

**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y
POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TEMA:

**Percepciones sobre la relación entre la jornada laboral y la
satisfacción de los trabajadores de una empresa del sector
hotelero de la ciudad de Guayaquil. Estudio durante los
meses de diciembre del 2025 y enero de 2026.**

AUTORA:

Briones Intriago, Angélica Nicolle

**Trabajo de titulación previo a la obtención del título de
LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**

TUTORA:

De Luca Uría, María Fernanda, Mgs.

**Guayaquil, Ecuador
23 de febrero de 2026**




UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo de titulación fue realizado en su totalidad por **Briones Intriago, Angélica Nicolle**, como requerimiento para la obtención del título de **LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL**.

TUTORA

f. 

De Luca Uría, María Fernanda, Mgs.

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. 

St.Omer Navarro, Vilma Noemí

Guayaquil, a los 23 días del mes de febrero del año 2026



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Briones Intriago, Angélica Nicolle**

DECLARO QUE:

El Trabajo de Titulación, **Percepciones sobre la relación entre la jornada laboral y la satisfacción de los trabajadores de una empresa del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. Estudio durante los meses de diciembre del 2025 y enero de 2026**, previo a la obtención del título de **Trabajadora Social**, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan en el documento, cuyas fuentes se incorporan en las referencias o bibliografías. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

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

Guayaquil, a los 23 días del mes de febrero del año 2026

LA AUTORA

f. 

Briones Intriago, Angélica Nicolle



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

AUTORIZACIÓN

Yo, **Briones Intriago, Angélica Nicolle**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil a la **publicación** en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación, **Percepciones sobre la relación entre la jornada laboral y la satisfacción de los trabajadores de una empresa del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. Estudio durante los meses de diciembre del 2025 y enero de 2026**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 23 días del mes de febrero del año 2026

LA AUTORA:

f. 

Briones Intriago, Angélica Nicolle

REPORTE COMPILATIO



Certificado de análisis

Compilatio Magister+ | UCSG-EC- Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

BRIONES - TITULACION FINAL 2.

ID : 8dcb864c396350d68a13fea04e4372dc09c41529



<1%

Textos sospechosos

Nombre del fichero : BRIONES - TITULACION FINAL 2..txt

Tamaño del archivo original : 568,35 kB

Número de palabras : 18.484

Número de caracteres : 125878

Depositante : María Fernanda De Luca Uría

Fecha de depósito : 4 de marzo de 2026

Tipo de carga : interface

fecha de fin de análisis : 4 de marzo de 2026

Resumen (sección 1/2)

Localización de los textos sospechosos en el documento :



Incluido en el porcentaje de textos sospechosos :



Similitudes

<1%

Pasajes con similitudes a fuentes encontradas en diferentes colecciones.



Detección de IA

3%

Textos estilísticamente próximos a un texto generado por una IA. Este índice es un indicador y no una prueba. Comprueba con el autor si domina los conocimientos mencionados en el documento.



Idiomas no reconocidos

3%

Pasajes en los que parte del vocabulario utilizado no forma parte del diccionario de la lengua. Puede tratarse de un intento del autor de modificar el texto para evitar ser detectado.



Firma de Estudiante

f. 

Briones Intriago, Angelica Nicolle

Firma de Docentes

f. 

De Luca Uría, María Fernanda, Mgs.

TUTORA

f. 

Lic. Christopher Muñoz Sánchez, Mtr.

COORDINADOR UIC B-2025

AGRADECIMIENTO

Primeramente, quiero agradecer a Dios por haberme dado la fortaleza suficiente para poder culminar este proceso académico. Su guía y bendiciones fueron fundamentales para superar todos los desafíos presentados en esta investigación.

A la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, por la gran oportunidad de formarme profesionalmente, así mismo, agradezco a los docentes de la carrera de Trabajo Social, quienes con su vocación, compromiso y enseñanza contribuyeron a mi formación profesional.

De manera especial, expreso mi más sincero agradecimiento a mi tutora de tesis la Ing. María Fernanda de Luca, por su paciencia, por su orientación, su dedicación. Su guía fue fundamental para fortalecer esta investigación y concluirla de manera satisfactoria.

También quiero agradecer a mi mamá Leonela por ser ese pilar fundamental en mi vida, por no permitir dejarme caer en este proceso, por ese apoyo incondicional, por ser mi motivación constante. Gracias por creer en mí y por ser mi mayor fuente de inspiración para seguir adelante.

Agradezco a mi esposo Ángel por su amor, por brindarme apoyo incondicional, por motivarme a continuar cada día, por las palabras de aliento cuando el camino parecía complicado. Finalmente agradezco a todas las personas que de una u otra manera, estuvieron presente de manera significativa para alcanzar este logro.

DEDICATORIA

Este proceso se lo dedico primeramente a Dios, por haberme dado las fuerzas necesarias para no rendirme, por la sabiduría, por la perseverancia, por la fortaleza para concluir este proceso importante.

A mis padres Leonela, Ángel y a mis abuelos Hipólito y María, quienes con su amor, enseñanza y sacrificio formaron parte de este proceso, gracias por creer en mí y motivarme día a día a seguir adelante. Este logro también les pertenece, porque sin su esfuerzo y dedicación no habría sido posible llegar hasta aquí.

Dedico también este logro a mi esposo Ángel y a mi hijo quienes son la mayor motivación de mi vida, mi razón de ser. Su amor y su presencia han sido mi fuerza en los momentos de cansancio y dificultad. Este logro es de ustedes y para ustedes. Son mi inspiración constante para seguir cumpliendo mis sueños.

A mis hermanos Adrián, José y Britany, por estar siempre presentes en este proceso, porque han compartido momentos de alegrías, retos y aprendizajes, por formar parte esencial de mi vida.

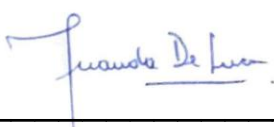
Finalmente, me lo dedico a mí misma, por todo el esfuerzo, por no rendirme ante los obstáculos y por tener el carácter suficiente para alcanzar esta meta tan importante en mi vida personal y profesional.



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

**FACULTAD DE JURISPRUDENCIA, CIENCIAS SOCIALES Y POLÍTICAS
CARRERA DE TRABAJO SOCIAL**

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. 


MARÍA FERNANDA DE LUCA URIÁ
TUTORA

f. 

VILMA NOEMÍ ST.OMER NAVARRO
DIRECTORA DE CARRERA

f. 

CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SÁNCHEZ
COORDINADOR DEL ÁREA

f. 

LIDA ESPINOZA OLVERA
DOCENTE Oponente

ACTA DE CALIFICACIÓN



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD FACULTAD DE JURISPRUDENCIA Y CIENCIAS SOCIALES Y POLITICAS (Cod. 10)
CARRERA TRABAJO SOCIAL (R) (Cod. 429)
PERIODO SEMESTRE B-2025 (Cod. 14318)

ACTA DE TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN TRABAJO DE TITULACIÓN

El Tribunal de Sustentación ha escuchado y evaluado el Trabajo de Titulación denominado "RELACIÓN ENTRE LA JORNADA LABORAL Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA DEL SECTOR HOTELERO DE LA CIUDAD DE GUAYAQUIL. ESTUDIO DURANTE LOS MESES DE JULIO A NOVIEMBRE DEL 2025", elaborado por el/la estudiante ANGELICA NICOLLE BRIONES INTRIAGO, obteniendo el siguiente resultado:

Nombre del Docente-tutor	Nombres de los miembros del Tribunal de sustentación		
MARIA FERNANDA DE LUCA URIA	VILMA NOEMI ST.OMER NAVARRO	CHRISTOPHER FERNANDO MUÑOZ SANCHEZ	LIDA CRUZ ESPINOZA OLVERA
Etapas de ejecución del proceso e Informe final			
9.5 / 10	9.20 / 10	9.20 / 10	9.20 / 10
	Total: 30 %	Total: 30 %	Total: 40 %
Parcial: 50 %	Parcial: 50 %		
Nota final ponderada del trabajo de título:	9.35 / 10		

Para constancia de lo actuado, el (la) Coordinador(a) de Titulación lo certifica.

Coordinador(a) de Titulación

ÍNDICE

RESUMEN	XI
ABSTRACT	XII
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	4
1.1. Antecedentes	4
1.1.1. Antecedentes contextuales	4
1.1.2. Antecedentes investigativos	9
1.2. Problematización.	13
1.3. Preguntas de Investigación.....	23
1.3.1. Pregunta principal.....	23
1.3.2. Subpreguntas	23
1.4. Objetivos Investigativos.	23
1.4.1. Objetivo General.....	23
1.4.2. Objetivos Específicos	23
1.5. Justificación.	24
CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES	27
2.1. Marco Conceptual.....	27
2.1.1. Satisfacción Laboral	27
2.1.2. Condiciones de Trabajo	31
2.1.3. Jornada laboral.....	33
2.1.4. Condiciones específicas: rotación laboral, salarios	35
2.1.5. Flexibilidad y derecho del trabajador.....	36
2.3. Marco Normativo.....	37
2.4. Marco Estratégico	39
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	42
3.1. Enfoque	42
3.2. Nivel o alcance	42
3.3. Método.....	42
3.4. Universo o población	42
3.5. Muestra.....	43
3.6. Técnicas de recolección de información	44
3.7. Formas de análisis de información	44
CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN	45
4.1. Caracterización de la Muestra cuantitativa	45
4.2. Objetivo Específico 2: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de estudio.....	54
4.4.3. Objetivo Específico 3: Reflexionar sobre las implicaciones de la jornada laboral y su posible relación con la satisfacción laboral desde las percepciones de los trabajadores.....	63
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	71
5.1. Conclusiones	71
5.2. Recomendaciones	72
REFERENCIAS.....	74

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo conocer la percepción que tienen los trabajadores de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil acerca de la jornada y la satisfacción laboral, y la relación entre éstas, con el fin de contribuir a la mejora de las condiciones laborales en dicho sector. Fue un estudio de carácter mixto, nivel descriptivo, con el método no experimental, en donde se aplicó una encuesta a trabajadores de una empresa del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil y entrevistas a personal de diferentes áreas de este mismo entorno laboral. Los principales resultados indican que existe sobrecarga laboral moderada en el sector hotelero, manifestada en estrés durante picos de pagos, habitaciones sucias inesperadas, quejas de huéspedes, fallas múltiples o presiones por rapidez, gestionada mediante estrategias individuales como listas prioritarias, respiraciones profundas, charlas con supervisor o compañeras, caminatas en pausas y organización de tareas para mantener la calma.

Palabras Claves: satisfacción laboral, jornada laboral, sobrecarga, sector hotelero, distribución horaria, oportunidades de desarrollo.

ABSTRACT

This research aims to understand the perceptions of employees in a hotel in Guayaquil regarding their work schedule and job satisfaction, and the relationship between these factors, in order to contribute to improving working conditions in the sector. It was a mixed-methods, descriptive study using a non-experimental approach. A survey was administered to employees of a hotel in Guayaquil, and interviews were conducted with staff from different departments within the same workplace. The main findings indicate a moderate workload in the hotel sector, manifested as stress during peak pay periods, unexpectedly dirty rooms, guest complaints, multiple service interruptions, and pressure to complete tasks quickly. These issues are managed through individual strategies such as prioritization lists, deep breathing exercises, discussions with supervisors or colleagues, walking during breaks, and task organization to maintain composure.

Keywords: job satisfaction, work schedule, workload, hotel sector, work schedule distribution, development opportunities

INTRODUCCIÓN

Ecuador es un país reconocido mundialmente por su eje turístico y su cultura; por su parte, Guayaquil, es una de las ciudades con un sector hotelero importante, lo que promueve la economía, la promoción de eventos y el turismo. Frente al incremento de servicios hoteleros, la demanda de mano de obra es mayor, y puede implicar jornadas de trabajo más extendidas, con turnos rotativos y con múltiples desafíos en aspectos como la estabilidad y satisfacción laboral.

Este estudio mostrar relación entre las variables de jornada laboral y satisfacción en el trabajo. El objetivo central de este estudio se centra en conocer la percepción que tienen los trabajadores de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil acerca de la jornada y la satisfacción laboral, y la relación entre éstas, con el fin de contribuir a la mejora de las condiciones laborales en dicho sector.

El estudio se fundamenta en cinco capítulos, de los cuales se desprenden elementos fundamentales que dan paso a este estudio. Los capítulos abordan aspectos que van desde los marcos teóricos y conceptuales que respaldan el problema de investigación.

El Capítulo 1 describe el problema de investigación e identifica las preguntas tanto general como sub preguntas de la investigadora. Además, define los objetivos del estudio y refleja el propósito del estudio.

El Capítulo 2 proporciona una visión completa de los aspectos generales conceptuales que sustentan el estudio a través de una extensa búsqueda y recopilación de fuentes bibliográficas. A su vez, se describen normativas que tributan y respaldan los derechos de las mujeres trabajadoras.

El Capítulo 3 presenta la metodología de investigación y describe el proceso, las herramientas de recopilación y análisis de datos. El enfoque utilizado es el mixto, se optó por un diseño experimental. Para obtener los datos se realizaron entrevistas y encuestas a una muestra de 146 trabajadores.

El Capítulo 4 presenta los resultados obtenidos durante la investigación se presentan y analizan con base en los datos recopilados utilizando las herramientas descritas en los capítulos anteriores.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

1.1.1. Antecedentes contextuales

Ecuador es un país reconocido mundialmente por su eje turístico y su cultura; por su parte, Guayaquil, es una de las ciudades con un sector hotelero importante, lo que promueve la economía, la promoción de eventos y el turismo. Frente al incremento de servicios hoteleros, la demanda de mano de obra es mayor, y puede implicar jornadas de trabajo más extendidas, con turnos rotativos y con múltiples desafíos en aspectos como la estabilidad y satisfacción laboral.

En cuanto a la incidencia del sector, durante el año en curso se han determinado que en el país existen 2.872 hoteles, lo cual representa un aumento del 2,46% en relación al año 2023. Es importante resaltar que 2759 de estos edificios pertenecen a un solo propietario (96,7%) mientras que 113 (3,93%) pertenecen a grandes marcas. Entre las provincias que se encuentran situadas estas edificaciones son Pichincha con 547, seguido de Manabí con 381 y finalmente, Guayas con 358 hoteles. (El Telegráfo, 2025).

Por otro lado, en relación a las ofertas de trabajo en este sector, en un estudio realizado en el año 2020 sobre “impacto económico del COVID 19 en el sector hotelero, bares, restaurantes en la provincia del Guayas” da a conocer que, durante el año 2019, el sector hotelero registró un aproximado de 2.917 trabajos formales. No obstante, antes del contexto pandémico, en

Ecuador, en el sector hotelero existía un aproximado de 70.000 plazas de trabajo. (Espol, 2020).

Algunos estudios, dentro de la región, ubican a Guayaquil, Quito y Cuenca, como ciudades que despuntan en temas relacionados al turismo y turismo de negocios, pero al mismo tiempo, establecen que el segmento del turismo enfrenta problemas como jornadas laborales extensas, sobrecarga laboral y baja retribución económica (Serrano A. L., 2022). Es decir, el turismo es un sector complejo desde el ámbito laboral, y la satisfacción de los empleados de este sector depende en gran medida de las posibilidades de crecimiento, la carga laboral, el reconocimiento, entre otros.

En este contexto, es necesario revisar aspectos relacionados con la satisfacción de los trabajadores dentro del sector hotelero. A pesar de que existen normativas que pretenden regular aspectos como la carga de horas laborales, tiempos de descanso, espacios de integración y esparcimiento laboral, promoción y crecimiento laboral, la realidad es que estos siguen presentando inconsistencias frente a la demanda real (Marinakis, 2022). Esto supone empleados sin garantías frente a temas como horarios más estables, planes de carrera, espacios de formación o cumplimiento de beneficios no monetarios dentro de sus espacios de trabajo.

El autor Márquez Scotti (2024) contribuye a este argumento indicando que las condiciones laborales deben ser operacionalizadas no solo desde un aspecto legal, sino también adaptadas y aplicables para todos los sectores laborales, sobre todo en aquellos que presentan condiciones críticas como el sector hotelero dentro del turismo (Márquez Scotti, 2024). De esta forma,

plantea un llamado a trabajar en las condiciones laborales y su adaptación frente a las demandas de los diferentes sectores de desarrollo, en este caso, el sector turístico/hotelero.

Desde esta perspectiva, se asume que las personas que trabajan desde este rubro ven afectadas algunas dimensiones de vida laboral y personal, porque el cumplir con la sobrecarga y demanda que suponen sus roles, horarios y funciones, se encuentra también el impacto que esto genera en su calidad de vida, en donde se resta tiempo para la vida personal y la satisfacción de necesidades alineadas a esta (Carrasco, 2023). Es decir, mientras las empresas hoteleras buscan aumentar la productividad de sus servicios, otros aspectos como la motivación y el bienestar emocional de los grupos con los que trabajan son los que llevan las mayores afectaciones.

Existen más investigaciones en las que se analiza el sector hotelero desde el contexto de otros países de la costa Caribe como Colombia, en donde se logró evidenciar que, si existen intervenciones planificadas desde la gestión de talento humano dentro de estos segmentos de trabajo, se puede lograr un impacto sobre los efectos negativos que ocasionan jornadas extensas y rotativas.

Esto incluyó el desarrollo de planes estratégicos con base en pilares como el reconocimiento a los logros del personal, la promoción del crecimiento profesional y una mejor distribución de la carga de trabajo (Santamaría y otros, 2020). Sin embargo, desde la práctica el poder alcanzar que estas dinámicas fueran sostenibles trajo consigo algunos desafíos, que han limitado el alcance de objetivos desde esta perspectiva, ya que, en las temporadas más altas, fue

imposible mantener el ritmo en cuanto al cumplimiento de horarios y el equilibrio de vida laboral – personal.

Desde una perspectiva general, el descanso es concebido como un derecho proporcionado para todos los trabajadores, sin embargo, más allá de un cumplimiento legal, una dimensión como esta se considera como una de las condiciones óptimas para alcanzar mayores niveles de compromiso en una organización (Marinakis, 2022). Frente a esto, se plantea como prioridad el trabajar el desarrollo de ambientes laborales más amigables y flexibles, que permita el evitar la sobrecarga laboral o consecuencias mayores como el síndrome de burnout.

Algunos autores mencionan que, para este punto, es importante tener claridad de que la satisfacción laboral está muy ligada a aspectos como la jornada laboral, la cultura y clima organizacional, además de las prestaciones y beneficios que se ofrezca para el bienestar de los empleados (Contreras y otros, 2024). Es decir, dentro del entorno laboral, las oportunidades, las relaciones interpersonales, los procesos de desarrollo, integración y el liderazgo son un factor clave en la generación de satisfacción con respecto al lugar de trabajo. Por lo tanto, evaluar algo como la satisfacción laboral, incluye considerar múltiples aspectos, que van incluso hasta dimensiones como la autonomía, la equidad y la flexibilidad en la gestión del tiempo y recursos.

Teniendo en cuenta este escenario, es importante mencionar que en contextos como el de Ecuador, aspectos como la equidad de género y la inclusión intergeneracional tienen gran incidencia en los entornos laborales, en cuanto a la generación de motivación e incluso determinan en gran medida

dimensiones como la permanencia en el empleo (Santamaría y otros, 2020). Y a su vez, estos aspectos han sido detonantes para que los jóvenes, más aún las mujeres encuentren obstáculos importantes para el acceso a entornos laborales en donde se respeten sus tiempos y al mismo tiempo se preocupen por su desarrollo profesional de forma equitativa sin brechas en desigualdades estructurales.

Algunos de los estudios realizados en el sector hotelero, coinciden que desde la percepción de los trabajadores, más allá de su remuneración, existen aspectos que consideran muy importantes para alcanzar una mayor satisfacción laboral, como la previsibilidad, la estabilidad y la equidad en temas como la asignación de horarios son esenciales para su motivación laboral (Pujol & Dabos, 2018). Sin embargo, la jornada laboral no debe considerarse como única variable o indicador para alcanzar dicha satisfacción, ya que al menos, en el caso del sector hotelero, su impacto es mayormente negativo.

Desde la visión de América Latina, particularmente en el contexto de Ecuador, la industria hotelera presenta algunas particularidades sobre todo con su personal operativo, quienes tienen mayor tendencia a presentar dificultades para conciliar su vida personal con sus responsabilidades laborales (Marinakís, 2022). Esto además de malestar, genera confusión para los empleados, ya que viven en una dinámica laboral que propicia jornadas parciales, rotativas y muchas veces con sobrecarga horaria, condiciones que entran en tensión con el poder mantener en equilibrio su vida personal y familiar y que por ende generan un impacto negativo en las condiciones de bienestar de los trabajadores.

1.1.2. Antecedentes investigativos

En este documento se plantea el análisis de la relación entre la jornada laboral y el nivel de satisfacción de los trabajadores del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil, para poder abordar esta temática es necesaria la revisión de diversas investigaciones que abordan la problemática desde diferentes perspectivas como la organizacional, social e incluso la psicológica.

Este análisis de antecedentes investigativos permite la identificación de factores que se relacionan de forma directa con el impacto de la satisfacción laboral, como la alta demanda de turnos rotativos, el ambiente laboral, situaciones de inequidad en la distribución del tiempo y trabajo, además de algunas prácticas de gestión del talento humano negativas. Estos hallazgos, a nivel del país y de la región, respaldan la importancia de realizar un análisis integral y objetivo de las dinámicas laborales en sectores tan críticos y demandados como el sector hotelero, donde la planificación del tiempo de trabajo, el equilibrio entre vida personal y laboral presentan retos constantes.

En Europa un estudio realizado en Andalucía por los autores Millán Vázquez, Genoveva; López, Tomás y Sánchez Sandra plantearon un modelo llamado Logit para evaluar la satisfacción laboral de los trabajadores en el sector hotelero, algunos de los factores más destacados el tipo de contrato, la capacitación recibida y el horario laboral, los cuales son partes del enfoque metodológico de este estudio (Millán Vázquez y otros, 2007). En este análisis se pudo evidenciar que los niveles más altos de satisfacción están relacionados con el tipo de contrato y la estabilidad en el horario laboral.

Partiendo desde la realidad de Latinoamérica frente a esta problemática, un estudio desarrollado en México, acerca de la relación entre satisfacción laboral y variables organizacionales (2024) despliega un estudio y análisis sobre el sector hotelero de San Luis Potosí, en donde se analizaron las variaciones en los diferentes niveles de satisfacción de los trabajadores según las diferentes variables sociodemográficas, como género, edad, y categorías del hotel.

En este análisis se evidencia que tanto factores intrínsecos (sensación de realización/logro, reconocimiento laboral, asignación de tareas/funciones de mayor nivel) como los extrínsecos (compensación monetaria y no monetaria, condiciones dignas de trabajo) influyen significativamente en la percepción de la satisfacción (Contreras y otros, 2024). Sin embargo, si menciona también que, dentro de las condiciones extrínsecas, las que mayormente determinan la percepción de satisfacción de los empleados son: jornada laboral, liderazgo/supervisión y ambiente laboral.

Otro estudio muy relevante desarrollado en México es el que presenta el autor Madero, Sergio (2020) esta investigación se despliega en torno al análisis del efecto de la satisfacción laboral con relación a las prácticas organizacionales en recursos humanos y las estrategias de responsabilidad social corporativa (RSE).

Estas investigaciones indican que los trabajadores valoran y se identifican con las estrategias sociales llevadas a cabo por sus colegas cuando es más probable que sus horarios y sus condiciones laborales son justos. Esto sugiere un enfoque novedoso en el que la jornada laboral va más

allá de su papel puramente restrictivo, convirtiéndose en un factor crucial que influye en la conexión entre el trabajador y los valores de la Institución (Madero, 2020).

En Colombia también se han desarrollado algunos estudios importantes alineados a este tema, entre ellos se destaca de forma notable la importancia de la gestión del tiempo laboral en la satisfacción de los trabajadores en el sector hotelero.

Los autores Santamaría, Álvaro; Hernández, Hugo y Niebles, William (2020) centraron su estudio en demostrar cómo desde el sector hotelero también pueden aplicarse estrategias de gestión del talento humano que promuevan el compromiso, involucramiento y sentido de pertenencia dentro de los equipos de trabajo, esto a través de potenciar y fortalecer procesos como el reconocimiento, la capacitación y la participación en la toma de decisiones (Santamaría y otros, 2020). y como estas contribuyen de forma significativa a la mejora de los niveles de motivación y productividad (Santamaría y otros, 2020). Estos son aspectos que, aunque no modifican de forma directa la estructura laboral, ayudan a gran medida a formar parte de una cultura organizacional que prioriza el bienestar del empleado.

Los autores García, Sebastián; Fobtalvo, Yolibet y Marín, Laura (2021), realizaron una investigación en el contexto de Colombia, en la ciudad de Bucaramanga, en donde analizaron la satisfacción laboral de los trabajadores de establecimientos hotelero de la zona, aquí se identificó que la perspectiva de los trabajadores en cuanto a condiciones físicas son buenas, pero, sin

embargo, no obtienen el reconocimiento o un salario emocional y eso hace que se note una considerable insatisfacción desde esos otros aspectos.

En este sentido, se concluye la importancia de medir los niveles de satisfacción laboral a través de herramientas de recolección de información como los cuestionarios con el objetivo de crear políticas de gestión del talento humano (García y otros, 2021, pág. 146). Esta incapacidad para lograr un equilibrio dentro de estos dos aspectos generó una disminución notable en los niveles de satisfacción a causa de que las demandas laborales son muy altas.

En Argentina se desarrolló una investigación titulada Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes, de los autores Pujol, Lucas y Dabos, Guillermo (2018) (Pujol & Dabos, 2018) este estudio ofrece una perspectiva valiosa, ya que, se pudo visualizar mediante una revisión sistemática en la cual, se identificaron tres enfoques: enfoque disposicional, enfoque situacional y el enfoque interaccionista que se centran en la satisfacción laboral (Pujol & Dabos, 2018). Es importante subrayar que el enfoque situacional revela a la jornada laboral como un factor crucial para la percepción de la satisfacción.

Por otra parte, el autor Marinakis, Andrés (2022) desarrolló el documento Situación y perspectivas de la jornada de trabajo en América Latina (Marinakis, 2022) en donde, desde una perspectiva regional apoyada por las Naciones Unidas y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), investigaron el análisis sobre el desarrollo y los desafíos que enfrenta la jornada laboral en América Latina (Marinakis, 2022).

En esta investigación podemos evidenciar las desigualdades estructurales, subrayando especialmente la vulnerabilidad de los sectores informal y turístico. Aunque no se presenta una investigación empírica directa, la muestra nos indica que, si no hay muestra efectiva sobre el tiempo de trabajo, es muy limitado alcanzar el bienestar en el sector hotelero.

1.2. Problematización.

La satisfacción laboral ha sido un tema de mucho interés en los últimos años que ha desencadenado una serie de estudios, frente a su importancia dentro de las relaciones laborales. Esta satisfacción se presenta como un indicador de peso para la medición de aspectos como el bienestar laboral y la productividad de las empresas.

El sector hotelero enfrenta altas demandas de trabajo, por lo que pensar en la satisfacción laboral de sus trabajadores implica establecer estructuras sostenibles de trabajo que puedan incidir no solo en temas como el rendimiento o la productividad, sino que también logren mantener condiciones laborales estables y óptimas (Romero, 2018).

En el contexto de Guayaquil, esta ciudad es considerada como el corazón del turismo urbano y de los negocios en el país, es decir, es uno de los motores más importantes de dinámicas laborales y espacios de negocios, lo que intensifica también la estabilidad y satisfacción laboral de las personas que responden a las demandas de los trabajos dentro de hoteles (Serrano & Villafuerte, 2024). Guayaquil, al ser una de las tres ciudades ejes del turismo del negocio, se enfrenta a desafíos que año a año suponen mayores esfuerzos e iniciativas para contrarrestar la alta demanda de servicios, aspectos como

seguridad y delincuencia, además de equilibrar estas dimensiones con lograr brindar espacios laborales seguros y dignos.

El sector hotelero, tiene condiciones mucho más exigentes y variables, en donde el tener trabajadores satisfechos, se vuelve un punto crítico. De acuerdo con López, Tomás; Sánchez, Sandra y Nascimento, María; “la satisfacción laboral se transforma en un aspecto clave dentro de la estrategia de recursos humanos de las empresas hoteleras, ya que influye de manera directa en la productividad y en la calidad de los servicios proporcionados” (López y otros, 2010, pág. 36). Esto implica que el bienestar de los trabajadores no solo tiene que ver con su retribución económica, sino que incluye aspectos como la organización y división del trabajo, las opciones que se brindan para el desarrollo, el salario emocional, el tiempo que se brinda para la vida personal, entre otros. Es decir, el poder brindar satisfacción laboral, es poder incidir y transformar de forma positiva las dinámicas laborales, para el bienestar de los empleados

Aquí entran en juego algunos elementos, como las condiciones físicas, aspectos comunicacionales, retribución económica, salario emocional, conciliación laboral – vida familiar, además del despliegue de programas y proyectos que promuevan los aspectos ya mencionados y se enfoquen en la integración y participación de los empleados para llegar a estos logros.

En este contexto, algunos autores plantean que trabajar en aspectos como el endomarketing, puede dar lugar a construir espacios de trabajo con ambientes más positivos y, por ende, en donde se generen mejores

condiciones para trabajar, en donde los empleados no solo se sientan bien retribuidos, sino también considerados (Arteaga y otros, 2022). Lo que respalda la idea de que trabajar en una gestión eficaz dentro de departamento de Talento Humano es la clave para trabajar en promover la satisfacción laboral.

El personal que trabaja dentro del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil se enfrenta constantemente a la creciente presión laboral, de lo que significa trabajar prestando servicios y satisfaciendo necesidades y expectativas de turistas, además de sus extensas jornadas laborales.

La satisfacción en el trabajo se direcciona a un fenómeno que se muestra en un estado psicológico del trabajador, vinculado en motivos personales y de trabajo que de paso a su satisfacción o insatisfacción en el entorno de laboral. (García, 2017). En este contexto, Loke, (1976) da a conocer que la satisfacción en el trabajo es concebida como un estado de la salud mental que muestra una percepción de los colaboradores desde sus experiencias en el trabajo.

Desde la perspectiva d Staw y Ross (1985) citados por Abrajan et al., (2019) indican que la satisfacción laboral intrínseca y extrínseca relacionada con el área de trabajo y el colaborador:

- **La satisfacción intrínseca** hace énfasis a las actividades propias del área de trabajo, así como la persona percibe su trabajo y la satisfacción que este refleja.
- **Las satisfacciones extrínsecas se presentan** como factores como las prestaciones, el sueldo o beneficios (p. 109).

Ambos elementos se presentan como la combinación de facetas, por ello, la satisfacción está vinculada como el trabajo, las habilidades del trabajador y las características del contexto de trabajo.

De esta manera Pozo et al., (2005) citados por Abrajan et al., (2019) realizan una asociación entre la satisfacción laboral y las condiciones de trabajo a partir de las características del individuo, destacan dos tipos de factores que afectan el grado de satisfacción laboral:

- Relaciones interpersonales: Conflictos con superiores o compañeros, apoyo social y reciprocidad.
- Factores de superación.

Los autores destacan las relaciones interpersonales como modelo esencial en la satisfacción laboral y el bienestar general de los colaboradores, además, tiene también, tiene incidencia en los resultados organizacionales y el desempeño individual de los trabajadores.

También, la satisfacción laboral presenta variables ambientales que influyen en el nivel de satisfacción, las cuales son:

- Cuanto más elevado sea el nivel profesional mayor es la satisfacción
- A mayor variación en la actividad mayor satisfacción.
- El liderazgo más participativo produce una mayor satisfacción laboral.
- El salario y la promoción laboral correlaciona positivamente con la satisfacción
- La aceptación en el grupo de trabajo produce satisfacción (p. 10).

Producto de lo planteado, la satisfacción laboral aparece ligado al clima de una organización, debido a la existencia de los estímulos, motivaciones y factores que el individuo percibe como característicos de su lugar de trabajo.

Ahora bien, es necesario comprender como se expresa y se viven las situaciones insatisfacción laboral dentro de estos espacios y entre algunos de los escenarios se mencionan (Serrano López, 2022):

- Alta rotación laboral.
- Ausentismo.
- Baja productividad.
- Bajo compromiso.
- Burnout.

En este sentido, las condiciones de insatisfacción laboral han sido también motivo de dificultad para la retención de los trabajadores y para poder mantener la calidad de los servicios que se brindan. Desde el rubro de hotelería, las condiciones de trabajo suelen ser precarias, por lo extensas que se vuelven sus jornadas y lo hostiles que pueden llegar a ser sus ambientes.

Sin embargo, dentro de esta misma investigación sobre “La satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en la planta hotelera del Ecuador: Quito, Guayaquil y Cuenca”, se plantea que el pensar en la satisfacción laboral, implica un abordaje un poco más integral, en donde se vincule el bienestar, calidad laboral y a la persona “proporcionar un entorno laboral agradable, bienestar y equilibrio entre la vida profesional y personal es fundamental para lograr que el personal se sienta parte de la organización” (Silva León & Rodríguez Oyarce , 2018, pág. 13). Esto sugiere el considerar la adaptación de estructuras laborales a la realidad de la vida laboral en el sector hotelero, pretendiendo alcanzar el equilibrio sin descuidar las altas demandas laborales, ni los aspectos relacionados con el bienestar de las personas.

Existen posturas como la de los autores Madero-Gómez (2020) o García-Méndez et al. (2021) quienes de forma general hacen énfasis en que el camino para mejorar estas realidades es el despliegue de estrategias que abarquen aspectos como reconocimiento, formación, bienestar y responsabilidad social. Es decir, lleva a un análisis mucho más profundo acerca de la influencia del bienestar laboral y condiciones de trabajo frente a la productividad y a la permanencia dentro de estos espacios.

Por otra parte, es importante profundizar en la categoría de jornada laboral, que se concibe como el período/lapso estipulado y acordado entre empleador y empleado para el cumplimiento de las funciones y tareas asignadas a la persona que se suscribe a un entorno laboral. La jornada laboral puede ser abordada desde aspectos objetivos (duración, tipo de turno, flexibilidad) y los subjetivos (equidad, conciliación), y el impacto que esto puede llegar a tener dentro de las condiciones laborales (Yuctor & Salazar, 2019).

En esta misma línea, al hablar de conciliación en la jornada laboral implica, la organización del tiempo en relación a las actividades laborales, las modalidades de trabajo, la predisposición del trabajador para conciliar trabajo-familia. Cuando se compatibiliza la vida laboral y la familia tiene efectos positivos en la vida del trabajador, como la mejora de su bienestar, lo cual incide en su salud física y mental, aumentando su satisfacción dentro del entorno laboral; a su vez, promueve la retención del su recurso humano y su sentido de pertenencia a la empresa, esto se logra cuando las organizaciones

ofrecen horarios flexibles, medidas de conciliación, lo cual aporta a crear a trabajadores motivados, reduciendo la rotación del trabajo. (Ríos, 2023).

Es importante resaltar que, la conciliación laboral conlleva a aspectos positivos en relación al género, puesto que, durante años se han considerado que las mujeres deben asumir el rol de cuidadoras y responsables de sus familiares. En este sentido, la conciliación promueve la equidad, reduciendo las desigualdades en el entorno laboral y acrecentando la participación de la mujer en el mundo laboral, contribuyendo a su empoderamiento económico (Rupertti et al., 2021).

En el caso del sector hotelero, la dinámica empresarial es distinta a las demás empresas tradicionales, debido a que en su organización interna se destacan horarios rotativos y en algunas situaciones deben doblar su turno a causa de la falta de personal, lo cual causa desgaste físico y emocional (Yuctor & Salazar, 2019)

En cuanto a la relación entre la jornada laboral y la satisfacción de los trabajadores, algunos estudios evidencian que cuando los trabajadores cuentan con contratos fijos y con jornadas más estables, existen diferencias positivas en cuanto a niveles de satisfacción y compromiso que tienen con la empresa. En cambio, quienes cuentan con jornadas más inestables, rotativas o nocturnas, tienden a sufrir de un mayor desgaste emocional y, por ende, de menores factores de motivación (Serrano & Villafuerte, 2024).

Ante correlaciones como esta, se puede deducir que la jornada laboral cumple una función como un eje modulador dentro de la experiencia laboral

de las personas, lo que puede llegar a afectar a su desempeño, permanencia y el sentido de pertenencia con respecto a la organización en la que trabajan.

Dentro del país existen normativas que pretenden regular aspectos como la carga laboral, estableciendo un máximo de 40 horas de trabajo en la semana, sin embargo, esto es algo que no se cumple al 100% dentro de todos los sectores laborales del país (Carrasco, 2023). El sector turístico es uno de estos, ya que su actividad es permanente, durante todos los días del año y en todos los horarios, esto incurre en que las jornadas sean más largas, que se tenga que recurrir a horarios rotativos y que exista un mayor desgaste de la fuerza de trabajo. Marinakis (2022) es un autor que plantea y analiza las consecuencias que conlleva el trabajar dentro de este sector y con estas condiciones, en donde las principales consecuencias son psicosociales, desde aspectos como la dificultad para conciliar y equilibrar la vida personal y laboral.

Entonces, la relación entre la jornada laboral - satisfacción laboral sugiere la implementación de elementos como la flexibilidad dentro del horario laboral, desarrollar estrategias para el mejoramiento del clima, e incluso acciones para potenciar el liderazgo en cuanto a toma de decisiones (Pujol & Dabos, 2018).

Para el sector hotelero, el hablar de jornada laboral, implica también aspectos como la dimensión de género y la intergeneracional que influye en gran medida en los servicios que establecen. En el caso de las mujeres que trabajan dentro de este rubro, ellas enfrentan más retos para lograr adaptarse a horarios y dinámicas rotativas, teniendo en cuenta que las mujeres asumen

más responsabilidades y tareas relacionadas al cuidado y el hogar, lo que marca una importante desigualdad estructural (Márquez Scotti, 2024)

En el caso de los jóvenes, estos son mayormente empleados en condiciones críticas, como una alta rotación, demanda de tareas y poca estabilidad, es decir, ven aún más comprometidos los aspectos como el desarrollo de su vida personal y ocio, por otra parte, su desarrollo profesional no es sostenible (Pujol & Dabos, 2018). En este sentido, se encuentra que, a más de los problemas con respecto a la satisfacción laboral, el sector hotelero enfrenta también desigualdades y vulneraciones estructurales.

Esta problemática es mucho más compleja dentro de Ecuador, en donde además de todos los aspectos mencionados, actualmente se vive entorno de inseguridad no solo laboral, sino también ciudadana, en donde los desafíos para el turismo y el hotelería son mayores (Yuctor & Salazar, 2019). En el sector hotelero, muchos de los cargos y roles responden a tareas más bien operativas, que en ocasiones incluso son tercerizadas, lo que resta aún más las garantías de poder exigir sus derechos laborales.

Esta es una situación crítica y que atenta directamente al principio de trabajo digno que estipula la Constitución del Ecuador y vulnera también los estándares dispuestos en normativas internacionales acerca de derechos laborales.

Guayaquil se centra mucho en un turismo ejecutivo, que moviliza una visión más urbana y económica de hacer turismo, es decir esto representa una fuente importante de ingresos, por ende, es importante el brindar garantías para su crecimiento económico, sin descuidar las condiciones

laborales dignas que merecen todos los empleados (Cabanilla, 2016). Esto supone una presión muy alta por cumplir con altos niveles de servicios, teniendo en cuenta que la competencia entre negocios de la misma línea es muy agresiva y frente a la ausencia de agentes de regulación adecuada, sugieren entornos laborales más complejos, en donde el bienestar de los individuos pasa a ser una segunda prioridad. Un escenario como este afecta no solo a los empleados, sino que también se manifiesta en la calidad de los servicios brindados y, por ende, su sostenibilidad.

La visión de la satisfacción laboral, más allá de concebirse como un beneficio o un privilegio, debe ser un elemento indispensable y clave para el éxito de las organizaciones y de sus negocios, en donde el ofrecer las garantías necesarias para el bienestar y la permanencia de los empleados, les permite contar con equipos más entornos laborales no solo más humanos, sino también más sostenibles y justos (Aguilar, 2017).

Frente a todo este contexto, es importante que se revisen las dinámicas y estructuras de trabajo que se despliegan en el sector hotelero, específicamente haciendo foco a temas como la jornada laboral y el tipo de jornada con el que cuentan los empleados, teniendo en cuenta que es uno de los principales indicadores de satisfacción en los empleados. Es decir, condiciones de trabajo deficientes, llevan como resultado una baja satisfacción laboral y bajos niveles de bienestar que luego se traducirán en problemas con el rendimiento dentro de la organización, la calidad de servicio y la estabilidad del empleo.

1.3. Preguntas de Investigación.

1.3.1. Pregunta principal

¿Cuál es la percepción que tienen los trabajadores de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil acerca de la relación entre la jornada laboral y nivel de satisfacción laboral?

1.3.2. Subpreguntas

¿Cómo describen la jornada laboral que desarrollan los trabajadores de la empresa de estudio?

¿Cuál es la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de estudio?

¿Qué relación existe entre las implicaciones de la jornada laboral y la satisfacción de los trabajadores?

1.4. Objetivos Investigativos.

1.4.1. Objetivo General

Conocer la percepción que tienen los trabajadores de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil acerca de la jornada y la satisfacción laboral, y la relación entre éstas, con el fin de contribuir a la mejora de las condiciones laborales en dicho sector.

1.4.2. Objetivos Específicos

Describir la jornada laboral que desarrollan los trabajadores de la empresa de estudio.

Identificar la satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de estudio.

Reflexionar sobre las implicaciones de la jornada laboral y su posible relación con la satisfacción laboral desde las percepciones de los trabajadores.

1.5. Justificación.

Estudiar la relación entre jornada y satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil es pertinente, porque permite visibilizar la realidad de un sector que históricamente se ha enfrentado a altas demandas sociolaborales debido a las características propias de su rubro (Méndez Sosa y otros, 2021). Entre estas demandas se pueden mencionar las jornadas de trabajo mu extensas y con turnos que generalmente son rotativos, además del involucramiento físico y emocional que sugiere el trabajar en la atención al cliente, al mismo tiempo que se intenta brindar un servicio de calidad.

De esta forma, este estudio permite evidenciar cómo la población de trabajadores dentro de estos sectores se enfrenta a estas condiciones que pueden incidir de forma directa en las condiciones de bienestar y de mano a esto su satisfacción laboral.

Desde el aspecto laboral, es relevante estudiar una temática como esta, porque se adentra a un sector crítico del mercado, en el que convergen aspectos como la atención al cliente, los servicios de calidad, exigencias laborales y generar condiciones de trabajo dignas y de bienestar. Es decir, supone múltiples desafíos para poder equilibrar todos los aspectos mencionados, principalmente para poder lograr que los trabajadores se

sientan satisfechos con su jornada y entorno laboral, para que a partir de esto su rol y servicio sea más eficiente, suponga menos ausentismo y que permita que desde la gestión de talento humano se puedan desplegar las estrategias e iniciativas necesarias para el personal.

La importancia de un estudio de este tipo, desde la visión de estudiantes de la carrera de Trabajo Social, radica en poder realizar acercamientos investigativos a estas realidades, que suponen un desafío y una oportunidad para el rol de Trabajo Social laboral, siendo por ejemplo, un llamado a alinear la normativa legal y su cumplimiento dentro de todos los sectores y contextos del mercado laboral, pues esta cuenta con garantías, restricciones y derechos claros para los trabajadores dentro de su práctica laboral. El omitir estas disposiciones, no solo significa irrumpir contra la norma, sino también atentar con los derechos laborales de los trabajadores, mismos que son irrenunciables.

Así también, permite que, como estudiantes, se desarrolle una visión más estratégica e interventiva de las realidades, basándose en la evidencia de esta. Es un punto de partida para generar estrategias o planes laborales, aplicables desde el departamento de Talento Humano, no solo para el cumplimiento de objetivos organizacionales, sino también para aumentar la productividad, la eficiencia y para garantizar entornos de trabajo seguro, con políticas e iniciativas que prioricen bienestar y desarrollo de las personas.

Si se analiza la pertinencia investigativa de este tema con relación a los objetivos de desarrollo sostenible, esta se alinea de forma directa con el objetivo 8 “Promover el crecimiento económico inclusivo y sostenible, el

empleo y el trabajo decente para todos” (Naciones Unidas, 2025). Desde aquí se busca lograr espacios de trabajo digno, con condiciones de bienestar y calidad de vida para el desarrollo de las personal y profesional, que a su vez permita el crecimiento económico.

En cuanto a la línea investigativa de este estudio, este se adhiere al Instituto de Investigación e Innovación en ciencias sociales, de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil, como respuesta al eje de Ciudadanía y derecho global. Esto apunta a trabajar desde el Estado para la creación de políticas y estrategias que permitan la intervención de la problemática de condiciones de trabajo, jornada y satisfacción laboral, como parte de la intervención de la problemática de este sector. Al mismo tiempo, sugiere un reordenamiento sociopolítico y sociolaboral que permita crear garantías para los colaboradores y de la mano de esto, mejores condiciones de vida laboral.

CAPÍTULO 2: MARCOS REFERENCIALES

2.1. Marco Conceptual

2.1.1. Satisfacción Laboral

Herzberg en el año 1954 inició los estudios a través de la Teoría de los dos factores, en donde concluye que la satisfacción laboral provenía de dos variables:

- Factores intrínsecos o motivadores: son los causantes de la satisfacción e incluyen elementos como la relación del empleado con su trabajo, el reconocimiento, la realización, el empoderamiento o la promoción. (Cercado, 2018, p. 4).

Estos factores, también se conocen como motivadores los cuales se relacionan con el contenido del trabajo, es decir aquello que ofrece el entorno laboral, como las oportunidades de realización, el reconocimiento, el trabajo en sí mismo, la responsabilidad, el progreso y las oportunidades de ascenso

En este sentido, para lograr la satisfacción laboral en colaboradores de las organizaciones es viable poner en práctica aquellos factores motivadores que impulsen la productividad del recurso humano.

- Factores extrínsecos: su existencia consigue eliminar o reducir la insatisfacción y abarca desde las políticas y organización de la compañía, hasta las relaciones interpersonales, el sueldo, el estilo de liderazgo o las condiciones de trabajo. (Cercado, 2018, p. 4).

A su vez, engloban aspectos normativos de la organización, las relaciones con los jefes inmediatos, forma de administrar recursos en la empresa, las relaciones con los pares, la seguridad que brinda el entorno laboral. Todos estos factores motivadores están vinculados con la satisfacción laboral (Bonillo y Francisco, 2002).

En esta misma línea Herzberg (1954) trae a contexto cinco determinantes esenciales de la satisfacción laboral:

- La realización personal y profesional en el entorno laboral, cuando un trabajador se siente satisfechos con lo que logra en este entorno
- El reconocimiento, la valoración que la empresa muestra a su recurso humano se presenta como esencial para la satisfacción y retención de talento
- El trabajo en sí mismo, el entorno laboral engloba aspectos como ambiente, recursos, las relaciones entre pares, todo ello desarrolla un clima organizacional adecuado
- Responsabilidad, lo que muestra la empresa al recurso humano en diversas dimensiones: puntualidad en pago de sueldos, creación de programas de bienestar, etc.
- Promoción.

Continuando la conceptualización de Satisfacción Laboral, Robbins y Judge (2017) la describen como un “Sentimiento positivo respecto del puesto trabajo propio, que resulta de una evaluación de las características de éste.” (2017, p. 78).

Este autor hace referencia a la relación existente entre las actitudes que desarrolla el colaborador, la construcción del sentido de pertenencia a la empresa y la satisfacción laboral, y describe que “un individuo con un alto nivel de satisfacción laboral tiene sentimientos positivos acerca de su puesto de trabajo, mientras que alguien insatisfecho alberga sentimientos negativos.” (Robbins y Judge, 2017, p. 78).

También, se hace énfasis sobre la construcción del sentido de pertenencia de los trabajadores, lo cual contribuye al desarrollo de un nivel alto de involucramiento en el trabajo, también el empleado llega a sentirse cómodo con la actividad que realiza y muestran interés por ésta.

Otro concepto que se desprende de la conceptualización de Robbins y Judge en relación a la satisfacción laboral es “el grado en que los empleados creen que influyen en su entorno laboral, su competencia, la importancia de su puesto y la autonomía que perciben” (p. 79). Ellos proponen algunos de los factores de la satisfacción laboral como:

El salario

Para muchas personas, el salario está correlacionado con la satisfacción laboral y la felicidad en general.

Responsabilidad Social Corporativa

En este factor, se fundamentan las “acciones autorreguladas para beneficiar a la sociedad o al ambiente más allá de lo que exige la ley, cada vez ejerce mayor influencia en la satisfacción laboral de las personas” (Robbins y Judge, 2017, p. 85).

Estos dos factores contribuyen a desarrollar efectos positivos de la satisfacción laboral:

- Desempeño laboral, se visualiza alta productibilidad, retención de talento y mayor compromiso en la empresa.

- Satisfacción del cliente, cuando el trabajador se siente satisfechos en su entorno de trabajo esto incide de manera positiva en los clientes, creando diversión y un poco de extravagancias para garantizar que los clientes se sienten satisfecho y deseen volver a adquirir servicios o productos

- Satisfacción de vida, la satisfacción laboral está correlacionada positivamente con la satisfacción de vida, y que las actitudes y las vivencias vitales repercuten en las experiencias y la manera en que se percibe el entorno de trabajo (Robbins y Judge, 2017).

Por otra parte, cuando los trabajadores manifiestan malestar por consecuencia de su desarrollo y estancia de su jornada laboral, se puede producir insatisfacción laboral. Esto puede ocurrir debido a diversas variables o eventualidades que se suscitan durante el tiempo de la ocupación laboral, si estas ocasionan problemas o no logran satisfacer plenamente las expectativas de un trabajador, las mismas son comprendidas como la insatisfacción de un asalariado debido a problemas o gestiones erradas durante el trabajo, las cuales pueden conducir a la aparición de enfermedades, sean estas físicas o mentales, así como a una baja productividad por parte del trabajador (Tovar, 2015)

Existen 4 respuestas frente a la insatisfacción laboral, las cuales se describen a continuación:

- Salida, dirige el comportamiento hacia abandonar la organización, en busca de un puesto nuevo o por renuncia

- **Voz**, plantea promover las condiciones de manera activa y constructiva, englobando perspectivas que impulsen la mejora, formas para consensuar problemas con pares y jefes inmediatos.
- **Lealtad**, engloba aspectos para mejorar las condiciones de trabajo, incluso otorgando nuevas estrategias que permitan a la empresa mejorar sus servicios frente actores externos como competencia organizacional con la finalidad de persuadir que se está realizando las cosas de manera correcta.
- **Negligencia**, engloba aspectos que permitan que las condiciones se presenten como precarias, teniendo como efecto el ausentismo laboral o impuntualidad y presentando el poco compromiso al contexto laboral. (Robbins y Judge, 2017, pp. 88-89)

Estas situaciones de insatisfacción laboral son expresadas por parte de los trabajadores con la finalidad que puedan implementar estrategias para cambiar esta perspectiva y sentimiento de insatisfacción por parte de su recurso humano, lo cual no solo influye en ellos, sino en la empresa en general, por este motivo, es esencial visualizar la insatisfacción desde una perspectiva sistémica.

2.1.2. Condiciones de Trabajo

Las condiciones de trabajo contemplan una serie de factores que convergen en la satisfacción laboral de los trabajadores (Chunga y Escuza, 2023). Es decir, se trata de toda circunstancia que influye ya sea positiva o negativamente en el ámbito laboral de los trabajadores.

Las condiciones de trabajo, se encuentran relacionados directamente con el espacio físico donde se desenvuelve el trabajador, el cuidado de la salud y desempeño del trabajador. Es decir que aquellas condiciones laborales que atenten contra la seguridad y dificulten el desempeño de un asalariado, serán un detonante para altos niveles de insatisfacción (Montserrat, 2016).

Condiciones físicas. – conciernen al correcto uso y disposición de los medios energéticos tales como las fuentes de luz, que proporcionaran y condicionaran un ambiente propicio para el buen desarrollo laboral de los trabajadores; en igual instancia dentro de aquel ambiente laboral, se cuidara de la postura de los trabajadores a una correcta iluminación, comodidades básicas para la postura y estancia, así como el correcto uso de uniformes, maquinarias y equipos de seguridad y protección (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

Condiciones del medioambiente. – corresponden a todo tipo de relación que pueda existir con elementos o materiales contaminantes que expongan la salud e integridad del trabajador, son considerados también como contaminantes, a ruidos extremos, mal entorno laboral por exceso o falta de luz y olores de origen toxico o que interfieran con el buen desarrollo laboral (Organización Internacional del Trabajo, 2017).

Condiciones de la organización. – comprenden la carga laboral en los trabajadores, eventos en las cuales se obliga a exceder las 40 horas del horario laboral sin la debida retribución de horas extras, de igual manera un ambiente laboral que carezca de horas de almuerzo o descanso, ambiente

laboral que posea favoritismos o preferencias, una errónea política en el trabajo, así como aplicación de las misma, organización nefasta, errónea distribución de las jornadas, etc. (Montserrat, 2016).

En este sentido, estos elementos representan un riesgo del contexto laboral, por ello, la implementación y ejecución de medidas preventivas encaminadas a eliminar el riesgo, y hace falta llevarlo a cabo en las instancias de la organización que conlleva a la participación plena de los trabajadores, esto requiere que, a su vez, requiere la integración de las diversas áreas para notar un cambio positivo dentro de la organización en relación a las condiciones de trabajo. (Montserrat, 2016).

2.1.3. Jornada laboral

La jornada laboral se refiere al tiempo que un empleado dedica a su actividad de trabajo durante un tiempo determinado, por lo general un día. Tanto la estructura como la duración de estas jornadas laborales dependen de lo que establece la normativa vigente y de las necesidades de cada empresa. (Villegas, 2016)

Jornada laboral completa

La jornada laboral completa es la más común y se refiere a la jornada ordinaria de 40 horas semanales de trabajo que se reparten, por lo general, en 8 horas diarias. Puede distribuirse en distintas franjas horarias según las necesidades de la empresa, pero respetando siempre los descansos obligatorios que marca la ley (Villegas, 2016)

Característica de la jornada laboral

La jornada de trabajo continua se caracteriza por no tener interrupciones significativas, salvo los descansos establecidos según la normativa vigente. Desde la perspectiva de Pazmiño (2017) plantea algunas características de la jornada laboral:

Duración

Hace referencia al número de horas que el colaborador cumple en la empresa. Puede calcularse diariamente, semanalmente, o incluso por periodos más largos según contrato

Contrato y acuerdo: La jornada se pacta entre el empleador y el trabajador, normalmente al momento de firmar el contrato o en cláusulas anexas.

Tipos de jornada: Existen varias modalidades de jornada, por ejemplo:

- **Completa:** lo habitual es algo como 40 horas semanales.
- **Reducida:** menos horas de las establecidas como “ordinarias” según la legislación o contrato

Descansos y pausas: Si la jornada supera un cierto número de horas, debe haber pausas para descanso

La jornada laboral tiene profundas implicaciones sociales, familiares, económicas y de salud. En este sentido, analizar la jornada laboral es fundamental porque impacta directamente en la dignidad, la calidad de vida y el bienestar de las personas. No basta con aceptar cómo están las jornadas, a su vez, es importante tener una perspectiva crítica, intervenir,

abogar por políticas más justas y empoderar a los trabajadores para proteger sus derechos con la finalidad de otorgar condiciones laborales dignas que satisfagan sus necesidades en el entorno de trabajo (Caballero, 2002).

Centrándonos en las condiciones de la jornada laboral en el sector hotelero se caracterizan por normativas que engloban particularidades, como por ejemplo el cumplimiento de un determinado de 60 horas, estando esto regularizado por la ley, estas horas pueden llegar a distribuirse a un total de 12 horas diarias, en un máximo de 5 a 6 días. Sin embargo, es relevante considerar que, en el código del trabajo se establecen un total de 40 horas de trabajo semanales, con descansos obligatorios y al menos uno o dos días de descanso acorde al reglamento interno que posea la organización (Serrano y Villafuerte, 2024).

2.1.4. Condiciones específicas: rotación laboral, salarios

El sector hotelero enfrenta diversos problemas como los altos índices de rotación del personal, los salarios que resultan menores frente a la demanda de trabajo, las condiciones de trabajo en determinadas situaciones, estabilidad laboral y los contratos temporales. Dichas condiciones de trabajo repercuten en la motivación y rendimiento de los trabajadores.

A su vez, los empleadores mantienen la perspectiva que reducir las horas de trabajo en temporadas de demanda o feriados locales incide en la productividad debido al alza en ocupación hotelera. Esto puede desarrollar cansancio, estrés y desmotivación en el trabajo

De la misma forma, la ausencia de trabajo y la reducción de jornadas laborales pueden suponer un riesgo en la estabilidad del trabajador, lo que genera incertidumbre y por consecuencia insuficiencia salarial, sobre todo para quienes trabajan por propinas o comisiones (Méndez et al., 2021)

En este sentido, existe dualidad en cuanto a la gran demanda de turismo impacta en dos sentidos: mayor empleo que genera estrés y desgaste físico; y, por otro lado, baja demanda laboral ocasiona incertidumbre e inseguridad laboral.

2.1.5. Flexibilidad y derecho del trabajador

Es fundamental garantizar que los colaboradores dispongan de beneficios laborales como seguridad social, sueldos justos, y estabilidad para evitar precariedad y promover un ambiente laboral saludable.

En el sector hotelero se observa una flexibilidad organizacional en cuanto a la jornada y horarios puesto que, existen horarios que pueden ajustarse a las necesidades de los trabajadores, sin embargo, existe el riesgo de que la definición unilateral del tiempo y jornada afecte los derechos laborales o se visualicen como un abuso en relación a la flexibilidad de la organización (Serrano y Villafuerte, 2024)

La categoría conceptual jornada laboral resume las condiciones laborales en el sector hotelero, integrando tanto la regulación legal vigente como las problemáticas existentes en este sector lo cual marcan la dinámica laboral.

2.3. Marco Normativo

En el presente apartado se describe normativas nacionales e internacionales que tributan al derecho al trabajo.

Constitución de la República del Ecuador.

De acuerdo a las normas establecidas por la Constitución de la República del Ecuador reformada y vigente (2021) se determina los siguientes artículos con referencia al acceso al trabajo y los derechos de los trabajadores.

El artículo 33 menciona que el trabajo es un derecho y un deber social, un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución de la República del Ecuador, 2021).

Código del Trabajo

Dentro del código de trabajo que fue emitido por el Congreso Nacional en su última modificación y vigente (2017) se establecen los artículos en determinación con las bases en la legislación laboral y manteniendo convenios con la Organización Internacional del Trabajo OIT que son ratificados en el Ecuador de las relaciones de los trabajadores que garantice su estabilidad laboral dentro de las organizaciones:

Art. 2.- Obligatoriedad del trabajo. - El trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, en la forma y con las limitaciones prescritas en la Constitución y las leyes. (Codigo de Trabajo, 2017).

En cuanto al artículo 47 establece la jornada laboral, en donde se indica que, “la jornada máxima de trabajo será de ocho horas diarias, de manera que no exceda de cuarenta horas semanales, salvo disposición de la ley en contrario.” (p. 27).

Normas Internacionales del Trabajo de la OIT

La Organización Internacional de Trabajo (2022) en su Convenio sobre el desarrollo de los recursos humanos, 1975 (núm. 142) menciona en el art 1. Apartado 5:

- Estas políticas y estos programas deberán alentar y ayudar a todas las personas, en un pie de igualdad y sin discriminación alguna, a desarrollar y utilizar sus aptitudes para el trabajo en su propio interés y de acuerdo con sus aspiraciones, teniendo presentes al mismo tiempo las necesidades de la sociedad.

Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo y seguimiento

La seguridad y salud en el trabajo es un objetivo en movimiento se producen algunas mejoras a la vez que van surgiendo nuevos riesgos laborales con cada innovación técnica o cambio organizativo. Los riesgos físicos pueden verse agravados por los problemas de salud mental y el acoso y la violencia en el trabajo. Por ello se garantizar un entorno de trabajo decente en la industria, el comercio o los servicios suele ser de suma importancia para la

comunidad local tomando las medidas de seguridad y salud en el trabajo son un ingrediente crucial de cualquier combinación de políticas destinadas a preservar un planeta habitable (Organización Internacional del Trabajo, 2019).

Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores

Decreto Ejecutivo 5393

De acuerdo con lo establecido en la Seguridad y Salud en el Trabajo (2008) expedido bajo la rectoría del Ministerio del Trabajo se dispone que los riesgos de trabajo con competitividad de los empleadores y que deberán respetar las obligaciones, derechos y deberes de los trabajadores con la gestión técnica y legal de la prevención de los riesgos laborales, velando la integridad física y mental de sus trabajadores.

Entre los objetivos que persigue el Programa de Seguridad y Salud en el Trabajo están:

- Mejorar las condiciones de los trabajadores referentes a Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desarrollar conciencia preventiva y hábitos de trabajo seguros en empleadores y trabajadores.
- Disminuir las lesiones y daños a la salud provocados por el trabajo.
- Mejorar la productividad en base a la gestión empresarial con visión preventiva.

2.4. Marco Estratégico

Objetivos de Desarrollo Sostenible

El tema de investigación se relaciona con el objetivo 8 “Trabajo Decente y Crecimiento Económico”, el cual se inclina en promover el

crecimiento económico desde un enfoque de inclusión y sostenible. A su vez, asegurar el trabajo y empleo sostenido promoviendo el desarrollo profesional, frente a empleos decentes para todos y toda y mejorar calidad de vida no solo del trabajador sino de su sistema familiar. (Naciones Unidas, s.f).

En cuanto a las metas propuestas de este objetivo 8, plantea “Promover políticas orientadas al desarrollo que impulsen las actividades productivas, la creación de vacantes de trabajo decentes que den paso a beneficios laborales acorde a lo que establece la ley, a su vez, promover el crecimiento de las microempresas, las pequeñas y medianas empresas, a través del acceso a servicios económicos” (Naciones Unidas, s.f).

Plan Nacional de Desarrollo Ecuador no se detiene

Uno de los principales desafíos del presente plan es lograr un desarrollo sostenido, inclusivo y sostenible que contribuya a mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Para ello, es fundamental impulsar la generación de empleo digno y avanzar en la reducción de las brechas sociales, con el objetivo de asegurar un desarrollo equitativo y sustentable a largo plazo (Secretaría de Planificación Nacional, 2025)

Según el tema de la investigación, se tendría una relación directa con el eje económico, productivo y empleo de este plan nacional, el cual analiza todas las variables de trabajo, brechas, emprendimiento y empleo. Enfocándose en el tema de la empresa, se relaciona con el objetivo 4, el cual establece “Impulsar el desarrollo económico que genere empleo de calidad y finanzas públicas, sostenibles, inclusivas y equitativas” con la finalidad de promover el acceso a la población a un empleo adecuado y digno, con énfasis

en la inserción laboral de todos y asegurando la igualdad de oportunidad (Secretaría de Planificación Nacional, 2025).

Este objetivo se está cumpliendo medianamente, puesto que se visualizan que en las diversas ferias Laborales Turísticas del presente año, impulsadas por el Ministerio de Producción, han insertado a jóvenes con más de 500 en el sector hotelero, a su vez, en el sistema de pasantías en hotelería y turismo, promoviendo inserción laboral formal en diversas ciudades del país. (Minsisterio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones , 2025)

Sin embargo, se han detectado precarias condiciones laborales, como la inestabilidad laboral, baja calidad de empleo, extensas jornadas de trabajo, escasos beneficios, sobrecarga de trabajo y poca retribución económica. Aunque hay dinamización, persisten barreras en cuanto a salarios dignos, beneficios estables y oportunidades inclusivas.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1. Enfoque

De acuerdo a los objetivos planteados, y al diseño que se ha optado para esta investigación, se ha decidido trabajar con un enfoque mixto, el cual según Hernández Sampieri et al. (2018), se centran en la obtención y análisis de datos tanto cualitativos como cuantitativos, así como la integración de ambas perspectivas para lograr un estudio a mayor profundidad

3.2. Nivel o alcance

El nivel de investigación que se desprende del enfoque seleccionado, es descriptivo, debido a que este nivel pretende detallar a profundidad las características y perfiles de los sujetos de investigación, describiendo sus características, en este caso los trabajadores del sector hotelero.

3.3. Método.

Para el presente estudio se ha optado por trabajar bajo el método no experimental, debido que con ello se pretende observar y estudiar el fenómeno que abarca esta investigación como lo es la relación de la jornada laboral con la satisfacción laboral

3.4. Universo o población

El universo de este estudio está representado por trabajadores de una empresa del sector hotelero de 200 trabajadores.

3.5. Muestra

En cuanto a la muestra cuantitativa se la define con la siguiente fórmula:

$$\text{Tamaño de la muestra} = Z^2 \cdot (p) \cdot (1-p) / c^2$$

Nivel de confianza: 95%

Margen de error: 5

Población: 200

Tamaño de la muestra: 133

La muestra cuantitativa corresponde a 133 trabajadores distribuidos área operativa, talento humano, cocina y admiración del sector hotelero, los cuales deben seguir los siguientes criterios muestrales:

- Trabajadores del área operativa
- Trabajadores con un año de antigüedad
- Trabajadores hombres y mujeres

En el caso de la parte cualitativa, se define trabajar con 6 trabajadores para entrevistas de las áreas de administración, ama de llaves, control interno, recepción mantenimiento, bebidas-alimentos. Para la identificación de la muestra cualitativa la población se cumplirá con los siguientes criterios muestrales:

- Trabajadores que tengan más de un año de antigüedad
- Diversidad de género
- Diversidad de puestos

3.6. Técnicas de recolección de información

Se ha optado por trabajar con una encuesta como técnica con enfoque cuantitativo. Asimismo, se construye una entrevista estructurada para trabajar la parte cualitativa.

3.7. Formas de análisis de información

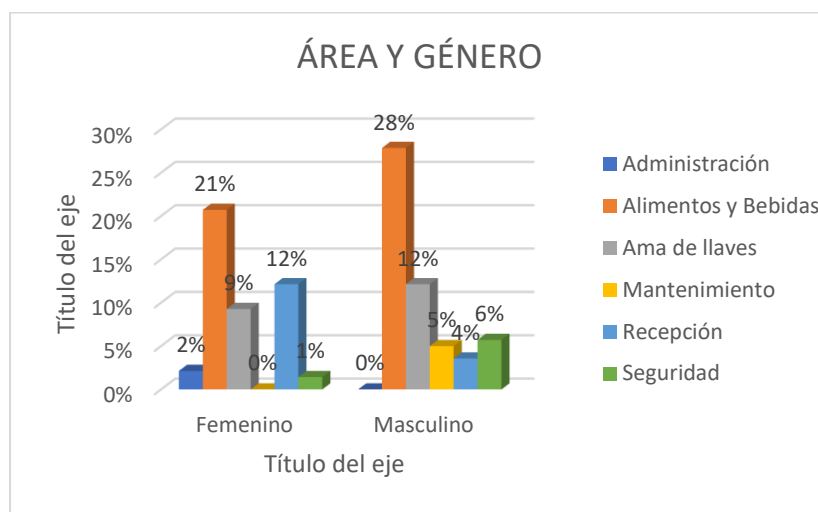
El proceso a seguir, para el análisis de la información recolectada se basará en primera instancia en el uso de estadística descriptiva y tabulación de datos para los datos de las encuestas. Luego se realizará una codificación axial para los datos cualitativos para las entrevistas.

CAPÍTULO 4: RESULTADOS DE INVESTIGACIÓN

En este apartado se analizan la información obtenida a partir de la aplicación de las encuestas y entrevistas a personal de una institución hotelera.

4.1. Caracterización de la Muestra cuantitativa

Figura 1: Área y género de los trabajadores de la empresa hotelera



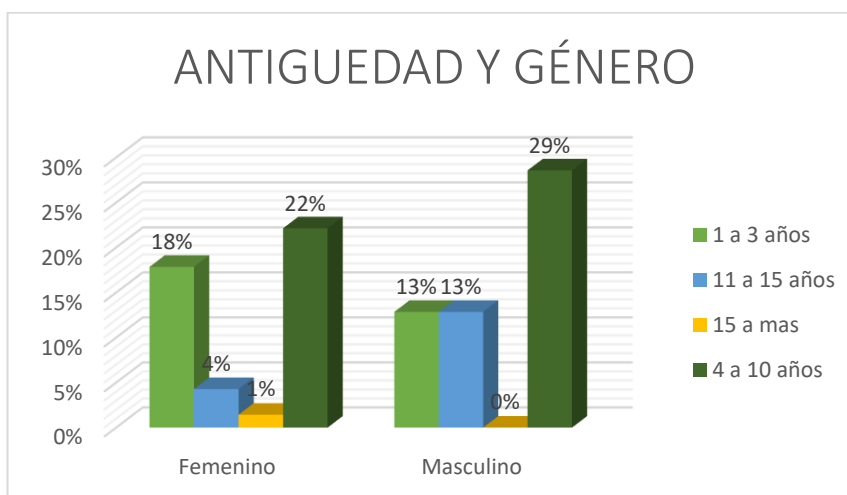
Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores

Elaborador por: Briones, 2026.

El presente gráfico muestra el área y género de los trabajadores de la empresa hotelera. Según los datos generales, el mayor porcentaje de los trabajadores son hombres (54%) frente a las mujeres (46%). En términos de sus áreas de trabajo, el 28% del personal masculino ocupa el área de alimentos y bebidas, en esta misma área, existe un 21% de mujeres; a su vez, un 12% de mujeres se encuentra en el área de administración y un 12% de hombres están en el área de ama de llaves. Es decir, hay una mayor concentración de trabajadores en el área de Alimentos y Bebidas (49%),

seguida por el área de Ama de llaves (21%); en ambas áreas predomina el género masculino.

Figura 2: Antigüedad y género de los trabajadores de la empresa hotelera



Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

En términos generales, el 51% de los trabajadores mantiene una antigüedad de 4 a 10 años, seguido por el 31% que ha trabajado entre 1 y 3 años, esto podría dar cuenta de una buena retención del personal de la empresa. Además, en el grupo de trabajadores de 4 a 10 años, el 29% son hombres y el 22%. En el caso de los trabajadores de 1 a 3 años, el 18% son mujeres y el 13% hombres.

La permanencia en una empresa contribuye a una mayor transmisión de conocimientos a nuevos colaboradores durante su proceso de transición, elevando productividad y clima laboral. En hotelería, reduce costos de capacitación y fortalece compromiso, clave para jornadas intensas.

4.2. Objetivo Específico 1: Describir la jornada laboral que desarrollan los trabajadores de la empresa de estudio

4.2.1. Horas de trabajo

La jornada laboral completa se refiere a la jornada ordinaria de 40 horas semanales de trabajo que se reparten, por lo general, en 8 horas diarias. Puede distribuirse en distintas franjas horarias según las necesidades de la empresa, pero respetando siempre los descansos obligatorios que marca la ley (Villegas, 2016)

Dentro del sector hotelero, a pesar de que existen normativas que pretenden regular aspectos como la carga de horas laborales, tiempos de descanso, espacios de integración y esparcimiento laboral, promoción y crecimiento laboral, la realidad es que estos siguen presentando inconsistencias frente a la demanda real (Marinakis, 2022).

En concordancia a lo anterior, los trabajadores entrevistados indicaron la jornada laboral que realizan diariamente, para lo cual respondieron lo siguiente:

Gráfico 1: *Extractos de entrevista sobre horas de trabajo*

"En promedio 8-9 horas diarias, en 4 horas mañanas en planificación de compras y proveedores, pausa almuerzo, y 3-4 horas tardes en logística y pagos" (EH001, 2026)

"Exactamente 9 horas diarias fijas, 3 horas matutinas en garita con ingresos intensos, pausa almuerzo, 3 horas en recorridos activos y 3 horas vespertinas en salidas" (EH002, 2026)

"De 9-10 horas diarias, 4 horas matutinas intensas en habitaciones, pausa corta, 4 horas vespertinas en servicios rápidos y 1-2 horas extras repartidas" (EH003 2026)

"En promedio trabajo entre 8 y 9 horas diarias. La mayor parte del tiempo está destinada a la atención directa al huésped, especialmente en los momentos de mayor flujo" (EH004, 2026)

Fuente: datos obtenidos de la entrevista aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

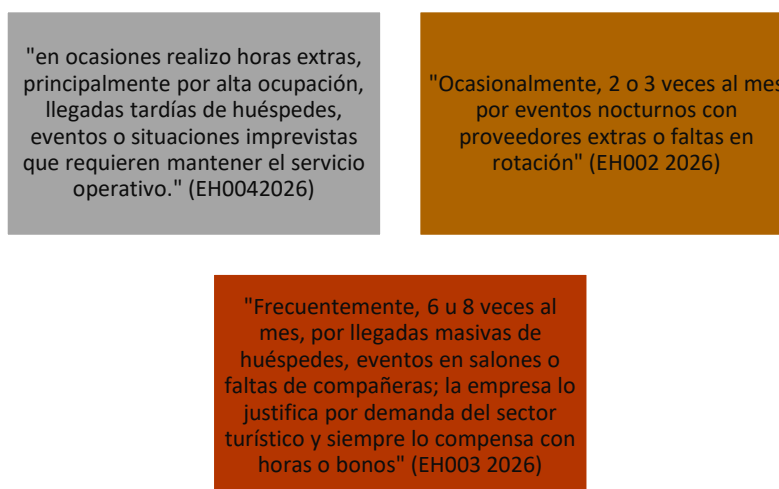
Estos relatos otorgados se alinean con la normativa laboral ecuatoriana del Código del Trabajo, que establece una jornada ordinaria máxima de ocho horas diarias o cuarenta semanales, incluyendo obligatoriamente un descanso breve cada cuatro horas continuas y uno semanal de veinticuatro horas (Serrano y Villafuerte, 2024). Sin embargo, al superar ligeramente las ocho horas en algunos casos, estas podrían considerarse suplementarias, permitidas en el sector turístico mediante pactos específicos y con pago de recargo del cincuenta por ciento, siempre que no excedan límites sectoriales recientes aprobados por acuerdos ministeriales para hotelería.

A su vez, esta estructura fragmentada con pausas ayuda a mitigar la fatiga inmediata, pero la rigidez de las nueve horas fijas y las demandas intensas en actividades operativas, generan un estrés acumulado que impacta negativamente la satisfacción laboral. Como lo plantea Marinakis (2022) el descanso es concebido como un derecho proporcionado para todos los trabajadores, que va más allá de un cumplimiento legal, sino que se considera

como una de las condiciones óptimas para alcanzar mayores niveles de compromiso en una organización.

El sector hotelero es caracterizado por su dinámica de trabajo 24/7 con demandas estacionales y atención continua al cliente, es por esto que las horas extras representan una práctica extendida para cubrir demandas imprevistas como llegadas masivas o eventos especiales, y están reguladas en Ecuador por el Código del Trabajo. En este sentido los trabajadores mencionaron lo siguiente:

Gráfico 2: *Extractos de entrevistas sobre horas de extras de trabajadores*



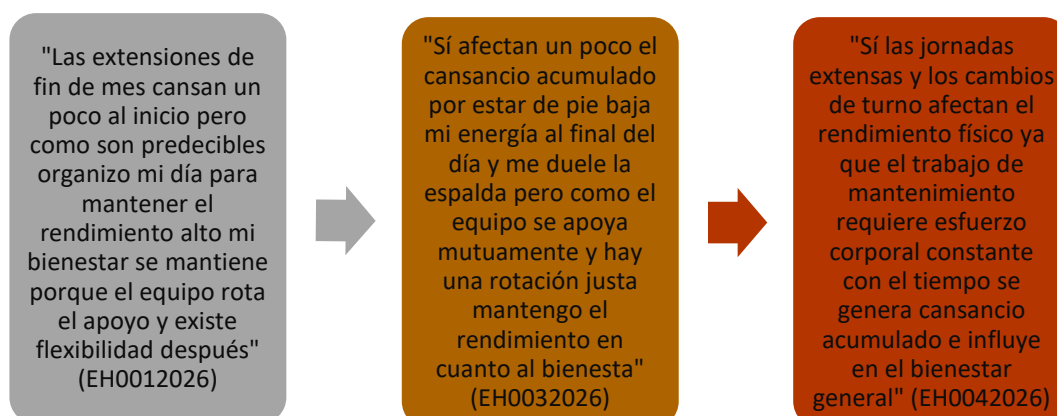
Fuente: datos obtenidos de la entrevista aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

Estos discursos muestran que las horas extras llevadas a cabo en este entorno hotelero ocurren de manera esporádica, impulsadas por la alta demanda o el hospedaje tardío de las personas, eventos nocturnos o por alta rotación laboral de los colaboradores, lo que visibiliza la connaturalidad de la atención del servicio de veinticuatro horas al día y siete días de la semana normal en este tipo de contexto laboral.

Estas horas extras, aunque no se presentan de forma frecuente, se justifican con el Código del Trabajo las cuales se clasifican como suplementarias obligatorias en casos excepcionales, demandando un recargo del 50% en relación al valor de las horas normales de trabajo y rescatando un límite cada año razonable con la finalidad de salvaguardar el bienestar de los trabajadores, dando paso a acuerdos flexibles sin exceder la jornada ordinaria (Codigo de Trabajo, 2017).

Su impacto en la satisfacción laboral es dual, puesto que, a corto plazo pueden generar ingresos adicionales y sentido de responsabilidad ante emergencias, elevando la motivación extrínseca según Herzberg como factor higiénico positivo si se compensan justamente, pero acumularse en contextos de alta demanda como eventos nocturnos aumenta el agotamiento físico y emocional, limita el equilibrio trabajo-familia y el compromiso a largo plazo.

A su vez, los trabajadores manifestaron su sentir cuando deben realizar horas extras de trabajo cuando la institución hotelera lo indica, para ello los trabajadores respondieron lo siguiente:



Fuente: datos obtenidos de la entrevista aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

Los relatos evidencian cómo la organización del trabajo y la regulación de la jornada inciden directamente en la salud laboral, el equilibrio vida–trabajo y la cohesión grupal.

El primer discurso menciona la previsibilidad de las horas extra y la distribución compartida de cargas, lo que permite la activación de estrategias de afrontamiento que protegen su bienestar emocional y funcional. En el segundo discurso se subraya la fatiga física acumulada y el dolor corporal asociado a permanecer de pie durante jornadas prolongadas. No obstante, el entrevistado destaca que el apoyo mutuo del equipo y la rotación percibida como justa permiten mantener el rendimiento y la adecuada dimensión subjetiva del bienestar. Finalmente, en el caso del trabajo de mantenimiento, por su carácter físico genera desgaste y se manifiestan tensiones entre la naturaleza del puesto, la duración de la jornada y los resguardos de salud laboral, lo que invita a revisar la distribución de tareas, los descansos reales y las intervenciones del área de salud ocupacional

En este sentido, los aspectos relacionados con la jornada extendida, el esfuerzo físico, el dolor y la fatiga conectan con los factores de higiene que propone Herzberg; cuando estas condiciones se vuelven desfavorables, no generan motivación intrínseca y abren espacio para la insatisfacción, el agotamiento y la posible disminución de la motivación. (Organización Internacional del Trabajo, 2018).

En la entrevista se profundizó en las jornadas extendidas y su repercusión en las familias y en la dimensión personal:

"Sí afectan algo los turnos rotativos alteran mi sueño y el tiempo con mi familia bajando mi energía al inicio pero el ritmo constante de trabajo entre la garita y los recorridos mantiene un rendimiento estable mi bienestar es mediano porque los días libres compensan" (EH002, 2026)

"Empeoran mi satisfacción porque me quitan tiempo personal al principio mejoraban por el pago extra pero ahora cansan siento que valoro más el dinero que el descanso perdido reduce mi motivación" (EH005, 2026)

Fuente: datos obtenidos de la entrevista aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

El primer testimonio muestra una distorsión en el ciclo cotidiano de cuidados personales y familiares, que se compensa parcialmente por la previsibilidad del ritmo laboral y por la existencia de días libres que funcionan como espacios de reparación subjetiva.

El otro discurso, evidencia una pérdida progresiva de satisfacción laboral debido al impacto de las horas extras sobre el tiempo personal, la valoración del descanso y la relación con el dinero. Inicialmente, la retribución económica se convirtió en recurso de satisfacción laboral, pero, con el tiempo, el cansancio acumulado y el descanso provocan una desvinculación motivacional, es decir el trabajador siente que el costo emocional y físico supera la compensación salarial.

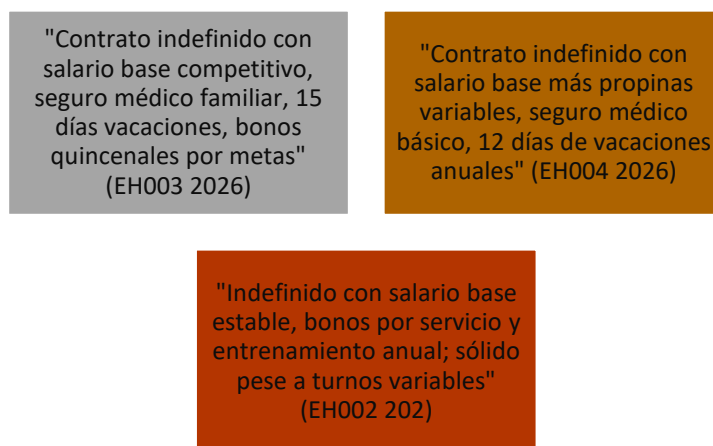
Desde la teoría de Herzberg este relato expresa un paso hacia la insatisfacción creciente, puesto que, las horas extra inicialmente actuaban como factor higiénico positivo (remuneración adicional, recompensa en dinero), pero su uso prolongado se ha convertido en factor de insatisfacción. (Herzberg, 1954).

4.2.2. Contratos de Trabajo de los trabajadores del sector hotelero

Algunos estudios evidencian que cuando los trabajadores cuentan con contratos fijos y con jornadas más estables, existen diferencias positivas en cuanto a niveles de satisfacción y compromiso que tienen con la empresa. En cambio, quienes cuentan con jornadas más inestables, rotativas o nocturnas, tienden a sufrir de un mayor desgaste emocional y, por ende, de menores factores de motivación (Serrano & Villafuerte, 2024).

Frente a lo planteado los trabajadores indicaron lo siguiente en cuanto al contrato de trabajo que tiene en la empresa:

Gráfico 3: Extractos de entrevista sobre contratos de trabajo de los trabajadores



Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

Estos relatos describen contratos indefinidos como predominantes en los trabajadores de la institución hotelera, caracterizados por salario base estable, beneficios como seguro médico, vacaciones anuales de acorde a lo establecido a la ley y capacitaciones continuas, lo que refleja una relación laboral formal y de largo plazo alineada con la antigüedad previamente analizada.

Estos contratos indefinidos fomentan mayor seguridad percibida y sentido de pertenencia en un sector de mayor demanda en temporadas, cumpliendo con el Código del Trabajo que prioriza la estabilidad sobre modalidades flexibles en hotelería, aunque con variaciones en prestaciones que podrían generar inequidad interna, como propinas variables versus bonos fijos.

En términos de satisfacción laboral, esta estabilidad contractual actúa como factor higiénico clave según Herzberg lo cual eleva compromiso, especialmente, pese a turnos variables o extras ocasionales mencionados antes; sin embargo, menos días de vacaciones en algunos casos, dependencia de propinas, fatiga por horas extensas jornadas de trabajo podrían limitar la recuperación, impactando negativamente la conciliación y bienestar en jornadas de 8 y 9 horas (Madero, 2020).

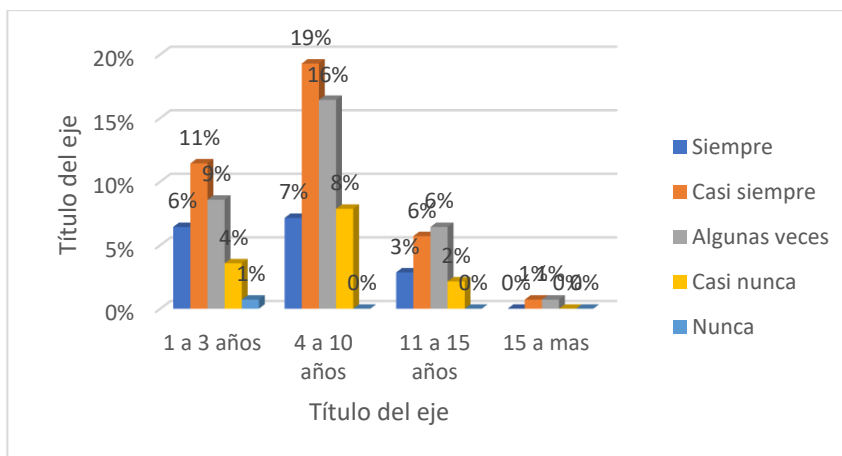
4.2. Objetivo Específico 2: Identificar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la empresa de estudio.

Robins y Judge indican que la satisfacción laboral es “el grado en que los empleados creen que influyen en su entorno laboral, su competencia, la importancia de su puesto y la autonomía que perciben” (p. 79).

4.3.1. Remuneración y beneficios

Para los trabajadores de las empresas, el salario está correlacionado con la satisfacción laboral y la felicidad en general

Figura: 3: Sueldo percibido por los colaboradores



Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

Como se indicó previamente, el 51% de los trabajadores tiene una antigüedad de 4 a 10 años en la empresa, seguido por el 31% que trabaja entre 1 y 3 años. Del total general, el 37% se sienten “casi siempre” satisfechos con su sueldo y el 32% algunas veces se siente satisfecho. Estos porcentajes se mantienen cuando se analiza cada grupo de antigüedad, siendo que el 19% de trabajadores de 4 de a 10 años se sienten “casi siempre” satisfechos con su sueldo.

Esta satisfacción salarial se presenta como factor higiénico clave desde la perspectiva de Herzberg al prevenir insatisfacción en un sector de ingresos variables con propinas y bonos mencionados anteriormente, alineándose con la pirámide de Maslow en necesidades de seguridad. En el contexto normativo Ecuatoriano el Código del Trabajo, exige el salario básico unificado acorde a la ley más suplementos por años de labor en el sector turístico, ley promueve la retención en contratos indefinidos con capacitaciones (Codigo de Trabajo, 2017).

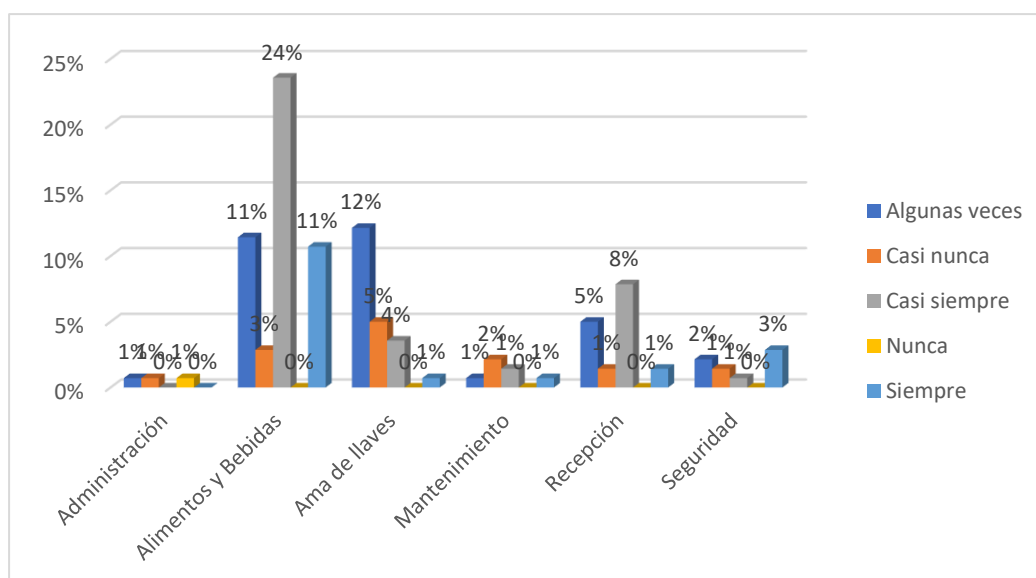
Por otro lado, un 14% de manera general que casi nunca se siente satisfecho con su sueldo. Este descontento podría deberse a salarios base

iniciales más bajos sin acumulación de bonos, propinas estables o reconocimientos por antigüedad, actuando como factor higiénico con déficit según Herzberg.

4.3.2. Sueldo percibido por área

Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores

Elaborador por: Briones, 2026.



Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores

Elaborador por: Briones, 2026.

La figura da a conocer el sueldo percibido de los trabajadores por área, en donde el 61% del área de alimentos y bebidas se sienten satisfechos por el sueldo percibido; seguido de un 22% del área ama de llaves se sienten satisfechos, el 15% satisfechos de recepción; 7% satisfechos del área de Seguridad y un 5% del área de mantenimiento indicaron sentirse satisfechos con su sueldo.

El área de Alimentos y Bebidas muestra el mayor nivel, sugiriendo que el sueldo allí actúa como higiene adecuada, posiblemente por propinas o incentivos comunes en hotelería. En contraste, áreas como Mantenimiento y Seguridad revelan fallos graves en este factor, alineados con estudios donde bajos salarios en hotelería generan rotación y desmotivación.

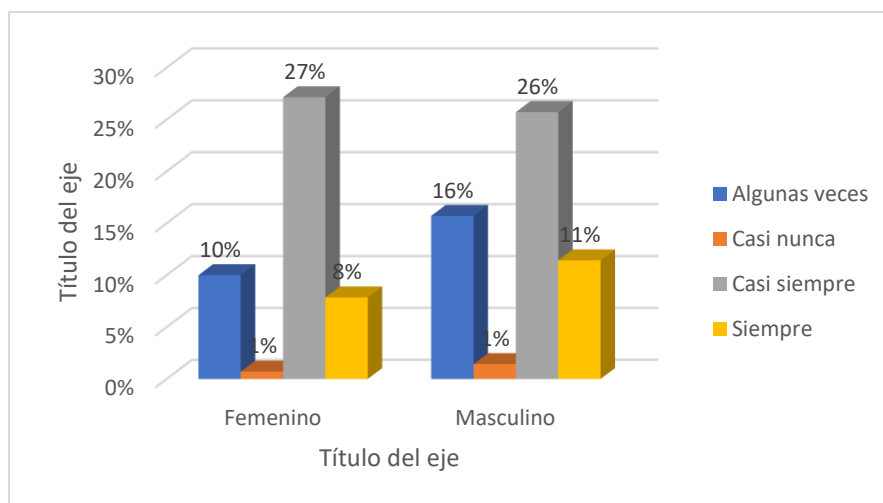
En este sentido Herzberg determina entre factores de higiene extrínsecos en donde se encuentra situado el sueldo, la ausencia o la inequidad en retribución salarial genera malestar

Autores como González et al. (2011) confirman que el sueldo, aunque extrínseco, puede influir en la satisfacción si se percibe como justo, pero en contextos como el hotelero de países en desarrollo, su deficiencia causa alta insatisfacción.

4.3.2. Oportunidades de desarrollo

En el entorno laboral, las oportunidades son un factor clave en la generación de satisfacción con respecto al lugar de trabajo:

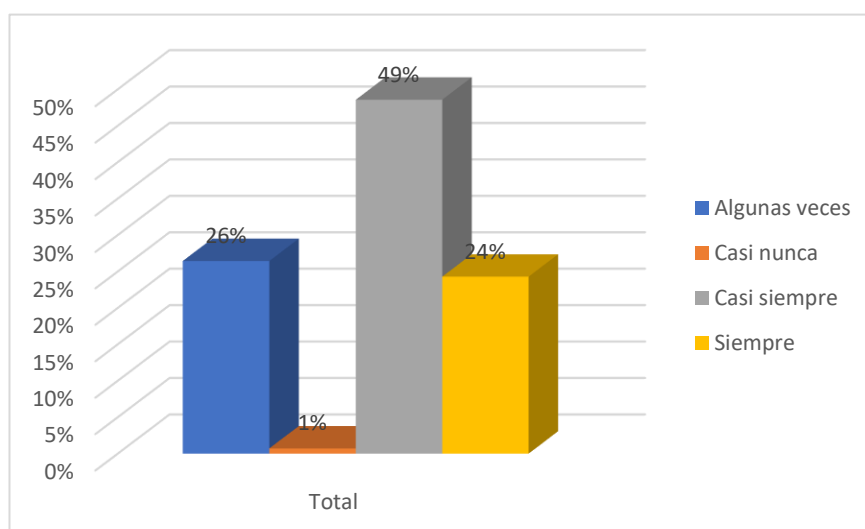
Figura: 4: Oportunidades de formación que ofrece la empresa



Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

Esta distribución demuestra la mayoría de los trabajadores (53%) se sienten satisfecho con las oportunidades de formación que le ofrece la empresa, de los cuales el 27% son mujeres y el 26% hombres. Este ámbito forma parte de los factores motivadores de Herzberg al reforzar el reconocimiento y crecimiento intrínseco, satisfaciendo necesidades en su nivel alto que propone Maslow como estima y autorrealización, lo que contrarresta desequilibrios como jornadas intensas o sobrecarga. (Herzberg, 1954). En este sentido el desarrollo profesional, el reconocimiento, la valoración que la empresa muestra a su recurso humano se presenta como esencial para la satisfacción y retención de talento de los trabajadores.

4.3.3. Satisfacción por las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer las cosas que le gustan



Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

La figura muestra que un 49% de los trabajadores indicaron “casi siempre” se sienten satisfechos con las por las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer las cosas que le gustan, seguido de un 26% “algunas veces”

y un 24% “siempre”. Estos porcentajes indican que, la mayor parte de los trabajadores percibe su puesto como espacios de congruencia entre intereses personales y actividades laborales.

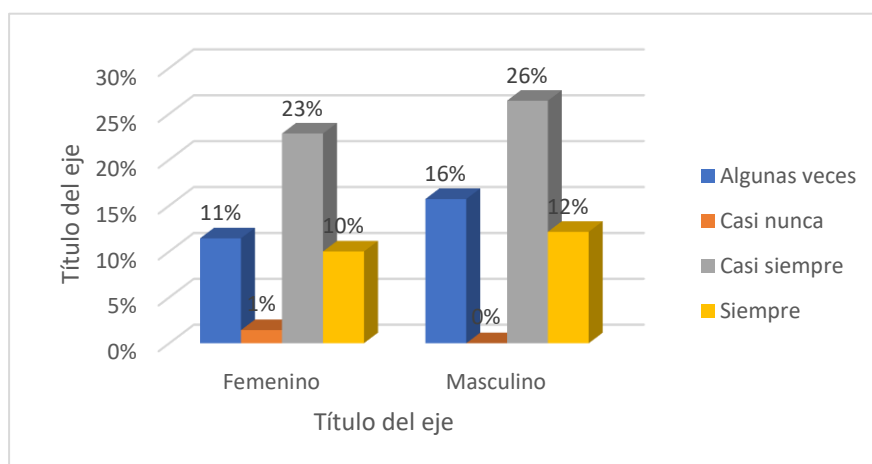
En este sentido, esto permite expresar algunas de sus motivaciones intrínsecas y habilidades; este dato refleja un entorno para la motivación verdadera, según la teoría de Herzberg, porque implica que el contenido de la tarea resuena, al menos parcialmente, con lo que les gusta hacer.

Finalmente, un 24% que indicó que “casi siempre” se siente satisfecho con estas oportunidades de desarrollo, lo que denota un núcleo relativamente notable de combinación en relación a las preferencias individuales y atribuciones del trabajo; en este sentido desde la concepción de Herzberg, estos colaboradores probablemente se aproximan aún más a un estatus de motivación, puesto que, llevar a cabo tareas que estos disfruten realizar promueve a un mayor sentido de pertenencia a la empresa. (Herzberg, 1954).

4.3.4. Espacio Físico

Las condiciones de trabajo, se encuentran relacionados directamente con el espacio físico donde se desenvuelve el trabajador, el cuidado de la salud y desempeño del trabajador. Es decir que aquellas condiciones laborales que atenten contra la seguridad y dificulten el desempeño de un asalariado, serán un detonante para altos niveles de insatisfacción (Montserrat, 2016).

Figura 5: Espacio Físico de los trabajadores

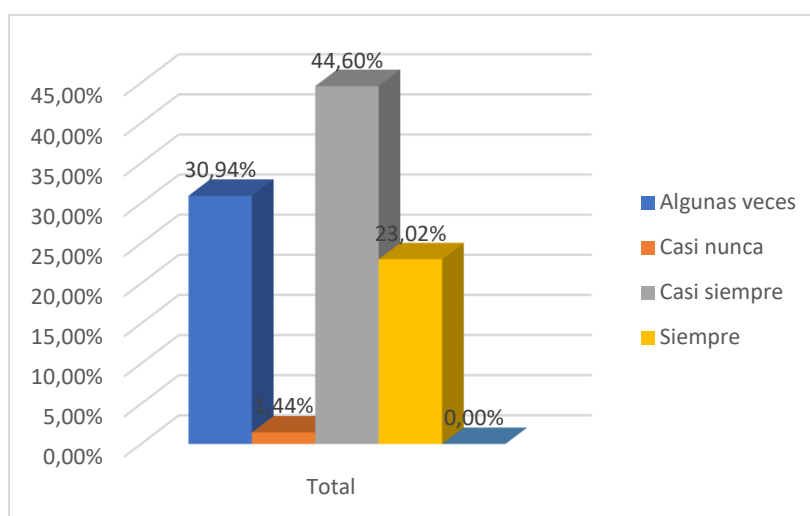


Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

El gráfico muestra que el 26% de los hombres indicaron que “casi siempre” se encuentran satisfechos con el espacio físico, mientras que un 23% de mujeres indicaron lo mismo. Por otra parte, un 10% y 12% de hombres y mujeres respondieron que “siempre” se encuentran satisfechos.

Estos datos estadísticos positivos actúan como factor higiénico según la teoría de Herzberg al prevenir insatisfacción por condiciones físicas deficientes del entorno laboral, apoyando la productividad. Como base normativa, el Código del Trabajo en su artículo 42, indica la obligatoriedad que tienen los empleadores en brindar espacios ergonómicos y seguros en hotelería.

4.3.5. Satisfacción por la iluminación de su trabajo



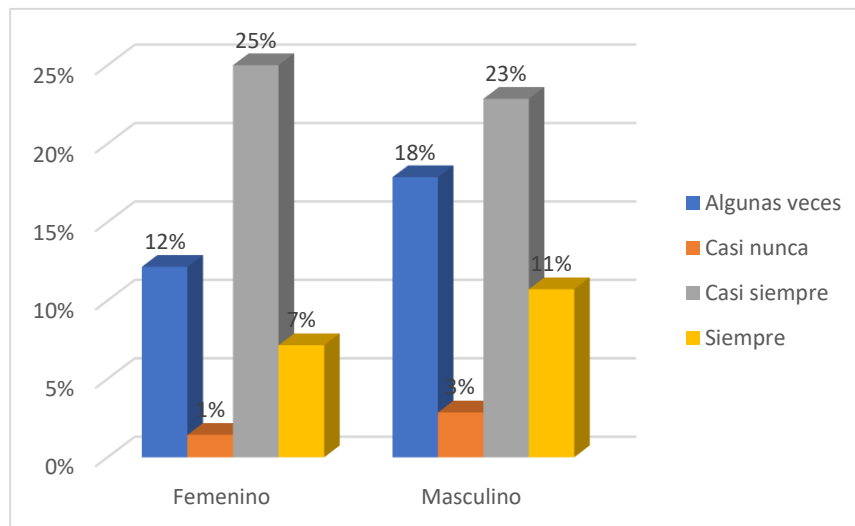
Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

En relación al gráfico muestra que un 45% se siente satisfecho por la iluminación de su lugar de trabajo, seguido de un 31% indicaron algunas veces y un 23% siempre. En términos generales, la calidad lumínica percibida es aceptable y contribuye, al menos a un ambiente que no resulta opresivo ni físicamente desagradable. Este grupo parece encontrar en el nivel y distribución de luz un entorno compatible con sus necesidades básicas de visibilidad, seguridad y concentración, lo cual se asocia empíricamente con mejores niveles de bienestar y menor fatiga visual y psicológica.

En efecto, a pesar de que la gran mayoría se declare satisfecho y un 23% siempre satisfecho indica que, en términos generales, se evitaría al menos parcialmente la insatisfacción ligada a este factor higiénico.

4.3.5. Relaciones interpersonales

Los autores destacan las relaciones interpersonales como modelo esencial en la satisfacción laboral y el bienestar general de los colaboradores.



Fuente: datos obtenidos de la encuesta aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

La figura analiza las relaciones interpersonales de los colaboradores, indicando que un 25% de colaboradoras mujeres “casi siempre” tienen buenas relaciones con los otros, seguido de un 23% hombres quienes escogieron el mismo indicador. Un 18% y 12% de mujeres y hombres respectivamente escogieron algunas veces.

Esta dinámica favorable actúa como factor motivador según Herzberg al potenciar el reconocimiento y el trabajo en equipo, elevando la satisfacción laboral en un contexto de jornadas intensas.

En otro contexto, un 3% de hombres indicaron que casi nunca tienen buenas relaciones. Esta minoría negativa podría configurarse como factor higiénico disfuncional según Herzberg, al generar insatisfacción puntual que amplifica estrés en picos de sobrecarga moderada o desequilibrio trabajo-familia.

4.4.3. Objetivo Específico 3: Reflexionar sobre las implicaciones de la jornada laboral y su posible relación con la satisfacción laboral desde las percepciones de los trabajadores

Las características de la jornada laboral marcadas por horas de trabajo extendidas, con estructura fragmentada y rotación de turnos, exploradas en el objetivo específico uno, dan cuenta de una realidad particular en el sector hotelero y que influye en algunos aspectos de la vida de los trabajadores. Desde la mirada de la satisfacción laboral existen diversos elementos que pueden contribuir o afectar las implicaciones de la jornada laboral.

4.3.1.1. Implicaciones sociales y familiares

El equilibrio trabajo-familia en el sector hotelero representa un desafío central en relación a las jornadas extendidas, turnos rotativos y horas extras impredecibles inherentes a un servicio formal de siete días a la semana durante veinticuatro horas, donde la conciliación entre responsabilidades laborales intensas y vida personal se ve frecuentemente comprometida, afectando la satisfacción laboral y el bienestar general de los trabajadores del hotel.

Gráfico 4: Extractos de entrevista sobre equilibrio trabajo-familia

"las jornadas largas recortan tiempo para cocinar en casa o ver a la familia, llegando cansada afecta mis interacciones sociales " (EH003 2026)

"En varias ocasiones debo cumplir turnos partidos, lo que implica regresar a casa únicamente para descansar" (EH002 2026)

"Los turnos rotativos limitan en ocasiones el tiempo para compartir con la familia o amigos" (EH005 2026)

Fuente: datos obtenidos de la entrevista aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

Estos relatos muestran un desequilibrio trabajo-familia recurrente en el sector hotelero, donde jornadas largas de 8 y 9 horas, turnos partidos y rotativos erosionan el tiempo para actividades propias del hogar como cocinar, interacciones familiares o sociales, generando agotamiento que impacta negativamente las relaciones personales y el bienestar emocional al llegar exhaustos a casa o limitar momentos de ocio con seres queridos.

Este desequilibrio se alinea con el modelo de Greenhaus y Beutell, que clasifica interferencias como tiempo limitado y el cansancio-agotamiento, comunes en hotelería por su jornada de trabajo ininterrumpida. En consecuencia, este desequilibrio reduce la satisfacción laboral al activar factores higiénicos negativos según Herzberg, como horarios inflexibles que tensan la motivación intrínseca y probablemente exista rotación en el trabajo. (Madero, 2020).

A su vez, en la pregunta de la encuesta sobre el grado de satisfacción de las oportunidades que le ofrece el trabajo por sí mismo, el dato estadístico arrojó que un 51% de los trabajadores considera que casi siempre, un 26%

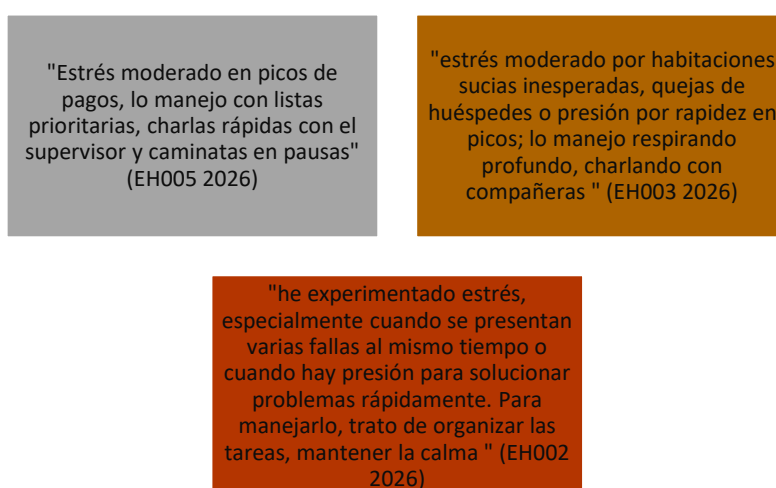
siempre, un 22% algunas veces siente satisfacción por las oportunidades que le ofrece su trabajo. Estos datos sugieren que, pese a posibles desafíos en la jornada laboral, los trabajadores valoran intrínsecamente aspectos como el desarrollo profesional o el contenido del rol. Relacionándolo con relatos de entrevistas sobre jornada laboral, se puede inferir que jornadas extensas o inflexibles podrían erosionar esta satisfacción al generar fatiga, estrés o menor equilibrio trabajo-familia.

Desde lo presentado, los autores Faya et al. (2018) coinciden en que la satisfacción persiste pese a jornadas extendidas cuando el empleado percibe propósito y autonomía en la tarea.

4.3.1.2. Sobrecarga laboral

La sobrecarga laboral en el sector hotelero surge como consecuencia directa de jornadas extendidas, turnos rotativos impredecibles y demandas operativas intensas que superan la capacidad física y emocional de los trabajadores.

Gráfico 5: Extractos de entrevista de sobrecarga laboral en trabajadores



Fuente: datos obtenidos de la entrevista aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

Estos relatos muestran una sobrecarga laboral moderada en el sector hotelero, manifestada en estrés durante picos de pagos, habitaciones sucias inesperadas, quejas de huéspedes, fallas múltiples o presiones por rapidez, gestionada mediante estrategias individuales como listas prioritarias, respiraciones profundas, charlas con supervisor o compañeras, caminatas en pausas y organización de tareas para mantener la calma.

Esta sobrecarga, típica de entornos operativos intensos con turnos rotativos y horas extras, esto se relaciona directamente con la normativa ecuatoriana del Código del Trabajo que obliga al empleador a garantizar condiciones seguras y saludables de acuerdo al artículo 42. A su vez, el Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores Decreto Ejecutivo 5393 (2008) dispone que se deberán respetar las obligaciones, derechos y deberes de los trabajadores, velando la integridad física y mental de sus trabajadores.

Aunque los trabajadores manifiestan experimentar un nivel de estrés moderado y las estrategias para mitigar impactos inmediatos son individuales, este estrés acumulado por demandas impredecibles erosiona la satisfacción laboral según modelos como el de Karasek, aumentando los riesgos de burnout (Carvajal y Rivas, 2011).

Complementado con el dato estadístico sobre satisfacción frente a que el trabajo les proporciona oportunidades para hacer las cosas que le gustan y en las que ellos se destacan, se encontró que un 49% casi siempre; seguido de un 26% algunas veces y un 24% siempre satisfechos pues hacen lo que les gusta y destacan. Es decir, que la mayoría considera que su trabajo les permite hacer aquello que les gusta, sin embargo reconocen que existe sobre

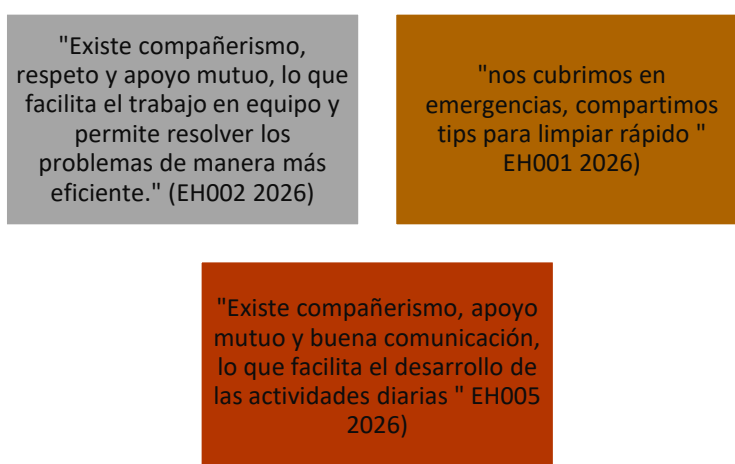
carga manifestada en el exceso de tareas o demandas que sobrepasan capacidades. Esto deteriora la satisfacción, generando fatiga mental, estrés y se reduce la motivación, haciendo que incluso actividades de disfrute se perciban como agotadoras.

Frente a esto, Chavarría (2016) identifican que tareas con significado y feedback permiten que los trabajadores se sientan satisfechos y valoren su rol, elevando el compromiso y reforzando su sentido de pertenencia a la empresa.

4.3.1.3. Relaciones Interpersonales

Dentro del entorno laboral, las oportunidades, las relaciones interpersonales, los procesos de desarrollo, integración y el liderazgo son un factor clave en la generación de satisfacción con respecto al lugar de trabajo. Por lo tanto, evaluar la satisfacción laboral, incluye considerar múltiples aspectos, que van incluso hasta dimensiones como la autonomía, la equidad y la flexibilidad en la gestión del tiempo y recursos.

Gráfico 6: Extractos de relaciones interpersonales de los trabajadores



Fuente: datos obtenidos de la entrevista aplicada a trabajadores
Elaborador por: Briones, 2026.

Los extractos de entrevista dados por los trabajadores dan a conocer las relaciones interpersonales positivas en el contexto hotelero, que sobresale por el compañerismo funcional, respeto recíproco y apoyo en situaciones emergentes, intercambio de estrategias que faciliten actividades de trabajo como llevar a cabo limpieza rápida y una comunicación funcional que permite que se facilite el trabajo en pares, la resolución efectiva de conflictos frente a actividades diarias propias del entorno laboral.

Estas dinámicas muestran un clima organizacional fusionado que se presenta como un elemento motivador desde la teoría de Herzberg, dando a conocer factores motivacionales internos como recompensas a través del apoyo mutuo y sentido de pertenencia en relación a la empresa promovido por el entorno laboral en pares, lo que contribuye el desarrollo de satisfacción en el trabajo, y se mantiene en el desarrollo de los objetivos a nivel personal y profesional. (Abrajan et al., 2019).

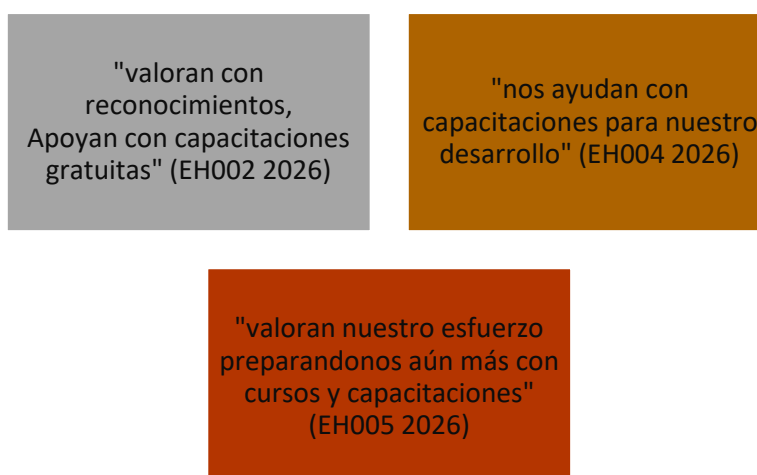
En cuanto al dato cuantitativo de relaciones con superiores y equipo de trabajo se obtuvo estadística de 48% casi siempre, el 30% algunas veces y el 18% siempre mantienen una buena relación con superiores y compañeros. A su vez, desde este dato se interpretan fortalezas que radican en la estabilidad habitual del equipo, donde el respeto y la cobertura mutua impulsan el desarrollo profesional y el cumplimiento de metas. Las vulnerabilidades aparecen en episodios intermitentes de fricción, especialmente con jerarquías, que podrían diluir el disfrute pleno y exponer brechas en momentos de alta presión.

Desde la perspectiva de Ríos (2018) concuerdan que la construcción de las relaciones interpersonales confiables y positivas, elevan la satisfacción laboral general, promoviendo la productividad en el trabajo.

4.3.1.4. Factores de superación

Abrajan (2019) expone que la satisfacción laboral presenta variables ambientales que influyen en el nivel de satisfacción, englobando el desarrollo profesional, donde indica que, mientras más elevado sea el nivel profesional mayor es la satisfacción. En este sentido, los trabajadores respondieron lo siguiente en cuanto a desarrollo profesional brindado por la empresa.

Gráfico 7: Extractos de trabajadores sobre desarrollo profesional



Fuente: datos obtenidos de la entrevista aplicada a trabajadores

Elaborador por: Briones, 2026.

Estos relatos destacan un desarrollo profesional positivo en el sector hotelero, donde la empresa valora el esfuerzo mediante reconocimientos explícitos y apoya el crecimiento con capacitaciones gratuitas, cursos de preparación continua y ayuda directa para el avance individual, fomentando un sentido

Estos beneficios fortalecen la retención del recurso humano en entorno laborales que demandan alta rotación, alineándose con la teoría de las necesidades de Maslow al satisfacer niveles superiores como estima y autorrealización, una vez cubiertas las básicas de seguridad mediante contratos indefinidos y estabilidad previamente analizados, lo que eleva la motivación intrínseca.

En este contexto, los autores Santamaría et al. (2020) centraron su estudio en demostrar cómo desde el sector hotelero también pueden aplicarse estrategias de gestión del talento humano que promuevan el compromiso, involucramiento y sentido de pertenencia dentro de los equipos de trabajo, esto a través de potenciar y fortalecer procesos como el reconocimiento, la capacitación y la participación en la toma de decisiones (Santamaría y otros, 2020).

A su vez, el dato cuantitativo sobre las oportunidades de formación y promoción que tienen en la empresa se conoció que un 53% indicó casi siempre, seguido de un 26% algunas veces, un 19% se sienten satisfechos siempre. Frente a esto, Coronado et al. (2020) establecen que las oportunidades de formación continua fortalecen la autoeficacia y el compromiso afectivo hacia el entorno laboral, al permitir a los empleados percibir un crecimiento profesional tangible.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se identificaron jornadas laborales fijas de 8-9 horas con turnos partidos que, si bien cumplen mayormente con la normativa ecuatoriana, generan desequilibrio trabajo-familia por tiempo familiar limitado. Así también, las horas extras se planifican de forma ocasional (2-3 veces al mes) y aportan ingresos para los trabajadores, aunque provocan estrés moderado pues en la gestión hotelera se presentan picos de ocupación o emergencias.

Por otra parte, se constató que los trabajadores mantienen contratos indefinidos con salario base, bonos y propinas, esto les permite mantener seguridad básica, sin embargo, en muchas ocasiones pueden tener acceso a vacaciones reducidas (12-15 días).

Otros aspectos relacionados a la jornada laboral son el salario percibido que satisface mayoritariamente a los trabajadores más antiguos, frente al personal nuevo. Algo parecido sucede con el espacio físico, los trabajadores manifiestan una conformidad equilibrada, lo cual es un factor de apoyo a su productividad diaria

Los entrevistados manifestaron que presentan sobrecarga laboral en su jornada laboral, sin riesgos crónicos graves a partir de la perspectiva de los trabajadores. Sin embargo, esta situación se mitiga por una parte, por la satisfacción que les genera el trabajo en si mismo, pues realizan actividades

que les gustan; y por otra parte por el apoyo de pares, manifestadas en las relaciones interpersonales en su trabajo.

Otro aspecto que genera satisfacción en los trabajadores son las oportunidades de desarrollo, pues reconocen la existencia de capacitaciones otorgadas por la misma institución que promueven la motivación, con leve brecha de género en percepciones altas.

5.2. Recomendaciones

Implementar flexibilidad horaria parcial en áreas operativas para mejorar conciliación trabajo-familia.

Estandarizar pago de recargos por horas extras y limitarlas a casos estrictamente excepcionales.

Uniformar vacaciones mínimas a 15 días y agregar días por antigüedad para veteranos.

Fortalecer programas de capacitación continua con enfoque en liderazgo para cerrar brecha de género en desarrollo.

Ajustar salarios iniciales para novatos mediante incentivos progresivos en primeros 1-3 años.

Realizar evaluaciones psicosociales semestrales conforme al Código del Trabajo para prevenir sobrecarga acumulada.

Redistribuir cargas en picos operativos vía rotación equitativa, integrando apoyo supervisorial.

Invertir en ergonomía continua del espacio físico para mantener >50% de satisfacción sostenida.

REFERENCIAS

- Abrajan, Contreras, & Montoya. (2019). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. Enseñanza e Investigación en Psicología.
- Aguilar, A. (2017). La satisfacción laboral en el turismo comunitario: Isla Santay-Ecuador. Guayaquil: Universidad Casa Grande. .
- Arteaga, R., Deodato, T., Palma, X., & Calderón, J. (2022). Satisfacción laboral: Una perspectiva de endomarketing, Caso sector hotelero de Manta, Ecuador. Revista Sotavento MBA, Issue 34, p10.
- Bonillo, D., & Francisco, N. (2002). Satisfacción Laboral como elemento motivado el empleo. Trabajo 11.
- Bronfenbrenner, U. (1979). La Ecología Del Desarrollo Humano: Experimentos en Entornos Naturales y diseñados. Londres. Harvard University Press Cambridge.
- Caballero. (2002). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. Profesorado. Revista de Currículum y Formación de Profesorado.
- Cabanilla, E. (2016). Tendencias en la demanda laboral del sector turístico del Ecuador. Siembra, 111 - 122.
- Carrasco, G. (2023). Factores que inciden en la satisfacción laboral y su relación con el compromiso organizacional del personal administrativo a tiempo completo de la universidad politécnica salesiana sede guayaquil, octubre – noviembre 2022. Guayaquil: Universidad Politécnica Salesiana.
- Carvajal, & Rivas. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. Medicina y Seguridad del Trabajo.

- Cercado. (2018). Psicología Organizacional. UNEMI.
- Chavarría. (2016). Propuesta para reducir el índice de rotación laboral en una empresa dedicado al reparto de perecedores. Obtenido de <https://ru.dgb.unam.mx/server/api/core/bitstreams/70c352b1-6858-48e6-a63d-4949168aa44b/content>
- Chiavenato. (1999). "ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS" . Editorial Mc Graw Hill .
- Chunga, & Escuza. (2023). La importancia de la satisfacción laboral en el ámbito profesional: una revisión sistemática. Diversitas.
- Codigo de Trabajo. (19 de Mayo de 2017). Comision de Legislación y Codificación. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/C%C3%93DIGO-DEL-TRABAJO.pdf?x42051>
- Constitucion de la República del Ecuador . (2021). Quito.
- Contreras, R., Hernández, L., & Hinojosa, J. (2024). Análisis de la satisfacción laboral en el sector hotelero. Nova Rua, 28 - 47.
- Coronado, Valdivia, Aguilera, & Alvarado. (2020). Compromiso Organizacional: Antecedentes y Consecuencias. Conciencia y tecnología.
- Díaz, J., Ledesma, M., Tito, J., & Carranza, L. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. Revista Venezolana de Gerencia.
- El Telegráfo. (2025). Guayaquil cuenta con cerca de 2.200 habitaciones de hoteles. Obtenido de <https://www.eltelegrafo.com.ec/noticias/guayaquil/1/guayaquil-cuenta-con-cerca-de-2-200-habitaciones-de-hoteles?>
- Espol. (2020). PACTOS ECONÓMICOS DEL COVID 19 SECTOR DE ENTRETENIMIENTO, HOTELERÍA, BARES Y RESTAURANTES EN LA PROVINCIA DE GUAYAS . Obtenido de <https://www.ciec.espol.edu.ec/sites/default/files/Informe-Guayas->

Sector-Entretenimiento-Hoteleria-Bares-y-
restaurantes.pdf?utm_source=chatgpt.com

Faya, Venturo, Herrea, & Hernández. (2018). AUTONOMÍA DEL TRABAJO Y SATISFACCIÓN LABORAL EN TRABAJADORES DE UNA UNIVERSIDAD PERUANA. Apuntes Universitarios.

García, citado por Pilligua et al. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. Obtenido de redalyc.org: <https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

García, G. (2017). Clima Organizacional: Hacia un nuevo modelo. Obtenido de http://unicauca.edu.co/porik_an/imagenes_3noanteriores/No.12porik_an/articulo6.pdf

García, S., Fontalvo, Y., & Marín, L. (2021). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: caso de estudio aplicado en Bucaramanga- Santander (Colombia). Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio, vol. 5,, 147 - 158.

González, Sánchez, & López. (2011). SATISFACCIÓN LABORAL COMO FACTOR CRÍTICO PARA LA CALIDAD. El caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba - España. Perspectivas de Turismo.

Herzberg, F. (1954). La Teoría de la Motivación e Higiene. Obtenido de https://materiales.untrefvirtual.edu.ar/documentos_extras/1075_Fundamentos_de_estrategia_organizacional/10_Teoria_de_la_organizacion.pdf

Inceoglu, I., Thomas, G., Chu, C., Plans, D., & Gerbasi, A. (2019). Leadership behavior and employee well-being: An integrated review and a future research agenda. The Leadership Quarterly, 29(1), 179–202.

Llopis, F. A. (2021). Cuidar el bienestar de los empleados y empleadas. Obtenido de Universitat Jaume I:

https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/203753/TFG_2023_Llopis_Fabra_Ana.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- López, R. (2017). La Situación de la jornada de trabajo en el Ecuador y las propuestas de cambio. *Revista Ciencia Unemi*.
- López, T., Sánchez, S., & Nascimento, M. (2010). La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos Un estudio de caso en establecimientos hoteleros. *Teoría y Praxis*, 35 - 53.
- Madero, S. (2020). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta universitaria*.
- Madero, S. (2020). La satisfacción laboral como efecto moderador entre las prácticas organizacionales de recursos humanos y las líneas estratégicas de responsabilidad social corporativa en México. *Estudios Gerenciales*, 391-401.
- Marinakís, A. (2022). Situación y perspectivas de la jornada de trabajo en América Latina. *Organización Internacional del Trabajo* .
- Márquez Scotti, C. (2024). Condiciones laborales en el sector turístico: una propuesta de operacionalización para América Latina. *Economía, Sociedad y Territorio*.
- Martínez, V. J., & Rivera, P. D. (2019). Factores que influyen en el bienestar de las personas dentro de su contexto laboral. *Aibi revista de investigación, administración e ingeniería*, 7(2). doi:jrinconcarrillo,+Art-14+Edicion-LISTO.pdf
- Méndez Sosa, M. d., Vargas Martínez, E. E., & Román Sánchez, Y. G. (2021). México, Precariedad laboral en el sector hotelero. Caso de estudio : Chapultepec - Polanco de la ciudad de México. *Compendium*.
- Méndez, M., Vargas, E., & Román, Y. (2021). PRECARIEDAD LABORAL EN EL SECTOR HOTELERO. CASO DE ESTUDIO: CHAPULTEPEC-POLANCO DE LA CIUDAD DE MÉXICO. *Compendium*.

- Mera, C. (2013). Motivación y desempeño laboral, un estudio con ejecutivos de ventas de corporación MARKBAR 2012. Guayaquil, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.ug.edu.ec/statistics/items/ce00d591-0218-4863-a75a-3f1a7b200682>
- Millán Vásquez, G., López, T., & Sánchez, S. (2007). LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPRESAS HOTELERAS. APUNTES METODOLÓGICOS. Aportes y Transferencias, 35 - 52.
- Minsisterio de Producción, Comercio Exterior e Inversiones . (2025). El Gobierno Nacional impulsa el empleo joven en el sector turístico a través de ferias laborales. Obtenido de <https://www.produccion.gob.ec/el-gobierno-nacional-impulsa-el-empleo-joven-en-el-sector-turistico-a-traves-de-ferias-laborales/>
- Monesterolo, G. (2013). Jornadas laborales prolongadas y sus repercusiones en el buen vivir del trabajador y de su familia. Revista de Derecho.
- Monserrat, J. (2016). ¿Hay que evaluar las condiciones de ocupación? Archivo de Prevención de Riesgos Laborales.
- Naciones Unidas. (26 de Agosto de 2025). Objetivos de Desarrollo Sostenible. Obtenido de Naciones Unidas: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/economic-growth/>
- Organización Internacional del Trabajo. (2017). El plan estratégico de la OIT 2018-2021. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/--ed_norm/---relconf/documents/meetingdocument/wcms_531676.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2018). Prevención del Estrés del Trabajo. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/%40dgreports/%40dcomm/%40publ/documents/publication/wcms_251057.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. (2019). SEGURIDAD Y SALUD EN EL CENTRO DEL FUTURO DEL TRABAJO. Obtenido de https://www.ilo.org/sites/default/files/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@dcomm/documents/publication/wcms_686762.pdf

- Organización Internacional del Trabajo. (2022). Organización Internacional del Trabajo. Obtenido de Seguridad y salud en el trabajo: https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=1000:11200:0::NO:11200:P11200_COUNTRY_ID:102616
- Pujol, L., & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales* vol. 34, 3 - 18.
- Quintero, J. (2017). TEORÍA DE LAS NECESIDADES DE MASLOW. Obtenido de <https://www.sanfelipe.edu.uy/wp-content/uploads/2017/04/Teoría-de-Maslow-de-EVA-Udelar.pdf>
- Ríos, A. (2018). GESTIÓN DE CAPACITACIÓN Y SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA EMPRESA COSERBISEG S.R.L., VILLA EL SALVADOR – 2018 . Obtenido de <https://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13067/3248/Angie%20Briggthe%2C%20Rios%20Salinas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, F. (2023). LA CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO . Obtenido de <https://rdi.uncoma.edu.ar/bitstream/handle/uncomaid/18007/Tesina%20Conciliación%20-%20Rios%20Florencia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins, & Judge. (2017). *Comportamiento Organizacional*. Pearson Educación de México.
- Romero, A. (2018). Satisfacción laboral y condiciones de trabajo en el sector turístico. Evidencias a partir de la literatura. VI Jornada de Investigación en Ciencias Económicas .
- Rupertti, E., Espinel, J., Cabrera, C., & Aguilar, D. (2021). CONCILIACIÓN DE LA VIDA FAMILIAR Y BIENESTAR LABORAL, ANÁLISIS DE ROLES SOCIALES Y GÉNERO EN TIEMPOS DE COVID-19. CASO ECUADOR. Chakiñan.

- Salazar. (2019). Satisfacción laboral y desempeño. Obtenido de https://repository.upb.edu.co/bitstream/handle/20.500.11912/9384/Satisfacción%20laboral_desempeño.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Santamaría, Á., Hernández, H., & Niebles, W. (2020). Gestión estratégica de talento humano: su influencia sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero de la costa caribe colombiana. *Revista Espacios*, 146 - 161.
- Secretaria de Planificación Nacional. (2025). Plan de Desarrollo Ecuador no se Detiene . Obtenido de https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2025/08/PlanNacionalDeDesarrollo25-29_EcuadorNoSeDetiene.pdf
- Secretaria Nacional de Planificación. (2024). Plan de Desarrollo para el Nuevo Ecuador 2024-2025. Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2024/02/PND2024-2025.pdf>
- Seguridad y Salud en el Trabajo. (2008). Seguridad, Salud en el trabajo y gestión integral de riesgos. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/seguridad-y-salud-en-el-trabajo/>
- Serrano López, A. L. (2022). La satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en la planta hotelera del Ecuador: Quito, Guayaquil y Cuenca [Tesis de maestría, Universidad Internacional del Ecuador].
- Serrano, A. L. (2022). La satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en la planta hotelera del Ecuador (Quito, Guayaquil y Cuenca). España: Universidad de Córdoba.
- Serrano, A., & Villafuerte, E. (2024). Modalidad contractual y jornada laboral en la satisfacción y compromiso organizativo en los trabajadores del sector hotelero de las tres principales ciudades del Ecuador. *Revistas Universidad del Azuay*.
- Serrano, A., & Villafuerte, E. (2024). Modalidad contractual y jornada laboral en la satisfacción y compromiso organizativo en los trabajadores del

sector hotelero de las tres principales ciudades del Ecuador. Revistas UAzúay.

Silva León , S., & Rodríguez Oyarce , J. (2018). Satisfacción laboral y rotación del personal en empresas del rubro hotelero. Repositorio de la Universidad Privada del Norte Recuperado de <http://hdl.handle.net/11537/21932>.

Villegas, C. (2016). Tipos de jornadas laborales: ¿cuáles hay y características? Obtenido de <https://www.personio.es/glosario/tipos-de-jornadas-laborales/>

Yuctor, M., & Salazar, D. (2019). Análisis del clima organizacional y la satisfacción laboral en el sector de alojamiento. Caso ciudades de Quito y Cuenca. Revista Interamericana de Ambiente y Turismo., 82-92.

ANEXOS



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

Carrera de Trabajo Social

ENTREVISTA SOBRE JORNADA LABORAL A TRABAJADORES DE UNA EMPRESA HOTELERA

OBJETIVO GENERAL:

Describir la jornada laboral que desarrollan los trabajadores de la
empresa de estudio

Datos Generales

Área: _____

Antigüedad: _____

Género: _____

Instrucción: _____

Guía de preguntas

Objetivo 1: Describir la jornada laboral que desarrollan los trabajadores
de la empresa de estudio

1. Podría contarme ¿Cómo es su jornada laboral a desde que llega hasta que se va de la empresa?
2. Cuénteme ¿Cuántas horas trabaja al día en promedio, y cómo se distribuyen?
3. Podría contarme ¿Los turnos rotativos o las jornadas extensas afectan su rendimiento o bienestar? ¿de qué manera?

4. Cuénteme, percibe que ¿Las horas extras mejoran o empeoran su satisfacción con su empleo?
5. Podría contarme, ¿Ha notado que jornadas más cortas aumentan su productividad?
6. Podría indicarme ¿Qué tipos de turnos realiza (rotativos, nocturnos) y con qué frecuencia?
7. ¿Incluye su jornada horas extras? ¿Cuáles son las razones habituales que le indica la empresa?
8. Cuénteme ¿Cómo varía su jornada según los días de trabajo durante la semana o temporadas de demanda alta?
9. ¿Cuénteme cuál es el tipo de contrato que posee actualmente? ¿qué beneficios posee?
10. ¿Siente que su trabajo le permite tener oportunidades de crecimiento profesional?
11. ¿La empresa le brinda programas para lograr equilibrio entre su vida laboral y personal?
12. ¿Cómo percibe el reconocimiento que recibe por su desempeño laboral?
13. Cuénteme ¿Ha experimentado estrés en su trabajo? ¿cómo lo ha manejado?
14. ¿Cómo describe sus relaciones positivas con compañeros de trabajo?
15. ¿cómo es la comunicación con sus compañeros y jefes inmediatos?
16. Podría contarme ¿durante su jornada de trabajo han existido conflictos entre compañeros de trabajo o superiores?
17. ¿De qué manera la empresa valora su trabajo o apoya o motiva su trabajo?
18. ¿Qué momentos de su jornada de trabajo le generan mayor satisfacción diaria?
19. ¿Qué situaciones le desmotivan en actividad de trabajo?
20. ¿Cómo describiría su motivación al inicio de su jornada y al final de la misma?
21. ¿Cómo percibe la flexibilidad de su jornada laboral para adaptarse a necesidades familiares o personales?
22. ¿De qué manera la duración de su jornada impacta la calidad de sus interacciones sociales fuera del trabajo?
23. ¿Qué conflictos percibe entre turnos rotativos o nocturnos y sus responsabilidades en casa?
24. ¿Cómo describe la sobrecarga en su jornada laboral y su efecto en el tiempo compartido con pareja o hijos?



Carrera de Trabajo Social

Encuesta a colaboradores de una empresa hotelera sobre satisfacción laboral

Datos de información de los trabajadores:

- 1) **Género:**
 - Masculino
 - Femenino
- 2) **Formación:**
 - Primaria
 - Bachillerato
 - Tercer nivel
 - Cuarto nivel
- 3) **Área:**
 - Operativa
 - Cocina
 - Recepción
- 4) **Antigüedad:**
 - 1 a 3 años
 - 4 a 10 años
 - 11 a 15 años
 - 15 a 20 años
 - 20 años a más

Cuestionario de preguntas

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones relacionadas con su trabajo actual. Indique el grado de satisfacción que usted siente respecto a cada uno de los siguientes aspectos:

- 5) Se siente satisfecho por las satisfacciones que le produce su trabajo por sí mismo.
 - Siempre
 - Casi siempre
 - Algunas veces
 - Casi nunca
 - Nunca
- 6) Se siente satisfecho por las oportunidades que le ofrece su trabajo de hacer las cosas que le gustan
 - Siempre
 - Casi siempre

Algunas veces
Casi nunca
Nunca

- 7) Se siente satisfecho por las oportunidades que le ofrece su trabajo de Realizar las cosas en que usted destaca.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

- 8) Se siente satisfecho por el salario que usted recibe.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

- 9) Se siente satisfecho por los objetivos, metas y tasas de producción que Debe alcanzar.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

- 10) Se siente satisfecho por la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de Trabajo.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

- 11) Se siente satisfecho por el entorno físico y el espacio de que dispone en Su lugar de trabajo.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

- 12) Se siente satisfecho por la iluminación de su lugar de trabajo.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

13) Se siente satisfecho por la ventilación de su lugar de trabajo.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

14) Se siente satisfecho por la temperatura de su local de trabajo.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

15) Se siente satisfecho por las oportunidades de formación que le ofrece la empresa.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

16) Se siente satisfecho por las oportunidades de promoción que tiene.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

17) Se siente satisfecho por las relaciones personales con Sus superiores.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

18) Se siente satisfecho por la supervisión que ejercen sobre usted.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

19) Se siente satisfecho por la proximidad y frecuencia con que es supervisado.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

20) Se siente satisfecho por la forma en que sus supervisores juzgan su tarea.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

21) Se siente satisfecho por la "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

22) Se siente satisfecho por el apoyo que recibe de sus superiores.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

23) Se siente satisfecho por la capacidad para decidir autónomamente aspectos relativos a su trabajo

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

24) Se siente satisfecho por la participación en las decisiones de su departamento o sección.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

25) Se siente satisfecho por la participación en las decisiones de su grupo de trabajo relativas a la empresa.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

26) Se siente satisfecho por el grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca

27) Se siente satisfecho por la forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales.

Siempre
Casi siempre
Algunas veces
Casi nunca
Nunca



DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, **Briones Intriago, Angélica Nicolle**, con C.C: # **1313720128** autora del trabajo de titulación: **Percepciones sobre la relación entre la jornada laboral y la satisfacción de los trabajadores de una empresa del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. Estudio durante los meses de diciembre del 2025 y enero de 2026** previo a la obtención del título de **Licenciada en Trabajo Social** 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, 23 de febrero de 2026

f. 

Nombre: **Briones Intriago, Angélica Nicolle**

C.C: **1313720128**



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TEMA Y SUBTEMA:	Percepciones sobre la relación entre la jornada laboral y la satisfacción de los trabajadores de una empresa del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil. Estudio durante los meses de diciembre del 2025 y enero de 2026		
AUTOR(ES)	Briones Intriago, Angélica Nicolle		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	De Luca Uría, María Fernanda, Mgs.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Jurisprudencia, Ciencias Sociales y Políticas		
CARRERA:	Carrera de Trabajo Social		
TÍTULO OBTENIDO:	Licenciada en Trabajo Social		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	23 de febrero del 2026	No. DE PÁGINAS:	87
ÁREAS TEMÁTICAS:	Trabajo Social Organizacional; Salud y Bienestar Laboral y Gestión del Talento Humano		
PALABRAS CLAVES/KEYWORDS:	Satisfacción laboral, jornada laboral, sobrecarga, sector hotelero, distribución horaria, oportunidades de desarrollo.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	La presente investigación tiene como objetivo conocer la percepción que tienen los trabajadores de una empresa del sector hotelero en la ciudad de Guayaquil acerca de la jornada y la satisfacción laboral, y la relación entre éstas, con el fin de contribuir a la mejora de las condiciones laborales en dicho sector. Fue un estudio de carácter mixto, nivel descriptivo, con el método no experimental, en donde se aplicó una encuesta a trabajadores de una empresa del sector hotelero de la ciudad de Guayaquil y entrevistas a personal de diferentes áreas de este mismo entorno laboral. Los principales resultados indican que existe sobrecarga laboral moderada en el sector hotelero, manifestada en estrés durante picos de pagos, habitaciones sucias inesperadas, quejas de huéspedes, fallas múltiples o presiones por rapidez, gestionada mediante estrategias individuales como listas prioritarias, respiraciones profundas, charlas con supervisor o compañeras, caminatas en pausas y organización de tareas para mantener la calma.		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593-983202948	E-mail:	angelicabriones893@gmail.com
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN (COORDINADOR DEL PROCESO UTE):	Nombre: Muñoz Sánchez Christopher Fernando		
	Teléfono: +593-4-2206957 ext. 2206	Móvil: 0990331766	
	E-mail: cristopher.munoz@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):			