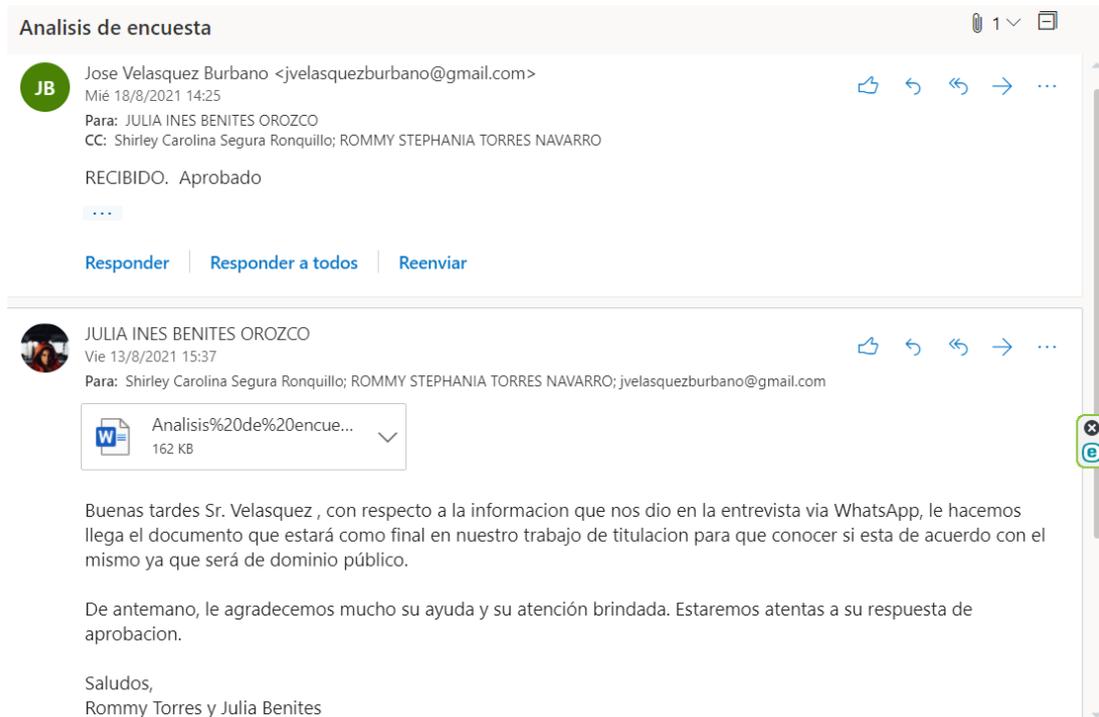
11. ¿Que incentivo considera importante para la satisfacción del personal?

Básicamente lo económico, pero a su vez reconocimientos que pueda elevar el nivel de satisfacción para el personal

12. Para medir la calidad de los servicios del hotel consideraría implementar un modelo... ¿?

Se podría dar para medir la calidad y saber en qué punto está en Airport hotel y poder así mejorar las cosas que, si igual se vienen haciendo bien y las cosas que muchas veces presentan problemas, buscar la forma que ese problema se traslade a una ventaja.

## Apéndice C. Aprobación de Hotel Airport de uso de información proporcionada en la entrevista



The screenshot shows an email interface with two messages. The first message is from Jose Velasquez Burbano, dated Wednesday, August 18, 2021, at 14:25. It is addressed to Julia Ines Benites Orozco and includes Shirley Carolina Segura Ronquillo and Rommy Stephanie Torres Navarro in the CC. The subject is 'Análisis de encuesta'. The body of the message says 'RECIBIDO. Aprobado' followed by a three-dot menu. Below the message are three buttons: 'Responder', 'Responder a todos', and 'Reenviar'. The second message is from Julia Ines Benites Orozco, dated Friday, August 13, 2021, at 15:37. It is addressed to Shirley Carolina Segura Ronquillo, Rommy Stephanie Torres Navarro, and Jose Velasquez Burbano. It includes a Microsoft Word attachment named 'Análisis%20de%20encue...' with a size of 162 KB. The body of the message contains a polite acknowledgment and a closing signature.

**Análisis de encuesta** 1

**JB** Jose Velasquez Burbano <jvelasquezburbano@gmail.com>  
Mié 18/8/2021 14:25  
Para: JULIA INES BENITES OROZCO  
CC: Shirley Carolina Segura Ronquillo; ROMMY STEPHANIA TORRES NAVARRO  
RECIBIDO. Aprobado  
...  
[Responder](#) | [Responder a todos](#) | [Reenviar](#)

**JULIA INES BENITES OROZCO**  
Vie 13/8/2021 15:37  
Para: Shirley Carolina Segura Ronquillo; ROMMY STEPHANIA TORRES NAVARRO; jvelasquezburbano@gmail.com

 Análisis%20de%20encue...  
162 KB

Buenas tardes Sr. Velasquez , con respecto a la informacion que nos dio en la entrevista via WhatsApp, le hacemos llega el documento que estará como final en nuestro trabajo de titulación para que conocer si esta de acuerdo con el mismo ya que será de dominio público.

De antemano, le agradecemos mucho su ayuda y su atención brindada. Estaremos atentas a su respuesta de aprobacion.

Saludos,  
Rommy Torres y Julia Benites

## Apéndice D. Modelo de encuestas a los colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.

### Encuesta para colaboradores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción de los empleados de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.

EDAD \*

18 a 22 años

23 a 27 años

28 a 32 años

33 a 37 años

38 en adelante

Género \*

Masculino

Femenino

¿Cuál es su cargo dentro del hotel? \*

Texto de respuesta breve  
.....

¿Cuántas horas a la semana trabaja? \*

12 horas

24 horas

36 horas

48 horas

Más de 49 horas

¿Cuánto gana aproximadamente mensual? \*

- \$200
- \$300
- \$400
- Más de \$500

¿Se siente satisfecho con las horas de trabajo y su salario recibido de acuerdo a su cargo? \*

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Poco satisfecho
- Nada satisfecho

¿Recibe pago por horas extras de trabajo? \*

- Si
- No

¿Recibe algún tipo de incentivo, comisión o reconocimiento por ventas? \*

- Sí
- No

¿Cuenta con capacitaciones? \*

- Sí
- No

Si su respuesta anterior fue "NO", responda esta pregunta; si su respuesta fue "SÍ" continúe a la pregunta 12. ¿en qué temas específicos?

Texto de respuesta breve  
.....

La relación con sus compañeros de trabajo es: \*

- Muy agradable
- Agradable
- Poco Agradable
- Nada agradable

¿Considera que su esfuerzo es premiado? \*

- Siempre
- Frecuentemente
- Pocas veces
- Nunca

En una escala del 1 al 5, donde 5 es totalmente de acuerdo y 1 es totalmente en desacuerdo, le gustaría que el hotel donde labora mida los siguientes temas: \*

	5 Totalmente d...	4 De acuerdo	3 Ni en acuerd...	2 En desacuerdo	1 Totalmente e...
Satisfacción la...	<input type="radio"/>				
Calidad del ser...	<input type="radio"/>				
Rendimiento la...	<input type="radio"/>				

¿Le gustaría que su empleador considere el tema de la satisfacción laboral como motivo para mejorar la calidad en los servicios del hotel? \*

- Sí
- No

¿Qué actividades consideraría importante para aumentar el nivel de la satisfacción laboral? \*  
(ELIJA MÁXIMO TRES)

- Pago de horas extras
- Incentivos como comisiones por ventas
- Seguridad en el trabajo
- Beneficios fuera de la ley con el hotel
- Condiciones de trabajo
- Oportunidades de crecimiento
- Actividades de integración con todo el personal
- Otra...

¿Cómo afecta su estado de ánimo para brindar servicio al cliente? \*

- Mucho
- Poco
- Nada

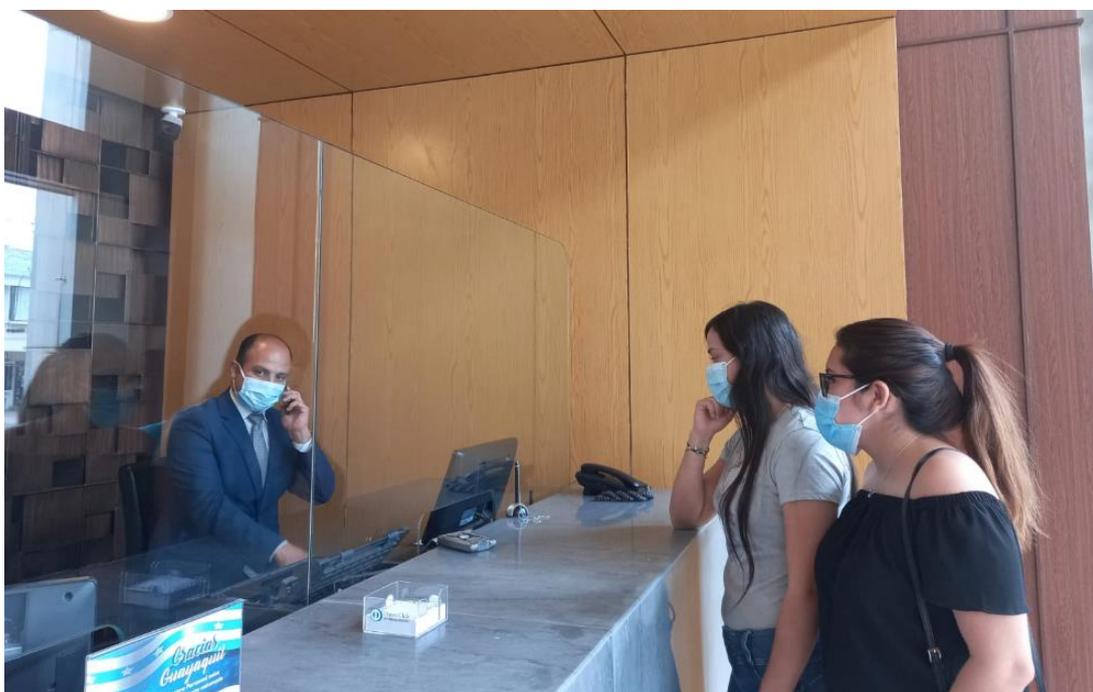
¿Cómo se siente cuando atiende a los huéspedes? (ELIJA MÁXIMO DOS) \*

- Feliz
- Triste
- Enojado
- Sin ánimos
- Entusiasta
- Otra...

Autoevalúe su desempeño laboral y la satisfacción con su trabajo, con la siguiente escala: \*

	4 Siempre	3 La mayoría de ve...	2 La mayoría de ve...	1 Nunca
Cumplimiento de a...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Realiza actividades...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Esmero en el trabaj...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cantidad de trabaj...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Puntualidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Apéndice E. Visita a los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil para recolectar información



## Apéndice F. Catastro turístico con los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil

nombre comercial	calle principal	interseccion	numero casa	referencia	fono conve	telefono celu	estado	total empleados
AIRPORT	AV. DE LAS AMERICAS	CDLA SIMON BOLIVAR MZ. 37	SL. 14 -15	FRENTE AL AEROPUERTO	043710165	0984578822	Abierto	20
THE PARK	CHILE	CLEMENTE BALEN	414	A LADO DE UNIHOTEL	042327140	0999853200	Abierto	24
BLUE MARLIN	ELOY ALFARO	ALBERTO REYNA	231	FRENTE A LA IGLESIA SAN	042773357	0992200109	Abierto	7
NEVADA	LORENZO DE GARAYCOA	QUISQUIS	710	JUNTO AL BANCO DEL PI	042311298	0989606399	Abierto	12
PRESIDENTE BOUTIQUE	JUNIN	CORDOVA	407		045037975	0959021915	Abierto	15
DEL REY	Aguirre	Andres Marin	S/N		042371867	0996027185	Abierto	24
ALEXANDER	LUQUE	AV. QUITO Y PEDRO MONCAYO	1107	090307	042532000	0999500250	Abierto	37
CASTELL	AV. MIGUEL HILARIO ALCIVAR	ULLOA	11		042680190	0997710400	Abierto	18
MARCELIUS	JOSE FALCONI	JOSE ALAVEDRA TAMA	SOLAR	DETRAS DE LA GASOLINE	046026422	0992155978	Abierto	47
AIR SUITES	CIUDADELA SIMON BOLIVAR	MZ 5	SOLAR 33	DETRAS DE TRANSPORTE	042925121	0992496770	Abierto	7
HOTEL CITY PLAZA H.C.P. S.A.	BOYACA	VICTOR MANUEL RENDON	922	FRENTE A LA ESTACION	042309209	0987186694	Abierto	20
PATRIMONIAL GREENFIELD	ESCOBEDO	MENDIBURO Y PADRE SOLANO	625	A DOS CUADRAS DEL MAI	042302101	0958953535	Abierto	10
								<b>241</b>

## Apéndice G. Modelo de encuestas del modelo Servqual.

		Nada Satisfecho	Poco Satisfecho	Neutral	Muy Satisfecho	Totalmente Satisfecho
		1	2	3	4	5
<b>PERSONAL</b>						
2	¿El personal contaba con un aspecto limpio y aseado durante su visita?					
3	¿El personal se encontraba dispuesto a ayudar a los clientes?					
4	¿Si hay personal disponible proporcionando al cliente la información cuando lo necesita?					
5	¿El comportamiento del personal le inspiró confianza?					
6	¿Los empleados se preocupan por resolver los problemas del huésped?					
7	¿El personal es cortés y educado?					
8	¿El personal del hotel aplicó correctamente los procedimientos a su llegada y salida del lugar?					
<b>INSTALACIONES</b>						
9	¿Las áreas e instalaciones resultan agradables?					
10	¿Las áreas y equipamiento del edificio están bien conservados?					
11	¿Las instalaciones son confortables y acogedoras (uno se siente a gusto en ellas)?					
12	¿Las instalaciones son seguras (cumplen las normas de seguridad)?					
13	¿Las instalaciones están limpias?					
<b>ORGANIZACIÓN</b>						
14	¿Se consigue fácilmente cualquier información sobre los diferentes servicios que solicita el cliente?					



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, (**Julia Inés Benites Orozco**), con C.C: # (**0940664121**) y (**Torres Navarro, Rommy Stephania**), con C.C: # (**0923837470**) autor/a/es del trabajo de titulación: (**Análisis del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.**) previo a la obtención del título de **INGENIERO/A EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURÍSTICAS Y HOTELERAS** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

**Guayaquil, a los 15 días del mes de septiembre del año 2021.**

Nombre: (**Benites Orozco Julia Inés**)

C.C: **0940664121**

Nombre: (**Torres Navarro, Rommy Stephania**)

C.C: **0923837470**



Presidencia  
de la República  
del Ecuador



Plan Nacional  
de Ciencia, Tecnología,  
Innovación y Saberes



**SENESCYT**  
Secretaría Nacional de Educación Superior,  
Ciencia, Tecnología e Innovación

## REPOSITORIO NACIONAL E*IN* CIENCIA Y TECNOLOGÍA

### FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

<b>TEMA Y SUBTEMA:</b>	Análisis del nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de los hoteles de tres estrellas de la ciudad de Guayaquil.		
<b>AUTOR(ES)</b>	Julia Inés Benites Orozco Rommy Stephania Torres Navarro		
<b>REVISOR(ES)/TUTOR(ES)</b>	Econ. Segura Ronquillo Shirley, Mgs		
<b>INSTITUCIÓN:</b>	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
<b>FACULTAD:</b>	Facultad de Especialidades Empresariales		
<b>CARRERA:</b>	Carrera de Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>TÍTULO OBTENIDO:</b>	Ingeniero/a en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras		
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN:</b>	15 septiembre 2021	<b>No. DE PÁGINAS:</b>	102
<b>ÁREAS TEMÁTICAS:</b>	Servicio, calidad y hotelería.		
<b>PALABRAS CLAVE/ KEYWORDS:</b>	Satisfacción laboral, calidad del servicio, clima laboral, Servqual, hotel, Guayaquil.		
<b>RESUMEN/ABSTRACT</b> (150-250 palabras):	En el presente trabajo de titulación se realizó un análisis de los establecimientos de alojamiento de tres estrellas en la ciudad de Guayaquil para conocer el nivel de relación que cuenta la satisfacción laboral con la calidad de servicio que se brinda en dichos establecimientos. Como primer punto se realizó una investigación teórica, referencial, conceptual en base al tema de la satisfacción y calidad del servicio, para que así el trabajo cuente con una metodología teórica en relación con el tema presentado. En segundo punto, se conoce el panorama del turismo en el Ecuador, y seguido, el durante-antes-después de la pandemia en los hoteles de la ciudad de Guayaquil. En el tercer capítulo, se da a conocer la metodología que se usará para la investigación, así como herramientas cuantitativas y cualitativas que se aplicarán para recolectar información. Finalmente, se da la propuesta en base a los resultados que se investigaron a lo largo del tiempo del trabajo de titulación.		
<b>ADJUNTO PDF:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
<b>CONTACTO CON AUTOR/ES:</b>	<b>Teléfono:</b> +593-991539790 +593-960728809	E-mail: <a href="mailto:Julia.benites@cu.ucsg.edu.ec">Julia.benites@cu.ucsg.edu.ec</a> <a href="mailto:Rommy.torres01@cu.ucsg.edu.ec">Rommy.torres01@cu.ucsg.edu.ec</a>	
<b>CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN</b>	<b>Nombre: Salazar Raymond María Belén</b>		
	<b>Teléfono:</b> +593-4-2206950 ext. 5049		
	<b>E-mail:</b> maria.salazar02@cu.ucsg.edu.ec		
<b>SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA</b>			
<b>Nº. DE REGISTRO (en base a datos):</b>			
<b>Nº. DE CLASIFICACIÓN:</b>			
<b>DIRECCIÓN URL (tesis en la web):</b>			