



**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
CARRERA DE HOTELERIA**

*“ANÁLISIS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y SU INFLUENCIA
EN EL COMPROMISO ORGANIZACIONAL DE LOS EMPLEADOS
EN LOS HOTELES Y HOSTALES DE LA CIUDAD DE CUENCA,
2015, CASO DE ESTUDIO: HOTEL MANSIÓN ALCÁZAR, HOTEL
YANUNCAY, HOTEL CASA ORDOÑEZ Y HOSTAL EL
MONASTERIO.”*

Tesis previa a la obtención del título de “Licenciado en Hotelería”

Autor:

VERÓNICA TATIANA GALLEGOS OLAYA
ANA GABRIELA RAMÓN CRUZ

Directora:

Msc. Ángeles Imelda Avecillas Torres

**Cuenca – Ecuador
2016**



RESUMEN

La satisfacción laboral deberá ser considerado como un factor importante dentro de la industria hotelera en la ciudad de Cuenca, conociendo los componentes que influyen en el desarrollo del talento humano para que su trabajo sea eficaz y de calidad para que con ello se pueda brindar un servicio de excelencia al cliente. Conociendo que el desempeño del trabajador dependerá de las condiciones, actividades y actitud del individuo en su trabajo. Es por ello que es importante que el sector hotelero se preocupe por conocer las habilidades, condiciones físicas, socioeconómicas y emocionales de sus empleados con respecto a su productividad, y así mismo se deberá tomar en cuenta el clima organizacional en el que laboran los empleados.

En el presente trabajo se realizó un análisis a los siguientes establecimientos de alojamientos: Hotel Boutique Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal El Monasterio y Hostal Casa Ordoñez, en donde se procedió a realizar encuestas a sus empleados para conocer los niveles de satisfacción e insatisfacción que los mismos tienen hacia su empresa. Proponiendo en el tema de satisfacción laboral y compromiso organizacional la mejora para un trabajo en equipo y brindar un servicio diferenciador y de calidad.

Palabras Claves: Hotelería en Cuenca, Satisfacción Laboral, Clima Organizacional, Funciones de Trabajo.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

ABSTRACT

Job satisfaction should be considered an important point into the hotel industry in the city of Cuenca, knowing the components that have an influence in the development of the human talent so their work is effective and with good quality in order to give an excellent service to the customers. Knowing that the performance of the worker depends of the conditions, activities and attitude of the human being in his/her job. That the reason why it's important that the hotel area worry about knowing the abilities and the physical, socioeconomic and emotional conditions of their workers regarding productivity, likewise the organizational environment where the employees work should be considered.

In this work an analysis of the following hotels and hostels establishments was made: Mansion Alcazar Hotel Boutique, Yanuncay Hotel, El Monasterio Hostel and Casa Ordoñez Hostel where we proceed to make a survey to their workers in order to know the levels of satisfactions and dissatisfaction that the employees have to the company. Proposing improvements in the job satisfaction and organizational compromise areas to improve the team work and give an differentiator and an excellent quality service.

Key words: Hospitality in Cuenca, job satisfaction, Organizational environment, job functions.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

TABLA DE CONTENIDOS

| | |
|---------------------|-------|
| Resumen..... | II |
| Abstract..... | III |
| Índice..... | V |
| Autoría..... | XXI |
| Dedicatoria..... | XXV |
| Agradecimiento..... | XXVII |



ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----------|
| INTRODUCCIÓN | 29 |
| CAPÍTULO 1 | 30 |
| ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA..... | 30 |
| 1.1 Antecedentes de la Hotelería en el Mundo | 30 |
| 1.2 Antecedentes de la Hotelería en Ecuador | 32 |
| 1.3 Categorización de Hoteles en Ecuador..... | 35 |
| 1.4 Antecedentes de la Hotelería en la ciudad de Cuenca | 37 |
| 1.5 Listado de Hoteles y Hostales de la ciudad de Cuenca y su respectiva categorización | 40 |
| 1.6 Descripción de los Hoteles | 40 |
| 1.6.1 Hotel Yanuncay | 41 |
| 1.6.2 Hotel Boutique Mansión Alcázar..... | 45 |
| 1.7 Descripción de Hostales | 49 |
| 1.7.1 Hostal Casa Ordoñez | 49 |
| 1.7.2 Hostal El Monasterio de Colección..... | 53 |
| CAPÍTULO 2 | 57 |
| IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS CASOS DE ESTUDIO | |
| HOTELES: YANUNCAY Y BOUTIQUE MANSIÓN ALCÁZAR; HOSTALES: CASA ORDOÑEZ Y EL MONASTERIO DE COLECCIÓN DE LA CIUDAD DE CUENCA..... | 57 |
| 2.1 Generalidades de la satisfacción laboral..... | 57 |
| 2.1.1 Concepto de la satisfacción laboral | 57 |
| 2.1.2 Características de la satisfacción laboral | 59 |
| 2.2 Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados | 59 |



| | |
|---|-----------|
| 2.2.1 Satisfacción y Productividad | 59 |
| 2.2.2 Satisfacción y Ausentismo..... | 60 |
| 2.2.3 Satisfacción y Rotación..... | 61 |
| 2.3 Concepto de clima organizacional..... | 63 |
| 2.3.1 Características del clima organizacional | 64 |
| 2.4 Diseño Organizacional | 65 |
| 2.4.1 Concepto de diseño organizacional | 65 |
| VARIABLES DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL CASOS DE ESTUDIO HOTELES: YANUNCAY Y BOUTIQUE MANSIÓN ALCÁZAR; HOSTALES: CASA ORDOÑEZ Y EL MONASTERIO DE COLECCIÓN DE LA CIUDAD DE CUENCA | 67 |
| 3.1 Dimensiones de satisfacción laboral en una empresa de alojamiento | 67 |
| 3.1.2 El trabajo en grupo y sus directivos en una empresa de alojamiento | 67 |
| 3.1.3 Las condiciones de trabajo y bienestar en una empresa de alojamiento | 68 |
| 3.1.4 El esfuerzo y los resultados individuales en una empresa de alojamiento | 68 |
| 3.2 Dimensiones del clima organizacional en una empresa de alojamiento..... | 69 |
| 3.2.1 Nivel de confianza..... | 69 |
| 3.2.2 Responsabilidad..... | 69 |
| DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS HOTELES Y HOSTALES DE LA CIUDAD DE CUENCA..... | 71 |
| 4.1 Aplicación de la metodología cuantitativa | 71 |



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

| | |
|---|------------|
| 4.1.1 Encuestas a empleados de los diferentes alojamientos turísticos..... | 71 |
| 4.1.2 Estadísticas de encuestas planteadas | 72 |
| 4.2 Analizar las acciones Correctivas y Preventivas | 100 |
| CONCLUSIONES | 118 |
| RECOMENDACIONES | 119 |
| BIBLIOGRAFÍA | 120 |



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

| | |
|--|----|
| Ilustración N° 1 Casa de las Posadas (Cuenca 2015)..... | 37 |
| Ilustración N° 2 Antiguo Hotel Patria (Cuenca 2015)..... | 38 |
| Ilustración N° 3 Mapa de Ubicación Hotel Yanuncay | 42 |
| Ilustración N° 4 Mapa de Ubicación Hotel Boutique Mansión Alcázar..... | 46 |
| Ilustración N° 5 Organigrama del Hotel Boutique Mansión Alcázar..... | 48 |
| Ilustración N° 6 Mapa de Ubicación Hostal Casa Ordoñez | 50 |
| Ilustración N° 7 Mapa de Ubicación Hostal El Monasterio de Colección | 54 |



ÍNDICE DE CUADROS

| | |
|---|----|
| Cuadro N° 1 Primeros hoteles en la ciudad de Guayaquil | 32 |
| Cuadro N° 2 Primeros hoteles en la ciudad de Quito | 33 |
| Cuadro N° 3 Categorización de establecimientos de hospedaje a nivel nacional | 36 |
| Cuadro N° 4 Consideraciones básicas para hoteles | 41 |
| Cuadro N° 5 Ficha Técnica N°1: datos técnicos, servicios y facilidades Hotel Yanuncay | 43 |
| Cuadro N° 6 Ficha Técnica N°2: datos técnicos, servicios y facilidades Hotel Boutique Mansión Alcázar | 47 |
| Cuadro N° 7 Consideraciones básicas para hostales | 49 |
| Cuadro N° 8 Ficha Técnica N°3: datos técnicos, servicios y facilidades Hostal Casa Ordoñez | 51 |
| Cuadro N° 9 Ficha Técnica N°4: datos técnicos, servicios y facilidades Hstal El Monasterio de Colección | 55 |
| Cuadro N° 10 Cuadro del número de empleos realizadas las encuestas en los establecimientos..... | 72 |



ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|--|-----|
| Gráfico N° 1 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.3 de datos de puesto de trabajo | 153 |
| Gráfico N° 2 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.4 de datos de puesto de trabajo | 153 |
| Gráfico N° 3 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.5 de datos de puesto de trabajo | 154 |
| Gráfico N° 4 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.7 de datos de puesto de trabajo | 154 |
| Gráfico N° 5 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.10 de datos de puesto de trabajo | 155 |
| Gráfico N° 6 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.11 de datos de puesto de trabajo | 155 |
| Gráfico N° 7 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.1 de satisfacción laboral | 156 |
| Gráfico N° 8 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.2 de satisfacción laboral; Principales inconvenientes de la profesión, calificación 1 | 156 |
| Gráfico N° 9 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.2 de satisfacción laboral; Principales inconvenientes de la profesión, calificación 2 | 157 |
| Gráfico N° 10 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.2 de satisfacción laboral; Principales inconvenientes de la profesión, calificación 0: otras, no sabe | 157 |
| Gráfico N° 11 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.3 de satisfacción laboral; Principales ventajas de la profesión, calificación 1 | 158 |
| Gráfico N° 12 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.3 de satisfacción laboral; Principales ventajas de la profesión, calificación 2 | 158 |



| | |
|--|-----|
| Gráfico N° 13 Comparación Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.3 de satisfacción laboral; Principales ventajas de la profesión, calificación 0: otras, no sabe | 159 |
| Gráfico N° 14 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 1.- Nivel de satisfacción en remuneración económica que recibe | 159 |
| Gráfico N° 15 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 2.- Nivel de satisfacción en relación con sus compañeros..... | 160 |
| Gráfico N° 16 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 3.- Nivel de satisfacción en relación con sus supervisores | 160 |
| Gráfico N° 17 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 4.- Nivel de satisfacción en relación con condiciones materiales de trabajo..... | 161 |
| Gráfico N° 18 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 5.- Nivel de satisfacción en relación con autonomía/libertad para hacer su trabajo..... | 161 |
| Gráfico N° 19 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 6.- Nivel de satisfacción en relaciones con reconocimiento del trabajo bien hecho..... | 162 |
| Gráfico N° 20 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 7.- Nivel de satisfacción en relación con la actividad en si..... | 162 |
| Gráfico N° 21 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 8.- Nivel de satisfacción en relación con la posibilidad de desarrollo personal con su trabajo..... | 163 |
| Gráfico N° 22 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 9.- Nivel de satisfacción en relación con reconocimiento social de su profesión | 163 |



| | |
|--|-----|
| Gráfico N° 23 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 10.- Nivel de satisfacción en relación con posibilidad de asenso..... | 164 |
| Gráfico N° 24 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 11.- Nivel de satisfacción en relación con formación, cursos recibidos en la empresa | 164 |
| Gráfico N° 25 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 12.- Nivel de satisfacción en relación con la utilidad de su labor para el buen funcionamiento del establecimiento hotelero | 165 |
| Gráfico N° 26 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 13.- Nivel de satisfacción en relación con asistencia sanitaria para los empleados de su establecimiento . | 165 |
| Gráfico N° 27 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 14.- Nivel de satisfacción en relación con forma de organización / dirección de establecimiento..... | 166 |
| Gráfico N° 28 Gráfico #28 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.5: Nivel de satisfacción general con su trabajo, considerando todos los aspectos de forma global..... | 166 |
| Gráfico N° 29 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 1: Estoy dispuesto/a a realizar un gran esfuerzo para contribuir al éxito de este establecimiento ho..... | 167 |
| Gráfico N° 30 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 2: Cuando hablo con mis amigos les digo que mi empresa es un gran lugar para trabajar | 167 |
| Gráfico N° 31 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 3: Siento mucha lealtad hacia mi empresa | 168 |
| Gráfico N° 32 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes | |



| | |
|---|-----|
| cuestiones; Pregunta 4: Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando aquí | 168 |
| Gráfico N° 33 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 5: Considero que mis valores y los valores de la dirección del establecimiento son muy similares | 169 |
| Gráfico N° 34 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 6: Me siento orgulloso de decir que formo parte de este establecimiento hotelero | 169 |
| Gráfico N° 35 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 7: No me importaría trabajar en otro establecimiento hotelero si el tipo de trabajo fuera similar | 170 |
| Gráfico N° 36 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 8: La dirección de mi empresa contribuye a que me sienta motivado en el desempeño de mi trabajo..... | 170 |
| Gráfico N° 37 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 9: En mis circunstancias actuales, apenas me afectaría tener que abandonar este establecimiento | 171 |
| Gráfico N° 38 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 10: Estoy encantado de haber escogido esta empresa para trabajar y no otros que consideraré unirme | 171 |
| Gráfico N° 39 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 11: No merece la pena permanecer trabajando en este establecimiento hotelero indefinidamente | 172 |
| Gráfico N° 40 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes | |



| | |
|---|-----|
| cuestiones; Pregunta 12: A menudo discrepo con la política de la empresa en asuntos relacionados con los empleados..... | 172 |
| Gráfico N° 41 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 13: Me importa mucho el futuro de este establecimiento hotelero | 173 |
| Gráfico N° 42 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 14: Para mí, este es el mejor establecimiento hotelero posible para trabajar..... | 173 |
| Gráfico N° 43 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 15: Definitivamente, la decisión de trabajar en este establecimiento hotelero ha sido un error | 174 |
| Gráfico N° 44 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 4.1: Sexo de datos sociológicos..... | 174 |
| Gráfico N° 45 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 4.3: Edad de datos sociológicos..... | 175 |
| Gráfico N° 46 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 4.6: Nivel de formación de datos sociológicos | 175 |
| Gráfico N° 47 Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 4.6.1: Caso 4, 5, 6 y 7 de nivel de formación de datos sociológicos | 176 |
| Gráfico N° 48 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.3 de datos del puesto de trabajo..... | 177 |
| Gráfico N° 49 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.4 de datos del puesto de trabajo..... | 177 |
| Gráfico N° 50 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.5 de datos del puesto de trabajo..... | 178 |
| Gráfico N° 51 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.7 de datos del puesto de trabajo..... | 178 |
| Gráfico N° 52 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.10 de datos del puesto de trabajo..... | 179 |



| | |
|--|-----|
| Gráfico N° 53 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.11 de datos del puesto de trabajo..... | 179 |
| Gráfico N° 54 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.1 de satisfacción laboral | 180 |
| Gráfico N° 55 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.2 de satisfacción laboral; Principales inconvenientes de la profesión, calificación 1 | 180 |
| Gráfico N° 56 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.2 de satisfacción laboral; Principales inconvenientes de la profesión, calificación 2 | 181 |
| Gráfico N° 57 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.3 de satisfacción laboral; Dos principales ventajas de la profesión, calificación 1 | 181 |
| Gráfico N° 58 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.3 de satisfacción laboral; Dos principales ventajas de la profesión, calificación 2 | 182 |
| Gráfico N° 59 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 1.- Nivel de satisfacción en remuneración económica que recibe | 182 |
| Gráfico N° 60 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 2.- Nivel de satisfacción en relación con sus compañeros | 183 |
| Gráfico N° 61 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 3.- Nivel de satisfacción en relación con sus supervisores..... | 183 |
| Gráfico N° 62 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 4.- Nivel de satisfacción en relación con condiciones materiales de trabajo | 184 |
| Gráfico N° 63 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 5.- Nivel de satisfacción en relación con autonomía/libertad para hacer su trabajo | 184 |



| | |
|--|-----|
| Gráfico N° 64 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 6.- Nivel de satisfacción en relaciones con reconocimiento del trabajo bien hecho | 185 |
| Gráfico N° 65 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 7.- Nivel de satisfacción en relación con la actividad en si | 185 |
| Gráfico N° 66 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 8.- Nivel de satisfacción en relación con la posibilidad de desarrollo personal con su trabajo | 186 |
| Gráfico N° 67 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 9.- Nivel de satisfacción en relación con reconocimiento social de su profesión..... | 186 |
| Gráfico N° 68 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 10.- Nivel de satisfacción en relación con posibilidad de asenso | 187 |
| Gráfico N° 69 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 11.- Nivel de satisfacción en relación con formación, cursos recibidos en la empresa | 187 |
| Gráfico N° 70 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 12.- Nivel de satisfacción en relación con la utilidad de su labor para el buen funcionamiento del establecimiento hotelero..... | 188 |
| Gráfico N° 71 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 13.- Nivel de satisfacción en relación con asistencia sanitaria para los empleados de su establecimiento | 188 |
| Gráfico N° 72 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 14.- Nivel de satisfacción en relación con forma de organización / dirección de establecimiento | 189 |



| | |
|---|-----|
| Gráfico N° 73 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.5: Nivel de satisfacción general con su trabajo, considerando todos los aspectos de forma global..... | 189 |
| Gráfico N° 74 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 1: Estoy dispuesto/a realizar un gran esfuerzo para contribuir al éxito de este establecimiento..... | 190 |
| Gráfico N° 75 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 2: Cuando hablo con mis amigos les digo que mi empresa es un gran lugar para trabajar | 190 |
| Gráfico N° 76 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 3: Siento mucha lealtad hacia mi empresa . | 191 |
| Gráfico N° 77 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 4: Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando aquí..... | 191 |
| Gráfico N° 78 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 5: Considero que mis valores y los valores de la dirección del establecimiento son muy similares | 192 |
| Gráfico N° 79 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 6: Me siento orgulloso de decir que formo.. | 192 |
| Gráfico N° 80 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 7: No me importaría trabajar en otro establecimiento hotelero si el tipo de trabajo fuera similar | 193 |
| Gráfico N° 81 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las | |



| | |
|--|-----|
| siguientes cuestiones; Pregunta 8: La dirección e mi empresa contribuye a que me sienta motivado en el desempeño de mi trabajo | 193 |
| Gráfico N° 82 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 9: En mis circunstancias actuales, apenas me afectaría tener que abandonar este establecimiento..... | 194 |
| Gráfico N° 83 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 10: Estoy encantado de haber escogido esta empresa para trabajar y no otros que consideré unirme | 194 |
| Gráfico N° 84 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 11: No merece la pena permanecer trabajando en este establecimiento hotelero indefinidamente..... | 195 |
| Gráfico N° 85 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 12: A menudo discrepo con la política de la empresa en asuntos relacionados con los empleados..... | 195 |
| Gráfico N° 86 Comparación Hostales: Casa Ordoñez- El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 13: Me importa mucho el futuro de este establecimiento hotelero | 196 |
| Gráfico N° 87 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 14: Para mí, este es el mejor establecimiento hotelero posible para trabajar..... | 196 |
| Gráfico N° 88 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 15: Definitivamente, la decisión de trabajar en este establecimiento hotelero ha sido un error..... | 197 |
| Gráfico N° 89 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 4.1: Sexo de datos sociológicos | 197 |



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

| | |
|--|-----|
| Gráfico N° 90 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 4.3: Edad de datos sociológicos | 198 |
| Gráfico N° 91 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 4.6: Nivel de formación de datos sociológicos | 198 |
| Gráfico N° 92 Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 4.6.1: Caso 4, 5, 6 y 7 de nivel de formación de datos sociológicos..... | 199 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla N° 1 Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de datos del puesto de trabajo de los empleados..... | 75 |
| Tabla N° 2 Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de satisfacción laboral desde pregunta 2.1 hasta pregunta 2.3 | 77 |
| Tabla N° 3 Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de satisfacción laboral pregunta 2.4 Nivel de Satisfacción/Insatisfacción | 80 |
| Tabla N° 4 Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de satisfacción laboral pregunta 2.5 Nivel de satisfacción general de su trabajo, considerando aspectos de forma global..... | 81 |
| Tabla N° 5 Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de satisfacción laboral pregunta 3.1 de Compromiso organizativo en grado de acuerdo/desacuerdo..... | 84 |
| Tabla N° 6 Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de satisfacción laboral desde pregunta 4.1 hasta pregunta 4.6.1 | 86 |
| Tabla N° 7 Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez-El Monasterio de datos del puesto de trabajo de empleados..... | 89 |
| Tabla N° 8 Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez-El Monasterio de satisfacción laboral desde pregunta 2.1 hasta pregunta 2.3 | 92 |
| Tabla N° 9 Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez-El Monasterio de satisfacción laboral desde pregunta 2.4 Nivel de satisfacción/insatisfacción ... | 94 |
| Tabla N° 10 Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez-El Monasterio de satisfacción laboral desde pregunta 254 Nivel de satisfacción general de su trabajo, considerando aspectos de forma global | 95 |
| Tabla N° 11 Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez-El Monasterio de satisfacción laboral desde pregunta 3.1 de compromiso organizativo en grado de acuerdo/desacuerdo..... | 97 |
| Tabla N° 12 Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez-El Monasterio de satisfacción laboral desde pregunta 4.1 hasta pregunta 4.6.1 | 99 |



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|---|-----|
| Anexo N° 1 Categorización de los establecimientos hoteleros | 126 |
| Anexo N° 2 Entrevista Lcdo. Juan Pablo Vanegas..... | 129 |
| Anexo N° 3 Entrevista Lcda. Sandra Guzmán. Gerente Hotel Boutique Mansión Alcázar | 137 |
| Anexo N° 4 Entrevista Ing. José Luis Correa. Gerente Hotel Yanuncay | 140 |
| Anexo N° 5 Entrevista Sra. Inés Ordoñez. Gerente Hostal Casa Ordoñez | 142 |
| Anexo N° 6 Entrevista Ing. Carlos Andrade. Gerente Hostal El Monasterio de Colección..... | 145 |
| Anexo N° 7 Modelo de encuesta de satisfacción laboral y compromiso organizacional | 148 |
| Anexo N° 8 Gráficos de resultados obtenidos de las encuestas realizadas... | 153 |
| Anexo N° 9 Diseño de tesis..... | 200 |



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

AUTORIA

Yo, Verónica Tatiana Gallegos Olaya autor de la tesis "Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciado en Hotelería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicara afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor

Cuenca, 26 de Febrero del 2016

Verónica Tatiana Gallegos Olaya

C.I. 0705208452



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

AUTORIA

Yo, Ana Gabriela Ramón Cruz autor de la tesis "Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.", reconozco y acepto el derecho de la Universidad de Cuenca, en base al Art. 5 literal c) de su Reglamento de Propiedad Intelectual, de publicar este trabajo por cualquier medio conocido o por conocer, al ser este requisito para la obtención de mi título de Licenciado en Hotelería. El uso que la Universidad de Cuenca hiciera de este trabajo, no implicara afección alguna de mis derechos morales o patrimoniales como autor

Cuenca, 26 de Febrero del 2016

Ana Gabriela Ramón Cruz

C.I. 0704612670



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Yo, Verónica Tatiana Gallegos Olaya autor de la tesis "Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.", certifico que todas las ideas opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 26 de Febrero del 2016

Verónica Tatiana Gallegos Olaya

C.I. 0705208452



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Yo, Ana Gabriela Ramón Cruz autor de la tesis "Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.", certifico que todas las ideas opiniones y contenidos expuestos en la presente investigación son de exclusiva responsabilidad de su autor.

Cuenca, 26 de Febrero del 2016

Ana Gabriela Ramón Cruz

C.I. 0704612670



DEDICATORIA

En primer lugar quiero agradecer a mi madre Ana Elvira Cruz quien es la persona más importante en mi vida, brindarle un gran agradecimiento por todo el esfuerzo que ha realizado para que pueda culminar mis estudios universitarios, ese esfuerzo de levantarse todos los días tan temprano y ser la última en acostarse solo para sacar adelante a sus hijos, dándonos la educación que necesitamos para un día lograr ser grandes personas, ser capaces de enfrentar la vida con todas las herramientas necesarias, agradecerle por siempre darme un empujón y decirme que todo iba a salir bien aunque el panorama no era el mejor, por eso este logro se lo dedico a ella sin duda alguna.

De igual manera agradecer a mi padre Juan Ramón y hermanos Christofer, Juan y Jhon Ramón Cruz por el cambio de vida que hicimos al mudarnos de ciudad para que todos adquiriéramos mejores estudios y mejor estilo de vida, quien iba a pensar que Cuenca nos iba a enamorar tanto, por su paisaje, historia y arquitectura.

No puedo olvidar el apoyo de mi querida amiga y hermana Nathaly Marín que ha sido la persona que ha estado presente durante muchos años en mi vida, siempre con su manera de ser que la hace única, con esas frases y esa chispa que emana un agradecimiento especial, y a mi compañera de clases y tesis Verónica Gallegos quien ha sabido ganarse un espacio en mi vida, brindándome su comprensión, paciencia y siempre incentivarme a seguir adelante diciéndome que todo se iba a dar de la mejor manera en nuestras vida muchas gracias.

Dedicarles igualmente este logro a todas las personas que algún momento de mi carrera universitaria estuvieron involucradas, de alguna forma, ya sea brindándome algún consejo o apoyándome en mis trabajos cuando era necesario.

Ana

XXVI



DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación en primero lugar a Dios, quien me ha dado la fortaleza y sabiduría para continuar este largo camino de mi vida profesional que con sus bendiciones me ha permitido lograr este gran reto.

A mis padres, Rosario Olaya y Leopoldo Gallegos que han sido mis dos pilares fundamentales para seguir adelante, confiando en mí en cada momento con su apoyo incondicional y consejos para superarme y alcanzar mis metas, gracias por su paciencia y amor incondicional.

A mis hermanas, en especial a mi hermana Gabriela que con su apoyo en los momentos más difíciles que hemos pasado juntas siempre ha creído en mí y me ha motivado a seguir adelante y a ser una mejor persona cada día. Gracias por todo y por caminar a mi lado siempre.

A mis amigas, Dianita, Johanna y Sinthia que sin importar el tiempo que nos conozcamos siempre han estado en las buenas y malas circunstancias de mi vida siendo honestas conmigo y estando pendiente de mí progreso, y también a mi compañera de tesis y amiga de estudio Ana que con su esfuerzo y dedicación no lo hubiéramos logrado.

A mi novio, Pablo Cabrera quien siempre me alentó a superarme y a no decaer en aquellos momentos duros de mi vida, a ti mi compañero de camino que me has acompañado hasta ahora y siempre creíste en mí. Gracias por tu confianza, amor, respeto y por estar siempre a mi lado.

Verónica



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos de manera especial a nuestra directora de tesis la Mgst. Imelda Avecillas Torres quién de forma constante supo guiarnos brindándonos las directrices necesarias para el desarrollo del trabajo investigativo, impartiéndonos sus conocimientos adquiridos durante su trayectoria profesional. Gracias por su apoyo incondicional para culminar nuestro trabajo de titulación.

Al Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, de manera especial a la Mgst. Ana Lucía Serrano por su colaboración durante toda la investigación.

A todos nuestros profesores que nos ayudaron con recomendaciones, de manera muy especial nos sentimos agradecidas con la Eco. Silvana Astudillo por su contribución con temas relacionado al trabajo de investigación.

Al personal que conforman los diferentes establecimientos de alojamiento objeto de estudio de la ciudad de Cuenca, Hoteles: Yanuncay y Boutique Mansión Alcázar, y Hostales: Casa Ordoñez y El Monasterio.



INTRODUCCIÓN

El trabajo de investigación con el tema “Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca, 2015”, aplicado en los siguientes casos de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio; se realizó con la finalidad de que la industria hotelera en la ciudad de Cuenca tome en consideración aspectos de gran importancia de la satisfacción del cliente interno (empleado) para que su rendimiento y productividad sea eficaz debido a que no se han tomado en cuenta anteriormente y para que sus empleados se sientan comprometidos con la organización.

El análisis de esta investigación tiene el objetivo de dar soluciones para conocer y medir la satisfacción del empleado conociendo las características principales que influyen en su puesto de trabajo, en el primer capítulo se recopiló la información acerca de la historia de la hotelería a nivel mundial, en Ecuador y en la ciudad de Cuenca, categorización de los establecimientos de alojamiento, descripción de los hoteles objetos de estudio. En la segunda parte se dio a conocer acerca de las características principales y conceptos de la satisfacción laboral, clima organizacional y diseño organizacional en el sector de alojamiento de la ciudad mediante una entrevista realizada al Presidente de la Asociación Hotelera del Azuay tales como: productividad, ausentismo y rotación. En la tercera parte de la investigación se hizo una entrevista a los gerentes de los establecimientos de alojamientos objetos de estudio para conocer las dimensiones de la satisfacción y clima organizacional existente en las empresas. Para finalizar la investigación se puso en práctica una encuesta de las principales variables (datos del puesto de trabajo, sociológicos, satisfacción laboral, compromiso organizacional) a considerar dentro del trabajo de investigación y se dio varias propuestas de mejoras para la satisfacción de sus empleados, perfiles, funciones de los mismos con la única finalidad de evitar circunstancias no agradables dentro de sus puestos de trabajo, y fomentar una buena comunicación potencializando las capacidades del talento humano.



CAPÍTULO 1

ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA

1.1 Antecedentes de la Hotelería en el Mundo

Desde siglos atrás el hombre encontró la necesidad de desplazarse de un lugar a otro, con diferentes objetivos como: intercambio de mercancías o comerciales por lo que necesitaba un lugar para poder pasar las noches que iba a estar fuera de casa; las tiendas de campaña era una forma de alojarse, pero el peligro estaba muy presente, pues acampar significaba ser blanco fácil para los ladrones. Con el pasar de los años y el aumento de demanda de comerciantes viajeros, comenzó el surgimiento de posadas que eran lugares para poder pasar la noche, esto se pagaba a través del trueque entre el dueño de la posada y el viajero, pero estos lugares tenían precarias condiciones sanitarias, en donde el viajero podía descansar junto con su caballo en un establo compartiendo con otros animales. El servicio de comida también se comenzó a brindar con un costo adicional. En un inicio los comerciantes eran quienes podían trasladarse de un lugar a otro, al igual que las clases adineradas, quienes comenzaron a desplazarse con más frecuencia, y exigir establecimientos acordes a su estatus donde los lugares para pernoctar y comida sean de mejor calidad. (Rodríguez, 22)

La revolución industrial que se dio en la segunda mitad del siglo XVIII en el Reino Unido, realizó uno de los papeles más importantes para el surgimiento de la hostelería¹, el transporte fue gran ayuda para impulsar los viajes, las personas podían trasladarse dentro su propio país y tener la posibilidad de conocer nuevos continentes si su posición económica se lo permitía. Durante la revolución industrial comienza el surgimiento de restaurantes y hoteles que solo las personas de clases sociales adineradas podían pagar por sus tarifas exageradamente altas e inaccesibles para las otras clases sociales.

¹Hostelería: Establecimientos que brindan servicios de alojamiento y comida a viajeros.



Pero con el surgimiento de la sociedad del bienestar², comienza la implementación de lugares más accesibles para todas las personas que necesiten un lugar para poder descansar y brindarle mejores condiciones sanitarias. (Rodríguez, 26)

En el año de 1829 el hotel Tremont House fue construido por el arquitecto Isaiah Rogers ubicado en la ciudad de Boston, considerado uno de los primeros hoteles de primera clase que marcó el inicio de la industria hotelera, ofreciendo diferentes servicios, entre los más importantes se encontraban el brindar habitaciones con llaves, lavabo, jarra con agua y jabón, este hotel se convirtió en el primero de muchos en brindar este tipo de servicio. La competitividad en la industria creció y con ello la implementación de más establecimientos y servicios. Años después en la ciudad de San Francisco se construyó el Palace Hotel en el año de 1874, el mismo que contaba con 800 habitaciones, considerado uno de los hoteles más lujosos del mundo, contando con su propio abastecimiento de agua, planta eléctrica y extinguidores de fuego. (Castillo Jennifer, 21)

La industria hotelera creció mucho más después del término de la segunda guerra mundial, en Estados Unidos, las familias comenzaron a viajar con más frecuencia que antes, y los establecimientos cerca de carreteras eran los preferidos para pasar su noche, a estos se les denominó moteles³, durante la época de los 50 en California este tipo de hospedaje surgió con más fuerza y se fue dispersando por diferentes parte de Estados Unidos, para el año 1970 la reciente cadena de hoteles Day Inn ya contaba con algunos establecimientos, para el año de 1990 la misma fue una de las cadenas más grandes en establecimientos económicos. El sector hotelero comenzó a crecer a gran escala y en la época de los 90 se decía que había más habitaciones que personas para ocuparlas, surgiendo grandes cadenas hoteleras como Hilton que se mantienen hasta la actualidad. (Jeimmy, 1)

²Sociedad del bienestar: Sistema social y político donde el estado cubre algunas necesidades materiales de las personas, proporcionando gratuitamente los servicios básicos y ayudas para quienes carecen de recursos económicos.

³Moteles: Establecimiento de hostelería situado cerca de una carretera que dispone de apartamentos con garaje y entrada independiente para viajeros de paso o estancias de corta duración.



Actualmente existen todo tipo de establecimientos de alojamiento desde los más económicos y accesibles, hasta los más lujosos; encontrar un lugar para hospedarse es mucho más fácil hoy en día, pues se puede hallar uno que cumpla con todas las necesidades y expectativas.

Muchos hoteleros son conscientes de que la mejor manera de destacar y estar un paso por adelante de la competencia, en estos tiempos tan difíciles y competitivos, es incorporar adelantos tecnológicos y ofrecer servicios adecuados a los nuevos estándares de vida que existen en la actualidad.
(Facchin José, 1)

1.2 Antecedentes de la Hotelería en Ecuador

Los antecedentes en la hotelería del Ecuador podría decirse sus inicios se dio con la fundación de dos grandes ciudades como lo son Guayaquil y Quito, en donde el comercio comenzó a surgir, por ello, las personas de la alta sociedad necesitaban trasladarse a estas ciudades, en primera instancia se alojaban en pequeñas pensiones donde podían pernoctar y pasar su estadía, pero la demanda creció al igual que las necesidades, es por esto que se comienza a dar un surgimiento de establecimientos hoteleros que vieron una oportunidad para un gran negocio, estos se ubicaban generalmente en lugares estratégicos; cerca de las estaciones de trenes, puertos y centro de las ciudades, lo que permitió la apertura para otras actividades, donde todos pudieran ganar.

En Quito y Guayaquil es donde se inició la historia de la hotelería, cuando Guayaquil estaba en busca de la independencia, por el año 1820, los oficiales que se encontraban luchando por la libertad necesitaban un lugar para descansar por lo que algunas familias les dieron posada.

Los primeros hoteles en la ciudad de Guayaquil fueron:



Cuadro N° 1

Título: Primeros hoteles en la ciudad de Guayaquil

| | |
|--------------------------|----------|
| Hotel Tivoli | Año 1918 |
| Hotel Ritz | Año 1920 |
| Hotel España | Año 1922 |
| Hotel Pacifico | Año 1939 |
| Hotel Continental | Año 1950 |

Autor: Tesis, Implementación de un Plan de Calidad para el Hostal Posada del Ángel (Hernández Bizzotto Ángela, 15)

Fuente: Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 1. Guayaquil, Ecuador.2008.

Fecha: 20 de septiembre de 2015

En la ciudad de Quito se dio de igual manera el hospedaje en casas de familias o posadas, y los primeros establecimientos hoteleros en esta ciudad fueron:

Cuadro N° 2

Título: Primeros hoteles en la ciudad de Quito

| | |
|----------------------------|----------|
| Quito Hotel | Siglo XX |
| Hotel Metropolitano | Época 40 |
| Hotel Humbolt | Época 40 |
| Hotel Majestic | Año 1943 |

Autor: Tesis, Implementación de un Plan de Calidad para el Hostal Posada del Ángel (Hernández Bizzotto Ángela, 16)

Fuente: Federación Hotelera del Ecuador. Revista Turismo y Comercio. Tomo 1. Guayaquil, Ecuador.2008

Fecha: 20 de septiembre de 2015

La demanda fue creciendo y a la par los hoteles, por ello se creó un gremio conformado por empresarios, que fue fundado el 22 de Noviembre de 1955 en la ciudad de Guayaquil denominado Asociación Hotelera del Ecuador (AHOTEC), con su nombre actual Federación Hotelera del Ecuador, ya para el año 1987 esta se convirtió en una asociación a nivel nacional, pero también se



decidió que se creen Asociaciones Provinciales, siendo el ente principal la AHOTEC, cuya sede se encuentra en Quito. (AHOTEC, 1)

La creación de las Asociaciones se dio en diferentes partes del país, actualmente existen 11, estas son; Asociación Hotelera de Chimborazo, Esmeraldas, Imbabura, Loja, Pastaza, Tungurahua, Azuay, El Oro, Guayas, Napo y Quito Metropolitano.

La AHOTEC cuenta con algunos objetivos entre los cuales se puede destacar los siguientes:

- Promover la creación de nuevas Asociaciones Hoteleras en diferentes provincias del país.
- Promocionar nacional e internacionalmente la actividad hotelera ecuatoriana.
- Exponer y ayudar al sector público y privado con la creación de proyectos para el crecimiento turístico.
- Crear reglamentos para la regulación de esta actividad.
- Mantener relaciones con Asociaciones o entidades afines en otros países, para un mejor manejo de la actividad hotelera.
- Participar en capacitaciones relacionadas a la creación de profesionales afines con esta actividad.
- Apoyar a las iniciativas en beneficio de un mejor medio ambiente.

Actualmente se encuentran asociados 400 establecimientos hoteleros a nivel nacional. El asociarse no es obligatorio, pero se reciben múltiples beneficios por formar parte de la misma, en la reuniones se pueden plantear nuevas ideas que pueden ser realizadas después de ser aprobadas por la directiva de la AHOTEC, de igual manera se puede contar con capacitaciones para los empleados de los diferentes establecimientos asociados, entre otras.

En la actualidad en Ecuador operan varias cadenas internacionales como Sheraton, Marriot, Hilton, Howard Johnson, Best Western entre otros, que han



encontrado una oportunidad para implementar su negocio en este país, y aportar a la actividad turística del mismo. De igual manera existen cadenas hoteleras nacionales que han ido creciendo y expandiéndose a nivel del país como lo es el caso del hotel Oro Verde que inició en la época de los 70 en la ciudad de Guayaquil que cuenta con cinco hoteles en las ciudades de Machala, Cuenca, Manta, Quito y Guayaquil. El sector hotelero cada vez tiene más demanda y la creación de establecimientos de alojamientos es mayor, por lo que el Ministerio de Turismo está tomando las debidas precauciones para que todos estén debidamente registrados con su respectiva categorización de acuerdo a los servicios que brindan.

1.3 Categorización de Hoteles en Ecuador

La categorización de la actividad de alojamiento dentro del país, es mediante el Reglamento de Actividades Turísticas, aprobado por el ex presidente constitucional de la República del Ecuador Gustavo Noboa Bejarano, dicho reglamento fue registrado oficialmente el 17 de Diciembre del 2002, con el decreto ejecutivo 3400. A partir del 24 de Marzo del 2015 un nuevo Reglamento de Alojamiento Turístico entró en vigencia, que contempla nuevas modalidades de hospedajes como: lodge, hoteles boutique, resorts entre otros. (Ministerio de Turismo, 1)

El nuevo reglamento se realizó con el afán de tener similitudes con los estándares internacionales, como parte de un servicio de excelencia, para lo cual se tomó como referente algunas reglamentaciones de países como: Chile, Perú, Colombia, Bolivia, Argentina, Panamá, México y algunos países de la Unión Europea.

La creación de la nueva normativa fue en base al trabajo conjunto que realizó el Ministerio de Turismo y el sector hotelero del país, donde se ejecutaron varios talleres para conocer y saber lo que se puede cambiar y mejorar dentro de los diferentes establecimientos, donde se considera la accesibilidad a



personas con capacidades especiales, señalización, manejo ambiental, seguridad, servicio, entre otros.

El nuevo reglamento tiene como finalidad incentivar la práctica formal de esta industria, debido a que existen muchos establecimientos que aún no se encuentran registrados en el Ministerio de Turismo y ayudar con la simplificación de procesos. El Reglamento determina que los establecimientos tienen un periodo no mayor a 24 meses para realizar los cambios necesarios para la respectiva categorización, a partir de la fecha de aprobación del mismo.

En el Ministerio de Turismo del Ecuador, a nivel nacional, actualmente se encuentran registrados 4653 establecimientos, clasificados según la respectiva categorización.

Cuadro N° 3

Título: Categorización de establecimientos de Hospedaje a Nivel Nacional 2014

| CATEGORIA | No ESTABLECIMIENTOS |
|-----------|---------------------|
| Lujo | 34 |
| Primera | 679 |
| Segunda | 1488 |
| Tercera | 2414 |
| Cuarta | 38 |

Autores: Ana Ramón y Verónica Gallegos con información obtenida en el Ministerio de Turismo.

Fuente: Ministerio de Turismo del Ecuador, 2014.

Fecha: 20 de septiembre de 2015

Es importante destacar que en el nuevo reglamento Art. 12, se contempla una nueva nomenclatura para los establecimientos de alojamientos turísticos, en donde se detalla las características de cada uno de los mismos, también en el Art. 13 se puede encontrar las categorías según las clasificaciones de los establecimientos de alojamientos turísticos.

El nuevo Reglamento de Alojamiento Turístico detalla las bases para la categorización del establecimiento, con esto, los estudios que se realizarán



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

posteriormente respecto a la actividad turística en el país, serán más claros y concretos.

El Ministerio de Turismo espera que se siga correctamente la nueva implementación del reglamento en beneficio del sector hotelero y turístico, brindando seguridad y servicios de calidad a beneficio de los clientes que hacen uso de los diferentes establecimientos.

1.4 Antecedentes de la Hotelería en la ciudad de Cuenca

Como un referente de la actividad de alojamiento de la ciudad de Cuenca, está la Casa de las Posadas siendo ésta una edificación de estilo colonial que data del año 1760 y está ubicada en las calles Gran Colombia 17-44 y Baltazara de Calderón, era utilizada como lugar de posada para las personas que venían desde la costa. En el año 1860 se readecuo el inmueble por nuevos propietarios que lo acondicionaron como hospedaje para comerciantes de diferentes partes del Ecuador y de Perú, contando con dos plantas en la cual la primera planta tenía 14 habitaciones de las que actualmente hay 12 reconstruidas y un patio central.

Actualmente la Casa de las Posadas es parte del Patrimonio de Cuenca y cuenta con auditorio, biblioteca con documentos de historia y cultura local y una galería donde artistas exponen sus pinturas.

Ilustración N° 1

Título: Casa de las Posadas (Cuenca, 2015)



Autor: Verónica Gallegos

Fuente: <https://www.google.com.ec/search?q=casa+de+las+posadas>

Fecha: 21 de Septiembre 2015.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Posteriormente aparecen los primeros hoteles en la ciudad, siendo uno de los más antiguos el Hotel Patria, construido en 1924 por el comerciante José María Montesinos I., ubicado en las calles Luis Cordero 10-13 y Gran Colombia. Fue galardonado con el premio Ornato en 1927, por la Ilustre Municipalidad de Cuenca. En este se alojaron personajes ilustres de la política ecuatoriana, comerciantes y familias adineradas de Quito y Guayaquil. Era el punto de encuentro de la sociedad cuencana en la década de los 30, según se manifiesta en la Guía de Arquitectura Cuenca, Ecuador 2007. (Medina, 147)

Ilustración N° 2

Título: Antiguo Hotel Patria (Cuenca, 2015)



Autor: Xavier Caivinagua

Fuente: <http://www.elcomercio.com/tendencias/cuenca-casaspatrimoniales-madera-intervencion-arquitectura.html>

Fecha: 22 de Septiembre 2015

En el año de 1927, fue construido el Hotel Royal, su propietario fue el Sr. Miguel Deidan, el hotel estaba ubicado en las calles Luis Cordero esquina y Simón Bolívar, en una casa de tres pisos frente a la gobernación, este hotel se cerró debido a problemas civiles y militares.

En el año de 1930, funcionaban varios hoteles como el Cantábrico, Ecuador, Colombia, por motivo de la crisis económica del país estos establecimientos no pudieron seguir surgiendo, en la ciudad. En este mismo año se abrió un nuevo Hotel llamado Viena ubicado en el antiguo edificio del Hotel Royal.



En el año de 1942, empezó a funcionar el Hotel Crespo, sus propietarios la familia Crespo Heredia, ubicado en la Calle Larga 7-93 y Luis Cordero, dando posada a los visitantes ilustres que visitaban la ciudad de Cuenca, convirtiéndose para este año en el mejor hotel vanguardista.

En el año de 1959, con la visita del Sr. Henry Kouperman y su esposa la Sra. Yolanda Carrera, siendo el Sr. Kouperman de origen francés y uno de los pioneros en la hotelería del país, decide crear el Hotel Majestic ubicado en las calles Luis Cordero 11-29 entre Lamar y Gaspar Sangurima en una casona de característica colonial y equipada de muebles del estilo de esa época, siendo sus huéspedes más frecuentes los visitantes médicos de aquellos tiempos. En febrero de 1963, se crea el Hotel Cuenca, sus propietarios el Sr. Rafael Ramírez y el Sr. Henry Kouperman, en donde se implementó comida internacional como la francesa, y además fue el único lugar donde vendían mariscos, esta entidad ofrecía servicios con estándares superiores. (Sanisaca Carlos, 19)

Posteriormente, fue inaugurado el Hotel Dorado, sus propietarios Guillermo Vásquez y Salvador Pacheco Mora, ubicado en la calle Gran Colombia, brindando posada a importantes personajes a nivel internacional. A través de los años Santa Ana de los 4 Ríos de Cuenca se ha posicionado como destino turístico importante del Ecuador y favorito de extranjeros jubilados, promocionándose como una ciudad majestuosa por su tradición cultural, diversidad arquitectónica y su aporte a las artes. Por todo esto se han construido muchos establecimientos de alojamientos que cuentan con excelentes estándares de calidad para que el cliente quede satisfecho con la calidez de servicio que ofrece la hotelería cuencana. En años anteriores se han creado hoteles como: Hotel Oro Verde (constituye uno de los hoteles más importantes de la ciudad de Cuenca de categoría lujo), El Conquistador y Presidente. También se ha construido diferentes alternativas de alojamiento como los hoteles boutique⁴ que son: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Santa Lucía

⁴Hotel Boutique: Exclusividad, atención personal, atmósfera conceptual y diseño vanguardista son sus características; suelen ubicarse en destinos importantes, cuentan desde 3 a 30 habitaciones.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

y otros hoteles, propios de la arquitectura colonial, ubicados en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, como la Posada del Ángel, Casa del Águila y San Andrés.

De igual manera se puede mencionar que en la actualidad en base al catastro turístico existe diversidad de establecimiento de alojamientos como los hostales brindando más opciones de hospedaje a los turistas.

1.5 Listado de Hoteles y Hostales de la ciudad de Cuenca y su respectiva categorización

Es importante para el presente estudio conocer los establecimientos que se encuentran categorizados como hoteles y hostales en la ciudad de Cuenca, debido a que representan la mayoría de los establecimientos dedicados a la actividad de alojamiento; cabe indicar que el registro corresponde al catastro 2015 que mantiene el Ministerio de Turismo del Ecuador, con la categorización según lo establecía el antiguo Reglamento General de Actividades Turísticas. (Anexo N° 1). Categorización de Hoteles y Hostales de la ciudad de Cuenca.

1.6 Descripción de los Hoteles

El presente estudio se enfocará en el hotel Boutique Mansión Alcázar y Yanuncay y los hostales El Monasterio de Colección y Casa Ordoñez ubicados en la ciudad de Cuenca. Por ello es importante conocer las principales consideraciones básicas, establecidas por el Reglamento de Alojamiento Turístico 2015.

Hotel: establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicios de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo. (RGAT, 7)



Cuadro N° 4

Título: Consideraciones básicas para Hoteles

| HOTEL | |
|----------------|---------------------------|
| Categorización | 5 estrellas a 2 estrellas |
| Nomenclatura | H |
| Habitaciones | Mínimo 5 habitaciones |
| | Privadas |
| | Cuarto de baño privado |

Autores: Ana Ramón y Verónica Gallegos

Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico

Fecha: 25 de septiembre de 2015

Dentro del Reglamento de Alojamiento Turístico los establecimientos de las categorías entre cinco a tres estrellas, podrán de manera opcional, obtener un requisito distintivo, el mismo que se puede dar en las áreas de servicio, calidad, responsabilidad social corporativa y ambiental. Para obtener más información revisar el siguiente link <http://www.turismo.gob.ec/>.

1.6.1 Hotel Yanuncay

1.6.1.1 Ficha del Hotel: Servicios y facilidades, historia

Historia Hotel Yanuncay

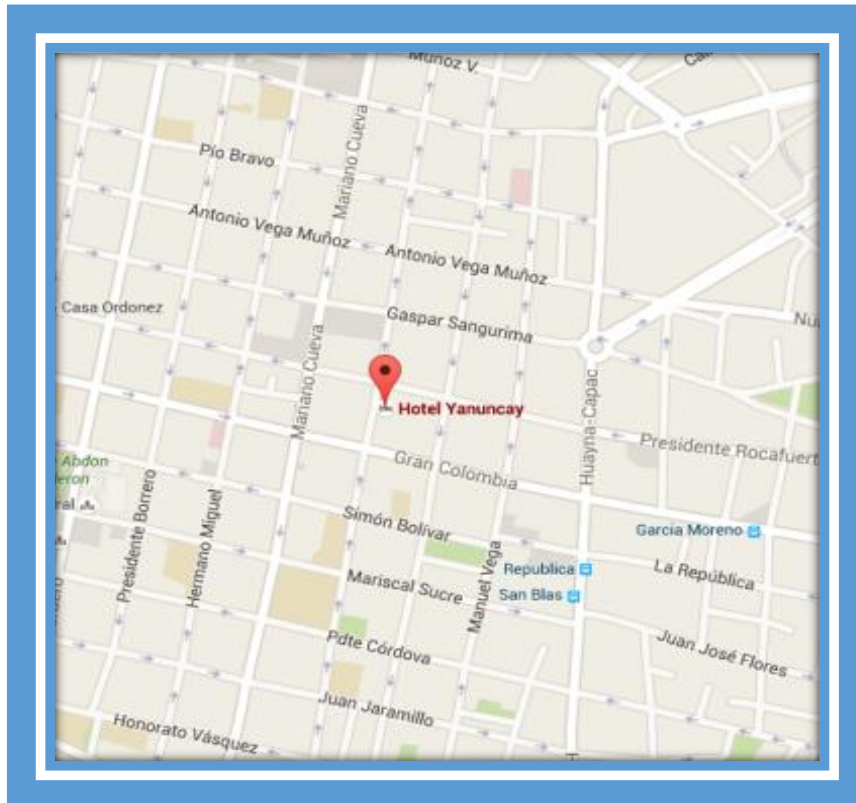
El Hotel Yanuncay fue creado el 15 de noviembre del 2002, con la finalidad de contribuir al desarrollo hotelero de la ciudad de Cuenca, y además aportar con un nuevo servicio de hospedaje de excelente calidad para los huéspedes, se ubica en el casco urbano de la ciudad, siendo su edificación del siglo XXI con un estilo moderno, marcando una ruptura con la arquitectura tradicional del centro histórico de la ciudad.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Ilustración N° 3

Título: Mapa de Ubicación de Hotel Yanuncay



Autor: Google Maps

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/HotelYanuncay>



Cuadro N° 5

Título: Ficha Técnica, datos técnicos, servicios y facilidades del Hotel Yanuncay

Ficha Técnica del Establecimiento Hotelero: Hotel Yanuncay

| | |
|-------------------|--|
| Nombre: | HOTEL YANUNCAY |
| Categoría | ☆☆☆☆ PRIMERA |
| Dirección: | Vargas Machuca 10-70 entre Gran Colombia y Lamar |
| Ciudad: | Cuenca |
| Provincia: | Azuay |
| Web: | www.hotelyanuncay.com.ec |
| Teléfono | (593 7) 411 5081 – (593 7) 411 4375 |
| Fax | (593 7) 285 0147 |
| E-mail | info@hotelyanuncay.com.ec |

Datos Técnicos

| | | | |
|--------------------------------|-----------------------|------------------|-------|
| Año de Construcción | 2002 | | |
| Año Última Renovación | No Registra | | |
| Estilo de Edificación | Construcción Moderna | | |
| Target | Corporativo, Familiar | | |
| Nº Plantas del Edificio | 4 | | |
| Nº total habitaciones | 30 | Simple | |
| | | Doble | |
| | | Triple | |
| | | Cuádruple | |
| | | Suite Jr | |
| | | Suite | |
| Check-in | 13H00 | Check-out | 12H00 |

Servicios y Facilidades

| | |
|------------------------|--------------------------|
| Centro de Negocios | Servicio de Habitaciones |
| Salas Reuniones | Bar/Cafetería |
| Guarda equipaje | Restaurante |
| Traslado de aeropuerto | Bañera de Hidromasajes |
| Terraza | Masajes |
| Parking interior | Sauna |
| Jardín | Gimnasio |
| Ascensor | Internet |
| Servicio Lavandería | Fax/Fotocopiadora |
| Servicio de Planchado | |

Autores: Verónica Gallegos y Ana Ramón

Fuente: Hotel Yanuncay

Fecha: 21 septiembre 2015



La ficha técnica del Hotel Yanuncay que se detalló es para dar a conocer la ubicación del establecimiento hotelero, datos técnicos (involucra la fecha de construcción, número de habitaciones, target o segmento de mercado, hora de ingreso y salida) y los servicios-facilidades que el hotel brinda a sus huéspedes.

1.6.1.2 Organigrama Funcional del Hotel

El hotel no ha facilitado la información de su organigrama debido a políticas internas, pero de acuerdo a la información proporcionada por el hotel los puestos que actualmente se rigen en el establecimiento son los siguientes:

- ❖ Gerente general
- ❖ Contador
- ❖ Jefe de recepción
- ❖ Recepción
- ❖ Botones
- ❖ Auditor Nocturno
- ❖ Camareras
- ❖ Mesero
- ❖ Chef
- ❖ Asistente de cocina

1.6.1.3 Perfiles y funciones de los empleados

El hotel Yanuncay cuenta con información, respecto a perfil y funciones de los diferentes puestos de trabajo, que es conocida por el personal del establecimiento hotelero, pero debido a políticas internas del hotel no se pudo proporcionar la información.



1.6.2 Hotel Boutique Mansión Alcázar

1.6.2.1 Ficha del Hotel: Servicios y facilidades, historia

Historia del Hotel Boutique Mansión Alcázar

Antiguamente se la llamaba “Casa Cordero”, siendo una de las casas arquitectónicas más valiosas de la ciudad de Cuenca por su tradición e historia cultural. Fue construida a finales del siglo XIX; alrededor de 1900 fue ocupada por primera vez por sus propietarios, la familia Chacón, que tuvo poco tiempo la casona en su poder. Consecutivamente la casona es vendida al matrimonio formado por Don Enrique Cordero y Doña Adelina Espinoza, siendo el primer hijo del Presidente Luis Cordero “el grande”, una de las grandes figuras de la vida republicana del Ecuador.

Posteriormente el Sr. Guillermo Vázquez en el año de 1966 decidió crear un hotel para personas con poder adquisitivo alto que se ajuste a las necesidades que la clase demandaba, naciendo la idea de un Hotel Boutique. Luego dicha infraestructura fue vendida nuevamente a su hija Rocío Vázquez Alcázar, quién hace realidad el sueño de su padre constituyendo la Compañía Aghartsa S.A

Para el año de 1999 la casa tuvo que estar en reconstrucción por un periodo de tres años a cargo de los arquitectos, Eduardo Peñafiel, Rafael Malo y Claudio Carvajal, rescató la belleza de aquella época Republicana, contemplando piezas antiguas y de gran valor. Re-decoró cada una de las recámaras de esta Mansión convirtiéndolas en únicas con un estilo que mezcla lo clásico de la época y lo contemporáneo, por consiguiente para el año 2001 se inauguró el hotel.

Los balcones y el salón principal de la casa han sido testigos de la historia de Cuenca, han visto procesiones, revoluciones, conmemoraciones, funerales, enamoramientos, serenatas, por ellos han pasado presidentes, indígenas,

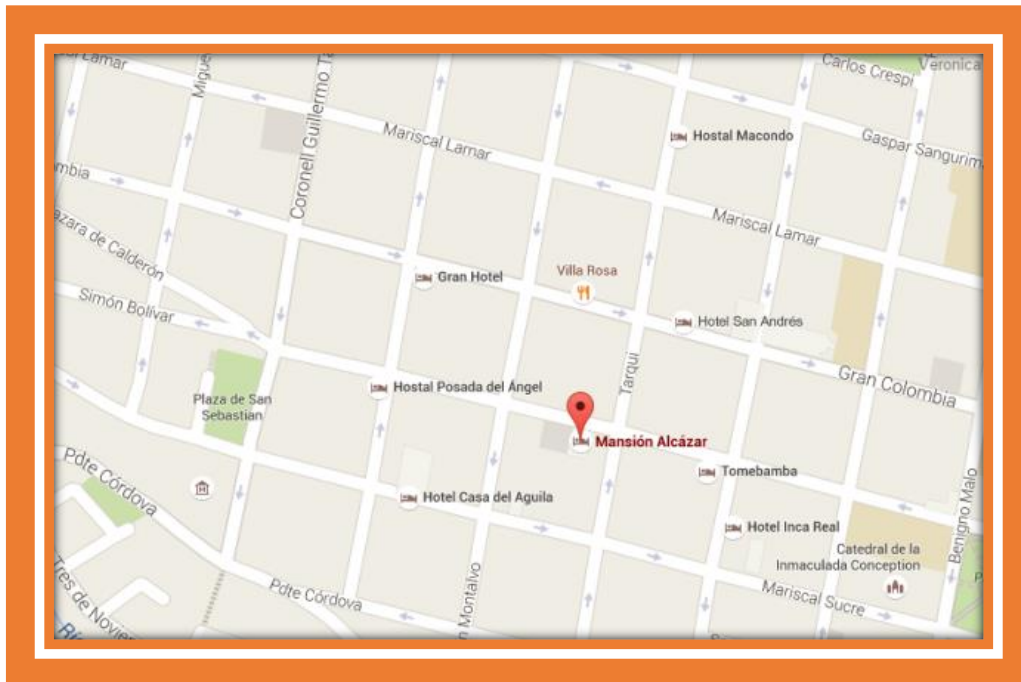


Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

diplomáticos, familiares, empleadas, cholas cuencanas, en una ciudad que aún conserva el encanto de antaño. (Mansión Alcázar, 1)

Ilustración N° 4

Título: Mapa de Ubicación de Hotel Boutique Mansión Alcázar



Autor: Google Maps

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/Mansi3nAlc3azar>



Cuadro N° 6

Título: Ficha Técnica N°2 del Hotel Boutique Mansión Alcázar

Ficha Técnica del Establecimiento Hotelero: Hotel Boutique Mansión Alcázar

| | |
|-------------------|---------------------------------------|
| Nombre: | HOTEL BOUTIQUE MANSIÓN ALCÁZAR |
| Categoría | ☆☆☆☆PRIMERA |
| Dirección: | Calle Bolívar 12-55 y Tarqui |
| Ciudad: | Cuenca |
| Provincia: | Azuay |
| Web: | http://mansionalcazar.com/ |
| Teléfono | (593) 7 2823-918 / 2823-889 /2837-107 |
| Fax | (593) 7 2823-554 |
| E-mail | info@mansionalcazar.com |

Datos Técnicos

| | | | |
|--------------------------------|-----------------------------------|------------------|-------|
| Año de Construcción | 2001 | | |
| Año Última Renovación | 1999 | | |
| Estilo de edificación | Construcción colonial | | |
| Target | Corporativo, turistas extranjeros | | |
| N° Plantas del Edificio | 2 | | |
| N° total habitaciones | 19 | Sencilla | |
| | | Garden Room | |
| | | Doble | |
| | | Suite de Lujo | |
| Check-in | 24 horas | Check-out | 12H00 |

Servicios y Facilidades

| | |
|------------------------|-----------------------------|
| Centro de Negocios | Servicio de Habitaciones |
| Sala de computadoras | Bar/Cafetería |
| Guarda equipaje | Restaurante |
| Traslado de aeropuerto | Menús dietéticos |
| Calefacción | Masajes |
| Parking interior | Sauna |
| Jardín | Gimnasio |
| Biblioteca | Recepción 24 horas |
| Servicio Lavandería | Fax/Fotocopiadora |
| Servicio de Planchado | Servicio diario de camarera |
| Internet | Spa |

Autores: Verónica Gallegos y Ana Ramón

Fuente: Hotel Boutique Mansión Alcázar

Fecha: 21 de septiembre de 2015

La ficha técnica del Hotel Boutique Mansión Alcázar que se detalló es para dar a conocer la ubicación del establecimiento hotelero, datos técnicos (involucra la fecha de construcción, número de habitaciones, target o segmento de mercado,



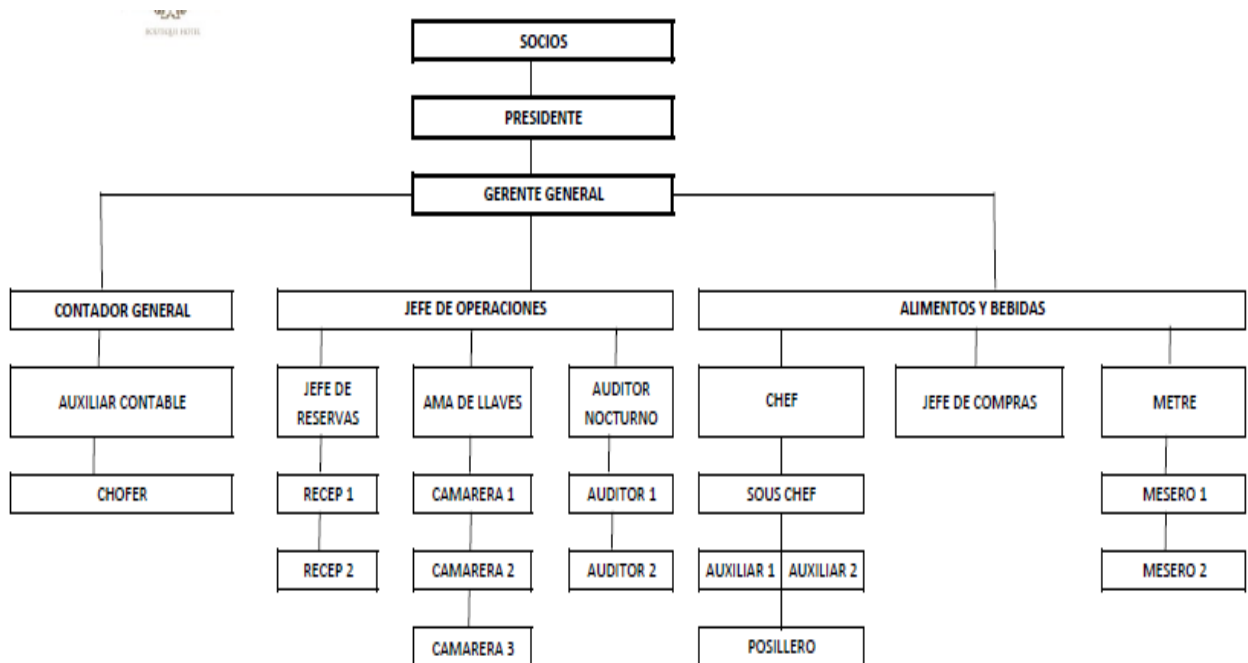
Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

hora de ingreso y salida) y los servicios-facilidades que el hotel brinda a sus huéspedes.

1.6.2.2 Organigrama Funcional del Hotel

Ilustración N° 5

Título: Organigrama del Hotel Boutique Mansión Alcázar



Fuente y Autor: Hotel Boutique Mansión Alcázar

Fecha: 1 de Octubre del 2015

1.6.2.3 Perfiles y funciones de los empleados

El hotel cuenta con información respecto al perfil y funciones que es conocido por los empleados, pero por políticas internas del establecimiento la información no se puede proporcionar.



1.7 Descripción de Hostales

El presente estudio se enfocará en los hostales: El Monasterio de Colección y Hostal Casa Ordoñez ubicados en la ciudad de Cuenca. Por ello es importante conocer las principales consideraciones básicas, establecidas por el Reglamento de Alojamiento Turístico 2015.

Según el reglamento general de actividades turísticas define:

Hostal: establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicios de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo. (RGAT, 7)

Cuadro N° 7

Título: Consideraciones básicas para Hostales

| HOSTAL | |
|-----------------------|-------------------------------------|
| Categorización | 3 estrellas a 1 estrella |
| Nomenclatura | HS |
| Habitaciones | Mínimo 5 habitaciones |
| | Privadas o compartidas |
| | Cuarto de baño privado o compartido |

Autores: Verónica Gallegos y Ana Ramón

Fuente: Reglamento de Alojamiento Turístico

1.7.1 Hostal Casa Ordoñez

1.7.1.1 Ficha del Hostal: Servicios y facilidades, historia

Historia del Hostal Casa Ordoñez

El hostal se encuentra ubicado en las calle Mariscal Lamar 8-59 entre Benigno Malo y Luis Cordero, fue inaugurado en el año 2007 por iniciativa familiar, se encuentra a cargo del Sr. Alberto Ordoñez y la Sra. Inés Ordoñez, es una casa

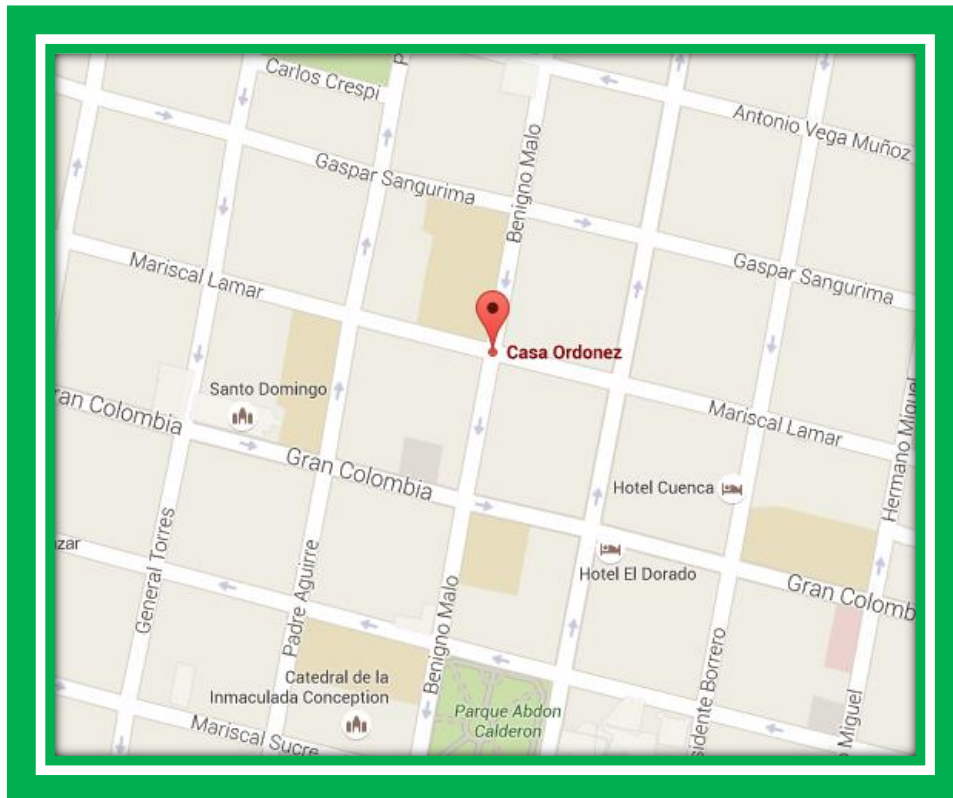


Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

colonial española con arquitectura clásica, es mantenida desde hace cuatro generaciones y ha sido restaurada destacándose la arquitectura de esa época; cada una de las habitaciones que existe en el hostal tiene diferentes nombres, porque pertenecían a familiares de los actuales dueños.

Ilustración N° 6

Título: Mapa de Ubicación de Hostal Casa Ordoñez



Autor: Google Maps

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/CasaOrdonez>



Cuadro N° 8

Título: Ficha Técnica N°3 del Hostal Casa Ordoñez

Ficha Técnica del Establecimiento Hotelero: Hostal Casa Ordoñez

| Nombre: HOSTAL CASA ORDOÑEZ | |
|------------------------------------|---|
| Categoría | No Registra |
| Dirección: | Calle Lamar 859 entre Benigno Malo y Luis Cordero |
| Ciudad: | Cuenca |
| Provincia: | Azuay |
| Web: | http://www.hotelcasaordonez.com/ |
| Teléfono | (593) 7-2823-297 |
| Fax | N/R |
| E-mail | casaordonez@gmail.com |

Datos Técnicos

| | | | |
|--------------------------------|-----------------------|------------------|-------|
| Año de Construcción | N/A | | |
| Año Última Renovación | 2007 | | |
| Estilo de Edificación | Construcción Colonial | | |
| Target | Familiar, turistas | | |
| Nº Plantas del Edificio | 2 | | |
| Nº total habitaciones | 10 | Doble Estándar | |
| | | Suite Junior | |
| | | Suite | |
| Check-in | 13h00 | Check-out | 12H00 |

Servicios y Facilidades

| | |
|------------------------------|-----------------|
| Zona Tv/Salón compartidos | Bar/Cafetería |
| Habitación para no fumadores | Restaurante |
| Servicio de Limpieza | Estacionamiento |
| Recepción 24 horas | Internet |
| Asistencia Turística | |

Autores: Verónica Gallegos y Ana Ramón

Fuente: Hotel Boutique Casa Ordoñez

Fecha: 21 de septiembre de 2015



La ficha técnica del Hostal Casa Ordoñez que se detalló es para dar a conocer la ubicación del establecimiento hotelero, datos técnicos (involucra la fecha de construcción, número de habitaciones, target o segmento de mercado, hora de ingreso y salida) y los servicios-facilidades que el hotel brinda a sus huéspedes.

1.7.1.2 Organigrama Funcional del Hostal

El hostal Casa Ordoñez no cuenta con un organigrama funcional, siendo un problema porque éste es el que determina el orden y disciplina de las funciones de cada empleado y del establecimiento, además de dar a conocer los niveles jerárquicos que hay en el hostal, como la distribución de las áreas más importantes de un establecimiento de alojamiento. Es primordial mencionar que el organigrama en una empresa debe ser el objetivo principal, ya que este da a conocer la estructura de una empresa y con ella diversos objetivos que sirven como guía para el hostal.

1.7.1.3 Perfiles y funciones de los empleados

El hostal Casa Ordoñez no cuenta con información, respecto al perfil y funciones de los diferentes puestos de trabajo, lo cual es perjudicial para la organización al no disponer de procesos como:

- Requisitos para contratar personal: el no establecer herramientas y parámetros para la contratación de personal, genera dificultad porque no se cuenta con normas para perfiles profesionales de los empleados y no se conoce cuáles son las actitudes que deben tener cada empleado en una empresa hotelera.
- Establecer funciones para los diferentes puestos de trabajo: el no tener conocimientos técnicos y básicos de puestos de trabajo, tiene grandes problemas, debido a que no se establece un manual operativo de cada



departamento el cual indique las actividades y funciones a desempeñar de cada empleado.

- Optimización de trabajo: el no contar con perfil y funciones no se determinan las responsabilidades de cada puesto, para que no se haga repetitivo el trabajo de cada personal y puedan dar un buen servicio y aporte al establecimiento.

1.7.2 Hostal El Monasterio de Colección

1.7.2.1 Ficha del Hostal: Servicios y facilidades, historia

Historia del Hostal El Monasterio de Colección

Mediante entrevista con el Ing. Carlos Andrade, indica que el hostel comienza sus funciones en el año 2000, ofreciendo 15 años de servicio de alojamiento a turistas nacionales e internacionales; en el año 2010 pasó a nueva administración por el Ing. Carlos Andrade actual propietario del hostel, antiguamente funcionaba cerca de la Plaza San Francisco en la calle Padre Aguirre, por motivos de niveles bajo de ocupación se cambió la sede para mediados del año 2014 se cambia de lugar a las calles Hermano Miguel 4-79 y Honorato Vázquez. El estilo de la actual casa es colonial, siendo una de las más antiguas casas de la ciudad considerada como casa patrimonial, renovada en el año 2011 por el dueño de la casa por convenio de un crédito con el MIDUVI⁵ y el Ilustre Municipio de Cuenca, teniendo un gran valor histórico por ser la Casa de las Alcabalas donde se cobraban los impuestos. La actual construcción de la casa es de adobe y madera, basándose en la arquitectura clásica. (Andrade, 1)

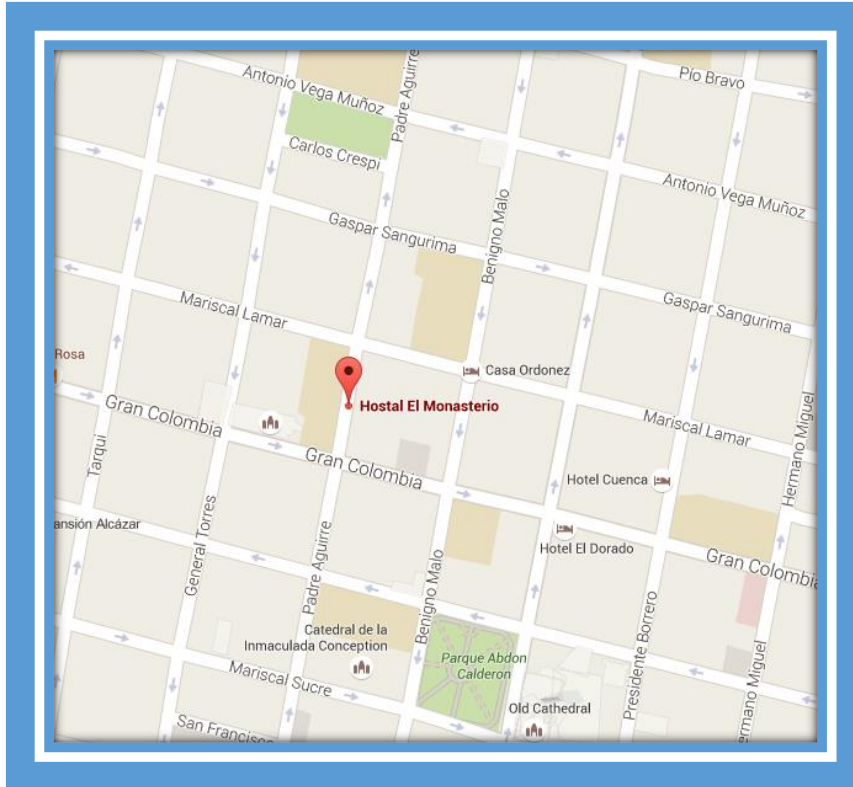
⁵MIDUVI: Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda teniendo como misión garantizar a la ciudadanía el acceso al hábitat seguro y saludable, a la vivienda digna y al espacio público integrador.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Ilustración N° 7

Título: Mapa de Ubicación de Hostal El Monasterio de Colección



Autor: Google Maps

Fuente: <https://www.google.com.ec/maps/place/HostalElMonasterio>



Cuadro N° 9

Título: Ficha Técnica N°4 del Hostal El Monasterio de Colección

Ficha Técnica del Establecimiento Hotelero: Hostal El Monasterio de Colección

| | |
|-------------------|---|
| Nombre: | HOSTAL EL MONASTERIO |
| Categoría | ☆☆ SEGUNDA |
| Dirección: | Calle Hermano Miguel y Honorato Vásquez |
| Ciudad: | Cuenca |
| Provincia: | Azuay |
| Web: | http://www.hostalelmonasterio.net/ |
| Teléfono | (593)-87 610136 (593) 7 2824457 |
| Fax | N/A |
| E-mail | info@hostalelmonasterio.net |

Datos Técnicos

| | | | |
|--------------------------------|----------------------|------------------|-------|
| Año de Construcción | No registra | | |
| Estilo de Edificación | Construcción Clásica | | |
| Target | Familiar, turistas | | |
| Año Última Renovación | 2010 | | |
| Nº Plantas del Edificio | 2 | | |
| Nº total habitaciones | 10 | Simple | |
| | | Doble | |
| | | Cuádruple | |
| | | Suite | |
| Check-in | 13H00 | Check-out | 12H00 |

Servicios y Facilidades

| | |
|------------------------|-----------------------|
| Caja Fuerte | Restaurante |
| Guarda equipaje | Información Turística |
| Traslado de aeropuerto | Recepción 24 horas |
| Servicio Lavandería | Internet |

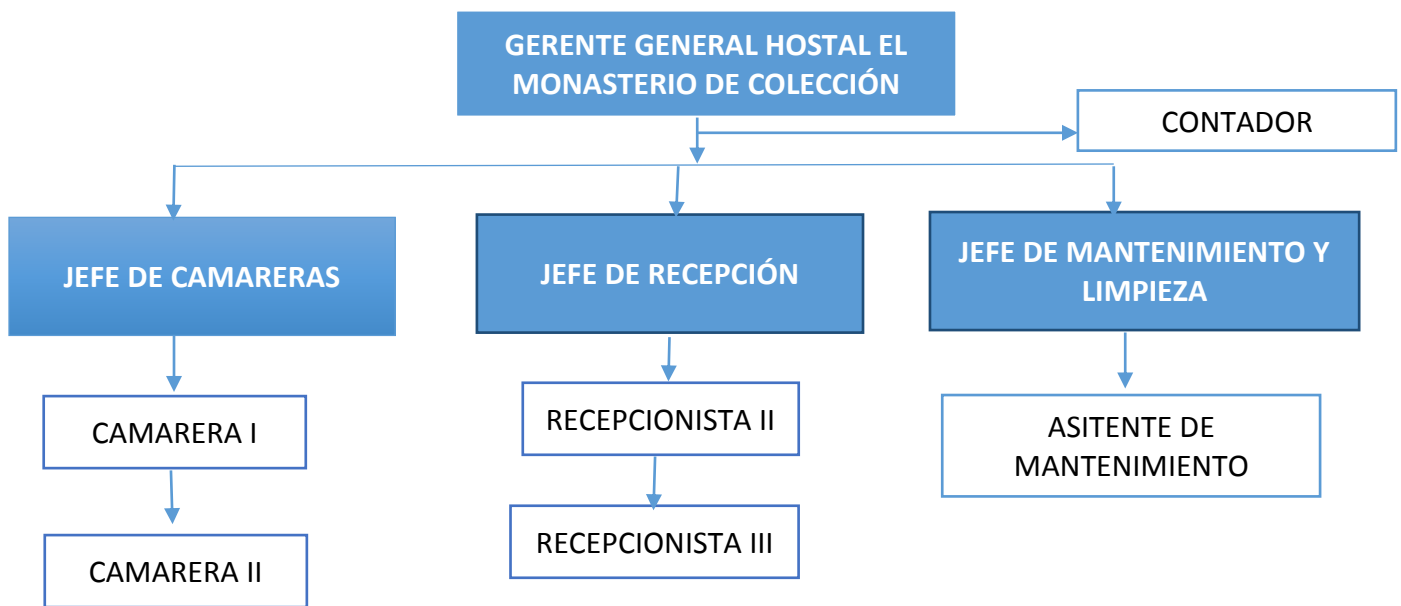
Autores: Verónica Gallegos y Ana Ramón
Fuente: Hostal El Monasterio de Colección
Fecha: 21 de septiembre de 2015



La ficha técnica del Hostal El Monasterio de Colección que se detalló es para dar a conocer la ubicación del establecimiento hotelero, datos técnicos (involucra la fecha de construcción, número de habitaciones, target o segmento de mercado, hora de ingreso y salida) y los servicios-facilidades que el hotel brinda a sus huéspedes.

1.7.2.2 Organigrama Funcional del Hotel

Título: Organigrama del Hostal El Monasterio de Colección



Autor: Ing. Carlos Andrade

Fuente: Hostal El Monasterio de Colección

1.7.2.3 Perfiles y funciones de los empleados

El hostal cuenta con perfiles y funciones que son conocidos por los empleados, pero por políticas internas del establecimiento la información no se puede proporcionar.



CAPÍTULO 2

IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTOS CASOS DE ESTUDIO HOTELES: YANUNCAY Y BOUTIQUE MANSIÓN ALCÁZAR; HOSTALES: CASA ORDOÑEZ Y EL MONASTERIO DE COLECCIÓN DE LA CIUDAD DE CUENCA

2.1 Generalidades de la satisfacción laboral

2.1.1 Concepto de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral podría definirse como la actitud del trabajador frente a su propio trabajo; a lo largo del tiempo se han realizado varios estudios en donde se ha relacionado la satisfacción laboral con algunos aspectos.

El estudio realizado por Herzberg F, en su artículo “Motivación por el trabajo”, en el que desarrolló una teoría de satisfacción del trabajo, ayudándose por la jerarquía que desarrolló el psicólogo estadounidense Abraham Maslow en su pirámide de jerarquías de las necesidades, se puede encontrar las necesidades: fisiológicas, de seguridad, aceptación social, autoestima y de autorrealización, dicha jerarquía fue basada también con ideas de grandes científicos como lo fue el alemán Albert Einstein. (Manene Luis, 1)

Así mismo en el estudio realizado por Herzberg se menciona que las necesidades más básicas deben ser cubiertas, siendo los factores más elevados lo que incrementarán la satisfacción una vez conseguidos, éstos pueden ser: reconocimientos, logros, relaciones interpersonales, factores de seguridad, personal, estatus profesional y el trabajo en sí mismo; de igual manera se estudió los factores que generan insatisfacción en el trabajo, entre los cuales están la supervisión, las políticas de la empresa y condiciones del trabajo. Este es uno de los ejemplos de muchos estudios que se han venido realizando a lo largo de los años, con el único fin de entender y ayudar al



empleado y al empleador de la empresa, a saber en dónde se puede dar una mejora en beneficio de ambos, para que el desarrollo del trabajo se dé en un medio ambiente laboral confortable y la realización del mismo sea eficaz cumpliendo con las exigencias del puesto. (Manene Luis, 1)

Según los autores Taylor y Frank, “La satisfacción del trabajo está totalmente relacionada con el salario recibido, es decir, con las recompensas”. Para estos autores la remuneración por el trabajo prestado a un establecimiento, está íntimamente relacionado con el nivel de satisfacción, es decir mientras más dinero reciba, mejor será su desempeño. (Revista española de salud pública, 488)

En el ámbito hotelero, a nivel internacional existen cadenas hoteleras cuyo éxito radica en la satisfacción de sus empleados, por ejemplo la cadena Marriot, considera que uno de los valores fundamentales son las personas, y lo manifiestan en su lema “Cuidemos a los empleados y ellos cuidarán a los clientes” lo que les ha permitido conseguir la fidelidad de sus clientes internos y externos. Otro ejemplo a citar es la cadena Ritz Carlton, con su filosofía empresarial “la fórmula feliz”, según la cual los empleados que son bien tratados, motivados y felices son más productivos y al mismo tiempo se genera un sentido de pertenencia con la empresa y orgullo de pertenecer a ella; su lema lo dice todo “somos damas y caballeros, sirviendo a damas y caballeros”. (Ritz Carlton, 1)

Lamentablemente en el sector hotelero de la ciudad de Cuenca, no se aplican herramientas para conseguir la satisfacción laboral, por ello para conocer la opinión de un empresario en alojamiento se realizó una entrevista al Licenciado Juan Pablo Vanegas presidente de la Asociación Hotelera del Azuay (AHOTEC) (Anexo N° 2), quien manifestó:

La satisfacción dentro de la hotelería es sentirse bien en un trabajo, es un conjunto de todo el personal interno de la empresa, debido a que son



una cadena de procesos, en donde el objetivo final es brindar un excelente servicio al cliente. De igual manera capacitar a todo su personal es esencial para llevar a cabo esto, no todos los establecimientos cumplirán con el objetivo final y las capacitaciones, como en todo existen excepciones, pero dentro de los que forman parte de la AHOTEC el cumplimiento de los mismos es primordial para un servicio de calidad. (Vanegas, 1)

2.1.2 Características de la satisfacción laboral

Las características de la satisfacción laboral pueden considerar algunas variables relacionadas ya sea a la actividad del trabajo, remuneración económica, relaciones entre compañeros, condiciones adecuadas de trabajo, y seguridad; las mismas pueden ser características personales y laborales.

El buen trato al personal es la base de todo, si como gerente de una empresa, no se trata bien al personal interno, existirán conflictos al brindar el servicio y como cliente el percatarse de la incomodidad del empleado, tomará una mala actitud en contra de él aunque no haya sido el causante de su malestar.

Las relaciones entre compañeros, el respeto y la puntualidad hacia el trabajo forman parte de las características que los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Cuenca deberían manejar, no se puede dejar de un lado los conflictos internos de personal, debido que afectan al desarrollo de la actividad, el respeto es fundamental entre todos los mandos de la cadena para mantener buena comunicación.

2.2 Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados

2.2.1 Satisfacción y Productividad

La satisfacción laboral y la productividad están íntimamente relacionadas, debido a que la empresa depende de ambas para su desarrollo. Un trabajador



que se desenvuelve en un buen ambiente laboral será mucho más eficaz en sus tareas, ya que la empresa está cumpliendo con las expectativas del mismo.

Schroeder define que productividad es “La relación que existe entre los insumos y los productos de un sistema productivo”, es decir la relación entre la materia prima que mediante una operación da un resultado final, lo cual denominan productividad. (124)

En varias ocasiones los empresarios hoteleros exigen a sus colaboradores una mayor eficacia en su trabajo, pero en muchos casos las exigencias son mucho más altas de las que el empleador está cumpliendo con los mismos, un ejemplo sería el no proveerle al departamento de limpieza de todos los utensilios necesarios para cumplir con su trabajo, por ende comienza a existir déficit de buena mano de obra en la empresa e inician los conflictos en el ambiente laboral. Es importante tener en cuenta que el recurso humano es fundamental en la actividad y el mantenerlos satisfechos traerá beneficios para ambas partes.

La productividad no solo depende del personal administrativo del sector hotelero, debido que todos forman un conjunto de personas que tiene como principal objetivo el brindar un excelente servicio y hacer que su cliente tenga una experiencia placentera que es en lo que se basa la hotelería.

2.2.2 Satisfacción y Ausentismo

Según el autor Hellriegel Don define que “El ausentismo laboral es el conjunto de ausencias por parte de los trabajadores de un determinado centro de trabajo, justificadas o no”. El ausentismo laboral está vinculado con la falta de asistencia que se genera por parte de los empleados a su trabajo, ya sean estas de forma justificadas como lo son los permisos médicos que se vuelve en algunos casos predecibles por ejemplo al realizarse alguna cirugía, o en los



que solo se falta sin alguna justificación. Este es uno de los temas que preocupan a las empresas e intentan controlar y reducir.

El ausentismo representa una relación negativa con la satisfacción laboral, pues si el empleado está insatisfecho con su trabajo faltará muchas más ocasiones que uno que le guste asistir al mismo, pero la falta de asistencia de algunos colaboradores puede generar en otros empleados molestias, si estos no reciben multas adecuadas siempre y cuando sus faltas no sean justificadas, los otros colaboradores verán una oportunidad para faltar a su lugar de trabajo y saber que no existirán multas ni despidos, por ello es importante contar con un reglamento interno para evitar este tipo de faltas.

Específicamente en el sector hotelero existen puestos que necesitan ser cubiertos las 24 horas al día, como lo son el caso del departamento de recepción, donde se receptan llamadas en todo momento para hacer uso de las instalaciones y servicios, por esto la persona encargada debe conocer el manejo del sistema de reservas, saber en qué temporada se encuentra el hotel, que tarifas puede ofrecer en base a este y lograr cerrar un venta exitosa. Otro ejemplo puede darse en los establecimientos grandes, donde el servicio de transfer es importante, debido que existen vuelos en los aeropuertos que pueden ser retrasados y llegar con horas de demora o en algunos casos puede darse que lleguen anticipadamente y el hotel debe contar con alguien en el servicio de transfer que esté pendiente de la llegada de los huéspedes.

Dentro de las empresas de alojamiento de la ciudad de Cuenca el ausentismo del personal no se da muy a menudo según lo comentó el presidente de la AHOTEC, y de darse esta situación los establecimientos de alojamiento que en su mayoría son pequeños, maneja personal poli funcional (personas que realizan varias actividades) y capacitado para desempeñarse en otras áreas y cubriendo turnos de departamentos afines.

2.2.3 Satisfacción y Rotación



La rotación de recursos humanos en una empresa es importante, porque puede darse cuando el personal actual es despedido y remplazado por otro, ya sea este por el bienestar de la organización o por motivos ajenos a la empresa. La rotación también puede darse por otras causas: renuncia de los empleados, creación de nuevos puestos de trabajo, etc.

Para el autor Reyes en el año 1991 define la rotación como: “El total de trabajadores que se retiran e incorporan, en relación al total de empleados de una organización. Es decir es una renovación constante de personas en una empresa debido a las altas y bajas en un período determinado”. (Reyes, 2)

Esta definición indica que la rotación es el cambio continuo del personal dentro de una organización.

La satisfacción – rotación puede darse en algunos casos por la falta de interés que tiene el personal al trabajar en beneficio de la empresa, por la falta de motivación que este produce en sus trabajadores, en muchos casos es la empresa quien no cumple con las expectativas del empleado o podría darse de igual manera por que la organización está buscando personal más capacitado para desempeñar las funciones del puesto de trabajo.

La rotación constante también genera conflictos, en donde los turnos vacíos serán cubiertos por el personal que ya trabaje en la organización y algunas de las actividades serán descuidadas mientras se llena esa vacante, lo cual podría generar problemas para la empresa.

Según el presidente de la AHOTEC en años anteriores la rotación no solo dentro de la ciudad podía considerarse como uno de los grandes problemas, muchos establecimientos contrataban a personal sin experiencia, en algunos casos por ahorrar un poco más de dinero, ya que los profesionales exigían un poco más de remuneración, pero es ahora que gracias a la implementación de carreras afines como lo son gastronomía, hotelería y turismo, se han logrado graduar a jóvenes con conocimientos de la actividad.



Es en la actualidad donde se puede contar ya con personal capacitado, lo que permitirá cumplir con los objetivos planteados de todos los establecimientos que brindan el servicio de alojamiento.

2.3 Concepto de clima organizacional

Según el autor Baguer:

El clima organizacional, es el ambiente humano en el que desarrollan sus actividades los trabajadores de una organización. Se dice que existe un buen clima en una organización cuando la persona trabaja en un entorno favorable y por tanto puede aportar sus conocimientos y habilidades. (10).

Las empresas deberán considerar un buen clima organizacional como el entorno, la organización, las políticas internas, las actitudes de los empleados entre otras, ya que de esta manera se conocerá el comportamiento de los empleados dentro de su labor y a su vez se verá reflejado en un buen rendimiento laboral.

En la entrevista realizada al Licenciado Juan Pablo Vanegas Presidente de la Asociación Hotelera del Azuay que indica que en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Cuenca debe haber un excelente clima organizacional porque es importante tener una buena relación laboral con los empleados para así poder dar un buen servicio a los clientes y que los empleados se sientan satisfechos es su trabajo, y además cada una de las empresas hoteleras de la ciudad ofrecen facilidades a sus empleados en cuanto a actividades dentro del hotel, también se preocupan por darles capacitaciones relacionados con sus puestos de trabajo y así mismo los gerentes de cada empresa hotelera generan buenas relaciones con sus empleados, claro habrá algunas excepciones donde puede variar la administración de cada empresa, pero todos los establecimientos hoteleros se manejan con buenas políticas laborales para sus empleados.



2.3.1 Características del clima organizacional

Las principales características del clima organizacional constituyen en la percepción que tiene los empleados con las reglas y procedimientos en el desarrollo del trabajo es decir la estructura organizacional de un hotel; también en la toma de decisiones en su tarea que va relacionado con la responsabilidad laboral en la supervisión de las funciones pudiendo ser positiva o negativa; la asignación de recompensas podrá generar un ambiente de trabajo grato es decir premiando a los empleados con incentivos por su buen trabajo más que con castigo siendo el caso de no realizar bien la tarea; las relaciones laborales jerárquicas entre los empleados de los hoteles; problemas personales que tengan fuera de la empresa y los conflictos dentro de la misma.

De la investigación realizada, se puede decir que las características más relevantes del clima organizacional dentro de la industria hotelera de la ciudad de Cuenca según lo mencionó el presidente de la AHOTEC son:

- Problemas internos entre los empleados: la falta de comunicación entre ellos puede afectar a la imagen de la empresa hotelera, que no haya una buena comprensión y entendimiento entre los empleados, y a su vez los malos comentarios generados por cierto personal dañan las buenas relaciones entre compañeros de trabajo y no genera un buen servicio, por lo que se pretende es que el colaborador se sienta cómodo y así poder brindar un excelente servicio.
- Problemas personales del talento humano: afectan al buen desempeño del mismo, es por ello que los gerentes de cada establecimiento de alojamiento debe tener buena comunicación con el personal para ayudarlos en situaciones difíciles, siempre se necesita tomar en cuenta la situación por la que pasa el empleado.
- Los incentivos salariales generan conflictos internos entre los empleados y a su vez ayudan al mismo, porque el incentivo económico va a tener satisfecho al empleado, pero hay que saber manejar este tema para no



causar problemas entre los colaboradores, tratando de que todos los colaboradores puedan lograr esto.

- La actitud de ciertos puestos jerárquicos puede influir en un buen clima organizacional: los jefes departamentales, gerentes entre otros pueden generar diversos comportamientos entre los empleados por la manifestación o estado de ánimo de los mismos, lo que puede influir en la percepción de los trabajadores ante actitudes negativas.

Es sustancial conocer las actitudes, compromisos, objetivos, desempeños, comportamientos, desarrollo, satisfacción e insatisfacción del talento humano para que estos puedan tener un ambiente agradable y pueda rendir gratamente con las funciones en su trabajo, pues si un individuo tiene una buena atmósfera de trabajo lo más probable es que tenga un buen interés en la empresa hotelera y genere un excelente compromiso con la organización.

2.4 Diseño Organizacional

2.4.1 Concepto de diseño organizacional

En el libro de Comportamiento Organizacional, para el autor Hellriegel Slocum menciona el concepto de diseño organizacional de los autores Pitts y Lei indicando que: *“El diseño organizacional es un proceso que consiste en elegir una estructura para las tareas, las responsabilidades y las relaciones de autoridad dentro de una organización”*. (Slocum, 424)

Según el autor, las organizaciones deberían entonces plantear de manera clara y precisa estructuras sólidas, partiendo de organigramas jerárquicos y funcionales que reflejen la estructura interna de la organización así como las tareas de cada empleado dentro de un departamento específico.

En la entrevista realizada al Lic. Juan Pablo Vanegas indica que en la industria hotelera de Cuenca en casi su totalidad los establecimientos manejan una estructura organizacional sólida que se ve reflejado en la utilización de herramientas como: organigramas, flujo gramas, manuales de procesos de



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

coordinación, combinación, puestos de trabajo y seguimiento del trabajo; en ciertos establecimientos hoteleros no cuentan con estas herramientas porque consideran que son pequeños, pero mediante el nuevo Reglamento de Alojamiento estos establecimientos podrán proyectarse y promocionarse de acuerdo a la categoría y los parámetros que deberán regirse.

En la actualidad la hotelería en Cuenca es más competitiva por la alta cuota de turismo que se tiene en la ciudad, es por esto que se debe tener trabajos estandarizados con el uso de las herramientas antes mencionadas para que haya una distribución de funciones equitativa en cuanto a lo laboral.



CAPÍTULO 3

VARIABLES DE SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS Y SU INFLUENCIA EN EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL CASOS DE ESTUDIO HOTELES: YANUNCAY Y BOUTIQUE MANSIÓN ALCÁZAR; HOSTALES: CASA ORDOÑEZ Y EL MONASTERIO DE COLECCIÓN DE LA CIUDAD DE CUENCA

3.1 Dimensiones de satisfacción laboral en una empresa de alojamiento

Para este tema se realizó una entrevista estructurada a los gerentes de los establecimientos: Hotel Boutique Mansión Alcázar: Lic. Sandra Guzmán (Anexo N°3), Hotel Yanuncay: Ing. José Luis Correa (Anexo N°4), Hostal Casa Ordoñez: Sra. Inés Ordoñez (Anexo N°5) y Hostal El Monasterio: Ing. Carlos Andrade (Anexo N°6), sobre temas fundamentales para la investigación y los resultados y características más relevantes de las mismas acerca de la satisfacción laboral y clima organizacional.

3.1.2 El trabajo en grupo y sus directivos en una empresa de alojamiento

Los gerentes entrevistados opinan que el trabajo en grupo es esencial dentro de las empresas de alojamiento, debido a que las asignaciones de tareas se realizan previamente para disminuir errores, y de igual manera se tiene presente la comunicación entre todos los mandos de cada área.

El trabajo en equipo no solo se mide internamente sino a través de los comentarios que los huéspedes publican en las diferentes páginas como: tripadvisor, booking entre otras, lo cual motiva al personal por el esfuerzo y servicio brindado durante la estadía del cliente. Los gerentes de los establecimientos también toman en cuenta los inconvenientes de un equipo de trabajo, aunque en la mayoría de casos no se dan siempre pero las características más comunes son: tiempo, horarios, rotación de compañeros, falta de comunicación y el desinterés de involucrarse en un trabajo conjunto.



Es importante que los directivos de las empresas hoteleras se involucren en las actividades conjuntamente con los empleados, para que ellos se sientan empoderados de los establecimientos buscando que de esta manera la estructura organizacional sea buena y el trabajo que realicen sea eficaz y eficiente.

3.1.3 Las condiciones de trabajo y bienestar en una empresa de alojamiento

Las condiciones de trabajo que brindan los gerentes de los establecimientos de estudio concuerdan con que el personal tiene que contar con todas las herramientas y capacitaciones por parte de la empresa para que de esta manera puedan desempeñar a cabalidad su labor diaria; en el sector hotelero el personal interno es quien está en contacto directo con los clientes, por ello es importante que se brinden todas las directrices posibles para que los empleados puedan responder ante las circunstancias que se les pueda presentar en el transcurso de su trabajo, y se sientan seguros y satisfechos.

Los principales motivos por lo que los empleados laboran en empresas de alojamiento son por el reconocimiento que tienen las mismas, remuneración económica y necesidad de trabajo, estos son los tres aspectos más importantes que consideran los gerentes de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Cuenca objeto de estudio.

3.1.4 El esfuerzo y los resultados individuales en una empresa de alojamiento

Referente al esfuerzo y los resultados individuales los gerentes de los establecimientos objeto de estudio creen importante que el empleado debe sentirse a gusto mediante políticas internas de motivación que pueden ser: incentivos salariales, viajes, reconocimiento laboral, capacitaciones enfocadas en la realización personal y laboral, estos incentivos generan estimulación para



brindar un servicio de calidad, debido a que su desempeño es esencial para la satisfacción del cliente porque de sus comentarios se retroalimenta la empresa, el brindar un servicio intangible es primordial en este sector.

El nivel de desempeño de los empleados determina la cantidad de esfuerzo para alcanzar los resultados esperados por las instituciones, en la actividad hotelera el análisis de los resultados individuales es sustancial para encontrar en que parte de la cadena se pueden encontrar los posibles errores para hacer énfasis en la solución del problema y evitar que la experiencia del cliente se vea afectada.

3.2 Dimensiones del clima organizacional en una empresa de alojamiento

3.2.1 Nivel de confianza

Como han mencionado en las entrevistas, es fundamental que la confianza sea manejada por todos los integrantes de la empresa hotelera, ya que los servicios que se ofertan son de gran responsabilidad, siempre y cuando se tenga un límite con las relaciones laborales evitando en algún momento la falta de respeto, el nivel de confianza es el eje principal de la organización de una empresa, es la relación que se da entre el empleado y el empleador para promover la competitividad, generando extraordinarios resultados.

3.2.2 Responsabilidad

El nivel de satisfacción de un empleado está ligado con el nivel de responsabilidad que tiene el mismo con el establecimiento, por lo que si se siente cómodo con su puesto de trabajo y cuenta con todos los implementos para desarrollar su labor el empleado va a estar contento, por ende su productividad será mayor, es por ello la importancia de que las empresas hoteleras manejen manuales de funciones que determinen cual es responsabilidad de cada uno dentro de la estructura organizacional.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Las herramientas organizacionales cumplen una función importante dentro del sector hotelero porque se debe cumplir con los procedimientos estipulados en las políticas internas, de esta manera se evitan un amplio margen de error en las actividades, por ello la responsabilidad es el compromiso organizacional que se tiene con la empresa en cuanto a su labor cotidiana, o a su vez es un valor que permite reflexionar acerca de las acciones que se desarrollan.



CAPÍTULO 4

DIAGNÓSTICO DE SATISFACCIÓN LABORAL EN LOS HOTELES Y HOSTALES DE LA CIUDAD DE CUENCA

4.1 Aplicación de la metodología cuantitativa

4.1.1 Encuestas a empleados de los diferentes alojamientos turísticos.

El modelo de encuesta (Anexo N°7) fue trabajado conjuntamente con el Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la Universidad de Cuenca, para contribuir al proyecto de investigación por lo que se aplicó esta herramienta en los establecimientos de alojamientos objetos de estudio que son: Hotel Boutique Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio, estas empresas de alojamiento fueron escogidas de un total de 257 hoteles y hostales ingresados en el Ministerio de Turismo para la muestra se utilizó 1.55% del total antes mencionado.

Para este capítulo de la investigación se utilizó la metodología cuantitativa para conocer el estudio de las experiencias, motivaciones, satisfacción, problemas de los empleados mediante el método de encuestas como técnicas de cuestionarios para conocer el grado de satisfacción laboral de los empleados en establecimientos de alojamientos

La encuesta consta de cuatro partes como son: datos del puesto de trabajo, satisfacción laboral, compromiso organizativo y datos sociológicos; en lo que se refiere a satisfacción laboral consta de preguntas cerradas con respecto a principales inconvenientes y ventajas o desventajas, en lo que se refiere a niveles de satisfacción (satisfacción laboral) y grados de acuerdo (parte compromiso organizativo) se aplicó la escala de Likert la cual analiza los parámetros del 1 al 5 donde 1 (muy insatisfecho, total desacuerdo), 2



(insatisfecho, desacuerdo), 3 (intermedio en: satisfecho, acuerdo); 4 (satisfecho, acuerdo) y 5 (muy satisfecho y total acuerdo).

Para efecto del análisis de la información que sustente la tesis se analizará únicamente los componentes más importantes y que contribuyan al presente estudio. Para tener una visión más específica de las distintas variables analizadas se realizará un análisis comparativo entre los establecimientos similares: hoteles y los hostales que son objetos de estudio.

Las encuestas se realizaron a 47 empleados de los establecimientos antes mencionados, que se detallan en la siguiente tabla:

Cuadro N° 10

Título: Cuadro del número de empleados realizadas las encuestas en los establecimientos

| Establecimiento Hotelero | Número de Empleados |
|---------------------------------|----------------------------|
| Hotel Mansión Alcázar | 21 |
| Hotel Yanuncay | 11 |
| Hostal El Monasterio | 10 |
| Hostal Casa Ordoñez | 5 |

Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Propia

Fecha: 27 de enero de 2016

4.1.2 Estadísticas de encuestas planteadas

A continuación se detallará en una tabla general los resultados obtenidos de las encuestas que se realizaron en los establecimientos de alojamientos objeto de estudio en donde se colocará la comparación entre los hoteles y hostales, así mismo se realizará una breve introducción de las mismas con la información obtenida por los resultados. En el Anexo N° 8 se podrá observar las gráficas de cada una de las preguntas de la encuesta de manera más específica.



Tablas comparativas entre Hotel Boutique Mansión Alcázar y Hotel Yanuncay

En la Tabla N°1 se representa los principales resultados de las encuestas aplicadas en los establecimientos hoteleros Yanuncay y Mansión Alcázar respecto a los datos del puesto de trabajo.

Mediante la información recolectada se puede observar que el rango menos de 2 años de antigüedad laboral el hotel Yanuncay tiene un porcentaje de 82% mayor que el hotel Boutique Mansión Alcázar que cuenta con un 38%; esto no indica que la estabilidad laboral es la idónea en el primer hotel ya que a su vez en otros rangos que van de 2 años en adelante como se puede observar en la tabla N° 1 de la misma variable el Hotel Yanuncay tiene una gran desventaja debido a que solo 2 de sus empleados han laborado entre 6 a 8 años con un porcentaje del 18% a diferencia de los trabajadores del Hotel Boutique Mansión Alcázar que son 13 de 21 empleados los que cuentan con mayor antigüedad laboral en los diferentes rangos, por lo que se puede decir mediante la investigación realizada que la satisfacción laboral se puede demostrar por la cantidad de años que el talento humano se encuentre en el hotel y por diversas razones como: el sentirse cómodo con su trabajo, tener buena relación y comunicación.

También se puede observar en otra variable que las horas de trabajo semanal en cada hotel son de 40 horas (estipuladas en el código de trabajo) cumpliendo con las horas mínimas semanales de un trabajador con un 64% el Hotel Yanuncay y 90% el Hotel Boutique Mansión Alcázar.

Del mismo modo los horarios de los hoteles son rotativos: Mañana (9% Hotel Yanuncay y 14% Hotel Boutique Mansión Alcázar), tarde (0% Hotel Yanuncay y 4% Hotel Boutique Mansión Alcázar), noche (18% Hotel Yanuncay y 10% Hotel Boutique Mansión Alcázar), indicando que los puestos trabajo no quedan vacíos en ninguna área del hotel y los empleados se encuentran satisfechos



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

con los mismos ya que pueden emplear las horas que no trabajan en otras actividades como: estudio, otro empleo, familia, etc.

En cuanto al sueldo de los empleados de los hoteles se encuentra un alto porcentaje en el rango inferior a \$ 400 con 18% Hotel Yanuncay y 48% Hotel Boutique Mansión Alcázar; y el rango entre \$ 401 y \$ 700 con un 73% del Hotel

Yanuncay y 33% del Hotel Boutique Mansión Alcázar, por lo que se puede manifestar que el sueldo del personal tiene una condición promedio con respecto al salario mínimo que es de \$ 366 definido por el Ministerio de Trabajo (ente regulador de un salario justo). Es importante conocer estas variables de puesto de trabajo dentro de un alojamiento hotelero para que dentro de la hotelería se cumplan con los reglamentos estipulados por la ley.



Tabla N° 1

Título: Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de datos del puesto de trabajo de los empleados

| HOTEL YANUNCAY | | | HOTEL BOUTIQUE MANSIÓN ALCÁZAR | | |
|---|----------------|------------|---|----------------|------------|
| Variables | # de Empleados | Porcentaje | Variables | # de Empleados | Porcentaje |
| ANTIGÜEDAD EN EL ESTABLECIMIENTO | | | ANTIGÜEDAD EN EL ESTABLECIMIENTO | | |
| Menos de 2 años | 9 | 82% | Menos de 2 años | 8 | 38% |
| Entre 2 - 4 años | 0 | 0% | Entre 2 - 4 años | 5 | 24% |
| Entre 4 - 6 años | 0 | 0% | Entre 4 - 6 años | 3 | 14% |
| Entre 6 - 8 años | 2 | 18% | Entre 6 - 8 años | 2 | 10% |
| Más de 8 años | 0 | 0% | Más de 8 años | 3 | 14% |
| ANTIGÜEDAD EN OTROS ESTABLECIMIENTOS | | | ANTIGÜEDAD EN OTROS ESTABLECIMIENTOS | | |
| Menos de 2 años | 7 | 64% | Menos de 2 años | 7 | 33% |
| Entre 2 - 4 años | 1 | 9% | Entre 2 - 4 años | 6 | 29% |
| Entre 4 - 6 años | 0 | 0% | Entre 4 - 6 años | 2 | 10% |
| Entre 6 - 8 años | 2 | 18% | Entre 6 - 8 años | 1 | 5% |
| Más de 8 años | 1 | 9% | Más de 8 años | 5 | 24% |
| DEPARTAMENTO DE SU ACTIVIDAD | | | DEPARTAMENTO DE SU ACTIVIDAD | | |
| Administración | 1 | 9% | Administración | 1 | 5% |
| Contabilidad | 0 | 0% | Contabilidad | 1 | 5% |
| Restaurante/Cafetería/Catering | 3 | 27% | Restaurante/Cafetería/Catering | 3 | 14% |
| Recepción/Conserjería | 3 | 27% | Recepción/Conserjería | 2 | 10% |
| Mantenimiento | 0 | 0% | Mantenimiento | 0 | 0% |
| Limpieza | 2 | 18% | Limpieza | 6 | 29% |
| Cocina | 2 | 18% | Cocina | 5 | 24% |
| Directivo | 0 | 0% | Directivo | 1 | 5% |
| Otros | 0 | 0% | Otros | 2 | 10% |
| HORAS DE TRABAJO SEMANALMENTE | | | HORAS DE TRABAJO SEMANALMENTE | | |
| Menos de 40 horas | 0 | 0% | Menos de 40 horas | 0 | 0% |
| 40 horas | 7 | 64% | 40 horas | 19 | 90% |
| Entre 40 - 50 horas | 1 | 9% | Entre 40 - 50 horas | 1 | 5% |
| Más de 50 horas | 3 | 27% | Más de 50 horas | 1 | 5% |
| TURNO DE TRABAJO | | | TURNO DE TRABAJO | | |
| Mañana | 1 | 9% | Mañana | 3 | 14% |
| Tarde | 0 | 0% | Tarde | 4 | 19% |
| Noche | 2 | 18% | Noche | 2 | 10% |
| Turno rotatorio | 1 | 9% | Turno rotatorio | 7 | 33% |
| Tarde y noche | 2 | 18% | Tarde y noche | 2 | 10% |
| Mañana y Tarde | 4 | 36% | Mañana y Tarde | 3 | 14% |
| Noche, mañana y tarde | 1 | 9% | Noche, mañana y tarde | 0 | 0% |
| RANGO DE SALARIO | | | RANGO DE SALARIO | | |
| Inferior a \$ 400 | 2 | 18% | Inferior a \$ 400 | 10 | 48% |
| Entre \$ 401 y \$ 700 | 8 | 73% | Entre \$ 401 y \$ 700 | 7 | 33% |
| Entre \$ 701 y \$ 1000 | 0 | 0% | Entre \$ 701 y \$ 1000 | 2 | 10% |
| Entre \$ 1001 y \$ 1300 | 0 | 0% | Entre \$ 1001 y \$ 1300 | 0 | 0% |
| Entre \$ 1301 y \$ 1600 | 0 | 0% | Entre \$ 1301 y \$ 1600 | 2 | 10% |
| Superior a \$ 1601 | 1 | 9% | Superior a \$ 1601 | 0 | 0% |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz

Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles

Fecha: 30 de enero de 2016



En la Tabla N°2 se representa los resultados referentes a la satisfacción laboral de los empleados del hotel Yanuncay y el hotel Mansión Alcázar.

Con respecto a la información recolectada se puede indicar factores positivos y negativos como:

- Primer variable: el motivo principal por el cual se dedican a la actividad hotelera los empleados de ambos hoteles es porque les gusta, cómo se puede observar en el Hotel Yanuncay con un porcentaje del 55% y Hotel Boutique Mansión Alcázar con un 57% lo que representa que más del 50% realiza este trabajo de la mejor manera. Otro motivo por el cual se dedican a esta actividad es por el sueldo con un 27% en el Hotel Yanuncay y un 10% en Hotel Boutique Mansión Alcázar, estos principales motivos son características principales en la satisfacción del empleado porque la empresa ofrece un sueldo estable basado en normas para la seguridad del empleado.
- Segunda variable: una de las ventajas de realizar su trabajo en el sector hotelero es el sueldo como primera ventaja con un porcentaje del 24% en Hotel Boutique Mansión Alcázar a diferencia del Hotel Yanuncay que obtiene el 0% en la primera calificación pero en la segunda calificación ocupa el 27%, conociendo que los hoteles antes mencionados se encuentran en la misma categoría registrados en el Ministerio de Turismo del Ecuador, otra variable considerada fue el horario de trabajo con datos estadísticos con el 36% en el Hotel Yanuncay y 19% en el Hotel Boutique Mansión Alcázar.
- Tercera variable: principales inconvenientes de la actividad hotelera que se manifiestan en altos porcentajes como no contestar o indicar que no saben, ya que a los empleados de los establecimientos hoteleros se les dificulta referirse a temas que puedan comprometer su puesto de trabajo porque piensan que la información se puede dar a sus directivos y ellos podrán analizar de diversas formas.



Tabla N° 2

Título: Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de satisfacción laboral desde pregunta 2.1 hasta pregunta 2.3

| HOTEL YANUNCAY | | | | | | | HOTEL BOUTIQUE MANSIÓN ALCÁZAR | | | | | | |
|--|----------------|---|---------|------------|----|---------|--|----------------|---|---------|------------|----|---------|
| Variables | # de Empleados | | | Porcentaje | | | Variables | # de Empleados | | | Porcentaje | | |
| MOTIVOS PARA DEDICARSE A ESTA ACTIVIDAD | | | | | | | MOTIVOS PARA DEDICARSE A ESTA ACTIVIDAD | | | | | | |
| Me gusta | 6 | | | 55% | | | Me gusta | 12 | | | 57% | | |
| No encuentro un mejor trabajo | 2 | | | 18% | | | No encuentro un mejor trabajo | 0 | | | 0% | | |
| Sueldo | 3 | | | 27% | | | Sueldo | 2 | | | 10% | | |
| Vacaciones | 0 | | | 0% | | | Vacaciones | 0 | | | 0% | | |
| Seguridad de empleo | 0 | | | 0% | | | Seguridad de empleo | 3 | | | 14% | | |
| Autonomía profesional | 0 | | | 0% | | | Autonomía profesional | 1 | | | 5% | | |
| Otros | 0 | | | 0% | | | Otros | 0 | | | 0% | | |
| No sabe | 0 | | | 0% | | | No sabe | 3 | | | 14% | | |
| DOS PRINCIPALES INCONVENIENTES | | | | | | | DOS PRINCIPALES INCONVENIENTES | | | | | | |
| Motivos | 1 | 2 | NO SABE | 1 | 2 | NO SABE | Motivos | 1 | 2 | NO SABE | 1 | 2 | NO SABE |
| Sueldo | 0 | 1 | 0% | 9% | 0% | 0% | Sueldo | 6 | 1 | 29% | 5% | 0% | 0% |
| Horario/Turnos | 1 | 0 | 9% | 0% | 0% | 0% | Horario/Turnos | 5 | 0 | 24% | 0% | 0% | 0% |
| Relación con compañeros | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | Relación con compañeros | 0 | 2 | 0% | 10% | 0% | 0% |
| Relación con supervisores | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | Relación con supervisores | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Falta de prestigio de la actividad | 0 | 1 | 0% | 9% | 0% | 0% | Falta de prestigio de la actividad | 1 | 5 | 5% | 24% | 0% | 0% |
| Falta de recursos | 1 | 0 | 9% | 0% | 0% | 0% | Falta de recursos | 0 | 1 | 0% | 5% | 0% | 0% |
| Falta de interés de la tarea | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | Falta de interés de la tarea | 0 | 3 | 0% | 14% | 0% | 0% |
| Falta de autonomía | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | Falta de autonomía | 1 | 1 | 5% | 5% | 0% | 0% |
| Otras | | | 2 | | | 18% | Otras | | | 1 | | | 5% |
| No sabe/No contesta | | | 7 | | | 64% | No sabe/No contesta | | | 7 | | | 33% |
| DOS PRINCIPALES VENTAJAS | | | | | | | DOS PRINCIPALES VENTAJAS | | | | | | |
| Motivos | 1 | 2 | NO SABE | 1 | 2 | NO SABE | Motivos | 1 | 2 | NO SABE | 1 | 2 | NO SABE |
| Vacaciones | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | Vacaciones | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% |
| Sueldo | 0 | 3 | 0% | 27% | 0% | 0% | Sueldo | 5 | 2 | 24% | 10% | 0% | 0% |
| Interés en el trabajo | 2 | 0 | 18% | 0% | 0% | 0% | Interés en el trabajo | 3 | 3 | 14% | 14% | 0% | 0% |
| Relación con compañeros | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | Relación con compañeros | 3 | 5 | 14% | 24% | 0% | 0% |
| Relación con supervisores | 0 | 0 | 0% | 0% | 0% | 0% | Relación con supervisores | 0 | 1 | 0% | 5% | 0% | 0% |
| Horario/turno compatible otra actividad | 3 | 4 | 27% | 36% | 0% | 0% | Horario/turno compatible otra actividad | 4 | 2 | 19% | 10% | 0% | 0% |
| Autonomía personal | 2 | 0 | 18% | 0% | 0% | 0% | Autonomía personal | 2 | 4 | 10% | 19% | 0% | 0% |
| Importancia social | 1 | 1 | 9% | 9% | 0% | 0% | Importancia social | 2 | 2 | 10% | 10% | 0% | 0% |
| Otras | | | 0 | | | 0% | Otras | | | 1 | | | 5% |
| No sabe/No contesta | | | 3 | | | 27% | No sabe/No contesta | | | 1 | | | 5% |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz
Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles
Fecha: 30 de enero de 2016



En la Tabla N°3 se representa los resultados de la satisfacción/insatisfacción respecto a los aspectos vinculados a la actividad que realizan los empleados en el hotel Yanuncay y Mansión Alcázar.

Respecto al desglose del nivel de satisfacción e insatisfacción de la actividad hotelera que es determinada por la escala Likert implementada para la investigación, el capital humano de los hoteles: Yanuncay y Mansión Alcázar indican aspectos positivos y negativos dentro de su labor como son:

- La remuneración económica tiene puntaje de 3 que representa el nivel intermedio de la calificación con un porcentaje de 36% en Hotel Yanuncay y 33% en el Hotel Boutique Mansión Alcázar es decir parte de los empleados no se encuentran muy satisfechos con su sueldo.
- La relación con los compañeros y las condiciones materiales son factores importantes dentro del sector de alojamiento, es por ello que obtienen un puntaje de 4 que significa satisfecho es decir los directivos de cada hotel brindan todos los recursos materiales y humanos para que los empleados se sientan a gusto en sus actividades.
- La relación con supervisores tiene un porcentaje de 45% (puntaje 4) es decir que los empleados del Hotel Yanuncay se encuentra satisfecho con el trato que recibe por parte de sus jefes; al igual en el Hotel Boutique Mansión Alcázar tiene un porcentaje de 67% (puntaje 4) lo que equivale a que así mismo los empleados también se encuentra satisfechos con la relación que mantienen con sus supervisores.
- Reconocimiento por un buen trabajo y la actividad en sí son parámetros que se deben destacar en el trabajo del empleado, se obtiene en estas variables el porcentaje de 55% en el Hotel Yanuncay y 57% en el Hotel Boutique Mansión Alcázar respecto al buen desempeño de sus labores que se encuentran en la escala de calificación intermedio y por la actividad en si se encuentra el 55% en el Hotel Yanuncay y 45% Hotel Boutique Mansión Alcázar.



- Con una valoración más baja del 27% en el Hotel Yanuncay y 29% en el Hotel Boutique Mansión Alcázar en puntaje de intermedio se encuentra la posibilidad de ascenso dentro de los hoteles, por lo que se puede manifestar que ciertos empleados no se encuentran satisfecho por ese aspecto.
- La formación y cursos de capacitaciones por parte de la empresa es otro aspecto con una calificación de muy satisfecho en el caso de Hotel Yanuncay, y satisfecho en Hotel Boutique Mansión Alcázar.
- La utilidad de su labor en el establecimiento tiene un puntaje de 5 (muy satisfecho) con porcentaje de 73% en el Hotel Yanuncay por lo que se puede interpretar es que los empleados se sienten reconocidos y valorados por el trabajo que realizan, en cambio en Hotel Boutique Mansión Alcázar tiene un puntaje de 4 (satisfecho) con porcentaje de 48% y puntaje de 5 (muy satisfecho) con porcentaje de 43% lo que indica que la mayoría de los empleados se encuentran parcializados entre satisfecho y muy satisfecho pero a su vez se sienten cómodos con la percepción que tienen sus supervisores de acuerdo a su labor realizada en su puesto de trabajo.
- La asistencia sanitaria es un factor muy importante para la satisfacción del empleado porque son los servicios y seguridad que la empresa brinda a los empleados para que se sientan en un ambiente seguro al momento de trabajar y eso es lo que se demuestra en las estadísticas; los trabajadores del Hotel Yanuncay califican con puntaje de 5 (muy satisfechos) con un porcentaje de 64% y así mismo en Hotel Boutique Mansión Alcázar con puntaje de 5 (muy satisfecho) y 4 (satisfechos) con un porcentaje de 43% y 43%.
- La organización de una empresa es el objetivo principal para que el empleado tenga un trabajo estable y su ambiente laboral sea el correcto, este parámetro tiene un puntaje de 5 (muy satisfecho) con porcentaje de 55% en Hotel Yanuncay y puntaje de 4 (satisfecho) con porcentaje de 57% en Hotel Boutique Mansión Alcázar.



Tabla N° 3

Título: Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de satisfacción laboral pregunta 2.4 Nivel de satisfacción / insatisfacción

| HOTEL YANUNCAY | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|---|----|----------------|--------------------------------------|-----|-----|-----|----------------|
| NIVEL DE SATISFACCION/INSATISFACCION EN LA ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | |
| # PREGUNTA | PREGUNTA | ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | | PORCENTAJE DE ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | |
| | | Muy Insatisfecho | | | | Muy Satisfecho | Muy Insatisfecho | | | | Muy Satisfecho |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Remuneración económica | 0 | 1 | 4 | 4 | 2 | 0% | 9% | 36% | 36% | 18% |
| 2 | Relaciones con compañeros | 0 | 0 | 3 | 6 | 2 | 0% | 0% | 27% | 55% | 18% |
| 3 | Relaciones con supervisores | 0 | 0 | 2 | 6 | 3 | 0% | 0% | 18% | 55% | 27% |
| 4 | Condiciones materiales de trabajo | 0 | 0 | 2 | 5 | 4 | 0% | 0% | 18% | 45% | 36% |
| 5 | Autonomía | 0 | 0 | 5 | 1 | 5 | 0% | 0% | 45% | 9% | 45% |
| 6 | Reconocimiento por buen trabajo | 0 | 0 | 0 | 6 | 5 | 0% | 0% | 0% | 55% | 45% |
| 7 | La actividad en si | 0 | 0 | 1 | 6 | 4 | 0% | 0% | 9% | 55% | 36% |
| 8 | Posibilidad de desarrollo personal | 0 | 0 | 2 | 4 | 5 | 0% | 0% | 18% | 36% | 45% |
| 9 | Prestigio social de la profesión | 0 | 2 | 2 | 5 | 2 | 0% | 18% | 18% | 45% | 18% |
| 10 | Posibilidad de ascenso | 4 | 0 | 3 | 2 | 2 | 36% | 0% | 27% | 18% | 18% |
| 11 | Formación, cursos por la empresa | 3 | 3 | 0 | 1 | 4 | 27% | 27% | 0% | 9% | 36% |
| 12 | Utilidad de su labor en el establecimiento | 0 | 0 | 1 | 2 | 8 | 0% | 0% | 9% | 18% | 73% |
| 13 | Asistencia sanitaria | 0 | 2 | 2 | 0 | 7 | 0% | 18% | 18% | 0% | 64% |
| 14 | Organización/Dirección del establecimiento | 0 | 0 | 2 | 3 | 6 | 0% | 0% | 18% | 27% | 55% |
| HOTEL BOUTIQUE MANSIÓN ALCÁZAR | | | | | | | | | | | |
| NIVEL DE SATISFACCION/INSATISFACCION EN LA ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | |
| # PREGUNTA | PREGUNTA | ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | | PORCENTAJE DE ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | |
| | | Muy Insatisfecho | | | | Muy Satisfecho | Muy Insatisfecho | | | | Muy Satisfecho |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Remuneración económica | 0 | 3 | 7 | 6 | 5 | 0% | 14% | 33% | 29% | 24% |
| 2 | Relaciones con compañeros | 0 | 0 | 4 | 12 | 5 | 0% | 0% | 19% | 57% | 24% |
| 3 | Relaciones con supervisores | 0 | 0 | 1 | 14 | 6 | 0% | 0% | 5% | 67% | 29% |
| 4 | Condiciones materiales de trabajo | 0 | 0 | 1 | 14 | 6 | 0% | 0% | 5% | 67% | 29% |
| 5 | Autonomía | 1 | 0 | 2 | 11 | 7 | 5% | 0% | 10% | 52% | 33% |
| 6 | Reconocimiento por buen trabajo | 0 | 1 | 3 | 12 | 5 | 0% | 5% | 14% | 57% | 24% |
| 7 | La actividad en si | 0 | 0 | 3 | 8 | 10 | 0% | 0% | 14% | 38% | 48% |
| 8 | Posibilidad de desarrollo personal | 0 | 0 | 5 | 11 | 5 | 0% | 0% | 24% | 52% | 24% |
| 9 | Prestigio social de la profesión | 3 | 2 | 1 | 11 | 4 | 14% | 10% | 5% | 52% | 19% |
| 10 | Posibilidad de ascenso | 4 | 4 | 6 | 5 | 2 | 19% | 19% | 29% | 24% | 10% |
| 11 | Formación, cursos por la empresa | 3 | 5 | 2 | 6 | 5 | 14% | 24% | 10% | 29% | 24% |
| 12 | Utilidad de su labor en el establecimiento | 0 | 0 | 2 | 10 | 9 | 0% | 0% | 10% | 48% | 43% |
| 13 | Asistencia sanitaria | 0 | 0 | 3 | 9 | 9 | 0% | 0% | 14% | 43% | 43% |
| 14 | Organización/Dirección del establecimiento | 1 | 3 | 1 | 12 | 4 | 5% | 14% | 5% | 57% | 19% |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz
Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles
Fecha: 10 de febrero de 2016



En la tabla N° 4 se presenta los resultados sobre la satisfacción general que el empleado siente con su trabajo en los establecimientos hoteleros hotel Yanuncay y Mansión Alcázar.

Con los resultados obtenidos de la satisfacción general de su trabajo se puede observar que los empleados indican que se encuentran satisfechos con su trabajo manifestándose con un 55% en el Hotel Yanuncay y un 52% en el Hotel Boutique Mansión Alcázar, considerando los aspectos de forma global de acuerdo a su puesto de trabajo.

Tabla N° 4

Título: Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de satisfacción laboral pregunta 2.5 Nivel de satisfacción general de su trabajo, considerando aspectos de forma global

| NOMBRE DEL HOTEL | | MUY INSATISFECHO | - | | | MUY SATISFECHO |
|------------------|----------------|------------------|----|-----|-----|----------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| YANUNCAY | # DE EMPLEADOS | 0 | 0 | 2 | 6 | 7 |
| MANSIÓN ALCÁZAR | | 0 | 0 | 7 | 11 | 3 |
| YANUNCAY | PORCENTAJE | 0% | 0% | 18% | 55% | 27% |
| MANSIÓN ALCÁZAR | | 0% | 0% | 33% | 52% | 14% |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz

Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles

Fecha: 10 de febrero de 2016



En la Tabla N°5 se presenta los resultados de las encuestas aplicadas en los establecimientos de alojamientos referente al compromiso organizativo que tienen los empleados con las diferentes empresa hoteleras como lo son hotel Yanuncay y Mansión Alcázar.

Con los resultados obtenidos se destaca factores positivos y negativos al grado de acuerdo y desacuerdo de los empleados como:

- Las variables más importantes que los empleados de ambos establecimientos hoteleros están en total acuerdo son: la disposición de realizar un esfuerzo por la empresa , con un porcentaje de 82% en el Hotel Yanuncay y 86% Hotel Boutique Mansión Alcázar y la importancia del futuro de la empresa hotelera con un 45% Hotel Yanuncay y 48% Hotel Boutique Mansión Alcázar
- La empresa es un buen lugar para trabajar: ciertos empleados consideran que no es el mejor establecimiento hotelero para trabajar dando una calificación de 3 (intermedio entre total acuerdo y total desacuerdo) con porcentaje de 45% en el caso del Hotel Yanuncay, a diferencia de los empleados del Hotel Boutique Mansión Alcázar los cuales piensan que si es un buen lugar para trabajar dando un puntaje de 5 (total acuerdo) con porcentaje de 52% lo que representa una buena imagen de la empresa que sus empleados consideren que es así.
- La lealtad hacia la empresa hotelera es un elemento primordial es por ello que en el Hotel Yanuncay más del 50% del personal es decir el 55% lo manifiestan a diferencia del 43% en el Hotel Boutique Mansión Alcázar mostrada en el grado de acuerdo.
- Otro factor positivo es que los trabajadores consideran que el estar laborando en estos establecimientos si merece la pena esto se demuestra con el 36% en el Hotel Yanuncay y 48% en el Hotel Boutique Mansión Alcázar.
- El orgullo de formar parte del establecimiento hotelero es importante para los trabajadores porque ellos son los clientes internos de una



empresa y así demuestran un trabajo eficiente y de calidad, esta característica tiene un puntaje de 5 (total acuerdo) con porcentaje de 36% en Hotel Yanuncay y así mismo en Hotel Boutique Mansión Alcázar con puntaje de 5 (total acuerdo) con porcentaje de 48%.

- Trabajaría en otro lugar si el trabajo fuera similar, este parámetro está calificado con un puntaje de 5 (total acuerdo) con porcentaje de 45% en Hotel Yanuncay, a diferencia de los empleados de Hotel Boutique Mansión Alcázar que dan un puntaje de 3 (intermedio entre total acuerdo y total desacuerdo) con porcentaje de 33%.
- La empresa le motiva a desempeñar su trabajo, este indicador es indispensable porque la motivación es una de las características fundamentales de la satisfacción laboral, es por eso que en Hotel Yanuncay tiene un puntaje 4 (de acuerdo) con porcentaje de 55% al igual que en Hotel Boutique Mansión Alcázar con puntaje 4 (de acuerdo) con porcentaje de 38%, lo que se puede interpretar que la empresa hotelera utiliza la motivación para que el empleado tenga un buen desempeño durante las actividades laborales.
- La buena organización de la empresa se refleja en la estabilidad laboral que la misma pueda brindar a sus trabajadores es por ello que la variable es el mejor establecimiento hotelero para laboral tiene un puntaje de 5 (total acuerdo) con porcentaje de 38% en Hotel Boutique Mansión Alcázar en donde se refleja mediante las estadísticas que los empleados de esta empresa consideran que si es una buena organización, en cambio los empleados de Hotel Yanuncay se encuentra entre un total acuerdo y un total desacuerdo con un puntaje de 3 y porcentaje de 55% lo que no sería positivo para la empresa.



Tabla N° 5

Título: Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de satisfacción laboral pregunta 3.1 de Compromiso organizativo en grado de acuerdo / desacuerdo

| HOTEL YANUNCAY | | | | | | | | | | | | | |
|---------------------------------------|---|------------------------|---|---|----|----|--------------------------------------|------------------|-----|-----|-----|--|---------------|
| GRADO DE ACUERDO / DESACUERDO | | | | | | | | | | | | | |
| # PREGUNTA | PREGUNTA | ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | | PORCENTAJE DE ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | | | |
| | | Total Desacuerdo | | | | | Total Acuerdo | Total Desacuerdo | | | | | Total Acuerdo |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Dispuesto a realizar esfuerzo por el establecimiento | 0 | 0 | 0 | 2 | 9 | 0% | 0% | 0% | 18% | 82% | | |
| 2 | Comento que la empresa es un buen lugar para trabajar | 0 | 0 | 5 | 3 | 3 | 0% | 0% | 45% | 27% | 27% | | |
| 3 | Lealtad hacia la empresa | 0 | 0 | 0 | 6 | 5 | 0% | 0% | 0% | 55% | 45% | | |
| 4 | Aceptaría cualquier tarea con tal de seguir trabajando | 3 | 1 | 2 | 2 | 3 | 27% | 9% | 18% | 18% | 27% | | |
| 5 | Los valores de ambas partes son similares | 0 | 2 | 1 | 5 | 3 | 0% | 18% | 9% | 45% | 27% | | |
| 6 | Orgullo de formar parte del establecimiento | 0 | 0 | 3 | 4 | 4 | 0% | 0% | 27% | 36% | 36% | | |
| 7 | Trabajaría en otro lugar si el trabajo fuera similar | 0 | 1 | 1 | 4 | 5 | 0% | 9% | 9% | 36% | 45% | | |
| 8 | La empresa lo motiva para desempeñar su trabajo | 0 | 0 | 0 | 6 | 5 | 0% | 0% | 0% | 55% | 45% | | |
| 9 | Actualmente, apenas le afectaría abandonar su puesto de trabajo | 3 | 1 | 5 | 1 | 1 | 27% | 9% | 45% | 9% | 9% | | |
| 10 | Fue una buena decisión el escoger este trabajo y no otro | 0 | 0 | 3 | 4 | 4 | 0% | 0% | 27% | 36% | 36% | | |
| 11 | No merece la pena seguir laborando aquí indefinidamente | 3 | 4 | 3 | 1 | 0 | 27% | 36% | 27% | 9% | 0% | | |
| 12 | Discrepa con la política de la empresa respecto a los empleados | 3 | 1 | 3 | 4 | 0 | 27% | 9% | 27% | 36% | 0% | | |
| 13 | Le importa el futuro del establecimiento | 0 | 0 | 1 | 5 | 5 | 0% | 0% | 9% | 45% | 45% | | |
| 14 | Es el mejor establecimiento hotelero para laboral | 0 | 0 | 6 | 1 | 4 | 0% | 0% | 55% | 9% | 36% | | |
| 15 | La decisión de trabajar aquí fue un error | 8 | 2 | 0 | 1 | 0 | 73% | 18% | 0% | 9% | 0% | | |
| HOTEL BOUTIQUE MANSIÓN ALCÁZAR | | | | | | | | | | | | | |
| GRADO DE ACUERDO / DESACUERDO | | | | | | | | | | | | | |
| # PREGUNTA | PREGUNTA | ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | | PORCENTAJE DE ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | | | |
| | | Total Desacuerdo | | | | | Total Acuerdo | Total Desacuerdo | | | | | Total Acuerdo |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | | |
| 1 | Dispuesto a realizar esfuerzo por el establecimiento | 0 | 0 | 0 | 3 | 18 | 0% | 0% | 0% | 14% | 86% | | |
| 2 | Comento que la empresa es un buen lugar para trabajar | 0 | 0 | 2 | 8 | 11 | 0% | 0% | 10% | 38% | 52% | | |
| 3 | Lealtad hacia la empresa | 0 | 0 | 0 | 9 | 12 | 0% | 0% | 0% | 43% | 57% | | |
| 4 | Aceptaría cualquier tarea con tal de seguir trabajando | 5 | 3 | 4 | 4 | 5 | 24% | 14% | 19% | 19% | 24% | | |
| 5 | Los valores de ambas partes son similares | 0 | 0 | 2 | 10 | 9 | 0% | 0% | 10% | 48% | 43% | | |
| 6 | Orgullo de formar parte del establecimiento | 0 | 0 | 2 | 9 | 10 | 0% | 0% | 10% | 43% | 48% | | |
| 7 | Trabajaría en otro lugar si el trabajo fuera similar | 3 | 3 | 7 | 6 | 2 | 14% | 14% | 33% | 29% | 10% | | |
| 8 | La empresa lo motiva para desempeñar su trabajo | 0 | 2 | 4 | 8 | 7 | 0% | 10% | 19% | 38% | 33% | | |
| 9 | Actualmente, apenas le afectaría abandonar su puesto de trabajo | 10 | 4 | 3 | 1 | 3 | 48% | 19% | 14% | 5% | 14% | | |
| 10 | Fue una buena decisión el escoger este trabajo y no otro | 0 | 1 | 3 | 10 | 7 | 0% | 5% | 14% | 48% | 33% | | |
| 11 | No merece la pena seguir laborando aquí indefinidamente | 10 | 4 | 3 | 4 | 0 | 48% | 19% | 14% | 19% | 0% | | |
| 12 | Discrepa con la política de la empresa respecto a los empleados | 6 | 3 | 7 | 5 | 0 | 29% | 14% | 33% | 24% | 0% | | |
| 13 | Le importa el futuro del establecimiento | 1 | 0 | 2 | 8 | 10 | 5% | 0% | 10% | 38% | 48% | | |
| 14 | Es el mejor establecimiento hotelero para laboral | 0 | 0 | 5 | 8 | 8 | 0% | 0% | 24% | 38% | 38% | | |
| 15 | La decisión de trabajar aquí fue un error | 19 | 0 | 1 | 1 | 0 | 90% | 0% | 5% | 5% | 0% | | |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz
Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles
Fecha: 10 de febrero de 2016



En la Tabla N°6 se representa los principales resultados de las encuestas referentes a los datos sociológicos de los trabajadores del hotel Yanuncay y Mansión Alcázar. .

En la información obtenida se puede observar que:

- En el Hotel Yanuncay hay un porcentaje más alto en hombres demostrado en un 73% que en mujeres con un 27% a diferencia del Hotel Mansión Alcázar donde el porcentaje de mujeres es de 52% en comparación al 48% de los hombres.
- La edad de los trabajadores en los hoteles se encuentra en un rango entre 25 y 32 años es decir un 55% en el Hotel Yanuncay y 33% en el Hotel Boutique Mansión Alcázar.
- El nivel de formación es un parámetro primordial dentro de la industria hotelera se puede observar en el Hotel Yanuncay con un 64% que ha culminado con sus estudios de secundaria con especialidades como: sociales, secretariado, informática, contabilidad, ciencias generales, etc. Por otro lado el Hotel Mansión Alcázar el nivel universitario tiene un porcentaje alto de 43% con especialidades como: turismo, gastronomía, hotelería y otros (químico, contabilidad, sociales) pero se destaca que el hotel busca personal con carreras afines que tengan conocimientos en servicio, atención al cliente y manejen una buena relación y comunicación con los clientes.



Tabla N° 6

Título: Cuadro comparativo Hoteles: Yanuncay-Mansión Alcázar de satisfacción laboral desde pregunta 4.1 hasta pregunta 4.6.1

| HOTEL YANUNCAY | | | HOTEL BOUTIQUE MANSIÓN ALCÁZAR | | |
|---|----------------|------------|---|----------------|------------|
| Variables | # de Empleados | Porcentaje | Variables | # de Empleados | Porcentaje |
| SEXO | | | SEXO | | |
| Hombre | 8 | 73% | Hombre | 10 | 48% |
| Mujer | 3 | 27% | Mujer | 11 | 52% |
| EDAD | | | EDAD | | |
| < 18 años | 0 | 0% | < 18 años | 0 | 0% |
| Entre 18 - 25 años | 3 | 27% | Entre 18 - 25 años | 3 | 14% |
| Entre 25 - 32 años | 6 | 55% | Entre 25 - 32 años | 7 | 33% |
| Entre 32 - 39 años | 2 | 18% | Entre 32 - 39 años | 6 | 29% |
| > 39 años | 0 | 0% | > 39 años | 5 | 24% |
| NIVEL DE FORMACIÓN | | | NIVEL DE FORMACIÓN | | |
| Primaria Incompleta | 0 | 0% | Primaria Incompleta | 0 | 0% |
| Primaria | 1 | 9% | Primaria | 1 | 5% |
| Secundaria Incompleta | 1 | 9% | Secundaria Incompleta | 3 | 14% |
| Secundaria Completa | 7 | 64% | Secundaria Completa | 6 | 29% |
| Formación Técnica o Tecnología Superior | 0 | 0% | Formación Técnica o Tecnología Superior | 2 | 10% |
| Universitario (Licenciado/Ingeniero) | 1 | 9% | Universitario (Licenciado/Ingeniero) | 9 | 43% |
| Postgrado (Master, Doctorado) | 1 | 9% | Postgrado (Master, Doctorado) | 0 | 0% |
| CASO 4, 5, 6 Y 7 | | | CASO 4,5,6 y 7 | | |
| No tiene | 2 | 18% | No tiene | 4 | 19% |
| Turismo | 1 | 9% | Turismo | 2 | 10% |
| Gastronomía | 0 | 0% | Gastronomía | 5 | 24% |
| Hotelería | 0 | 0% | Hotelería | 1 | 5% |
| Empresariales/Administración | 0 | 0% | Empresariales/Administración | 2 | 10% |
| Otros | 8 | 73% | Otros | 7 | 33% |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz

Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles

Fecha: 1 de febrero de 2016



Tablas comparativas entre el Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

En la Tabla N°7 se representa los resultados de las encuestas aplicadas en los establecimientos de alojamiento objeto de estudio; hostal Casa Ordoñez y hostal El Monasterio.

Los datos recolectados en las encuestas al personal de los hostales de estudio; Casa Ordoñez y El Monasterio se divide en diferentes partes, para facilitar el análisis de la investigación: en los datos del puesto de trabajo se encuentra la variable de antigüedad laboral en el establecimiento, en el cual se puede observar que en el Casa Ordoñez existe más de un 20% de personal que ha trabajado más de dos años, teniendo en cuenta que 5 personas trabajan en el mismo y no han trabajado en ningún otro establecimiento hotelero, a diferencia del otro establecimiento que el 70% del personal de un total de 11 personas que laboran han trabajado un tiempo más corto, la diferencia se da debido a que en el hostal El Monasterio la rotación de personal se realiza con mayor frecuencia, buscando siempre personal más capacitado para cumplir con la labores necesarias, se debe tomar en cuenta que un 50% del personal si ha laborado en otros establecimientos de alojamiento

Los departamentos en donde se realizan las actividades también fue una variable de estudio, el 40% del personal del Hostal de la Casa Ordoñez trabaja en el área administrativa debido que es un establecimiento pequeño para tener más empleados en otras áreas, a diferencia de El Monasterio que tiene un 40% laborando en el área de restaurante, por lo que brindan este servicio a personas externas y se necesita más personal para cubrir los turnos, que son en la mañana, tarde y parte de la noche.

Las horas de trabajo semanales es también uno de los puntos importantes dentro de cualquier empleo, ambos hostales dieron resultados mayores al 50% con un 80% en Casa Ordoñez y 60% El Monasterio es decir la mayoría de sus empleados cumplen con las horas que dicta la ley, en ocasiones el empleador



si exige que se queden unas horas extras pero las mismas son recompensadas, esto se da en caso de festividades como lo son fiestas de Cuenca en donde los establecimientos de alojamiento por lo general tienen mucha demanda.

El horario de trabajo en ambos establecimientos se da de manera diferente, esto se debe a la administración que lleva cada uno, por ejemplo en el Hostal de Casa Ordoñez los turnos en el 60% son por la mañana y 40% es el turno que se cumple en la mañana y tarde. El Hostal el Monasterio maneja turnos diferentes, el 30% se da en la noche y 30% en turnos rotatorios, el contar con personal para trabajar en distintos turnos a la semana es algo por lo que muchos establecimientos optan a la hora de contratar a nuevo personal, para manejar de mejor manera la asignación de horarios y no dejar a ningún departamento vacío, pero todo esto como antes se menciono depende de la administración de los establecimientos de alojamientos.

En el sector de alojamiento el salario es algo que se maneja de manera casi similar en todos los establecimientos, debido que los establecimientos de alojamiento en la ciudad de Cuenca no son muy grandes y por ende no cuentan con la implementación de todos los departamentos para ser administrados, los dos hostales escogidos para el estudio son pequeños, por ello se maneja un salario menor de \$400 es decir en uno de ellos como lo es la Casa Ordoñez el 100% del personal gana un aproximado a ese valor, al igual que el 50% del otro establecimiento en donde también se puede encontrar que existe un 30% que gana mucho más de los \$400 esto se debe a las horas en las que laboran y a las horas extras de igual manera.



Tabla N° 7

Título: Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio de datos del puesto de trabajo de los empleados

| HOSTAL CASA ORDOÑEZ | | | HOSTAL EL MONASTERIO | | |
|---|----------------|------------|---|----------------|------------|
| Variables | # de Empleados | Porcentaje | Variables | # de Empleados | Porcentaje |
| ANTIGÜEDAD EN ESTABLECIMIENTO | | | ANTIGÜEDAD EN EL ESTABLECIMIENTO | | |
| Menos de 2 años | 0 | 0% | Menos de 2 años | 7 | 70% |
| Entre 2 - 4 años | 1 | 20% | Entre 2 - 4 años | 3 | 30% |
| Entre 4 - 6 años | 2 | 40% | Entre 4 - 6 años | 0 | 0% |
| Entre 6 - 8 años | 2 | 40% | Entre 6 - 8 años | 0 | 0% |
| Más de 8 años | 0 | 0% | Más de 8 años | 0 | 0% |
| ANTIGÜEDAD EN OTROS ESTABLECIMIENTOS | | | ANTIGÜEDAD EN OTROS ESTABLECIMIENTOS | | |
| Menos de 2 años | 0 | 0% | Menos de 2 años | 3 | 30% |
| Entre 2 - 4 años | 1 | 20% | Entre 2 - 4 años | 5 | 50% |
| Entre 4 - 6 años | 2 | 40% | Entre 4 - 6 años | 1 | 10% |
| Entre 6 - 8 años | 2 | 40% | Entre 6 - 8 años | 1 | 10% |
| Más de 8 años | 0 | 0% | Más de 8 años | 0 | 0% |
| DEPARTAMENTO DE SU ACTIVIDAD | | | DEPARTAMENTO DE SU ACTIVIDAD | | |
| Administración | 2 | 40% | Administración | 2 | 20% |
| Contabilidad | 0 | 0% | Contabilidad | 0 | 0% |
| Restaurante/Cafetería/Catering | 0 | 0% | Restaurante/Cafetería/Catering | 4 | 40% |
| Recepción/Conserjería | 1 | 20% | Recepción/Conserjería | 2 | 20% |
| Mantenimiento | 1 | 20% | Mantenimiento | 0 | 0% |
| Limpieza | 1 | 20% | Limpieza | 0 | 0% |
| Cocina | 0 | 0% | Cocina | 2 | 20% |
| Directivo | 0 | 0% | Directivo | 0 | 0% |
| Otros | 0 | 0% | Otros | 0 | 0% |
| HORAS DE TRABAJO SEMANALMENTE | | | HORAS DE TRABAJO SEMANALMENTE | | |
| Menos de 40 horas | 0 | 0% | Menos de 40 horas | 4 | 40% |
| 40 horas | 4 | 80% | 40 horas | 6 | 60% |
| Entre 40 - 50 horas | 1 | 20% | Entre 40 - 50 horas | 0 | 0% |
| Más de 50 horas | 0 | 0% | Más de 50 horas | 0 | 0% |
| TURNO DE TRABAJO | | | TURNO DE TRABAJO | | |
| Mañana | 3 | 60% | Mañana | 1 | 10% |
| Tarde | 0 | 0% | Tarde | 2 | 20% |
| Noche | 0 | 0% | Noche | 3 | 30% |
| Turno rotatorio | 0 | 0% | Turno rotatorio | 3 | 30% |
| Tarde y noche | 0 | 0% | Tarde y noche | 0 | 0% |
| Mañana y Tarde | 2 | 40% | Mañana y Tarde | 1 | 10% |
| Noche, mañana y tarde | 0 | 0% | Noche, mañana y tarde | 0 | 0% |
| RANGO DE SALARIO | | | RANGO DE SALARIO | | |
| Inferior a \$ 400 | 5 | 100% | Inferior a \$ 400 | 5 | 50% |
| Entre \$ 401 y \$ 700 | 0 | 0% | Entre \$ 401 y \$ 700 | 3 | 30% |
| Entre \$ 701 y \$ 1000 | 0 | 0% | Entre \$ 701 y \$ 1000 | 2 | 20% |
| Entre \$ 1001 y \$ 1300 | 0 | 0% | Entre \$ 1001 y \$ 1300 | 0 | 0% |
| Entre \$ 1301 y \$ 1600 | 0 | 0% | Entre \$ 1301 y \$ 1600 | 0 | 0% |
| Superior a \$ 1601 | 0 | 0% | Superior a \$ 1601 | 0 | 0% |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz

Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles

Fecha: 30 de enero de 2016



En la Tabla N°8 se presenta los resultados de la satisfacción laboral que sienten los empleados de los hostales Casa Ordoñez y El Monasterio.

En el análisis de la satisfacción laboral se puede encontrar la variable de cuál es el motivo principal por el que se labora en el establecimiento, teniendo un 60% en el Hostal Casa Ordoñez y 70% en el Hostal el Monasterio esto significa que la mayoría del personal que labora en este sector es porque le agrada esta actividad, lo que es muy satisfactorio para los empleadores contar con personal motivado y dispuesto a realizar todas sus tareas de la mejor manera, brindando un servicio y experiencia de calidad al huésped.

En los principales inconvenientes que se puede encontrar en los hostales de estudio, es el sueldo es una de las variables que más descontento género, para ello se realizó una calificación como el de colocar en primer lugar el inconveniente más importante para los encuestados calificando de igual manera el segundo lugar según lo consideren, obteniendo un 60% en ambos establecimientos, muchos de los empleados supieron decir que no se gana por lo que se hace, pues en ocasiones tienen que cumplir con muchas más funciones de las que deberían y eso debe ser reconocido por el empleador. En segundo lugar la asignación de horarios en el Hostal El Monasterio es otro inconveniente que genera en parte un poco de insatisfacción, con un 40% debido que muchos quisieran poder manejar su propio horario. La falta de prestigio de la actividad también se consideró un inconveniente en el personal de la Casa Ordoñez, con un 40%, se supo expresar que muchas personas no reconocen a la actividad como un trabajo de esfuerzo.

Dentro de las ventajas de laborar en estos establecimientos se puede encontrar que para el personal del Hostal Casa Ordoñez la autonomía personal es algo que los motiva a seguir trabajando, obteniendo un 40% en ambas calificaciones, ellos dirigen sus funciones, en ocasiones si son supervisados como debe de ser, pero en la mayoría del tiempo son ellos quienes saben exactamente qué hacer cuando se encuentran realizando alguna actividad. Por otro lado para los empleados de El Monasterio el interés en el trabajo es considerado una ventaja con un 40%, seguido del 30% que es la relación entre



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

compañeros, como lo supo decir el gerente del establecimiento el equipo de trabajo es fundamental para la actividad y si se genera un buen ambiente laboral los empleados estarán más a gusto para desempeñarse de manera eficaz.



Tabla N° 8

Título: Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio de satisfacción laboral desde pregunta 2.1 hasta pregunta 2.3

| HOSTAL CASA ORDOÑEZ | | | | | | | HOSTAL EL MONASTERIO | | | | | | | | |
|--|--|----------------|---|------------|-----|-----|--|---|----------------|---|------------|---------|-----|-----|---------|
| Variables | | # de Empleados | | Porcentaje | | | Variables | | # de Empleados | | Porcentaje | | | | |
| MOTIVOS PARA DEDICARSE A ESTA ACTIVIDAD | | | | | | | MOTIVOS PARA DEDICARSE A ESTA ACTIVIDAD | | | | | | | | |
| Me gusta | | 3 | | 60% | | | Me gusta | | 7 | | 70% | | | | |
| No encuentro un mejor trabajo | | 0 | | 0% | | | No encuentro un mejor trabajo | | 0 | | 0% | | | | |
| Sueldo | | 0 | | 0% | | | Sueldo | | 2 | | 20% | | | | |
| Vacaciones | | 0 | | 0% | | | Vacaciones | | 0 | | 0% | | | | |
| Seguridad de empleo | | 2 | | 40% | | | Seguridad de empleo | | 1 | | 10% | | | | |
| Autonomía profesional | | 0 | | 0% | | | Autonomía profesional | | 0 | | 0% | | | | |
| Otros | | 0 | | 0% | | | Otros | | 0 | | 0% | | | | |
| No sabe | | 0 | | 0% | | | No sabe | | 0 | | 0% | | | | |
| DOS PRINCIPALES INCONVENIENTES | | | | | | | DOS PRINCIPALES INCONVENIENTES | | | | | | | | |
| Motivos | | 1 | 2 | NO SABE | 1 | 2 | NO SABE | Motivos | | 1 | 2 | NO SABE | 1 | 2 | NO SABE |
| Sueldo | | 3 | 0 | | 60% | 0% | | Sueldo | | 6 | 1 | | 60% | 10% | |
| Horario/Turnos | | 2 | 1 | | 40% | 20% | | Horario/Turnos | | 3 | 4 | | 30% | 40% | |
| Relación con compañeros | | 0 | 1 | | 0% | 20% | | Relación con compañeros | | 0 | 0 | | 0% | 0% | |
| Relación con supervisores | | 0 | 0 | | 0% | 0% | | Relación con supervisores | | 0 | 0 | | 0% | 0% | |
| Falta de prestigio de la actividad | | 0 | 2 | | 0% | 40% | | Falta de prestigio de la actividad | | 1 | 3 | | 10% | 30% | |
| Falta de recursos | | 0 | 0 | | 0% | 0% | | Falta de recursos | | 0 | 0 | | 0% | 0% | |
| Falta de interés de la tarea | | 0 | 0 | | 0% | 0% | | Falta de interés de la tarea | | 0 | 0 | | 0% | 0% | |
| Falta de autonomía | | 0 | 1 | | 0% | 20% | | Falta de autonomía | | 0 | 1 | | 0% | 10% | |
| Otras | | | | 0 | | 0% | | Otras | | | | 0 | | 0% | |
| No sabe/No contesta | | | | 0 | | 0% | | No sabe/No contesta | | | | 1 | | 10% | |
| DOS PRINCIPALES VENTAJAS | | | | | | | DOS PRINCIPALES VENTAJAS | | | | | | | | |
| Motivos | | 1 | 2 | NO SABE | 1 | 2 | NO SABE | Motivos | | 1 | 2 | NO SABE | 1 | 2 | NO SABE |
| Vacaciones | | | 1 | | 0% | 20% | | Vacaciones | | 0 | 0 | | 0% | 0% | |
| Sueldo | | 0 | 0 | | 0% | 0% | | Sueldo | | 0 | 0 | | 0% | 0% | |
| Interés en el trabajo | | 0 | 0 | | 0% | 0% | | Interés en el trabajo | | 4 | 1 | | 40% | 10% | |
| Relación con compañeros | | 1 | 1 | | 20% | 20% | | Relación con compañeros | | 3 | 3 | | 30% | 30% | |
| Relación con supervisores | | 0 | 0 | | 0% | 0% | | Relación con supervisores | | 0 | 3 | | 0% | 30% | |
| Horario/turno compatible otra actividad | | 1 | 0 | | 20% | 0% | | Horario/turno compatible otra actividad | | 2 | 1 | | 20% | 10% | |
| Autonomía personal | | 2 | 2 | | 40% | 40% | | Autonomía personal | | 1 | 2 | | 10% | 20% | |
| Importancia social | | 1 | 1 | | 20% | 20% | | Importancia social | | 0 | 0 | | 0% | 0% | |
| Otras | | | | 0 | | 0% | | Otras | | | | 0 | | 0% | |
| No sabe/No contesta | | | | 0 | | 0% | | No sabe/No contesta | | | | 0 | | 0% | |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz
Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles
Fecha: 30 de enero de 2016



En la Tabla N°9 se presenta el nivel de satisfacción/insatisfacción referente a los aspectos vinculados de los empleados del hostel Casa Ordoñez y El Monasterio respecto a su actividad.

El nivel de satisfacción o insatisfacción de los empleados con sus trabajo es un punto importante que se tomó en cuenta, utilizando la escala de likert se analizaron las variables más importantes.

- Una de las variables con mayor grado de satisfacción es la relación con los supervisores con un 100% como lo es en caso de estudio Casa Ordoñez, donde la comunicación resulta ser eficaz, en cambio en El Monasterio el 50% se ubica en la escala de 4 que es satisfecho lo cual no es un motivo por el cual preocuparse, se trata de mejorar la comunicación entre los diferentes mandos.
- El trabajar en el sector de alojamiento es algo que a gran parte de los empleados les agrada, la variable de la actividad en sí, genero un porcentaje de 100% en Casa Ordoñez y 60% en El Monasterio lo que se considera que más del 50% del personal se siente a gusto con la actividad que desarrollan.
- La posibilidad de desarrollo personal es importante, las mayoría se encuentra en el rango de satisfecho y muy satisfecho en Casa Ordoñez el 80% del personal se encuentra muy satisfecho en cambio en el otro establecimiento es de un 40% en esta calificación pero se encuentra el otro 40% en el rango de satisfecho por lo que se concluye que los trabajadores se sienten a gusto en su trabajo.
- El hostel Casa Ordoñez cuenta con empleados que han laborado durante años por ello la gerente del establecimiento invierte en capacitaciones para sus empleados con un 60% de satisfacción, a diferencia del hostel El Monasterio que su escala intermedia se representa con un 60% es decir se necesita hacer más énfasis en esta parte para adquirir los conocimientos necesarios.



Tabla N° 9

Título: Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio de satisfacción laboral pregunta 2.4 Nivel de satisfacción / insatisfacción

| HOSTAL CASA ORDOÑEZ | | | | | | | | | | | |
|---|--|------------------------|---|---|---|----------------|--------------------------------------|-----|-----|-----|----------------|
| NIVEL DE SATISFACCION/INSATISFACCION EN LA ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | |
| # PREGUNTA | PREGUNTA | ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | | PORCENTAJE DE ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | |
| | | Muy Insatisfecho | | | | Muy Satisfecho | Muy Insatisfecho | | | | Muy Satisfecho |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Remuneración económica | 0 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0% | 0% | 40% | 0% | 60% |
| 2 | Relaciones con compañeros | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 | 0% | 0% | 20% | 20% | 60% |
| 3 | Relaciones con supervisores | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| 4 | Condiciones materiales de trabajo | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0% | 0% | 0% | 20% | 80% |
| 5 | Autonomía | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0% | 0% | 0% | 20% | 80% |
| 6 | Reconocimiento por buen trabajo | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0% | 0% | 20% | 0% | 80% |
| 7 | La actividad en si | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| 8 | Posibilidad de desarrollo personal | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 20% | 0% | 0% | 0% | 80% |
| 9 | Prestigio social de la profesión | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 20% | 0% | 0% | 0% | 80% |
| 10 | Posibilidad de ascenso | 1 | 0 | 0 | 1 | 3 | 20% | 0% | 0% | 20% | 60% |
| 11 | Formación, cursos por la empresa | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 20% | 20% | 0% | 0% | 60% |
| 12 | Utilidad de su labor en el establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| 13 | Asistencia sanitaria | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 | 0% | 0% | 0% | 20% | 80% |
| 14 | Organización/Dirección del establecimiento | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0% | 0% | 20% | 0% | 80% |
| HOSTAL EL MONASTERIO | | | | | | | | | | | |
| NIVEL DE SATISFACCION/INSATISFACCION EN LA ACTIVIDAD | | | | | | | | | | | |
| # PREGUNTA | PREGUNTA | ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | | PORCENTAJE DE ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | |
| | | Muy Insatisfecho | | | | Muy Satisfecho | Muy Insatisfecho | | | | Muy Satisfecho |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Remuneración económica | 1 | 0 | 7 | 1 | 1 | 10% | 0% | 70% | 10% | 10% |
| 2 | Relaciones con compañeros | 1 | 1 | 3 | 3 | 2 | 10% | 10% | 30% | 30% | 20% |
| 3 | Relaciones con supervisores | 0 | 1 | 0 | 5 | 4 | 0% | 10% | 0% | 50% | 40% |
| 4 | Condiciones materiales de trabajo | 0 | 1 | 2 | 5 | 2 | 0% | 10% | 20% | 50% | 20% |
| 5 | Autonomía | 0 | 2 | 1 | 2 | 5 | 0% | 20% | 10% | 20% | 50% |
| 6 | Reconocimiento por buen trabajo | 0 | | 3 | 3 | 4 | 0% | 0% | 30% | 30% | 40% |
| 7 | La actividad en si | 0 | 1 | 1 | 2 | 6 | 0% | 10% | 10% | 20% | 60% |
| 8 | Posibilidad de desarrollo personal | 0 | 1 | 1 | 4 | 4 | 0% | 10% | 10% | 40% | 40% |
| 9 | Prestigio social de la profesión | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 0% | 10% | 20% | 30% | 40% |
| 10 | Posibilidad de ascenso | 0 | 0 | 1 | 5 | 4 | 0% | 0% | 10% | 50% | 40% |
| 11 | Formación, cursos por la empresa | 1 | 0 | 6 | 3 | 0 | 10% | 0% | 60% | 30% | 0% |
| 12 | Utilidad de su labor en el establecimiento | 0 | 0 | 2 | 4 | 4 | 0% | 0% | 20% | 40% | 40% |
| 13 | Asistencia sanitaria | 0 | 0 | 1 | 5 | 4 | 0% | 0% | 10% | 50% | 40% |
| 14 | Organización/Dirección del establecimiento | 0 | 1 | 1 | 3 | 5 | 0% | 10% | 10% | 30% | 50% |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz
Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles
Fecha: 10 de febrero de 2016



La satisfacción general que tiene el equipo de trabajo con la empresa se puede observar en la Tabla N°10, siguiendo la escala utilizada en la investigación se puede observar que la Casa Ordoñez obtiene un porcentaje igual de 40% en la calificación de satisfecho y muy satisfecho, a diferencia de El Monasterio que obtiene un 70% con la satisfacción del personal, lo que significa que el personal que labora en ambos establecimientos está a gusto con su trabajo.

Tabla N° 10

Título: Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio de satisfacción laboral pregunta 2.5 Nivel de satisfacción general de su trabajo, considerando aspectos de forma global

| NOMBRE DEL HOSTAL | | MUY INSATISFECHO | - | | | MUY SATISFECHO |
|-------------------|----------------|------------------|----|-----|-----|----------------|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| CASA ORDOÑEZ | # DE EMPLEADOS | 0 | 0 | 2 | 2 | 1 |
| EL MONASTERIO | | 0 | 0 | 1 | 7 | 2 |
| CASA ORDOÑEZ | PORCENTAJE | 0% | 0% | 40% | 40% | 20% |
| EL MONASTERIO | | 0% | 0% | 10% | 70% | 20% |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz

Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles

Fecha: 10 de febrero de 2016

En la Tabla N° 11 se presenta los principales resultados del grado de acuerdo/desacuerdo de los empleados que laboran en los hostales de estudio, como lo son el hostel Casa Ordoñez y El Monasterio.

El compromiso organizativo por parte del equipo de trabajo con la empresa se indicó en la tabla N° 11 donde se pudo observar el grado de acuerdo y desacuerdo que se tiene con el trabajo mediante las diferentes variables.

- Una de las variables que ha tenido un mayor porcentaje es el esfuerzo por contribuir al éxito de la empresa demostrándose con un 100% de acuerdo en el hostel Casa Ordoñez y un 60% en el hostel El Monasterio es decir más de la mitad del personal está en total acuerdo en apoyar



con el progreso de la empresa, de igual manera parte de los empleados comentan a sus amistades que la empresa es un buen lugar para trabajar con un porcentaje de 100% en Casa Ordoñez y 70% en El Monasterio.

- La lealtad que existe hacia la empresa expresa mucho sobre el compromiso que sienten los empleados con su trabajo, obteniendo 80% en Casa Ordoñez y 70% en El Monasterio, es decir disminuye en más de 50% que un trabajador labore en otro establecimiento.
- El formar parte de la empresa orgullece a más del 50% del personal que labora en ambos establecimientos con un porcentaje de satisfacción 100% en el hostel Casa Ordoñez y 70% en el hostel El Monasterio.
- La empresa motiva a sus empleados en gran parte para que trabajen en sus empresas de alojamiento según los porcentajes obtenidos con un 80% en Casa Ordoñez y 50% en El Monasterio.
- La discrepancia con las políticas de la empresa de parte de los empleados es una de las variables de estudio en algún momento el 20% del personal de Casa Ordoñez ha tenido algún descontento, por otra parte el porcentaje aumenta en El Monasterio con un 40% en el hostel El Monasterio.
- Los empleados de ambos establecimientos manifestaron con un 80% que no se equivocaron al trabajar en el mismo, que a pesar de algunos inconvenientes que se han presentado piensan que es un buen lugar para laboral y adquirir conocimientos.



Tabla N° 11

Título: Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio de satisfacción laboral pregunta 3.1 de Compromiso organizativo en grado de acuerdo / desacuerdo

| HOSTAL CASA ORDOÑEZ | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|---|------------------------|---|---|---|---------------|--------------------------------------|-----|-----|-----|---------------|
| GRADO DE ACUERDO / DESACUERDO | | | | | | | | | | | |
| # PREGUNTA | PREGUNTA | ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | | PORCENTAJE DE ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | |
| | | Total Desacuerdo | | | | Total Acuerdo | Total Desacuerdo | | | | Total Acuerdo |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Dispuesto a realizar esfuerzo por el establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| 2 | Comento que la empresa es un buen lugar para trabajar | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| 3 | Lealtad hacia la empresa | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0% | 0% | 20% | 0% | 80% |
| 4 | Aceptaría cualquier tarea con tal de seguir trabajando | 2 | 0 | 1 | 0 | 2 | 40% | 0% | 20% | 0% | 40% |
| 5 | Los valores de ambas partes son similares | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| 6 | Orgullo de formar parte del establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| 7 | Trabajaría en otro lugar si el trabajo fuera similar | 0 | 0 | 2 | 1 | 2 | 0% | 0% | 40% | 20% | 40% |
| 8 | La empresa lo motiva para desempeñar su trabajo | 1 | 0 | 0 | 0 | 4 | 20% | 0% | 0% | 0% | 80% |
| 9 | Actualmente, apenas le afectaría abandonar su puesto de trabajo | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 20% | 20% | 0% | 0% | 60% |
| 10 | Fue una buena decisión el escoger este trabajo y no otro | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 40% | 0% | 0% | 0% | 60% |
| 11 | No merece la pena seguir laborando aquí indefinidamente | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 80% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| 12 | Discrepa con la política de la empresa respecto a los empleados | 4 | 0 | 0 | 1 | 0 | 80% | 0% | 0% | 20% | 0% |
| 13 | Le importa el futuro del establecimiento | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0% | 0% | 0% | 0% | 100% |
| 14 | Es el mejor establecimiento hotelero para laboral | 0 | 0 | 1 | 0 | 4 | 0% | 0% | 20% | 0% | 80% |
| 15 | La decisión de trabajar aquí fue un error | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 80% | 0% | 0% | 0% | 20% |
| HOSTAL EL MONASTERIO | | | | | | | | | | | |
| GRADO DE ACUERDO / DESACUERDO | | | | | | | | | | | |
| # PREGUNTA | PREGUNTA | ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | | PORCENTAJE DE ESCALA DE CALIFICACIÓN | | | | |
| | | Total Desacuerdo | | | | Total Acuerdo | Total Desacuerdo | | | | Total Acuerdo |
| | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | Dispuesto a realizar esfuerzo por el establecimiento | 0 | 0 | 2 | 2 | 6 | 0% | 0% | 20% | 20% | 60% |
| 2 | Comento que la empresa es un buen lugar para trabajar | 0 | 0 | 0 | 3 | 7 | 0% | 0% | 0% | 30% | 70% |
| 3 | Lealtad hacia la empresa | 0 | 0 | 1 | 2 | 7 | 0% | 0% | 10% | 20% | 70% |
| 4 | Aceptaría cualquier tarea con tal de seguir trabajando | 3 | 1 | 1 | | 5 | 30% | 10% | 10% | 0% | 50% |
| 5 | Los valores de ambas partes son similares | 0 | 0 | 1 | 3 | 6 | 0% | 0% | 10% | 30% | 60% |
| 6 | Orgullo de formar parte del establecimiento | 0 | 0 | 2 | 1 | 7 | 0% | 0% | 20% | 10% | 70% |
| 7 | Trabajaría en otro lugar si el trabajo fuera similar | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 30% | 10% | 30% | 20% | 10% |
| 8 | La empresa lo motiva para desempeñar su trabajo | 0 | 0 | 1 | 4 | 5 | 0% | 0% | 10% | 40% | 50% |
| 9 | Actualmente, apenas le afectaría abandonar su puesto de trabajo | 6 | 1 | 2 | 0 | 1 | 60% | 10% | 20% | 0% | 10% |
| 10 | Fue una buena decisión el escoger este trabajo y no otro | 1 | 0 | 1 | 4 | 4 | 10% | 0% | 10% | 40% | 40% |
| 11 | No merece la pena seguir laborando aquí indefinidamente | 5 | 1 | 3 | 0 | 1 | 50% | 10% | 30% | 0% | 10% |
| 12 | Discrepa con la política de la empresa respecto a los empleados | 1 | 2 | 3 | 4 | 0 | 10% | 20% | 30% | 40% | 0% |
| 13 | Le importa el futuro del establecimiento | 0 | 0 | 2 | 3 | 5 | 0% | 0% | 20% | 30% | 50% |
| 14 | Es el mejor establecimiento hotelero para laboral | 1 | 0 | 4 | 2 | 3 | 10% | 0% | 40% | 20% | 30% |
| 15 | La decisión de trabajar aquí fue un error | 8 | 1 | 1 | 0 | 0 | 80% | 10% | 10% | 0% | 0% |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz
Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles
Fecha: 10 de febrero de 2016



En la siguiente Tabla N°12 se presenta los datos sociológicos más representativos de los trabajadores de los establecimientos de alojamiento referente a los hostales Casa Ordoñez y El Monasterio.

En la cuarta parte de la encuesta se encuentran los datos sociológicos con estas variables:

- El porcentaje del personal que labora en ambos establecimientos varía de acuerdo al género, en el hostel Casa Ordoñez se puede encontrar que el 20% del personal es hombre y 80% posteriormente es mujer, a diferencia de El Monasterio que tiene un personal compuesto en su 60% de hombres y 40% de mujeres, las funciones que se realizan en cada uno de los establecimientos son las que determinan que personal es el más apto para realizarla.
- La edad que se maneja en ambas empresas tiene una diferencia significativa, en la Casa Ordoñez el personal que labora tiene mucha más edad con un rango superior a 39 años es decir el 60% de su total, a diferencia del El Monasterio que se maneja en un rango de 18 a 25 años de edad en su personal que obtiene un 60%, ambos cuentan con personal capaz de realizar sus tareas de la manera más eficiente. En el primero el personal lleva mucho más años laborando solo en el establecimiento a diferencia del segundo que ha tenido más rotación de personal.
- El hostel Casa Ordoñez cuenta con el 40% de personal con formación técnica es decir dos personas que se graduaron en la áreas de administración, en cambio en el hostel El Monasterio el 40% de su personal solo ha cumplido con la terminación de segundo nivel es decir son bachilleres de las especialidades de relaciones públicas, ingeniera y sociales, que no son carreras afines. Los dos establecimientos cuentan con personal capaz de brindar un buen servicio a sus clientes, basados en la formación antes impartida por el personal administrativo.



Tabla N° 12

Título: Cuadro comparativo Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio de satisfacción laboral desde pregunta 4.1 hasta pregunta 4.6.1

| HOSTAL CASA ORDOÑEZ | | | HOSTAL EL MONASTERIO | | |
|---|----------------|------------|---|----------------|------------|
| Variables | # de Empleados | Porcentaje | Variables | # de Empleados | Porcentaje |
| SEXO | | | SEXO | | |
| Hombre | 1 | 20% | Hombre | 6 | 60% |
| Mujer | 4 | 80% | Mujer | 4 | 40% |
| EDAD | | | EDAD | | |
| <18 años | 0 | 0% | <18 años | 0 | 0% |
| Entre 18 - 25 años | 1 | 20% | Entre 18 - 25 años | 6 | 60% |
| Entre 25 - 32 años | 1 | 20% | Entre 25 - 32 años | 4 | 40% |
| Entre 32 - 39 años | 0 | 0% | Entre 32 - 39 años | 0 | 0% |
| > 39 años | 3 | 60% | >39 años | 0 | 0% |
| NIVEL DE FORMACION | | | NIVEL DE FORMACION | | |
| Primaria Incompleta | 0 | 0% | Primaria Incompleta | 0 | 0% |
| Primaria | 0 | 0% | Primaria | 0 | 0% |
| Secundaria Incompleta | 1 | 20% | Secundaria Incompleta | 2 | 20% |
| Secundaria Completa | 1 | 20% | Secundaria Completa | 4 | 40% |
| Formación Técnica o Tecnología Superior | 2 | 40% | Formación Técnica o Tecnología Superior | 3 | 30% |
| Universitario (Licenciado/Ingeniero) | 1 | 20% | Universitario (Licenciado/Ingeniero) | 1 | 10% |
| Postgrado (Master, Doctorado) | 0 | 0% | Postgrado (Master, Doctorado) | 0 | 0 |
| CASO 4, 5, 6 Y 7 | | | CASO 4,5,6 Y 7 | | |
| No tiene | 1 | 20% | No tiene | 2 | 20% |
| Turismo | 1 | 20% | Turismo | 2 | 20% |
| Gastronomía | 0 | 0% | Gastronomía | 1 | 10% |
| Hotelería | 0 | 0% | Hotelería | 0 | 0% |
| Empresariales/Administración | 2 | 40% | Empresariales/Administración | 0 | 0% |
| Otros | 1 | 20% | Otros | 5 | 50% |

Autores: Verónica Gallegos Olaya/ Ana Ramón Cruz

Fuente: Elaboración a partir de las encuestas realizadas a los hoteles

Fecha: 1 de febrero de 2016



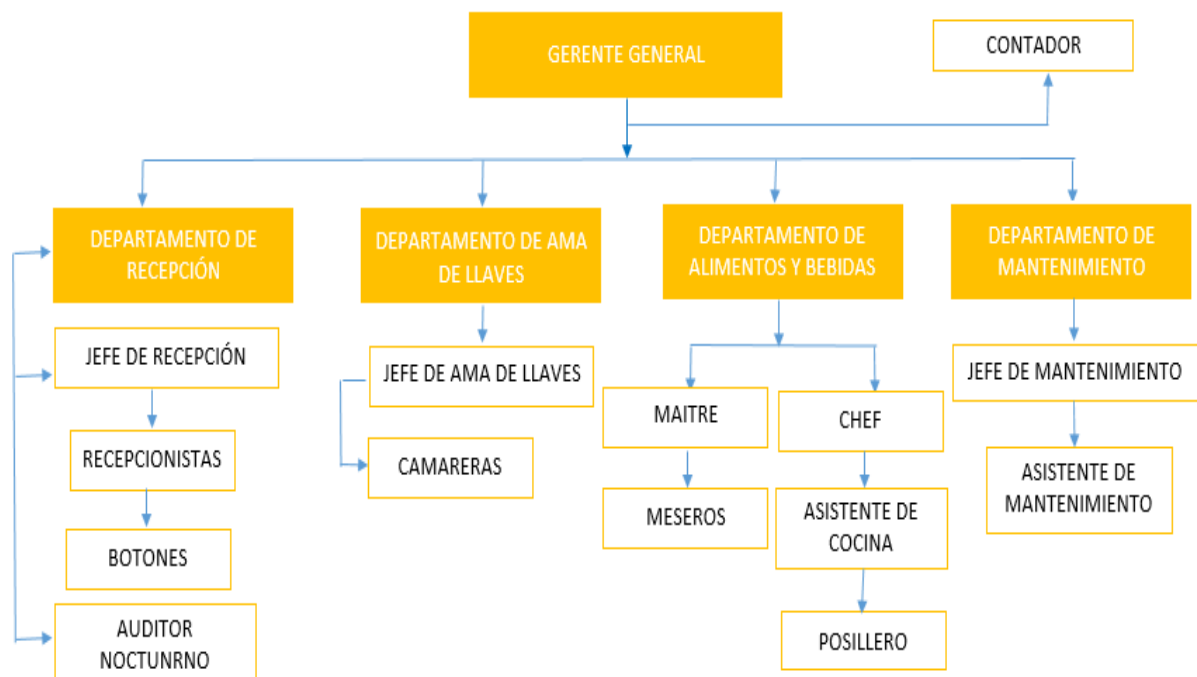
4.2 Analizar las acciones Correctivas y Preventivas

En base al análisis de la investigación que se ha efectuado se realizará una propuesta a nivel general para los establecimientos en estudio que parte desde la estructura organizacional hasta las estrategias para mejorar la satisfacción del cliente, entonces de manera general se pueden aplicar herramientas para fomentar la satisfacción laboral. A continuación se detallarán las propuestas para que sean tomados en consideración:

Primera Propuesta: Organigrama

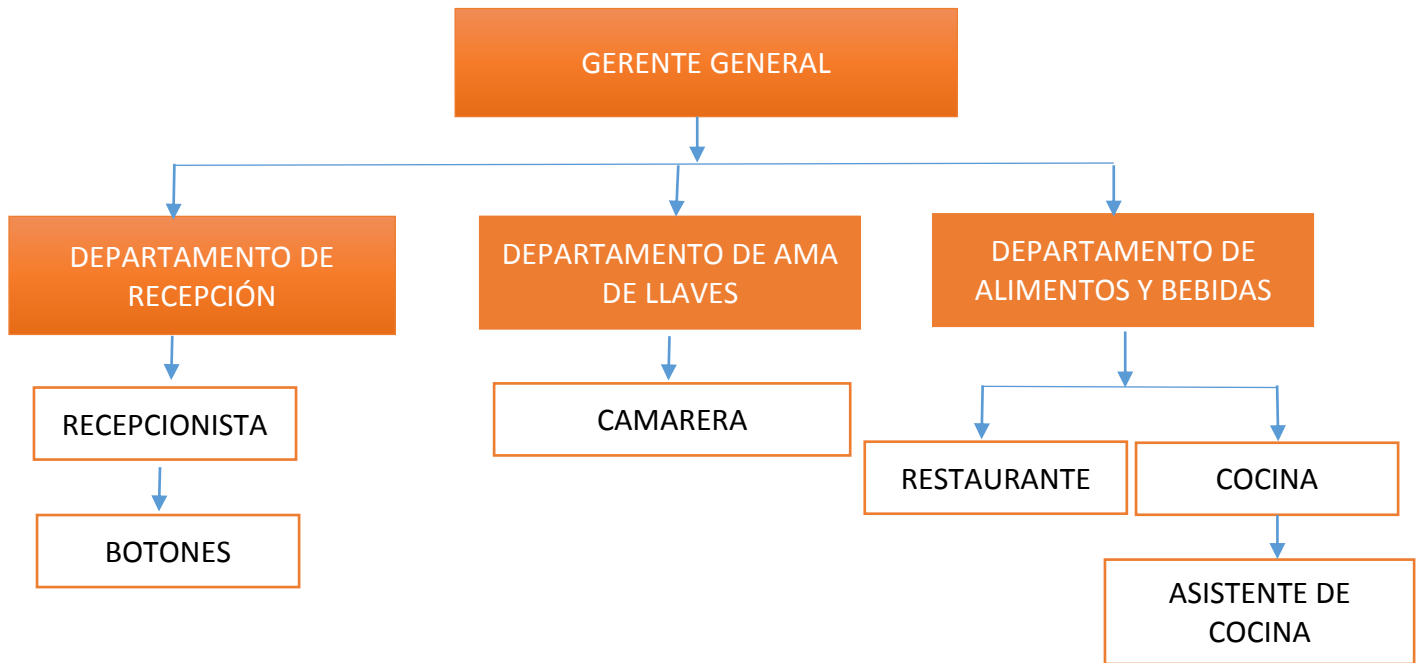
Teniendo en cuenta que el organigrama es una herramienta esencial debido a que se da conocer las diferentes jerarquías que existen dentro de una empresa y la asignación de funciones, lo que permite manejarse con mayor responsabilidad destacando cuales son los debidos procesos que cada departamento debe seguir, es por ello que se ha realizado organigramas básicos generales que se detallarán:

Organigrama hotel:





Organigrama hostel:



Es importante indicar que la propuesta de organigramas para los hoteles y hostales puede variar según los departamentos de cada establecimiento y los puestos de trabajo con la finalidad que se tome en consideración la estructura del nivel jerárquico y puedan aumentar o quitar departamentos con los que no cuenten.

Segunda Propuesta: Perfiles y funciones

Los perfiles y funciones son importantes para poder identificar las actividades y procesos que el empleado debe desarrollar en su puesto de trabajo dentro de la empresa de alojamiento y también es parte sustancial dentro de la selección correcta del personal, se debe considerar que conociendo las funciones que debe realizar cada departamento se puede estructurar de mejor manera el cumplimiento de las mismas.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Se ha observado que algunos de los establecimientos objetos de estudio si cuentan con manuales de funciones, pero por motivos de políticas internas no se ha podido obtener con la información requerida, es por esto que se ha visto necesario la idea de colaborar con fichas técnicas para que los gerentes de alojamiento se faciliten con la elección de su posible personal a trabajar en las empresas y puedan tomar consideraciones de las funciones que se detallarán a continuación:



| | | | |
|---|---|--|--|
| <h1>HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES</h1> | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | |
| | | VERSION: Original | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 21/02/2016 | |
| | | Página 1 de 2 | |
| IDENTIFICACION | | | |
| DEPARTAMENTO | Gerencia | | |
| NOMBRE DEL PUESTO | Gerente General | | |
| Planificación de objetivos, metas, estrategias y políticas para la gestión del desempeño del establecimiento de alojamiento, definiendo sus necesidades y prioridades. | | | |
| FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Establecer estrategias y acciones de mercadeo (marketing) • Construir y mantener la imagen de la empresa de alojamiento • Analizar y evaluar resultados en referencia a las metas, objetivos y estándares de calidad • Alcanzar objetivos esperados, logrando la máxima rentabilidad • Velar por la seguridad y mantenimiento del establecimiento • Asegurar la satisfacción del cliente, analizando resúmenes de investigación de satisfacción, sugerencias y reclamos para gestionar mejoras. • Liderar al equipo humano de trabajo incentivado la cooperación, participación y compromiso del personal | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | |
| Educación formal: | <ul style="list-style-type: none"> • Cuarto nivel en Hotelería, Turismo, Administración o carreras afines • Dominio de otro idioma aparte del Inglés | | |
| Habilidades: | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en mercadeo (marketing) • Conocimientos en procesos administrativos y contables • Servicio al cliente interno y externo • Manejo de conflictos internos | | |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 3 años en trabajos afines | | |
| Requisitos: | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 28 - 45 años • Sexo: Indistinto | | |
| Realizado por | Revisado por | Aprobado por | |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL | |



| | | | |
|---|--|--|--|
| <h1>HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES</h1> | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | |
| | | VERSION: Original | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 19/02/2016 | |
| | | Página 1 de 2 | |
| IDENTIFICACION | | | |
| DEPARTAMENTO | Recepción | | |
| NOMBRE DEL PUESTO | Jefe de Recepción | | |
| Brindar información a los posibles clientes acerca de los servicios del establecimiento hotelero, registrando solicitudes e informando sobre las políticas de reserva. | | | |
| FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Controlar la tasa de ocupación del establecimiento de alojamiento y posible exceso de overbooking • Ofrecer productos y servicios dando información sobre las ventajas y beneficios • Controlar el crédito: obtener el información del cliente y garantía • Confirmar las reservas • Mantener vínculos con intermediarios: operadoras o agencias de viajes • Manejo de conflictos en el área de trabajo • Asegurar la satisfacción del cliente y coordinar con otras departamentos del establecimiento hotelero | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | |
| Educación formal: | <ul style="list-style-type: none"> • Tercer nivel en Hotelería, Turismo o carreras afines • Dominio en otro idioma preferible ingles | | |
| Habilidades: | <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de métodos de ventas y negociaciones • Conocimientos en programas informáticos • Servicio al cliente interno y externo • Conocimiento de primeros auxilios | | |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 3 años en trabajos afines | | |
| Requisitos: | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 27 - 35 años • Sexo: Indistinto | | |
| Realizado por | Revisado por | Aprobado por | |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL | |



| | | | |
|--|--|---|---------------------|
| <h1>HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES</h1> | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | |
| | | VERSION: Original | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 15/01/2016 | |
| | | Página 1 de 2 | |
| IDENTIFICACION | | | |
| DEPARTAMENTO | | Recepción | |
| NOMBRE DEL PUESTO | | Recepcionista | |
| <p>Satisfacer las necesidades del cliente que utiliza los servicios del establecimiento brindando la información necesaria para que su estadía sea placentera, de igual manera brindara todo el apoyo necesario en el área administrativa.</p> | | | |
| FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar el ckeck-in y check-out de los huéspedes, gestionar reservas • Manejar la base de datos del establecimiento. • Brindar la información necesaria al cliente sobre las dudas que este pueda tener respecto a los servicios que brinda el establecimiento. • Operar la central telefónica del establecimiento, manteniendo el control de las llamas locales y de larga distancia. • Proporcionar información actualizada sobre los requerimientos de los huéspedes a los diferentes departamentos. • Mantener un control diario sobre las diferentes situaciones que acontecieron en su turno de trabajo. • Elaborar informes periódicamente al área de administración sobre el desarrollo de su actividad. • Manejar los inconvenientes que se pueda presentar con el cliente externo. | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | |
| Educación formal: | | <ul style="list-style-type: none"> • Tercer nivel en Hotelería, turismo o carreras afines • Dominio en otro idioma preferible ingles | |
| Habilidades: | | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de conflictos • Conocimientos en programas informáticos • Servicio al cliente interno y externo • Conocimiento de primeros auxilios | |
| Experiencia: | | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 1 año en trabajos afines | |
| Requisitos: | | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 20 - 30 años • Sexo: Indistinto | |
| Realizado por | | Revisado por | Aprobado por |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL |



| | | | | | |
|--|--|--|--|---------------------|--|
| <h1>HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES</h1> | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | | | |
| | | VERSION: Original | | | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 21/02/2016 | | | |
| | | Página 1 de 2 | | | |
| IDENTIFICACION | | | | | |
| DEPARTAMENTO | | Recepción | | | |
| NOMBRE DEL PUESTO | | Auditor Nocturno | | | |
| <p>Recoger la información de los departamentos del establecimiento para hacer un análisis general sobre la organización para la mejora continua en las funciones y responsabilidades del personal.</p> | | | | | |
| FUNCIONES | | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Analizar cierres de caja: verificando la procedencia de los pedidos del huésped • Realizar el control y registro de documentos, además incluir reservas al sistema • Controlar los límites de crédito del cliente • Verificar el cumplimiento del procedimiento de facturación • Realizar informes acerca de datos estadísticos, y elaborar pronóstico de ocupación • Orientar sobre procedimientos y registrar sobre novedades acerca de sucesos ocurridos • Apoyar al equipo de recepción en check in, check out, recepción de pedidos del huésped, y emitir facturas. | | | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | | | |
| Educación formal: | | <ul style="list-style-type: none"> • Tercer nivel en Hotelería, Turismo, Contabilidad o carreras afines • Dominio en otro idioma preferible inglés | | | |
| Habilidades: | | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos contables y financieros • Manejo de conflictos • Servicio al cliente interno y externo • Conocimientos informáticos | | | |
| Experiencia: | | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 1 año en trabajos afines o auxiliar de contabilidad | | | |
| Requisitos: | | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 20 - 35 años • Sexo: Indistinto | | | |
| Realizado por | | Revisado por | | Aprobado por | |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | | ADMINISTRACION | | GERENTE GENERAL | |



| | | | |
|--|---|--|--|
| HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | |
| | | VERSION: Original | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 21/02/2016 | |
| | | Página 1 de 2 | |
| IDENTIFICACION | | | |
| DEPARTAMENTO | Recepción | | |
| NOMBRE DEL PUESTO | Botones | | |
| <p>Atender al cliente dando la bienvenida al huésped siendo atento, amable y carismático, también deberá cumplir con las funciones que la administración del establecimiento otorgue.</p> | | | |
| FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Acompañar al huésped: acomodar en la habitación y mostrarle los servicios de la misma • Atender al huésped en la salida: sugerir que revise su equipaje • Mantener un registro en libro de novedades • Controlar la salida y entrada de equipaje • Recibir y distribuir correspondencia: clasificar y coordinar dirección • Facilitar información al huésped acerca de eventos turísticos en la ciudad • Cuidar su apariencia personal: higiene y uniforme | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | |
| Educación formal: | <ul style="list-style-type: none"> • Tercer nivel en Hotelería, Turismo o carreras afines • Dominio de otro idioma preferible Inglés | | |
| Habilidades: | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento en instalaciones de hoteles • Proactivo y personalizado • Servicio al cliente interno y externo • Manejo de conflictos internos | | |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 2 años en trabajos afines | | |
| Requisitos: | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 23 - 45 años • Sexo: Masculino | | |
| Realizado por | Revisado por | Aprobado por | |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL | |



| | | | |
|--|--|---|---------------------|
| <h1>HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES</h1> | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | |
| | | VERSION: Original | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 15/01/2016 | |
| | | Página 1 de 2 | |
| IDENTIFICACION | | | |
| DEPARTAMENTO | | Ama de Llaves | |
| NOMBRE DEL PUESTO | | Jefe de Ama de Llaves | |
| <p>Asegurar la satisfacción del huésped planificando el trabajo de su departamento mediante la revisión de los procedimientos operacionales, estableciendo patrones de tiempo y especificaciones de calidad.</p> | | | |
| FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Elaboración de cronograma de trabajo para las camareras de piso • Organizar, capacitar y supervisar al equipo de trabajo • Coordinar los servicios realizados con el equipo de trabajo asegurándose que los servicios se ejecuten con los estándares establecidos • Identificar y seleccionar proveedores de productos y servicios supervisando la calidad • Administrar materiales, estableciendo políticas para el uso de los materiales • Mantener la decoración de los diferentes ambientes a su cargo • Interactuar con los demás departamentos del establecimiento apoyando a la gestión del negocio | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | |
| Educación formal: | | <ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato con conocimientos en servicios de hotelería • Nivel básico del idioma inglés | |
| Habilidades: | | <ul style="list-style-type: none"> • Manejo de conflictos • Conocimientos en programas informáticos • Servicio al cliente interno y externo • Conocimiento de primeros auxilios | |
| Experiencia: | | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 3 años en trabajos afines | |
| Requisitos: | | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 25 - 45 años • Sexo: Femenino | |
| Realizado por | | Revisado por | Aprobado por |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL |



| | | | |
|---|--|---|---------------------|
| <h1>HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES</h1> | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | |
| | | VERSION: Original | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 15/01/2016 | |
| | | Página 1 de 2 | |
| IDENTIFICACION | | | |
| DEPARTAMENTO | | Ama de Llaves | |
| NOMBRE DEL PUESTO | | Camarera de Piso | |
| Adecuar la habitación para el huésped, ordenar y arreglar el menaje de acuerdo con los requerimientos del cliente, y coordinar con el departamento de recepción las reservas y el estado de la habitación. | | | |
| FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar, asear y ordenar las habitaciones aplicando procedimientos o estándares mínimos • Inspeccionar el estado de la habitación de manera visual y confirmar el consumo de mini bar • Comprobar el funcionamiento y confort de la habitación, verificando el funcionamiento correcto de los equipos • Brindar información al huésped del establecimiento acerca de las actividades que se realizan en el mismo • Efectuar controles y registros • Velar por la seguridad y privacidad del huésped • Cuidar la apariencia personal | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | |
| Educación formal: | | <ul style="list-style-type: none"> • Bachillerato • Nivel básico del idioma inglés | |
| Habilidades: | | <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de limpieza y normas de higiene y seguridad • Proactiva y personalizada • Servicio al cliente interno y externo • Manejo de sistemas de planificación | |
| Experiencia: | | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 2 años en trabajos afines | |
| Requisitos: | | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 25 - 45 años • Sexo: Femenino | |
| Realizado por | | Revisado por | Aprobado por |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL |



| | | | |
|---|--|--|--|
| <h1>HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES</h1> | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | |
| | | VERSION: Original | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 21/02/2016 | |
| | | Página 1 de 2 | |
| IDENTIFICACION | | | |
| DEPARTAMENTO | Alimentos y Bebidas | | |
| NOMBRE DEL PUESTO | Chef | | |
| Realizará la planificación y control de los alimentos producidos en el establecimiento, para satisfacer al huésped. | | | |
| FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar control de desperdicio, manipulación y acondicionamiento de desechos • Elaborar programación en la cocina: horarios, disponibilidad de recursos • Elaboración de menú considerando la opinión de los integrantes del equipo de trabajo • Creación de recetas y producción de los platos • Administrar la existencia de productos (stock) y consumo, coordinando la realización del inventario • Supervisar el cuidado e higiene personal y seguridad de los alimentos • Administrar al equipo de trabajo mediante los procedimientos que realizan • Participación en ferias gastronómicas representando al establecimientos | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | |
| Educación formal: | <ul style="list-style-type: none"> • Tercer nivel en Gastronomía o carreras afines • Conocimientos básicos en otros idiomas preferible Inglés | | |
| Habilidades: | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos nutrición y dietética • Manejo de conflictos internos • Conocimientos de producción de alimentos y bebidas • Liderazgo y gestión del personal | | |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 2 años en trabajos afines | | |
| Requisitos: | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 20 - 45 años • Sexo: Indistinto | | |
| Realizado por | Revisado por | Aprobado por | |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL | |



| | | |
|--|---|--|
| <h1>HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES</h1> | | CÓDIGO: HUR-JH-01 |
| | | VERSION: Original |
| | | FECHA DE ELABORACION: 21/02/2016 |
| | | Página 1 de 2 |
| IDENTIFICACION | | |
| DEPARTAMENTO | Alimentos y Bebidas | |
| NOMBRE DEL PUESTO | Asistente de Cocina | |
| Dar apoyo al jefe de cocina en la preparación de los alimentos, y ser una persona confiable y equilibrada en su trabajo. | | |
| FUNCIONES | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Apoyar en el jefe de cocina en la existencia de stock y control de consumo en la cocina • Realizar corte y preparación de comestibles: mise en place • Preparar, diseñar, montar y presentar platos diversos • Cuidar la higiene y seguridad alimentaria • Organizar y cuidar el área de trabajo: coordinar la limpieza • Supervisar y entrenar a ayudantes durante el trabajo • Controlar y aplicar procedimientos de operación • Mantener al equipo de trabajo motivado | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | |
| Educación formal: | <ul style="list-style-type: none"> • Tercer nivel o estudiante de Gastronomía o carreras afines • Conocimientos básicos de Inglés | |
| Habilidades: | <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos • Conocimiento técnicas de cocina • Manejo de inventarios • Manejo de conflictos internos | |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 1 año en trabajos afines | |
| Requisitos: | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 20 - 45 años • Sexo: Indistinto | |
| Realizado por | Revisado por | Aprobado por |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL |



| | | | |
|---|--|--|--|
| HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | |
| | | VERSION: Original | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 21/02/2016 | |
| | | Página 1 de 2 | |
| IDENTIFICACION | | | |
| DEPARTAMENTO | Alimentos y Bebidas | | |
| NOMBRE DEL PUESTO | Maître | | |
| Asegurar la satisfacción del cliente con un servicio de calidad atendiendo sus solicitudes, quejas y reclamos. | | | |
| FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Acoger al cliente: controlando reservas, recibir y acomodar a los clientes • Supervisar la finalización de atención: realizar evaluación final del servicio • Planificar y organizar eventos gastronómicos • Incentivar al cliente a consumir otros productos y servicios • Gestionar servicio de eventos especiales • Coordinar y administrar al equipo: capacitando a los colaboradores • Supervisar la presentación personal del equipo de trabajo • Apoyar al equipo de trabajo y administración • Investigar la satisfacción del cliente | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | |
| Educación formal: | <ul style="list-style-type: none"> • Tercer nivel en Hotelería, Turismo o carreras afines • Conocimientos de otros idiomas preferible Inglés | | |
| Habilidades: | <ul style="list-style-type: none"> • Normas de etiqueta, protocolo y servicios especiales • Conocimiento técnicas de venta • Servicio al cliente interno y externo • Manejo de conflictos internos | | |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 2 años en trabajos afines | | |
| Requisitos: | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 23 - 45 años • Sexo: Indistinto | | |
| Realizado por | Revisado por | Aprobado por | |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL | |



| | | |
|--|--|--|
| <h1>HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES</h1> | | CÓDIGO: HUR-JH-01 |
| | | VERSION: Original |
| | | FECHA DE ELABORACION: 21/02/2016 |
| | | Página 1 de 2 |
| IDENTIFICACION | | |
| DEPARTAMENTO | Alimentos y Bebidas | |
| NOMBRE DEL PUESTO | Mesero | |
| Satisfacer al cliente con un servicio de calidad aplicando técnicas de servicios establecidas para restaurantes. | | |
| FUNCIONES | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Realizar mise en place para montaje de mantelería, vajilla y cristalería • Recibir y acomodar a los clientes en las mesas, identificando una mesa adecuada • Servir al cliente en la mesa • Actuar como nexo entre el cliente y demás áreas del departamento de alimentos y bebidas • Cuidar la seguridad de los alimentos • Entregar, retirar pedidos y solucionar problemas • Finalizar la atención y recibir el pago • Apoyar al equipo de trabajo: identificar comandas y facturas • Cuidar su apariencia e higiene personal | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | |
| Educación formal: | <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller o estudiante de Hotelería, Turismo o carreras afines • Dominio de otro idioma preferible Inglés | |
| Habilidades: | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos básicos de norma de etiqueta • Técnicas de comunicación • Conocimientos básicos de primeros auxilios • Manejo de equipos de computación | |
| Experiencia: | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 2 años en trabajos afines | |
| Requisitos: | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 23 - 45 años • Sexo: Indistinto | |
| Realizado por | Revisado por | Aprobado por |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL |



| | | | |
|--|--|---|---------------------|
| <h1>HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES</h1> | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | |
| | | VERSION: Original | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 21/02/2016 | |
| | | Página 1 de 2 | |
| IDENTIFICACION | | | |
| DEPARTAMENTO | | Alimentos y Bebidas | |
| NOMBRE DEL PUESTO | | Posillero | |
| Apoyar al equipo de trabajo en los diferentes procesos que sea de competencia del área de cocina. | | | |
| FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Limpiar, lavar utensilios y equipos de cocina • Almacenar y organizar los utensilios de cocina • Realizar inventario de los utensilios • Cuidar la seguridad alimentaria y área de trabajo aplicando procedimientos de seguridad alimentaria, contaminación de utensilios • Cuidar su presentación personal: aseo e higiene • Mantener limpio el área de trabajo y organizado | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | |
| Educación formal: | | <ul style="list-style-type: none"> • Bachiller • Conocimientos básicos de Inglés | |
| Habilidades: | | <ul style="list-style-type: none"> • Técnicas básicas de limpieza • Técnicas básicas de higienización de utensilios • Técnicas de Manejo de Inventarios • Manejo de conflictos internos | |
| Experiencia: | | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 1 año en trabajos afines | |
| Requisitos: | | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 20 - 45 años • Sexo: Indistinto | |
| Realizado por | | Revisado por | Aprobado por |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL |



| | | | |
|--|--|--|---------------------|
| HOTELES Y HOSTALES DE 5 – 19 HABITACIONES | | CÓDIGO: HUR-JH-01 | |
| | | VERSION: Original | |
| | | FECHA DE ELABORACION: 21/02/2016 | |
| | | Página 1 de 2 | |
| IDENTIFICACION | | | |
| DEPARTAMENTO | | Mantenimiento y limpieza | |
| NOMBRE DEL PUESTO | | Jefe o Encargado de Mantenimiento y limpieza | |
| Aplicar procedimientos de seguridad industrial y actuar en casos de emergencia, para mantener los equipos del establecimiento en óptimo estado. | | | |
| FUNCIONES | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Diagnosticar el funcionamiento del equipo o la instalación • Reparar fallas eléctricas, hidráulicas, mecánicas y fallas telefónicas • Hacer reparaciones prediales: pisos, pintura • Realizar instalaciones provisionales para energía, teléfono, montaje y desmontaje de equipos para eventos • Cuidar el área de trabajo y equipo • Manejar y controlar la existencia de materiales del área de mantenimiento • Realizar inventarios de los equipos del departamento | | | |
| ESPECIFICACIONES DEL PUESTO | | | |
| Educación formal: | | <ul style="list-style-type: none"> • Tercer nivel en Ingeniería Eléctrica, Electrónica o carreras afines • Dominio de otro idioma preferible Inglés | |
| Habilidades: | | <ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos eléctricos y electrónicos • Conocimientos mecánicos e hidráulicos • Servicio al cliente interno y externo • Manejo de conflictos internos | |
| Experiencia: | | <ul style="list-style-type: none"> • Experiencia mínima 2 años en trabajos afines | |
| Requisitos: | | <ul style="list-style-type: none"> • Edad: 23 - 45 años • Sexo: Masculino | |
| Realizado por | | Revisado por | Aprobado por |
| Verónica Gallegos / Ana Ramón | | ADMINISTRACION | GERENTE GENERAL |



Tercera Propuesta: Satisfacción laboral y clima organizacional

En base al estudio de investigación realizado y al análisis de la encuesta ejecutada a los empleados de los hoteles y hostales se detallará algunas propuestas en relación a la satisfacción laboral y clima organizacional:

| PROPUESTA | ACCIONES |
|---------------------------|---|
| PLAN DE INCENTIVOS | Programas de bienestar en donde se tome en cuenta la protección y servicios laborales del personal Mejorar la calidad de vida laboral Económico a través de bonos por destacarse en su trabajo o alza salarial de acuerdo con la rentabilidad del establecimiento |

| PROPUESTA | ACCIONES |
|-------------------|--|
| MOTIVACIÓN | Reconocimiento de empleados a través de elección de empleado del mes Reconocimiento del trabajo teniendo en cuenta el esfuerzo del personal relacionado con la entrega de su labor diaria Demostrar el interés de la empresa por parte de la vida del empleado Participación del empleado con respecto a problemas de la empresa fomentando que ellos puedan dar soluciones |

| PROPUESTA | ACCIONES |
|---------------------|---|
| COMUNICACIÓN | Conocer las expectativas que los empleados tienen a futuro mediante una buena relación entre gerente y empleados Buen trato laboral, teniendo en cuenta un clima laboral favorable Trabajo en equipos para que haya buenas relaciones entre los empleados |



| PROPUESTA | ACCIONES | | |
|---------------------|---|-------------------|-------------------------|
| CAPACITACIÓN | Realizar capacitaciones en los diferentes departamentos como: | | |
| | Departamento | Tiempo | Temas |
| | Recepción | Mensual: 40 horas | Atención al cliente |
| | | Mensual: 10 horas | Procesos de Check- In |
| | | Mensual: 10 horas | Procesos de Check - Out |
| | | Mensual: 20 horas | Microsoft Office |
| | Ama de Llaves | Mensual: 40 horas | Inglés |
| | | Mensual: 20 horas | Procesos de limpieza |
| | Alimentos y Bebidas | Mensual: 20 horas | Higiene de la cocina |
| | | Mensual: 10 horas | Seguridad alimentaria |
| | | Mensual: 12 horas | Servicio de catering |

| PROPUESTA | ACCIONES |
|-----------------------|---|
| BUEN LIDERAZGO | <p>Realizar una buena administración mediante la conformación de actividades en grupo dentro del establecimiento</p> <p>Comprender a los empleados con problemas personales, accediendo a permisos por motivos fuertes</p> <p>Realizar el bien común de la empresa de forma global creando un ambiente favorable para cada empleado</p> |



CONCLUSIONES

Mediante el desarrollo de la investigación de satisfacción laboral se pudo llegar a las siguientes conclusiones:

- La satisfacción laboral siempre ha estado presente en las empresas, pero en la actualidad es cuando más importancia se ha venido dando sobre este tema dentro de las empresas de alojamiento porque es primordial poner énfasis en brindar un entorno adecuado y con las herramientas necesarias para los empleados.
- Los niveles de satisfacción laboral están determinados por la organización de la empresa, el bienestar profesional que se le provee al empleado, los incentivos salariales, diferentes horarios con la finalidad de que puedan tener otro empleo y las expectativas que tienen los trabajadores con su puesto de trabajo.
- Los empleados de los diferentes establecimientos tienen una satisfacción laboral media, debido a que se encuentran algunos descontentos en algunos casos, estos han sido especificados en la investigación.
- Garantizar la prosperidad del equipo de trabajo porque son ellos que mediante su labor generan una atención apropiada a sus clientes que a futuro podrían fidelizarlos con la empresa.
- La satisfacción laboral también se relaciona con la productividad, necesidades, ausentismo que el capital humano tiene con su empleo, considerando que estos aspectos son sumamente importantes para que el trabajador se sienta a gusto en sus actividades diarias y hay que poner mayor énfasis para que no se den estos aspectos dentro de los establecimientos de alojamientos.



RECOMENDACIONES

Al término de la investigación se dará las siguientes recomendaciones las cuales se espera que sean implementadas por los establecimientos de alojamiento que formaron parte del presente análisis:

- Se recomienda a los gerentes de los establecimientos prestar más atención a la satisfacción laboral para el mejoramiento de las actividades del personal dentro la empresa.
- Implementar en los establecimientos de alojamiento las diferentes propuestas que se han detallado anteriormente con la finalidad de ser una base para una buena estructura organizacional dentro de los mismos, las cuales tienen como objetivo apoyar a la mejor continua.
- Socializar la información recopilada en la tesis de investigación realizada a sus diferentes jefes de áreas, permitiendo un mejor conocimiento con respecto al manejo de la satisfacción de sus sucesores, de esta manera podrán darse cuenta en que parte puede estar fallando la empresa con el empleado.
- Realizar un estudio en todas las áreas de los establecimientos de alojamiento con el objetivo de crear mecanismos para optimizar el trabajado del cliente interno (garantizando un buen trabajo en grupo) buscando siempre que el servicio que se brinda sea de calidad y que pueda generar satisfacción a sus clientes externos.
- Analizar el resultado de las encuestas realizadas en sus respectivas empresas y darse cuenta en que parte se está dando un mayor descontento de sus empleados, y mejorar mediante una propuesta donde ambas partes puedan resultar beneficiadas.



BIBLIOGRAFÍA

LIBROS CONSULTADOS

Alles, Martha Alicia. *Comportamiento organizacional. Cómo lograr un cambio cultural a través de gestión por competencias*. México: MacGraw-Hill, 2008.

Bueno, Eduardo. *Organización de Empresas: Estructura, procesos y modelos*. Madrid: Piramide, 1996.

Chiang, Margarita, María José Martín y Antonio Nuñez. *Relaciones entre el clima organizacional y satisfacción laboral*. Madrid: Univ Pontificia Comillas, 2010.

Chiavenato, Idalberto. *Administración de Recursos Humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: MacGraw-Hill, 2004.

—. *Comportamiento Organizacional: la dinámica del éxito en las organizaciones*. México: Mc-Graw-Hill, 2009.

De la Torres, Francisco. *Administración Hotelera 1*. México: Trillas, 2007.

González, Luis. *La satisfacción y motivación en el trabajo*. Madrid: Díaz de Santos, 2001.

Guízar Montúfar, Rafael. *Desarrollo Organizacional: Principios y Aplicaciones*. México: McGraw-Hill, 2008.

Mestress, Juan R. *Técnicas de Gestión y Dirección Hotelera*. España: Gestión 200, S.A, 1995.

Pitts, R.A. y D. Lei. *Strategic Managment: Building and Sustaining Competitive Advantage*. Mason, Washington: OH:Thomson, 2006.

Robbins, Stephen P. *Comportamiento Organizacional: conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A, 2009.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Rodríguez, Joaquín. *Manual Administrativo Hotelero*. México: Thomson, 2002.

Slocum, Hellriegel. *Comportamiento Organizacional*. México: Artgraph, 2009.

Uribe, Prado y Felipe Jesús. *Carcterísitcas Organizacionales de la Satisfacción Laboral en España*. México: El Manual Moderno, 2015.

Wendell L., French y Bell Jr Cecil H. *Desarrollo Organizacional: Aporte de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización*. México: Prentice - Hall, 1995.

Williams, Stephen y Lesley Cooper. *Manejo del estrés en el trabajo. Plan de acción detallado para profesionales*. México: El manual Moderno, 2004.

PUBLICACIONES ACADÉMICAS

Arias, Janeth y Criollo Luisa Verónica. *Creación del departamento de talento humano y análisis del clima organizacional en la Fundación Hogar Ecuador*. Cuenca: Universidad de Cuenca, 2012.

INEN, Instituto Ecuatoriano de Normalización. *Turismo. Ama de Llaves, requisitos de competencia laboral*. Quito, 2008.

—. *Turismo. Auditor Nocturno, requisitos de competencia laboral*. Quito, 2008.

—. *Turismo. Botones, requisitos de competencia laboral*. Quito, 2008.

—. *Turismo. Camarera de Pisos, requisitos de competencia laboral*. Quito, 2008.

—. *Turismo. Encargado de Mantenimiento, requisitos de competencia laboral*. Quito, 2008.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

- *Turismo. Encargado de Reservas, requisitos de competencia laboral.* Quito, 2008.
- *Turismo. Jefe de Recepción, requisitos de competencia laboral.* Quito, 2008.
- *Turismo. Mesero, requisitos de competencia laboral.* Quito, 2008.
- *Turismo. Recepcionista polivalente, requisitos de competencia laboral.* Quito, 2008.

Ramos Moreno, Diana. *El Clima Organizacional, definición, teoría, dimensiones y modelos de Abordaje.* Colombia: Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2012.

ENLACES CONSULTADOS

AHOTEC, Federación Hotelera del Ecuador.
<http://www.hotelesecuador.com/disptxt.php>. s.f. Acceso: 1 de Noviembre de 2015.

Hostal Casa Ordoñez. Internet. <http://www.hotelcasaordonez.com/about.html>. s.f. Acceso: 12 de Octubre de 2015.

Hostal El Monasterio de Colección. Internet.
<http://www.hostalelmonasterio.net/servicios>. s.f. Acceso: 12 de Octubre de 2015.

Hotel Boutique Mansión Alcázar. Internet. <http://mansionalcazar.com/nuestro-hotel/historia/>. s.f. Acceso: 5 de Octubre de 2015.

Hotel Yanuncay. Internet. <http://hotelyanuncay.com.ec/nuestrohotel/>. s.f. Acceso: 4 de Octubre de 2015.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Melia, J.L y J.M. Peiro. *La medida de la satisfacción laboral en contextos organizacionales: el cuestionario de satisfacción s20/23.* Internet. http://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS20_23.PDF. s.f. Acceso: 12 de Noviembre de 2015.

Ministerio de turismo. *“Establecimientos Turísticos de Alojamiento”*. Internet. <http://servicios.turismo.gob.ec/index.php/distribucion-de-establecimientos-de-alojamiento-en-el-pais>. s.f. Acceso: 4 de Noviembre de 2015.

Perez, Juana. *El Clima y la Justicia Organizacional y su efecto en la Satisfacción Laboral*. Internet. http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2094718. s.f. Acceso: 12 de Noviembre de 2015.

Reglamento de alojamiento turístico. Internet. <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/03/RO.-465-Reglamento-de-Alojamiento-Tur%C3%ADstico-con-anexos.pdf>. s.f. Acceso: 6 de Octubre de 2015.

Salgado J., Remeserio y Iglesias M. *Clima organizacional y satisfacción laboral en una pyme*. Internet. <http://www.unioviado.es/reunido/index.php/PST/article/view/7370/7234>. s.f. Acceso: 12 de Noviembre de 2015.

ENTREVISTAS

Andrade, Carlos. *Gerente Hostal El Monasterio de Colección*. Realizado por: Verónica Gallegos y Ana Ramón. Cuenca: 20 de Enero de 2016.

Correa, José Luis. *Gerente Hotel Yanuncay*. Realizado por: Verónica Gallegos y Ana Ramón. Cuenca: 20 de Enero de 2016.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Guzmán, Sandra. *Gerente de Hotel Boutique Mansión Alcázar*. Realizado por: Verónica Gallegos y Ana Ramón. Cuenca: 10 de Enero de 2016.

Ordoñez, Inés. *Gerente Hostal Casa Ordoñez*. Realizado por: Verónica Gallegos y Ana Ramón. Cuenca: 21 de Enero de 2016.

Vanegas, Juan Pablo. *Presidente de la Asociación Hotelera del Azuay*. Realizado por: Verónica Gallegos y Ana Ramón. Cuenca: 7 de Enero de 2016.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

ANEXOS



Anexo N° 1 Categorización de los establecimientos hoteleros

| HOSTALES | | | | | | | |
|-----------------|-------------------------|-------------|------------------|---------------|---------------------|---------------|------------------|
| No. | ESTABLECIMIENTO | TIPO | CATEGORIA | PLAZAS | HABITACIONES | PLAZAS | EMPLEADOS |
| 1 | Alejandrina | Hostales | Primera | | 13 | 20 | 5 |
| 2 | Amazonas | Hostales | Primera | 40 | 30 | 74 | 8 |
| 3 | Bristol | Hostales | Primera | 20 | 20 | 40 | 7 |
| 4 | Campanario | Hostales | Primera | | 18 | 46 | 4 |
| 5 | Casa Del Águila | Hostales | Primera | 48 | 17 | 30 | 5 |
| 6 | Casa Lloret | Hostales | Primera | | 12 | 24 | 5 |
| 7 | Casa San Rafael | Hostales | Primera | 16 | 13 | 26 | 5 |
| 8 | Casa Sucre | Hostales | Primera | 16 | 12 | 28 | 6 |
| 9 | Chordeleg | Hostales | Primera | 31 | 18 | 35 | 11 |
| 10 | Colonial | Hostales | Primera | 60 | 14 | 26 | 8 |
| 11 | Cordero | Hostales | Primera | 40 | 22 | 85 | 7 |
| 12 | Coronel | Hostales | Primera | 60 | 12 | 40 | 12 |
| 13 | Delia Victoria | Hostales | Primera | | 26 | 52 | 5 |
| 14 | Inca Real | Hostales | Primera | 64 | 25 | 54 | 21 |
| 15 | Ines Maria | Hostales | Primera | 48 | 11 | 18 | 4 |
| 16 | Kuna | Hostales | Primera | 30 | 24 | 52 | 8 |
| 17 | La Casona | Hostales | Primera | 32 | 21 | 34 | 3 |
| 18 | La Castellana | Hostales | Primera | 40 | 13 | 28 | 7 |
| 19 | La Orquídea | Hostales | Primera | 35 | 15 | 30 | 9 |
| 20 | La Victoria | Hostales | Primera | | | | |
| 21 | Las Gardenias | Hostales | Primera | 32 | 27 | 50 | 3 |
| 22 | Los Ángeles | Hostales | Primera | 16 | 12 | 24 | 3 |
| 23 | Los Balcones | Hostales | Primera | 100 | 16 | 40 | 6 |
| 24 | Lovers | Hostales | Primera | | 21 | 42 | 5 |
| 25 | Mansión Alcázar | Hostales | Primera | 48 | 19 | 26 | 13 |
| 26 | Posada Del Ángel | Hostales | Primera | 24 | 19 | 48 | 10 |
| 27 | Rio Piedra | Hostales | Primera | 24 | 26 | 62 | 7 |
| 28 | San Andrés | Hostales | Primera | 40 | 23 | 39 | 8 |
| 29 | Santa Lucia | Hostales | Primera | 65 | 20 | 40 | 14 |
| 30 | Vieja Mansión | Hostales | Primera | | 16 | 32 | |
| NO. | ESTABLECIMIENTO | TIPO | CATEGORIA | PLAZAS | HABITACIONES | PLAZAS | EMPLEADOS |
| 31 | Abu Dhabi | Hostales | Segunda | | 29 | 40 | 3 |
| 32 | Blue Sky | Hostales | Segunda | | 13 | 26 | 3 |
| 33 | Calle Angosta | Hostales | Segunda | 32 | 13 | 26 | 6 |
| 34 | Caribe Inn | Hostales | Segunda | 37 | 19 | 36 | 10 |
| 35 | Casa Del Barranco | Hostales | Segunda | 28 | 14 | 20 | 5 |
| 36 | Casa Del Rio | Hostales | Segunda | | 14 | 22 | 3 |
| 37 | Cuatro Mundos | Hostales | Segunda | | 22 | 38 | 4 |
| 38 | Cuatro Ríos | Hostales | Segunda | 28 | 17 | 40 | 3 |
| 39 | El Cajas | Hostales | Segunda | 24 | 14 | 18 | 3 |
| 40 | El Monasterio | Hostales | Segunda | 16 | 14 | 32 | 4 |
| 41 | El Vergel | Hostales | Segunda | 24 | 16 | 28 | 4 |
| 42 | González Y González | Hostales | Segunda | | 12 | 24 | 3 |
| 43 | Hamilton | Hostales | Segunda | 20 | 14 | 30 | 7 |
| 44 | Hurtado De Mendoza | Hostales | Segunda | 24 | 15 | 35 | 3 |
| 45 | La Alborada | Hostales | Segunda | 0 | 15 | 30 | 4 |
| 46 | La Joya | Hostales | Segunda | 16 | 23 | 58 | 3 |
| 47 | Maavanic | Hostales | Segunda | 40 | 15 | 32 | 4 |
| 48 | Majestic | Hostales | Segunda | 32 | 12 | 30 | 4 |
| 49 | Mariscal Inn & Suites | Hostales | Segunda | 28 | 11 | 23 | 1 |
| 50 | Medio Ejido | Hostales | Segunda | | 12 | 36 | 3 |
| 51 | Momentos | Hostales | Segunda | | 27 | 54 | 6 |
| 52 | Palacio Real | Hostales | Segunda | | 15 | 32 | 2 |
| 53 | Paledium | Hostales | Segunda | 92 | 12 | 24 | 9 |
| 54 | Pichincha Internacional | Hostales | Segunda | 40 | 20 | 60 | 8 |
| 55 | Red Horse | Hostales | Segunda | | 12 | 12 | 5 |
| 56 | San Pablo | Hostales | Segunda | | 14 | 40 | 5 |
| 57 | Villa Flora | Hostales | Segunda | | 17 | 30 | 3 |
| 58 | Villa Nova Inn | Hostales | Segunda | 20 | 12 | 32 | 5 |



| | | | | | | | |
|------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|---------------------|---------------|------------------|
| 59 | Villa primavera | Hostales | Segunda | | 17 | 34 | 9 |
| 60 | Yakumama | Hostales | Segunda | | 12 | 34 | |
| No. | ESTABLECIMIENTO | TIPO | CATEGORIA | PLAZAS | HABITACIONES | PLAZAS | EMPLEADOS |
| 61 | Alvanos | Hostales | Tercera | 3 | 13 | 25 | 10 |
| 62 | Amiel | Hostales | Tercera | | 13 | 16 | 2 |
| 63 | Aranjuez | Hostales | Tercera | 36 | 12 | 26 | 4 |
| 64 | Casa Naranja | Hostales | Tercera | 16 | 12 | 22 | 4 |
| 65 | El Cafecito | Hostales | Tercera | 52 | 14 | 26 | 8 |
| 66 | El Capitolio | Hostales | Tercera | 48 | 12 | 24 | 2 |
| 67 | Fenix | Hostales | Tercera | 16 | 20 | 50 | 1 |
| 68 | Fuego | Hostales | Tercera | | 12 | 24 | |
| 69 | Hostal Del Valle | Hostales | Tercera | | 18 | 28 | 2 |
| 70 | Huaynacapac | Hostales | Tercera | 12 | 14 | 30 | 4 |
| 71 | La Cigale | Hostales | Tercera | 40 | 12 | 25 | 7 |
| 72 | La Escalinata | Hostales | Tercera | | 12 | 19 | 3 |
| 73 | La Gran Aventura | Hostales | Tercera | 40 | 7 | 14 | 4 |
| 74 | La Paz | Hostales | Tercera | 0 | 18 | 30 | 4 |
| 75 | Latina | Hostales | Tercera | 20 | 10 | 24 | 3 |
| 76 | Las Palmeras | Hostales | Tercera | | 12 | 24 | |
| 77 | Los Alamos N°2 | Hostales | Tercera | | 17 | 35 | 3 |
| 78 | Los Helechos | Hostales | Tercera | 40 | 29 | 51 | 6 |
| 79 | Macondo | Hostales | Tercera | 14 | 14 | 24 | 9 |
| 80 | Manantial Anexo | Hostales | Tercera | | 12 | 32 | 1 |
| 81 | Manhatan | Hostales | Tercera | 32 | 16 | 35 | 8 |
| 82 | Milan | Hostales | Tercera | 36 | 24 | 55 | 5 |
| 83 | Morlaquita | Hostales | Tercera | | 20 | | |
| 84 | Oxford | Hostales | Tercera | 32 | 16 | 52 | 5 |
| 85 | Rex | Hostales | Tercera | | 12 | 24 | 1 |
| 86 | Sanchez Quezada | Hostales | Tercera | 24 | 12 | 25 | 2 |
| 87 | Santa Martha | Hostales | Tercera | | 18 | 34 | 2 |
| 88 | Villa Del Rosario | Hostales | Tercera | | 12 | 24 | 3 |

HOTELES

| No. | ESTABLECIMIENTO | TIPO | CATEGORIA | PLAZAS | HABITACIONES | PLAZAS | EMPLEADOS |
|-----|-----------------------|---------|-----------|--------|--------------|--------|-----------|
| 1 | El Dorado | Hoteles | Lujo | 330 | 51 | 60 | 100 |
| 2 | Oro Verde | Hoteles | Lujo | 176 | 69 | 158 | 90 |
| No. | ESTABLECIMIENTO | TIPO | CATEGORIA | PLAZAS | HABITACIONES | PLAZAS | EMPLEADOS |
| 3 | Atahualpa | Hoteles | Primera | 50 | 28 | 49 | 12 |
| 4 | Carvallo | Hoteles | Primera | 32 | 30 | 45 | 8 |
| 5 | Catedral | Hoteles | Primera | 84 | 30 | 70 | 19 |
| 6 | Conquistador El No. 1 | Hoteles | Primera | 46 | 42 | 78 | 31 |
| 7 | Crespo | Hoteles | Primera | 88 | 41 | 72 | 46 |
| 8 | El Príncipe | Hoteles | Primera | 84 | 34 | 80 | 19 |
| 9 | Forum | Hoteles | Primera | 36 | 12 | 24 | 4 |
| 10 | Italia | Hoteles | Primera | 52 | 40 | 56 | 12 |
| 11 | Patrimonio | Hoteles | Primera | 100 | 34 | 49 | 9 |
| 12 | Pinar Del Lago | Hoteles | Primera | 80 | 34 | 72 | 24 |
| 13 | Presidente | Hoteles | Primera | 55 | 70 | 126 | 28 |
| 14 | Pumapungo | Hoteles | Primera | 36 | 32 | 56 | 6 |
| 15 | Rione | Hoteles | Primera | 40 | 30 | 65 | 8 |
| 16 | San Juan | Hoteles | Primera | 40 | 30 | 60 | 15 |
| 17 | Santa Ana | Hoteles | Primera | 144 | 44 | 83 | 19 |
| 18 | Santa Mónica | Hoteles | Primera | 20 | 30 | 98 | 8 |
| 19 | Valgus | Hoteles | Primera | 48 | 42 | 85 | 22 |
| 20 | Victoria | Hoteles | Primera | 52 | 23 | 46 | 14 |
| 21 | Yanuncay | Hoteles | Primera | 40 | 30 | 62 | 10 |
| 22 | Zahir 360 | Hoteles | Primera | 80 | 45 | 120 | 20 |
| No. | ESTABLECIMIENTO | TIPO | CATEGORIA | PLAZAS | HABITACIONES | PLAZAS | EMPLEADOS |
| 23 | Alli Tiana | Hoteles | Segunda | 142 | 34 | 55 | 14 |
| 24 | Atenas | Hoteles | Segunda | 24 | 30 | 45 | 16 |
| 25 | Best Plaza | Hoteles | Segunda | 16 | 30 | 50 | 3 |
| 26 | Cuenca | Hoteles | Segunda | 48 | 30 | 50 | 18 |
| 27 | El Cisne | Hoteles | Segunda | 56 | 30 | 82 | 8 |
| 28 | El Quijote | Hoteles | Segunda | 72 | 33 | 67 | 11 |



| | | | | | | | |
|------------|------------------------|-------------|------------------|---------------|---------------------|---------------|------------------|
| 29 | Emperador | Hoteles | Segunda | 32 | 30 | 56 | 16 |
| 30 | Ensueños | Hoteles | Segunda | 40 | 30 | 63 | 9 |
| 31 | España | Hoteles | Segunda | 48 | 59 | 86 | 13 |
| 32 | Europa | Hoteles | Segunda | 28 | 30 | 54 | 8 |
| 33 | Las Américas | Hoteles | Segunda | 36 | 30 | 73 | 11 |
| 34 | Lloresa | Hoteles | Segunda | 10 | 30 | 45 | 40 |
| 35 | Mi Hotel El Puente | Hoteles | Segunda | | 30 | | |
| 36 | Prado Inn | Hoteles | Segunda | 126 | 30 | 60 | 8 |
| 37 | Portal Español | Hoteles | Segunda | | 30 | 75 | 10 |
| 38 | Ríos Del Valle | Hoteles | Segunda | 32 | 30 | 71 | 6 |
| 39 | San Carlos | Hoteles | Segunda | | 30 | 60 | 6 |
| 40 | Santa Ana | Hoteles | Segunda | | 32 | 42 | 5 |
| 41 | Tomebamba | Hoteles | Segunda | 72 | 30 | 75 | 9 |
| 42 | Vasquez Inn | Hoteles | Segunda | 60 | 38 | 61 | 9 |
| No. | ESTABLECIMIENTO | TIPO | CATEGORIA | PLAZAS | HABITACIONES | PLAZAS | EMPLEADOS |
| 43 | Check Inn | Hoteles | Tercera | | 37 | 80 | 6 |
| 44 | Gran Hotel | Hoteles | Tercera | 48 | 30 | 55 | 11 |
| 45 | Norte | Hoteles | Tercera | 24 | 49 | 96 | 7 |
| 46 | Pichincha | Hoteles | Tercera | 12 | 35 | 80 | 5 |
| 47 | San Jose Inn | Hoteles | Tercera | 24 | 47 | 94 | 5 |
| 48 | Tito | Hoteles | Tercera | 0 | 30 | 52 | 9 |
| No. | ESTABLECIMIENTO | TIPO | CATEGORIA | PLAZAS | HABITACIONES | PLAZAS | EMPLEADOS |
| 49 | Ríos De Cuenca | Hoteles | Cuarta | 48 | 17 | 34 | 2 |



Anexo N° 2 Entrevista Lcdo. Juan Pablo Vanegas

FECHA: 7 de Enero del 2016

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Lcdo. Juan Pablo Vanegas – Presidente de la Asociación Hotelera del Azuay

LUGAR: Hotel Río Piedra

1.- ¿Qué es para usted satisfacción laboral y cuáles son las características?

Satisfacción laboral a mi parecer es sentirse bien en un buen trabajo, las características son el buen trato, respeto, puntualidad, compañerismo todo esto forman parte para una buena satisfacción laboral.

2.- ¿Piensa usted que la productividad en el sector hotelero es dada por el buen trato de los empleados internos, debido que son ellos quienes brindan el servicio y están en contacto con los huéspedes, o está relacionado solo al buen trabajo del personal administrativo?

Es un conjunto de todo, pienso que todos los que trabajamos desde la parte administrativa, los que ejecutan, las personas que manejan el tema de limpieza, recepción, todos somos un equipo de trabajo y si alguien en la cadena falla, tendremos un problema en cuanto a la satisfacción de un cliente, si trabajamos todos como equipo y se cumplen con las funciones asignadas, se obtendrán buenos resultados, por ello siempre se debe manejar a través de todo el equipo de trabajo.

3.- ¿Este tema también se da dentro de todos los establecimientos de la ciudad de Cuenca? ¿Usted piensa que esto se aplica en todos?

Yo pienso, que la gran mayoría en la ciudad de Cuenca brinda un buen servicio y está acompañado del buen manejo del personal que ofrece el servicio dentro



de cada establecimiento, existirán casos que no, incluso esto se debe también al tipo de categorías que se maneje, se trata que cada establecimiento de lo mejor, desde la capacitación del personal, no solo al personal de limpieza, si no, de igual manera al personal administrativo, mandos medios, pero siempre existirán excepciones y en Cuenca ya desde un punto como Asociación Hotelera del Azuay los establecimientos que forman parte de esta, brindan un buen servicio.

4.- ¿Qué piensa de la rotación del personal en el sector hotelero dentro de la ciudad de Cuenca? Usted cree que se da por los inconvenientes personales que el empleado puede estar pasando y por ello decide renunciar, o es el empleador quien no está cumpliendo y brindándole buenas condiciones de trabajo e incentivos necesarios?

Años atrás se ha tenido la experiencia en la que el hotelero contrataba gente empírica, incluso hasta para poder ahorrarse dinero se contrataba a personas sin experiencia, además también se tenía la falta de carreras afines a lo que se maneja actualmente, pero ahora con las universidades que han ayudado bastante y ya han graduado a varios chicos en diferentes carreras, como gastronomía, hotelería y turismo. Actualmente se cuenta con camareras que se capacitan en toda el área, esto ha ayudado a la contratación de personal profesional, lo que ayudara a cumplir los objetivos de todos los establecimientos, pero esto es en la actualidad cuando se empezó a dar las mejoras. La rotación se está dando este sentido, ya están saliendo nuevas personas capacitadas, se empieza a ver de otra manera la contratación del personal, en donde se comienza a ver los profesionales para brindar un buen servicio.

5.- ¿Usted piensa que la rotación del personal ha disminuido en comparación a años anteriores?



Yo pienso que la rotación más se da en el personal interno, debido que hay personal que se capacita más, pero no pienso que ahora es mucha la rotación en los establecimientos de la ciudad de Cuenca.

6.- ¿El ausentismo en el sector hotelero es considerado un problema mayor, debido que existen puestos de trabajo que deben ser cubiertos las 24 horas del día? ¿Qué medidas toma la mayoría de establecimientos para cubrir este puesto? ¿Se necesita tal vez personal capacitado en diferentes áreas?

No se da mucho el ausentismo, realmente ante una necesidad de trabajo, ante la responsabilidad de laboral en una empresa, pienso que es muy difícil que se de ese ausentismo. Ahora, si se contrata gente para todos los horarios en donde hay beneficios a través de nuevas políticas laborales, por ejemplo una persona que labora en la noche gana un 25% más en su sueldo, por ende hay muchos más beneficios y eso hace que las personas prefieran los horarios nocturnos, pero que se dé un ausentismo no creo.

7.- ¿En caso que si se dé la situación del personal? ¿Usted cree que el personal de otra área pueda ocupar ese puesto ausente?

Bueno, existen hoteles que maneja personal poli funcional, que por lo general se da en establecimientos pequeños, pero ya en establecimientos con mayor capacidad, muchas de las veces se cuentan con personas a las que se pueda llamar. En establecimientos pequeños por lo general es el dueño quien incluso ocupa ese lugar faltante. Obviamente se maneja el reglamento interno, en donde se debe justificar su falta al trabajo, de no ser así, se le pasara un visto bueno o un despido de la persona. En la ciudad de Cuenca por ser la gran mayoría establecimientos no muy grandes, se maneja mucho lo que es el personal poli funcional.



8.- ¿Usted considera que influye el buen entorno laboral para que un empleado aporte conocimientos en la industria hotelera?

Claro si no hay un clima laboral bueno, vamos a tener problemas entonces mientras mejor nos manejamos las relaciones entre personas, el respeto como le decía, vamos a tener siempre satisfacción no, siempre vamos a estar bien dando un buen servicio eso sin duda.

9.- ¿Usted considera que el generar un buen clima organizacional en los hoteles de la ciudad de Cuenca los empleados va a sentirse comprometidos y así podrán realizar un buen trabajo?

Si porque yo creo que han sido años aquí en la ciudad donde hemos dado facilidades a todos los empleados a que se capaciten, dónde como le digo siempre el gerente capacitado ayuda en la comunicación y creo que ya no se da esas dificultades de entendimiento en cuanto a lo laboral ahora y realmente si se da aquí se da facilidades para capacitación a las personas, estas capacitaciones son a través del ministerio de turismo, la fundación municipal turismo para cuenca la asociación hotelera del Azuay y en mucho de los casos los mismo hoteles que hacemos internamente la capacitación con los diferentes áreas y con todos los empleados.

10.- ¿Considera que los problemas internos entre los equipos de trabajo afectan a la imagen del establecimiento hotelero? y ¿Cuáles piensa que son los problemas más comunes que afectan al clima laboral entre los empleados?

Si, afecta al destino, al servicio, a la imagen del hotel el saber que personas o departamentos no haya un entendimiento, comprensión y haya problemas, ahora una de las características que yo he visto en lo personal en ciertas ocasiones son los cuentos entre los empleados que eso a veces afecta entre



una persona y otra y eso si daña la relación y termina afectando el servicio y la imagen del hotel.

También se puede mencionar los problemas personales como un problema que afecta en el clima laboral, entonces ahí es cuando el gerente tiene que actuar y buscar la forma de ver cuál es la situación de cada empleado eso creo que es primordial el conocer a los empleados, el tener buen trato, una buena comunicación con los empleados para así darles incluso hasta un permiso por alguna situación no solo por enfermedad, si no a veces son situaciones que se debe dar un permiso y así vamos a trabajar mejor porque no vamos a tener a una persona preocupada en otros asuntos que van a dañar todo lo que es este circuito de servicios o el círculo de servicios que beneficia al sector a un hotel en este caso.

11.- ¿Considera que los incentivos salariales generan conflictos internos entre los empleados?

Si, ayuda y también puede provocar problemas, ayuda en el sentido si hay un incentivo económico a cada empleado va a estar contento, pero hay que saber cómo manejar ese tema porque si a uno se le da más a otro menos eso va a causar un problema porque una de las cosas como decíamos los empleados o las personas que colaboran aquí en el negocio siempre hay comunicación y una de las cosas que se ve dentro de las empresas es esta; el tocar el tema de su sueldo de sus salarios de sus horarios y eso afecta entonces o se trabaja de una manera proyectada a futuro de que si trabaja alguien y se va a ganar un premio o un incentivo tratar de buscar la forma de que todos puedan lograr eso y que no se dé a unos y a otros de acuerdo a sus áreas de trabajo.

12.- ¿Piensa Ud. que la actitud de un gerente hotelero puede afectar al clima laboral dentro del establecimiento?



Así es si yo viniera molesto o mal genio yo creo que voy a contagiar de este sentimiento, a percepción general yo pienso que nosotros como administradores, o gerentes, o dueños de los negocios tenemos que venir con una buena actitud y creo que el turismo es eso, es actitud, es la comunicación, es el servicio y dar servicio o comunicarse con un turista con mal genio creo que resulta negativo para el negocio para la ciudadanía

13.- ¿Considera que los establecimientos hoteleros de la ciudad de Cuenca manejan una buena estructura organizacional?

En la ciudad de Cuenca sí, tenemos una asociación eso ayuda bastante el trabajar unidos fortalece a todo lo que como empresas buscamos como es el tema de promoción no es lo mismo promocionar el hotel solo que acompañado ejemplo una feria entonces si yo creo que la estructura de toda la hotelería de acá y acompañada una asociación hotelera asociados está dando beneficios al sector. Y se maneja algunos requerimientos para que se afilien a la asociación hotelera para que estén dentro de esta sociedad no, una de los parámetros es que sean legales, que tengan todos su permisos y con eso empezamos nosotros a afiliar les y luego se incorporan a nuestros proyectos de capacitación la información que se les da para que estén al día en cuanto a requisitos en cuanto a servicios también, promoción y todo eso.

14.- ¿Existen algunos establecimientos que no contienen el organigrama que es parte de una estructura organizacional, no sería fundamental poner ese parámetro de la asociación hotelera para que todos cumplan ese requisito?

Bueno es un mes en el que ya tenemos un nuevo reglamento hotelero el 7 conocido que se conoce a través del Ministerio de Turismo donde ya vamos a tener parámetros para incluso categorizarnos que ese es la parte fundamental de este proyecto del Ministerio de Turismo entonces ahí vamos a tener varias características que van a definir qué tipo de hoteles en la ciudad y eso va a ser



fundamental para proyectarnos y promocionarnos de acuerdo al tipo de categoría y todo eso, entonces esto viene acompañado de algunas normas y algunos requerimientos como le decía como el manejo de la gente que tiene discapacidad, el tipo de servicio, estandarizar un poco los amenities por ejemplo de cada hotel si es un hotel de lujo va a requerir tantos amenities; se necesita tener unas cuantas características para hacer ese hotel y dentro de eso también hay una estructura en cuanto al tema de los empleados y en el equipo de trabajo donde va a ver un mínimo de personas que tengan que ser profesionales en el área vamos a tener mínimo una cantidad de personas y eso va ayudar a la estructura del hotel. También cada departamento tiene sus funciones, entonces ahí cada uno hará sus labores y a veces es complicado el tema porque le toca al recepcionista de la tarde o el de la mañana tiene que facturar, tiene que hacer algunas cosas y mucha gente dentro del mismo hotel le dice bueno entre los compañeros, él por qué hace más que él de la noche no es justo pero el de la noche no sabe que tiene otras cosas como el tema de seguridad, el mismo hecho de trabajar en una hora que por lo general todos dormimos eso hace que trabaje más fuerte pero tal vez visiblemente no se vea haciendo acciones que son del hotel pero que si son requeridas como contestar a la una de la mañana un ejemplo, entonces si hay esos conflictos entre empleados pero creo que todos son equitativos de acuerdo a lo laboral tenemos que cumplir con todo eso.

15.- ¿Los establecimientos hoteleros cuentan con manual operativo de funciones para cada empleado?

Bueno es obligado tener un reglamento interno, en el que se les da a todos los empleados, esto yo creo que es parte de una de los requisitos del Ministerio de Relaciones Laborales entonces si contamos, habrán algunos que no los tengan o habrán otros que los tengan actualizados, pero si los tienen, la gran mayoría si los tienen.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

16.- ¿Cuáles cree que son las actividades y responsabilidades más importantes de una empresa hotelera?

Bueno todas cumplimos funciones importantes si el gerente no está entrevistándose con empresas o con operadores viajes para vender el hotel no va a llegar la gente, pero si el de limpieza no tiene lista la habitación, entonces si el de recepción está dando o no esta, todos creo que son importantes aquí, no creo que se pueda manejar una jerarquía, si no esto es tal vez el respeto al gerente que toma a veces decisiones o a personas pero creo que todos son importantes en el hotel de la misma manera.



Anexo N° 3 Entrevista Lcda. Sandra Guzmán. Gerente Hotel Boutique Mansión Alcázar

FECHA: 10 de Enero del 2016

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Lcda. Sandra Guzmán

LUGAR: Hotel Boutique Mansión Alcázar

1.- ¿Cuál cree usted que es el motivo principal por el que laboran sus colaboradores en la empresa hotelera que dirige?

Porque necesitan su trabajo y que por recomendación de familiares o amigos han llegado a este establecimiento.

2.- ¿Cree que su equipo de trabajo está comprometido con la empresa hotelera?

Puedo decir que en un 90% el personal está comprometido con la empresa.

3.- ¿Cómo considera usted el trabajo en grupo de sus empleados al momento de realizar una actividad?

Previo un gran evento, hay una organización y asignación de tareas que el equipo las cumple muy bien al momento de desempeñar sus funciones.

4.- ¿Cómo se involucra usted como directivo con su equipo de trabajo?

Yo soy parte del equipo, y como también se me asignan tareas y responsabilidades.

5.- ¿Cuál cree usted que es el principal inconveniente de su equipo de trabajo?



Falta de comunicación e interés por parte de algunos empleados en involucrarse más con el trabajo de los demás.

6.- ¿Piensa que es importante manejar un buen nivel de confianza con su equipo de trabajo?

Por su puesto, es fundamental en una empresa que ofrecer servicios de este tipo y especialmente que maneja un target medio alto.

7.- ¿Usted cree que el buen desempeño de sus empleados genera satisfacción a los clientes?

Por su puesto, dependemos de los comentarios de nuestros clientes y el servicio es lo primero que califican.

8.- ¿Piensa que las condiciones en las que sus empleados realizan su trabajo son las idóneas y si éstas influyen en la productividad?

Se hace los esfuerzos económicos posibles por brindarles las mejores condiciones laborales, desde uniformes de alta calidad hasta capacitaciones frecuentes cubiertas por la empresa. En la mayoría de los caso esto se refleja en el desempeño de los empleados.

9.- ¿Cree que la responsabilidad de sus empleados es una respuesta al nivel de satisfacción laboral que tiene con el establecimiento?

Si, considero que todos los empleados son responsables, quizá en algunos casos solo lo hacen por mantener su empleado, pero la mayoría también disfruta de su trabajo y los logros que ha obtenido en él.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

10.- ¿Con que herramientas cuenta la empresa hotelera para delegar las funciones y responsabilidad del personal?

Existe manual de funciones por área y profesiogramas individuales.

11.- ¿La empresa cuenta con alguna política de motivación o incentivo laboral?

Tenemos un plan de motivación en base a resultados.



Anexo N° 4 Entrevista Ing. José Luis Correa. Gerente Hotel Yanuncay

FECHA: 20 de Enero del 2016

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. José Luis Correa

LUGAR: Hotel Yanuncay

1. ¿Cuál cree usted que es el motivo principal por el que laboran sus colaboradores en la empresa hotelera que dirige?

Económico

2. ¿Cree que su equipo de trabajo está comprometido con la empresa hotelera?

Si

3. ¿Cómo considera usted el trabajo en grupo de sus empleados al momento de realizar una actividad?

Muy bueno

4. ¿Cómo se involucra usted como directivo con su equipo de trabajo?

En realizar conjuntamente las cosas

5. ¿Cuál cree usted que es el principal inconveniente de su equipo de trabajo?

El tiempo

6. ¿Piensa que es importante manejar un buen nivel de confianza con su equipo de trabajo?

Si



7. ¿Usted cree que el buen desempeño de sus empleados genera satisfacción a los clientes?

Si

8. ¿Piensa que las condiciones en las que sus empleados realizan su trabajo son las idóneas y si éstas influyen en la productividad?

Si

9. ¿Cree que la responsabilidad de sus empleados es una respuesta al nivel de satisfacción laboral que tiene con el establecimiento?

Si

10.- ¿Con que herramientas cuenta la empresa hotelera para delegar las funciones y responsabilidad del personal?

Manual de funciones

11.- ¿La empresa cuenta con alguna política de motivación o incentivo laboral?

No



Anexo N° 5 Entrevista Sra. Inés Ordoñez. Gerente Hostal Casa Ordoñez

FECHA: 21 de Enero del 2016

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Sra. Inés Ordoñez

LUGAR: Hostal Casa Ordoñez

1. ¿Cuál cree usted que es el motivo principal por el que laboran sus colaboradores en la empresa hotelera que dirige?

Es el trato con los huéspedes ya que al ser Hotel Boutique el trato es personalizado y tratar de cubrir todas las necesidades específicas de los clientes. Se requiere de los profesionales tengan una forma personalizada de pensar muy diferente a la de un hotel grande. Es el trato diferente y a los huéspedes les gusta no ser tratados tan fríamente.

2. ¿Cree que su equipo de trabajo está comprometido con la empresa hotelera?

Pienso que si se sienten comprometidos con la empresa porque es un equipo de trabajo, cada comentario en tripadvisor, booking o cualquier otra página es satisfactorio para los empleados porque se trata de su trabajo.

3. ¿Cómo considera usted el trabajo en grupo de sus empleados al momento de realizar una actividad?

Es excelente, el trabajo en grupo realmente aunque en atención al cliente a veces cuando se atiende a mucha gente hay mucho estrés pero ellos saben sobrellevar el asunto para la Satisfacción del cliente.

4. ¿Cómo se involucra usted como directivo con su equipo de trabajo?

Nos involucramos directamente, si se tiene que realizar cualquier tipo de trabajo se realiza cualquier incluso si es que hace falta uno de ellos. Somos un equipo de trabajo y podemos hacer cualquier trabajo.



5. ¿Cuál cree usted que es el principal inconveniente de su equipo de trabajo?

El principal inconveniente es el horario de trabajo, ya que en hotelería se trabajan en días festivos y feriados ese es el único inconveniente.

6. ¿Piensa que es importante manejar un buen nivel de confianza con su equipo de trabajo?

Claro que si es importante, que ellos se vean involucrados con el hotel, y que también den opiniones que serán tomadas en cuenta. El nivel de confianza y la comunicación es la clave para desarrollar la confianza mutua, pues permite conectar a los empleados y directivos con el negocio, entregando lineamientos y oportunidades de retroalimentación y orientación.

7. ¿Usted cree que el buen desempeño de sus empleados genera satisfacción a los clientes?

Claro el buen desempeño de un empleado hará atender mejor a sus clientes, y esto se verá reflejado en el trato que le dé a un cliente de eso depende un buen comentario o un mal comentario si el cliente recomienda a otra persona o no.

8. ¿Piensa que las condiciones en las que sus empleados realizan su trabajo son las idóneas y si éstas influyen en la productividad?

Pienso que no influye mucho ni la remuneración en el trabajo, sino la relación interpersonal con la persona que administra. Ellos pueden dar su punto de vista.

9. ¿Cree que la responsabilidad de sus empleados es una respuesta al nivel de satisfacción laboral que tiene con el establecimiento?



Si responsabilidad de un empleado es la respuesta al nivel de satisfacción laboral si una persona no se encuentra contenta con su salario su horario de trabajo va a generar que no se sienta bien en su trabajo, si no tienen todos los implementos de limpieza o si están cansados no van a responder bien.

10. ¿Con que herramientas cuenta la empresa hotelera para delegar las funciones y responsabilidad del personal?

Los empleados saben exactamente el tiempo en que se ha delegado cumplir una tarea. Comunicación. Ante todo se tiene que dar comunicación entre el jefe y el empleado solo así cumplirán los objetivos.

11. ¿La empresa cuenta con alguna política de motivación o incentivo laboral?

Contamos con políticas de motivación siempre estamos capacitando a nuestros empleados, e incentivos laborales anuales, como viajes etc. Evaluación de desempeño Laboral. Se realiza anualmente.



Anexo N° 6 Entrevista Ing. Carlos Andrade. Gerente Hostal El Monasterio de Colección

FECHA: 20 de Enero del 2016

NOMBRE DEL ENTREVISTADO: Ing. Carlos Andrade

LUGAR: Hostal El Monasterio de Colección

1.- ¿Cuál cree usted que es el motivo principal por el que laboran sus colaboradores en la empresa hotelera que dirige?

El prestigio que tiene la marca tanto en el restaurant como en el hostel ya estamos unos quince años en el mercado eso es importante, también el hecho de contratar gente lo más experimentada digamos no todos los empleados tienen carreras afines al ocio tanto como de hostelería y de restaurante, pero siempre se busca un buen grupo de trabajo.

2.- ¿Cree que su equipo de trabajo está comprometido con la empresa hotelera?

En su medida sí, no al 100%, muy pocos son los que han estudiado para eso pero creo que si están comprometidos con el trabajo.

3.- ¿Cómo considera usted el trabajo en grupo de sus empleados al momento de realizar una actividad?

Muy bueno el trabajo en grupo, lo que logramos acá es tratar que todo funcione muy bien, hay manuales de funcionamiento, la comunicación es indispensable.

4.- ¿Cómo se involucra usted como directivo con su equipo de trabajo?



Al 100%, desde la parte de capacitación hasta la parte comercial y operativa, no es que uno hace las cosas por ellos sino más bien siempre enseñándoles aquí, y empoderándoles en cierta forma a hacer su trabajo.

5.- ¿Cuál cree usted que es el principal inconveniente de su equipo de trabajo?

Bueno al tratar con personas siempre hay algo de caos pero bueno no se ha tenido tantos inconvenientes o problemas, tal vez un problema sea la rotación pero eso siempre hay en ciertos perfiles de trabajo como en los meseros, en otros puestos son más fijos.

6.- ¿Piensa que es importante manejar un buen nivel de confianza con su equipo de trabajo?

Si hay que tener confianza pero siempre saber cuál es el límite para que no se pierda el respeto.

7.- ¿Usted cree que el buen desempeño de sus empleados genera satisfacción a los clientes?

Claro que sí, eso es lo que inculcamos siempre, yo creo que su desempeño es esencial para la satisfacción al cliente, la calidad de servicio es esencial para los clientes y eso es nuestro lema cuidamos mucho el servicio al cliente y la calidad.

8.- ¿Piensa que las condiciones en las que sus empleados realizan su trabajo son las idóneas y si éstas influyen en la productividad?



Si se trata de dar todas las herramientas posibles para que puedan realizar todas su trabajo a cabalidad, yo creo que están bien no les falta nada tienen todas las herramientas que puedan utilizar para desempeñar bien su trabajo.

9.- ¿Cree que la responsabilidad de sus empleados es una respuesta al nivel de satisfacción laboral que tiene con el establecimiento?

Nivel de responsabilidad tiene que tener cada uno como profesional y como persona, si yo creo que si es responsable está comprometido con la empresa.

10.- ¿Con que herramientas cuenta la empresa hotelera para delegar las funciones y responsabilidad del personal?

Se ha creado manuales de funcionamiento para cada uno de los puestos, un manual de comunicación con el equipo es importante, hay reglamentos internos, todo está por escrito y siempre hay guías supervisores que están hecho a cargo por parte los dueños de la empresa y la administradora.

11.- ¿La empresa cuenta con alguna política de motivación o incentivo laboral?

Siempre; hay bonos como el empleado del mes por un sistema de calificación para que la persona que se lleva el bono, está calificación la realizan los clientes, compañeros de trabajo y administradores se califican varios aspectos desde la limpieza, compañerismo, atención al cliente esta calificación es sobre 10; también capacitaciones que si motivan a los empleados enfocados a lo personal, espiritual y realización personal. También se ha realizado salidas de campo no muchas pero se ha hecho.



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Anexo N° 7 Modelo de encuesta de satisfacción laboral y compromiso organizacional

INSTRUCCIONES:

- **Este cuestionario es totalmente anónimo y confidencial. Las respuestas serán tratadas de forma global.**
- **Rellenar este cuestionario no le llevará más de 15 minutos. Tómese su tiempo e intente responder a todas las cuestiones, reflexionando antes de contestar.**
- **Evite la tendencia natural a señalar las respuestas centrales y marque con una X la casilla de su elección, dejándola en blanco si desconoce la respuesta.**
- **Muchas gracias por su colaboración.**



1. Datos del puesto de trabajo

1.1. Tipo de trabajador

- 1 Contrato Fijo 2 Contrato eventual/estacional

1.2. Dedicación

- 1 Tiempo completo 2 Tiempo parcial

1.3. Antigüedad en este establecimiento (indique meses o años) _____

1.4. Antigüedad trabajando en establecimientos hoteleros (indique meses o años) _____

1.5. Departamento en el que desempeña principalmente su actividad

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> Administración | 6 <input type="checkbox"/> Limpieza |
| 2 <input type="checkbox"/> Contabilidad | 7 <input type="checkbox"/> Cocina |
| 3 <input type="checkbox"/> Restaurante/Cafetería/Catering | 8 <input type="checkbox"/> Directivo |
| 4 <input type="checkbox"/> Recepción/ Conserjería | 9 <input type="checkbox"/> Otros |
| (indicar) | |
| _____ | |
| 5 <input type="checkbox"/> Mantenimiento | |

1.6. En qué tipo de establecimiento hotelero trabaja

- 1 Hotel o Resort (indique el número de estrellas) _____
(1.6.1)
- 2 Hostal o Pensión (indique el número de estrellas) _____
(1.6.1)
- 3 Hostería o Motel (indique el número de estrellas) _____ (1.6.1)

1.7. Número de horas que trabaja semanalmente _____ horas

1.8. ¿Tiene bajo su supervisión al personal de algún departamento del hotel?

- 1 Sí (indique aproximadamente cuántas personas) _____ 1.8.1. 2 No

1.9. ¿Está bajo las órdenes de algún supervisor directo?

- 1 Sí 2 No

1.10. ¿Cuál es su turno habitual de trabajo?



2. Satisfacción laboral

2.1. Indique el motivo principal por el que se ha dedicado a esta actividad:

- | | | | |
|----------------------------|-----------------------------------|----------------------------|------------------------------|
| 1 <input type="checkbox"/> | Me gusta esta actividad | 5 <input type="checkbox"/> | Por la seguridad del empleo |
| 2 <input type="checkbox"/> | No he encontrado un trabajo mejor | 6 <input type="checkbox"/> | Por la autonomía profesional |
| 3 <input type="checkbox"/> | Por el sueldo | 7 <input type="checkbox"/> | Otros (especificar) _____ |
| 4 <input type="checkbox"/> | Por las vacaciones | 0 <input type="checkbox"/> | No sabe / no contesta |

2.2. ¿Cuáles son los dos principales inconvenientes de su profesión? Indique 1 y 2 en el casillero respectivo, según el orden de importancia:

- | | | | |
|----------------------------|------------------------------------|----------------------------|---|
| 1 <input type="checkbox"/> | Sueldo | 6 <input type="checkbox"/> | Falta de recursos para hacer mi trabajo |
| 2 <input type="checkbox"/> | Horario / turnos | 7 <input type="checkbox"/> | Falta de interés de mi tarea, rutina |
| 3 <input type="checkbox"/> | Relaciones con los compañeros | 8 <input type="checkbox"/> | Falta de autonomía y libertad para hacer mi trabajo |
| 4 <input type="checkbox"/> | Relaciones con los supervisores | 9 <input type="checkbox"/> | Otras (especificar) _____ |
| 5 <input type="checkbox"/> | Falta de prestigio de mi actividad | 0 <input type="checkbox"/> | No sabe/ No contesta |

2.3. ¿Cuáles son las dos principales ventajas o aspectos positivos de su profesión? 1 y 2 en el casillero respectivo según el orden de importancia:

- | | | | |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------------|---|
| 1 <input type="checkbox"/> | Vacaciones | 6 <input type="checkbox"/> | Horario/ turno compatible con otra actividad |
| 2 <input type="checkbox"/> | Sueldo | 7 <input type="checkbox"/> | Autonomía personal, libertad para trabajar |
| 3 <input type="checkbox"/> | Interés de mi trabajo | 8 <input type="checkbox"/> | Importancia social, prestigio de mi profesión |
| 4 <input type="checkbox"/> | Relación con los compañeros | 9 <input type="checkbox"/> | Otras (especificar) _____ |
| 5 <input type="checkbox"/> | Relación con los supervisores | 0 <input type="checkbox"/> | No sabe/ No contesta |

2.4. Indique cuál es su nivel de satisfacción / insatisfacción respecto a los aspectos vinculados a su actividad que se señalan a continuación:

| | Muy insatisfecho | | | | | Muy satisfecho | | | | |
|--|------------------|---|---|---|---|----------------|---|---|---|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1-Remuneración económica que recibe | | | | | | | | | | |
| 2-Relaciones con sus compañeros | | | | | | | | | | |
| 3-Relaciones con sus supervisores | | | | | | | | | | |
| 4-Condiciones materiales de trabajo | | | | | | | | | | |
| 5-Autonomía / libertad para hacer su trabajo | | | | | | | | | | |
| 6-Reconocimiento por el trabajo bien hecho | | | | | | | | | | |
| 7- Su actividad en sí | | | | | | | | | | |
| 8-Posibilidad de desarrollo personal con su trabajo | | | | | | | | | | |
| 9-Prestigio o reconocimiento social de su profesión | | | | | | | | | | |
| 10-Posibilidades de ascenso | | | | | | | | | | |
| 11-Formación, cursos recibidos en esta empresa | | | | | | | | | | |
| 12-Utilidad de su labor para el buen funcionamiento del establecimiento hotelero | | | | | | | | | | |
| 13-Asistencia sanitaria para los empleados de su establecimiento | | | | | | | | | | |
| 14-Forma de organización / dirección del establecimiento | | | | | | | | | | |

2.5. Indique su nivel de satisfacción general con su trabajo, considerando todos los aspectos de forma global:

| Muy insatisfecho | | | | | Muy satisfecho | | | | | |
|------------------|---|---|---|---|----------------|---|---|---|---|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | |
| | | | | | | | | | | |



3. Compromiso organizativo

3.1. Indique su grado de acuerdo / desacuerdo con las siguientes cuestiones.

| | Total desacuerdo | | | Total acuerdo | |
|--|------------------|---|---|---------------|---|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1- Estoy dispuesto/a a realizar un gran esfuerzo para contribuir al éxito de este establecimiento hotelero | | | | | |
| 2- Cuando hablo con mis amigos les digo que mi empresa es un gran lugar para trabajar | | | | | |
| 3- Siento mucha lealtad hacia esta empresa | | | | | |
| 4- Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando aquí | | | | | |
| 5- Considero que mis valores y los valores de la dirección del establecimiento son muy similares | | | | | |
| 6- Me siento orgulloso de decir que formo parte de este establecimiento hotelero | | | | | |
| 7- No me importaría trabajar en otro establecimiento hotelero si el tipo de trabajo fuera similar | | | | | |
| 8- La dirección de mi empresa contribuye a que me sienta motivado en el desempeño de mi trabajo | | | | | |
| 9- En mis circunstancias actuales, apenas me afectaría tener que abandonar este establecimiento hotelero. | | | | | |
| 10- Estoy encantado de haber escogido esta empresa para trabajar y no otros a los que consideré unirme en su momento | | | | | |
| 11- No merece la pena permanecer trabajando en este establecimiento hotelero indefinidamente | | | | | |
| 12- A menudo discrepo con la política de la empresa en asuntos relacionados con los empleados | | | | | |
| 13- Me importa mucho el futuro de este establecimiento hotelero | | | | | |
| 14- Para mí, este es el mejor establecimiento hotelero posible para trabajar | | | | | |
| 15- Definitivamente, la decisión de trabajar en este establecimiento hotelero ha sido un error por mi parte | | | | | |



4. Datos sociológicos

4.1. Sexo:

1 Hombre 2 Mujer

4.2. Estado Civil:

1 Soltero/a 2 Casado/a 3 Divorciado/a 4 Viudo/a

4.3. Edad (años): _____

4.4. Número de hijos: _____

4.5. Nacionalidad: _____

4.6. Nivel de formación:

1 Primaria Incompleta Superior 5 Formación Técnica o Tecnológica
2 Primaria 6 Universitario (Licenciado/Ingeniero)
3 Secundaria Incompleta 7 Postgrado (Máster, Doctorado)
4 Secundaria Completa

4.6.1 En los casos 4, 5, 6 y 7 detallar la especialidad:

Turismo Gastronomía Hotelería
Empresariales/Administración
 Otros (indicar) _____

4.7. ¿Pertenece usted a alguna organización sindical?

1 Sí 2 No

4.8. ¿En qué medida dependen los ingresos de su familia de su trabajo en este hotel?

1 Menos de un 40 % 2 Entre un 40 y un 75 % 3 Más de un 75 %

4.9. ¿Ha tenido que ausentarse del trabajo por enfermedad, accidente o cuidado de hijos o familiares en el último año?

1 Sí 2 No

En caso afirmativo, ¿cuántos días? : _____ (4.9.1)

4.10. ¿Se ve trabajando en este establecimiento hotelero en los próximos 2 años?

1 Sí 2 No

4.11. ¿Ha trabajado anteriormente en el sector hotelero?

1 Sí ¿dónde? (lugar): _____ (4.11.1) 2 No

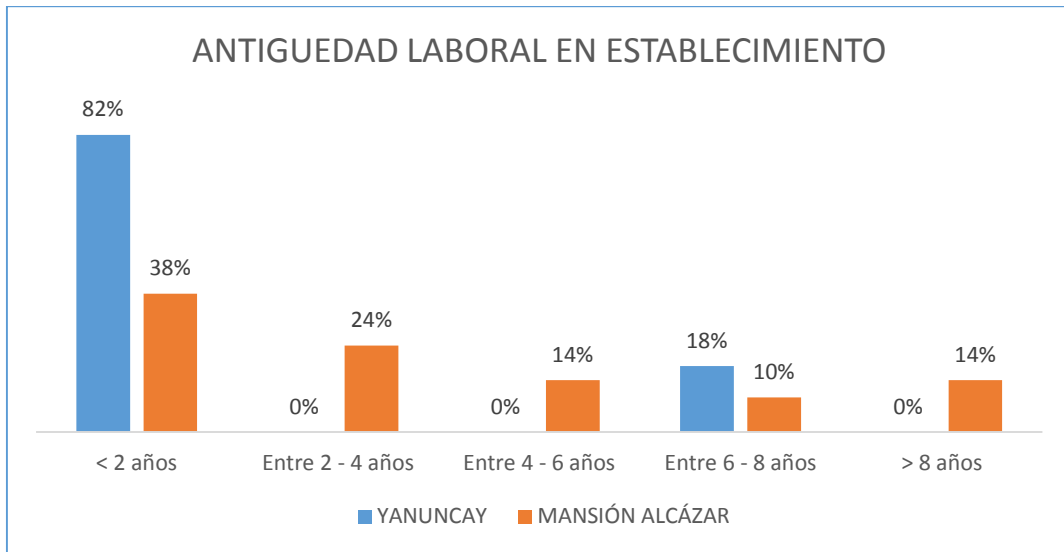


Anexo N° 8 Gráficos de resultados obtenidos de las encuestas realizadas

Parte 1: Datos del Puesto de trabajo Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar

Gráfico N° 1

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.3 de datos del puesto de trabajo



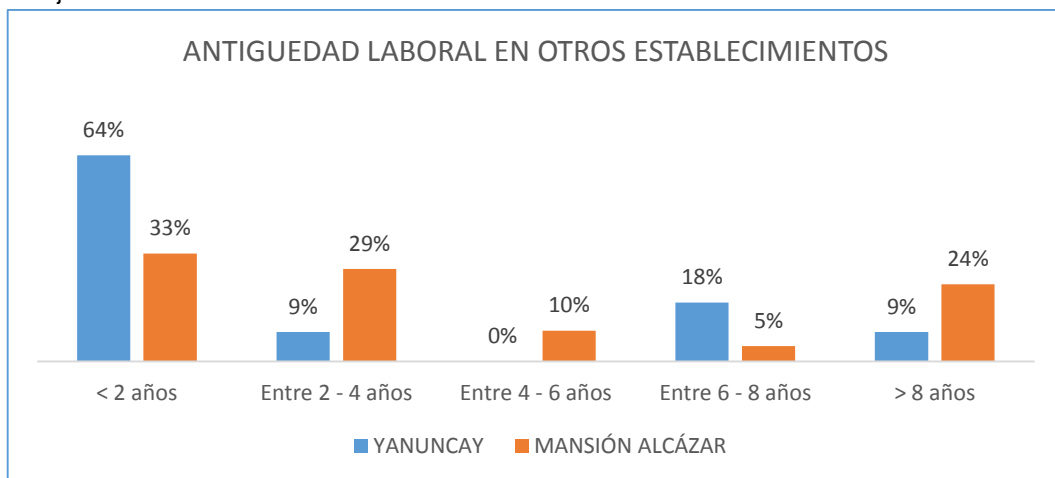
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 2

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.4 de datos del puesto de trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

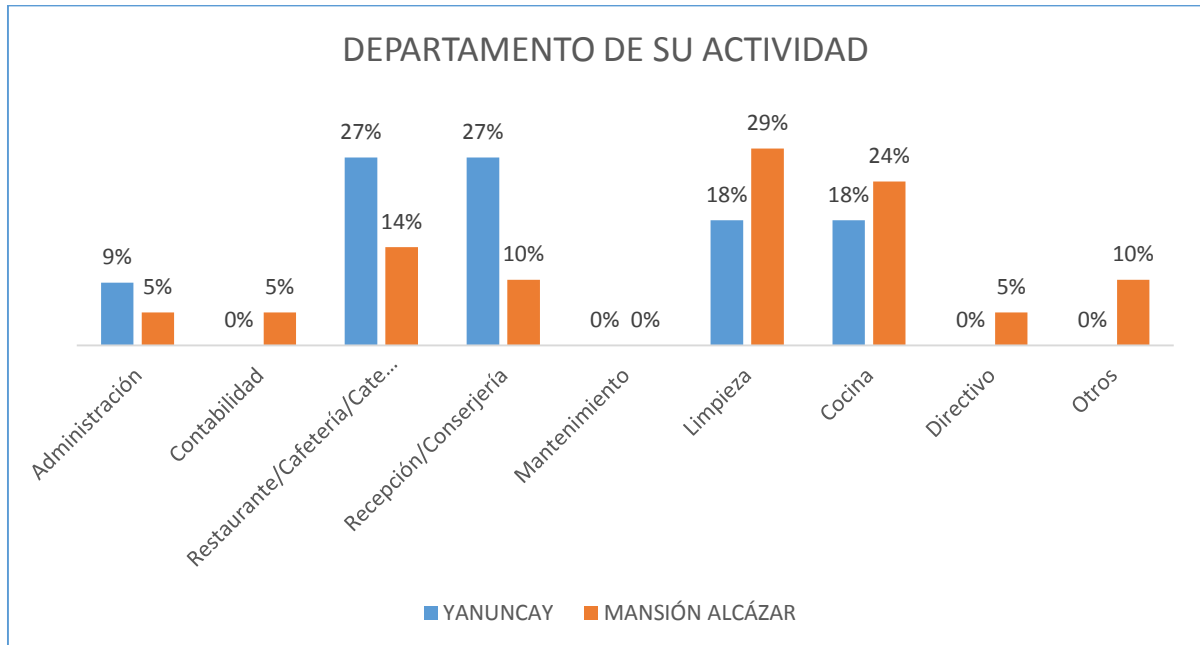
Fecha: 30 de enero de 2016



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Gráfico N° 3

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.5 de datos del puesto de trabajo



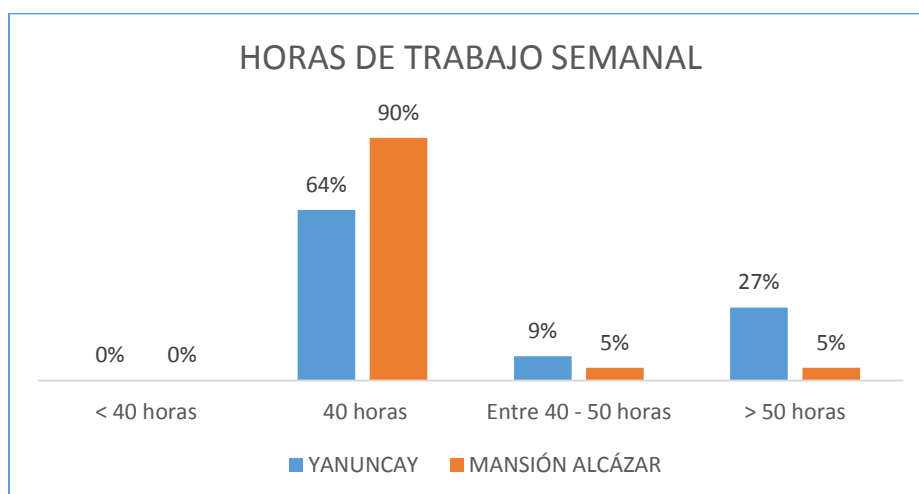
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 4

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.7 de datos del puesto de trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

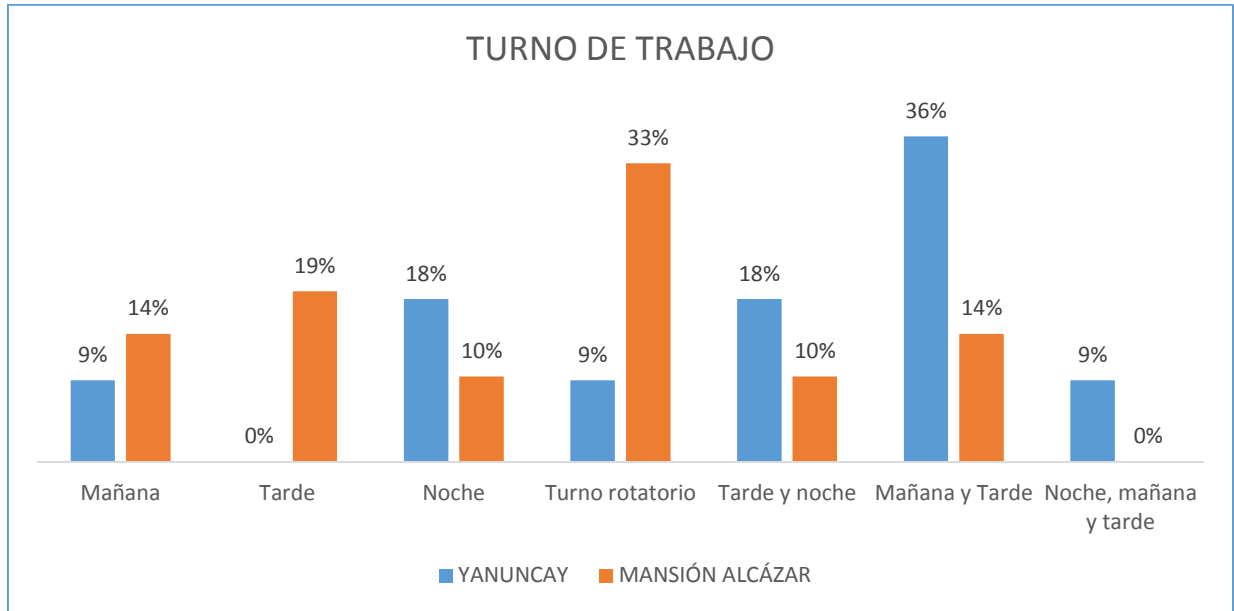
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016



Gráfico N° 5

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.10 de datos del puesto de trabajo



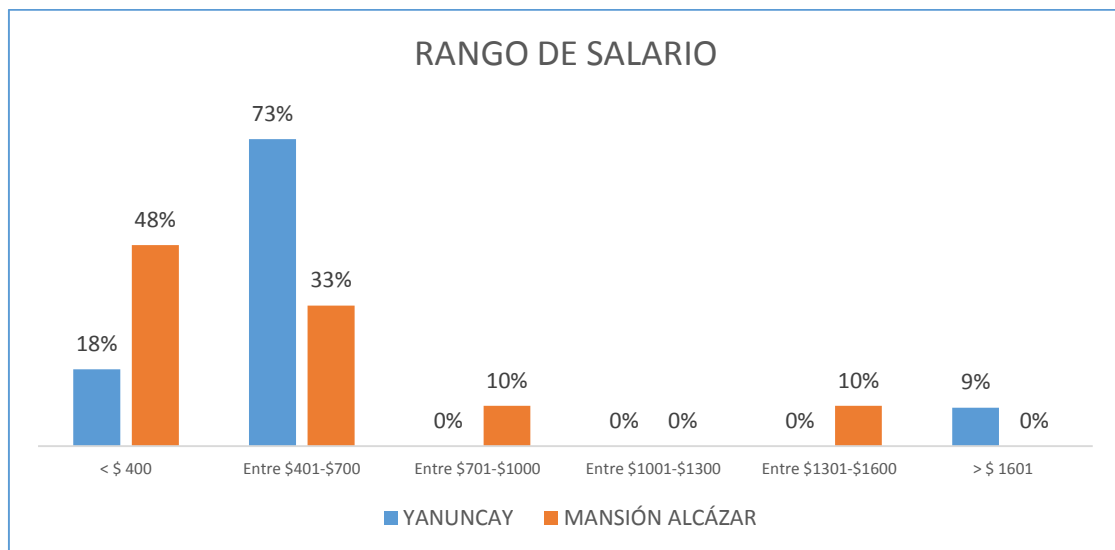
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 6

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 1.11 de datos del puesto de trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

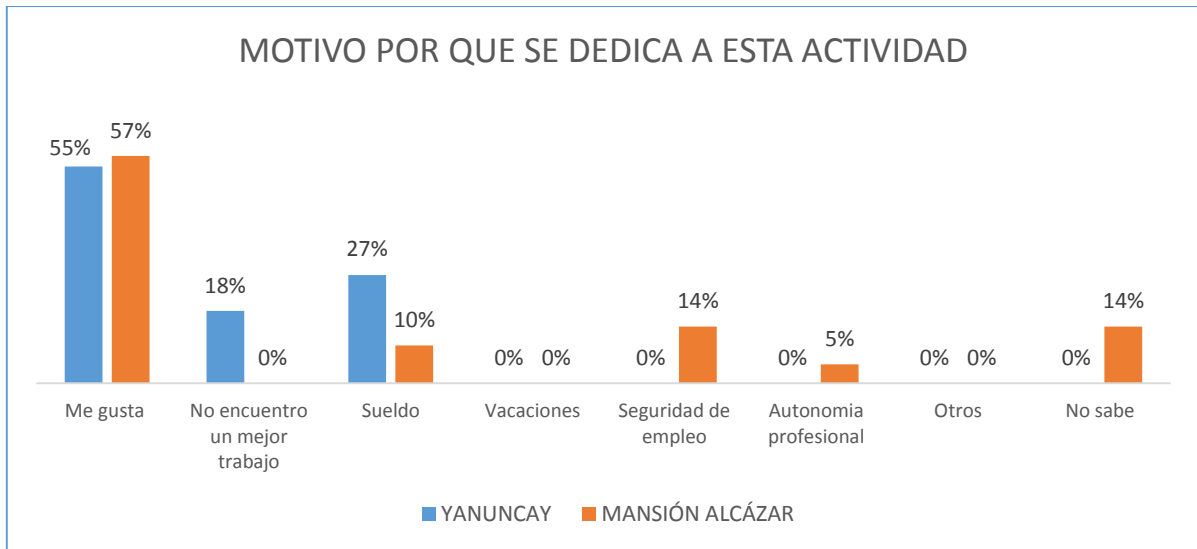
Fecha: 30 de enero de 2016



Parte 2: Satisfacción laboral Hoteles: Yanuncay - Mansión Alcázar

Gráfico N° 7

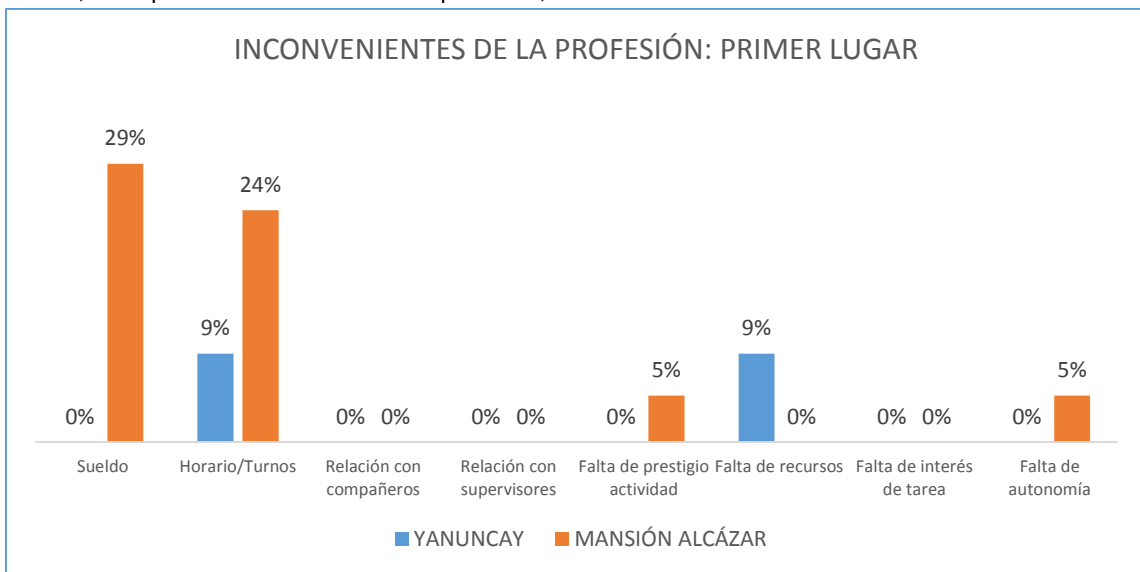
Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.1 de satisfacción laboral



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 8

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.2 de satisfacción laboral; Principales inconvenientes de la profesión, calificación 1

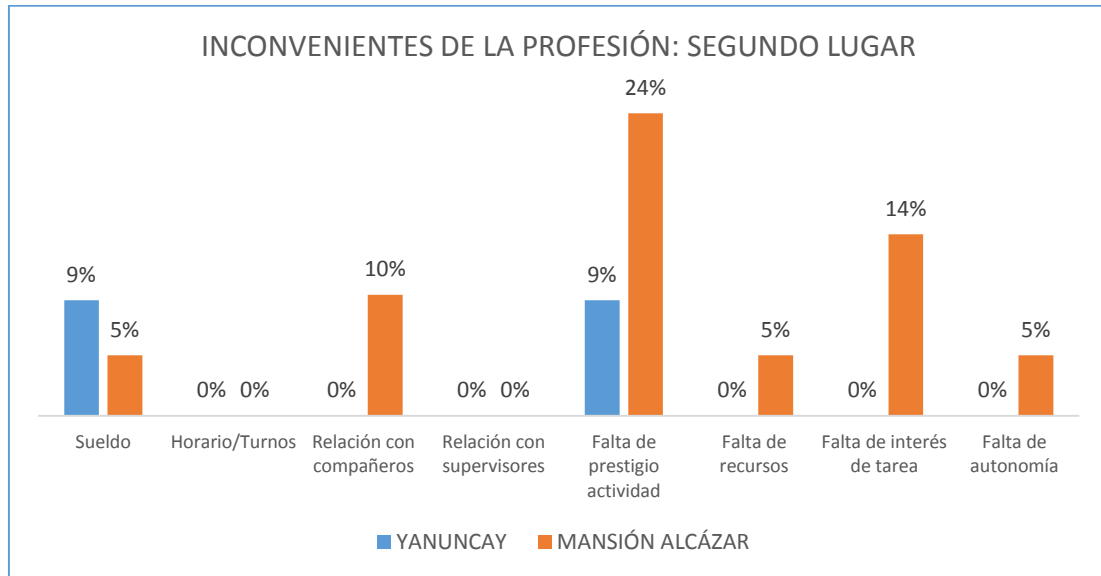


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 30 de enero de 2016



Gráfico N° 9

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.2 de satisfacción laboral; Principales inconvenientes de la profesión, calificación 2



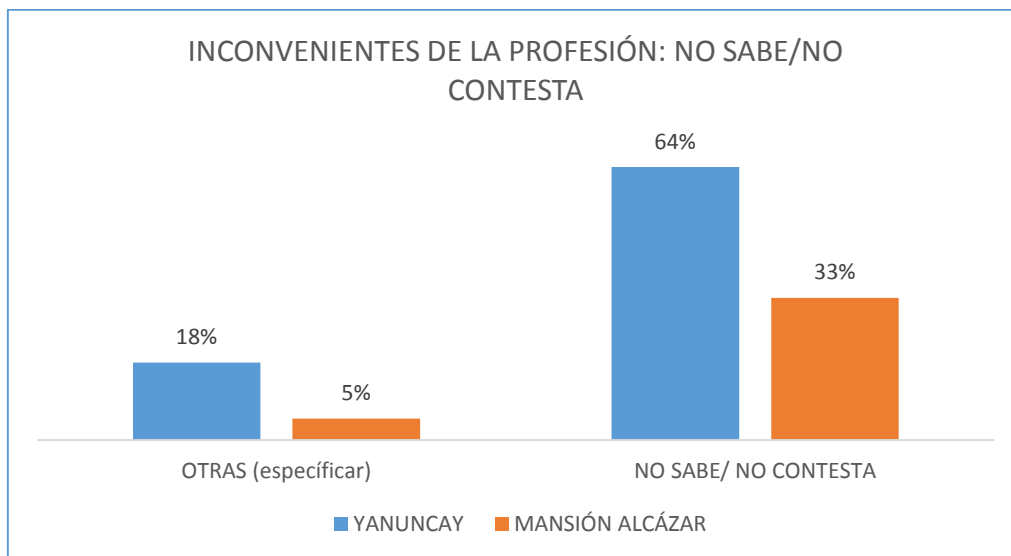
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 10

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.2 de satisfacción laboral; Principales inconvenientes de la profesión, calificación 0: otras, no sabe



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

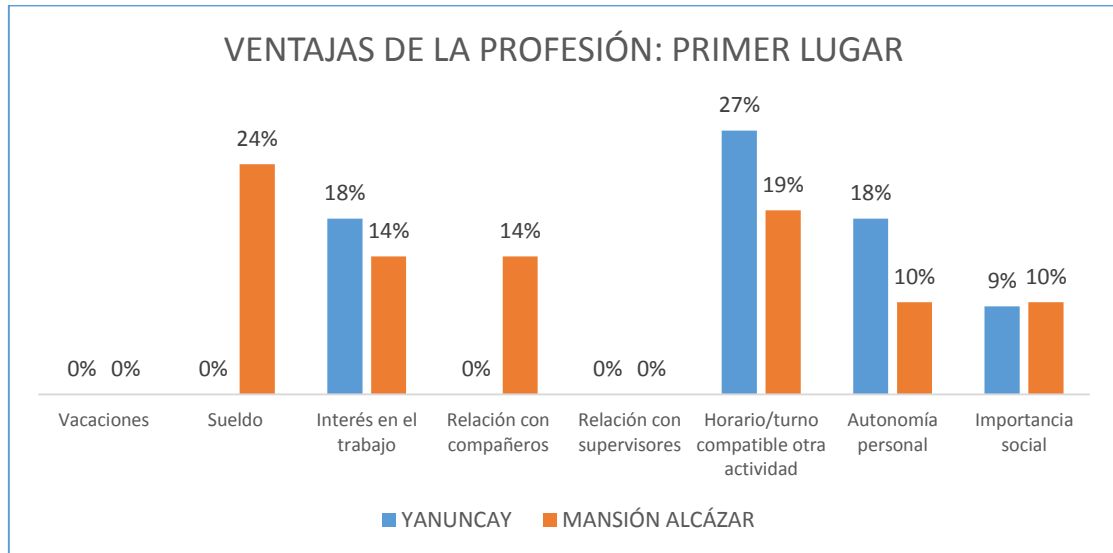
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016



Gráfico N° 11

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.3 de satisfacción laboral; Dos principales ventajas de la profesión, calificación 1



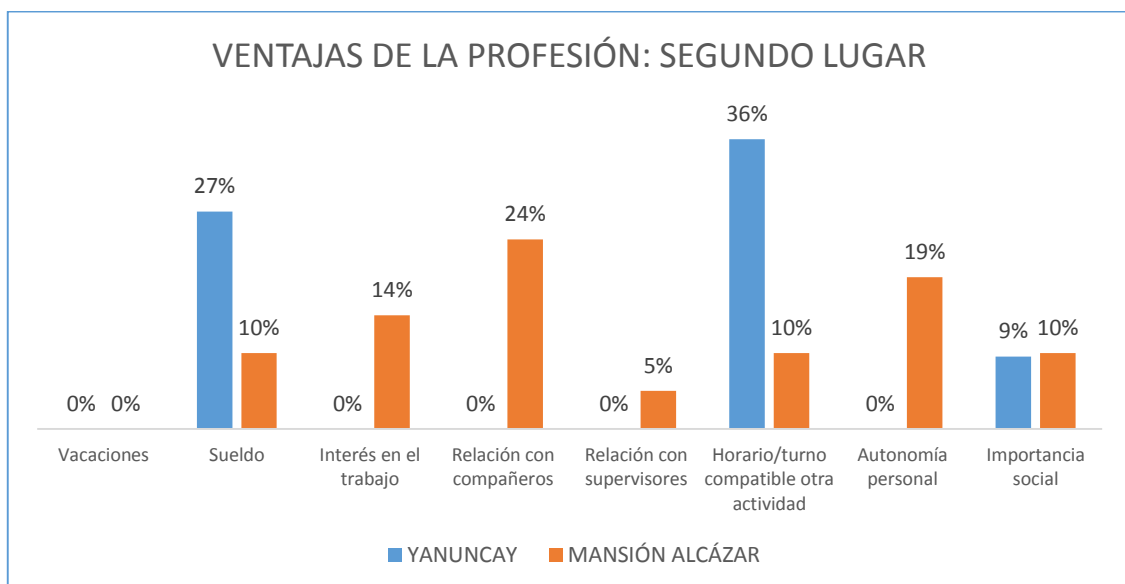
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 12

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.3 de satisfacción laboral; Dos principales ventajas de la profesión, calificación 2



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

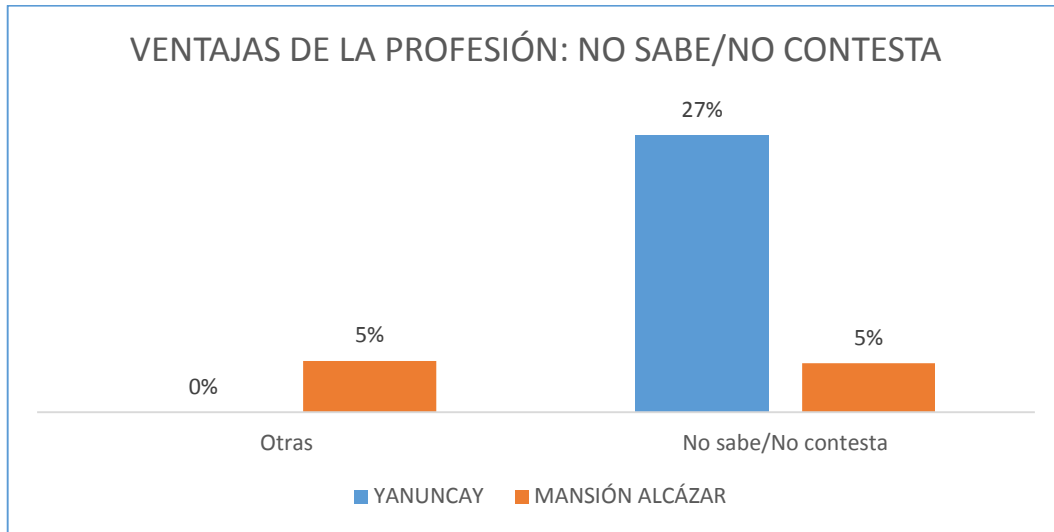
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016



Gráfico N° 13

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.3 de satisfacción laboral; Dos principales ventajas de la profesión, calificación 0: otras, no sabe



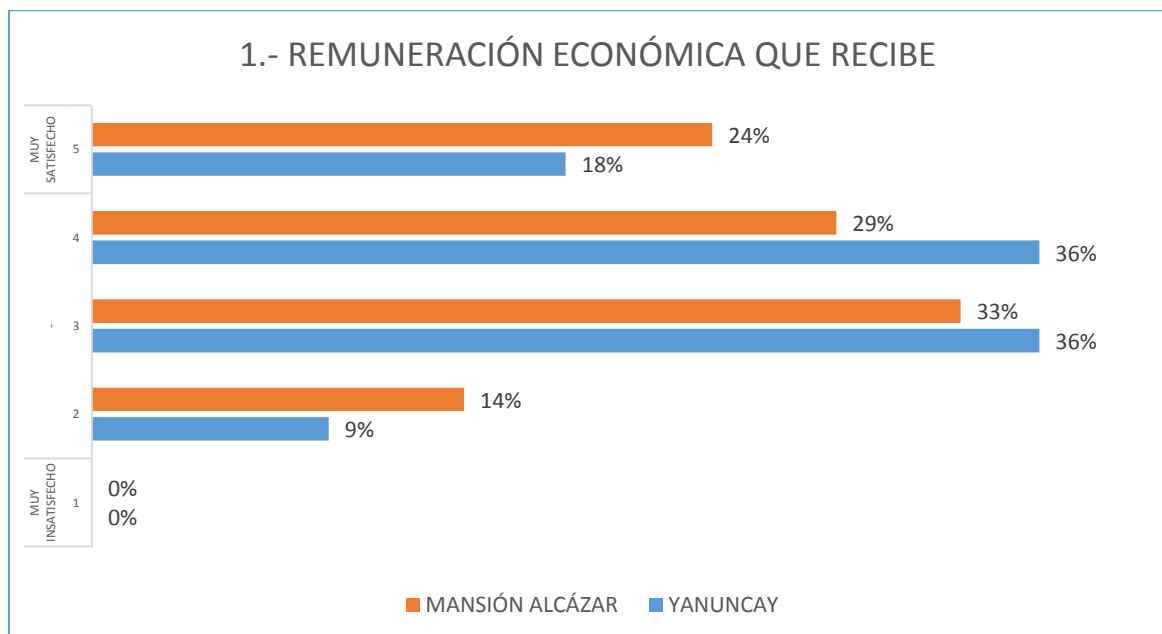
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 14

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 1.- Nivel de satisfacción en remuneración económica que recibe



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

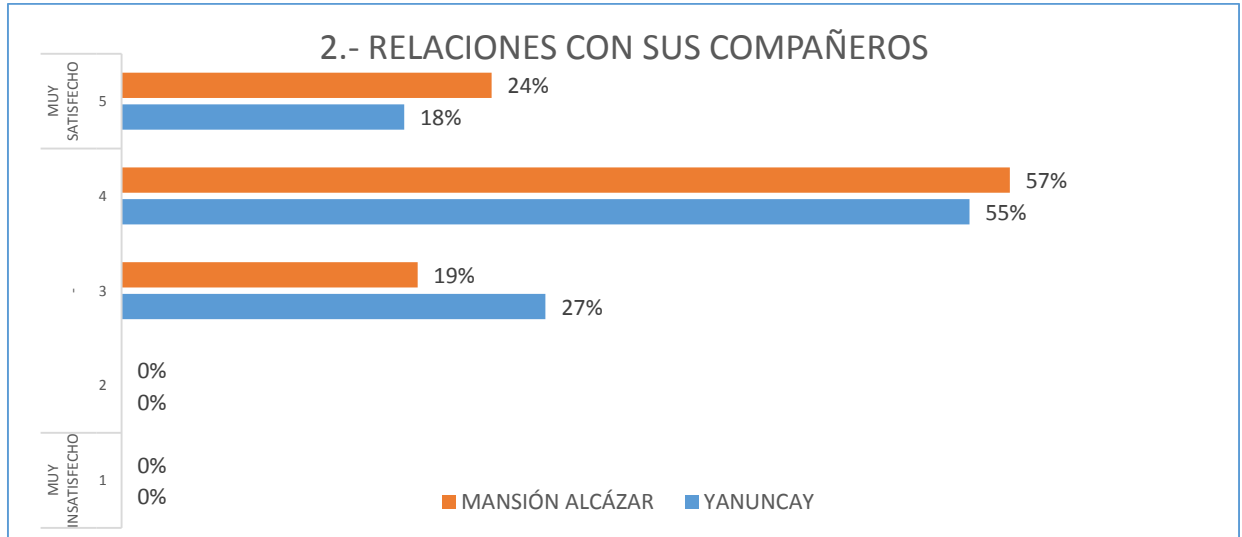
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016



Gráfico N° 15

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 2.- Nivel de satisfacción en relación con sus compañeros



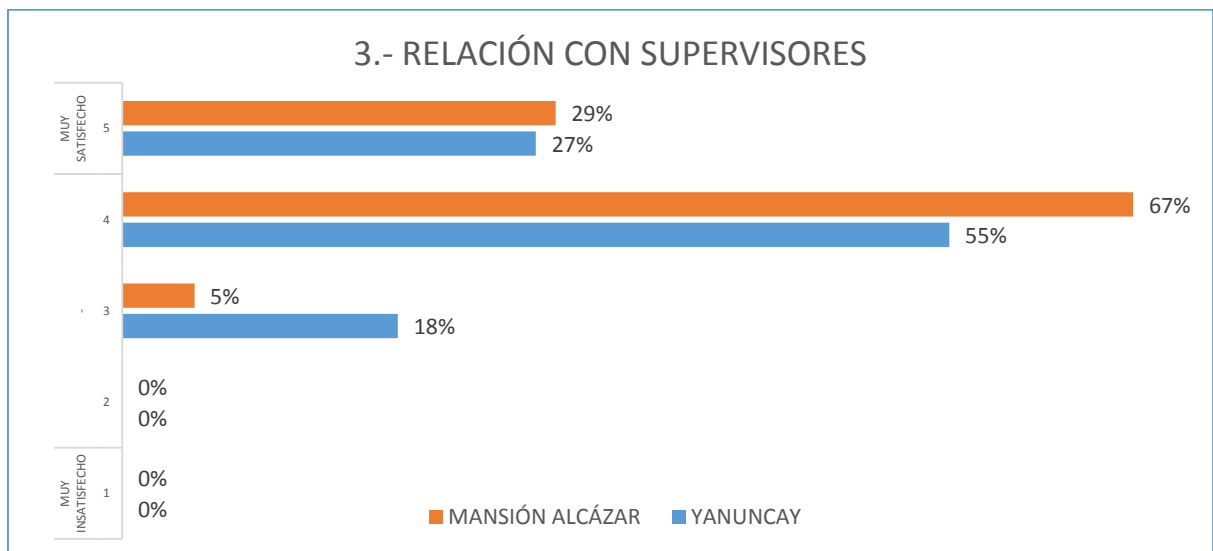
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 16

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 3.- Nivel de satisfacción en relación con sus supervisores



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

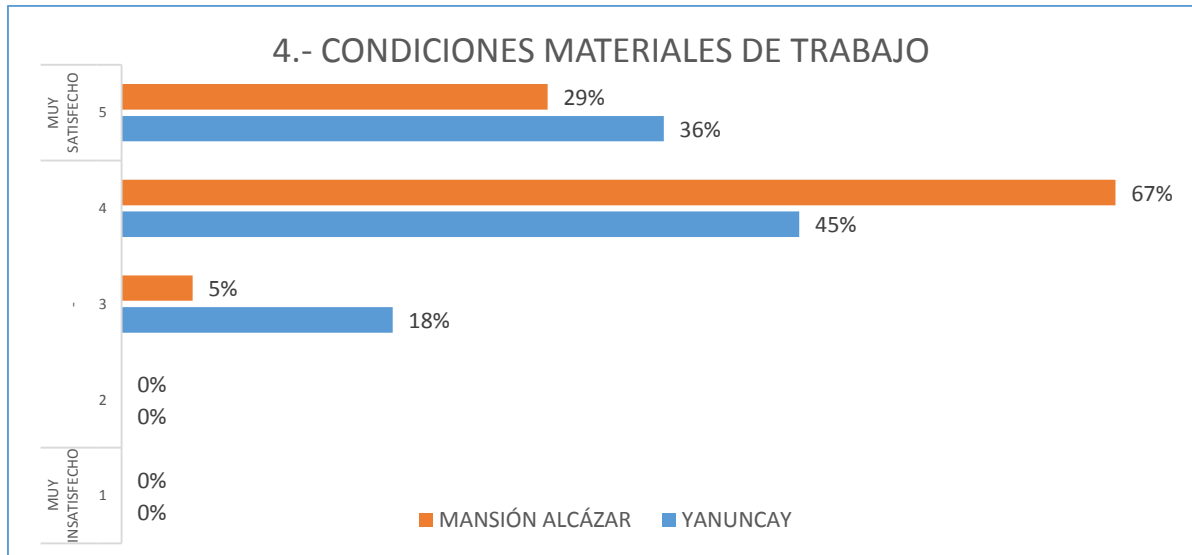
Fecha: 30 de enero de 2016



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Gráfico N° 17

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 4.- Nivel de satisfacción en relación con condiciones materiales de trabajo



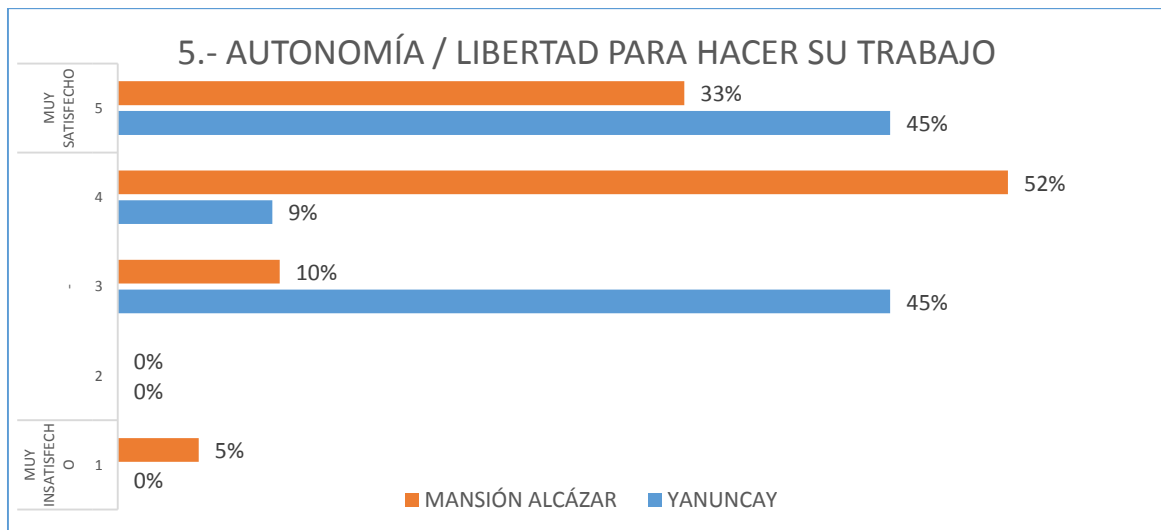
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 18

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 5.- Nivel de satisfacción en relación con autonomía/libertad para hacer su trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

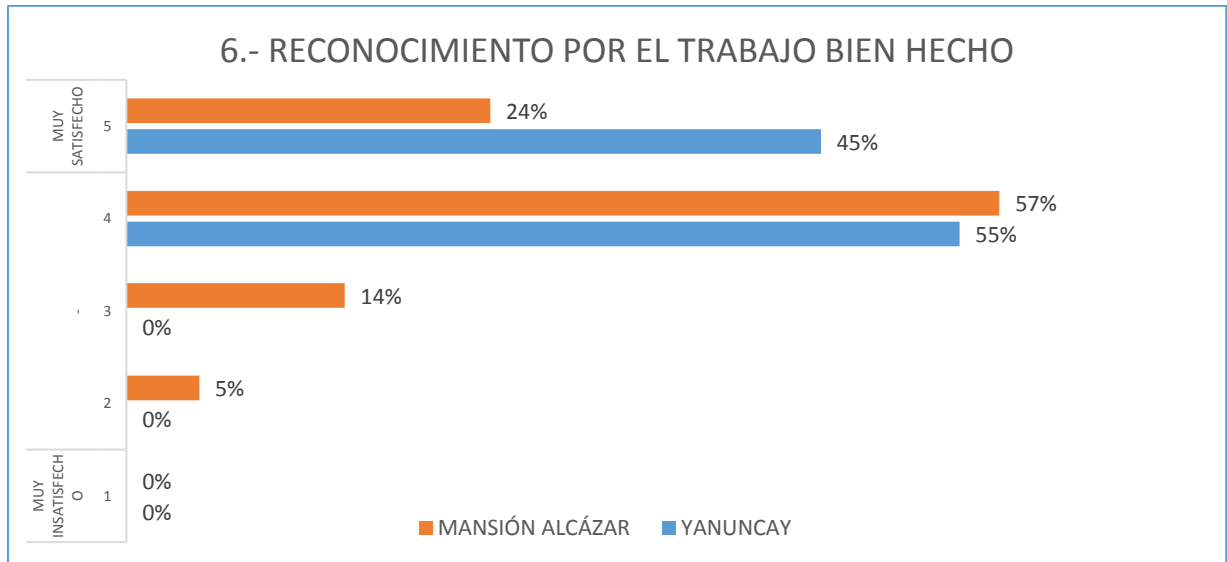
Fecha: 30 de enero de 2016



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Gráfico N° 19

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 6.- Nivel de satisfacción en relaciones con reconocimiento del trabajo bien hecho



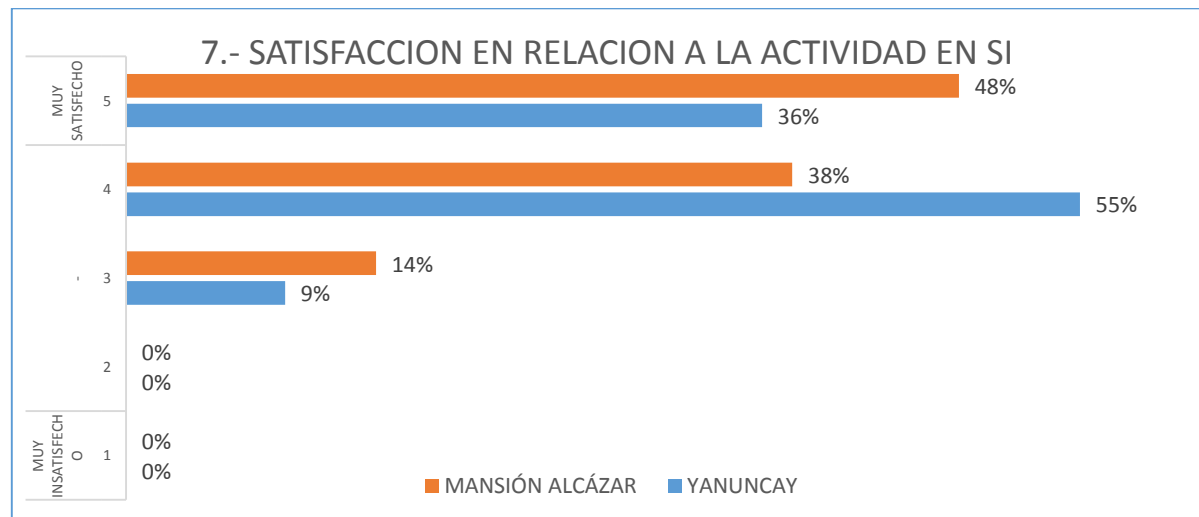
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 20

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 7.- Nivel de satisfacción en relación con la actividad en si



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

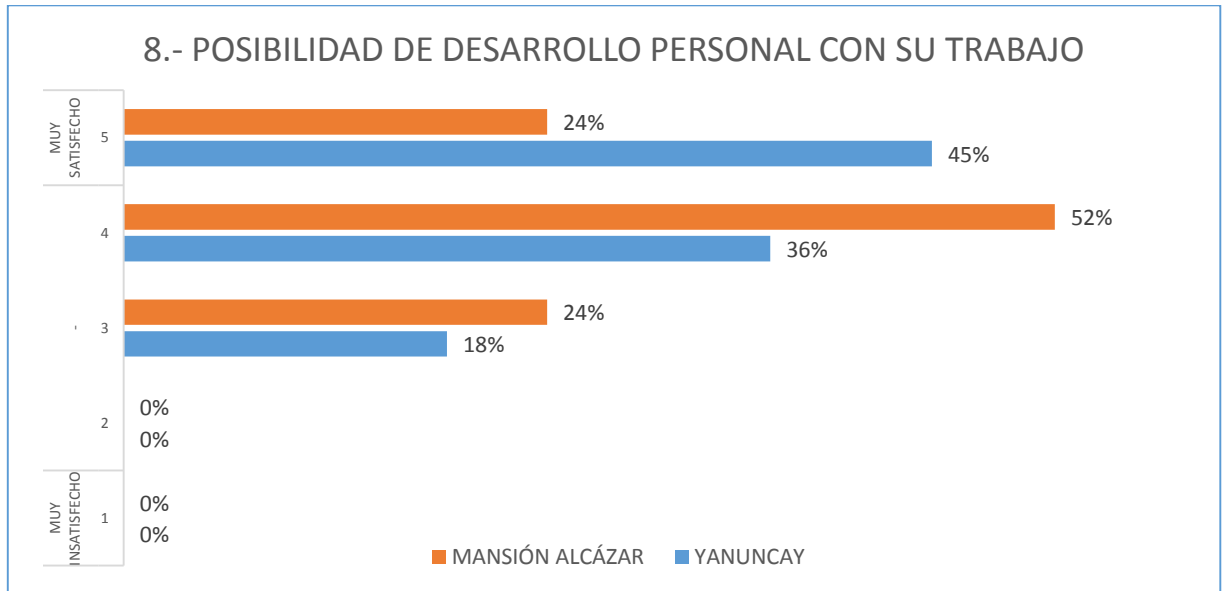
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016



Gráfico N° 21

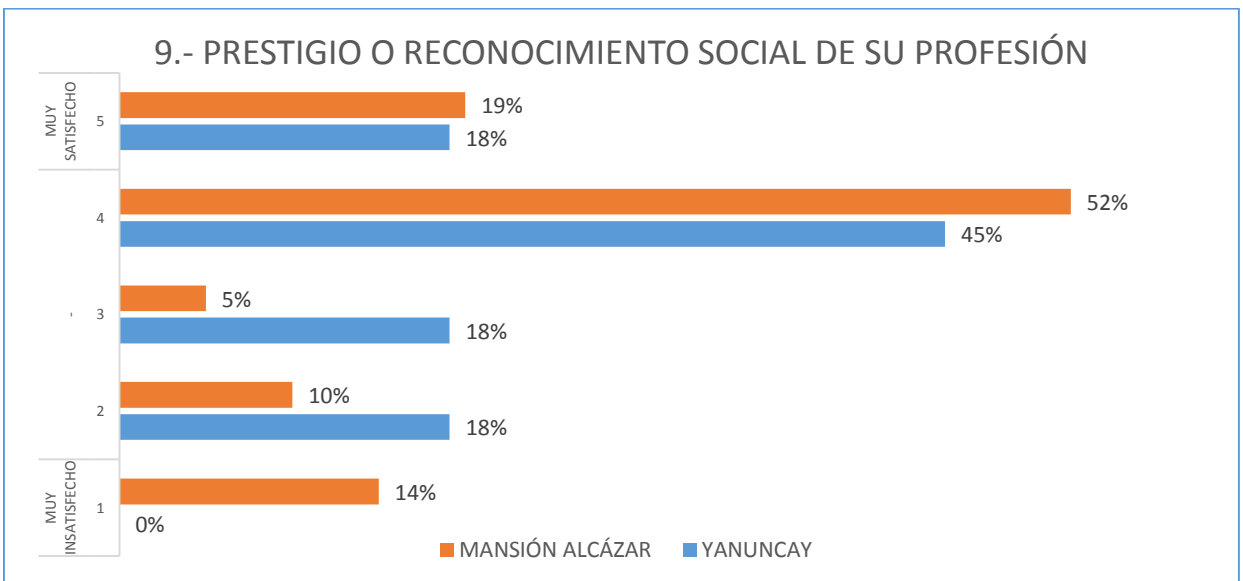
Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 8.- Nivel de satisfacción en relación con la posibilidad de desarrollo personal con su trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 22

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 9.- Nivel de satisfacción en relación con reconocimiento social de su profesión

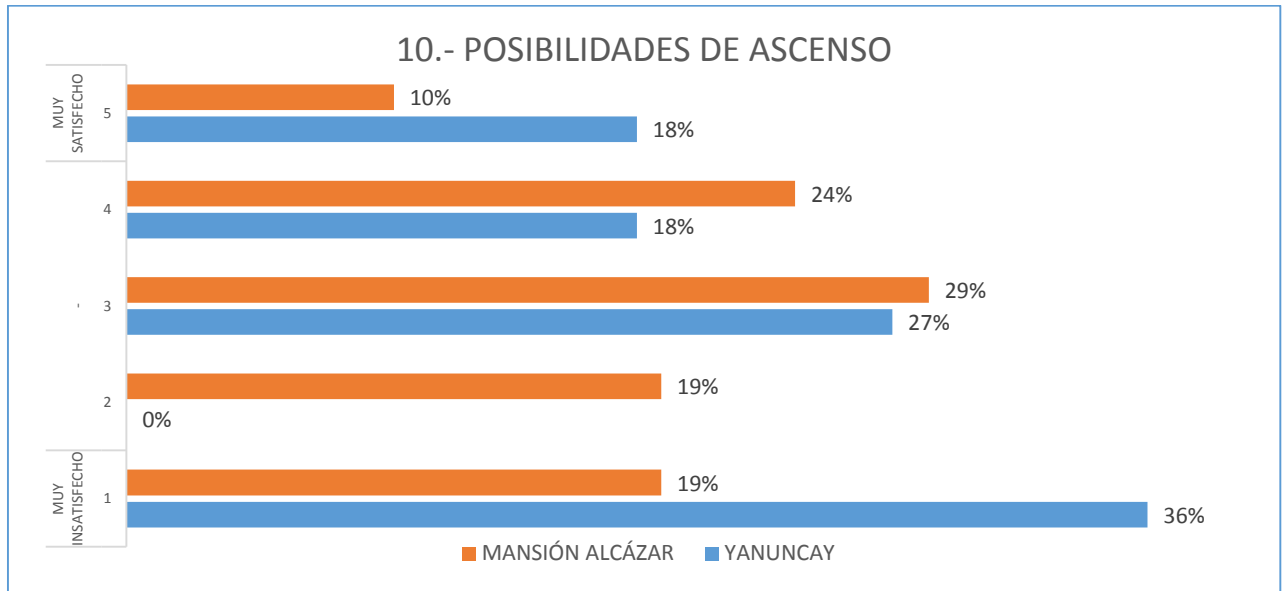


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 30 de enero de 2016



Gráfico N° 23

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 10.- Nivel de satisfacción en relación con posibilidad de ascenso



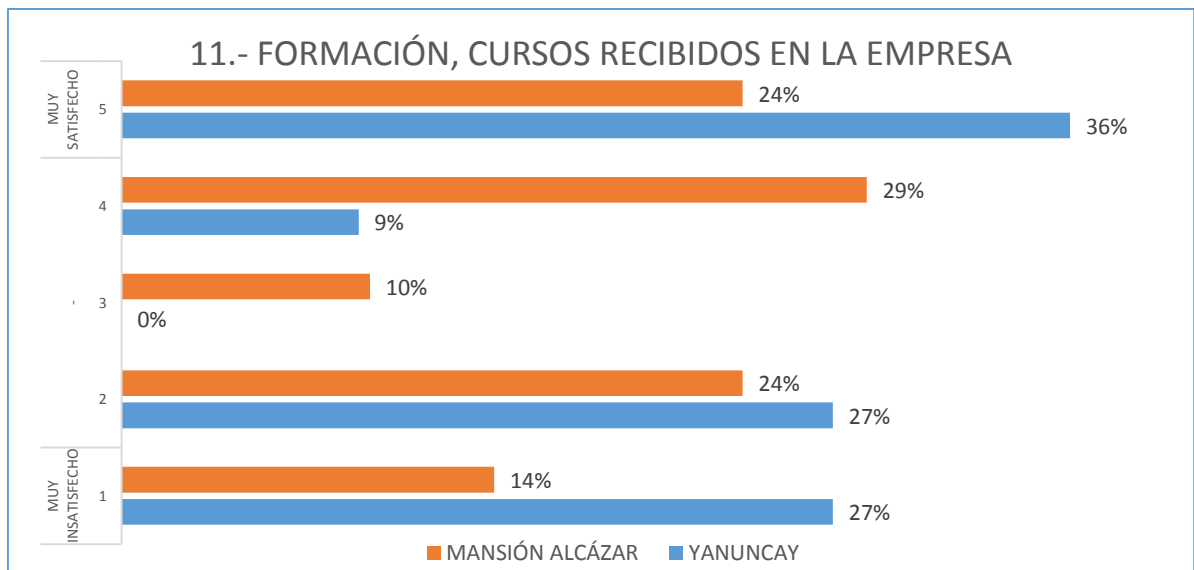
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 24

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 11.- Nivel de satisfacción en relación con formación, cursos recibidos en la empresa



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

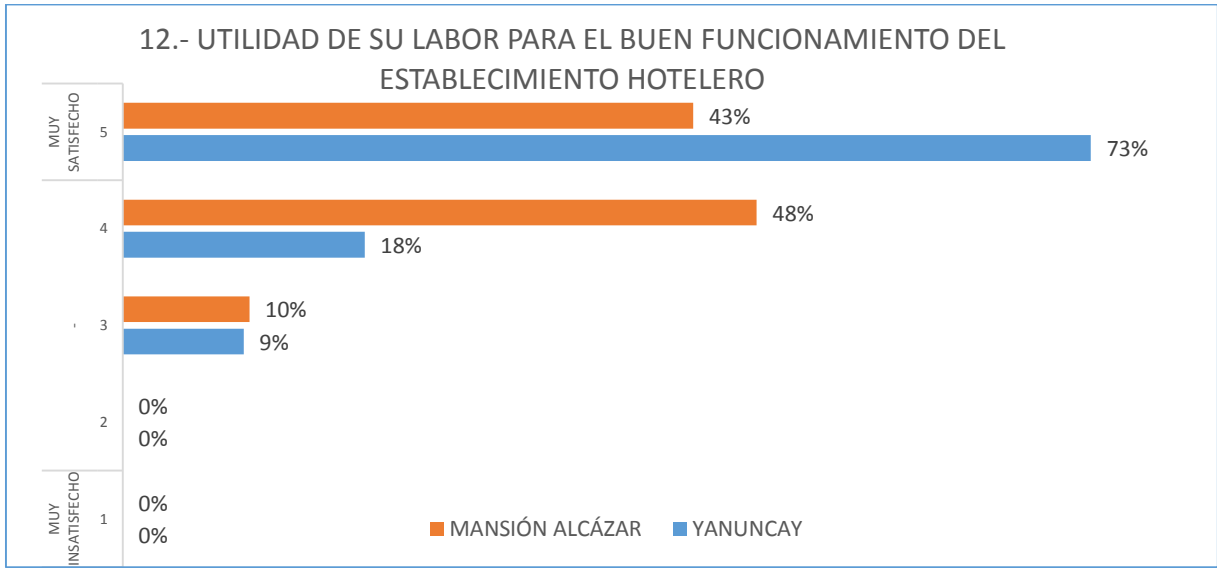
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 30 de enero de 2016



Gráfico N° 25

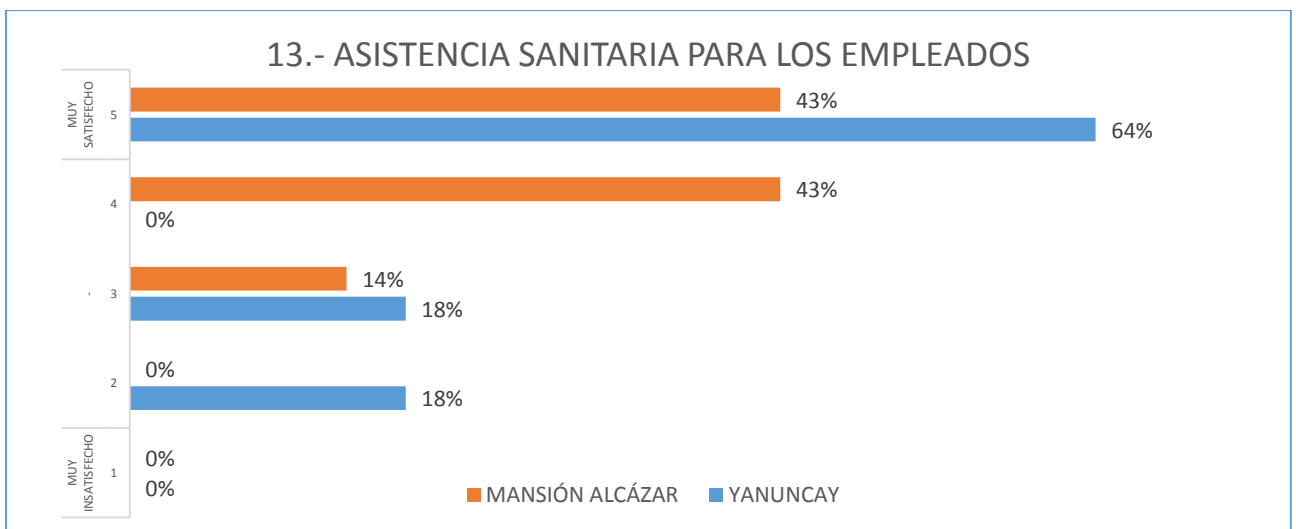
Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 12.- Nivel de satisfacción en relación con la utilidad de su labor para el buen funcionamiento del establecimiento hotelero



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 26

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 13.- Nivel de satisfacción en relación con asistencia sanitaria para los empleados de su establecimiento

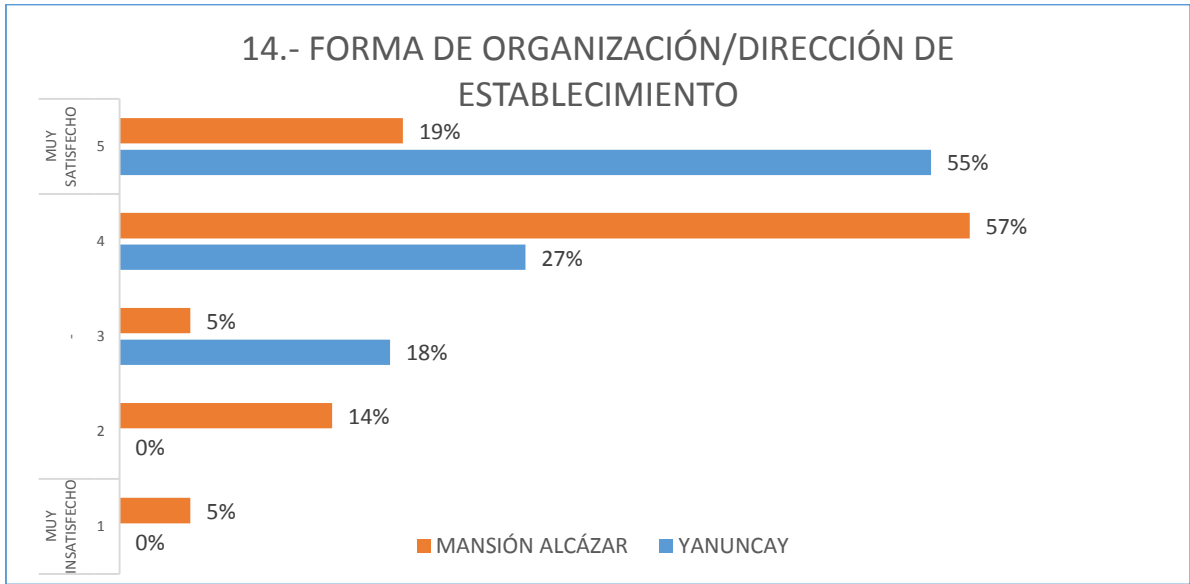


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 30 de enero de 2016



Gráfico N° 27

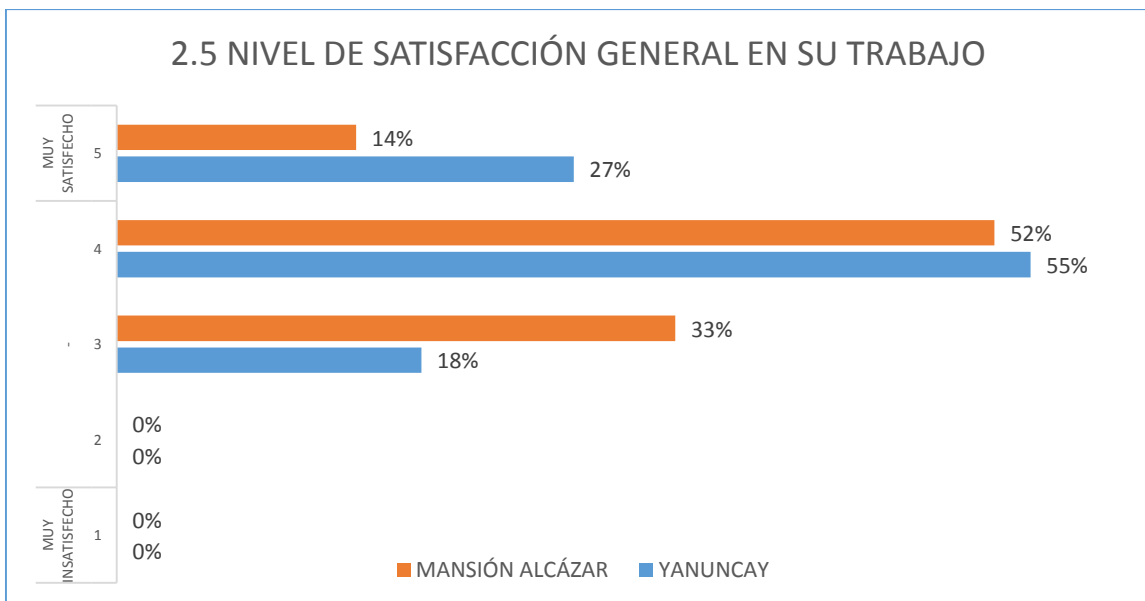
Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 14.- Nivel de satisfacción en relación con forma de organización / dirección de establecimiento



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 30 de enero de 2016

Gráfico N° 28

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 2.5: Nivel de satisfacción general con su trabajo, considerando todos los aspectos de forma global



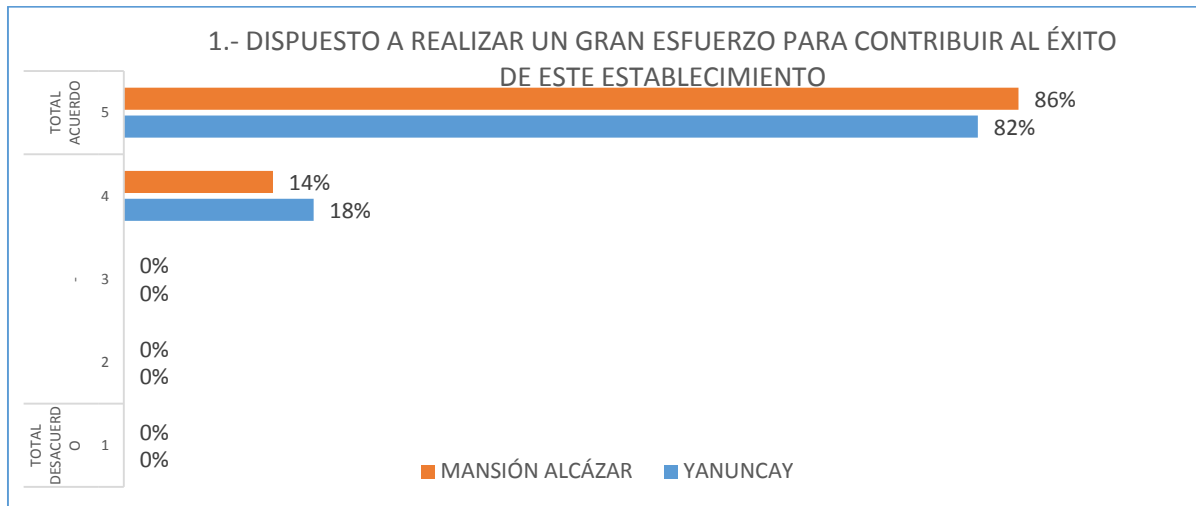
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 30 de enero de 2016



Parte 3: Compromiso organizativo Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar

Gráfico N° 29

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 1: Estoy dispuesto/a realizar un gran esfuerzo para contribuir al éxito de este establecimiento hotelero



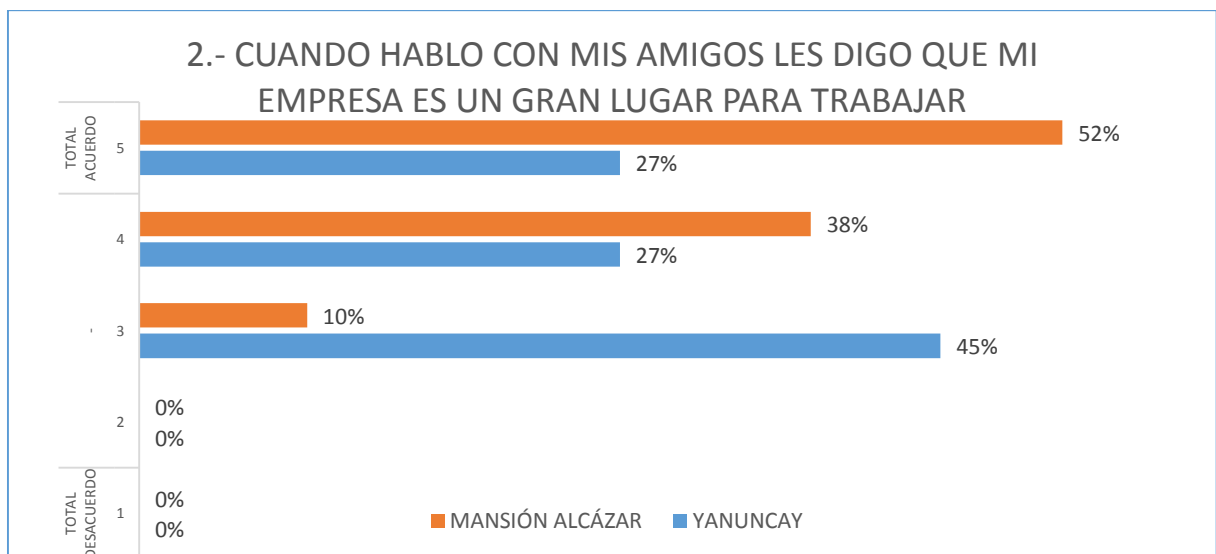
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016

Gráfico N° 30

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 2: Cuando hablo con mis amigos les digo que mi empresa es un gran lugar para trabajar



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

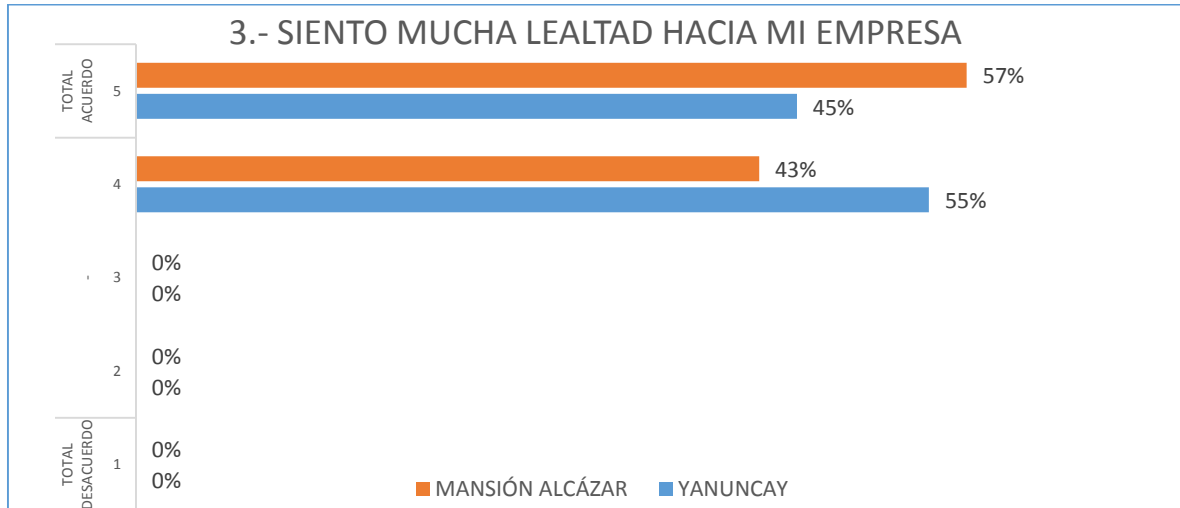
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016



Gráfico N° 31

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 3: Siento mucha lealtad hacia mi empresa



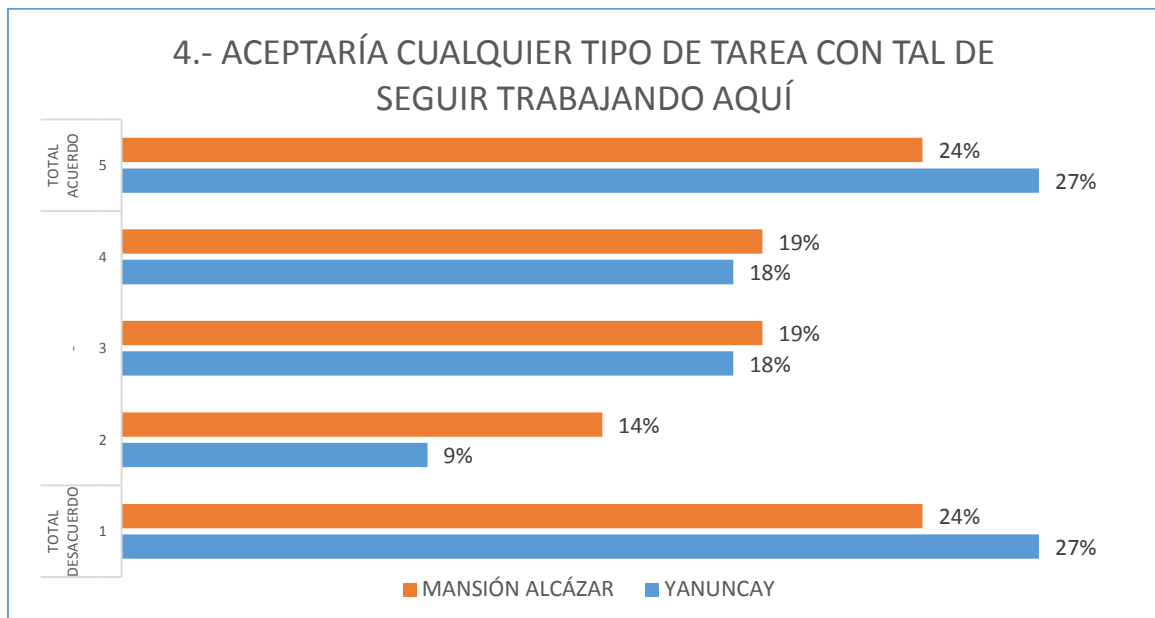
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016

Gráfico N° 32

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 4: Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando aquí



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

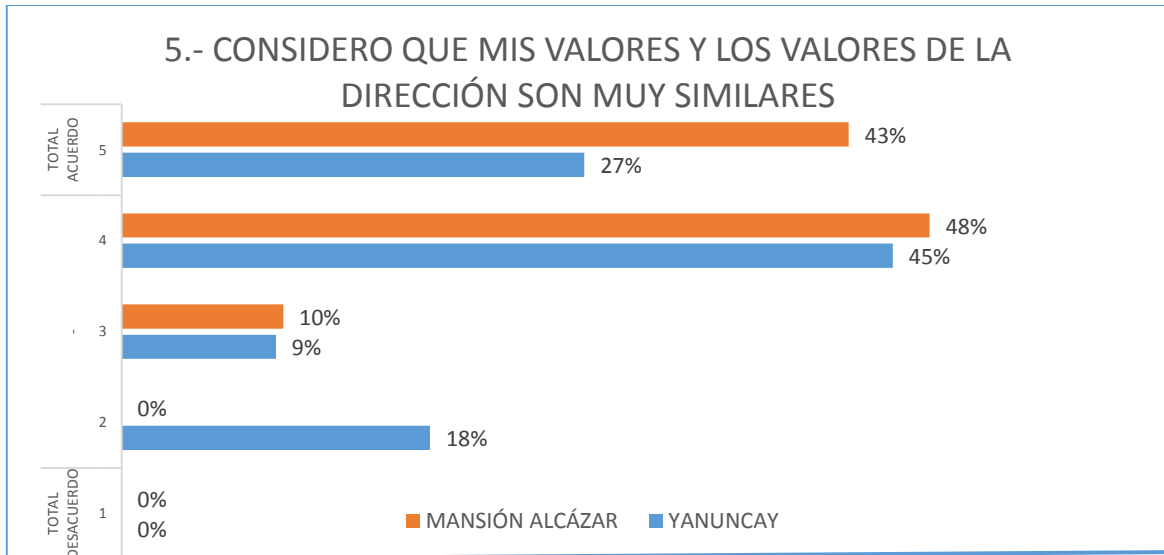
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016



Gráfico N° 33

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 5: Considero que mis valores y los valores de la dirección son muy similares



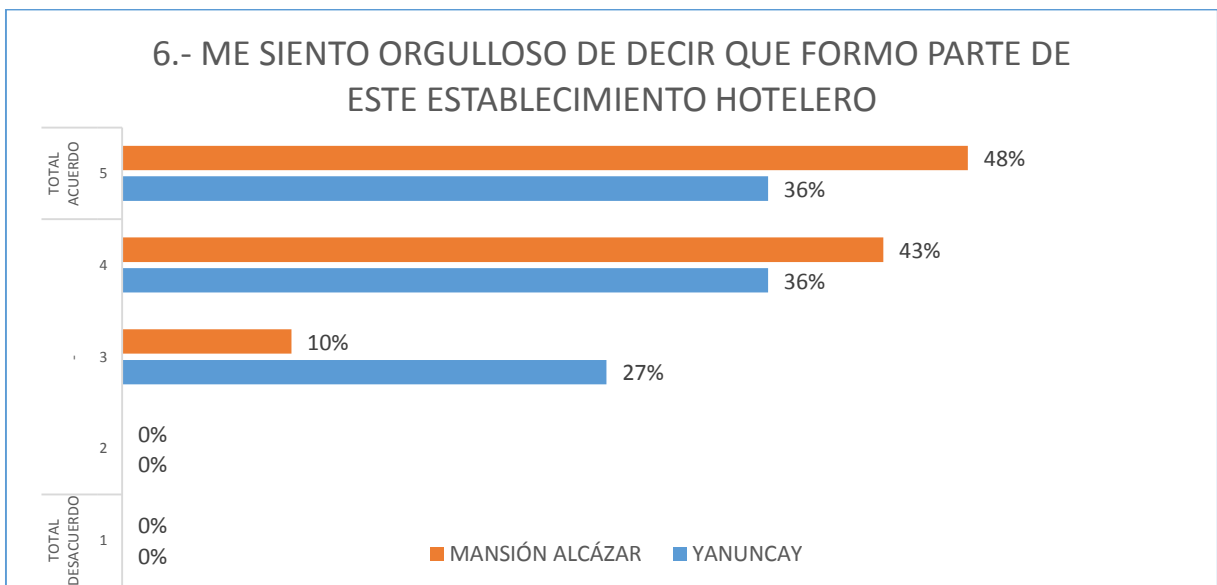
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016

Gráfico N° 34

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 6: Me siento orgulloso de decir que formo parte de este establecimiento hotelero



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

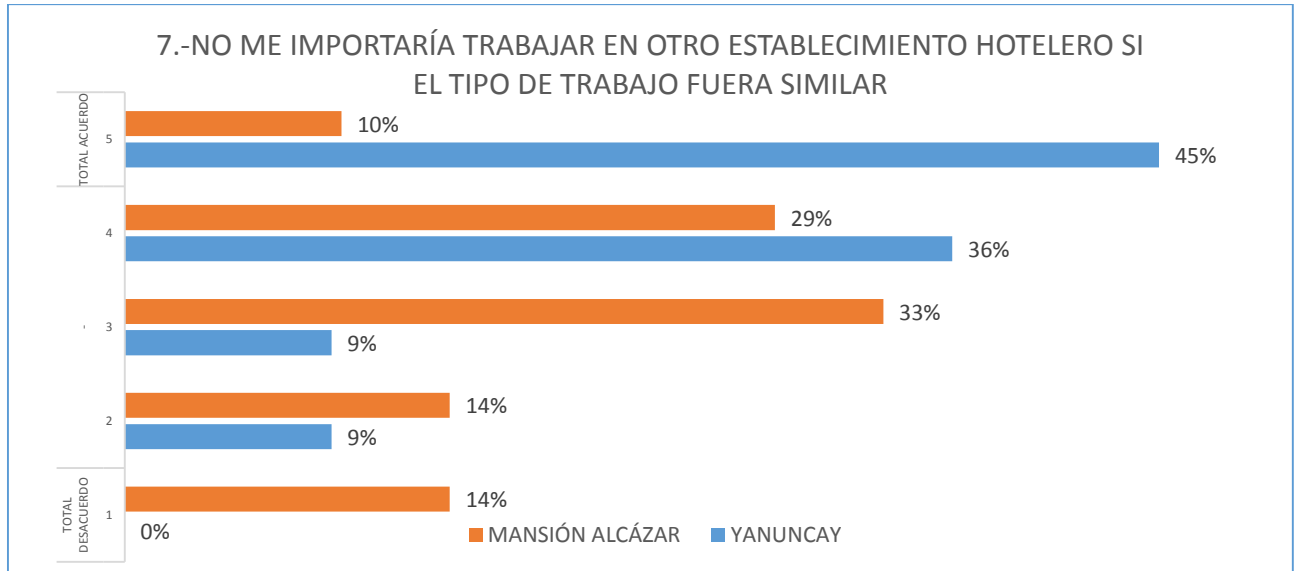
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016



Gráfico N° 35

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 7: No me importaría trabajar en otro establecimiento hotelero si el tipo de trabajo fuera similar



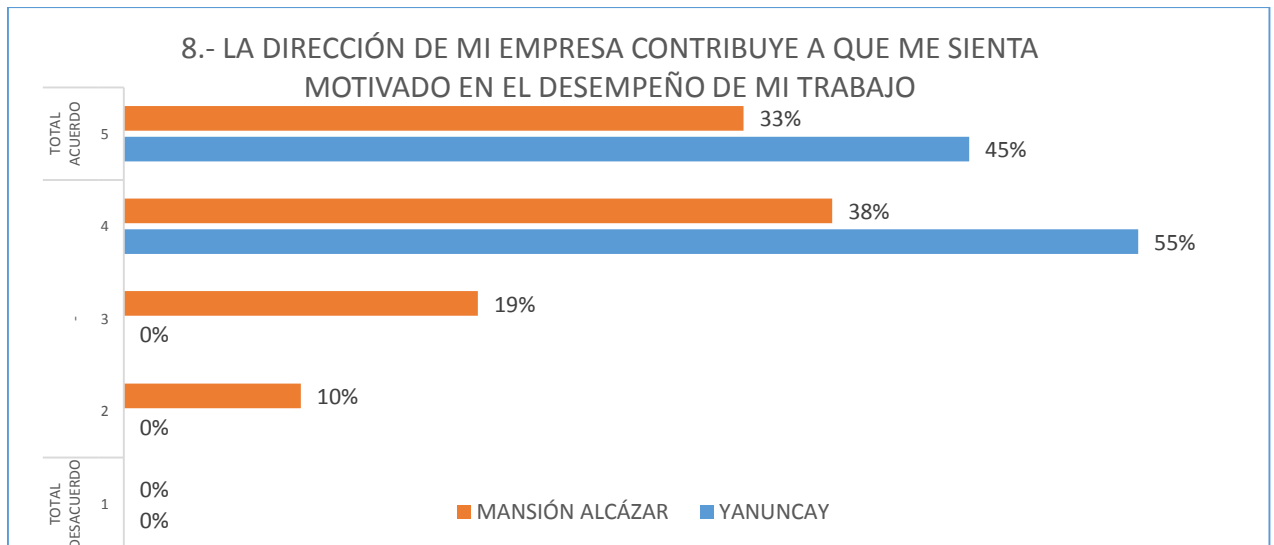
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016

Gráfico N° 36

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 8: La dirección de mi empresa contribuye a que me sienta motivado en el desempeño de mi trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

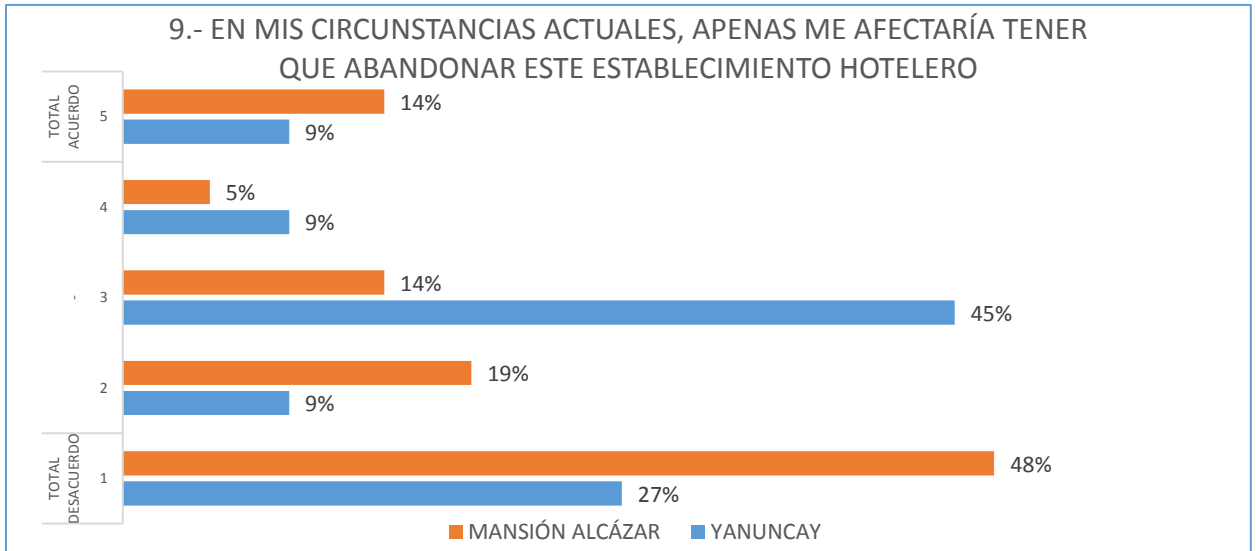
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016



Gráfico N° 37

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 9: En mis circunstancias actuales, apenas me afectaría tener que abandonar este establecimiento hotelero



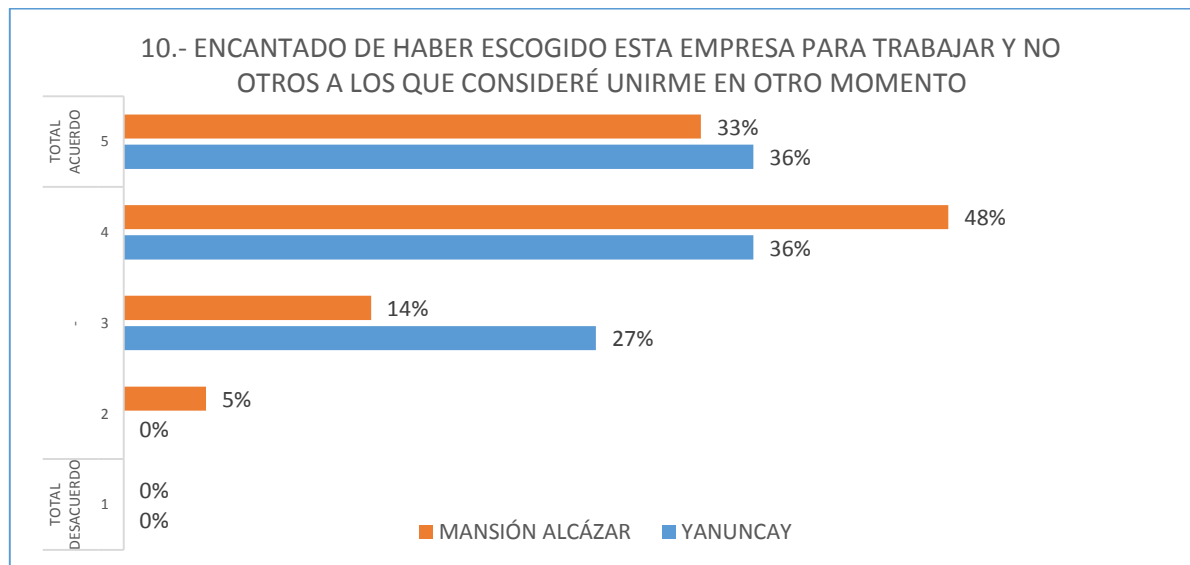
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016

Gráfico N° 38

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 10: Estoy encantado de haber escogido esta empresa para trabajar y no otros que consideré unirme en su momento



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

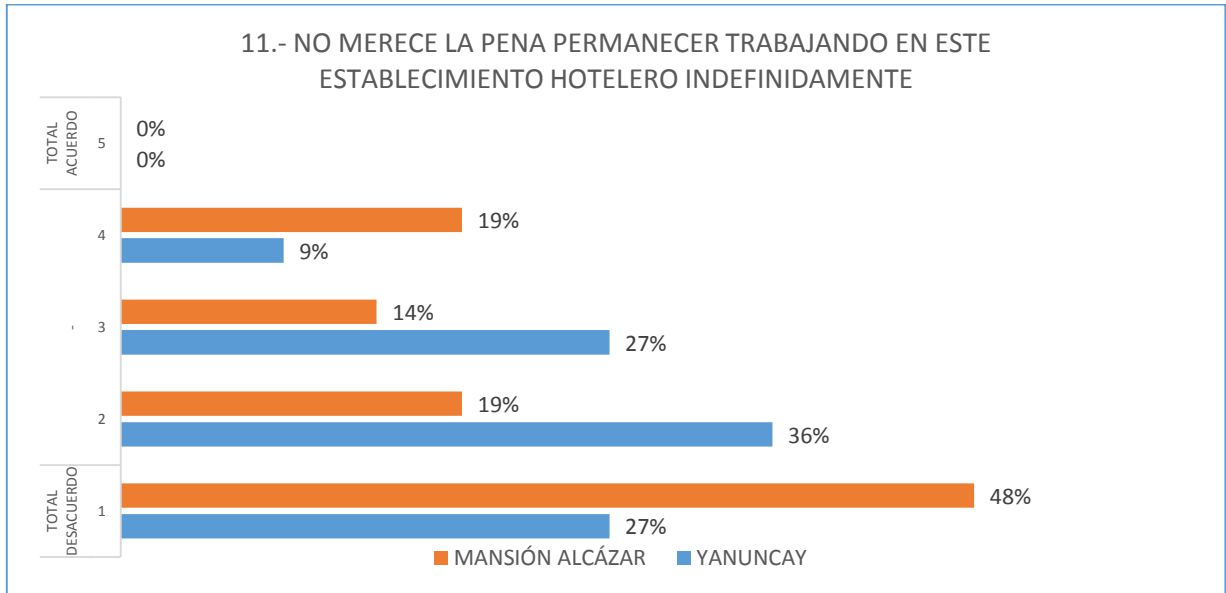
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016



Gráfico N° 39

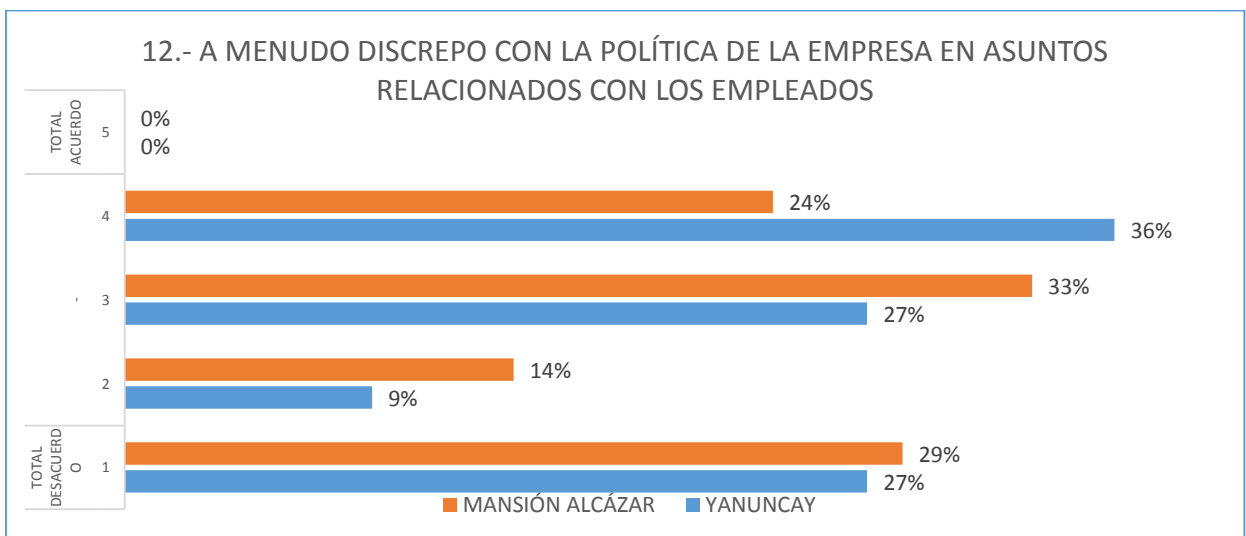
Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 11: No merece la pena permanecer trabajando en este establecimiento hotelero indefinidamente



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 1 de febrero de 2016

Gráfico N° 40

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 12: A menudo discrepo con la política de la empresa en asuntos relacionados con los empleados

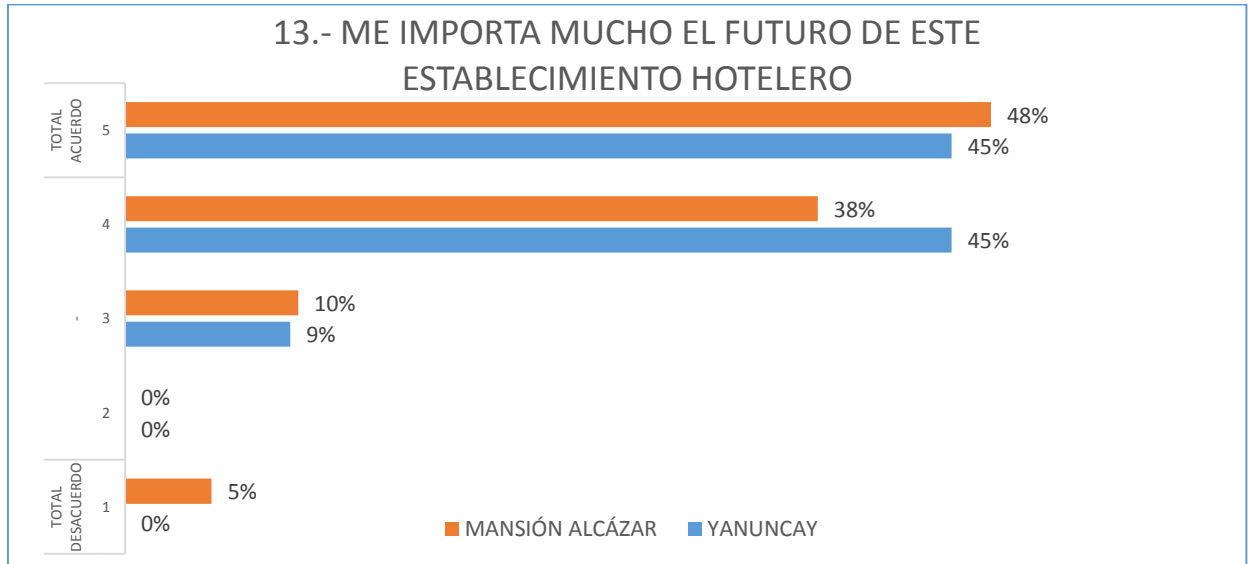


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 1 de febrero de 2016



Gráfico N° 41

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 13: Me importa mucho el futuro de este establecimiento hotelero



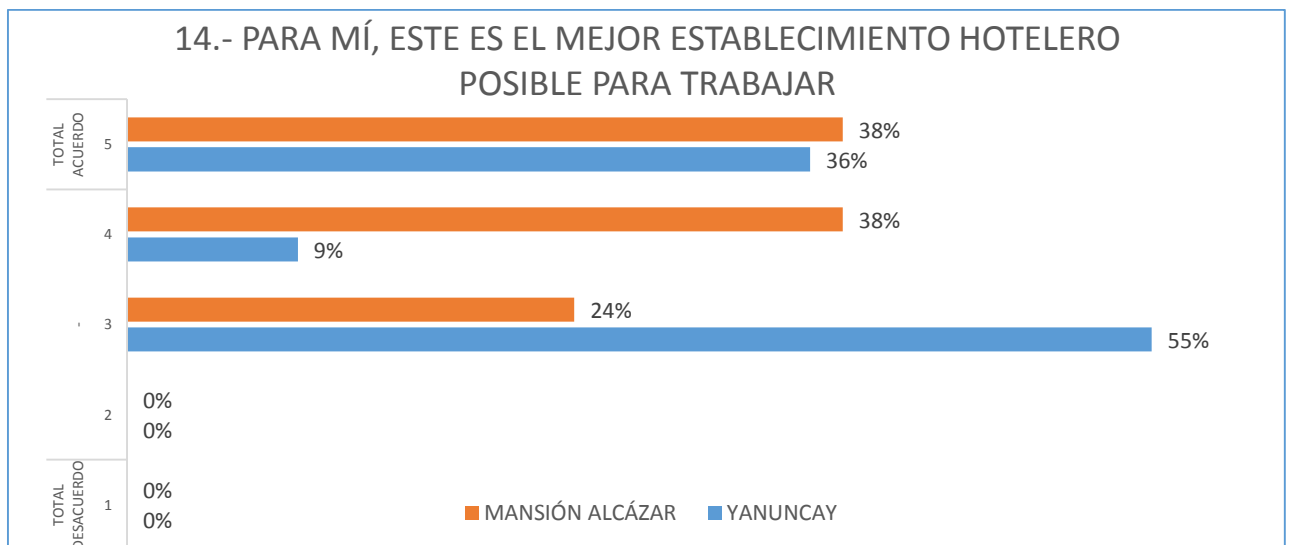
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016

Gráfico N° 42

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 14: Para mí, este es el mejor establecimiento hotelero posible para trabajar



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

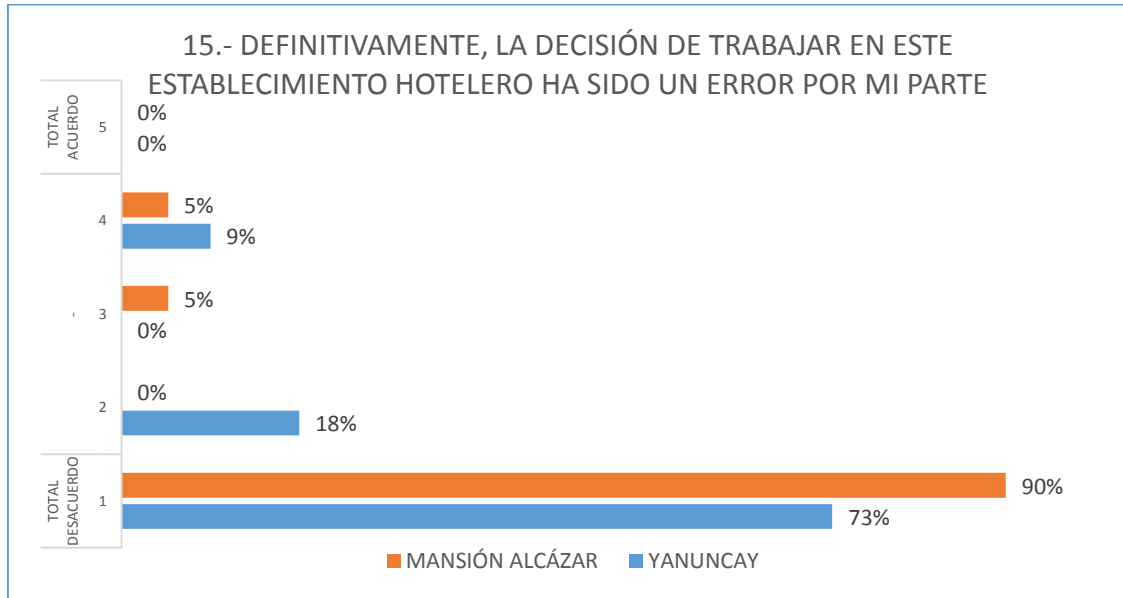
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016



Gráfico N° 43

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 15: Definitivamente, la decisión de trabajar en este establecimiento hotelero ha sido un error por mi parte

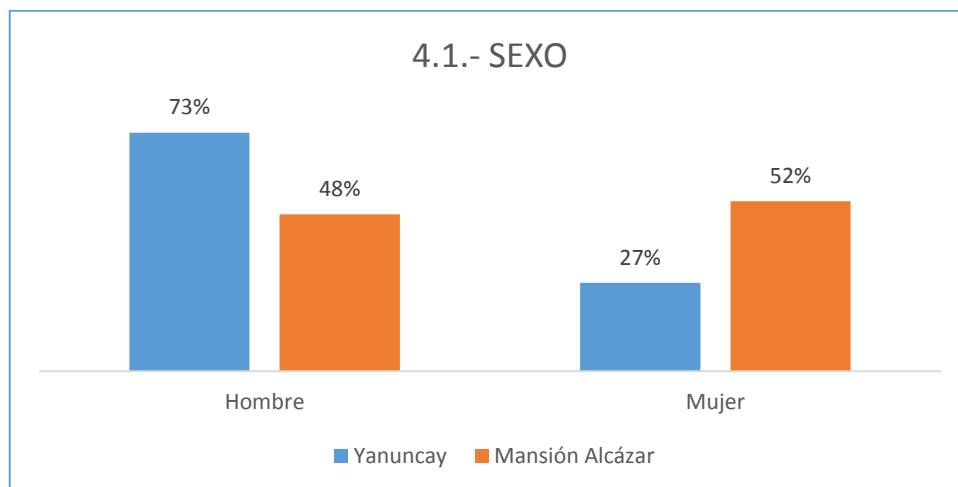


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 1 de febrero de 2016

Parte 4: Datos sociológicos Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar

Gráfico N° 44

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 4.1: Sexo de datos sociológicos

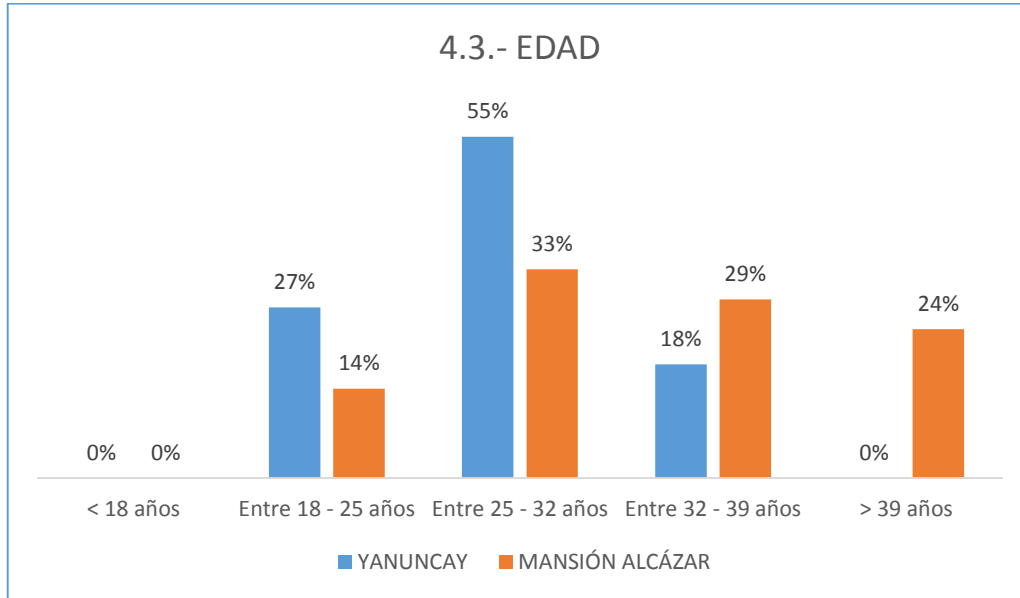


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 1 de febrero de 2016



Gráfico N° 45

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 4.3: Edad de datos sociológicos



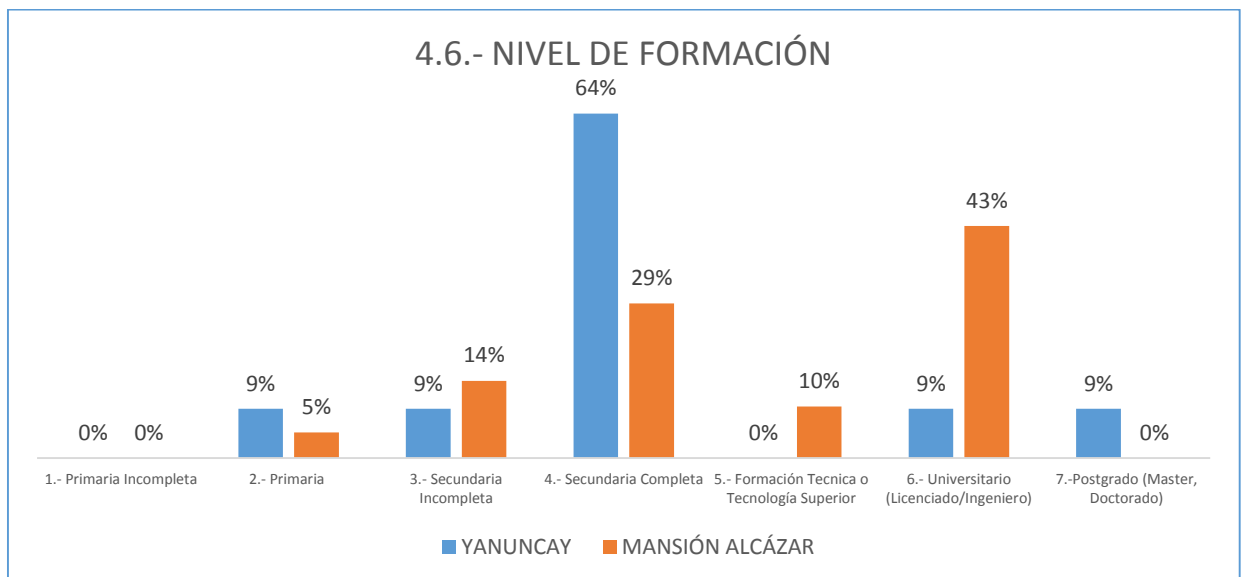
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 1 de febrero de 2016

Gráfico N° 46

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 4.6: Nivel de formación de datos sociológicos



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

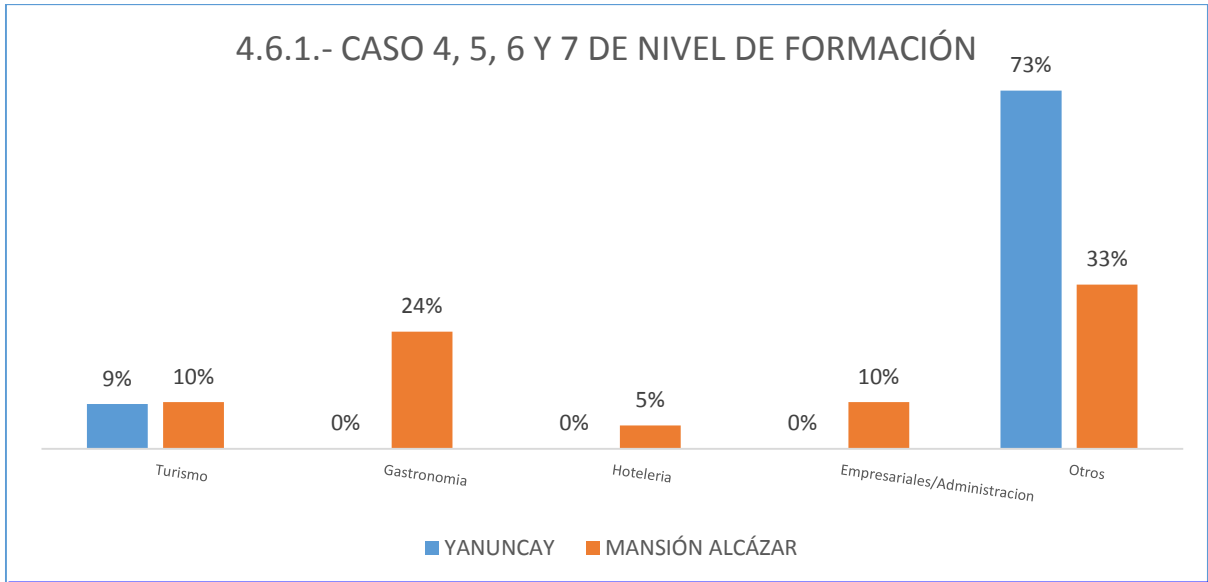
Fecha: 1 de febrero de 2016



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Gráfico N° 47

Título: Comparación Hoteles: Yanuncay – Mansión Alcázar, resultados pregunta 4.6.1: Caso 4, 5, 6 y 7 de nivel de formación de datos sociológicos



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

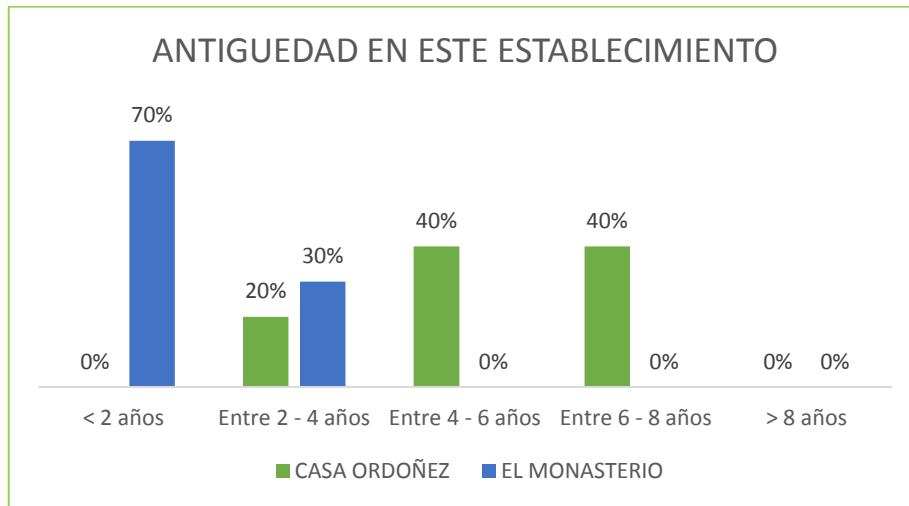
Fecha: 1 de febrero de 2016



Parte 1: Datos del Puesto de trabajo Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio

Gráfico N° 48

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.3 de datos del puesto de trabajo



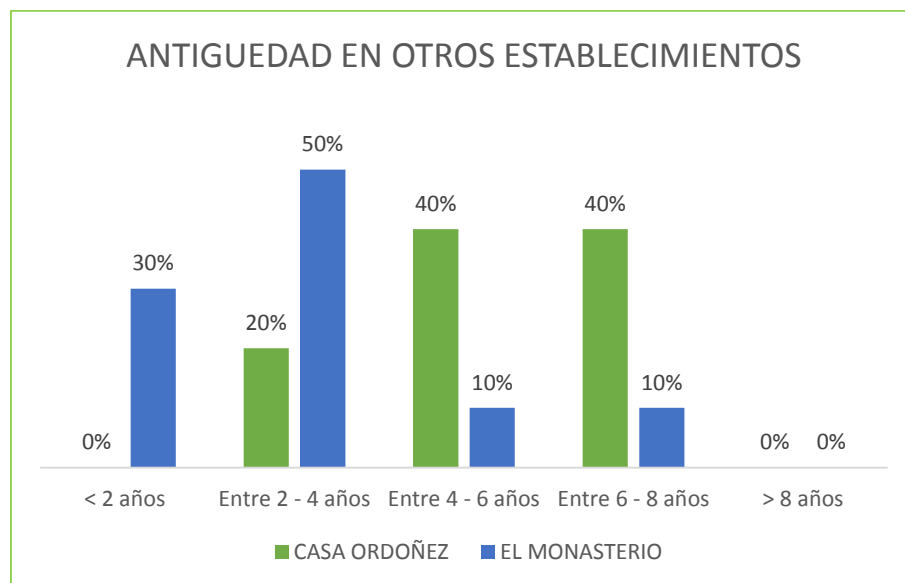
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 49

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.4 de datos del puesto de trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

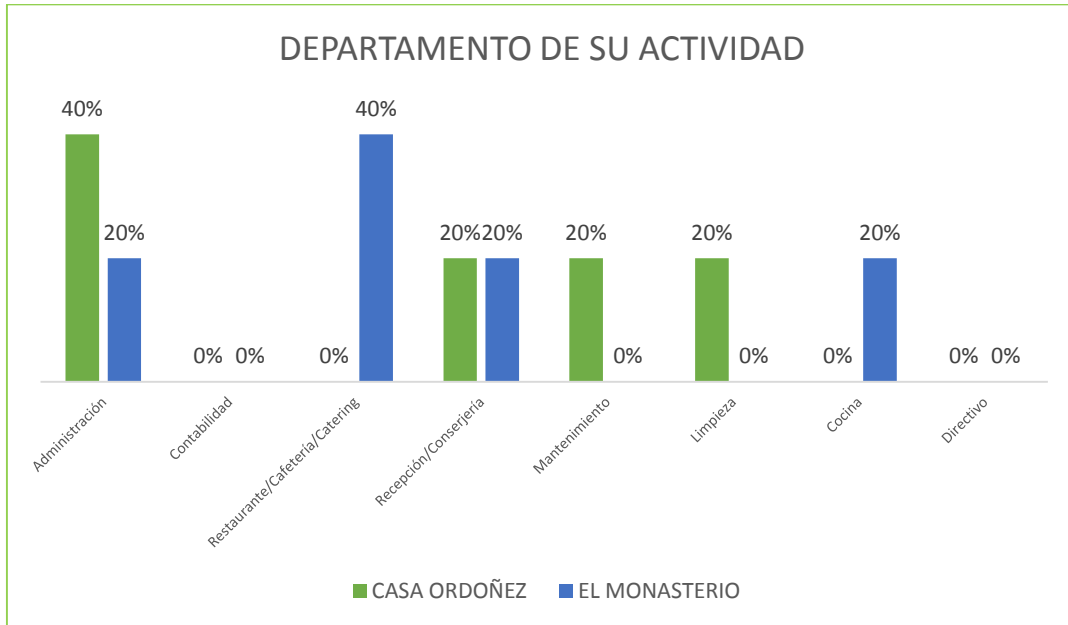
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016



Gráfico N° 50

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.5 de datos del puesto de trabajo



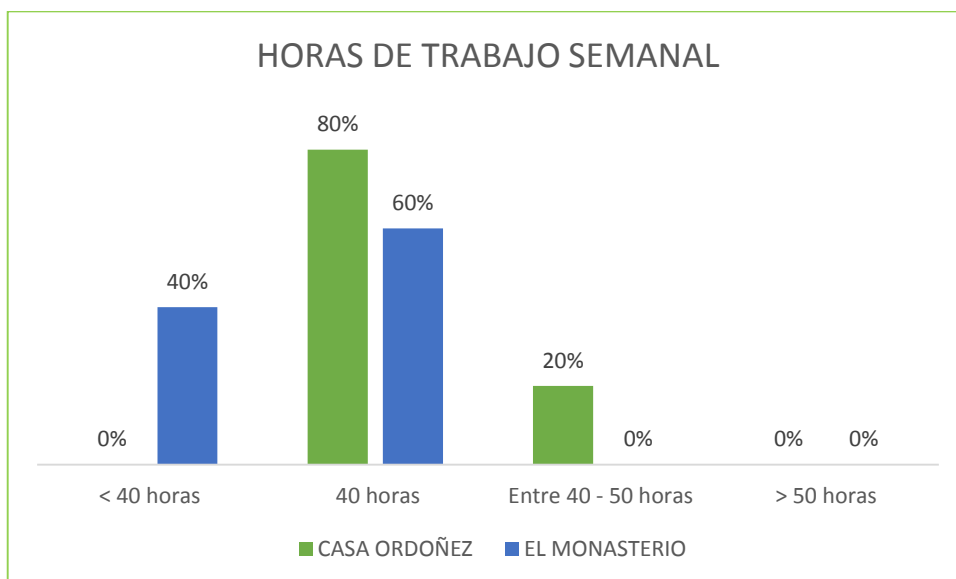
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 51

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.7 de datos del puesto de trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

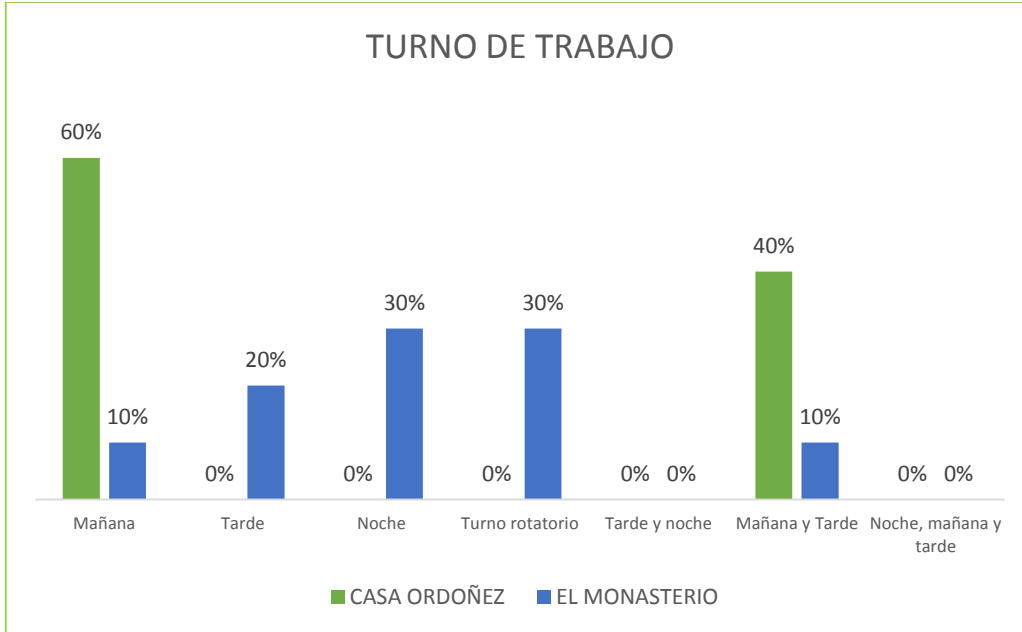
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016



Gráfico N° 52

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.10 de datos del puesto de trabajo



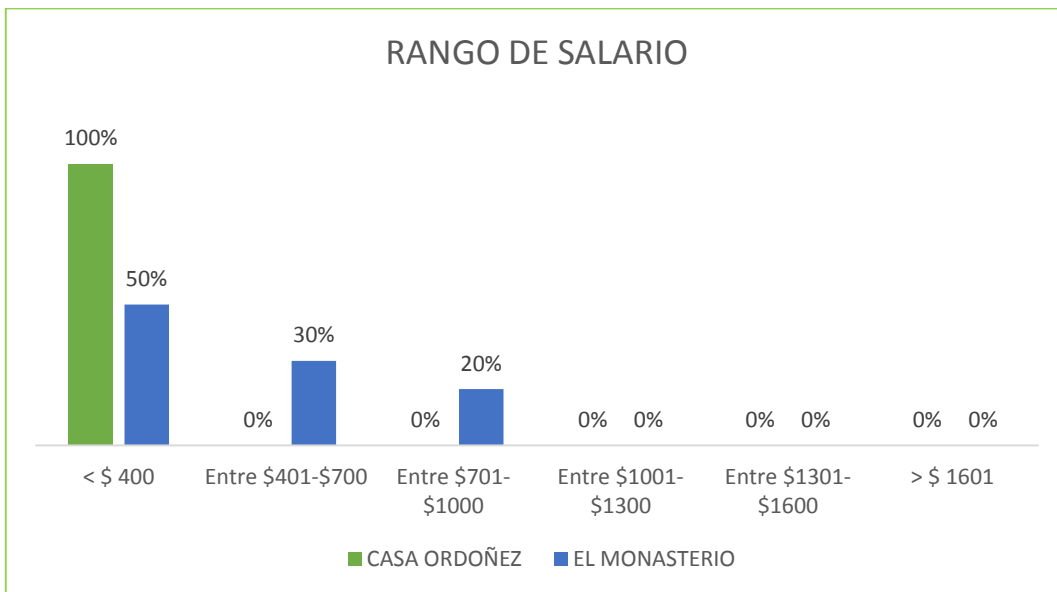
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 53

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 1.11 de datos del puesto de trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

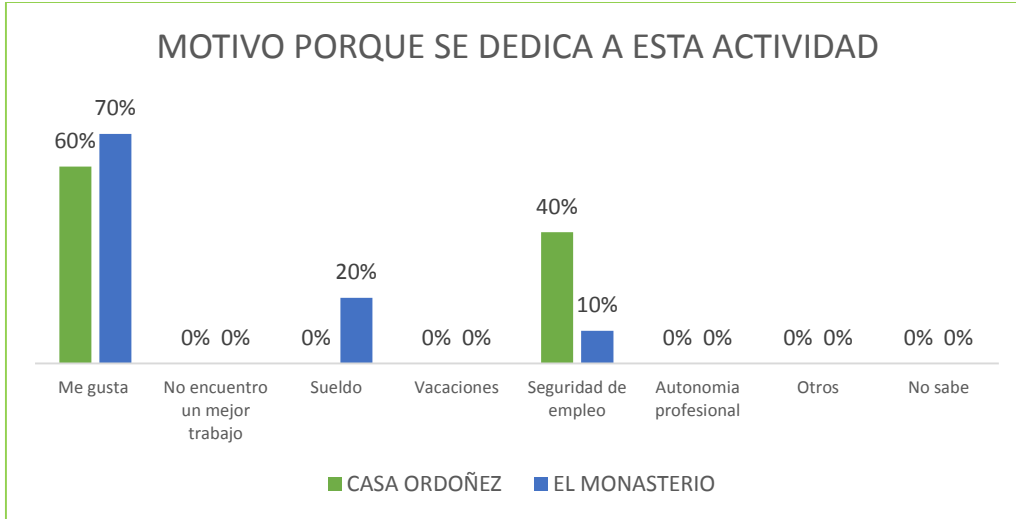
Fecha: 3 de febrero de 2016



Parte 2: satisfacción laboral Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio

Gráfico N° 54

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.1 de satisfacción laboral



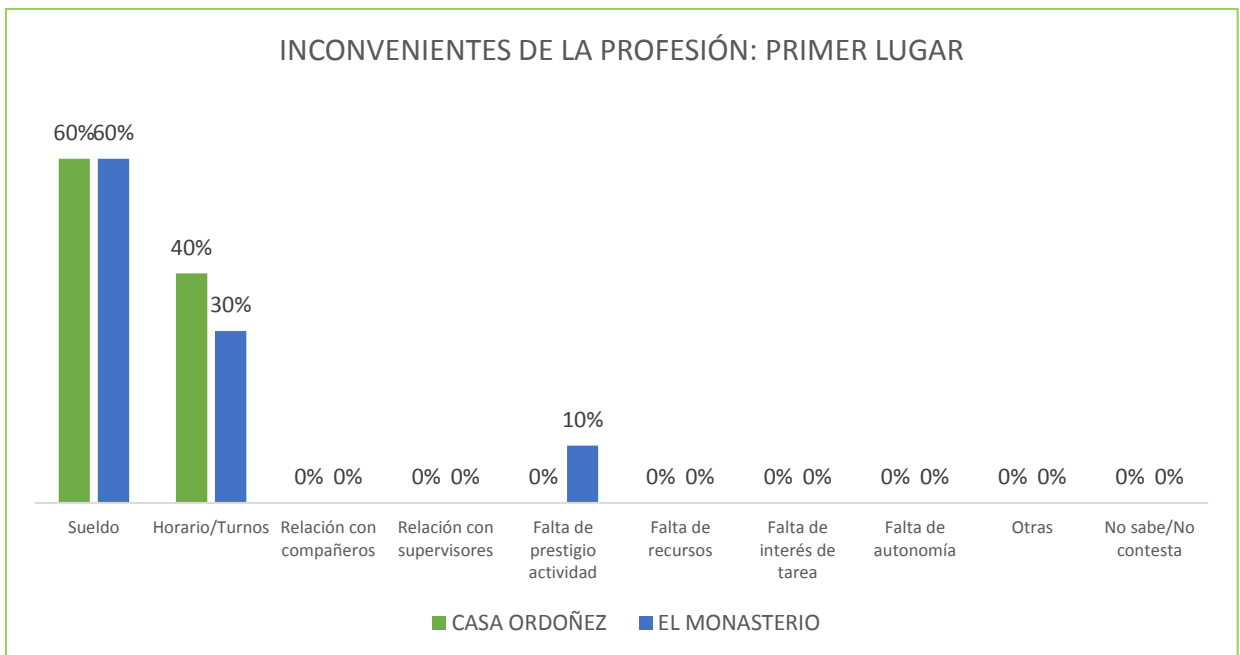
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 55

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.2 de satisfacción laboral; Principales inconvenientes de la profesión, calificación 1



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

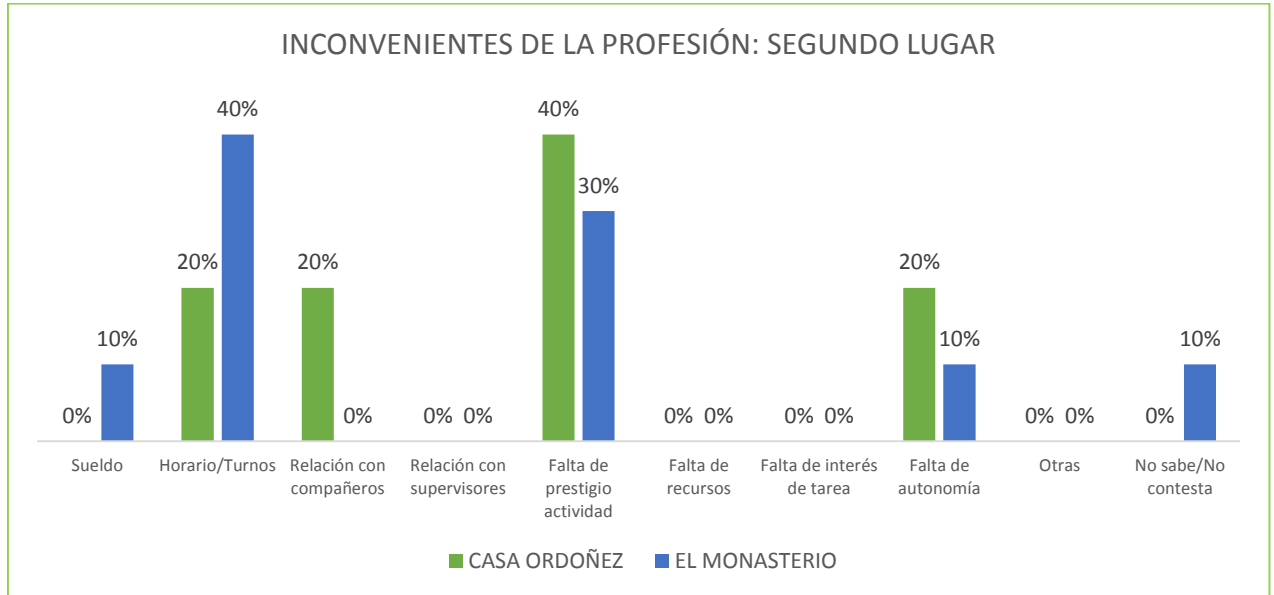
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016



Gráfico N° 56

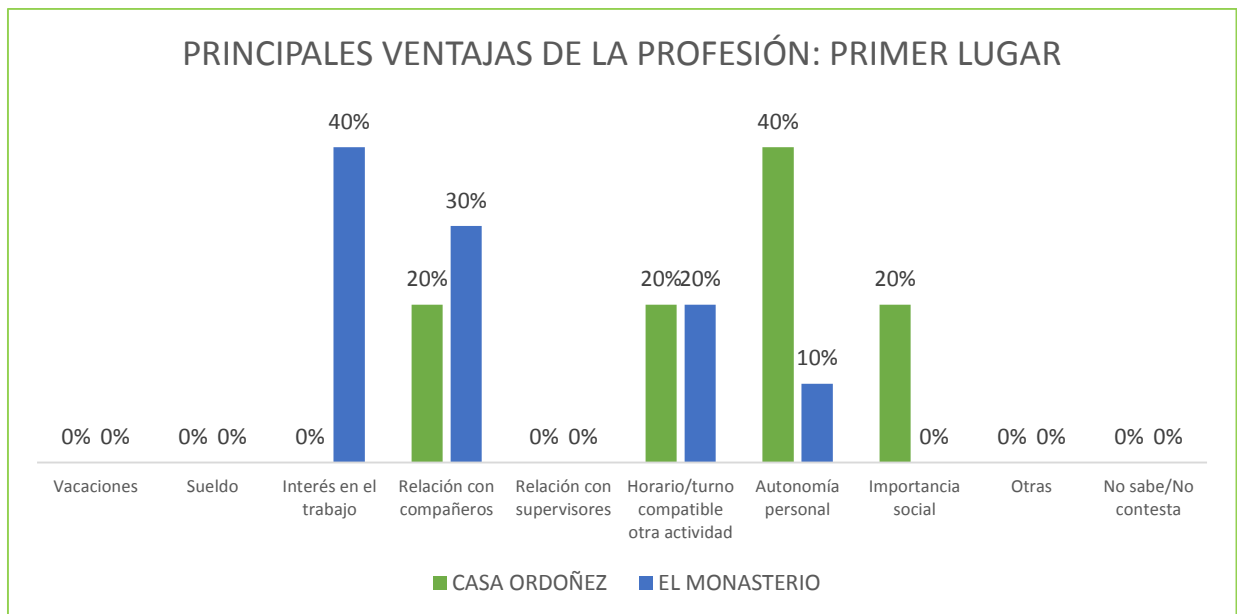
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.2 de satisfacción laboral; Principales inconvenientes de la profesión, calificación 2



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 57

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.3 de satisfacción laboral; Dos principales ventajas de la profesión, calificación 1

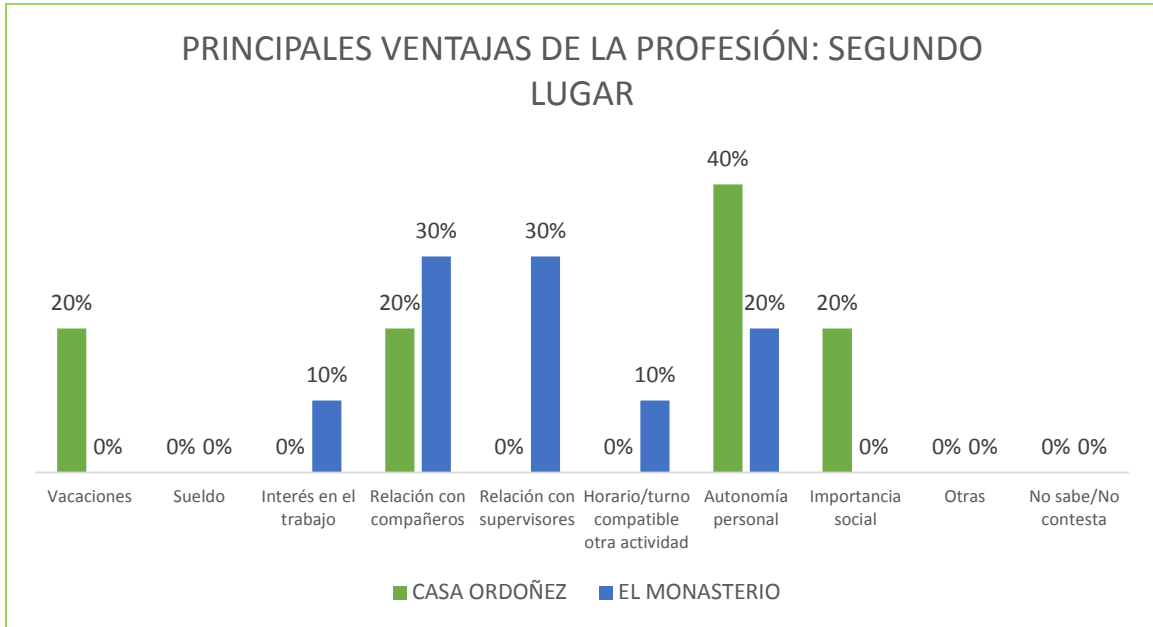


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016



Gráfico N° 58

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.3 de satisfacción laboral; Dos principales ventajas de la profesión, calificación 2



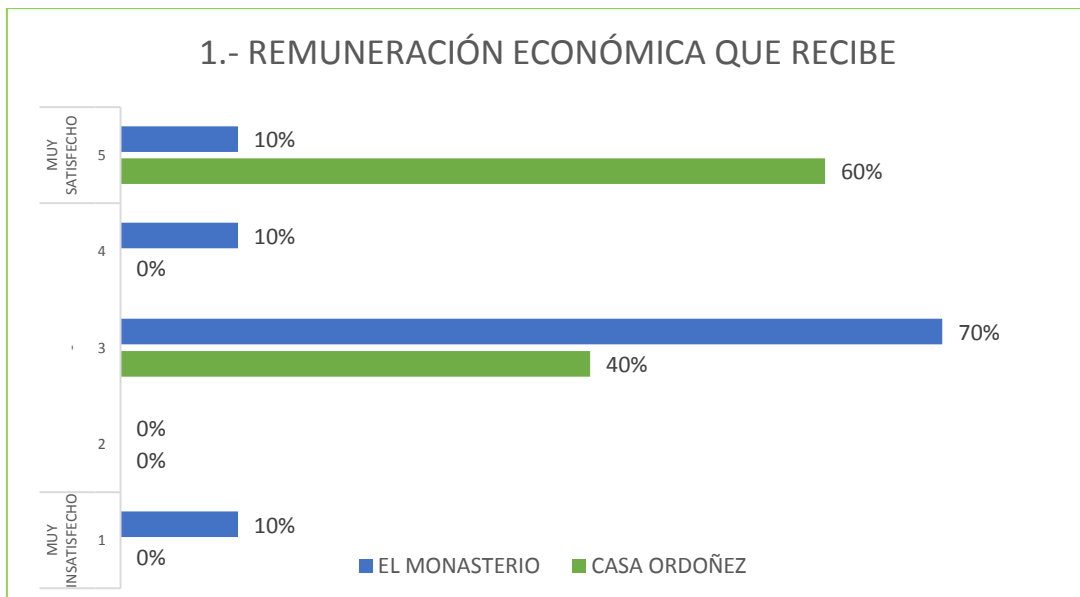
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 59

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 1.- Nivel de satisfacción en remuneración económica que recibe



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

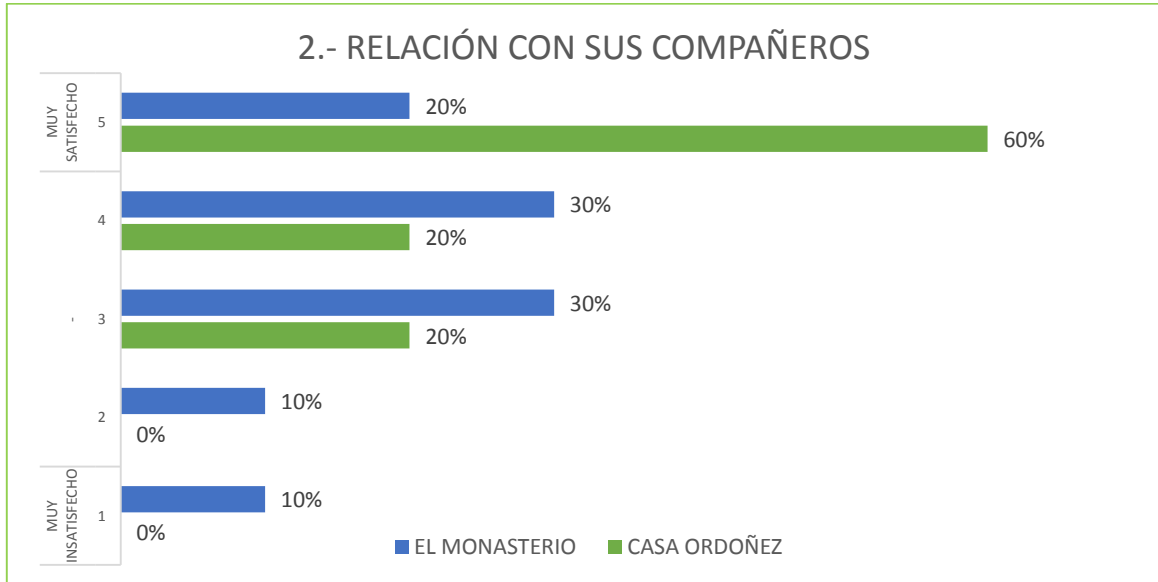
Fecha: 3 de febrero de 2016



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Gráfico N° 60

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 2.- Nivel de satisfacción en relación con sus compañeros



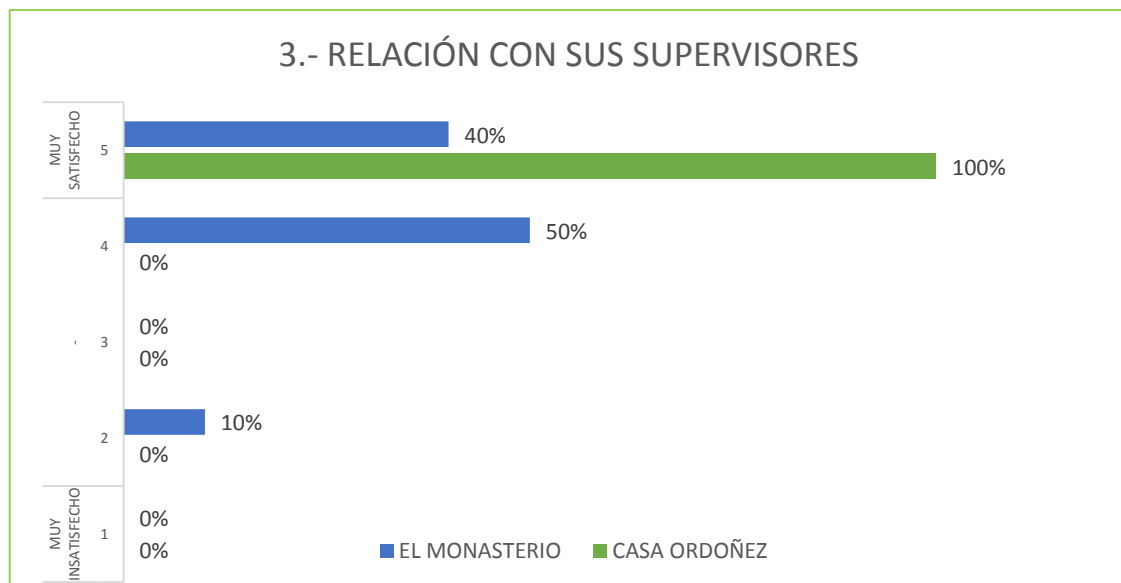
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero 2016

Gráfico N° 61

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 3.- Nivel de satisfacción en relación con sus supervisores



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

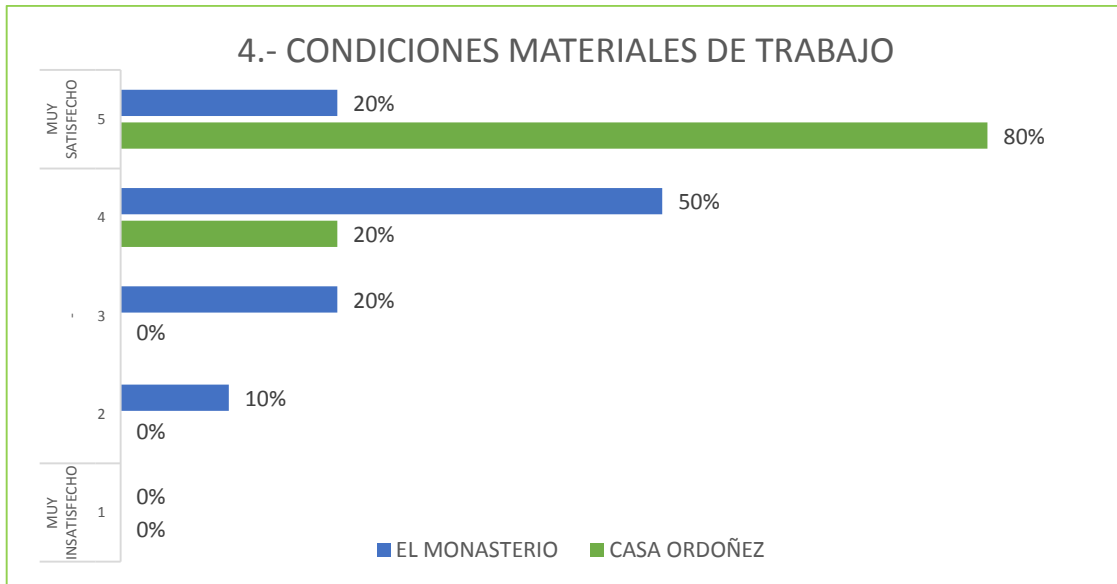
Fecha: 3 de febrero de 2016



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Gráfico N° 62

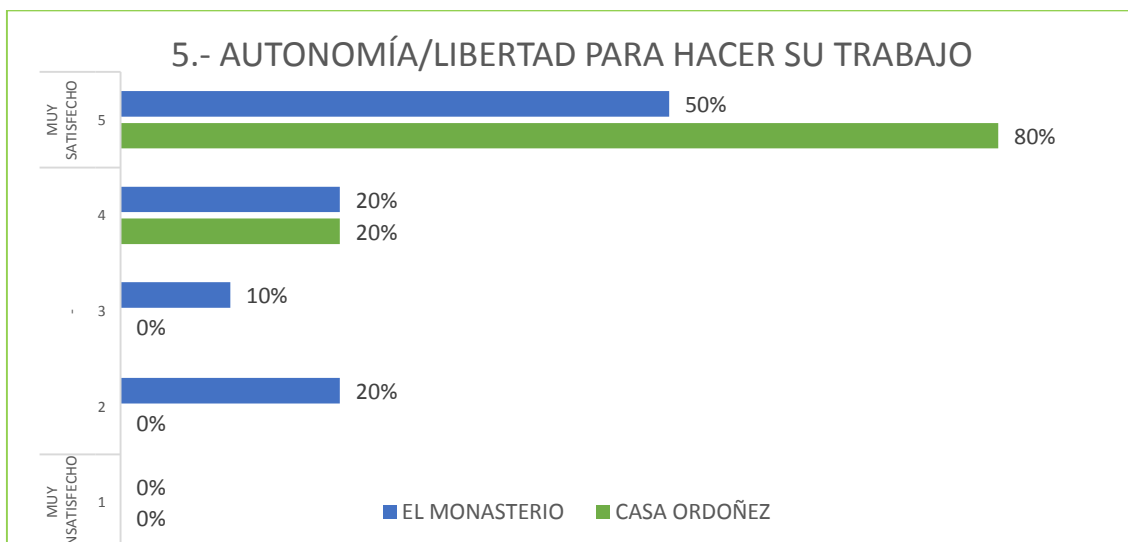
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 4.- Nivel de satisfacción en relación con condiciones materiales de trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 63

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 5.- Nivel de satisfacción en relación con autonomía/libertad para hacer su trabajo



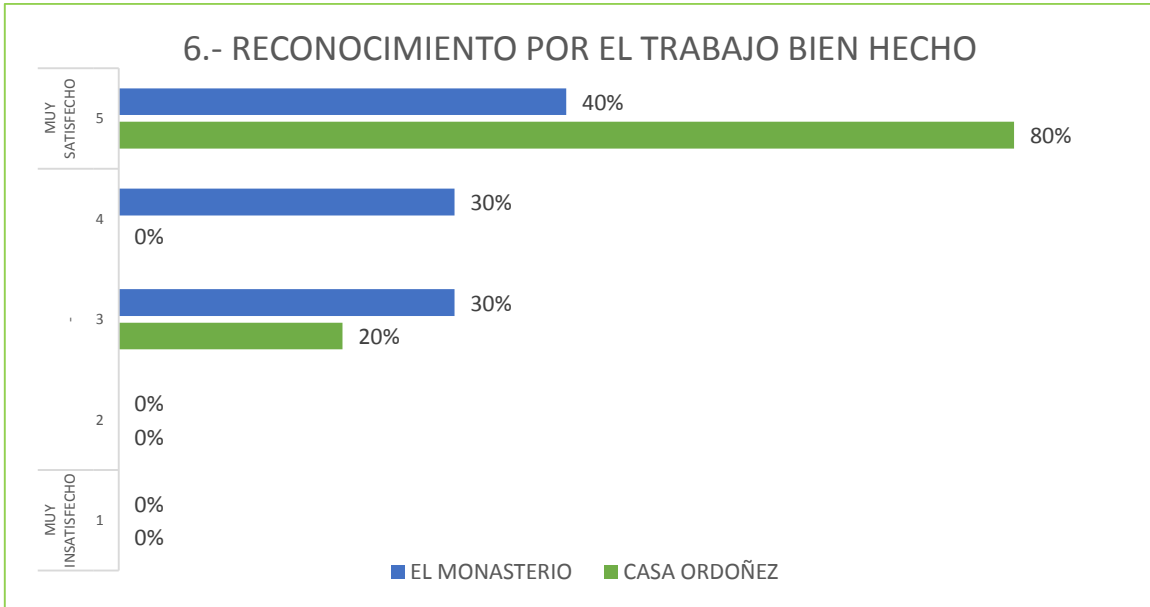
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Gráfico N° 64

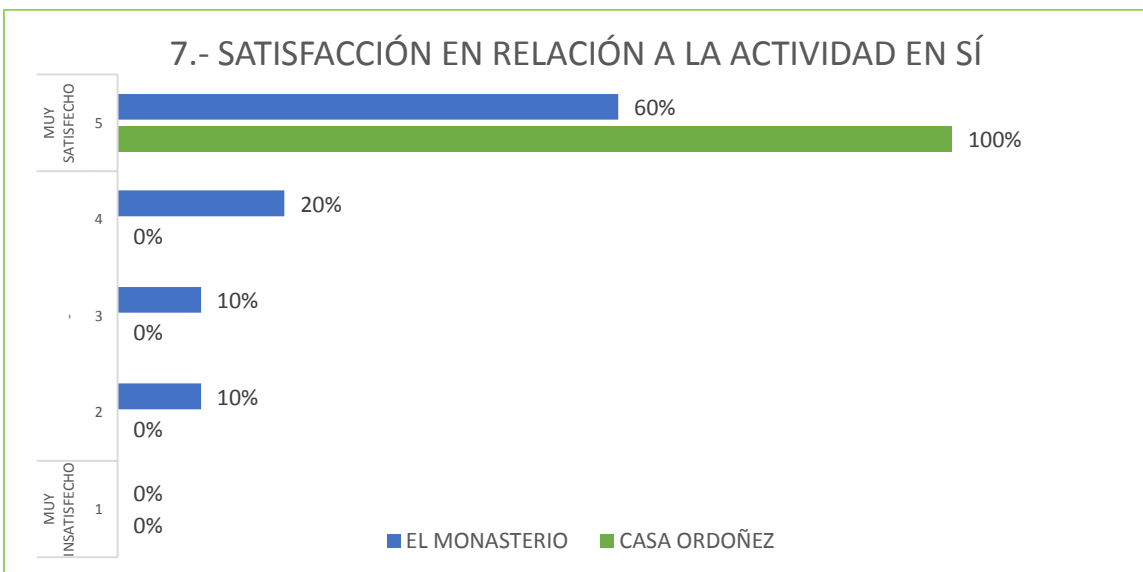
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 6.- Nivel de satisfacción en relaciones con reconocimiento del trabajo bien hecho



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 65

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 7.- Nivel de satisfacción en relación con la actividad en si

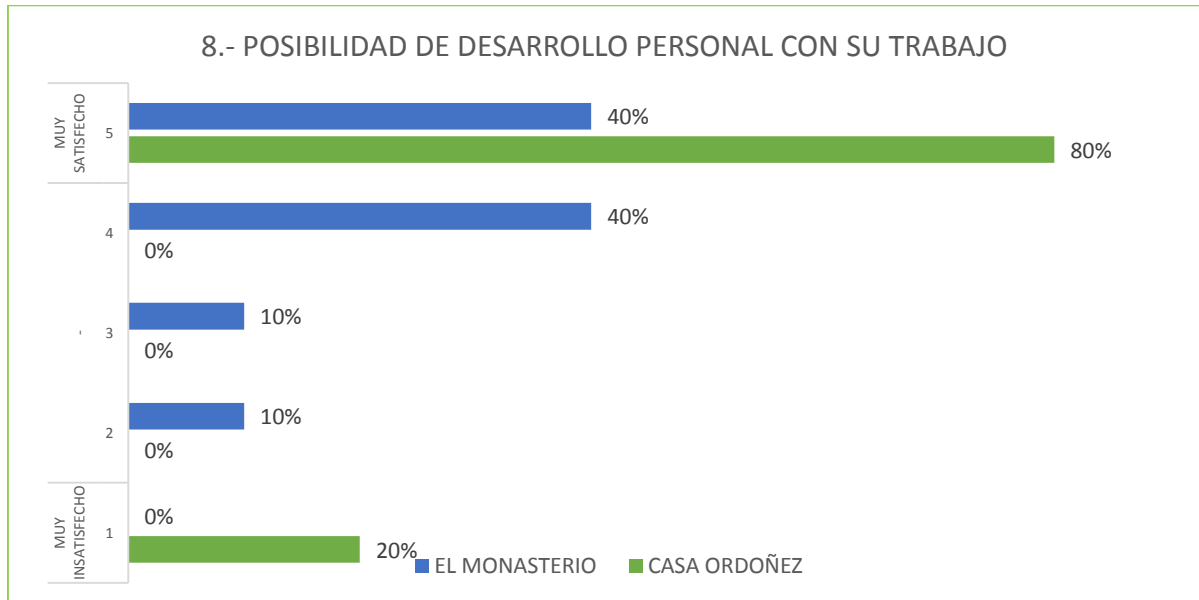


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016



Gráfico N° 66

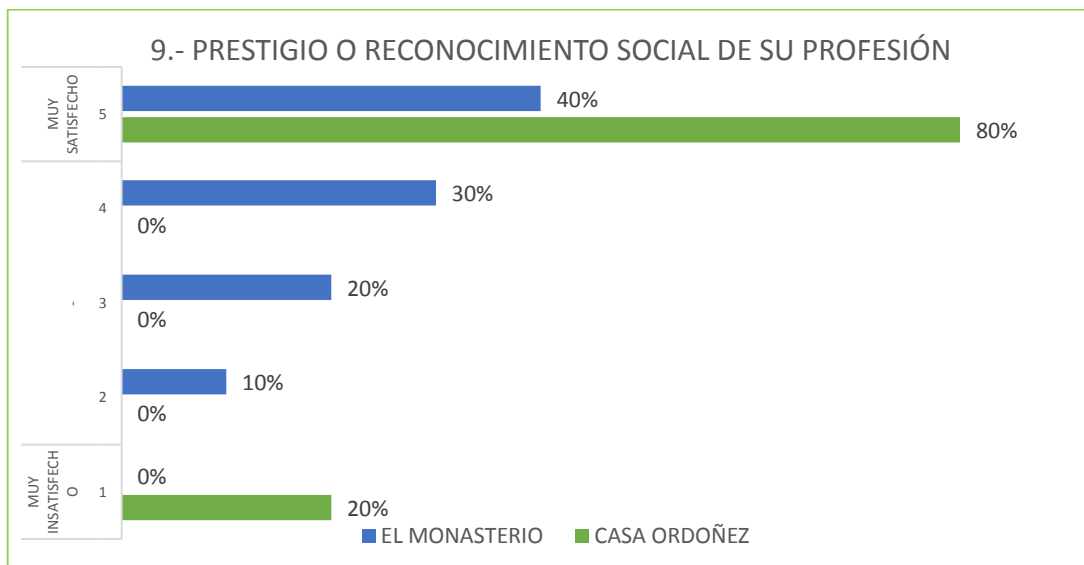
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 8.- Nivel de satisfacción en relación con la posibilidad de desarrollo personal con su trabajo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 67

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 9.- Nivel de satisfacción en relación con reconocimiento social de su profesión

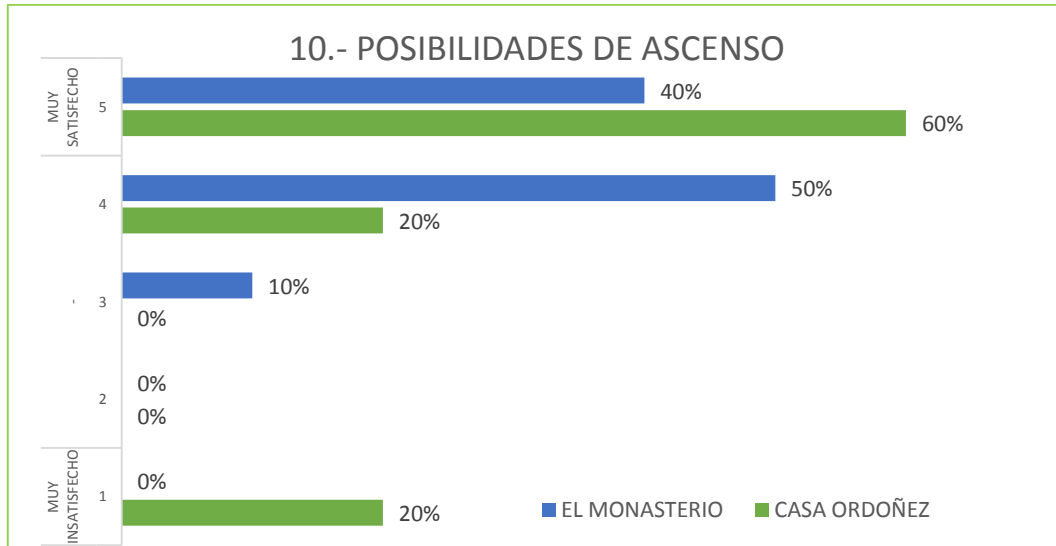


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016



Gráfico N° 68

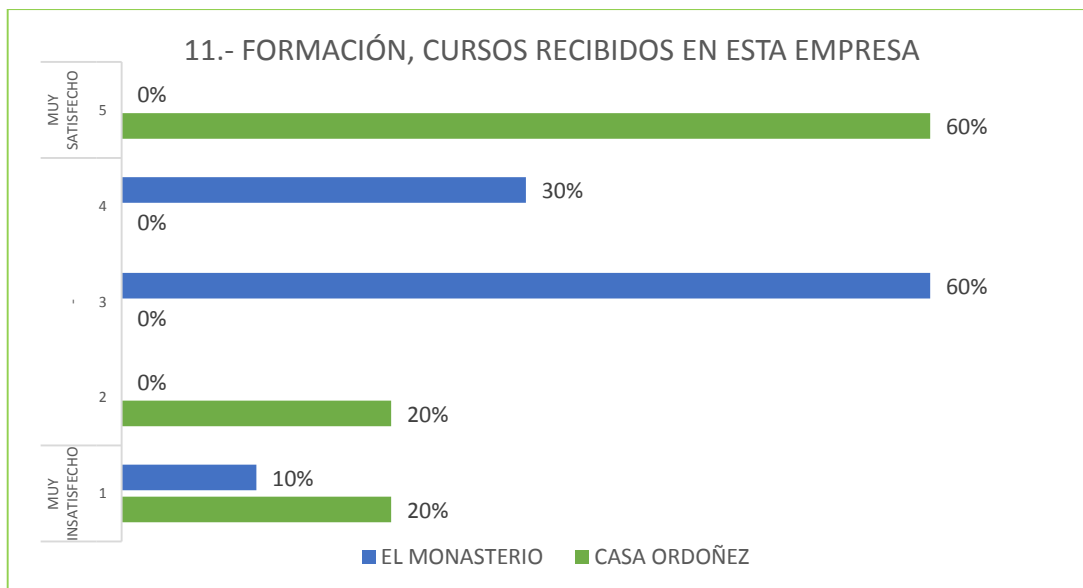
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 10.- Nivel de satisfacción en relación con posibilidad de ascenso



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 69

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 11.- Nivel de satisfacción en relación con formación, cursos recibidos en la empresa

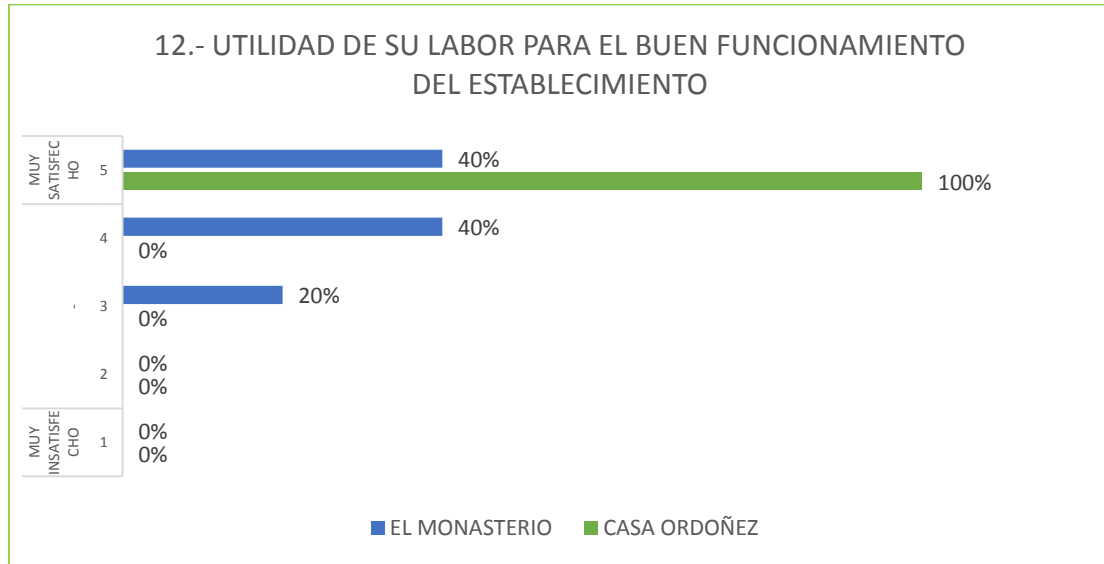


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016



Gráfico N° 70

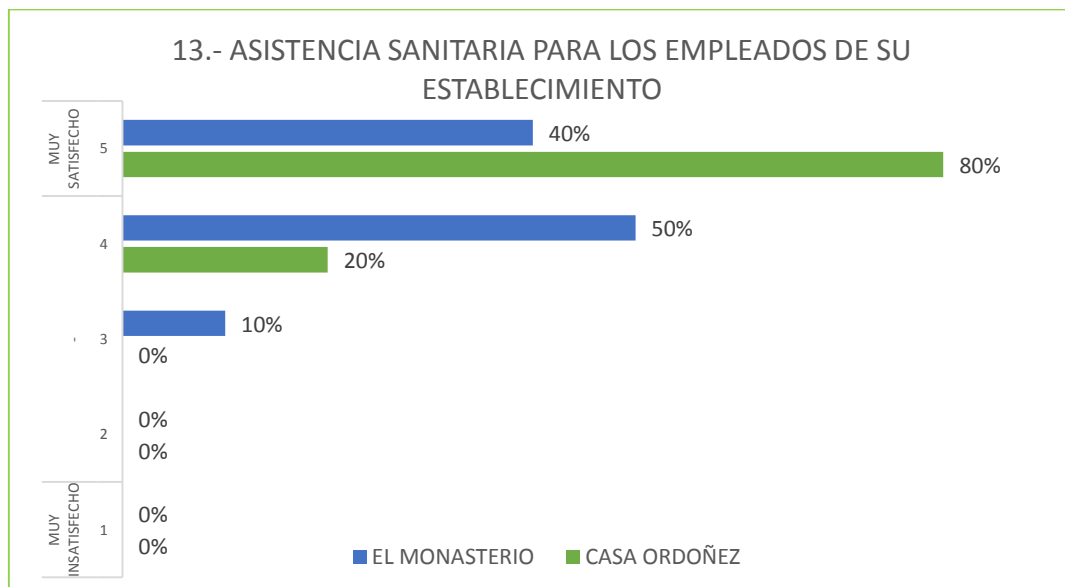
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 12.- Nivel de satisfacción en relación con la utilidad de su labor para el buen funcionamiento del establecimiento hotelero



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 71

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 13.- Nivel de satisfacción en relación con asistencia sanitaria para los empleados de su establecimiento

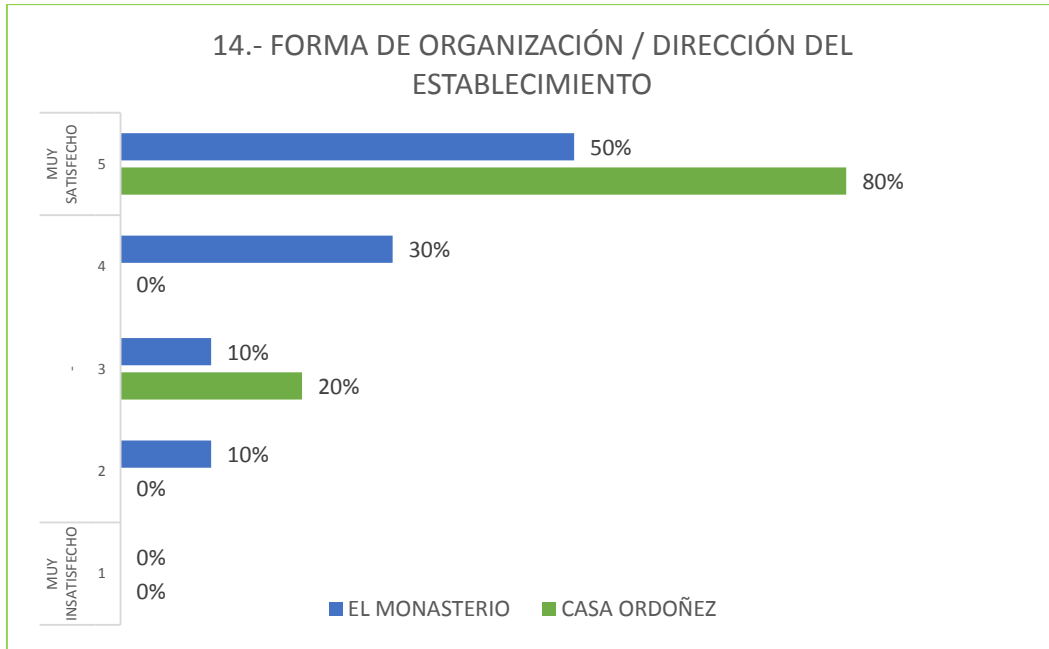


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016



Gráfico N° 72

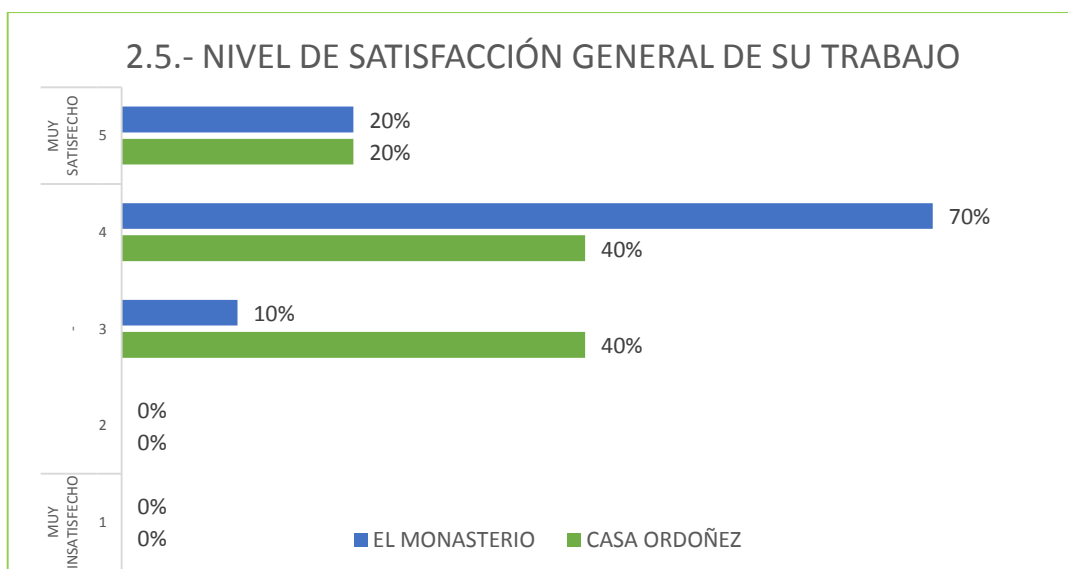
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.4 de satisfacción laboral; Pregunta 14.- Nivel de satisfacción en relación con forma de organización / dirección de establecimiento



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 73

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 2.5: Nivel de satisfacción general con su trabajo, considerando todos los aspectos de forma global



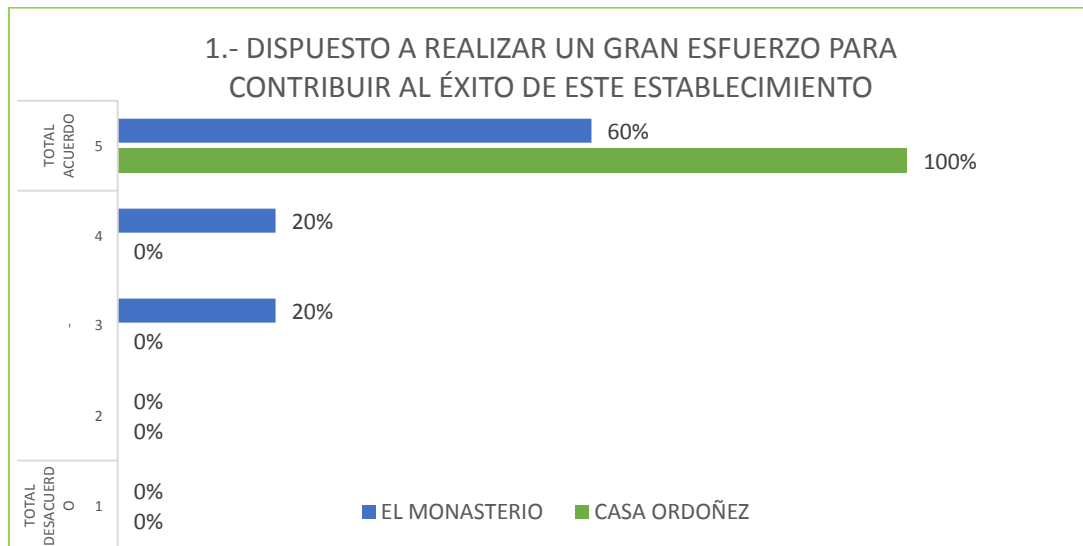
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 3 de febrero de 2016



Parte 3: Compromiso organizativo Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio

Gráfico N° 74

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 1: Estoy dispuesto/a realizar un gran esfuerzo para contribuir al éxito de este establecimiento hotelero



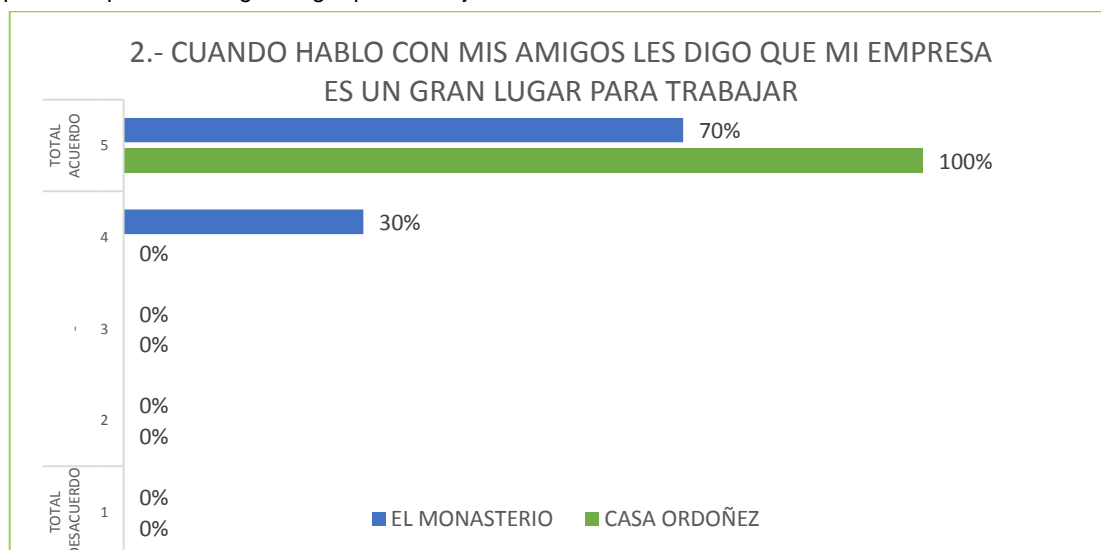
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 75

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 2: Cuando hablo con mis amigos les digo que mi empresa es un gran lugar para trabajar



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

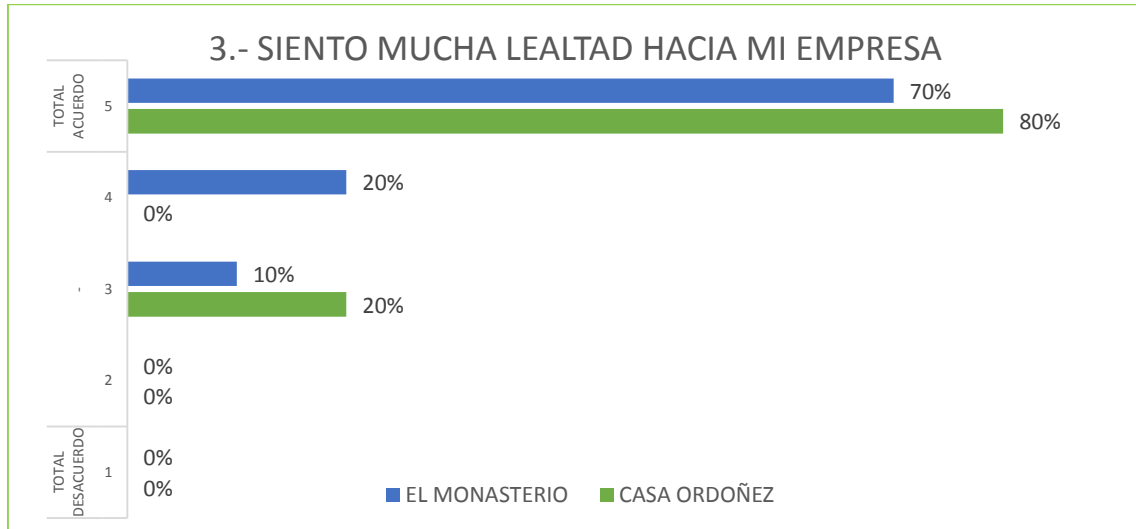
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016



Gráfico N° 76

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 3: Siento mucha lealtad hacia mi empresa



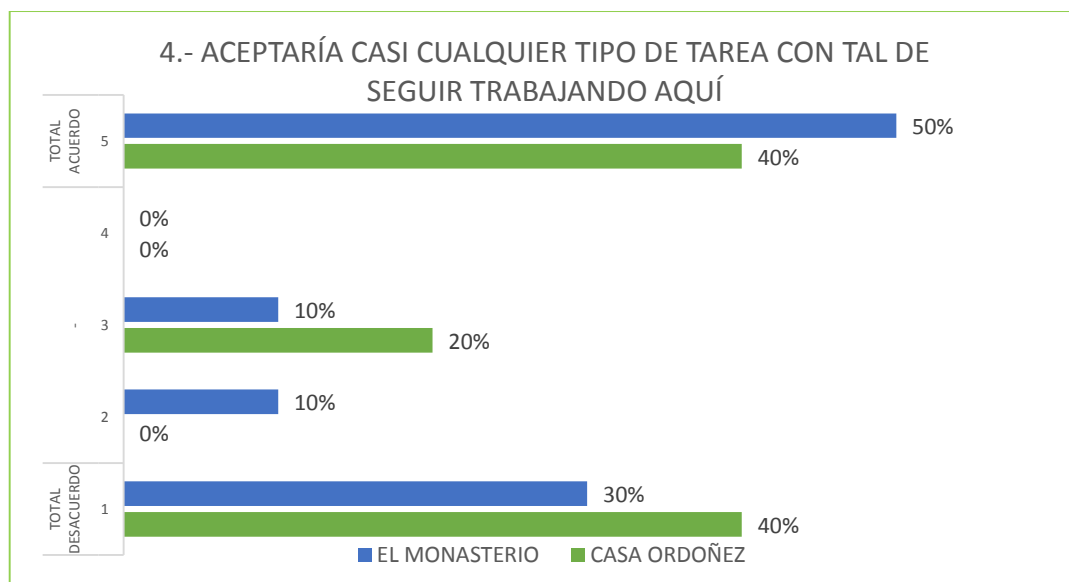
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016

Gráfico N° 77

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 4: Aceptaría casi cualquier tipo de tarea con tal de seguir trabajando aquí



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

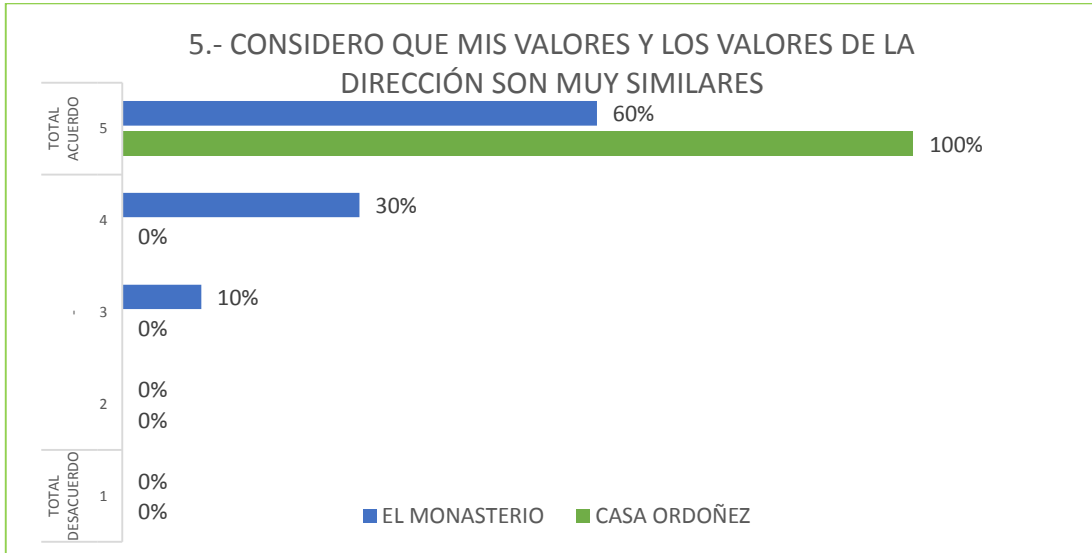
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 3 de febrero de 2016



Gráfico N° 78

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 5: Considero que mis valores y los valores de la dirección son muy similares



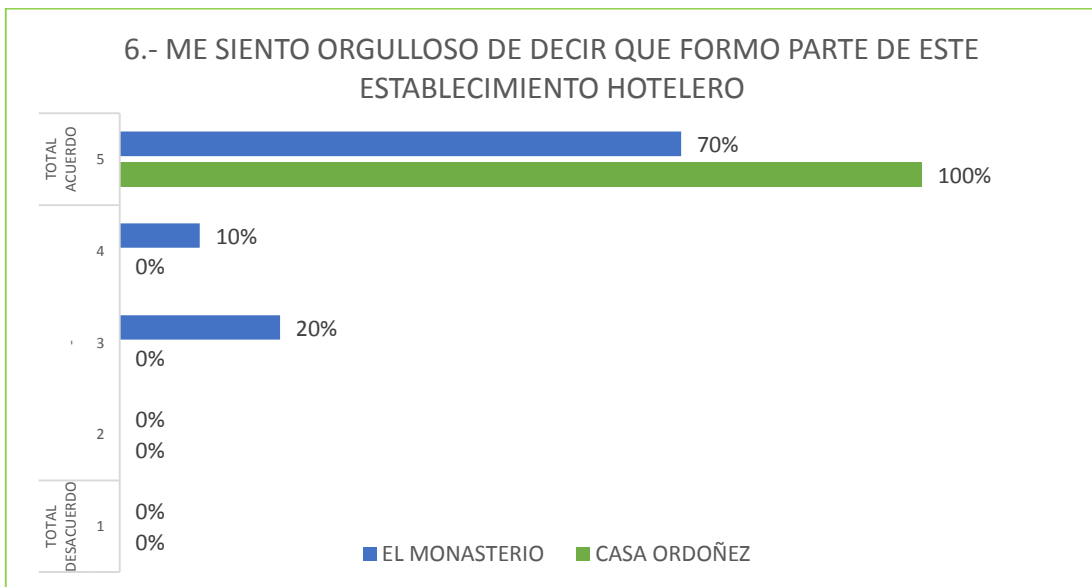
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 4 de febrero de 2016

Gráfico N° 79

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 6: Me siento orgulloso de decir que formo



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

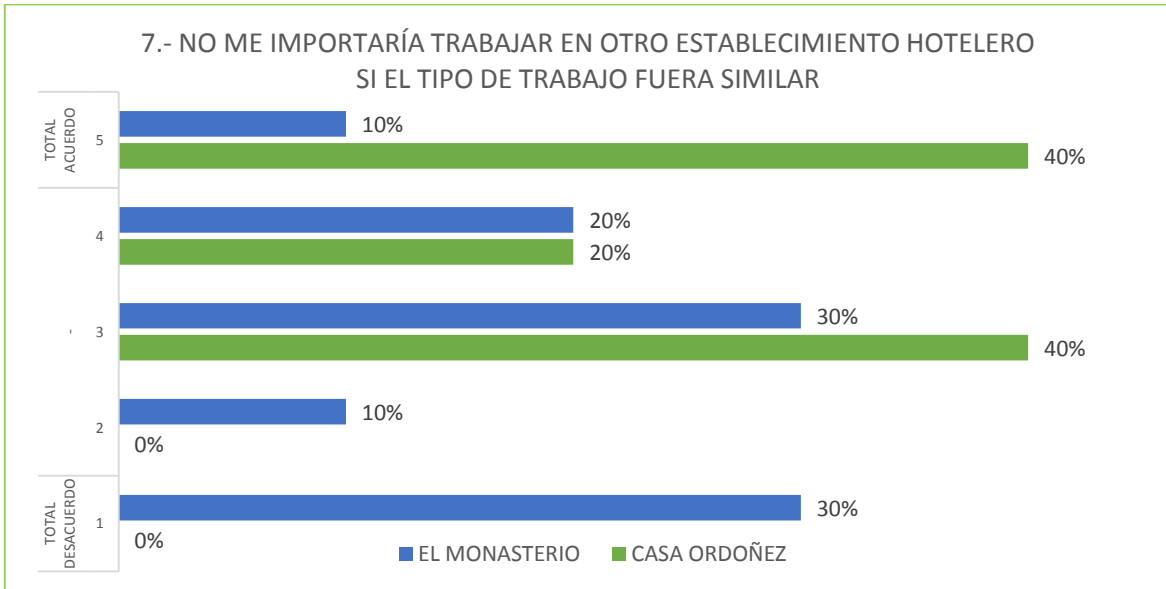
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 4 de febrero de 2016



Gráfico N° 80

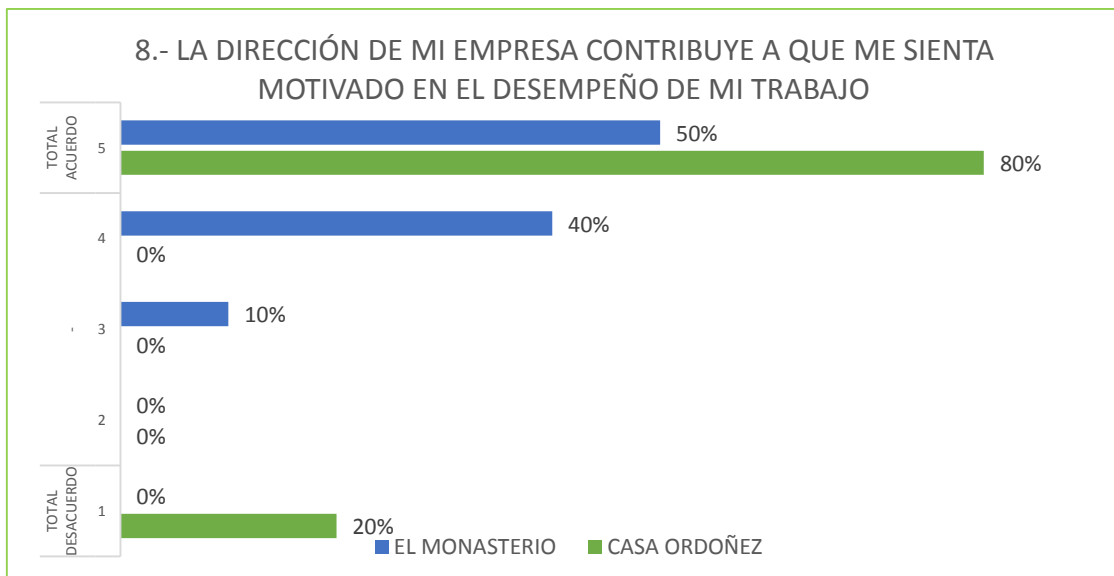
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 7: No me importaría trabajar en otro establecimiento hotelero si el tipo de trabajo fuera similar



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 4 de febrero de 2016

Gráfico N° 81

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 8: La dirección e mi empresa contribuye a que me sienta motivado en el desempeño de mi trabajo

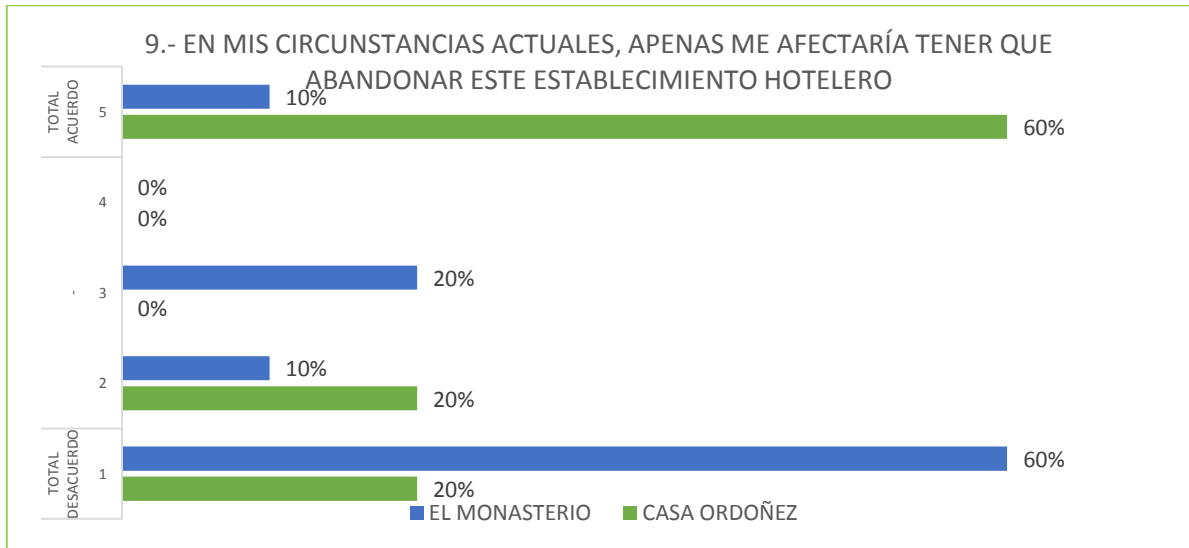


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 4 de febrero de 2016



Gráfico N° 82

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 9: En mis circunstancias actuales, apenas me afectaría tener que abandonar este establecimiento hotelero



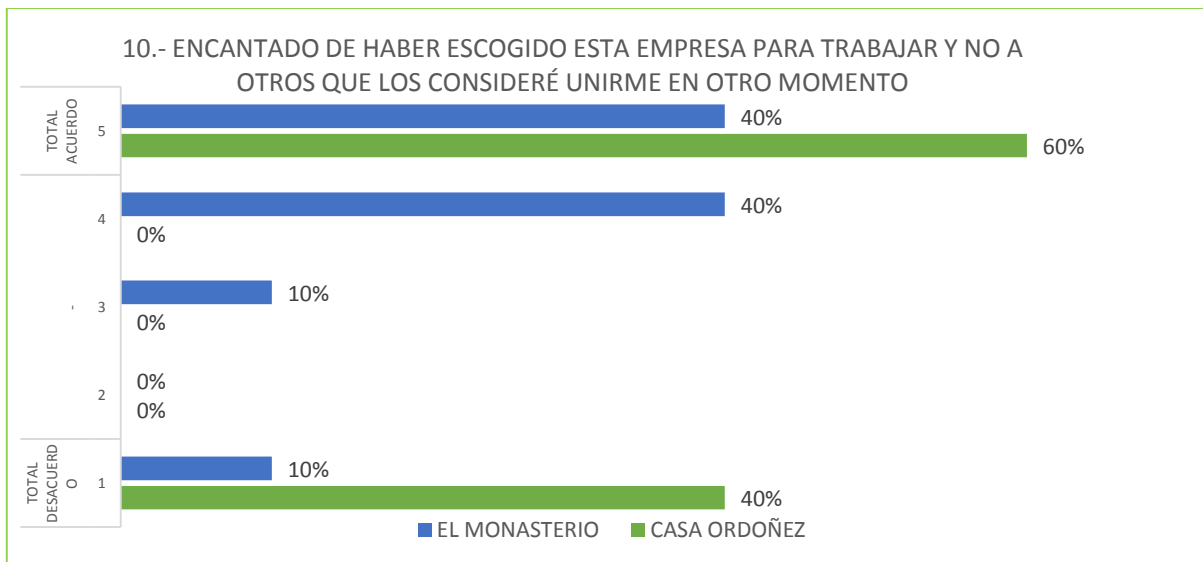
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 4 de febrero de 2016

Gráfico N° 83

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 10: Estoy encantado de haber escogido esta empresa para trabajar y no a otros que los consideré unirme en otro momento



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

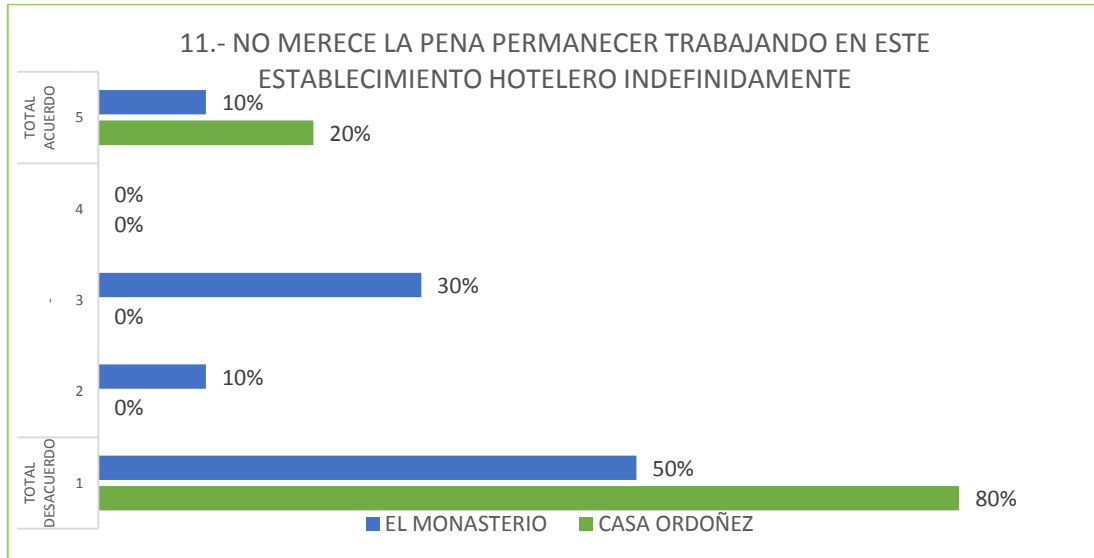
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 4 de febrero de 2016



Gráfico N° 84

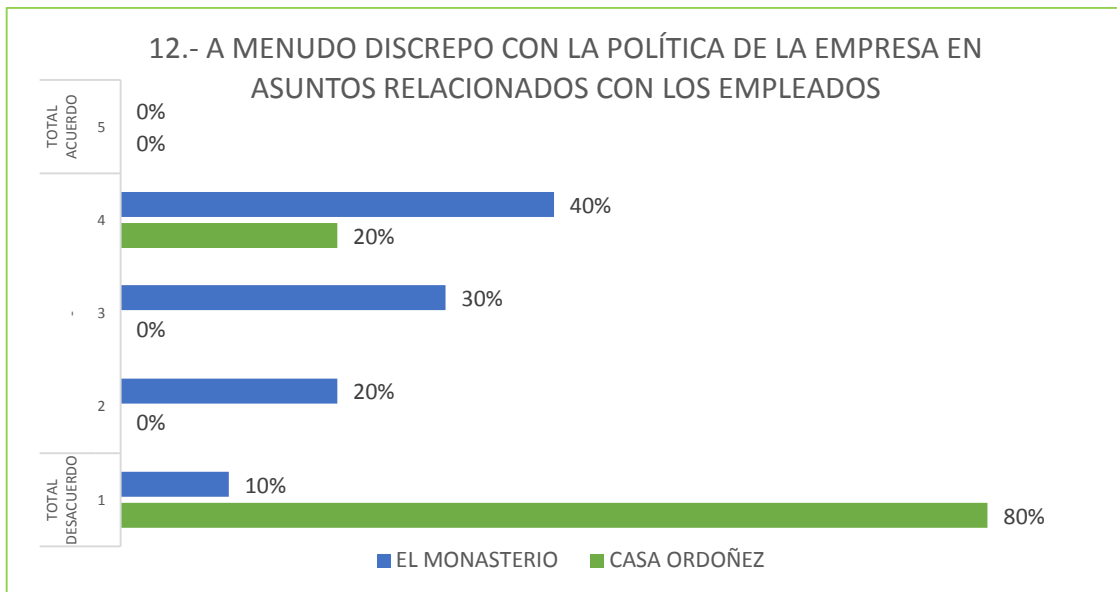
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 11: No merece la pena permanecer trabajando en este establecimiento hotelero indefinidamente



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 4 de febrero de 2016

Gráfico N° 85

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 12: A menudo discrepo con la política de la empresa en asuntos relacionados con los empleados

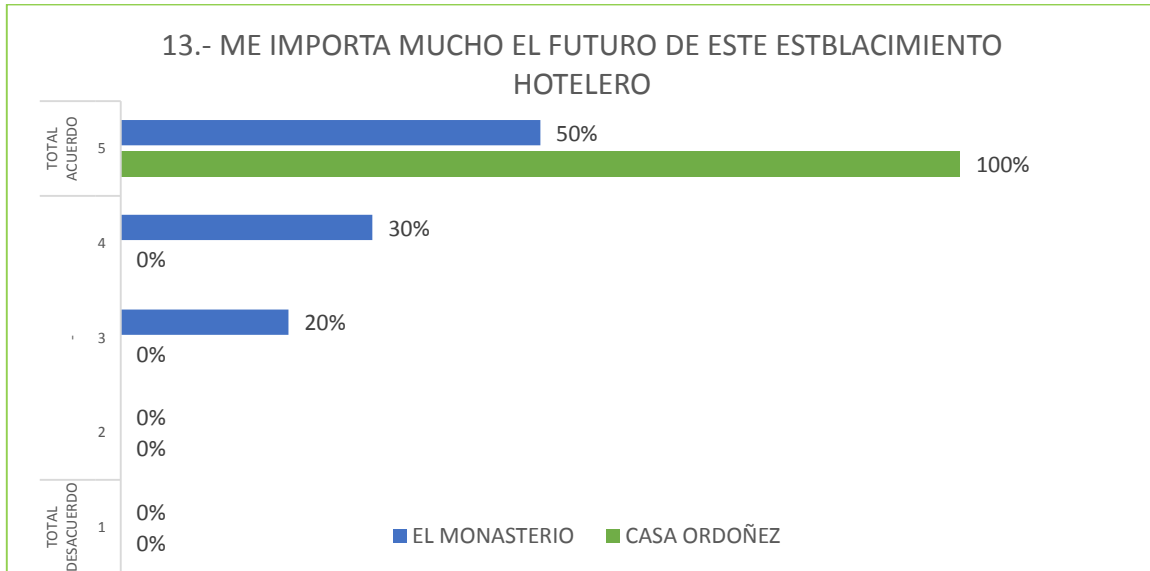


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 4 de febrero de 2016



Gráfico N° 86

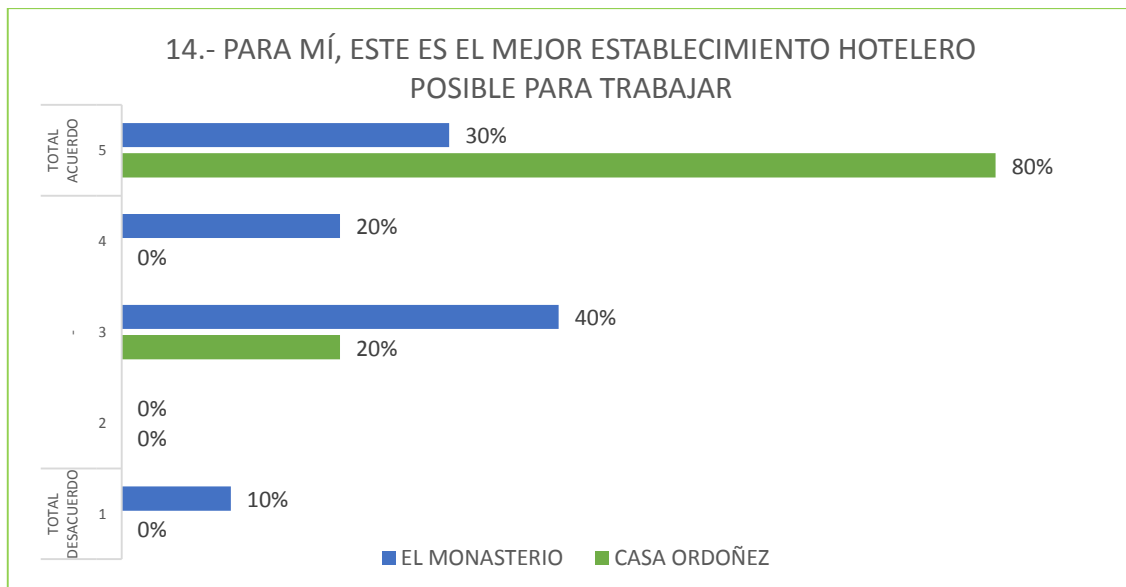
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez- El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 13: Me importa mucho el futuro de este establecimiento hotelero



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 4 de febrero de 2016

Gráfico N° 87

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 14: Para mí, este es el mejor establecimiento hotelero posible para trabajar

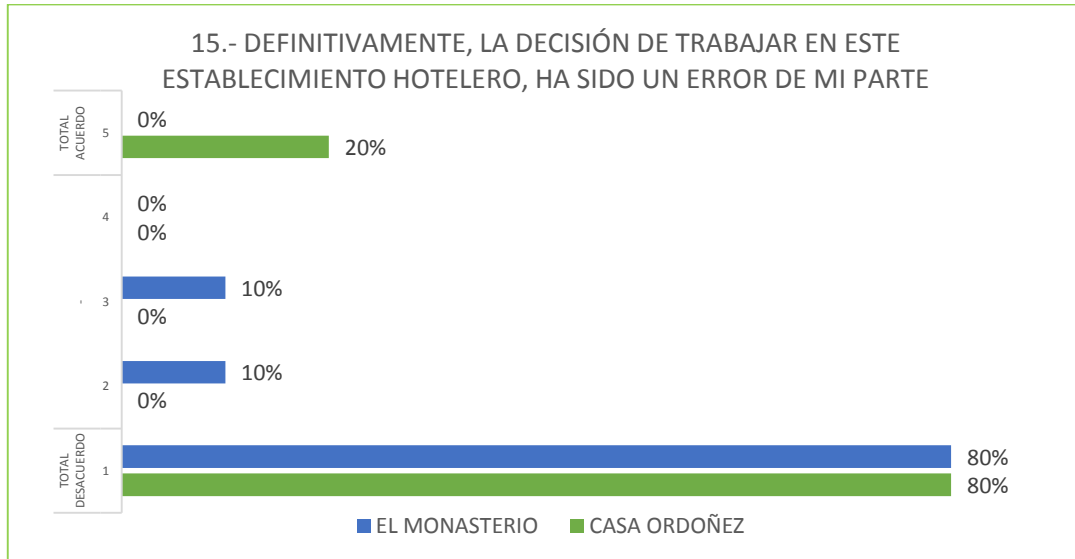


Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 4 de febrero de 2016



Gráfico N° 88

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 3.1: Indique su grado de acuerdo/desacuerdo con las siguientes cuestiones; Pregunta 15: Definitivamente, la decisión de trabajar en este establecimiento hotelero ha sido un error por mi parte



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

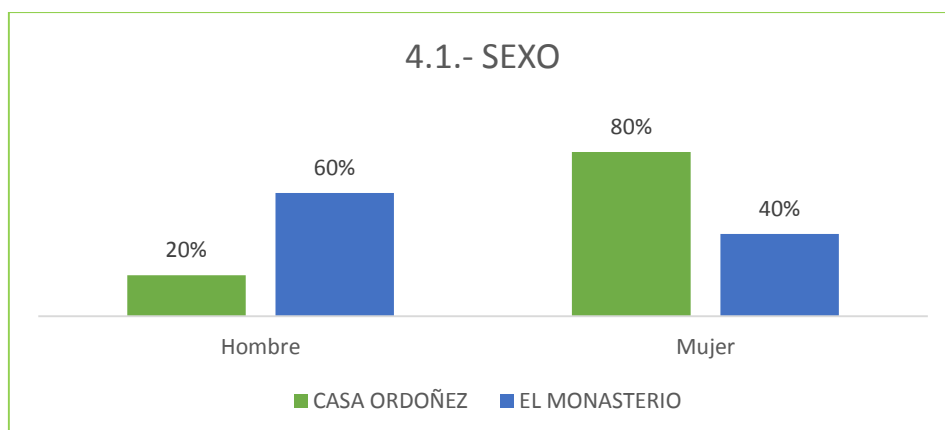
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 4 de febrero de 2016

Parte 4: Datos sociológicos Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio

Gráfico N° 89

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 4.1: Sexo de datos sociológicos



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

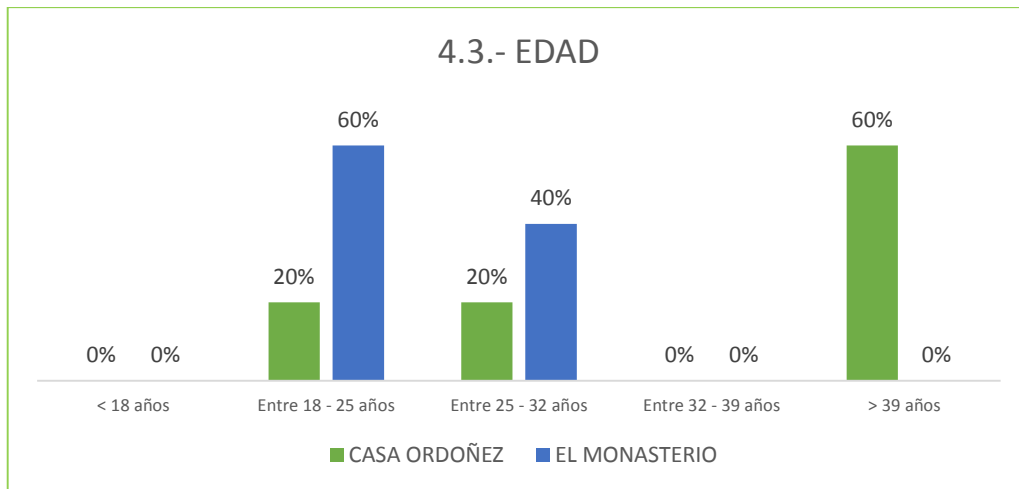
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 4 de febrero de 2016



Gráfico N° 90

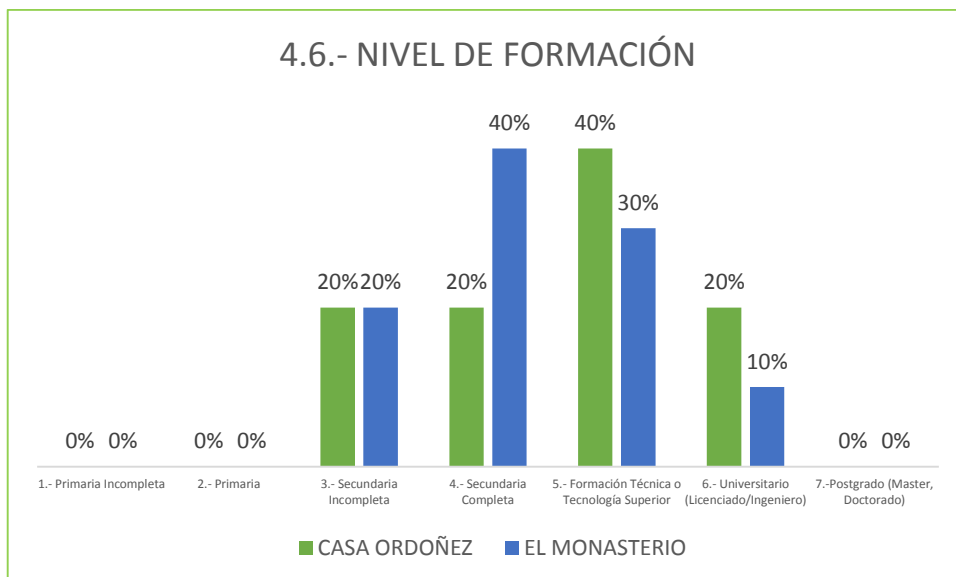
Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 4.3: Edad de datos sociológicos



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 4 de febrero de 2016

Gráfico N° 91

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 4.6: Nivel de formación de datos sociológicos



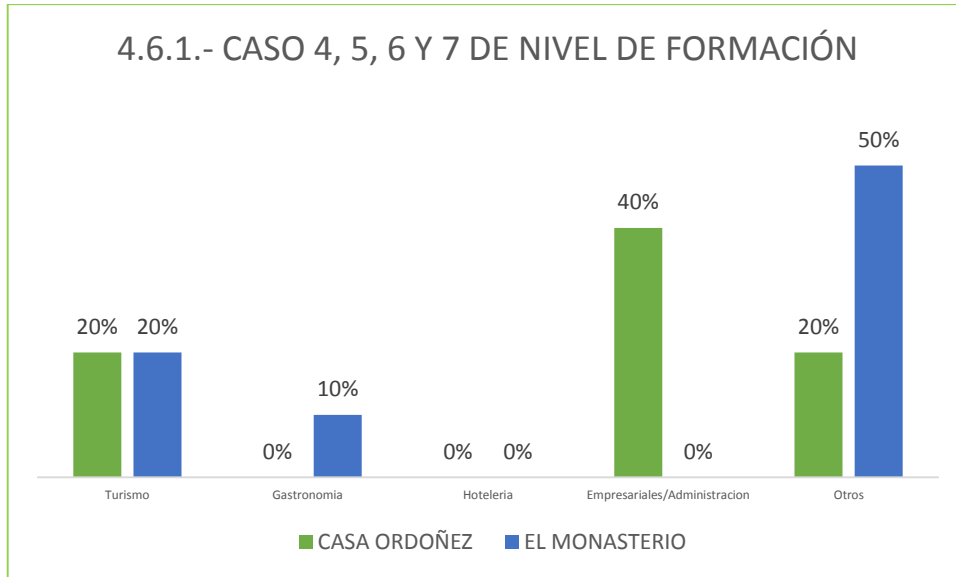
Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz
Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados
Fecha: 4 de febrero de 2016



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Gráfico N° 92

Título: Comparación Hostales: Casa Ordoñez – El Monasterio, resultados pregunta 4.6.1: Caso 4, 5, 6 y 7 de nivel de formación de datos sociológicos



Autores: Verónica Gallegos Olaya / Ana Ramón Cruz

Fuente: Tabulación de encuestas satisfacción laboral en los empleados

Fecha: 4 de febrero de 2016



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Anexo N° 9 Diseño de tesis



UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD
ESCUELA DE HOTELERIA
PRESENTACIÓN DE DISEÑO DE TESIS

AUTOR:

VERÓNICA TATIANA GALLEGOS OLAYA

ANA GABRIELA RAMÓN CRUZ

DIRECTORA:

Msc. ÀNGELES IMELDA AVECILLAS TORRES

CUENCA – ECUADOR

2015



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

**UNIVERSIDAD DE CUENCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD**

**ESQUEMA PARA LA PRESENTACIÓN DE TESIS PREVIA A LA
OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE FIN DE CARRERA**

**ADAPTACIÓN DEL MODELO DE LA DIUC PARA LA
PRESENTACION DE PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN**



ESQUEMA DE DISEÑO DE TESIS

1. Título de la Tesis

Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hotel Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

2. Nombre del estudiante / Correo Electrónico

Verónica Tatiana Gallegos Olaya (veronicagallegos1988@gmail.com)

Ana Gabriela Ramón Cruz (ana.ramoncruz@gmail.com)

3. Resumen del diseño de tesis

En la actualidad las tendencias hoteleras son cada vez más competitivas hacia la mira de la máxima calidad para lograr esto se deberá enfocar en la satisfacción laboral como una herramienta importante para establecer un plus diferenciador en el servicio que se le ofrece al huésped.

Este presente trabajo forma parte del proyecto del departamento de investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad con el tema “La satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en la planta hotelera de la ciudad de Cuenca”, por lo tanto esta tesis va hacer trabajada conjuntamente con la dirección de investigación de la facultad y las personas implicadas en realizar el levantamiento de la información de esta investigación, en los siguientes establecimientos hoteleros: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hotel Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio, que tiene como finalidad analizar la satisfacción laboral de los empleados en los hoteles de la ciudad de Cuenca para analizar los factores que influyen en el puesto de trabajo de los empleados. Conociendo que la



satisfacción laboral prevé el rendimiento y productividad del talento humano, y así mismo el clima organizacional indica el comportamiento y las condiciones laborales. Siendo así que el gozo laboral es la actitud del individuo hacia su empleo y es determinada por las actividades del empleado como la demostración de sus habilidades, estabilidad emocional, condiciones socio-económicas, ambiente físico con respecto al bienestar personal con entornos seguros, a sabiendas que estos factores son importantes dentro de la industria hotelera debido a que el comportamiento de los empleados influye al otorgar un servicio de calidad al huésped. Por ello se deberá conocer el desarrollo organizacional de una empresa hotelera, ya que mediante ello se reflejará actitudes, valores, comportamientos, problemas, desafíos y estructura de la organización de la empresa, porque de esta manera se identificará las variables que determinen la satisfacción del cliente interno en su área de trabajo.

4. Planteamiento del proyecto de tesis

La satisfacción laboral es el resultado de diversas actitudes que tienen los trabajadores en relación al salario, la supervisión, el reconocimiento, oportunidades de ascenso (entre otros) ligados a otros factores como la edad, la salud, relaciones familiares, posición social, recreación y demás actividades en organizaciones laborales, políticas y sociales. (Blum y Naylor, 45).

El clima organizacional y el ambiente son determinados por su contexto económico, social y político; a su vez, aquél, de manera invariable, influye en la productividad, la percepción y la salud de los trabajadores a pesar de los atributos personales y psicológicos de los mismos. (Uribe, xix)

El presente proyecto de investigación denotará que los factores que llevan a un empleado de la industria hotelera a presentar un cierto grado de compromiso con su organización, está basado en la satisfacción laboral y en el compromiso profesional del mismo. Este planteamiento conlleva a tener diferentes conceptos teóricos para diagnosticar una satisfacción laboral en el empleado



que pueden ser el estado emocional, sentimiento o una actitud afectiva con el trabajo y por otro lado la expectativa, necesidades y las prestaciones que el trabajo le ofrece al empleado. ¿Por qué analizar la satisfacción laboral de un empleado? Porque de tal manera se ayudará a plantear soluciones para medir el grado de satisfacción de un empleado en una empresa hotelera, también porque a su vez se conocerá cuáles son las características que influyen en el empleado para su puesto de trabajo, y así mismo para conocer si su productividad y rendimiento son óptimos para el sector hotelero sin dejar de lado que es muy importante en el ámbito hotelero el buen trato y la buena relación que tenga el cliente interno y externo de la empresa hotelera, porque si bien se conoce la hotelería es un servicio de alojamiento que se proporciona al turista con la finalidad de que el mismo tenga la percepción de las necesidades del cliente y de un buen trato, una buena estancia y un excelente servicio de calidad y confort mientras el este hospedado.

Por esta razón la investigación dará a conocer la importancia de los factores para la satisfacción laboral del empleado en razón de que el capital humano motivado dentro de una industria hotelera está considerado como la fuente más importante para el éxito o fracaso del negocio. Un empleado que aplique correlación con su vida laboral será fruto de bases sólidas e indestructibles con sus valores y principios para su empresa, el triunfo de una empresa hotelera está en su interior, en el talento humano.

5. Revisión bibliográfica

Para el diseño del presente estudio se han revisado algunas fuentes bibliográficas como:

Satisfacción y motivación en el trabajo este libro orienta a la información necesaria y el asesoramiento práctico acerca de: Las razones que motivan diariamente; las vías para aumentar la satisfacción de las motivaciones



superiores y más intrínsecamente los procedimientos para aumentar la eficiencia y la motivación. (González, 10)

Desarrollo Organizacional: Principios y Aplicaciones, explica que el desarrollo organizacional es el estudio de los procesos sociales que se dan en una empresa con el objetivo de identificar los obstáculos que bloquean su eficacia como grupo y a tomar las medidas para hacer óptima la calidad de sus interrelaciones. (Guízar, 6)

El texto de **Clima laboral**, indica que este es un factor importante para conocer las condiciones múltiples de un empleado dentro de una empresa tales como salarios, remuneraciones, normas internas de funcionamiento, condiciones ergonómicas y equipamientos del trabajo para saber la satisfacción de cada persona en la labor realizada. (Gan y Triginé, 275)

Características organizacionales de la satisfacción laboral en España, este artículo muestra las variables que se han considerado en el modelo de la satisfacción laboral que son: motivación, actividad, organización del trabajo, salario, jornada, valoración de los superiores, estabilidad, desarrollo personal, vacaciones y permisos y posibilidad de promoción. (Sánchez Sello y Cruz, 537)

Estilos de vida y satisfacción laboral, revela que la persona puede derivar mayor o menor satisfacción dependiendo de la dificultad de la tarea, relaciones interpersonales, oportunidades de ascenso, criterio propio para tomar decisiones, autonomía, cohesión de grupo y centralidad del trabajo. (Díaz, 191) dice

Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales, explica: “Estudiar el clima laboral y su relación con salud es muy importante en virtud de que las empresas no sólo deben conocer la dinámica relacionada con



variables de productividad, sino que también son importantes aquellas relacionadas con la salud de los trabajadores.” (Uribe, 99)

Gestión y Motivación del personal, define qué motivo es un conjunto de sentimientos que impulsan a una persona a ansiar y pretender ciertas cosas y, en consecuencia, a actuar de una determinada manera para lograr lo que ansía o pretende. (Marketing Publishing, 191)

Comportamiento Organizacional, indica los valores, actitudes y satisfacción laboral definiendo como la actitud general de un empleado conociendo el efecto de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados. (Robbins, 79)

6. Objetivos, metas, transferencia de resultados e impactos

Objetivo general

- Analizar la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca.

Objetivos específicos

1. Investigar los antecedentes de la hotelería en la ciudad de Cuenca
2. Establecer la importancia de la satisfacción laboral en los hoteles de la ciudad de Cuenca.
3. Identificar variables para la satisfacción laboral de los empleados y su influencia en el comportamiento organizacional en los hoteles de la ciudad de Cuenca.
4. Diagnosticar la satisfacción laboral en los hoteles: Yanuncay, Mansión Alcázar, Casa Ordoñez y hostal El Monasterio de la



ciudad de Cuenca presentando conclusiones y recomendaciones para las empresas hoteleras.

7. Hipótesis

Hipótesis General

H. General: La satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional del cliente interno en los hoteles de la ciudad de Cuenca determinarán su rendimiento, productividad, calidad del servicio y la satisfacción del cliente externo.

Hipótesis Específicas

H. Específica 1: El rendimiento que obtiene la empresa es por el buen trabajo del talento humano, y la satisfacción que de este genera ganancias a los establecimientos hoteleros

H. Específica 2: Los empleados satisfechos son más productivos, y desempeñan de mejor manera su trabajo dentro de la empresa poniendo todas sus capacidades en beneficio de ambos.

H. Específica 3: El servicio de calidad depende de la satisfacción del empleado con la empresa, un empleado satisfecho con sus necesidades tendrá una mejor actitud hacia los clientes internos y externos.

H. Específica 4: Satisfacer al cliente externo esta encadenado a la satisfacción del empleado, el cual demostrara su contento al trabajar dentro de una empresa donde se maneja un buen clima organizacional y el buen cumplimiento con sus derechos.



8.- Transferencia de resultados

El tema de análisis de satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles de la ciudad de Cuenca en el año 2015, estará disponible en el Centro de Documentación Juan Bautista Vásquez de la Universidad de Cuenca para que otros estudiantes puedan tener referencia de este tema y sea una ayuda en cualquier proceso investigativo y se espera que la presente tesis pueda ser de referencia para los diferentes hoteles de la ciudad de Cuenca que deseen conocer el grado de satisfacción laboral del empleado, también es importante mencionar que la presente investigación va a hacer entregado al departamento de investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad.

Impactos

El impacto que se generará en la investigación será en el ámbito social el cual analiza la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los establecimiento de alojamientos como: Hotel Yanuncay, Hotel Boutique Mansión Alcázar, Hotel Casa Ordoñez, Hostal El Monasterio de la ciudad de Cuenca lo que permitirá identificar la productividad del capital humano en el área de trabajo conociendo mediante variables que se determinarán en el desarrollo de la tesis.

9.- Técnicas de trabajo

En el presente estudio participarán los siguientes establecimientos de alojamientos: Hotel Yanuncay, Hotel Boutique Mansión Alcázar, Hotel Casa Ordoñez, Hostal Monasterio, los cuales están siendo participes del proyecto de investigación del Departamento de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad y la Fundación Municipal Turismo para Cuenca los mismos que



permitirán medir el grado de satisfacción laboral y el compromiso organizacional de los empleados de estos establecimientos.

Se utilizará la metodología cuantitativa mediante la técnica de entrevista a los gerentes de cada uno de los establecimientos de alojamientos para conocer los objetivos y expectativas que desean tener mediante el análisis de satisfacción laboral y comportamiento organizacional de los empleados. También se utilizará la metodología cuantitativa para el estudio de las experiencias, motivaciones, satisfacción, problemas de los empleados mediante el método de encuestas como técnicas de cuestionarios para conocer el grado de satisfacción laboral de los empleados en establecimientos de alojamientos, luego esta información será analizada de manera comparativa entre los establecimientos.

10.- Bibliografía

Díaz Burgos, Zoraida Carmen. *Estilos de vida y satisfacción laboral*. España: Universidad Complutense de Madrid, 2008. ProQuest ebrary. Web. 17 July 2015.

Ekvall, Goran. *El clima organizacional: una puesta a punto de la teoría e investigaciones*. España: Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, 2003.

Gan, Federico, and Triginé, Jaume. *Clima laboral*. España: Ediciones Díaz de Santos, 2012.

González López, Luis. *Satisfacción y Motivación en el Trabajo*. Editorial Díaz de Santos, 2001.

Guízar Montúfar, Rafael. *Desarrollo organizacional: Principios y aplicaciones*. México, D.F. Editorial McGraw-Hill Interamericana. 2008



Análisis de la satisfacción laboral y su influencia en el compromiso organizacional de los empleados en los hoteles y hostales de la Ciudad de Cuenca, 2015, caso de estudio: Hotel Mansión Alcázar, Hotel Yanuncay, Hostal Casa Ordoñez y Hostal El Monasterio.

Marketing Publishing. Gestión y motivación del personal. España: Ediciones Díaz

de Santos, 2007. ProQuest ebrary. Web. 17 July 2015.

Robbins, Stephen P. *Comportamiento Organizacional*. México. Editorial: Pearson

Educación de México, S.A. de C.V. 2004.

Rojas Medel, Héctor. *Mejoramiento de la calidad de servicios mediante la orientación al cliente y el compromiso de la empresa*. Argentina: El Cid Editor | apuntes, 2009.

Sánchez, Maria Carmen, et al. *Características Organizacionales de la Satisfacción*

Laboral En España. (Spanish). RAE: Revista de Administración de Empresas 54.5 (2014): 537-547.

Uribe Prado y Jesús Felipe. *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. México: Editorial El Manual Moderno, 2015. ProQuest ebrary. Web. 17 July 2015.

Wendell L., French y Cecil H. Bell Jr. *Desarrollo Organizacional: Aporte de las ciencias de la conducta para el mejoramiento de la organización*. México.

Editorial: Prentice-Hall Hispanoamericana, S.A. 1995.

11. Recursos humanos

| Recurso | Dedicación | Valor Total |
|------------|-----------------------------|-------------|
| Director | 4 horas / semana / 12 meses | 600,00 |
| Estudiante | 20 horas semana / 12 meses | 4.800,00 |
| Total | | 5.400,00 |



12. Recursos materiales

Para la elaboración de la presente tesis se utilizaran los materiales que se detallan a continuación.

| Cantidad | Rubro | Valor Total |
|--------------|------------------|------------------|
| 1 | Computadoras | \$900 |
| 1 | Movilización | \$100 |
| 1 | Saldo | \$10 |
| 1 | Alimentación | \$80 |
| 2 | Material escolar | \$30 |
| | | |
| TOTAL | | \$1120,00 |

13. Cronograma de actividades

| “ACTIVIDAD” | MES |
|-------------|-----|
|-------------|-----|

| ACTIVIDAD | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|
| 1. Presentación del diseño de investigación | | X | X | | | | | | | | | |
| 2. Recolección y organización de la información | | | | X | X | X | | | | | | |
| 3. Discusión y análisis de la información | | | | | X | X | X | | | | | |
| 4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos | | | | | | X | X | X | X | | | |
| 5. Redacción del trabajo | | | | | | | | | | X | X | X |
| 6. Revisión final | | | | | | | | | | | X | X |
| 7. Impresión y anillado del trabajo | | | | | | | | | | | | X |

14. Presupuesto

| Concepto | Aporte del estudiante | Otros aportes | Valor total |
|--|-----------------------|---------------|-------------|
| Recursos Humanos Investigador | | | \$5400,00 |
| Gastos de Movilización Transporte Viáticos y subsistencias | | | \$150,00 |
| Gastos de la investigación Insumos Material de escritorio Bibliografía Internet | | | \$356,00 |



| | | | |
|---|--|--|------------|
| | | | |
| Equipos, laboratorios y maquinaria | | | \$ 1500,00 |
| Laboratorios Computador y accesorios Máquinas | | | |
| Otros | | | \$150,00 |
| TOTAL | | | \$7556.00 |

15. Esquema

Índice
Abstract
Agradecimientos
Dedicatoria
Introducción

Capítulo 1: Antecedentes de la Hotelería

- 1.1 Antecedentes de la Hotelería en el mundo
- 1.2 Antecedentes de la Hotelería en Ecuador
- 1.3 Categorización de Hoteles en Ecuador
- 1.4 Antecedentes de la Hotelería en la ciudad de Cuenca
- 1.5 Listado de Hoteles y Hostales de la ciudad de Cuenca y su respectiva categorización
- 1.6 Descripción de los Hoteles
 - 1.6.1 Hotel Yanuncay
 - 1.6.1.1 Ficha del Hotel: Servicios y facilidades, historia
 - 1.6.1.2 Organigrama Funcional del Hotel
 - 1.6.1.3 Perfiles y funciones de los empleados
 - 1.6.2 Hotel Boutique Mansión Alcázar: Organigrama,
 - 1.6.2.1 Ficha del Hotel: Servicios y facilidades, historia
 - 1.6.2.2 Organigrama Funcional del Hotel
 - 1.6.2.3 Perfiles y funciones de los empleados
- 1.7 Descripción de Hostales
 - 1.7.1 Hostal Casa Ordoñez: Organigrama,
 - 1.7.1.1 Ficha del Hotel: Servicios y facilidades, historia



- 1.7.1.2 Organigrama Funcional del Hotel
- 1.7.1.3 Perfiles y funciones de los empleados
- 1.7.2 Hostal El Monasterio
 - 1.7.2.1 Ficha del Hotel: Servicios y facilidades, historia
 - 1.7.2.2 Organigrama Funcional del Hotel
 - 1.7.2.3 Perfiles y funciones de los empleados
- 1.8 Conceptos Básicos

Capítulo 2: Importancia de la satisfacción laboral de los hoteles en la ciudad de Cuenca

- 2.1 Generalidades de la satisfacción laboral
 - 2.1.1 Concepto de la satisfacción laboral
 - 2.1.2 Características de la satisfacción laboral
- 2.2 Generalidades de clima organizacional
 - 2.2.1 Concepto de clima organizacional
 - 2.2.2 Características del clima organizacional
- 2.3 Efectos de la satisfacción laboral en el desempeño de los empleados
 - 2.3.1 Satisfacción y Productividad
 - 2.3.2 Satisfacción y Ausentismo
 - 2.3.3 Satisfacción y Rotación
- 2.4 Efectos del clima laboral en el desempeño de los empleados
- 2.5 Diseño Organizacional
 - 2.5.1 Concepto de diseño organizacional
 - 2.5.2 Actividades y responsabilidades dentro de una empresa hotelera
 - 2.5.3 Perfiles y funciones de los empleados en una empresa hotelera

Capítulo 3: Variables de satisfacción laboral de los empleados y su influencia en el comportamiento organizacional en los hoteles de la ciudad de Cuenca



- 3.1 Dimensiones de satisfacción laboral en una empresa hotelera
 - 3.1.1 La naturaleza y contenido de trabajo en una empresa hotelera
 - 3.1.2 El trabajo en grupo y sus directivos en una empresa hotelera
 - 3.1.3 Las condiciones de trabajo en una empresa hotelera
 - 3.1.4 El esfuerzo y los resultados individuales en una empresa hotelera
 - 3.1.5 Las condiciones de bienestar en una empresa hotelera
- 3.2 Dimensiones del clima organizacional en una empresa hotelera
 - 3.2.1 Nivel de confianza
 - 3.2.2 Responsabilidad
 - 3.2.3 Calidad de liderazgo
 - 3.2.4 Implicación y participación de los empleados
- 3.3 Características particulares de los empleados relacionadas con la satisfacción
- 3.4 Factores de situación de los empleados relacionadas con la satisfacción

Capítulo 4: Diagnóstico de satisfacción laboral en los hoteles y hostales de la ciudad de Cuenca

- 4.1 Aplicación de la metodología cuantitativa
 - 4.1.1 Encuestas a empleados de los diferentes alojamientos turísticos.
 - 4.1.2 Estadísticas de encuestas planteadas
- 4.2 Diagnostico Final
- 4.3 Analizar las acciones Correctivas y Preventivas

Conclusiones
Anexos