

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS
Y EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

TEMA:

**Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su
incidencia en la productividad. Año 2020-2021**

AUTORES:

**ROMERO CORDERO MARÍA GEMA
GIL JARAMILLO ARLETT BEATRIZ**

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
Licenciados en Administración de Empresas**

TUTORA:

Ing. Cecilia Vélez

Guayaquil, Ecuador

4 de marzo del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y

EMPRESARIALES

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación, fue realizado en su totalidad por **Romero Cordero, María Gema y Gil Jaramillo, Arlett Beatriz**, como requerimiento para la obtención del título de **Licenciados en Administración de Empresas**.

TUTORA

f. _____

Ing. Cecilia Vélez

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

Econ. Pico Versoza Lucia, Mgs

Guayaquil, 4 de marzo del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotros, **Romero Cordero, María Gema y Gil Jaramillo, Arlett Beatriz**

DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación, “**Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021**” previo a la obtención del título de **Licenciados en Administración de Empresas**, 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, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance del Trabajo de Titulación referido.

LOS AUTORES:

Romero Cordero, María Gema

Gil Jaramillo, Arlett Beatriz

Guayaquil, 4 de Marzo del 2022



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORIZACIÓN

Nosotros, **Romero Cordero, María Gema y Gil Jaramillo, Arlett Beatriz**

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, “**Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021**”, cuyo contenido, ideas y criterios son de nuestra exclusiva responsabilidad y total autoría.

LOS AUTORES:

Romero Cordero, María Gema

Gil Jaramillo, Arlett Beatriz

Guayaquil, 4 de Marzo del 2022

REPORTE URKUND

Microsoft Edge browser tabs: Página principal de Microsoft Office, Correo: Cecilia Isabel Velez Barro, Inicio de sesión - Urkund, Inicio - ORIGINAL, D127611657 - arlett.gil.gema.romero

Address bar: secure.urkund.com/old/view/121741168-743893-308234#q1bKLvayijY0MdAxMjbXmbKwjNVRKs5Mz8tMy0xOzEt0Vbly0DMwMAdKmhYJhaGlmamBta1AIA

URKUND logo and user: Julio Cesar Jácome Tapia (jacome.julio@cu.ucsg.edu.ec)

Documento	arlett.gil.gema.romero_100%.docx (D127611657)
Presentado	2022-02-10 22:54 (-05:00)
Presentado por	maria.romero35@cu.ucsg.edu.ec
Recibido	jacome.julio.ucsg@analysis.urkund.com

1% de estas 38 páginas, se componen de texto presente en 3 fuentes.

Lista de fuentes	Bloques
+	M1.369_20202_Hito 5. Culminar el TFM_15329520.txt
+	https://www.uv.es/~meliaj/Research/Cuest_Satisf/S20_23.PDF
-	Fuentes alternativas
+	Arlett_GilMaria_Romero_tesis50%.docx
+	CAPITULO I,II Y III_DARIO ACUÑA_JUSTICI ORGANIZACIONAL (1).docx
+	M1.369_20202_Hito 5. Culminar el TFM_15326682.txt
+	TESIS FINAL - ERIKA Y CONTHIA.docx
+	https://www.aviacioncivil.gob.ec/inmunizacion-galapagos-personal-de-tres-aeropuertos-recibiran-vacuna-contra-...

Footer: 1 Advertencias, Reiniciar, Compartir

Ing. Cecilia Vélez

C.I.: 0914365705

Romero, María Gema

C.I.: 0941310575

Gil, Arlett Beatriz

C.I.: 2000128864

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios que ha sido mi fuerte, mi roca y mi motivación para cada paso que doy día a día, el que nunca me desampara.

A mi madre que siempre ha estado pendiente de mis estudios y calificaciones, que no ha desistido nunca y ha sido mi empuje para no rendirme.

A mi padre que ha sabido aconsejarme en todo momento y me ha inculcado los mejores valores y me ha dejado la mejor herencia que son mis estudios.

A mi hermana, que es un pilar fundamental en mi vida y a quien busco ser ejemplo y que un día llegue a mejores cosas de las que pude lograr.

Agradezco infinitamente a mi compañero Diego Pazmiño que ha sido un apoyo constante durante mi carrera, siempre preocupado porque sus amigos cumplan todo y les vaya todo excelente académicamente.

Romero Cordero, María Gema

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres y a mis hermanos que han sido mi fuente de inspiración y esfuerzo, ellos me han enseñado a valorar la educación y han estado apoyándome siempre.

Romero Cordero, María Gema

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser mi guía y por haberme dado las fuerzas necesarias para llegar hasta este momento tan anhelado de mi vida.

A mis padres Antonio Gil y Beatriz Jaramillo, por apoyarme, por su amor incondicional y por aconsejarme siempre.

A mi hermano Kevin Gil, por haberme dado su apoyo, motivación y cariño cuando más lo necesitaba.

A mis amigos, especialmente a Solange López y Mabelly Torres por haberme dado los mejores momentos en la Universidad, por ser unas amigas extraordinarias, y por enseñarme que la amistad verdadera sí existe.

A mi tutora de tesis Cecilia Vélez por brindarnos sus conocimientos, su ayuda incondicional, y por estar siempre ahí en cualquier momento.

Gil Jaramillo, Arlett Beatriz

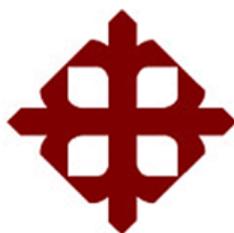
DEDICATORIA

Este trabajo de titulación se lo dedico en primer lugar a Dios por ser mi fuerza y mi
guía en todo momento.

A mis padres por ser mi pilar fundamental y por darme la mejor herencia, que es la
educación.

A mi hermano, por siempre estar para mí cuando más lo he necesitado.

Gil Jaramillo, Arlett Beatriz



**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTIAGO DE
GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
EMPRESARIALES**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

ECON. LUCÍA PICO VERSOZA

DECANO O DIRECTOR DE CARRERA

f. _____

PH.D. YANINA BAJAÑA

COORDINADOR DEL ÁREA O DOCENTE DE LA CARRERA

f. _____

ECON. JUAN ESTEVES

OPONENTE

CALIFICACIÓN

Guayaquil, 12 de febrero del 2022

Economista

Danny Arévalo Avecillas

COORDINADOR UTE - UIC B-2021

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Cecilia Isabel, Vélez Barros, PhD. Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designada TUTORA del proyecto de grado de la estudiante **Romero Cordero, María Gema**, cúmplese informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por la estudiante, titulado **“Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2021 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021”** somos la tutora **Cecilia Vélez** de la estudiante **Romero Cordero, María Gema**, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre diez

Atentamente,



Cecilia Isabel, Vélez Barros, PhD.

PROFESOR TUTOR



María Gema Romero

ALUMNA

Romero Cordero, María Gema

CALIFICACIÓN

Guayaquil, 12 de febrero del 2022

Economista

Danny Arévalo Avecillas

COORDINADOR UTE - UIC B-2021

ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

En su despacho.

De mis consideraciones:

Cecilia Isabel, Vélez Barros, PhD. Docente de la Carrera de Administración de Empresas, designada TUTORA del proyecto de grado de la estudiante **Gil Jaramillo, Arlett Biatriz**, cúmplase informar a usted, señor Coordinador, que una vez que se han realizado las revisiones al 100% del avance del proyecto avalo el trabajo presentado por la estudiante, titulado **“Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021”** por haber cumplido en mi criterio con todas las formalidades.

Este trabajo de titulación ha sido orientado al 100% de todo el proceso y se procedió a validarlo en el programa de URKUND dando como resultado 1% de plagio.

Cabe indicar que el presente informe de cumplimiento del Proyecto de Titulación del semestre B-2021 a mi cargo, en la que me encuentro designada y aprobado por las diferentes instancias como es la Comisión Académica y el Consejo Directivo, dejo constancia que los únicos responsables del trabajo de titulación **“Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021”** somos la tutora **Cecilia Vélez** de la estudiante **Gil Jaramillo, Arlett Biatriz**, y eximo de toda responsabilidad al coordinador de titulación y a la dirección de carrera.

La calificación final obtenida en el desarrollo del proyecto de titulación fue: 10/10; Diez sobre diez

Atentamente,



Cecilia Isabel, Vélez Barros, PhD.

PROFESOR TUTOR



Arlett Biatriz Gil Jaramillo

ALUMNA

Gil Jaramillo, Arlett Beatriz

Índice

Introducción.....	2
Antecedentes	3
Formulación del Problema.....	7
Pregunta de Investigación.....	10
Justificación	10
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	11
Hipótesis	12
Hipótesis General.....	12
Hipótesis Específicas:	12
Limitaciones	12
Delimitaciones	12
Capítulo 1: Marco Teórico, Conceptual, Referencial y Legal	14
Marco teórico	14
Satisfacción Laboral.....	14
Teorías de la satisfacción en el trabajo y la motivación del trabajador	16
Teoría de los dos factores de Herzberg.....	16
Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1943)	17
Teoría del Ajuste en el Trabajo	20

Teoría de McClelland	21
Factores de satisfacción laboral	22
La Productividad	23
Factores de la productividad	24
Marco conceptual.....	26
Marco Referencial.....	28
Marco Legal	29
Ley de Turismo en el Ecuador	29
Capítulo 2: Metodología	33
Método	33
Diseño de la Investigación	33
Enfoque de la Investigación.....	33
Alcance de la Investigación	33
Población.....	34
Instrumentos de mediación	34
Encuesta	34
Proceso de análisis de datos	35
Técnicas estadísticas usadas.....	35
Modelo Chi Cuadrado de Pearson	35
Operalización de las variables.....	36
Capítulo 3: Análisis y resultados de la Investigación.....	37

Alfa de Cronbach	37
Análisis de las encuestas	38
Formulación de la hipótesis	69
Nivel de Significación.....	69
Elección de la prueba estadística	69
Fórmula del ji o chi cuadrado:	69
Regla de decisión	70
Tabla de Contingencia	70
Capítulo 4: Conclusiones y recomendaciones	71
Conclusiones	71
Recomendaciones.....	72
Bibliografía	73
Anexos	79
Encuesta	79

Índice de tablas

Tabla 1 Modelos teóricos de donde parte la satisfacción laboral	15
Tabla 2 Diseño de encuesta	34
Tabla 3 La satisfacción que le produce tener un trabajo	39
Tabla 4 Las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar las cosas en las que usted destaca	40
Tabla 5 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan..	41
Tabla 6 El salario que usted percibe	42
Tabla 7 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	43
Tabla 8 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	44
Tabla 9 La iluminación de su lugar de trabajo	45
Tabla 10 La ventilación del lugar de trabajo	46
Tabla 11 La temperatura de su lugar de trabajo	47
Tabla 12 Las oportunidades de promoción que tiene	48
Tabla 13 Las relaciones personales con sus superiores	49
Tabla 14 La supervisión que ejercen sobre usted	50
Tabla 15 La proximidad y frecuencia con la que es supervisado	51
Tabla 16 La forma en que los supervisores juzgan su tarea	52
Tabla 17 La igualdad y la justicia de trato que recibe de su empresa	53
Tabla 18 El apoyo que recibe de sus superiores	54
Tabla 19 La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo .	55
Tabla 20 Su participación en las decisiones de su departamento o sección	56
Tabla 21 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	57
Tabla 22 El grado en que la empresa cumple con las leyes laborales	58

Tabla 23 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	59
Tabla 24 La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo	61
Tabla 25 Las condiciones generales de trabajo en mi empresa son adecuadas	62
Tabla 26 Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad.....	63
Tabla 27 El área de trabajo se oriente hacia la obtención de resultados.....	64
Tabla 28 La calidad de mi trabajo es la más alta prioridad para la empresa	65
Tabla 29 La empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo.....	66
Tabla 30 La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad.....	67
Tabla 31 Considero que la empresa está orientada a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio	68
Tabla 32 Tabla contingencia cálculo de Chi ²	70

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1 Teoría de dos factores de Herzberg	16
Ilustración 2 Nivel de Satisfacción Laboral Total	38
Ilustración 3 La satisfacción que le produce tener un trabajo	39
Ilustración 4 Las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar las cosas en las que usted destaca.....	40
Ilustración 5 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan	41
Ilustración 6 El salario que usted percibe	42
Ilustración 7 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	43
Ilustración 8 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	44
Ilustración 9 La iluminación de su lugar de trabajo	45
Ilustración 10 La ventilación del lugar de trabajo	46
Ilustración 11 La temperatura de su lugar de trabajo	47
Ilustración 12 Las oportunidades de promoción que tiene	48
Ilustración 13 Las relaciones personales con sus superiores	49
Ilustración 14 La supervisión que ejercen sobre usted	50
Ilustración 15 La proximidad y frecuencia con la que es supervisado	51
Ilustración 16 La forma en que los supervisores juzgan su tarea	52
Ilustración 17 La igualdad y la justicia de trato que recibe en su empresa	53
Ilustración 18 El apoyo que recibe de sus superiores	54
Ilustración 19 La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos al trabajo	55
Ilustración 20 Su participación en las decisiones de su departamento o sección	56
Ilustración 21 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa	57

Ilustración 22 El grado en que la empresa cumple con las leyes laborales	58
Ilustración 23 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	59
Ilustración 24 Nivel de Productividad Total.....	60
Ilustración 25 La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo	61
Ilustración 26 Las condiciones generales de trabajo en mi empresa son adecuadas	62
Ilustración 27 Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área construye con la productividad.....	63
Ilustración 28 El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados.....	64
Ilustración 29 La calidad en mi trabajo es la más alta prioridad para la empresa	65
Ilustración 30 La empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo.....	66
Ilustración 31 La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad.....	67
Ilustración 32 Considero que la empresa está orientada a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio	68

Resumen

En el presente trabajo de investigación se analizó la satisfacción laboral del año 2020-2021 en los hoteles categoría 3 estrellas ubicadas en la isla Isabela Galápagos, en comparación a los años anteriores y como el COVID-19 pudo influir en la productividad de los colaboradores dentro de las empresas en la isla. Para llevar a cabo dicho análisis sobre la satisfacción laboral se investigó, y estudió a los trabajadores del sector hotelero categoría 3 estrellas, obteniendo los resultados mediante la realización de encuestas que fueron enviadas por los canales digitales como lo son WhatsApp y correos electrónicos a cada uno de los colaboradores de los hoteles ubicados en la isla Isabela.

Para alcanzar estos objetivos, se ha elegido realizar una investigación descriptiva, conformada por un total de 146 trabajadores, a los que se les administro una encuesta de tipo Likert de veintinueve ítems, la cual permitió tener una visión de las percepciones y sentimientos de los empleados y como estos afectaron en el desarrollo de sus actividades durante este tiempo de pandemia. Adicional se corrió una prueba de hipótesis con el modelo de Chi Cuadrado para analizar la relación entre las variables de la investigación

Palabras clave

Satisfacción Laboral, Rendimiento, Colaboradores, Productividad, Índices de Satisfacción, Índices de Insatisfacción, Ambiente Laboral, Oportunidades de mejora

Abstract

This research work analyzed job satisfaction in the year 2020-2021 in the 3-star category hotels located on Isabela Galapagos Island, compared to previous years and how COVID-19 could influence the productivity of employees within the companies on the island. To carry out this analysis on job satisfaction, we investigated and studied workers in the 3-star category hotel sector, obtaining the results by conducting surveys that were sent through digital channels such as WhatsApp and emails to each of the collaborators of the hotels located on Isabela Island.

To achieve these objectives, we chose to conduct a descriptive research, consisting of a total of 146 workers, who were administered a Likert-type survey of twenty-nine items, which allowed us to have a vision of the perceptions and feelings of employees and how these affected the development of their activities during this time of pandemic. Additionally, a hypothesis test was run with the Chi-Square model to analyze the relationship between the research variables.

Keywords

Job Satisfaction, Performance, Employees, Productivity, Satisfaction Indexes, Dissatisfaction Indexes, Work Environment, Opportunities for improvement.

Introducción

El área de recursos humanos es uno de los departamentos más importantes dentro de una organización, pero con el pasar del tiempo este recurso paso a segundo plano. En empresas como los hoteles, desde varios años se dejó de prestar atención al desarrollo de esta área, siendo uno de los motivos la alta rotación de personal que se ha vuelto una práctica común en este tipo de negocios, si bien cierto que se necesita un buen desarrollo de las habilidades blandas, se enseña lo básico que hay que saber y el resto “fluye” de manera empírica, es decir, existe cierto nivel de desconocimiento de las labores, procesos y funciones que exigen cada puesto.

Una organización empresarial consiste en concretar las tareas que se van a realizar y a qué personas se les asignará, con el fin de conseguir los objetivos de la compañía. Para ello, es importante que los trabajos realizados por cada trabajador sean los adecuados y se optimicen recursos. Este es el objetivo principal del departamento de recursos humanos, en este departamento también es muy importante conocer que no solo basta con delegar funciones a los trabajadores, más bien es hacerlos sentir responsables de su actividad, e implantar un compromiso en cada uno de ellos.

Este aspecto tiene cierto nivel de complejidad ya que las personas rara vez sienten ese verdadero compromiso por algo que no les pertenezca. Y aquí es donde se puede explotar las capacidades blandas, el talento de motivación para hacer sentir a los empleados como parte importante de la empresa, pero para lograr esto viene desde más adentro, todo comienza desde el ambiente laboral que los empleados se encuentran.

Muchas empresas llevan el lema que de puertas para afuera ya no es problema de ellas, con esto se refieren a la vida personal de cada trabajador, pero claramente todos estos factores afectan notoriamente en el desarrollo de las actividades diarias, varias empresas cuentan con

psicólogos en donde los trabajadores acuden y ayudan a mejorar el estado de ánimo y cuando las personas mantienen un estado de ánimo sano el ambiente laboral mejora.

En la presente investigación se desea conocer como la satisfacción laboral de los empleados inciden en la productividad dentro de una organización, específicamente en la industria hotelera. Debido a la pandemia Covid 19, este tipo de negocios estuvo paralizado por varias veces, con las limitaciones de aforo, con eventos agendados con 6 o más meses reprogramados o cancelados y sobre todo el recurso humano, quienes son los más expuestos, por la cantidad de personas a las que estaban acostumbradas a servir.

Antecedentes

Según el MINTUR (2015), en su publicación redacta que el descubrimiento de las Islas Galápagos se originó el 16 de marzo de 1535 por el Obispo Fray Tomas de Berlanga desde ese entonces el archipiélago ha experimentado fuertes cambios en los ámbitos socioeconómicos y ambientales, el Archipiélago de Galápagos o llamado también el Archipiélago de Colón está conformado por 19 Islas y más de 200 islotes como resultado de la actividad tectónica en el fondo marino.

Asimismo, la historia indica que fue anexada al territorio ecuatoriano en la presidencia de Juan José Flores el 12 de febrero en el año de 1832 (El Universo, 2017). Las Islas más grandes son Isabela, Santa Cruz, Fernandina, San Cristóbal y Santiago, entre sus principales islas se encuentra Isabela siendo la más grande con una extensión de más de 4588km² correspondiente al 60% de la superficie de Galápagos (Instituto Oceanográfico de la Armada, 2011)

La UNESCO expone que “la flora y fauna nativa endémica y única hacen de las Islas Galápagos uno de los lugares más excepcionales del mundo. En reconocimiento de su

importancia, fueron designadas Patrimonio Natural de la Humanidad en 1976, Reserva de la Biosfera de la UNESCO en 1984 y Sitio Ramsar en 2001". (UNESCO, 2017).

El hospedaje definido como servicio y atención, es conocido desde hace más de dos mil años. De la antigua Roma se conserva evidencia, tanto en pinturas como en escritos, de la existencia de hosterías llamadas "Mansiones", las cuales estaban estratégicamente situadas en su red de caminos, con el objetivo de recibir a funcionarios en sus viajes y atender asuntos del gobierno (Icaza, 2016).

Según las estadísticas de turismo de Galápagos (2018) El 90% de los alojamientos en tierra son de 3 estrellas o categoría única. Del total de 317 alojamientos en tierra, el 25% están clasificados como "categoría única" y el 65% "tres estrellas". Ambas son las categorizaciones más bajas según la normativa actual. Los 317 alojamientos brindan un total de 3.051 habitaciones que pueden alojar al mismo momento hasta a 6.822 personas.

La isla Isabela, su nombre oficial en español fue colocado en honor a la Reina Isabel I de Castilla por ser la persona que financió los viajes de Cristóbal Colón. Tiene 4588 kilómetros de superficie, siendo la isla más grande de todo el archipiélago, ya que representa el 60% del total de la superficie terrestre. En inglés también se la conoce con el nombre de Albemarle, en honor al duque de Albemarle. En ella reside una población de 2200 habitantes, específicamente el Puerto Villamil; posee seis volcanes de los cuales cinco están en actividad y a esto se le debe su forma, por la fusión que realizaron estos en una sola masa; es la única isla que atraviesa la línea del Ecuador.

Durante la pandemia COVID-19, el turismo ha sido una de las actividades económicas más afectadas a nivel mundial. Según Antonio Gutiérrez, secretario general de las Naciones Unidas "El turismo es uno de los sectores económicos más importantes del mundo. Da empleo a una de cada diez personas en la Tierra y proporciona sustento a cientos de millones más" En Galápagos, más del 80% de las actividades productivas dependen de la cadena de valor del

turismo, por ello la necesidad de reactivar el turismo; los comercios y emprendimientos locales van con esfuerzo recuperándose ante la paulatina llegada de visitantes a las islas. (Ministerio del Ambiente y Agua , 2020)

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, fue la industria hotelera la cual sufrió severos daños, siendo el sector turístico el cual su relación de utilidad fue la que mayor disminución de rentabilidad existió, como efecto de las cuarentenas impuestas por los gobiernos a nivel mundial. (Rivas, 2020)

Actualmente se estudian propuestas para la reducción del impacto del COVID-19 en la industria del hotelaría, no obstante, cada una de las propuestas posibles de estudiar son establecidas acorde a cada una de las localidades, teniendo en cuenta un factor importante para la clasificación de variables para la implementación de un plan de acción. Tras numerosos estudios y análisis del impacto por covid-19 no se recomienda que una de las medidas sea una reducción en los precios manejados en la industria hotelera, debido al análisis de la demanda existentes en el sector turístico, sin embargo esta medida se puede ver afectada por el efecto domino, es decir a la relación con otros hoteles los cuales implementen una reducción de precios, por efecto la gran mayoría continuaran con estas medida para mantener la competencia perfecta en el sector hotelero (Pérez, 2020).

En investigaciones realizadas en Latinoamérica se proyecta que las pérdidas dentro de la industria hotelera van desde el 50% al 80%, en los cuales una gran parte del sector conformado por hoteles de tamaño pequeño y mediano ha tenido cierres debido a la ocupación inferior al 12% de su capacidad. Como resultado de las diversas restricciones en la movilización entre localidades y regiones, la industria hotelera se dedicó a hacer uso de los

fondos de reserva administrados para emergencias de diversas magnitudes, lo cual permitió al estudio de planes de acción para la mejora de situación económica actual para cada uno. En el ámbito internacional, acorde con el Consejo Mundial de Viajes y Turismo, el sector turístico tiene un 9.8% de aporte al PIB mundial. El turismo de negocios o MICE, por su parte, representa aproximadamente el 20% de llegadas a un destino turístico. Así, la relevancia del sector MICE y su rápido crecimiento ha ocasionado que éste se convierta en un importante generador de ingresos en los últimos años. En efecto el sector MICE engloba varios subsectores proporcionando encadenamientos productivos, entre ellos, servicios de alimentación, hostelería, centros de convenciones, transporte, servicios complementarios, y en general, de toda la ciudad en donde se lleva a cabo un determinado evento, creando diversas fuentes de empleo y repercutiendo, en la mayoría de los casos, positivamente en la economía del país anfitrión (Cortez, 2020)

Basándose en las tendencias actuales, la OMT prevé que las llegadas de turistas internacionales en el primer trimestre de 2021 serán un 85% inferior a las del mismo periodo de 2019. Eso significaría una pérdida de en torno a 260 millones de llegadas internacionales en comparación con los niveles anteriores a la pandemia. Con la vista puesta en el futuro, la OMT ha esbozado dos escenarios para 2021, que consideran un posible repunte de los viajes internacionales en la segunda mitad del año. Se basan en diversos factores, pero especialmente en el levantamiento de las restricciones, el éxito de los programas de vacunación y la introducción de protocolos armonizados, como el certificado digital verde que está preparando la Comisión Europea. (Organización mundial del Turismo, 2021)

Entre enero y febrero del año 2020 hubo un incremento de turistas del 9% y 7%, respectivamente, comparado con los mismos meses del año 2019, pero, las proyecciones

cayeron en marzo por efecto de la crisis sanitaria mundial, de acuerdo al Informe Anual de Visitantes a las Áreas Protegidas de Galápagos del año 2020. (Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica, 2020)

Formulación del Problema

El siguiente trabajo de titulación se encuentra direccionado al área de Talento humano, entendiéndose como uno de los departamentos más importantes dentro de las organizaciones, mucho más en las que son prestadoras de servicios. Una problemática recurrente es que para las empresas este departamento no es una prioridad y centra sus esfuerzos en captar clientes. Al momento de retener al personal, se suele exigir que los colaboradores tengan un buen desarrollo de habilidades blandas, pues, se considera que es lo básico que hay que saber y el resto, con la práctica se va dando de manera empírica, otras, buscan profesionales en atención al cliente y las empresas, espera que su plantilla realice todas las actividades que el cliente demande o hagan un “esfuerzo extra” para proporcionarle una experiencia única.

Las amenazas comerciales y económicas del brote de coronavirus continúan. Por lo que se han impuesto prohibiciones de viaje a millones de personas y muchos países se ordenaron medidas de cuarentena a toda su población. Las empresas se enfrentan a la pérdida de ingresos y a la disrupción de las cadenas de suministros y se ha producido una importante volatilidad en los mercados financieros. En estos tiempos sin precedentes, hay mucho que valorar. La salud y la seguridad de las personas en todo el mundo es la prioridad. El apoyo a las empresas y a sus empleados es, por supuesto, también necesario. Muchos gobiernos ya han anunciado medidas para prestar asistencia financiera y no financiera a los sectores industriales disrumpidos y a las organizaciones empresariales afectadas (Ludeña y Suasnavas, 2016)

Es comprensible que la administración afectada por la crisis se enfoque en la supervivencia de sus organizaciones. Y la clave será el flujo de efectivo: ¿tiene la empresa

suficiente dinero para sobrevivir los próximos seis a doce meses? (Acosta, Fernandez, y Mollon, 2016). Al momento de realizar los estados financieros, la administración tiene que evaluar la capacidad de una empresa para continuar en funcionamiento, y si la hipótesis de empresa en funcionamiento es la más apropiada. En estos eventos actuales, la administración tendrá que considerar en su evaluación los efectos actuales y previstos del brote de coronavirus en las actividades. Dada la imprevisibilidad del posible impacto, puede haber incertidumbres materiales que pongan en duda la capacidad de la empresa para operar bajo la base de empresa en funcionamiento. O más bien, si la empresa prepara los estados financieros bajo este supuesto, debe revelar esas incertidumbres (Bustamante, 2015)

Destinos como las Islas Galápagos, estuvieron 100% cerrados, en algunos casos, suspendieron sus operaciones, otros recurrieron a hacer reducciones de personal y otros se arriesgaron a brindar el servicio acoplado a la nueva realidad marcada por el Covid-19. Pero, más allá de los factores externos, existen otros determinantes que afectan la satisfacción laboral, por esta razón se plantea abordar la satisfacción laboral del sector hotelero de la Isabela en Galápagos, específicamente en la categoría “Establecimiento turístico con distintivo Superior”, clasificación realizada por el Ministerio de Turismo, que corresponde a “establecimientos que además de cumplir con los requisitos obligatorios y de categorización para registrarse como establecimiento de alojamiento turístico, cumple con requisitos distintivos adicionales que permiten obtener la condición de Superior” (Ministerio de Turismo, 2016) y paralelamente identificar la incidencia de la satisfacción laboral en la productividad de este sector por ende, lógicamente la parte financiera estuvo en caída libre, lo que a su vez ocasiono desempleo, y las personas que aun quedaron trabajando en las empresas con un sueldo mínimo al que tenían que adaptarse, todo eso va desencadenando situaciones como; la desmotivación, la falta de compromiso, salarios bajos, etc.

De acuerdo a Vargas (2008) la relación entre la satisfacción laboral y la productividad ha sido un tema muy estudiado, precisamente por su importancia para las organizaciones. Sin embargo, no existen factores puntuales en la literatura, para determinar esta relación. Asimismo, ha surgido una disputa, donde se asevera que muchas empresas bajo esquemas organizacionales autocráticos y fuertemente directivos, logran la productividad. Los estudios suelen señalar que cuando las personas que son parte de la organización, se sienten a gusto y satisfechos con su trabajo y sus funciones, la productividad suele mejorar, trayendo beneficios económicos.

La Isla Isabela, cuenta con una oferta hotelera variada, sin embargo, la mayoría no está oficialmente registrada, ya que no cuentan con los requisitos debidos, además de su ubicación lejana a los principales lugares turísticos y sus costos elevados (Florita & Alexandra, 2014). Algo a considerar en este estudio es que se abordará específicamente a los hoteles de clase Turista Superior, y no a hostales, apartamentos, hoteles, casas residenciales, albergues, pensiones, o campings. Los hoteles suelen contar con una nómina no tan extensa, pero muy especializada para desempeñar correctamente su rol. En Galápagos, de acuerdo a su regulación de tránsito, establece que, para la contratación laboral, se debe dar preferencia a los residentes locales, especificando que para “contratar personas en relación de dependencia, para la prestación de servicios públicos y privados en la provincia de Galápagos, utilizarán mano de obra y profesionales locales; y, solo en los casos en que estos no bastaren o no hubiere la oferta laboral requerida, emplearán a profesionales o trabajadores no residentes”. (Decreto Ejecutivo 1363, 2017). Este aspecto se considera relevante, porque muchos colaboradores se sienten incómodos cuando integran a su equipo de trabajo a personas del exterior, llegando a sentirse minimizados.

Otras problemáticas en este sector, corresponden a los altos niveles de ingresos a los que están acostumbrados los habitantes de las Islas Galápagos, donde el sueldo básico

unificado es de 636 dólares, desembolsos que muchos hoteles se rehusaron a realizar por la Pandemia Covid-19, o, la diferencia salarial entre trabajadores que puede existir, por último el factor seguridad, fue clave en el período 2020-2021, donde los trabajadores exigían zonas seguras y equipos adecuados para continuar realizando sus labores, de hecho, en esta parte del Ecuador, se llevó a cabo “ la inmunización – a través de la vacunación – un proceso de reactivación económica y turística de las Islas, según lo planteado por el Gobierno Nacional Galápagos sería la primera provincia en contar con el 100% de su población vacuna contra el Covid-19 hasta mayo de 2021” (Dirección General de Aviación Civil, 2021), es decir que para sentirse satisfechos en estos tiempos, toda alternativa que proporciona una defensa del virus es crucial y desde luego los factores psicológicos y sociales que se desprenden por la situación económica dificultosa, que ha dejado la pandemia.

Pregunta de Investigación

¿Cuáles son los factores que inciden en la productividad y aseguran la satisfacción laboral del sector hotelero de la isla Isabela?

Justificación

Este trabajo posee una alta relevancia de auto reconocimiento, ya que se pretende beneficiar al sector hotelero sobre la satisfacción de sus empleados en la Isla Isabela en Galápagos, lo cual traerá consigo un beneficio económico al mejorar la productividad para estas organizaciones y por ende, favorecerá a los habitantes de la isla. Sobre todo, se hace un énfasis en la importancia de la satisfacción laboral, mucho más en las empresas de servicio hotelero, debido a que la participación de un personal comprometido, carismático, trabajador y atento, es de vital importancia para brindar un servicio de calidad y ofrecer a los turistas un ambiente acogedor, asegurando su retorno en un próximo viaje.

La justificación social del presente trabajo, se da porque al identificar los factores determinantes de la satisfacción laboral, se entenderá la actuación de los colaboradores, desde un enfoque familiar, personal y laboral, para poder establecer pautas que promuevan su buen desempeño, es decir, entendiendo su actuar bajo la perspectiva social.

Se espera que este trabajo, sea un aporte a la literatura relacionada a la Gestión del Talento Humano y esté disponible a la comunidad en general, que otros académicos puedan contrastar los resultados de este sector con los de otros o puedan generar mayor información en este campo. Finalmente, este trabajo nos permitirá poner en práctica todos los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera de Administración de Empresas, adquirir una expertise en términos de Talento Humano, Satisfacción del personal y productividad en la prestación de servicios hoteleros.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la satisfacción laboral y su incidencia en la productividad de las empresas que componen el sector hotelero de la Isla Isabela-Galápagos, en el período 2020-2021.

Objetivos Específicos

1. Explorar los aspectos teóricos relacionados a la satisfacción laboral y productividad de las empresas de servicios, específicamente las del sector hotelero.
2. Identificar los elementos que determinan la satisfacción laboral en el sector hotelero, enfocado en aquellos que se encuentran en zonas insulares.
3. Medir la satisfacción laboral del sector hotelero de Clase Turista Superior de la Isla Isabela.

Hipótesis

Hipótesis General

La relación entre el nivel de satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del sector hotelero es directa

Hipótesis Específicas:

- a. La satisfacción laboral presenta una incidencia positiva en el comportamiento laboral y la productividad
- b. El salario e incentivos incide directamente en la satisfacción laboral de los trabajadores.
- c. La calidad del entorno laboral influye en la satisfacción laboral
- d. Las relaciones con los altos mandos tiene una incidencia en la satisfacción laboral.
- e. Las relaciones interpersonales están asociadas a la satisfacción laboral.

Limitaciones

La presente investigación se la realiza a la isla Isabela de la provincia de Galápagos siendo la región insular del Ecuador, considerando que es conocida como Patrimonio Nacional de la Humanidad, y por motivos de la emergencia sanitaria COVID-19 que se dio en el 2020, el turismo tuvo una caída donde se vio afectada la isla Isabela, ya que el turismo es una fuente indispensable para las familias de esa zona.

Delimitaciones

La presente investigación se va a realizar para analizar si la satisfacción laboral incide en la productividad de los servicios hoteleros de la isla Isabela, provincia de Galápagos, en los

hoteles de categoría 3 estrellas ya que son una muestra significativa que se encuentra activa en la isla Isabela.

El tiempo sobre el cual están orientadas las preguntas, abarca solamente este segundo año de pandemia es decir durante este ejercicio fiscal 2020-2021, en el cual se pudo apreciar la evolución del problema covid, las medidas sanitarias y las paulatinas reactivaciones económicas tanto del sector hotelero como del resto de los sectores.

Puede que algunos colaboradores se sientan preocupados por responder algunas de las preguntas, por creer que puedan ocasionar algún tipo de perjuicio o les pueda afectar en su trabajo, por lo cual se les recordara que la investigación es con fines académicos y que incluso la retroalimentación puede aportar a mejorar su ambiente laboral.

Capítulo 1: Marco Teórico, Conceptual, Referencial y Legal.

Marco teórico

Satisfacción Laboral

Durante este tiempo de pandemia, a pesar de la emergencia sanitaria que sigue afectando el mundo, la mayoría de los hoteles que viven del turismo en zonas insulares se vieron claramente afectados por los estados de cuarentena y el flujo reducido de turistas. En muchas empresas en algunos casos no pudieron resistir los costos operativos con el esperado cierre del negocio, pero en otros llegaron a un acuerdo con sus empleados para mantener sus trabajos con el salario reducido. Por lo que el hecho de que acepten este acuerdo tiene que tener alguna relación con la satisfacción laboral y durante esta crisis la principal motivación es no perder la estabilidad económica del todo, más allá de la exposición y riesgo a la salud.

El concepto de satisfacción laboral, no es un término contemporáneo, como indican (Vargas, Vizzuett, Amador, Becerra, y Villegas, 2018) citando a Locke (1989) determinó que la satisfacción laboral es el “estado emocional placentero resultante de la valoración de su trabajo, así como lograr o facilitar el logro de los valores de su trabajo. Como menciona Chillogallo (2017) dicha definición “fue una medición entre las emociones y la satisfacción laboral”.

Mientras que (Muñoz, 1990) define la satisfacción laboral como “el sentimiento de agrado o positivo que experimenta un sujeto por el hecho de realizar un trabajo que le interesa, en un ambiente que le permite estar a gusto, dentro del ámbito de una empresa u organización que le resulta atractiva y por el que percibe una serie de compensaciones psico-socio-económicas acordes con sus expectativas”.

Con el paso de los años, la fundamentación teórica de la satisfacción laboral surgió bajo la investigación de las diversas variables que influyen en la salud del ser humano, al tiempo que se la relacionó con las necesidades laborales de cada individuo social (Griffin , 2010). Por lo tanto, en la siguiente tabla se mostrarán teorías las más relevantes hasta la actualidad presentadas en la investigación de Moreira (2020):

Tabla 1 Modelos teóricos de donde parte la satisfacción laboral

Origen Teórico	Autor	Año	
Teorías clásicas de las necesidades humanas	Taylor	1856-1915	Necesidades Económicas
	Mayo	1927	Correlación de actitudes
	Hoppock	1935	Satisfacción como nivel individual y organizacional
	Schaffer	1953	12 necesidades que deben satisfacerse
Teorías de la expectativa	Vnoom	1964	Expectativas
	Porter y Maslow	1968	Expectativa de retribución justa
	Locke	1976	Finalidad o metas
	Gordillo	1988	Comparación de expectativas intrínsecas como extrínsecas
Teorías de la motivación	McClelland	1961	Tres necesidades dominantes: poder, logro y afiliación.
	Loitegui	1990	Actitud y el motivo del trabajador
	Saenz	1993	Alcanzar logros laborales
	Peiró	1996	Actitud frente al entorno

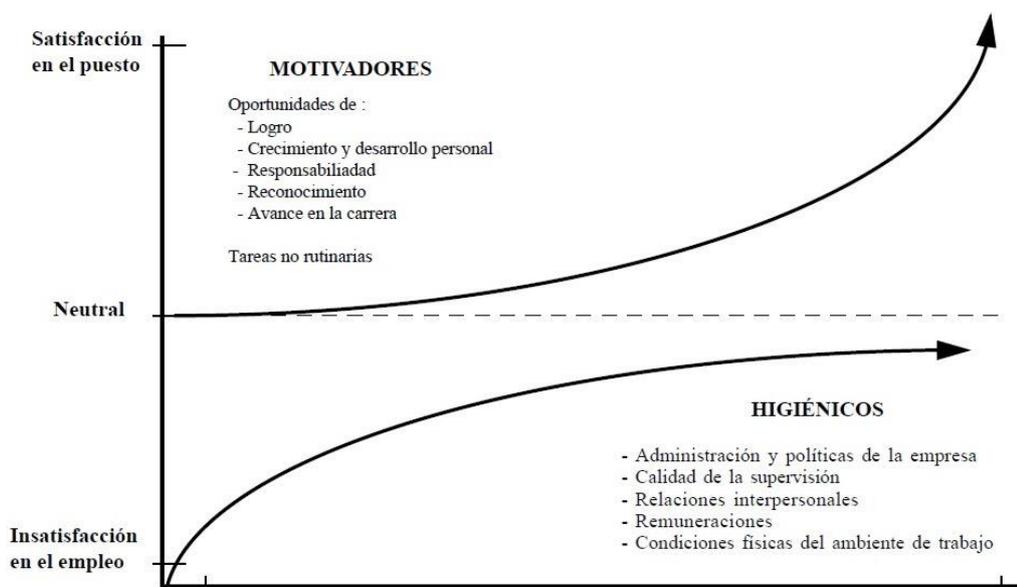
Fuente: Adaptado de Moreira (2020)

Teorías de la satisfacción en el trabajo y la motivación del trabajador

Teoría de los dos factores de Herzberg

Esta teoría determina que tanto la satisfacción y la insatisfacción de los colaboradores en el trabajo representan dos fenómenos totalmente distintos y separados entre sí en la conducta profesional. Este modelo indica que la persona trabajadora posee dos grupos de necesidades: unas referidas al medio ambiente físico y psicológico del trabajo (“necesidades higiénicas”) y otras referidas al contenido mismo del trabajo (“necesidades de motivación”). Si se satisfacen las “necesidades higiénicas”, el trabajador no se siente ya insatisfecho (pero tampoco está satisfecho = estado neutro); si no se satisfacen estas necesidades, se siente insatisfecho. El individuo sólo está satisfecho en el puesto de trabajo cuando están cubiertas sus “necesidades de motivación”. Si no se cubren estas necesidades, no está satisfecho (pero tampoco está insatisfecho = estado neutro)

Ilustración 1 Teoría de dos factores de Herzberg



Nota: Recuperado de “El legado de Federick Irving Herzberg, por Juan Manso Pinto, 2002

Factores de higiene

- a. Sueldo y beneficios
- b. Política de la empresa y su organización
- c. Relaciones con los compañeros de trabajo
- d. Ambiente físico
- e. Supervisión
- f. Status
- g. Seguridad laboral
- h. Crecimiento
- i. Madurez
- j. Consolidación
- k. Áreas

Factores de motivación

- a. Logros
- b. Reconocimiento
- c. Independencia laboral
- d. Responsabilidad
- e. Promoción.

Teoría de la jerarquía de las necesidades de Maslow (1943)

Representa una jerarquía de necesidades que deben satisfacer en orden secuencial desde la base hasta arriba. El movimiento entre las necesidades, se realiza mediante las fuerzas de crecimiento, que son los movimientos que cubren necesidades inferiores y empujan al individuo a las necesidades superiores y las fuerzas regresivas, que son aquellas que eliminan necesidades superiores y empujan al individuo hacia las necesidades más básicas.

Tipos de necesidades

Necesidades básicas

Las necesidades básicas son todas las necesidades fisiológicas básicas para mantener la vida humana y la supervivencia de la especie. En estas necesidades básicas encontramos las funciones básicas de alimentación, respiración e hidratación, así como las necesidades internas para regular la temperatura, etc. Es decir, se incluyen las necesidades de evitar el dolor, mantener el equilibrio, expulsar los desechos de nuestro cuerpo y por supuesto la necesidad de tener relaciones sexuales.

Necesidades de seguridad y protección

Una vez cubiertas y compensadas las necesidades básicas, en los individuos aparecen las necesidades de seguridad y protección. En estas necesidades, se desarrollan también conceptos que acotan y ponen límites. Por ejemplo, en la seguridad física, en la salud de los individuos, en la necesidad de cobertura del empleo, mantenimiento de ingresos u obtención de recursos.

Maslow también encuadra dentro de estas necesidades la seguridad moral, el núcleo familiar y la necesidad de la propiedad privada como tal. El concepto de hogar y propiedad ligado a las necesidades anteriores, explica gran parte de nuestra organización social, por ejemplo.

Necesidades de afiliación y afecto

Dentro del tercer nivel, se encuentra el desarrollo afectivo de las personas y los niveles relacionales de la sociedad. Se encuentran como necesidades de este nivel la asociación, la participación en colectivos, el sentimiento de sentirse aceptado e integrado entre otras.

Este grupo de necesidades se cubren mediante la realización de servicios y prestaciones que incluyen actividades deportivas, culturales y recreativas. El ser humano por naturaleza siente la necesidad de relacionarse, ser parte de una comunidad, de agruparse en familias, con amistades o en organizaciones sociales. Entre estas se encuentran: la amistad, el compañerismo, el afecto y el amor. Tengamos presente también que estas necesidades surgen de manera colectiva en función de la propia organización social de los colectivos.

Necesidades de estima

Maslow describió dos tipos de necesidades de estima, una alta y otra baja. La estima alta concierne a la necesidad del respeto a uno mismo, el cuidado de nuestro yo y las necesidades de comunicación interna y autocomprensión que los individuos tenemos sobre nosotros mismos. Dentro de estos sentimientos propios nos encontramos con la confianza, competencia, maestría, logros, independencia y libertad.

La estima baja concierne al respeto de las demás personas y a la traslación de las necesidades de estima alta al resto de interacciones sociales. Maslow sitúa en esta escala la necesidad de atención, aprecio, reconocimiento, reputación, estatus, dignidad, fama, gloria, e incluso dominio sobre el resto de los individuos.

La carencia de estas necesidades se refleja en una baja autoestima y el complejo de inferioridad, al igual que el exceso de muchas de ellas, también es un origen de graves psicopatologías en muchos individuos.

Autorrealización o autoactualización

Este último nivel es algo diferente y Maslow utilizó varios términos para denominarlo a lo largo de toda su vida tales como "motivación de crecimiento", "necesidad de ser" y "autorrealización". En este nivel se encuentran las necesidades más elevadas, se hallan en la cima de la jerarquía, y a través de su satisfacción, se encuentra un sentido a la vida mediante el desarrollo potencial de una actividad.

Para alcanzar este nivel, todos los individuos necesitan alcanzar y completar hasta el mejor punto posible, el resto de niveles y necesidades inferiores, situación que es muy difícil de mantener, por la misma naturaleza del ser humano, estas necesidades siempre se repiten aun después de alcanzar el nivel más alto.

Teoría del Ajuste en el Trabajo

De acuerdo con Merino (2011), La Teoría del Ajuste Laboral, también conocida con las siglas TWA del inglés, Theory of Work Adjustment, Esta teoría se fundamenta en cuatro conceptos básicos: (a) las capacidades, (b) el valor de reforzamiento, que hace referencia al potencial supuesto para reforzar una conducta, (c) la satisfacción, tiene que ver con una sensación de bienestar personal, y (d) la correspondencia o congruencia persona-ambiente.

Esta teoría sostiene que es más probable que el trabajador perciba su trabajo como satisfactorio al haber una relación más estrecha entre los refuerzos (premios) de la organización, con los valores que el individuo busca satisfacer a través de la actividad laboral (estatus, comodidad, seguridad, logro y autonomía). Del mismo modo, la satisfacción laboral es más probable cuanto más se relacionen las habilidades del individuo con los requerimientos de la función. (Boada, 2019)

Teoría de McClelland

La teoría de McClelland se basa en tres tipos de necesidades: de afiliación, de logro, y de poder; las cuales son adquiridas en la cultura y se toman como fuente de motivación ya sea propia o de tus compañeros de trabajo. Las necesidades que predominan en una persona incluso pueden ser de utilidad si deseas saber en qué tipos de puestos obtendrá una mayor motivación.

Necesidad de Afiliación

Refleja el deseo de pertenecer a grupos sociales, de interactuar socialmente con los demás. Tienen un gran interés en entablar relaciones sociales y en sentirse apreciados y aceptados por su grupo social. Este tipo de personas se sentirían más cómodas en puestos en los que puedan formar parte de un equipo, optan por la colaboración antes de la competición, por lo que podrían desempeñarse mejor como empleados que como líderes.

Necesidad de Logro

Tienden a ser atraídos por alcanzar metas que reflejen un duro trabajo o que necesiten de ciertas habilidades y aptitudes para lograrlo, se imponen a sí mismos retos y la satisfacción de estas personas radica en la capacidad de superarlos. Las personas en las que predomina esta necesidad suelen ser muy eficaces a nivel individual, y se manejan bien en puestos de gestión a nivel medio, o en algún otro que les puedan proporcionar retos constantes.

Necesidad de Poder

Este tipo de gente es motivada por el deseo de tener un impacto en los demás, con el fin de influir o controlar su comportamiento, obtienen satisfacción en situaciones competitivas en las que una parte gana y la otra pierde. En aquellos que predomina la necesidad de poder, suelen estar cómodos en puestos de gestión de alto nivel, logrando con facilidad favorecer la competitividad y el liderazgo.

Cada persona tiene diferentes necesidades de manera que son motivadas de manera distinta, es recomendable conocer tanto sus necesidades como las de su equipo de trabajo, recapacitar sobre ellas y ver si realmente están siendo satisfechas con el puesto en el que se están desempeñando. El cumplimiento de estas necesidades sin duda repercutirá en un aumento de la motivación trayendo consigo mejores resultados.

Factores de satisfacción laboral

La satisfacción laboral está relacionada con la psicología del colaborador. Un trabajador feliz y contento en un trabajo siempre está motivado para contribuir más. Los elementos y factores que contribuyen a la satisfacción laboral son:

Compensación y condiciones laborales: Uno de los mayores factores de satisfacción laboral son la compensación y los beneficios. Un trabajador con un buen salario, incentivos, bonificaciones, opciones de atención médica, etc., está más feliz con su trabajo.

Equilibrio entre el trabajo y la vida: todas las personas quieren tener un buen lugar de trabajo que les permita pasar tiempo con sus familiares y amigos. La satisfacción laboral de los trabajadores se debe a una buena política de equilibrio entre el trabajo y vida. Una buena forma de cumplir ello es a través del trabajo remoto.

Respeto y reconocimiento: cualquier individuo aprecia y se siente motivado si es respetado en su lugar de trabajo. Además, si se les premia por su arduo trabajo, esto motiva aún más a los empleados.

Seguridad laboral: Si a un trabajador se le asegura que la empresa lo retendrá incluso si el mercado es turbulento, otorga confianza.

Desafíos: Las actividades laborales monótonas generan trabajadores insatisfechos. Por tanto, cosas como la rotación laboral, el enriquecimiento laboral, etc., también pueden ayudar a la satisfacción laboral de los empleados.

Crecimiento profesional: los trabajadores siempre mantienen la parte del crecimiento profesional como una alta prioridad en su vida. Así, les otorga nuevos puestos de trabajo, aumenta la satisfacción laboral. Pues saben que obtendrían un impulso en su carrera.

La Productividad

A pesar de los diversos estudios, la productividad no tiene una definición fija, algunos autores consideran que el concepto se relaciona con la capacidad de producción en términos de eficiencia y eficacia de los productos fabricados. Mientras que otros relacionan este concepto al recurso humano, es decir a los trabajadores medidas en la satisfacción, emociones y el ambiente de la organización. Por lo que a continuación se presentaran varios de los conceptos más utilizados para describir a la productividad:

Según Sladogna (2017) define a la productividad como un recurso, trabajo, capital, tierra, materiales, energía, existente en la producción de diversos bienes y servicios, siendo la posibilidad de aumentar la producción a partir del incremento de los factores antes mencionados. En función de esto, la productividad se incrementaría mediante:

- a. Una mayor cantidad de trabajo o trabajo más calificado,
- b. Un aumento de los recursos naturales explotados
- c. Un aumento del equipamiento
- d. Un uso más eficiente de la tecnología o la aplicación de nuevas tecnologías,
- e. Un uso más eficiente de las tecnologías de la información.
- f. Un uso más eficiente de las energías

Y presenta 2 formas para medir la productividad:

- a) Por volumen físico, es decir utilizando como unidad de medida la cantidad de bienes producidos. Es la que considera la cantidad de unidades físicas producidas (salida) y la cantidad de unidades físicas ingresadas al proceso de producción (entradas).
- b) Por valor agregado, es decir, de las mercancías valorizadas en moneda local. Este índice, muy utilizado por Organismos Internacionales como medida de la productividad comparada entre países, suele ser criticado ya que no considera las modificaciones en los mismos producto de los procesos inflacionarios.

Factores de la productividad

De acuerdo con Fontalvo, De La Hoz y Morelos (2018) en la productividad de las empresas intervienen varios factores, algunos con controlables, estos hacen parte de la empresa y son llamados factores internos, otros son muy difíciles de controlar y constituyen los factores externos.

La influencia de la infraestructura y de los equipos de producción sobre la productividad se encuentra dada por el adecuado funcionamiento y mantenimiento de la maquinaria y el aumento de la capacidad productiva de la planta mediante el control adecuado de los cuellos de botella.

La tecnología es quizás el factor que en mayor grado determina la productividad de una empresa. Con esta se automatizan los procesos con lo cual se podrían alcanzar niveles más altos de producción, al mismo tiempo que se ofrecen productos de mayor calidad producto del mejoramiento de la manipulación del mismo.

El aporte a la productividad por parte de los materiales se logra a partir de una adecuada selección de los mismos y la elaboración de productos útiles por unidad de material o energía utilizada, no obstante, la productividad del material, también depende de un adecuado control de los procesos dónde este sufre transformaciones.

Las formas de trabajo y de producción adoptadas por las organizaciones también determinan el grado de productividad que se pueda alcanzar, estas tienen en cuenta los movimientos humanos que se llevan a cabo, las herramientas que se utilizan, los instrumentos de trabajo, los materiales que se transforman y las maquinas empleadas, la productividad por este factor se mejora mediante optimización del trabajo, produciendo con mayor eficacia incurriendo en un esfuerzo, costo y tiempo mínimo. La adecuada organización de la empresa permite la división del trabajo y la coordinación entre cada uno de los procesos, lo anterior permite funcionar con dinamismo y tener la capacidad de reorganizarse cuando sea necesario para alcanzar los objetivos. La excesiva rigidez de muchas organizaciones les impide prever los cambios en el mercado lo que les dificulta responder a ellos con la flexibilidad necesaria causando en muchas ocasiones ineficiencia en toda la organización.

Los cambios estructurales de la sociedad y de la economía influyen a menudo en la productividad de las organizaciones sin importar los objetivos que estas se hayan propuesto, sin embargo, se debe aclarar que esta relación se da en doble vía, es decir, la productividad de la empresa conduce a cambios en la economía y viceversa. Dicho de otro modo, la productividad no solo es el producto sino también la causa del desarrollo económico y social.

La disponibilidad de recursos con la que cuenta un país también debe ser tomada en cuenta para analizar la productividad de las empresas, los recursos más importantes son la mano de obra, la energía y las materias primas, la capacidad de un país para disponer y movilizar todos estos recursos determinará las mejoras en la productividad de las empresas que realicen sus operaciones dentro de su territorio.

Marco conceptual

Satisfacción General: una actitud general que el individuo tiene hacia su trabajo. (Lee & Chiang , 2008)

Compromiso organizacional: se considera como un vínculo entre la organización y los trabajadores. (Baez, Zayas, Velázquez y Lao-León, 2019)

Clima laboral: las percepciones que el sujeto tiene de la organización en la que trabaja y la opinión que de ella se haya formado en términos organizativos (estructura y recompensas), de recursos humanos (consideración y apoyo) y culturales (apertura), es decir, una amalgama de aspectos que interactúan entre sí y que de construyen el significado inicial otorgado al clima. (Dessler, 1979)

Comunicación laboral: es vista como el vehículo de las manifestaciones observables de la relación intersubjetiva, por lo que en las organizaciones dichas manifestaciones también pueden observarse y construirse a partir de los vínculos que se establezcan y, en consecuencia, del sentido de valoración compartido entre quienes integran ese espacio laboral. (Watzlawick, Bavelas, & Jackson , 1967)

Bienestar laboral: Un ambiente sano y seguro permite que haya salud mental, seguridad laboral y con ello se garantiza la productividad y la calidad de vida de los empleados. (Castañeda Herrera, Betancourt, Salazar Jiménez, & Mora Martínez, 2017)

Sobrecarga laboral: es aquella donde el trabajador se expone a altos niveles de estrés debido al exceso de trabajo, y siente como poco a poco se ve afectado en su salud física y mental. (Castañeda Herrera, Betancourt, Salazar Jiménez, & Mora Martínez, 2017)

Cultura organizacional: conjunto de valores está acorde con las prácticas elegidas para lograr una meta, los resultados serán favorables. (Universidad UNADE, 2019)

Sistema de compensaciones: mencionan que la compensación es la función de recursos humanos que trata de recompensar a los individuos a cambio de realizar una diversidad de tareas organizacionales. (Dessler, 2009)

Salario emocional: es una herramienta de motivación que no afecta o aumenta el sueldo monetario, calificándola como una estrategia de RRHH para lograr obtener una plantilla satisfecha y mejorar el rendimiento de sus colaboradores y generar compromiso o engagement. (Hurtado, 2013)

Eficiencia: Expresión que mide la capacidad o cualidad de la actuación de un sistema o sujeto económico para lograr el cumplimiento de un objetivo determinado, minimizando el empleo de recursos. (Fernández Ríos & Sánchez , 1997)

Eficacia: Capacidad de una organización para lograr los objetivos, incluyendo la eficiencia y factores del entorno. (Fernández Ríos & Sánchez , 1997)

Motivación: es un fenómeno multicausal, originado por diversas fuentes, tales como los tipos de incentivos, reconocimientos, promociones, el trabajo por sí mismo, las necesidades de las personas, las metas y objetivos que se tengan, las condiciones de trabajo, los salarios, etc. (Cortés Mejía, 2004)

Motivación intrínseca laboral: se presentan al ejecutar un trabajo y dependen de las características propias del puesto y las del trabajador. (Solf Zárate, 2006)

Motivación extrínseca laboral: están fuera del sujeto y se pertenecen al ámbito material y social. (Solf Zárate, 2006)

Mobbing: es un fenómeno de violencia psicológica que se caracteriza por la dificultad para ser delimitado. (Castañeda Herrera, Betancourt, Salazar Jiménez, & Mora Martínez, 2017)

Marco Referencial

De acuerdo con (Vaca, 2017) quien llevo a cabo un estudio sistematico sobre investigaciones relacionadas a la satisfaccion laboral y la intencion de abandono de las organizaciones, encontró que en la mayoría de ellas existe una relacion negativa entre ambas variables, por lo tanto esto quiere decir que a mayor satisfaccion laboral, es menor la intención de abandonar trabajos, pero siguen ligados a otras variables como el salario, las reponsabilidades, las realciones sociales creadas en el negocio, pero el motivo que es mas cuestionable es que muchos consideran que buscar o cambiar de trabajo se presenta como un nuevo desafio laboral y no estan dispuestos a perder la estabilidad economica que tienen en ese momento.

Otra investigacion relacionada la satisfaccion laboral es la de (Araya, Quiroz, & Salazar, 2020) en la cual los principales aspectos que se visualizan son: (i) Su grado de satisfacción general con la organización, (ii) El reconocimiento que recibe de sus directivos por su esfuerzo y desempeño, y (iii) La forma en que sus superiores juzgan su desempeño. Por lo que se puede decir que parte de una buena satisfacion laboral depende directamente del jefe y la perspectiva que tenga del empleado.

En relación al Compromiso Laboral, los aspectos que más de reconocen se relacionan con: (i) Me siento parte integrante de esta organización, (ii) Esta organización se merece mi lealtad, y (iii) En esta organización me siento como en familia. Lo anterior puede entenderse en el sentido que se reconocen principalmente aspectos asociados con el sentido de pertenencia y lealtad a la organización.

Pero la imagen o la idea que tenga el jefe sobre el personal no es todo para describir la satisfaccion laboral, asi lo mencionan (Chiang Y OjedA, 2013) que mas alla de las relaciones sociales entre empleados y jefes, tambien gran parte de ella estan involucradas lo que son el

aspecto o la infraestructura como tal, si bien mejorar las condiciones físicas y mantenerlas en un nivel óptimo, hace que los empleados puedan permanecer en sus puestos de trabajos durante una mayor cantidad de horas, evitando distracciones optimizando el tiempo en sus funciones. Por lo tanto ahora más que nunca por los problemas sanitarios, tener un espacio de trabajo adecuado es más que imprescindible para mantener contentos y sobre todo seguros a los colaboradores.

Marco Legal

Ecuador es un país que ama y respeta la vida, por lo tanto, se han creado varias leyes y códigos relacionados al turismo responsable sobre todo en las Islas Galápagos, desde la misma Constitución se promueve y se protege al sector turístico y áreas destinadas para esa actividad.

Ley de Turismo en el Ecuador

En esta ley se encuentran regulados los hoteles, a continuación, se presentará los artículos más relevantes para el sector hotelero:

DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

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. Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables.

Art. 20.- Será de competencia de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, coordinar el ejercicio de las actividades turísticas en las áreas naturales protegidas; las regulaciones o limitaciones de uso por parte de los turistas; la fijación y cobro de tarifas por el ingreso, y demás aspectos relacionados con las áreas naturales protegidas que constan en el Reglamento de esta Ley. El Ministerio de Turismo deberá sujetarse a los planes de manejo ambiental de las áreas naturales protegidas, determinadas por el Ministerio del Ambiente.

Las actividades turísticas y deportivas en el territorio insular de Galápagos se regirán por la Ley de Régimen Especial para la Conservación y Desarrollo Sustentable de la Provincia de Galápagos y el Estatuto Administrativo del Parque Nacional Galápagos.

Art. 24.- La operación turística en las áreas naturales del Estado, zonas de reserva acuáticas y terrestres parques nacionales y parques marinos estará reservada para armadores y operadores nacionales, pudiendo extenderse a los extranjeros que obtengan la correspondiente autorización con sujeción a lo dispuesto en el artículo 50 de la Ley de Seguridad Nacional. Si fueran personas jurídicas deberán ser de nacionalidad ecuatoriana o sucursales de empresas extranjeras legalmente domiciliadas en el país.

Las naves acuáticas que operen en los parques nacionales y zonas de reserva marina serán de bandera ecuatoriana. Se prohíbe conceder o renovar patentes a operadores o armadores

que no cuenten con nave propia. No se considera nave propia a la que se encuentre en proceso de arrendamiento mercantil o leasing, sino a partir de uso efectivo de la opción de compra, que será acreditada con el correspondiente contrato.

Cuando por motivos de fuerza mayor debidamente comprobados, la nave propia no pueda operar, se podrá fletar una nave, de la misma capacidad, de bandera nacional o extranjera, en reemplazo temporal e improrrogable de hasta tres años.

Es facultad privativa del Presidente de la República, previo informe favorable de los Ministerios de Turismo y del Ambiente, autorizar cada cinco años incrementos en el total de cupos de operación para las áreas naturales y zonas de reserva, en un porcentaje que en ningún caso será superior al cinco por ciento del total de cupos.

Art. 25.- El Estado de conformidad con los artículos 13 y 271 de la Constitución Política de la República, garantiza la inversión nacional y extranjera en cualquiera de las actividades turísticas, gozando los extranjeros de los mismos derechos y obligaciones que los nacionales.

Art. 32.- Los establecimientos de turismo que se acojan a los incentivos tributarios previstos en esta Ley registrarán ante el Ministerio de Turismo los precios de los servicios al usuario y consumidor antes y después de recibidos los beneficios. La información que demuestre el cumplimiento de esta norma deberá ser remitida anualmente por el Ministerio de Turismo al Servicio de Rentas Internas para el análisis y registro correspondiente.

Art. 42.- Corresponde al Ministerio de Turismo la defensa de los derechos del usuario de servicios turísticos en los términos que señala la Constitución Política, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y esta Ley.

Art. 52.- Para efectos de esta Ley, se establecen los siguientes instrumentos de carácter general, para el efectivo control de la actividad turística:

- a. Amonestación escrita, en caso de faltas leves;

b. Ubicación en la lista de empresarios incumplidos, en caso de faltas comprobadas, graves y repetidas; y,

c. MULTAS, El Ministerio de Turismo impondrá las siguientes multas de manera gradual y proporcional de acuerdo a la falta cometida.

Multa de USD \$ 100 a USD \$ 200 a quienes no proporcionen la información solicitada por el Ministerio de Turismo y no exhiban las listas de precios.

Multa entre USD \$ 1000 y USD \$ 5000 que se regularán de manera gradual y proporcional a las personas que incumplan normas de calidad, no cumplan los contratos turísticos o infrinjan las disposiciones de esta Ley y sus reglamentos.

En caso de reincidencia la multa impuesta podrá duplicarse.

CLAUSURA, es un acto administrativo mediante el cual el Ministro de Turismo por sí o mediante delegación dispone el cierre de los establecimientos turísticos. Dictará esta medida en forma inmediata cuando se compruebe que se está ejerciendo actividades turísticas sin haber obtenido las autorizaciones a las que se refiere esta Ley. Igualmente dispondrá la clausura cuando se reincida en las causales señaladas en las letras a), b) y c) de este artículo.

Capítulo 2: Metodología

Método

Diseño de la Investigación

Para la realización de esta investigación, se efectuará un estudio de corte transversal, en el personal de hotelería adscrito en los hoteles de categoría de 3 estrellas en la Isla Isabela perteneciente al archipiélago de Galápagos.

Enfoque de la Investigación

El enfoque que empleado en esta investigación es cuantitativo, como indican (Hernández Sampieri , Fernández Collao, & Baptista Lucio, 2014), este enfoque utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la mediación numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías.

Alcance de la Investigación

El alcance de esta investigación es de tipo correlacional, debido a que se relaciona el nivel de productividad con el nivel de satisfacción laboral, durante este tiempo de pandemia, por diversos factores hasta las emociones de los empleados se han visto afectadas y lo mismo puede repercutir en el trabajo, por lo tanto el interés de conocer las inquietudes de los colaboradores del sector hotelero para mejorar sus puestos de trabajo, disminuyendo su carga y presión laboral, mejorando sus estados de ánimo y sus relaciones personales, que son de alta importancia en el sector hotelero y turístico

Población

Está conformado por un total de 146 trabajadores, personal hotelero operativo, de base y de todos los turnos.

Instrumentos de mediación

Encuesta

Se aplicó a los colaboradores del sector hotelero de categoría 3 de la isla, con la finalidad de evaluar su nivel de satisfacción para cual se utilizó una escala de Likert

Por las características de la investigación, se utilizó un formato de respuestas con la técnica Likert para ser respondida por el encuestado, esta es una escala psicométrica utilizada en cuestionarios, de uso más amplio en encuestas para investigar (Fuentes, 2012) citado por (Vargas, et al, 2018)

Tabla 2 Diseño de encuesta

Número de preguntas	Información rescatada	Tipo de respuesta
1-8	Datos generales	Descriptiva
9-22	Satisfacción: cuestionario de (García, Luján y Martínez, 2007)	Escala de Likert de 5 puntos
23-31	Productividad: cuestionario adaptado de (ALVA y JUAREZ, 2014)	Escala de Likert de 5 puntos

Proceso de análisis de datos

Una vez recolectados los datos, es necesario organizarlos, clasificarlos y resumirlos adecuadamente por lo cual, serán procesados utilizando los programas de Excel, los resultados presentados en diagramas y cuadros para su mejor comprensión

Técnicas estadísticas usadas

Modelo Chi Cuadrado de Pearson

La prueba χ^2 de Pearson se considera una prueba no paramétrica que mide la discrepancia entre una distribución observada y otra teórica (bondad de ajuste), indicando en qué medida las diferencias existentes entre ambas, de haberlas, se deben al azar en el contraste de hipótesis. También se utiliza para probar la independencia de dos variables entre sí, mediante la presentación de los datos en tablas de contingencia. (Anderson , 2016)

De acuerdo con Quevedo (2011), del mismo modo que los estadísticos “z”, con su distribución normal y “t”, con su distribución t de Student, nos han servido para someter a prueba hipótesis que involucran a promedios y porcentajes, el estadístico ji-cuadrado (o chi cuadrado), que tiene distribución de probabilidad del mismo nombre, nos servirá para someter a prueba hipótesis referidas a distribuciones de frecuencias.

En primer lugar, se usa el estadístico ji-cuadrado para probar la asociación entre dos variables, y luego se evalúa en qué medida se ajusta la distribución de frecuencias obtenida con los datos de una muestra, a una distribución teórica o esperada. En términos generales, esta prueba contrasta frecuencias observadas con las frecuencias esperadas de acuerdo con la hipótesis nula.

Operalización de las variables

Enunciado del problema	Hipótesis	Variables	Dimensiones sub variables	Indicadores	Tipo de preguntas
¿Cuál es la relación que existe entre el nivel de satisfacción laboral y el nivel de productividad de los colaboradores del sector hotelero de categoría de 3 estrellas?	La relación entre el nivel de satisfacción laboral y la productividad de los colaboradores del sector hotelero es directa	Satisfacción Laboral	Variedad de habilidades Identidad de tarea Significación de tarea Autonomía Retroalimentación del puesto mismo	Variedad de actividades ejecutar un trabajo. Responsabilidad con las tareas para los colaboradores. Libertad para programar las tareas encomendadas. Obtención de la información clara y directa acerca de la efectividad de su actuación en el trabajo.	Nominal Escala de Likert Escala de actitudes
		Productividad	Entorno Características del trabajo	Aspecto legal Aspecto tecnológico Aspecto cultural Equipos modernos Actitud del trabajador Jornada laboral Beneficios (económicos/ no económicos) Relaciones laborales.	Escala de Likert

Capítulo 3: Análisis y resultados de la Investigación

A continuación, se presentarán los resultados de las encuestas, primero se presentarán los resultados medidos en la satisfacción laboral, seguido de la productividad y por último la correlación entre ellos.

Alfa de Cronbach

Para medir la confiabilidad del instrumento, se realizó la prueba del Alfa de Cronbach, el cual estudia la confiabilidad y validez en cualquier instrumento de medición en el campo de las ciencias social y de la conducta. (Quero , 2010)

Para lo cual se emplea la siguiente formula;

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

Si2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

St2: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Numero de ítems: 29

Sumatoria de la Varianza de los ítems: 61.9541

Varianza total del documento: 1492.7064

Coeficiente de fiabilidad del documento: 0.99

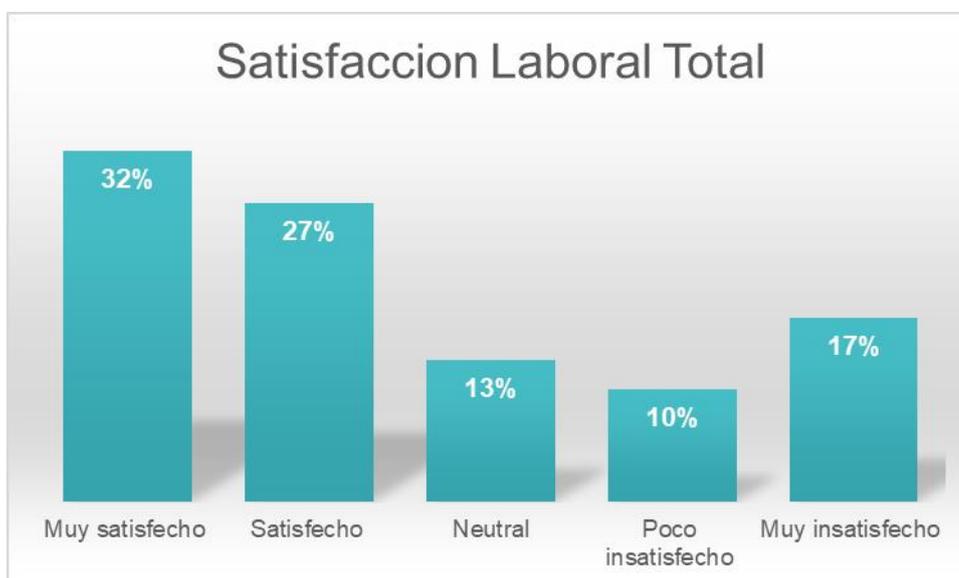
Por lo tanto, se pude concluir que el instrumento es confiable.

Análisis de las encuestas

Como se mencionó en el apartado anterior, se entrevistaron a un total de 146 trabajadores, de diferentes servicios y categorías en la industria hotelera de la Isla Isabela, los datos fueron obtenidos en tiempo real y se utilizó un Excel para su posterior análisis.

Con el fin de obtener el nivel de satisfacción de los empleados y posterior su incidencia en la productividad, se estableció rangos a los intervalos en la escala del cuestionario, donde: (1) Muy insatisfecho, (2) Poco insatisfecho, (3) Neutral, (4) Satisfecho y (5) Muy satisfecho.

Ilustración 2 Nivel de Satisfacción Laboral Total



Nota: Elaborado por las autoras

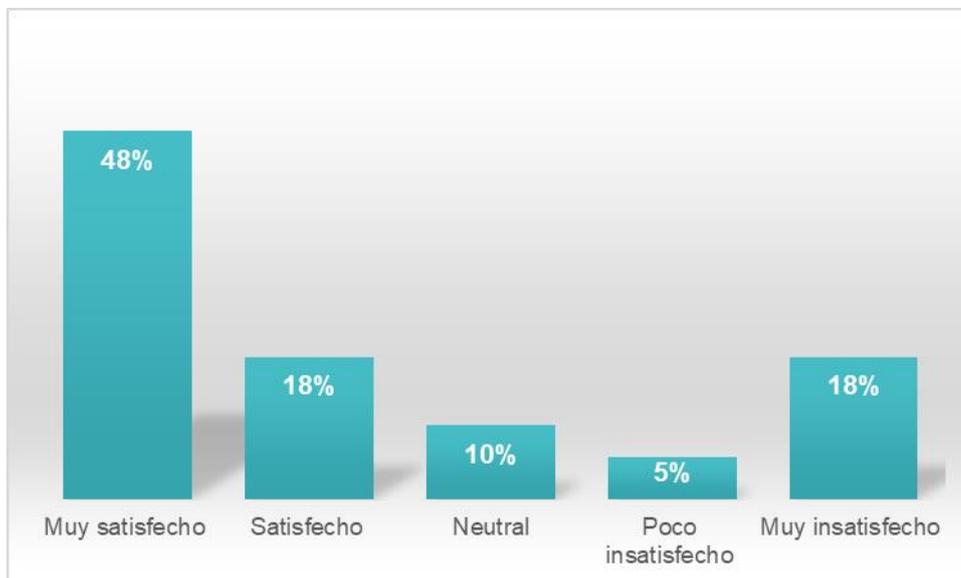
De forma general se identifica que el nivel de satisfacción del personal del sector hotelero es del 59%, de forma que se puede indicar que se encuentran satisfechos.

Pregunta 1. La satisfacción que le produce tener un trabajo

Tabla 3 La satisfacción que le produce tener un trabajo

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	70	48%
Satisfecho	27	18%
Neutral	14	10%
Poco insatisfecho	8	5%
Muy insatisfecho	27	18%
Total	146	100%

Ilustración 3 La satisfacción que le produce tener un trabajo



Nota: Elaborado por las autoras

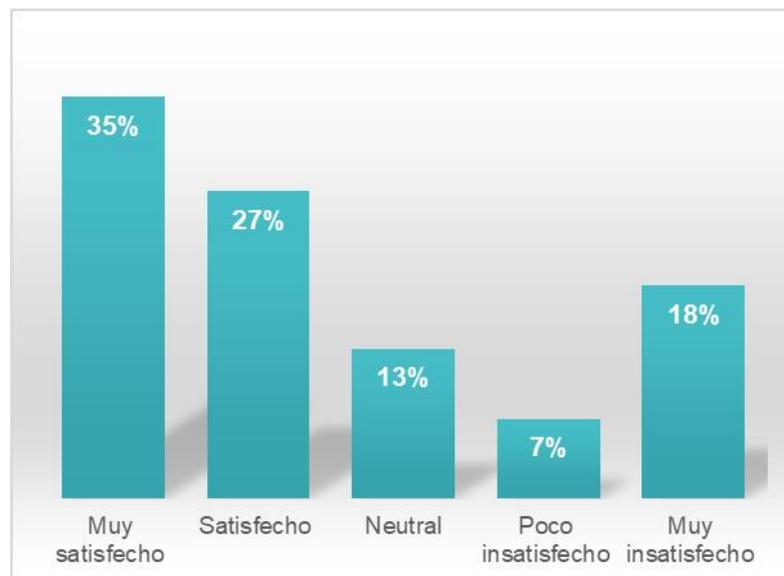
Como se puede apreciar en el gráfico, el 66% está satisfecho con su trabajo, 10% se consideran neutral a tener su trabajo, el 5% está muy insatisfecho con su trabajo y el 18% se encuentra muy insatisfecho. Es importante mencionar que seguimos en tiempo de pandemia, y ciertos trabajos, como en el sector hotelero, donde existe una alta rotación de personas, es más vulnerable a sufrir un contagio.

Pregunta 2. Las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar las cosas en las que usted destaca

Tabla 4 Las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar las cosas en las que usted destaca

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	51	35%
Satisfecho	39	27%
Neutral	19	13%
Poco insatisfecho	10	7%
Muy insatisfecho	27	18%
Total	146	100%

Ilustración 4 Las oportunidades que le ofrece su trabajo para realizar las cosas en las que usted destaca



Nota: Elaborado por las autoras

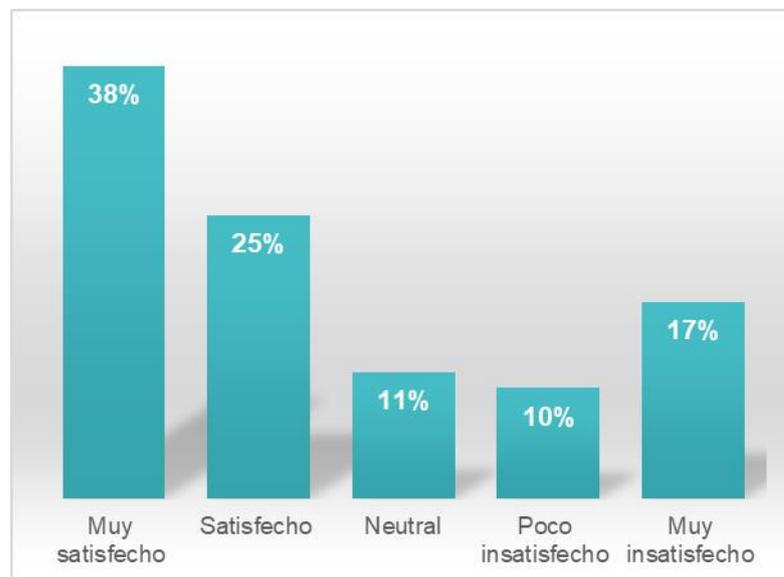
Como se puede apreciar en el grafico el 35% está muy satisfecho con el trabajo que realiza y las actividades que realiza, el 27% está satisfecho, el 13% se encuentra neutral, el 7% está insatisfecho y 18% se considera muy insatisfecho. Por lo tanto, existe una gran aceptación del trabajo y se puede evidenciar un buen perfilamiento tanto del personal como de las actividades del puesto de trabajo.

Pregunta 3. Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

Tabla 5 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	55	38%
Satisfecho	36	25%
Neutral	16	11%
Poco insatisfecho	14	10%
Muy insatisfecho	25	17%
Total	146	100%

Ilustración 5 Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan



Nota: Elaborado por las autoras

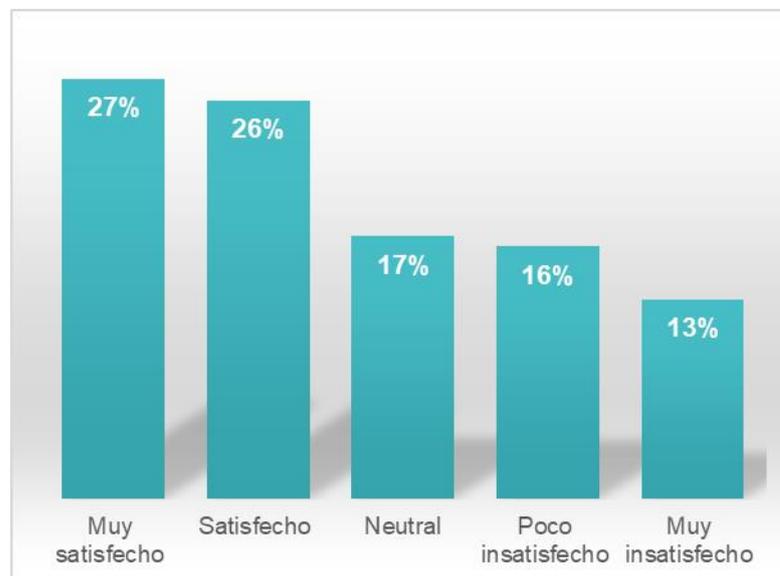
Como se puede apreciar en el gráfico el 63% de los encuestados, disfrutaban de hacer cosas que les gusta en el trabajo, el 11% se mantiene neutro, el 10% muestra poca insatisfacción y el 17% se encuentra muy insatisfecho. Por lo tanto, se observa que, en los hoteles, se tiene cierta flexibilidad al momento de asignar tareas, las cuales resultan del agrado de los trabajadores.

Pregunta 4. El salario que usted percibe

Tabla 6 El salario que usted percibe

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	40	27%
Satisfecho	38	26%
Neutral	25	17%
Poco insatisfecho	24	16%
Muy insatisfecho	19	13%
Total	146	100%

Ilustración 6 El salario que usted percibe



Nota: Elaborado por las autoras

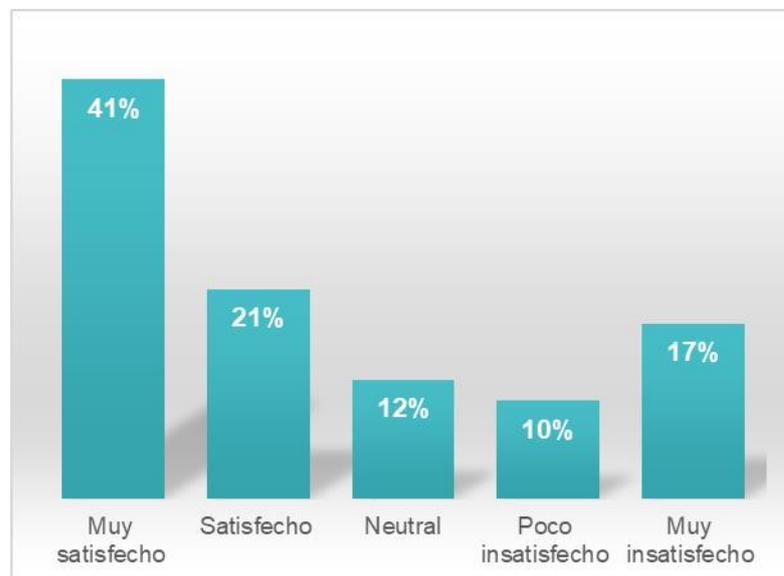
Como se puede apreciar el 53% es satisfecho con el salario que perciben, al 17% se encuentra conforme, el 16% se encuentra poco satisfecho y el 13% muy insatisfecho. Como se puede apreciar el tema de salarios, sigue siendo controversial, a pesar de los incrementos salariales, en los últimos años, peor aún durante este tiempo pandemia, es difícil que el presupuesto familiar alcance, solo mencionando que todavía el costo de la canasta básica familiar es mayor que el salario base ecuatoriano.

Pregunta 5. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

Tabla 7 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	60	41%
Satisfecho	30	21%
Neutral	17	12%
Poco insatisfecho	14	10%
Muy insatisfecho	25	17%
Total	146	100%

Ilustración 7 La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo



Nota: Elaborado por las autoras

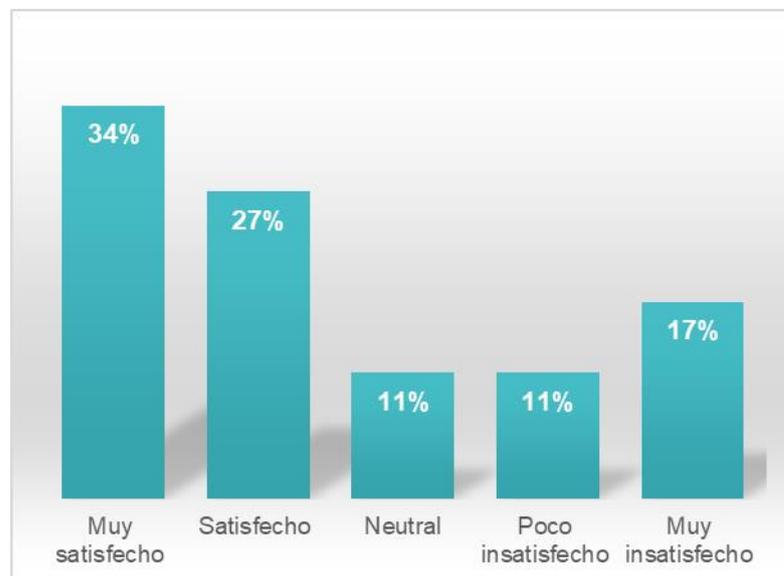
Como se puede apreciar en el gráfico el 62% se encuentra satisfecho con la higiene de su puesto de trabajo, el 12% se mantiene neutral, el 27% restante considera que su puesto de trabajo tiene mucho que mejorar en cuanto a la higiene, se debe recordar que, durante este tiempo de pandemia, la salud y la bioseguridad se ha vuelto parte fundamental en todos los puestos de trabajo, debido al alto nivel de contagio que presenta el virus.

Pregunta 6. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

Tabla 8 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	50	34%
Satisfecho	39	27%
Neutral	16	11%
Poco insatisfecho	16	11%
Muy insatisfecho	25	17%
Total	146	100%

Ilustración 8 El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo



Nota: Elaborado por las autoras

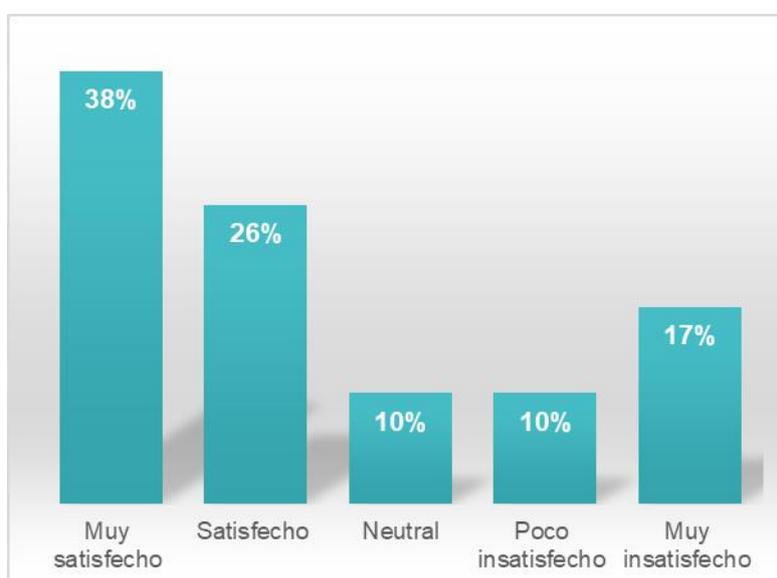
Como se puede apreciar en el gráfico, el 61% está satisfecho con su área de trabajo, el 11% se mantiene constante, otro 11% se encuentra poco insatisfecho y el 17% restante se encuentra muy insatisfecho. Se puede indicar que todavía los espacios para las tareas y actividades son más prácticos que cómodos, cumplen con su función, pero no son del total agrado de los trabajadores, esta incomodidad puede ser la exposición al que se encuentran tanto a ambiente como a problemas sanitarios o de higiene, etc.

Pregunta 7. La iluminación de su lugar de trabajo

Tabla 9 La iluminación de su lugar de trabajo

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	55	38%
Satisfecho	38	26%
Neutral	14	10%
Poco insatisfecho	14	10%
Muy insatisfecho	25	17%
Total	146	100%

Ilustración 9 La iluminación de su lugar de trabajo



Nota: Elaborado por las autoras.

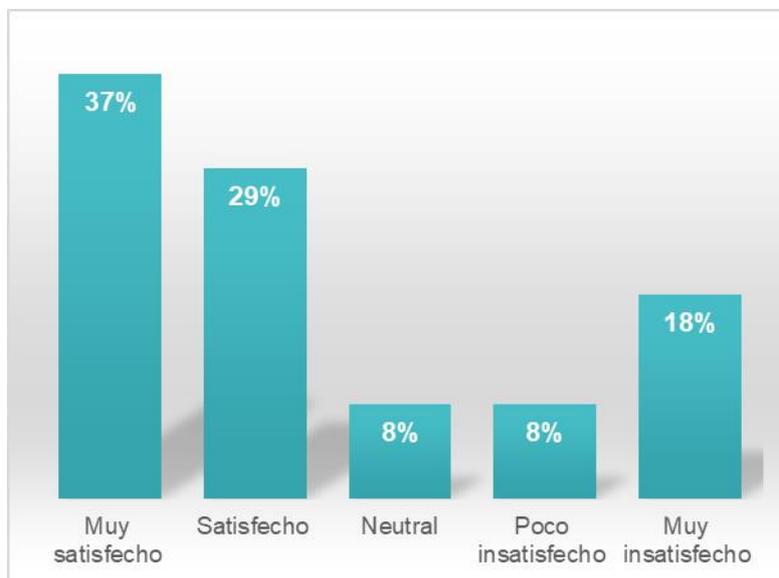
Como se puede apreciar en el gráfico, el 66% se encuentra satisfecho con la iluminación del su puesto de trabajo, el 10% se mantiene neutral, y el 27% se mantiene insatisfecho, lo cual mantiene relación con la inconformidad del espacio y el área de trabajo. La iluminación es un factor que guarda cierta relación con la salud ocupacional, se ha comprobado que tanto el exceso de luz como la carencia pueden desarrollar enfermedades como jaquecas y migrañas en los trabajadores.

Pregunta 8. La ventilación de su lugar de trabajo

Tabla 10 La ventilación del lugar de trabajo

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	54	37%
Satisfecho	42	29%
Neutral	12	8%
Poco insatisfecho	12	8%
Muy insatisfecho	26	18%
Total	146	100%

Ilustración 10 La ventilación del lugar de trabajo



Nota; Elaborado por las autoras

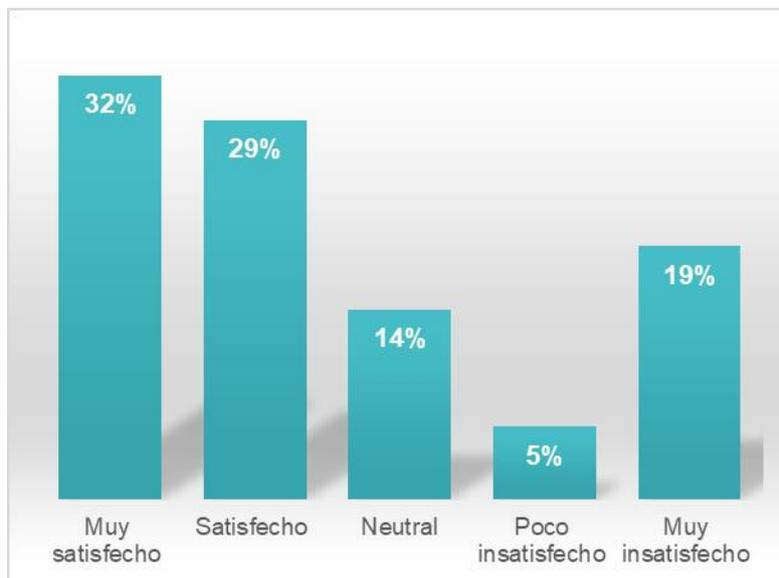
Como se muestra en el gráfico, el 66% se encuentra satisfecho con la ventilación de su lugar de trabajo, el 8% es neutral y el 26% está insatisfecho con esta situación. Guarda relación con la inconformidad del físico del lugar, los cambios de clima afectan directamente los puestos de trabajo en espacios abiertos.

Pregunta 9. La temperatura de su lugar de trabajo

Tabla 11 La temperatura de su lugar de trabajo

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	47	32%
Satisfecho	42	29%
Neutral	21	14%
Poco insatisfecho	8	5%
Muy insatisfecho	28	19%
Total	146	100%

Ilustración 11 La temperatura de su lugar de trabajo



Nota: Elaborado por las autoras

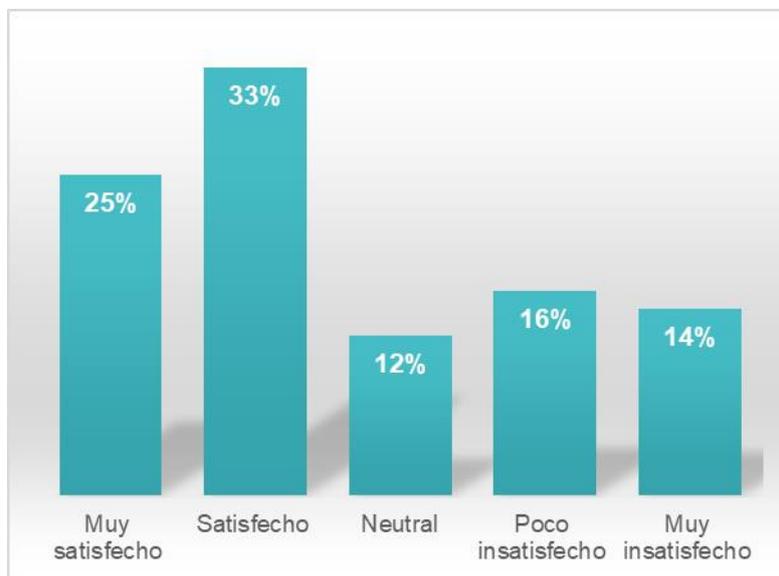
En el gráfico se puede apreciar que el 59% de los encuestados se encuentra satisfecho con la temperatura en su puesto de trabajo, el 14% se encuentra neutral y el 24% se encuentra insatisfecho.

Pregunta 10. Las oportunidades de promoción que tiene

Tabla 12 Las oportunidades de promoción que tiene

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	36	25%
Satisfecho	48	33%
Neutral	18	12%
Poco insatisfecho	23	16%
Muy insatisfecho	21	14%
Total	146	100%

Ilustración 12 Las oportunidades de promoción que tiene



Nota: Elaborado por las autoras.

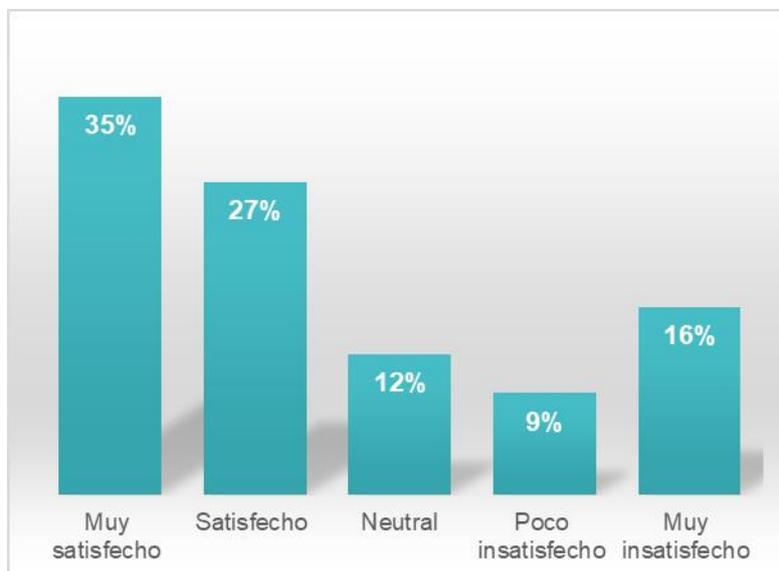
Como se puede apreciar en el gráfico el 58% se encuentra conforme a las oportunidades de crecimiento que les ofrece los hoteles, el 12% parece no afectarle, el 30% se encuentran insatisfechos ante esta situación, Diversos son los factores que inciden en la promoción del personal, sin embargo en la industria hotelera está creciendo el nivel de exigencia en la capacitación del personal, no solo en la práctica sino también en la académica, siendo uno de los factores la educación, mientras mayor sea su nivel académico, mayor será su oportunidad de conseguir una buena promoción.

Pregunta 11. Las relaciones personales con sus superiores

Tabla 13 Las relaciones personales con sus superiores

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	51	35%
Satisfecho	40	27%
Neutral	18	12%
Poco insatisfecho	13	9%
Muy insatisfecho	24	16%
Total	146	100%

Ilustración 13 Las relaciones personales con sus superiores



Nota: Elaborado por las autoras

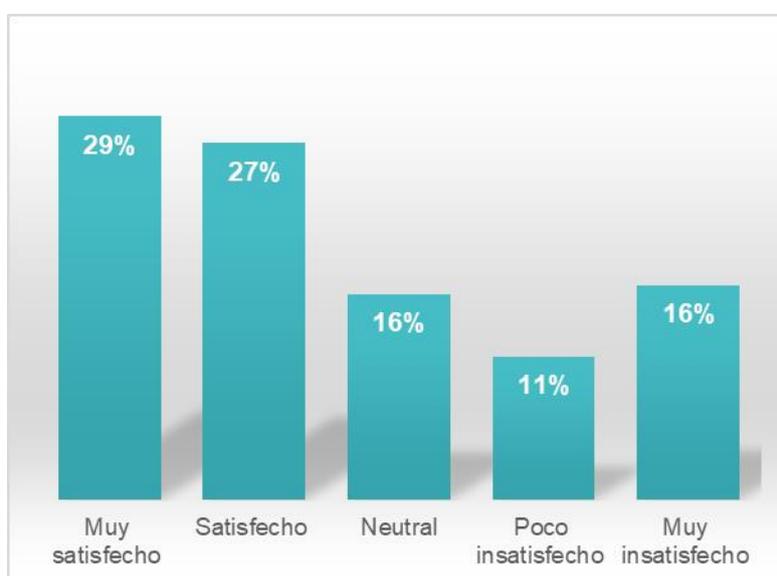
Parte fundamental de un buen clima laboral, es la relación con los superiores o jefes, como se puede apreciar en la gráfica, el 62% está satisfecho con la relación que mantienen con sus superiores, el 12% es neutral y el 25% se encuentra insatisfecho. En este tiempo de pandemia puede que se haya sentido más fricción entre trabajadores y jefes, sin embargo, un buen liderazgo logra reducir los problemas que pueden surgir desde ambas partes.

Pregunta 12. La supervisión que ejercen sobre usted

Tabla 14 La supervisión que ejercen sobre usted

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	43	29%
Satisfecho	40	27%
Neutral	23	16%
Poco insatisfecho	16	11%
Muy insatisfecho	24	16%
Total	146	100%

Ilustración 14 La supervisión que ejercen sobre usted



Nota: Elaborado por las autoras

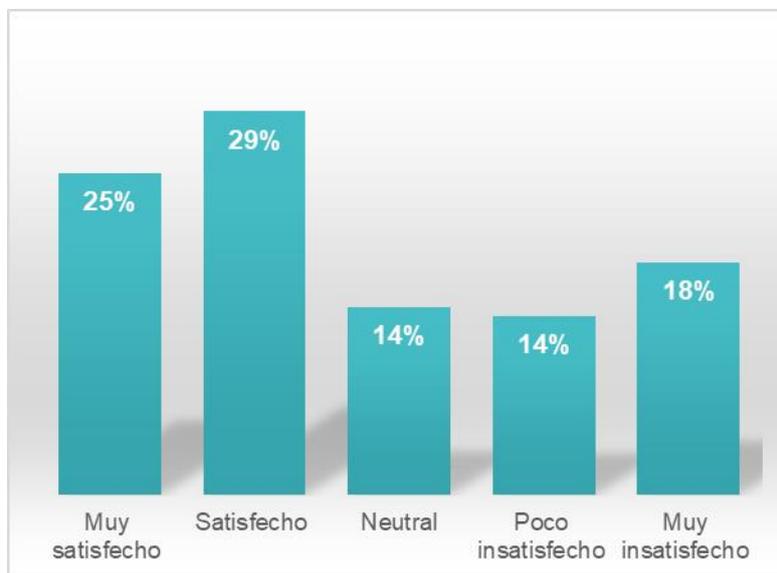
Este puede ser uno de los factores previamente mencionados, con los nuevos controles y medidas de bioseguridad, los jefes aumentaron y actualizaron procesos, para el cumplimiento de las disposiciones legales, por lo tanto, es normal suponer que aumentarían el control y la supervisión del cumplimiento de los procesos en los puestos de trabajo, como el control de temperatura y la presentación de carnets de vacunación. Por lo tanto, se puede entender que la satisfacción es del 55%, el 16% se mantiene neutro y el 27% se encuentra inconforme con la forma en como sus jefes los supervisan.

Pregunta 13. La proximidad y frecuencia con la que es supervisado

Tabla 15 La proximidad y frecuencia con la que es supervisado

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	36	25%
Satisfecho	43	29%
Neutral	21	14%
Poco insatisfecho	20	14%
Muy insatisfecho	26	18%
Total	146	100%

Ilustración 15 La proximidad y frecuencia con la que es supervisado



Nota: Elaborado por las autoras

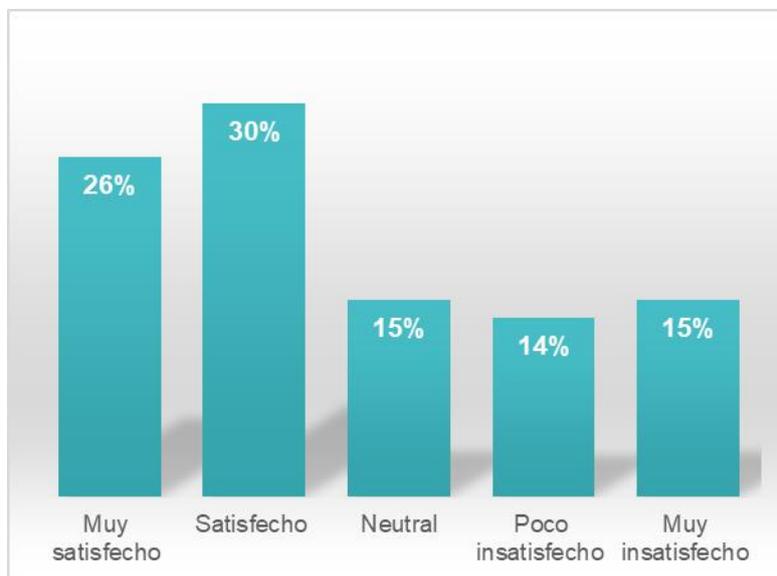
Como se puede apreciar en la gráfica, el 54% está conforme con el tiempo que pasa cada vez que es supervisado, el 14% es neutral el 32% se encuentra insatisfecho. Uno de los motivos más frecuentes en la industria hotelera para evaluar al personal, es la calidad, por lo tanto, quienes se encargan de la atención al cliente son las propensas a ser constantemente supervisados, de forma que pueden llegarse a sentir molestos o incómodos.

Pregunta 14. La forma en que los supervisores juzgan su tarea

Tabla 16 La forma en que los supervisores juzgan su tarea

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	38	26%
Satisfecho	44	30%
Neutral	22	15%
Poco insatisfecho	20	14%
Muy insatisfecho	22	15%
Total	146	100%

Ilustración 16 La forma en que los supervisores juzgan su tarea



Nota: Elaborado por las autoras

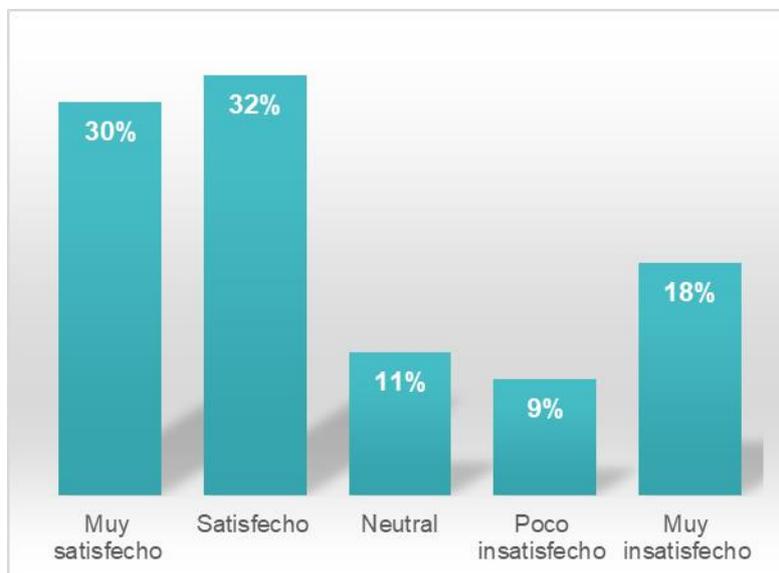
En el sector hotelero, existen varias formas de medir las tareas realizadas por el personal, muchas van desde encuestas de calidad y satisfacción, otros se miden en el trabajo bajo presión, en la respuesta y el tiempo de reacción que tengan ante un suceso, todas forman parte de la cultura organizacional. De esto se puede indicar que el 56% se encuentra satisfecho, el 15% se encuentra neutral, el 14% se encuentra insatisfecho y el 15% se encuentra muy insatisfecho.

Pregunta 15. La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa

Tabla 17 La igualdad y la justicia de trato que recibe de su empresa

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	44	30%
Satisfecho	47	32%
Neutral	16	11%
Poco insatisfecho	13	9%
Muy insatisfecho	26	18%
Total	146	100%

Ilustración 17 La igualdad y la justicia de trato que recibe en su empresa



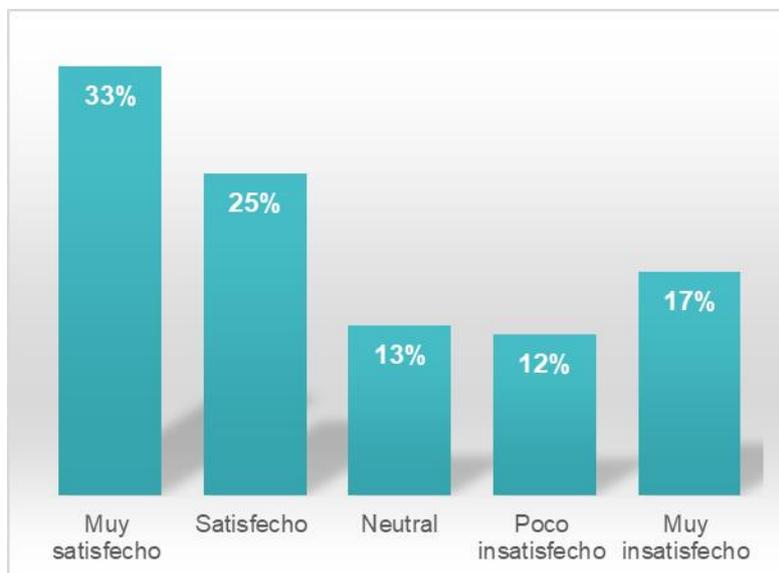
En la sociedad actual se exige una mayor inclusividad, por lo tanto, es frecuente que las tareas sean realizadas por ambos géneros, que la brecha de sueldo entre hombres y mujeres se haya logrado reducir, que las instalaciones se adapten a las personas con discapacidades, por lo tanto, el 62% se encuentra satisfecho, el 11% es neutral, el 9% se encuentra poco satisfecho y el 18% se encuentra muy insatisfecho.

Pregunta 16. El apoyo que recibe de sus superiores

Tabla 18 El apoyo que recibe de sus superiores

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	48	33%
Satisfecho	36	25%
Neutral	19	13%
Poco insatisfecho	18	12%
Muy insatisfecho	25	17%
Total	146	100%

Ilustración 18 El apoyo que recibe de sus superiores



Nota: Elaborado por las autoras

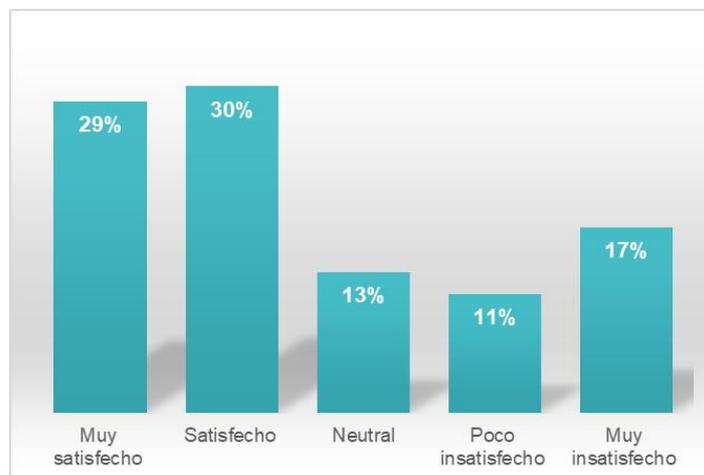
Durante este tiempo de pandemia, que el trabajador se sienta apoyado por sus jefes, fue parte fundamental para mantener el buen ánimo del personal, dado que muchos reportaron ausentismo por diferentes problemas personales, de los cuales sabían que se jugaban su puesto de trabajo, sin embargo sobrepusieron la salud de un familiar o la propia sobre su trabajo y es algo que los jefes en la mayoría de los casos supieron comprender, por lo tanto el 58% está satisfecho con el apoyo de sus superiores, el 13% se encuentra neutral, el 12% se encuentra poco satisfecho y 17% se encuentra muy insatisfecho.

Pregunta 17. La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo

Tabla 19 La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	42	29%
Satisfecho	44	30%
Neutral	19	13%
Poco insatisfecho	16	11%
Muy insatisfecho	25	17%
Total	146	100%

Ilustración 19 La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos al trabajo



Nota: Elaborado por las autoras

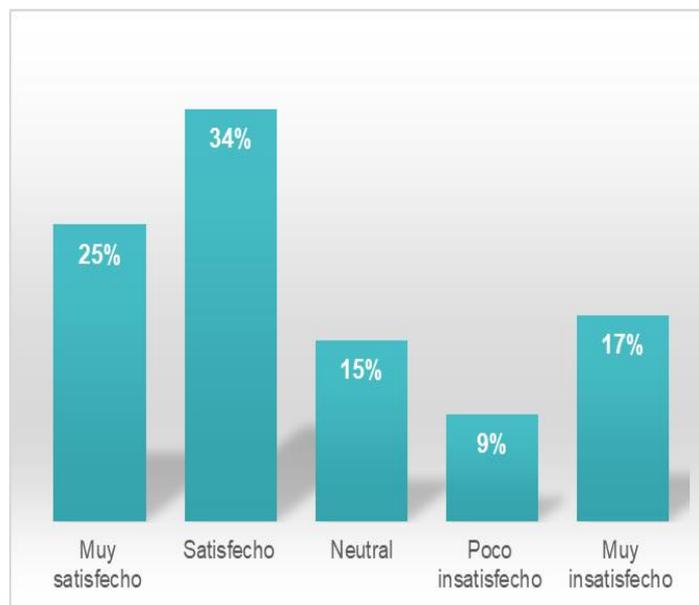
Como se mencionó anteriormente el ausentismo se hizo evidente en los trabajos presenciales, en muchas ocasiones los trabajadores tuvieron que resolver problemas laborales en lugar de su jefe, de los cuales el 59% se encuentra satisfecho con su participación en la toma de acciones, el 13% es neutral, el 11% está poco insatisfecho y el 17% se encuentra muy insatisfecho. Esta insatisfacción se puede deber a una reprimenda o llamado de atención debido a una mala decisión que tomó el trabajador en ausencia de su jefe o la paralización de alguna actividad por la falta de autoridad para gestionar algún problema.

Pregunta 18. Su participación en las decisiones de su departamento o sección

Tabla 20 Su participación en las decisiones de su departamento o sección

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	36	25%
Satisfecho	50	34%
Neutral	22	15%
Poco insatisfecho	13	9%
Muy insatisfecho	25	17%
Total	146	100%

Ilustración 20 Su participación en las daciones de su departamento o sección



Nota: Elaborado por las autoras

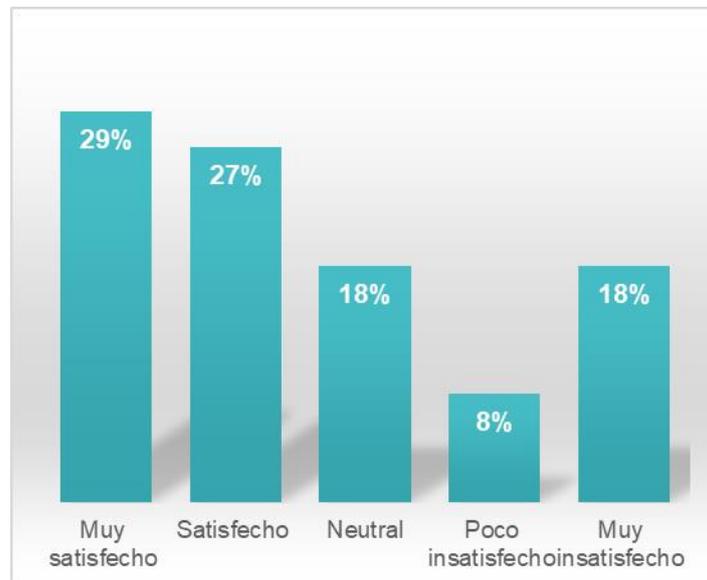
Cuando se consideran las ideas de los trabajadores los hace sentirse empoderados y útiles para la empresa, por lo tanto, el 54% estuvo satisfecho con su participación en las decisiones, el 15% estuvo neutral, el 9% se poco insatisfecho y el 17% se encuentra muy insatisfecho. Esta insatisfacción puede deberse a que su idea no fue considerada o no recibió crédito por la misma.

Pregunta 19. Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa

Tabla 21 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	43	29%
Satisfecho	39	27%
Neutral	26	18%
Poco insatisfecho	12	8%
Muy insatisfecho	26	18%
Total	146	100%

Ilustración 21 Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa



Nota: Elaborado por las autoras

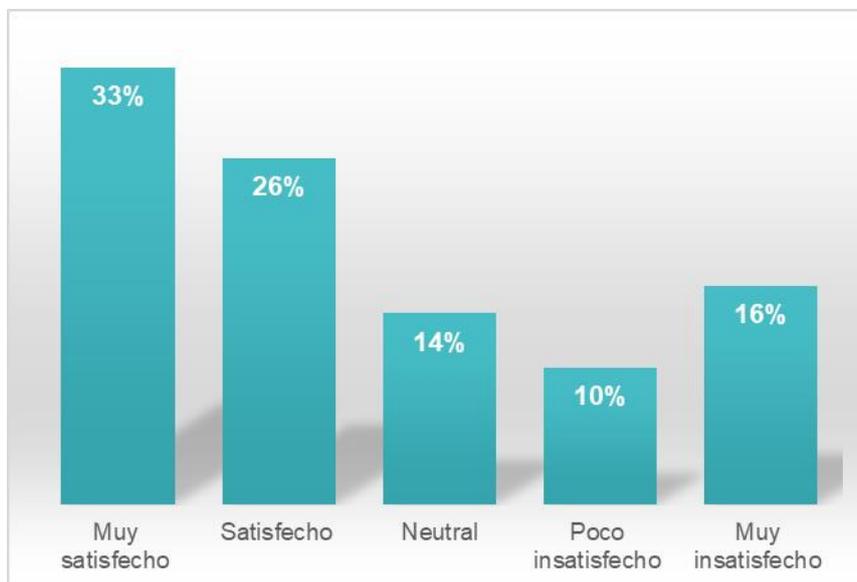
Como se mencionó anteriormente el empoderamiento del personal hace que aumente su nivel de satisfacción dentro del trabajo. De acuerdo con el gráfico, el 56% de los encuestados estuvo satisfecho con su participación en su grupo de trabajo, el 18% se mantuvo neutral, el 8% estuvo insatisfecho y el 18% muy insatisfecho. Esta insatisfacción puede deberse a que su idea no fue considerada o no recibió crédito por la misma.

Pregunta 20. El grado en que la empresa cumple con las leyes laborales

Tabla 22 El grado en que la empresa cumple con las leyes laborales

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	48	33%
Satisfecho	38	26%
Neutral	21	14%
Poco insatisfecho	15	10%
Muy insatisfecho	24	16%
Total	146	100%

Ilustración 22 El grado en que la empresa cumple con las leyes laborales



Nota: Elaborado por las autoras

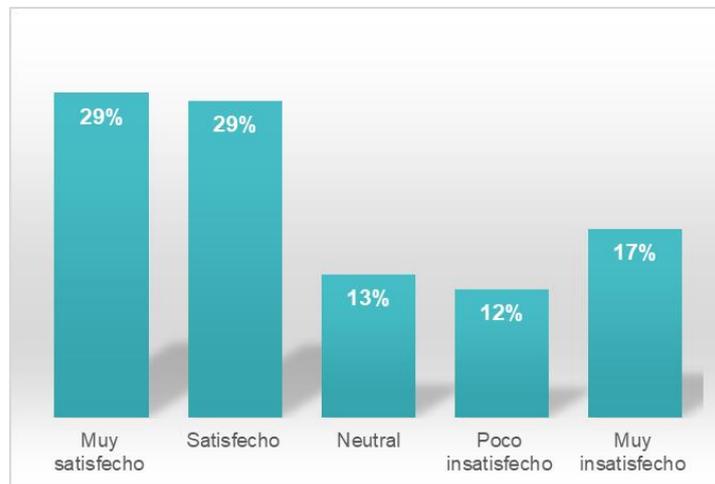
Como se mencionó anteriormente el cumplimiento de las leyes, sobre todo las de bioseguridad, es uno de los factores al momento de medir la satisfacción, puesto que el trabajador se reconoce como un ser con derechos y obligaciones. De acuerdo con el gráfico el 59% se encuentra satisfecho con el cumplimiento de las leyes laborales, el 14% se encuentra neutral, el 10% poco satisfecho y el 16% muy insatisfecho.

Pregunta 21. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales

Tabla 23 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales

Nivel de Satisfacción	No.	%
Muy satisfecho	43	29%
Satisfecho	42	29%
Neutral	19	13%
Poco insatisfecho	17	12%
Muy insatisfecho	25	17%
Total	146	100%

Ilustración 23 La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales



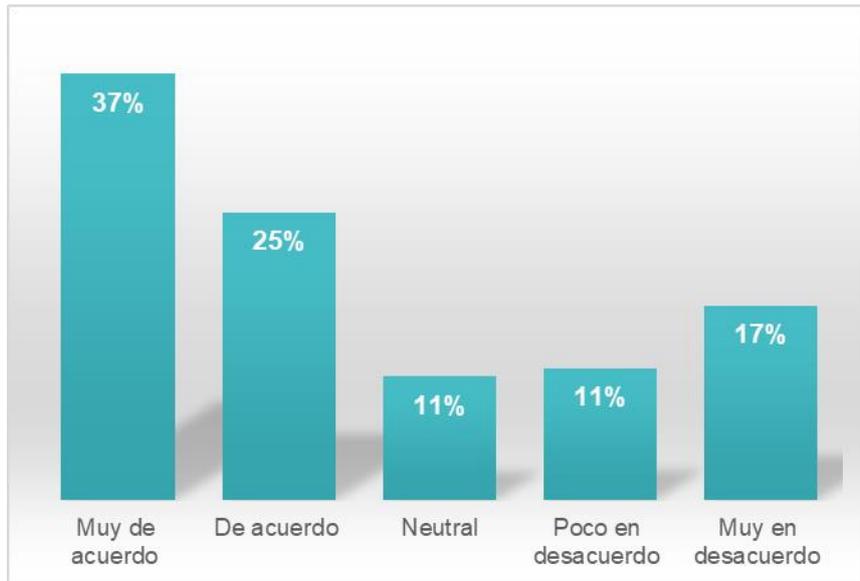
Nota; Elaborado por las autoras

Como se muestra en el gráfico, el 58% está satisfecho con la forma en que se dan las negociaciones en su empresa sobre aspectos laborales, el 13% se encuentra neutral, el 12% se encuentra poco insatisfecho y el 17% se encuentra muy insatisfecho. Por lo tanto, se evidencia una gran flexibilidad ante los aspectos laborales.

Productividad

La segunda variable que se analizó es la productividad, la cual para los fines de esta investigación no estará medida en índices, sino desde la perspectiva del empleado, con preguntas sobre la empresa y su trabajo en general.

Ilustración 24 Nivel de Productividad Total



Nota: Elaborado por las autoras

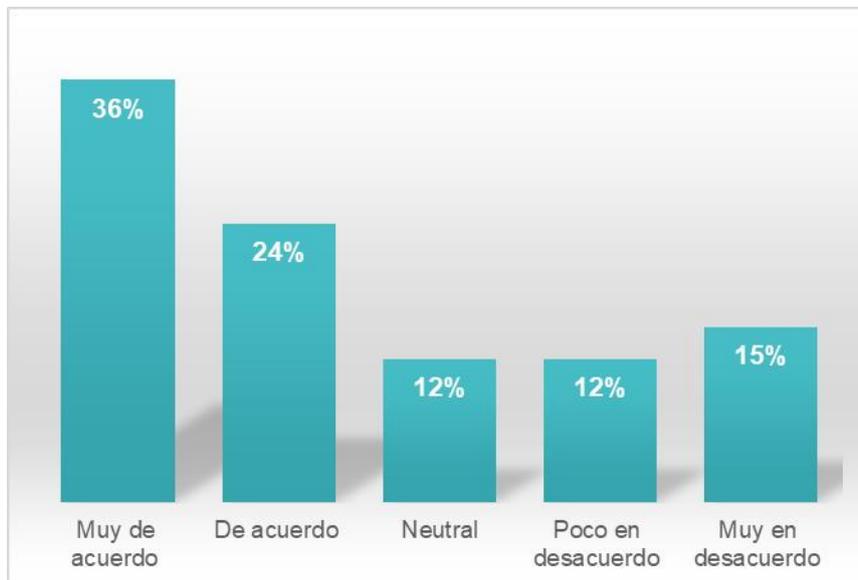
Como se puede apreciar en el gráfico, el 37% de los encuestados se encuentra muy de acuerdo su nivel de productividad, el 25% se encuentra de acuerdo, el 11% se encuentra neutral y poco en desacuerdo, por último, el 17% se encuentra muy en desacuerdo.

Pregunta 22. La Empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo (competencia, economía, mercado, tecnología etc.)

Tabla 24 La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo

Nivel de Medición	No.	%
Muy de acuerdo	53	36%
De acuerdo	35	24%
Neutral	18	12%
Poco en desacuerdo	18	12%
Muy en desacuerdo	22	15%
Total	146	100%

Ilustración 25 La empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo



Nota: Elaborado por las autoras

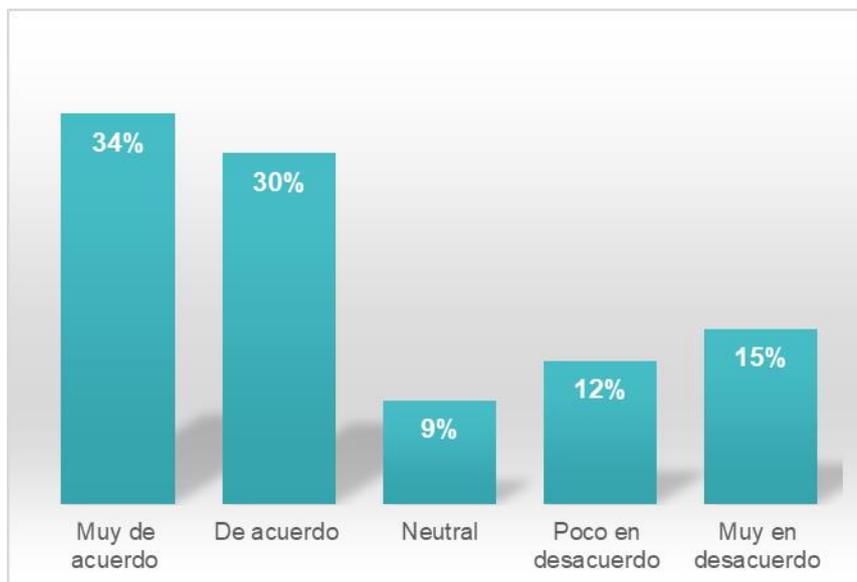
Como se puede apreciar en la gráfica, el 36% se encuentra muy de acuerdo sobre la gestión de su hotel para adaptarse a los cambios del ambiente externo, el 24% se encuentra de acuerdo, el 12% es neutral, el 12% está poco en desacuerdo y el 15% muy en desacuerdo. Esta discordancia puede deberse a problemas como la falta de planes de contingencia, así como nadie esperaba una pandemia.

Pregunta 23. Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos etc.) en mi empresa son adecuadas.

Tabla 25 Las condiciones generales de trabajo en mi empresa son adecuadas

Nivel de medición	No.	%
Muy de acuerdo	49	34%
De acuerdo	44	30%
Neutral	13	9%
Poco en desacuerdo	18	12%
Muy en desacuerdo	22	15%
Total	146	100%

Ilustración 26 Las condiciones generales de trabajo en mi empresa son adecuadas



Nota: Elaborado por las autoras

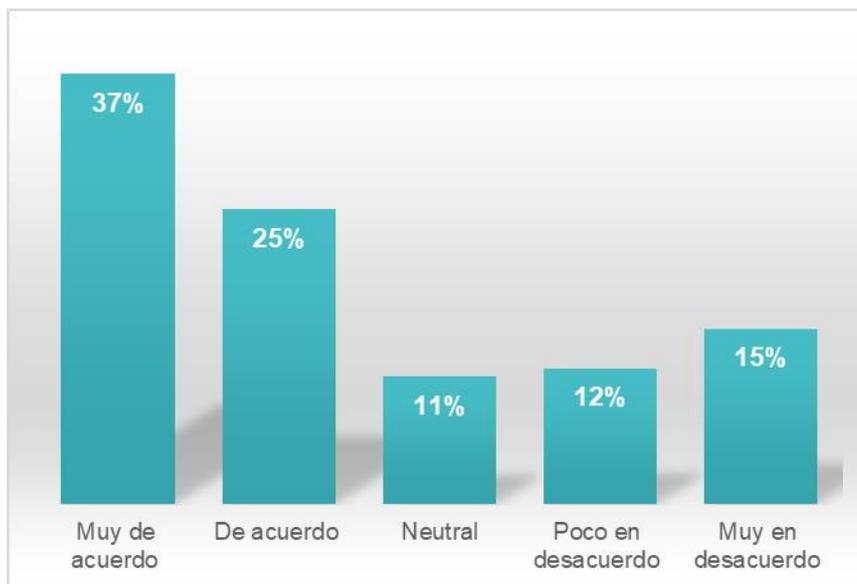
Como se puede apreciar en el grafico el 34% esa muy satisfecho sobre sus condiciones de trabajo, el 30% se encuentra satisfecho, el 9% se encuentra neutral, el 12% se encuentra poco insatisfecho y el 15% muy insatisfecho.

Pregunta 24. Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad.

Tabla 26 Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad

Nivel de medición	No.	%
Muy de acuerdo	54	37%
De acuerdo	37	25%
Neutral	16	11%
Poco en desacuerdo	17	12%
Muy en desacuerdo	22	15%
Total	146	100%

Ilustración 27 Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área construye con la productividad



Nota: Elaborado por las autoras

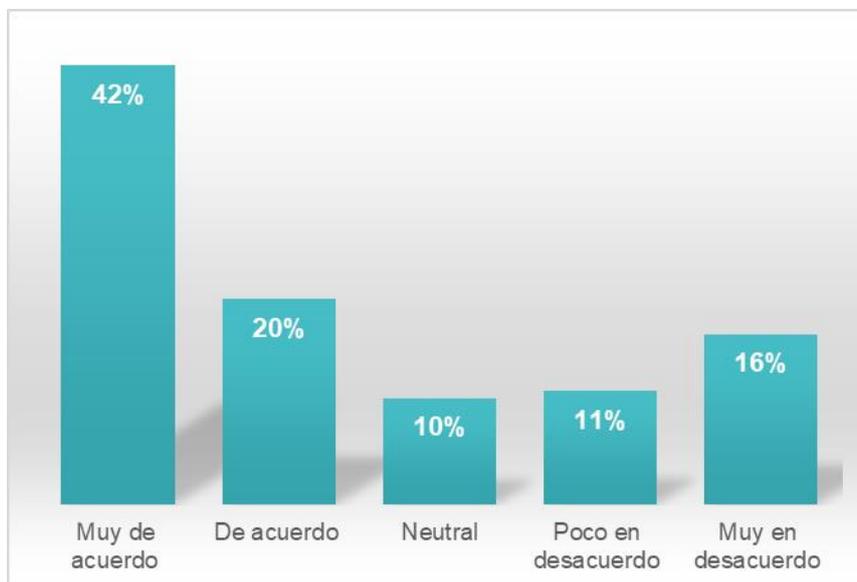
Como se puede apreciar en el gráfico, el 37% está muy de acuerdo con que su organización de su área contribuye a la productividad, el 25% está de acuerdo, el 11% un poco en desacuerdo y el 15% está muy en desacuerdo.

Pregunta 25. El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados.

Tabla 27 El área de trabajo se oriente hacia la obtención de resultados

Nivel de medición	No.	%
Muy de acuerdo	62	42%
De acuerdo	29	20%
Neutral	15	10%
Poco en desacuerdo	16	11%
Muy en desacuerdo	24	16%
Total	146	100%

Ilustración 28 El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados



Nota: Elaborado por las autoras

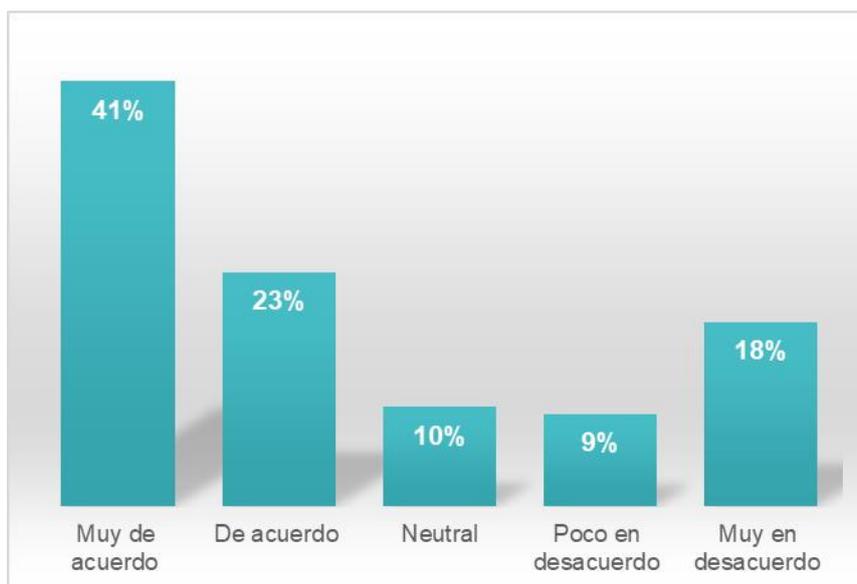
Como se muestra en el gráfico, el 42% se encuentra muy de acuerdo como que su área de trabajo se orienta en obtener resultados, el 20% se encuentra de acuerdo, 10% es neutral, el 11% se encuentra poco en desacuerdo y el 16% se encuentra muy en desacuerdo. Esa discordancia puede ser explicada en el nivel operativo del trabajador, muchas veces se puede ignorar el cumplimiento de los objetivos, si las actividades son sencillas y repetitivas.

Pregunta 26. La calidad de mi trabajo es la más alta prioridad para la empresa

Tabla 28 La calidad de mi trabajo es la más alta prioridad para la empresa

Nivel de medición	No.	%
Muy de acuerdo	60	41%
De acuerdo	33	23%
Neutral	14	10%
Poco en desacuerdo	13	9%
Muy en desacuerdo	26	18%
Total	146	100%

Ilustración 29 La calidad en mi trabajo es la más alta prioridad para la empresa



Nota: Elaborado por las autoras

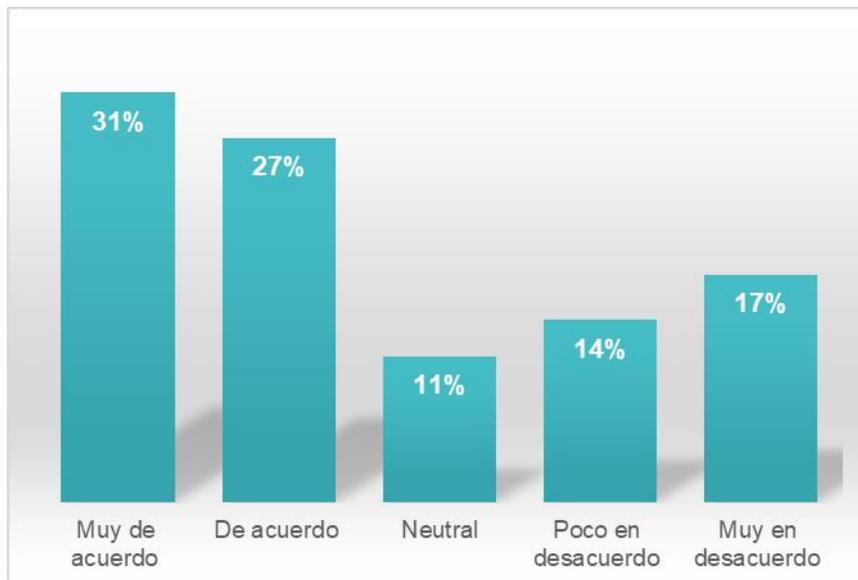
Como se puede ver en el gráfico el 41% está de acuerdo con que la calidad de su trabajo es de alta prioridad, el 23% de acuerdo, el 10% es neutral, el 9% está poco en desacuerdo y el 18% está en total desacuerdo. Esta discordancia puede presentar los trabajadores cuyas tareas pasan desapercibidas, parecen actividades simples y que nadie notaría si se realizaron o no.

Pregunta 27. La Empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo.

Tabla 29 La empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo

Nivel de medición	No.	%
Muy de acuerdo	45	31%
De acuerdo	40	27%
Neutral	16	11%
Poco en desacuerdo	20	14%
Muy en desacuerdo	25	17%
Total	146	100%

Ilustración 30 La empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo



Nota: Elaborado por las autoras

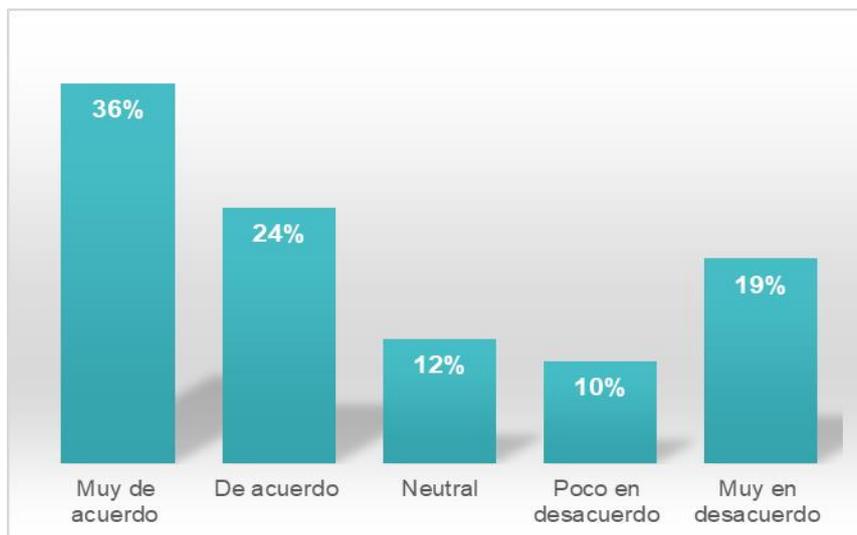
Como se puede apreciar en el gráfico, el 31% está muy de acuerdo en que las empresas se preocupan por su capacitación continua, el 27% está de acuerdo, el 11% esta neutral, el 14% está un poco en desacuerdo y el 17% está muy en desacuerdo.

Preguntas 28. La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad.

Tabla 30 La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad.

Nivel de medición	No.	%
Muy de acuerdo	52	36%
De acuerdo	35	24%
Neutral	17	12%
Poco en desacuerdo	14	10%
Muy en desacuerdo	28	19%
Total	146	100%

Ilustración 31 La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad.



Nota: Elaborado por las autoras

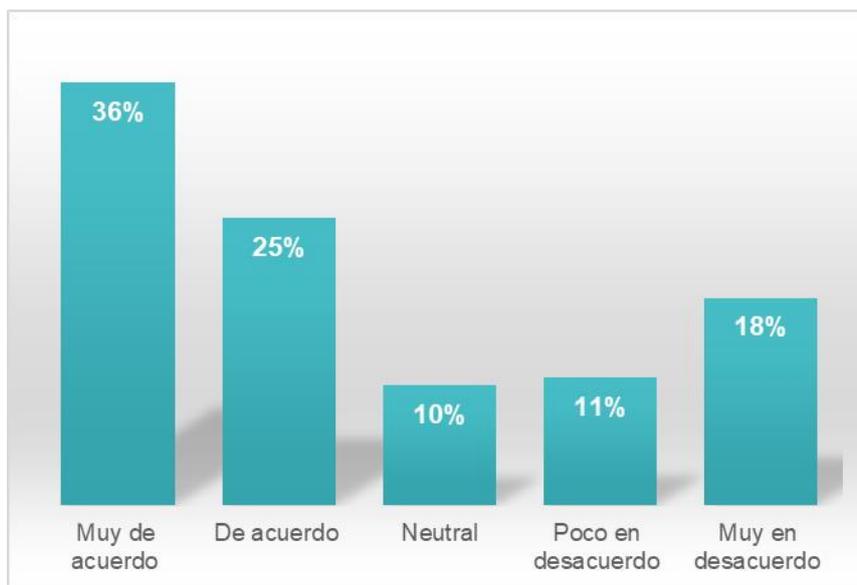
Como se puede apreciar en la gráfica, el 36% está muy de acuerdo en que las empresas proveen los recursos necesarios para mejorar la productividad, el 24% se encuentra de acuerdo, el 12% se encuentra neutral, el 10% se encuentra un poco en desacuerdo y el 19% se encuentra muy en desacuerdo. La discordancia se puede entender en que los trabajadores de servicio al cliente no emplean mayor material que equipos de oficina en la mayoría de los casos.

Pregunta 29. Considero que la empresa está orientada a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio

Tabla 31 Considero que la empresa está orientada a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio

Nivel de medición	No.	%
Muy de acuerdo	53	36%
De acuerdo	36	25%
Neutral	15	10%
Poco en desacuerdo	16	11%
Muy en desacuerdo	26	18%
Total	146	100%

Ilustración 32 Considero que la empresa está orientada a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio



Nota: Elaborado por las autoras

Como se puede apreciar en el gráfico, el 36% está muy de acuerdo en que las empresas están orientadas a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio, el 25% está de acuerdo, el 10% se encuentra neutral, el 11% se encuentra en poco desacuerdo y el 18% se encuentra en total desacuerdo. Esta discordancia se puede interpretar en que la empresa tiene conocimiento de errores que aún no han corregido

Formulación de la hipótesis

Ho = La satisfacción laboral no influye en la productividad de los colaboradores del sector hotelero de la Isla Isabela

Hi = La satisfacción laboral influye en la productividad de los colaboradores del sector hotelero de la Isla Isabela

Nivel de Significación

El nivel de confianza que se designa a la investigación es del 95%

Elección de la prueba estadística

Para la verificación de la hipótesis planteada, se trabajará con la prueba del Chi cuadrado que es un método estadístico de distribución libre, que permite establecer los valores observados y esperados, llegando a la comprobación global del grupo de frecuencias esperadas calculadas a partir de la hipótesis que se va a comprobar.

Fórmula del ji o chi cuadrado:

$$X^2 = \sum \frac{(O - E)^2}{E}$$

Simbología:

X²= Chi cuadrado

∑ = Sumatoria

O = Frecuencias observadas

E = Frecuencias esperadas

Regla de decisión

Se encontró el grado de libertad correspondiente:

$$gl = (c-1)(r-1)$$

$$gl = (2-1)(5-1)$$

$$gl = 4$$

El valor tabulado de Chi cuadrado con 3 grados de libertad y un nivel de confianza del

95%. Corresponde a:

$X^2_t = 9.4877$ Este es el valor crítico para rechazar la hipótesis nula

Tabla de Contingencia

Tabla 32 Tabla contingencia cálculo de χ^2

	Variables					Total
	Muy de acuerdo	De acuerdo	Neutral	Poco en desacuerdo	Muy en desacuerdo	
Satisfacción Laboral General (v. independiente)	995	846	401	318	521	3081
Productividad General (v. dependiente)	428	289	124	132	195	1168
Total	1423	1135	525	450	716	4249
Frecuencia teórica satisfacción	1031.83	823.00	380.68	326.30	519.18	
Frecuencia teórica productividad	391.17	312.00	144.32	123.70	196.82	

Chi Cuadrado = 11.86

El valor $X^2 = 11.86 > X^2_t = 9.4877$, por tanto, de acuerdo a la regla de decisión, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), es decir, se confirma que, la satisfacción laboral influye en la productividad de los trabajadores del sector hotelero de la Isla Isabela.

Capítulo 4: Conclusiones y recomendaciones

En este apartado se exponen las conclusiones obtenidas de la revisión de la literatura, los resultados obtenidos de la investigación y el análisis estadístico de los mismos.

Conclusiones

A través del método del chi cuadrado se comprobó que la satisfacción laboral influye en la productividad de los empleados del sector hotelero de la Isla Isabela, debido a que se determinó que la insatisfacción de los empleados incide en su productividad, debido a la inconformidad con la infraestructura y diversos procesos administrativos de los mismos.

Las inconformidades que mayor porcentaje se presentaron fueron los salarios, el entorno físico y del área de trabajo, la supervisión en cuanto la forma y tiempo en que es evaluado su desempeño, las oportunidades de promoción, el apoyo y la forma de cómo sus superiores lideran sus negocios. La mayoría de ellas tuvieron el 30% de insatisfacción aproximadamente.

El evaluar el desempeño a través de la satisfacción resulta de gran interés para los negocios de este sector, debido a que en parte su personal influye en cómo los turistas perciben los hoteles, si los empleados ven molestos o mantienen una mala actitud durante su servicio, esto afectara al hotel en cuestión. Sin embargo, existieron problemas para la recolección de información, debido a como nos mantenemos en tiempo de pandemia, algunos de los colaboradores se mostraron dudosos de contestar nuestra encuesta por temor o miedo de perder sus trabajos.

Recomendaciones

En base a los resultados obtenidos en el estudio, según cada variable y factor, se sugiere elaborar un plan de acción a corto plazo, con el fin de mejorar las pequeñas fricciones que tiene el personal, de esta forma incrementar los niveles de satisfacción laboral y la productividad del sector hotelero de la Isla Isabela, se recomienda lo siguiente:

Sensibilizar a los directivos de los hoteles y al personal sobre la necesidad de comunicar sus problemas laborales, identificar los espacios de infraestructura que se pueden mejorar, incentivar a los empleados a que generen nuevos proyectos para aumentar el nivel turístico, rediseñar el proceso de evaluación y desempeño en vista que un 30% de los trabajadores se encuentra conforme con el sistema actual que manejan, adicional de mejorar la motivación de los empleados, durante todo el proceso existió una población que se mantuvo neutral a las respuestas, es decir, no mostraban ningún tipo de interés ante las problemáticas planteadas.

Se recomienda replicar esta investigación con el resto de los colaboradores, incluyendo los mandos medios, para ver que tanto impacto tienen estas problemáticas con el resto de los empleados. Adicional de realizar entrevistas un tanto más personal, por lo que estamos todavía pasando la pandemia, y mostrar un poco de interés hacia los colaboradores puede aumentar su motivación y su compromiso laboral.

Finalmente se recomienda revisar el programa de incentivos que tienen los hoteles y si alguno ha alcanzado un premio importante en este tiempo de pandemia, dado que la encuesta reveló que, si hay planes de incentivos, sin embargo, existe una población que se encuentra bastante inconforme con ellos.

Bibliografía

- Alva Zapata , J. L.y Juarez Morales , J. A. (2014). “*Relación entre el nivel de satisfaccion laboral y el nivel de productividad de los colaboradores de la empresa CHIMU Agropecuaria S.A del Distrito de Trujillo-2014*”. Trujillo-Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Araya, S., Quiroz, A. y Salazar, C. (2020). Explorando la incidencia de creadores e inhibidores de Tecnoestrés en la Satisfacción Laboral y Compromiso Laboral en usuarios finales de Tecnologías de Información y Comunicación. *Revista Ibérica de Informacion Sistemas y Tecnología*, 554-567.
- Baez-Santana, R. A., Zayas-Agüero, P. M., Velázquez-Zaldíva, R., y Lao-León, Y. O. (2019). Modelo conceptual del compromiso organizacional en empresas cubanas. *Ing. Ind. vol.40 no.1 La Habana ene.-abr. 2019*.
- Bautista, R. C. (Abril de 2009). *eumed.net*. Obtenido de eumed.net:
<http://www.paginaspersonales.unam.mx/files/249/hipotesis.pdf>
- Castañeda Herrera, Y., Betancourt, J., Salazar Jiménez, N. y Mora Martínez, A. (2017). Bienestar laboral y salud mental en las organizaciones. *Revista Electrónica Psycomex*.
- Chiang Vega, M. M., y Ojeda Hidalgo , J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración* , 39--60.

Chillo Gallo Campuzano , E. E. (2017). *Incentivos no monetarios y antecedentes de su efecto en la satisfacción laboral: una revisión teórica*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Espíritu Santo .

Cortés Mejía, A. (2004). Estilos de liderazgo y motivación laboral en el ambiente educativo. *Revista de Ciencias Sociales (Cr)*, 203-214.

Decreto Ejecutivo 1363. (2017). *Reglamento ley de regimen especial de la Provincia de Galápagos*. Quito, Ecuador: Lexis. Obtenido de Reglamento Ley de Regimen Especial de la Provincia de Galapagos.: <https://www.ambiente.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2018/05/Reglamento-Ley-Regimen-especial-de-la-provincia-de-Galapagos.pdf>

Dessler, G. (1979). *Organización y administración, enfoque situacional*. México: Prentice Hall Internacional.

Dessler, G. (2009). *Administración de recurso humano*. México: Pearson Educación.

Dirección General de Aviación Civil. (2021). *Inmunización Galápagos: personal de tres aeropuertos recibirán vacuna contra el Covid-19*. Obtenido de Inmunización Galápagos: personal de tres aeropuertos recibirán vacuna contra el Covid-19: <https://www.aviacioncivil.gob.ec/inmunizacion-galapagos-personal-de-tres-aeropuertos-recibiran-vacuna-contra-el-covid-19/#:~:text=La%20inmunizaci%C3%B3n%20E2%80%93%20a%20tra%20v%C3%A9n%20de,19%20hasta%20mayo%20de%202021.>

- ecuadorgalapagosinfo. (2020). <https://ecuadorgalapagosinfo.com/>. Obtenido de <https://ecuadorgalapagosinfo.com/>: <https://ecuadorgalapagosinfo.com/islas-galapagos/como-se-formaron/>
- Fernández Ríos, M., y Sánchez, J. (1997). *Eficacia Organizacional*. Madrid: Díaz de Santos.
- Florita, G., & Alexandra, R. (2014). <http://repositorio.ucsg.edu.ec/>. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/>: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/2359/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-173.pdf>
- Fuentes, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*. Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar.
- García Ramos, M., Luján López, M. E. y Martínez Corona, M. d. (2007). Satisfacción laboral del personal de salud. *Rev Enferm Inst Mex Seguro Soc* 2007;, 63-72.
- Griffin, D. (2010). A survey of Bahamian and Jamaican teachers' level of motivation and job satisfaction. *Practice: Journal of Invitational Theory and*, 57-77.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collao, C. y Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación 6ta edición*. México : Mc Graw Hill Education.
- Hurtado, A. (2013). Salario Emocional : motivación. *Capital Humano*, (280), 32-35.
- Icaza, R. (2016). *Reseña histórica de la Industria Hotelera*. Cuenca - España: Universidad Nacional de Cuenca.
- Lee, Y. y Chiang, H. (2008). Relations between Team Work and Innovation in Organizations and the Job Satisfaction of Employees. *A Factor Analytic Study. International Journal of Management*, 25, (3), 732-739.

- Locke, E. (1989). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 309-336.
- Ministerio de Turismo. (18 de Febrero de 2016). *www.turismo.gob.ec*. Obtenido de *www.turismo.gob.ec*: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Ministerio del Ambiente y Agua . (2020). <http://www.galapagos.gob.ec/>. Obtenido de <http://www.galapagos.gob.ec/>: http://www.galapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/02/Informe_anual_visitantes_2020_V_final_DEAPs.pdf
- Ministerio del Ambiente, Agua y Transición Ecológica. (2020). <https://www.ambiente.gob.ec>. Obtenido de <https://www.ambiente.gob.ec>: <https://www.ambiente.gob.ec/la-crisis-sanitaria-provoco-un-descenso-del-73-en-el-ingreso-de-turistas-a-galapagos/>
- Moreira Jácome, K. T. (2020). *Análisis de la satisfacción laboral existente en los trabajadores de una Fundación de Asistencia Médica dirigida por una comunidad religiosa en Guayaquil*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
- Muñoz, A. (1990). *Satisfacción e insatisfacción en el trabajo*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Obiol, A. (14 de Octubre de 2020). *EKOS*. Obtenido de EKOS: <https://www.ekosnegocios.co>

m/articulo/el-sector-hotelerose-reinventa-tras-la-pandemia

Observatorio de Turismo Galapagos . (2019). <https://www.observatoriogalapagos.gob.ec/>.

Obtenido de <https://www.observatoriogalapagos.gob.ec/>:

[https://www.observatoriogalapagos.gob.ec/wp-](https://www.observatoriogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/Estad%C3%ADsticas_turismo_Gal%C3%A1pagos_2018_V1.pdf)

[content/uploads/2019/05/Estad%C3%ADsticas_turismo_Gal%C3%A1pagos_2018_V1.pdf](https://www.observatoriogalapagos.gob.ec/wp-content/uploads/2019/05/Estad%C3%ADsticas_turismo_Gal%C3%A1pagos_2018_V1.pdf)

Organización mundial del Turismo. (2021). <https://www.unwto.org>. Obtenido de

<https://www.unwto.org>: <https://www.unwto.org/es/news/un-87-menos-de-llegadas-de-turistas-en-enero-de-2021-mientras-la-omt-pide-mayor-coordinacion-para-reactivar-el-turismo>

Quero Virla, M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, vol. 12, núm.

2, mayo-agosto, 2010, 248-252.

Restrepo, L. y González, J. (2007). De Pearson a Spearman. *Revista Colombiana de Ciencias Pecuarias*, 183-192.

Rivas, M. (2020). *Análisis sobre el impacto del coronavirus en el sector hotelero y de*.

Avirato.

Sladogna, M. (2017). *Relats*. Obtenido de

<http://www.relats.org/documentos/ORGSladogna2.pdf>

Solf Zárate, A. (2006). Motivación Intrínseca Laboral y su relación con las variables de

personalidad Orientación a la Meta y Tesón. *Persona* 9, 111-126.

Turismo, M. d. (2020). www.turismo.gob.ec. Obtenido de www.turismo.gob.ec:

<https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/Presentacio%CC%81n-Informe-de-Rendicio%CC%81n-de-Cuentas-MINTUR-2020-compressed.pdf>

UNESCO. (2017). <https://es.unesco.org>. Obtenido de <https://es.unesco.org>:

<https://es.unesco.org/biosphere/lac/galapagos>

Universidad UNADE. (15 de Agosto de 2019). Obtenido de Universidad UNADE:

<https://unade.edu.mx/cultura-organizacional/>

Vaca Merizalde , F. d. (2017). *Satisfacción laboral de los empleados y su intención de abandonar las organizaciones*. Guayaquil -Ecuador : Universidad Espíritu Santo .

Vargas Vega, T. d., Vizzuett Balderas, V., Amador Montiel, E., Becerra Córdova, L. E., & Villegas González, E. (2018). La satisfacción laboral y su influencia en la productividad. *Teuken Bidikay Vol. 9 N° 13 (Medellín, Colombia)*, 129-153.

Watzlawick, P., Bavelas, J. B. y Jackson , D. (1967). *Teoría de la comunicación humana. Interacciones, patologías y paradojas (1ª ed., 14ª imp.)*. New York: W W Norton & Company Inc.

Anexos

Encuesta

Cuestionario adaptado de (García, Luján y Martínez, 2007) y (Alva y Juárez, 2014)

Objetivo: Conocer el grado en que las condiciones laborales satisfacen sus necesidades, afectado la productividad en el hotel donde labora, de forma positiva o negativa.

Instrucciones: Marque la opción con sus características personales

A. Características demográficas

1. Edad

- 20-29
- 30-39
- 40 -49
- 50 o más

2. Nivel de estudios

- Primaria
- Secundaria
- Licenciatura
- Maestría
- Doctorado

3. Estado civil

- Soltero (a)
- Casado (a)
- Viudo (a)
- Divorciado (a)

- Unión libre

4. Sexo

- Femenino
- Masculino

B. Características laborales

1. Cargo: _____

2. Turno

- Matutino
- Vespertino
- Nocturno
- Jornada acumulada

3. Antigüedad en el hotel

- Menos de un año
- 1 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- 16 a 20 años
- 21 años en adelante

4. Antigüedad en el puesto

- Menos de un año
- 1 a 5 años
- 6 a 10 años
- 11 a 15 años
- 16 a 20 años
- 21 años en adelante

Instrucciones: Habitualmente el trabajo y los distintos aspectos del mismo, producen satisfacción o insatisfacción en algún grado. Tal vez algún aspecto de la lista que le proponemos no corresponde exactamente a las características de su puesto de trabajo. En ese caso, enténdalo haciendo referencia a aquellas características de su trabajo más semejantes a la propuesta, y califique en consecuencia la satisfacción o insatisfacción que le produce.

Escoja siempre para cada pregunta una de las cinco alternativas de respuesta y márkela con una cruz. Siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho

I Satisfacción por el trabajo en general	1	2	3	4	5
La satisfacción que le produce tener un trabajo					
Las oportunidades que le ofrece hacer su trabajo de realizar las cosas en que usted destaca					
Las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan					
El salario que usted percibe					
La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo					
El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo					
La iluminación de su lugar de trabajo					
La ventilación de su lugar de trabajo					
La temperatura de su lugar de trabajo					
Las oportunidades de promoción que tiene					
Las relaciones personales con sus superiores					
La supervisión que ejercen sobre usted					

La proximidad y frecuencia con la que es supervisado					
La forma en que los supervisores juzgan su tarea					
La igualdad y justicia de trato que recibe de su empresa					
El apoyo que recibe de sus superiores					
La capacidad para decidir automáticamente aspectos relativos a su trabajo					
Su participación en las decisiones de su departamento o sección					
Su participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa					
El grado en que la empresa cumple con las leyes laborales					
La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales					
II Productividad de la empresa	1	2	3	4	5
La Empresa se adapta rápidamente a los cambios del ambiente externo (competencia, economía, mercado, tecnología etc.).					
Las condiciones generales de trabajo (instalaciones físicas, ergonomía, equipos etc.) en mi empresa son adecuadas.					
Considera que la forma que se organiza el trabajo en mi área contribuye con la productividad.					
El área de trabajo se orienta hacia la obtención de resultados.					
La calidad de mi trabajo es la más alta prioridad para la empresa.					

La Empresa proporciona los entrenamientos necesarios para realizar mi trabajo.					
La empresa proporciona los recursos necesarios (equipos de protección personal, entrenamientos, inversiones, etc.) para lograr mayor nivel de productividad.					
Considero que la empresa está orientada a participar activamente en la detención de errores en pro de un buen servicio					

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Gil Jaramillo, Arlett Beatriz**, con C.C: # 2000128864 autora del trabajo de titulación: **Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021** previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** 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 4 días del mes de marzo del 2022

f.



Gil, Arlett Beatriz

C.I.: 2000128864

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Romero Cordero María Gema** con C.C: # 0941310575 autora del trabajo de titulación: **Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021** previo a la obtención del título de **Licenciada en Administración de Empresas** 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 4 días del mes de marzo del 2022



Romero, María Gema

C.I.: 0941310575

REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Análisis de la satisfacción laboral del sector hotelero de Isabela-Galápagos y su incidencia en la productividad. Año 2020-2021		
AUTOR(ES)	Gil Jaramillo, Arlett Beatriz y Romero Cordero, María Gema		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Cecilia Isabel, Vélez Barros, PhD.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Administración de Empresas		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Administración de Empresas		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	4 de Marzo del 2022	No. DE PÁGINAS:	83
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión estratégica del talento humano, productividad y estadística		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Satisfacción Laboral, Rendimiento, Colaboradores, Productividad, Índices de Satisfacción, Índices de Insatisfacción, Ambiente Laboral, Oportunidades de mejora		
RESUMEN/ABSTRACT:	<p>En el presente trabajo de investigación se analizó la satisfacción laboral del año 2020-2021 en los hoteles categoría 3 estrellas ubicadas en la isla Isabela Galápagos, en comparación a los años anteriores y como el COVID-19 pudo influir en la productividad de los colaboradores dentro de las empresas en la isla. Para llevar a cabo dicho análisis sobre la satisfacción laboral se investigó, y estudió a los trabajadores del sector hotelero categoría 3 estrellas, obteniendo los resultados mediante la realización de encuestas que fueron enviadas por los canales digitales como lo son WhatsApp y correos electrónicos a cada uno de los colaboradores de los hoteles ubicados en la isla Isabela. Para alcanzar estos objetivos, se ha elegido realizar una investigación descriptiva, conformada por un total de 146 trabajadores, a los que se les administro una encuesta de tipo Likert de veintinueve ítems, la cual permitió tener una visión de las percepciones y sentimientos de los empleados y como estos afectaron en el desarrollo de sus actividades durante este tiempo de pandemia. Adicional se corrió una prueba de hipótesis con el modelo de Chi Cuadrado para analizar la relación entre las variables de la investigación.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono +593-989710215 + 593-961167029	E-mail: arlettjaramillo@hotmail.com E-mail: g.romero1997@hotmail.es	
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Arévalo Vecillas, Danny Xavier		
	Teléfono: +593-991048220		
	E-mail: danny.arevalo@cu.ucsg.edu.ec		
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			