



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO.

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERA COMERCIAL

TEMA: ESTUDIO DE LA RELACIÓN DE LOS FACTORES DE HIGIENE
Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO
GALÁPAGOS-ISLA SANTA CRUZ, DURANTE EL AÑO 2018.

AUTORA: VAYAS BUÑAY, CARMEN CRISTINA

DIRECTORA: PhD(r) MARTÍNEZ CAÑIZARES, JUANA AMPARO

SANGOLQUÍ

2019



DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO (CEAC)

CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo de titulación “ ESTUDIO DE LA RELACIÓN DE LOS FACTORES DE HIGIENE Y LA SATISFACCIÓN LABORAL EN LAS AGENCIAS DE TURISMO GALÁPAGOS-ISLA SANTA CRUZ, DURANTE EL AÑO 2018”, fue realizado por la señorita *Vayas Buñay, Carmen Cristina* el mismo ha sido revisado en su totalidad, analizado por la herramienta de verificación de similitud de contenido; por lo tanto cumple con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas – ESPE, razón por la cual me permito acreditar y autorizar para que lo sustente públicamente.

Sangolquí, 18 de febrero de 2019


PhD(r) Martínez Cañizares, Amp.





DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO.

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

AUTORIA DE RESPONSABILIDAD

Yo, **Vayas Buñay, Carmen Cristina**, declaro que el contenido, ideas y criterios del trabajo de titulación. Título: **Estudio de la relación de los factores de higiene y la satisfacción laboral en las agencias de turismo Galápagos-Isla Santa Cruz, durante el año 2018**, es de mi autoría y responsabilidad, cumpliendo con los requisitos teóricos, científicos, técnicos, metodológicos y legales establecidos por la Universidad de Fuerzas Armadas ESPE, respetando los derechos intelectuales de terceros y referenciando las citas bibliográficas.

Consecuentemente el contenido de la investigación mencionada es veraz

Sangolqui, 18 de febrero de 2019

Firma

Vayas Buñay, Carmen Cristina

Nombre del autor

C I- 1723330393



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS

INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS, ADMINISTRATIVAS Y DE
COMERCIO.

CARRERA DE INGENIERIA COMERCIAL

AUTORIZACIÓN

Yo, **Vayas Buñay, Carmen Cristina** autorizo a la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE publicar el trabajo de titulación: **Estudio de la relación de los factores de higiene y la satisfacción laboral en las agencias de turismo Galápagos-Isla Santa Cruz, durante el año 2018**, en el Repositorio Institucional, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi responsabilidad.

Sangolquí, 18 de febrero de 2019

Firma.....

Una firma manuscrita en tinta azul que parece decir 'Carmen Cristina Vayas'.

Carmen Cristina Vayas

C.I 1723330393

DEDICATORIA

A mis padres y hermanos que han sido motivo de inspiración y lucha constante para lograr mis objetivos, pese a las distintas adversidades que hemos afrontado como familia me han apoyado moral y económicamente.

A todos mis familiares y amigos que siempre me impulsaron a seguir adelante y me brindaron sus consejos para ser una mejor persona cada día

Cristina Vayas

AGRADECIMIENTO

A Dios todo poderoso del cielo quien me ha brindado salud, vida, sabiduría y ha sostenido mi mano en cada momento difícil en el transcurso de mi carrera profesional.

A mis padres José y Carmen que me han brindado su apoyo incondicional en cada una de las decisiones que he tomado a lo largo de mi vida, por haberme inculcado principios y valores indispensables como ser humano e hija y sobre todo por haber dedicado todos sus esfuerzos en cumplir su objetivo de brindarnos junto con mis hermanos Alexandra y José; la educación como regalo invaluable de vida.

A la familia Villagómez Toapanta por brindarme su apoyo incondicional sin esperar nada a cambio.

A Magaly y Diego Guayllas amigos, que me brindaron su apoyo en el ámbito laboral y profesional en Galápagos.

A mi tutora de tesis, Dra Amparo Martínez por su paciencia y dedicación en su labor como tutora brindándome consejos y recomendaciones que me ayudaron a cumplir este objetivo en mi vida profesional.

A mi prestigiosa Universidad de las Fuerzas Armadas “ESPE” que me supo acoger durante todo el proceso universitario llegando a considerarla como mi segundo hogar

Cristina Vayas

ÍNDICE DE CONTENIDO

Abstract.....	xiv
Introducción.....	1
Planteamiento del problema	3
Hipótesis general.....	4
Objetivos.....	5
General.....	5
Específicos	5
Justificación	6
CAPÍTULO 1	8
1. Marco Teórico	8
1.1. Teorías motivacionales	8
1.2. Teorías motivacionales de contenido	9
1.2.1. Teoría X y Y	9
1.2.2. Teoría de los dos factores	10
1.2.3. Factores motivacionales (de satisfacción- intrínsecos)	11
1.2.4. Satisfacción laboral.....	12
1.2.5. Enriquecimiento del puesto	13
1.2.6. Enriquecimiento vertical y horizontal.	14
1.2.7. Factores higiénicos (de insatisfacción- extrínsecos)	14
1.2.8. Teoría de las necesidades de Abraham Maslow	16
1.2.9. Teoría de dos factores vs Teoría de las necesidades	18
1.3. Teorías de procesos.....	18
1.3.1. Teoría de la expectativa de VROOM	18
1.3.2. Teoría de la equidad de Stacey Adams.....	19
1.4. Teorías aplicadas y relación con estudio.	21
2. Fundamentación referencial	21
CAPÍTULO II.....	26
1. Marco Metodológico	26
1.1. Enfoque de investigación cuantitativo	26
1.2. Tipo de investigación.....	26

1.2.1. Aplicada.....	26
1.2.2. Explicativa.....	27
1.2.3. Correlacionar	27
1.3. Diseño de la investigación.	28
1.4. Población objeto de estudio.	28
1.5. Instrumento de recolección de información.	48
1.5.1. Escala de valoración - Likert.....	48
1.6. Matriz de operacional	50
1.7. Validación de la encuesta	55
1.7.1. Encuesta propuesta para validar.	56
1.7.2. Tabulación de encuesta a expertos	59
1.7.3. Encuesta aprobada	64
1.8. Técnicas de procesamiento de datos.	66
1.8.1. Procesamiento y análisis de datos	66
1.8.2. Métodos de análisis de datos.	66
Capitulo III	68
1. Resultados de la aplicación de la encuesta realizada a los operarios de las agencias de turismo de la Isla Santa Cruz.....	68
2. Prueba de normalidad.....	97
2.1. Representación gráfica, Prueba de normalidad.	100
3. Coeficiente Rho Spearman- Correlaciones	110
Hipótesis general	111
Hipótesis nula (Ho):	111
Hipótesis Alterna (H1):	111
Toma de decisión:	111
3.1. Factores positivos y negativos vinculados al rendimiento laboral	112
CAPÍTULO IV	114
CAPITULO V	117
Conclusiones y recomendaciones	117
1. Conclusiones	117
2. Recomendaciones	118

BIBLIOGRAFÍA 120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Nombre de agencias turísticas de la Isla Santa Cruz y número de empelados.....</i>	29
Tabla 2. <i>Matriz operacional de variable</i>	51
Tabla 3. <i>Género del encuestado.</i>	68
Tabla 4. <i>Edad del encuestado.....</i>	69
Tabla 5. <i>Años de trabajo en su actual organización.</i>	71
Tabla 6. <i>Sueldo mensual del encuestado.</i>	72
Tabla 7. <i>Resultados de la IPCEG.....</i>	73
Tabla 8. <i>El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es:</i>	74
Tabla 9. <i>El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:</i>	75
Tabla 10. <i>El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es:</i>	76
Tabla 11. <i>El ambiente físico del área de mi trabajo es:</i>	77
Tabla 12. <i>La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es:</i>	79
Tabla 13. <i>La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo es:.....</i>	80
Tabla 14. <i>La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo es: 82</i>	82
Tabla 15. <i>Los cursos o programas de capacitación que recibo para mi formación profesional son:</i>	83
Tabla 16. <i>El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos son: .</i>	85
Tabla 17. <i>El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo es:</i>	86
Tabla 18. <i>El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización de manera:</i>	88
Tabla 19. <i>El nivel de seguridad (estabilidad) que me ofrecen en mi trabajo es:</i>	89
Tabla 20. <i>Los programas de prevención en salud que brinda mi organización es:.....</i>	91
Tabla 21. <i>El plan de seguridad que brinda mi organización es:</i>	92
Tabla 22. <i>La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa de manera:.....</i>	94
Tabla 23. <i>Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización son:.....</i>	95

Tabla 24. <i>Variables y número de enunciado según encuesta.....</i>	97
Tabla 25. <i>Prueba de normalidad- Kolmogorov-Smimov de la sección (2) de la encuesta aplicada a los operadores.....</i>	98
Tabla 26. <i>Análisis Factorial confirmatorio- satisfacción laboral- Prueba de KMO y Bartlett</i>	102
Tabla 27. <i>Representación de cada enunciado- satisfacción laboral.....</i>	103
Tabla 28. <i>Varianza total explicada- satisfacción laboral.</i>	104
Tabla 29. <i>Análisis Factorial confirmatorio- Factores de higiene- Prueba de KMO y Bartlett.</i>	105
Tabla 30. <i>Representación de cada pregunta- Factores de higiene.</i>	106
Tabla 31. <i>Varianza total explicada - Factores de higiene.....</i>	108
Tabla 32. <i>Coefficiente Rho Spearman- Correlaciones</i>	110
Tabla 33. <i>Relación entre los factores de higiene- satisfacción laboral y el rendimiento laboral.....</i>	112
Tabla 34. <i>Propuesta de estrategias- Desarrollo profesional.</i>	114
Tabla 35. <i>Propuesta de estrategias- Oportunidad de ascenso.....</i>	115
Tabla 36. <i>Propuesta de estrategias- Incentivos económicos.....</i>	116

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Teoría X y Y; M Douglas Murray McGregor.....	10
Figura 2. Teoría de motivación - higiene de Frederick Herzberg.	11
Figura 3. Efectos del enriquecimiento del puesto	13
Figura 4. Atribuciones básicas al cargo en el enriquecimiento del puesto vertical y horizontal.	14
Figura 5. Los 5 niveles de la pirámide de Abraham Maslow.....	16
Figura 6. Relación de la teoría de los dos factores y la jerarquía de las necesidades de Maslow.....	18
Figura 7. Comparación y precepción de la teoría de equidad	20
Figura 8. Género.....	68
Figura 9. Edad del encuestado.....	70
Figura 10. Años de trabajo en su actual organización.....	71
Figura 11. Sueldo mensual del encuestado.	72
Figura 12. Nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos.....	74
Figura 13. Valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo.	75
Figura 14. El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo.....	77
Figura 15. El ambiente físico del área de mi trabajo.....	78
Figura 16. La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional.	79
Figura 17. La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo.	81
Figura 18. La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo.	82
Figura 19. Los cursos o programas de capacitación que recibo para mi formación profesional.	84
Figura 20. El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos.	85
Figura 21. El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo.	87
Figura 22. El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización.	88
Figura 23. El nivel de seguridad (estabilidad) que me ofrecen en mi trabajo.	90
Figura 24. Los programas de prevención en salud que brinda mi organización es:	91

Figura 25. El plan de seguridad que brinda mi organización.....	93
Figura 26. La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa.....	94
Figura 27. Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización.....	96
Figura 28. Representación gráfica de los enunciados planteados en relación a prueba de normalidad.....	101

Resumen

La presente investigación titulada “Estudio de la relación de los factores de higiene y la satisfacción laboral en las agencias de turismo Galápagos-Isla Santa Cruz, durante el año 2018”, tiene por objeto estudiar las condiciones actuales y su incidencia en el rendimiento laboral, para proponer estrategias que mejoren la condición multidimensional de los operadores turísticos. En el análisis descriptivo se utilizó como constructo la encuesta, a través de un cuestionario, con una escala de valoración de Likert, aplicada a 232 operadores turísticos. El análisis descriptivo reflejó los factores que producen la insatisfacción laboral como: relación con los jefes, entre pares, infraestructura, horario, reconocimiento, imagen y estabilidad. Sin embargo, existe altos porcentajes de insatisfacción en factores como: desarrollo profesional con un 62%, oportunidad de ascenso con 73%, y por último incentivos económico con 79%; demostrando, que las condiciones laborales no son óptimas, lo que corresponde a la no insatisfacción laboral de acuerdo a los indicado en la teoría de los dos factores. Tomando como base los resultados obtenidos en el estudio descriptivo, se aplicó el coeficiente de Rho Spearman que obtuvo 0,349, indicando una correlación positiva débil y la existencia de relación entre los factores de higiene y el rendimiento laboral. Con base en los resultados de los dos constructos utilizados, se propone estrategias que conjuguen la satisfacción y rendimiento laboral, adicional a esto el clima organizacional genera condiciones óptimas de trabajo que permitan estimular el rendimiento laboral y las agencias de turismo se proyecten como organizaciones sustentables y sostenibles.

PALABRAS CLAVES:

- RHO SUPERMAN
- SATISFACCIÓN LABORAL
- INSATISFACCIÓN LABORAL
- RENDIMIENTO LABORAL.

Abstract

The present research entitled "Study of the relationship of hygiene factors and job satisfaction in the tourism agencies Galapagos-Santa Cruz Island, during 2018", aims to study the current conditions and their impact on work performance, to propose strategies that improve the multidimensional condition of tour operators. In the descriptive analysis, the survey was used as a construct, through a questionnaire, with a Likert rating scale, applied to 232 tour operators. The descriptive analysis reflects the factors that produce job dissatisfaction such as: relationship with the bosses, between peers, infrastructure, schedule, recognition, image and stability. However, there are high percentages of dissatisfaction in factors such as: professional development with 62%, promotion opportunity with 73%, and finally economic incentives with 79%; demonstrating that the working conditions are not optimal, which corresponds to the non-dissatisfaction of work according to those indicated in the theory of the two factors. Based on the results obtained in the descriptive study, the Rho Spearman coefficient was applied, which obtained 0.349, indicating a weak positive correlation and the existence of a relationship between hygiene factors and work performance. Based on the results of the two constructs used, strategies are proposed that combine job satisfaction and performance, in addition to this, the organizational climate generates optimal working conditions that stimulate work performance and tourism agencies are projected as sustainable of the organizations.

KEYWORDS:

- RHO SUPERMAN
- JOB SATISFACTION
- JOB DISSATISFACTION
- WORK PERFORMANCE.

Introducción

Las empresas pequeñas y medianas en Ecuador buscan alcanzar el éxito, algunas de ellas se han convertido en potencia turística desde hace varios años, incluso el turismo creció a partir de diferentes campañas que se difundieron alrededor del mundo como “All You Need Is Ecuador”, el país de los cuatro mundos, porque a pocas horas se puede pasar de los andes a la costa, archipiélago e incluso encontrarse con la misteriosa amazonia.

Según la Universidad técnica particular de Loja (2007), el Ministerio de Turismo ha presentado informes donde se evidencia que esta actividad ha crecido en el mundo en un 5% con relación a la rentabilidad económica. En el Ecuador se evidencia un crecimiento de 14,2%, posicionándolo como uno de los países de mayor crecimiento en Latinoamérica (UTPL, 2017). Galápagos, constituye uno de los destinos más deseados por los viajeros, en tanto, el incremento del número de turistas, así como el ingreso de divisas a potencializado la empleabilidad en los sectores de alojamiento, servicios operarios, servicio de comida y transporte.

La presente investigación aborda variables relacionadas con el sector turístico al ser parte del motor económico con perspectiva de crecimiento a corto y largo plazo; por otra parte, el Ministerio de Turismo (MinTur), busca la implementación del Sistema Nacional de Calidad Turística (SNCT), que permita al Ecuador posicionarse como una potencia nacional e internacional.

El trabajo consiste en realizar una evaluación, en las agencias turísticas de la isla Santa Cruz – Galápagos, sobre la satisfacción actual de los colaboradores y como han influido los factores de higiene. La satisfacción laboral es una de las variables más estudiadas en el ámbito organizacional debido a que los empleados constituyen el factor fundamental alrededor del cual gira el negocio. Un empleado satisfecho laboralmente repercute positivamente en los clientes, de allí la importancia de conocer su condición actual para poder aportar con estrategias de cambio, mantengan o mejoren el comportamiento.

Planteamiento del problema

Las empresas tienen como finalidad ser eficientes, para lograrlo, cada una de ellas debe contar con políticas y estrategias que les permita alcanzar su misión, con los colaboradores que se identifiquen con el giro de negocio; por tanto, es necesario otorgar la importancia que requiere el capital humano, considerado como la principal ventaja competitiva en donde su conocimiento es patrimonio único de los seres humanos.

La variable satisfacción laboral incluye covariables como: motivación, identificación, beneficios, políticas, ambiente físico, reconocimiento y seguridad laboral, entre otras; mientras que las intrínsecas o factores de higiene se relacionan con la insatisfacción laboral. Hay que destacar que el rendimiento laboral presenta una relación directa con la satisfacción laboral e inversa con la disonancia cognitiva. Por consiguiente, se plantea la siguiente pregunta de investigación ¿Cuál es la relación entre los factores de higiene y la satisfacción laboral? ¿Cómo influye la satisfacción laboral en el rendimiento de la organización?

“Treat your employees the way you would like to be treated- provide them every avenue to success. Get their confidence and respect. Have them like and be interested in their job”

(Appaji, 2014, pág. 54)

Realmente si el empleado es feliz en su trabajo obtendrá la sensación de satisfacción y la empresa podrá aprovechar su potencial y rendimiento, de allí, que las organizaciones deben diseñar estrategias que mantengan la actitud positiva traducida a condiciones en un clima laboral favorable para los empleados y la organización. Por último, el trabajo es la fuente de crecimiento y apoyo para el buen vivir, permite ayudar a otros y a uno mismo a triunfar, sin

duda, la mayor parte del tiempo de la vida productiva se destina a trabajar y que mejor si se lo hace en un entorno favorable.

El problema radica que según el observatorio de turismo Galápagos, entre el 2015 y 2016 los arribos de visitantes extranjeros a Ecuador cayeron en - 8,5% y los arribos a Galápagos decrecieron en un -2,8% y al 2017 los arribos crecieron en un 11%. En la isla Santa Cruz donde tiene mayor porcentaje de arribos, existe 102 agencias de viajes y el 89,22% son de operadores turísticos donde el crecimiento acumulado del negocio es de 3%, en isla Isabela es de 7% y en la isla San Cristóbal es de 1% (Observatorio turismo Galápagos, 2018). Los resultados arrojados demuestran que se debe mejorar la calidad del servicio por el potencial turístico.

Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona con los factores de higiene de los trabajadores de las agencias operarias de Santa Cruz – Galápagos.

Objetivos

General

Establecer la relación entre los factores de higiene y la satisfacción laboral, mediante el estudio de la condición actual y su incidencia en el rendimiento laboral, para proponer estrategias que mejoren la condición multidimensional de los operadores de las agencias turísticas de Galápagos - Santa Cruz.

Específicos

Determinar la condición laboral de los operadores de las agencias turísticas de Galápagos- Santa Cruz.

Identificar los factores de higiene que inciden directamente en la condición laboral de los operadores turísticos.

Establecer la relación entre condición laboral y la productividad.

Proponer estrategias que conjuguen la satisfacción laboral, rendimiento laboral y el clima organizacional.

Justificación

Según el objetivo 5, del Plan toda una vida impulsa la productividad y competitividad para el crecimiento sustentable económico de manera redistributiva y solidaria; por ende, es necesario promover la investigación, la formación, la capacitación, la innovación y el emprendimiento con la finalidad alcanzar el crecimiento económico. También los objetivos estratégicos del MinTur, promueven la oferta de servicios turísticos de calidad y participación del turismo en la economía, su misión es; desarrollar herramientas que promuevan la gestión de calidad en el desenvolvimiento de actividades del sector turísticos, con el fin de incrementar el turismo receptivo (MinTour, 2018), que se consigue ofreciendo servicios de calidad.

Según estudios pasados, se determina que el nivel de satisfacción que tenga el empleado ayuda a mejorar el desempeño en el trabajo (Yang, 2015). Es importante realizar un análisis que permita determinar en qué nivel de satisfacción se encuentran los colaboradores, si hay un nivel de satisfacción alto, sus resultados a obtener serán eficientes y eficaces en las agencias de turismo, si fuera un bajo nivel de satisfacción sus resultados serán contrarios.

Ecuador construye el buen vivir en ámbito laboral donde se balancea el esfuerzo y recompensa en su espacio. El gobierno ecuatoriano presentó un Plan Nacional de Turismo, mencionando una recaudación entre 20000 y 30000 millones de dólares anuales con el turismo receptivo y el llamado 1x1, que significa un turista por cada ecuatoriano. Esta expectativa del gobierno tiene como finalidad el aumento de turista, siendo una vía rápida para generar empleo y atraer divisas al país (MinTur, 2017).

Otro punto es, demostrar la satisfacción del empleado permitiéndose entregar un servicio de calidad a los turistas, donde el resultado será evidente en el crecimiento monetario de las

agencias. El departamento de recursos humanos de las agencias de turismo debe considerar que más horas se reside en el lugar donde labora que en los mismos hogares; por este motivo las actividades deben ser encaminadas a que los colaboradores rindan a través de satisfacer necesidades de los mismo. (Diaz M. J., 2013).

CAPÍTULO 1

1. Marco Teórico

El implementar teorías en la investigación es fundamental como procesos de generación y construcción, porque acoge los conocimientos que se desprenden de la investigación para otorgar validación científica, las mismas se derivan de la realidad, se la puede aplicar en sucesos y fenómenos similares que ocurran, incluso las teorías pueden ser ampliadas y refutadas.

Según Leonardo da Vinci, los que se enamoran de la practica sin la teoría son como los pilotos sin timón, ni brújula, que nunca podrán saber a dónde van. El aplicar las teorías en la investigación ayuda a prevenir errores y ampliar la investigación, recopilando hechos y fenómenos basados en hipótesis o supuestos verificados por grupos científicos (Tobar, 2015).

1.1. Teorías motivacionales

Las organizaciones tienen diferentes desafíos uno de ellos es crear un ambiente propicio con el fin de adaptarse al cambio y evolución del entorno para alcanzar el éxito que se vislumbra como una variable dinámica que está en constante competencia, es decir , la empresa debe brindar adecuadas condiciones de trabajo, aumentar la eficiencia, efectividad, productividad y compromiso laboral (Raziq, 2015).

En este contexto la presente investigación se sustenta en las siguientes teorías: teoría de la jerarquía de las necesidades de Abraham Maslow; teoría de los factores Frederick Herzberg; teoría X, y Y de Douglas Murray McGregor; teoría de las expectativas de Víctor Vroom; teoría de equidad de John Stacey Adams, mismas que se detallan a continuación.

1.2. Teorías motivacionales de contenido

1.2.1. Teoría X y Y

McGregor (1960), manifiesta que tras la toma de decisión o acción directiva existen diferentes reacciones que se manifiestan en el comportamiento del ser humano. La primera, teoría X, parte del supuesto, el personal es perezoso, no le agrada el tener que trabajar, elude la responsabilidad, carece de ambición, no pretende superarse, ascender y le interesa tener seguridad laboral. Para lograr el trabajo del personal, es necesario tener rigurosidad y control; para alcanzar resultados en el trabajo se tiende a amenazar su estabilidad laboral (Jiménez, 2016).

La teoría “X” refleja un estilo de dirección duro, rígido y autocrático donde la empresa desea alcanzar sus objetivos, en este estilo de liderazgo, los jefes indican a sus empleados lo que se espera de ellos y se aseguran de mostrar quién es el jefe (Crespo & Peña, 2013). Su estilo de dirección se basa en señalar a cada uno lo que debe hacer cómo hacerlo, por tanto, es visible la presencia de la coerción, a través del control de tiempo y ejecución de la tarea, buscando conseguir el mayor esfuerzo de los empleados para evitar la sanción.

La teoría “Y” se basa en ideas y premisas de la actualidad, su estilo de administración es abierto y dinámico; en otras palabras es democrático, su enfoque tiende a ser humanista, el nivel de compromiso de los empleados con los objetivos de la empresa es proporcional a las recompensas asociadas con sus logros; su estilo de liderazgo se basa en creer que las personas, tiene interés, cooperar y su actitud es positiva en su trabajo (Tirso, 2015).

La mencionada teoría indica que los empleados sienten el trabajo como algo natural, ejercen auto control y se comprometen con sus objetivos, aceptan responsabilidades, y toman decisiones adecuadas por si solos (Maslow, 2016). Los jefes orientan y toman en cuenta las opiniones de sus trabajadores, su administración se basa en la creación de oportunidades e impulso al crecimiento individual.

Teoría X	Teoría Y
A los empleados inherentemente les disgusta el trabajo y, siempre que sea posible, procuraran evitarlo.	Los empleados pueden considerar el trabajo tan natural como el descanso y el juego.
Puesto que a los empleados les disgusta el trabajo, deben ser coaccionados, controlados o amenazados con sanciones para que alcancen metas.	La gente ejercerá auto dirección y autocontrol si está comprometida con los objetivos.
Los empleados evitaran asumir responsabilidades y buscaran una dirección formal, siempre que sea posible	La persona promedio puede aprender a aceptar e incluso buscar asumir responsabilidades.
La mayoría de los trabajadores colocan la seguridad por encima de todos los demás factores asociados con el trabajo y muestran poca ambición.	La capacidad de tomar desiciones innovadoras está ampliamente dispersa en toda la población y no necesariamente es patrimonio exclusivo de los que ocupan puestos administrativos.

Figura 1. Teoría X y Y; M Douglas Murray McGregor (1960).

1.2.2. Teoría de los dos factores

También conocida como teoría de la motivación e higiene de Frederick Herzberg (1996) que; se dirige a los elementos que en el lugar de trabajo producen satisfacción o disgustos a los empleados. Estos estados se originan en factores completamente diferentes, y el fracaso que ha tenido la administración para crear un ambiente motivador a los empleados. Herzberg utiliza el término “factores higiénicos” para aislar los aspectos del empleado que evitan o promueven el disgusto, pero no proporcionan satisfacción. Estos factores se encuentran en

un ambiente externo donde habita el individuo, pues estos son administrados y decididos por la organización entonces se encuentran al alcance de modificaciones por parte de la organización.

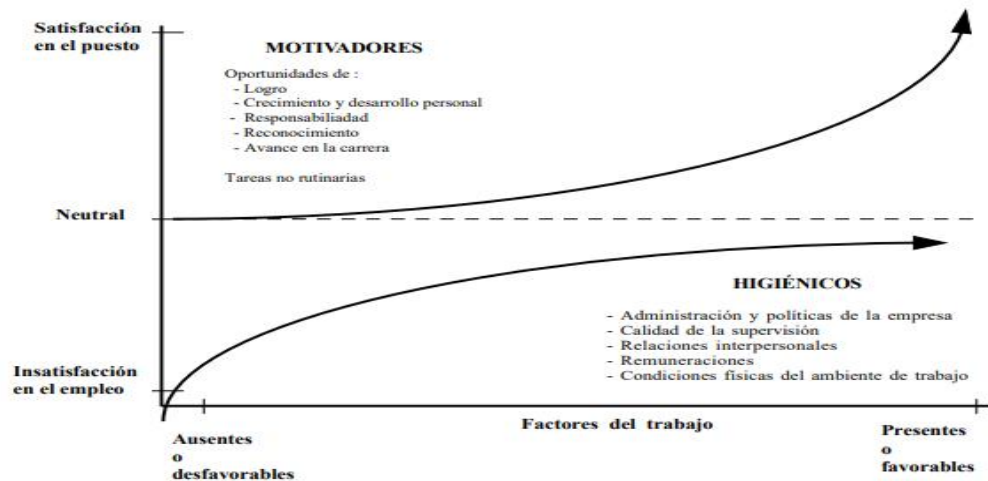


Figura 2. Teoría de motivación - higiene de Frederick Herzberg.
Fuente: (Pinto, 2016)

La satisfacción y la insatisfacción laboral son conceptos que se los toma por separados incluso no llegan a ser relacionados, los factores de motivación como: el pago, beneficios, reconocimiento y el logro (Herzberg, 1996), están relacionados con la manera que se encuentran satisfechos en el cargo que ocupan, por este motivo, el factor se encuentra bajo el control del individuo porque involucra su ambiente. (Rosenbaum, 2013).

1.2.3. Factores motivacionales (de satisfacción- intrínsecos)

La motivación se puede definir como un impulso interior que permite al individuo realizar un esfuerzo para conseguir sus propios objetivos y su relación es directa con la productividad. Los factores motivacionales son intrínsecos y se encaminan a la satisfacción de la persona, pero su omisión no produce insatisfacción. (Hoyle & Watts, 2007).

1.2.4. Satisfacción laboral

La satisfacción laboral es una variable investigada en el área psicológica y se asocia con distintas dificultades psicosociales que parten desde el liderazgo hasta el diseño del trabajo. Se define la satisfacción laboral como: el estado emocional y placentero resultante de la evaluación del trabajo o la facilidad del logro de los valores del trabajo propio, asimismo es la medida, en que a la gente le gusta o desagrada su trabajo o cubren el sentimiento afectivo que un empleado tiene hacia su trabajo (Hassard & Teoh, 2018).

La satisfacción afecta a todos los empleados alrededor del mundo, conllevando a tener varias definiciones, agrupaciones de teorías; y todos ellos se han centrado en examinarla como una consecuencia del estrés, el control de la demanda del trabajo; cada concepto brinda mayor comprensión, también es importante conocer el impacto de la satisfacción laboral en la salud y productividad de los trabajadores y la influencia en reducción de riesgos psicosociales (Dhondt & Oeij, 2014).

El factor motivacional esta enlazado con las responsabilidades en el cargo, toma en cuenta las necesidades del desarrollo psicológico, para promover las aptitudes que tienen los empleados al momento de trabajar se demuestra la capacidad y potencial de su rendimiento laboral. Factores motivadores como: (1) tareas estimulantes, que posiblemente manifiesta la propia personalidad y su desarrolló; (2) autorrealización, que atribuye a la realización de algo de valor; (3) reconocimiento de labor bien hecha, estado adecuado de una tarea realizada en el trabajo; (4) logro o cumplimiento, oportunidad de realizar actividades de importancia, asignando una tarea acorde con la capacidad de cada uno para propiciar que el empleado se encuentre satisfecho; (5) responsabilidad, logro de labores encomendadas que beneficien al

cargo que ocupa, procurando dar mayor posibilidad a cada empleado de asumir mayores responsabilidades aumentando su autocontrol (Chiano & Nuñez, 2010).

1.2.5. Enriquecimiento del puesto

Herzberg propone sustituir tareas elementales por complejas que alimenten el crecimiento profesional creando en el empleado desafío y satisfacción, el dar una tarea compleja acorde a las aptitudes conduce al aumento de motivación y productividad, reduciendo el abandono de trabajo y la rotación de personal, referirse al enriquecimiento del puesto es llenar este con factores de motivación que permita al empleado satisfacer sus necesidades de crecimiento personal (Mondy & Bandy, 2013).

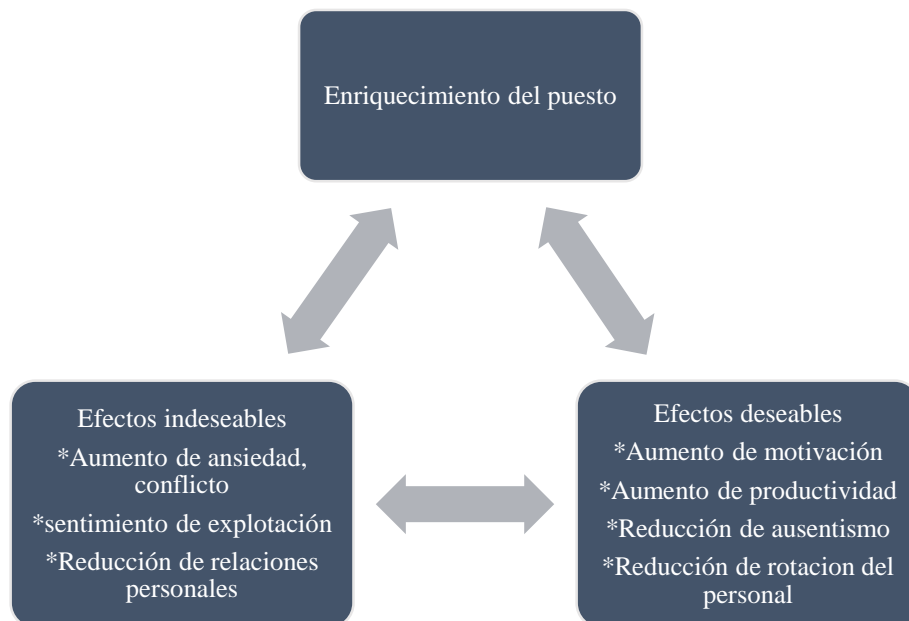


Figura 3. Efectos del enriquecimiento del puesto.
Fuente: (Garrigosa, 1997).

1.2.6. Enriquecimiento vertical y horizontal.

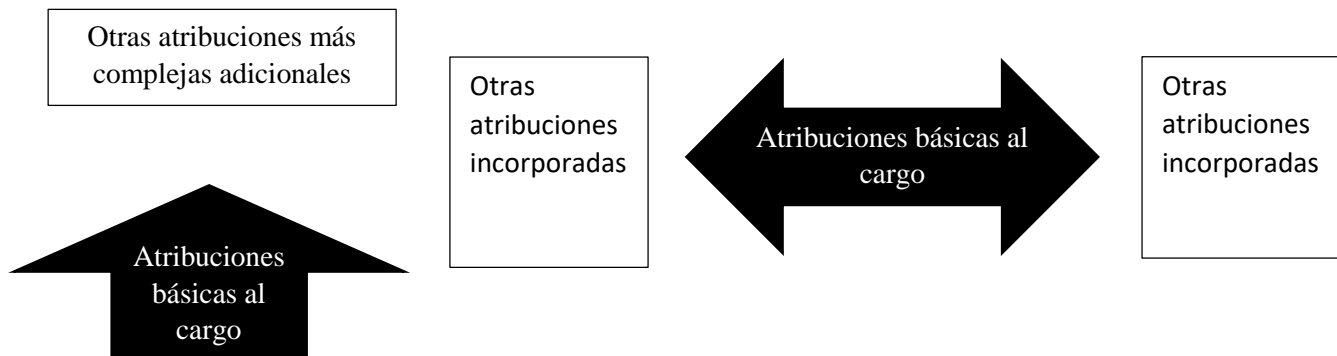


Figura 4. Atribuciones básicas al cargo en el enriquecimiento del puesto vertical y horizontal

De acuerdo con Herzberg, el enriquecimiento del puesto consta en incrementar paulatinamente los objetivos y responsabilidades de las tareas del puesto, las formas de enriquecer el puesto son dos: (1) horizontal, pueden ser mediante la carga de nuevas responsabilidades adicionales del mismo nivel, quiere decir mayor amplitud y (2) vertical, aumento de nuevas responsabilidades de nivel más alto en este caso es de mayor profundidad (Burak, 2013).

1.2.7. Factores higiénicos (de insatisfacción- extrínsecos)

Se refiere a las condiciones que rodea al empleado mientras ejerce su labor, se consideran muy limitados en su capacidad de influir en el comportamiento de sus empleados, según la teoría cuando los factores son óptimos solo evitan la insatisfacción del empleado, pero no logran elevar el nivel de satisfacción de los mismos, sin embargo, cuando hay ausencia de estos factores provocan insatisfacción (Hernández F. , 2014). Por lo tanto, se debe administrar bien los factores para que logren ser percibidos positivamente y se evite insatisfacción.

Son considerados como factores de higiene: económicos (1) sueldos y beneficios, se la define a toda retribución económica que percibe el empleado por dar un servicio o producto al empleador, todas las personas ofrecen su tiempo y fuerza a cambio de recibir una cantidad de dinero (Llompart, 2007). ; (2) Política de la empresa y su organización, es la declaración de principios generales que la empresa u organización se compromete a cumplir reglas y directrices (García, 2017). Actitud general de la empresa con respecto a la administración de los recursos humanos.; (3) Factores sociales, relaciones con los compañeros de trabajo promover un ambiente agradable, productivo y sin conflictos.

Ambiente físico (4), es el medio en el que se desarrolla el trabajo y se determina por distintas condiciones que no afecte la salud física ni mental del empleado (González, 1990); (5) supervisión, vigilancia o dirección de la realización de una actividad por parte de alguna autoridad; (6) status, posición que una persona ocupa dentro de un grupo, títulos de los puestos, oficinas propias, privilegios; (7) seguridad: privilegios de antigüedad, procedimiento ante conflictos, reglas de trabajo justas, política y procedimientos de la empresa que permitan establecer procedimientos que garanticen la estabilidad laboral (Prado, 20017). (8) Crecimiento, implementación de estrategias que permitan y faciliten mejorar la preparación de sus empleados mediante capacitaciones, cursos, talleres y seminarios, entre otros, que no solo se verán beneficiados los empleados si no la empresa al poder contar con personal adecuado para hacer frente a la competencia.

Por último, los factores de higiene evitan el descontento del empleado y los factores de motivación aumentan la felicidad del mismo con respecto a la organización, por lo tanto,

cuando los factores de motivación son óptimos, aumentan la satisfacción de modo sustancial, de igual manera tienen un efecto duradero que no vuelven a cero ni desaparece.

1.2.8. Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

La “Teoría de la Motivación Humana”, presenta una pirámide jerárquica de necesidades y factores que motivan a las personas; esta trabaja con cinco categorías de necesidades con orden ascendente de acuerdo a la importancia que el individuo concede a cada uno de los elementos que la conforman. El hombre satisface sus necesidades modificando su comportamiento. Cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una necesidad nueva que busca se satisfecha en cualquier condición (Colvin & Rutland, 2013).



Figura 5. Los 5 niveles de la pirámide de Abraham Maslow.
Fuente: (Cosacov, 2005).

La jerarquía de las necesidades de Maslow fue desarrollada para dar adecuado esclarecimiento a la motivación humana en general. Sin embargo, es utilizada en el ámbito

laboral para explicar la satisfacción laboral. Los cuatro primeros niveles se agrupan como necesidades de déficit, el último nivel se ha denominado como autorrealización, también conocido como motivación de crecimiento o necesidad de ser (Spector, 2012).

La finalidad de esta teoría es atender las necesidades superiores cuando ya se hayan satisfecho las inferiores, Para Maslow el convertirse plenamente en humano implica la aceptación de satisfacción, a medida que la persona consigue controlar sus carencias, aparecen gradualmente otras de orden superior. No todas las personas sienten la necesidad de autorrealización, debido a que cada persona es diferente de hecho las necesidades biológicas es el único escalón con el que nacen las personas, el resto de necesidades surgen en el transcurso del tiempo (Spector, 2012).

Los 5 niveles de la pirámide se detallan a continuación: (1) necesidades básicas son, aquellos requerimientos fisiológicos para mantener la homeostasis a través de la respiración, bebida, alimentación, descanso. (2) necesidades de seguridad y protección, surgen siempre y cuando las básicas se hayan satisfecho, suelen ser en beneficio de la integridad del propio cuerpo. Se considera también dentro de este grupo la protección de bienes, activos y vivienda. (3) Las necesidades sociales, están relacionadas con la naturaleza social, amistad, pareja, familia, todas convergen en la necesidad de la aceptación social. (4) Necesidades de estima (reconocimiento), presenta una bifurcación en estima interno relacionado con el respeto a uno mismo y la estima externo concerniente con el respeto de las demás personas. El tener satisfecha esta necesidad refleja valoración como persona y profesional (King, 2013). (5) Autorrealización, es el último nivel, se lo denomina motivación de crecimiento o necesidad de ser, buscando alcanzar el nivel pleno de felicidad armonía y amor (King, 2013).

1.2.9. Teoría de dos factores Frederick Herzberg vs Teoría de las necesidades de Abraham Maslow

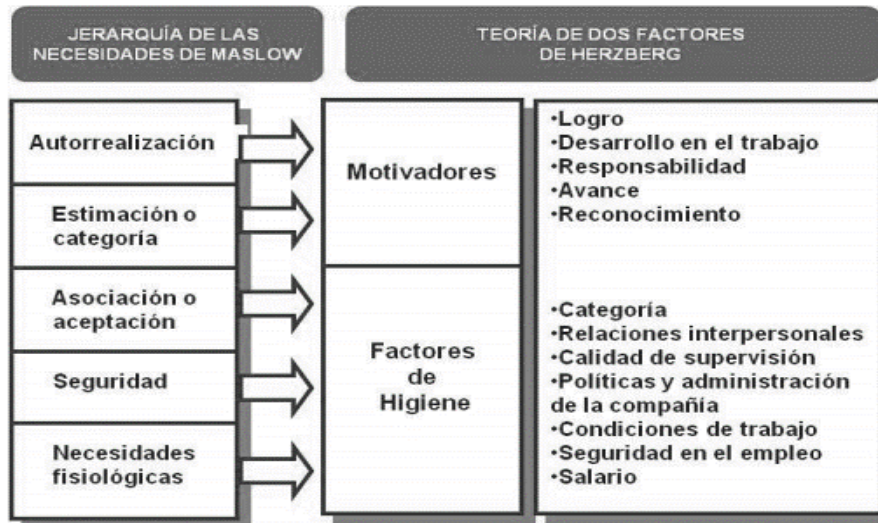


Figura 6. Relación de la teoría de los dos factores y la jerarquía de Maslow.
Fuente: (Giner & Gil, 2013).

Las dos teorías tienden a coincidir en que los niveles más bajos de necesidades humanas tienen un efecto reducido en la motivación cuando su calidad de vida es elevada. El gráfico nos ilustra que el ambiente propicio para el desarrollo personal y profesional es mediante el reconocimiento propio y de los demás, siempre y cuando esté presente un nivel de reforzamiento. Si los hombres han satisfechos sus necesidades superiores (autorrealización y estima) obtendrán un ambiente de plena armonía (Giner & Gil, 2013).

1.3. Teorías de procesos

1.3.1. Teoría de la expectativa de VROOM

La expectativa proviene de vocablo latín *expectatum* (mirado o visto), es la esperanza de obtener o realizar algo, aquello que se considere más probable que suceda y si este no se llegara a cumplir el individuo pasara al plano de experimentar una decepción, entonces la expectativa representa la convicción que tiene una persona de que su esfuerzo tendrá una

recompensa, Vroom, explica que las personas se sentirán motivadas al cumplir con los siguientes factores: (1) el factor de recompensa, es interesante si se puede alcanzar las metas planteadas con esfuerzo; se formula incluso una ecuación donde la fuerza es igual al valor de la expectativa; la fuerza pasa a ser la intensidad de la motivación de la persona, el valor a representar la recompensa que se recibirá por el esfuerzo realizado y finalmente la expectativa es la probabilidad de alcanzar el resultado esperado.

Cuando existe ambiente de motivacional se debe a la conjugación de la trilogía compuesta por: (1) valencia, nivel de deseo que una persona tiene para alcanzar una meta. (2) Medios, es la estimación que se desea tener como recompensa. (3) Expectativa, es el grado de convicción de que el esfuerzo produzca un resultado deseado (Stoner, 1994).

Continuando con la teoría de estudio se puede indicar que Vroom, se enfoca en tres relaciones: (1) Esfuerzo – desempeño; hace mención a la probabilidad que percibe un individuo al ejercer una tarea con esfuerzo llevará al desempeño; esto quiere decir, que si se emplea el máximo esfuerzo se le reconocerá. (2) Desempeño- recompensa; su desempeño, lo conducirá a un logro deseado, enfoque conductista que induce a una actitud en función de la recompensa. (3) Recompensas- metas personales; las recompensas organizacionales tienden a satisfacer necesidades o metas personales. Los reforzamientos proporcionadas por la organización permitirán satisfacer las metas personales del empleado (Stephen Robbins, 2015).

1.3.2. Teoría de la equidad de Stacey Adams

Adams (1965), explica la percepción de la equidad con la que se trata a los empleados y cómo influye este ambiente en la motivación, afirma la representación al comparar recompensas

con el producto de su trabajo en relación a los demás empleados, también las evalúan para eliminar cualquier tipo de injusticias. De acuerdo a esta teoría se evalúa el esfuerzo, los resultados y las gratificaciones de cada uno, con el fin de eliminar todo tipo de injusticia que desde su percepción da paso a un ambiente desmotivante que afecta directamente a la producción en la organización (Velaz, 1996). Para Adams, un trabajador se siente motivado siempre que piense que existe equilibrio entre el esfuerzo y la recompensa, en otras palabras, lo que reciben sus compañeros y las aportaciones que hace a la empresa.

Los empleados al percibir desigualdad, comienzan a tomar diferentes comportamientos cambiando sus conductas en la organización, las mismas que son evidenciadas a través del bajo esfuerzo, cambiando los resultados en la calidad del trabajo, por este motivo es importante que las organizaciones formulen políticas que vayan de la mano con el nivel de aportación de los empleados para la consecución de la misión y visión de la organización.

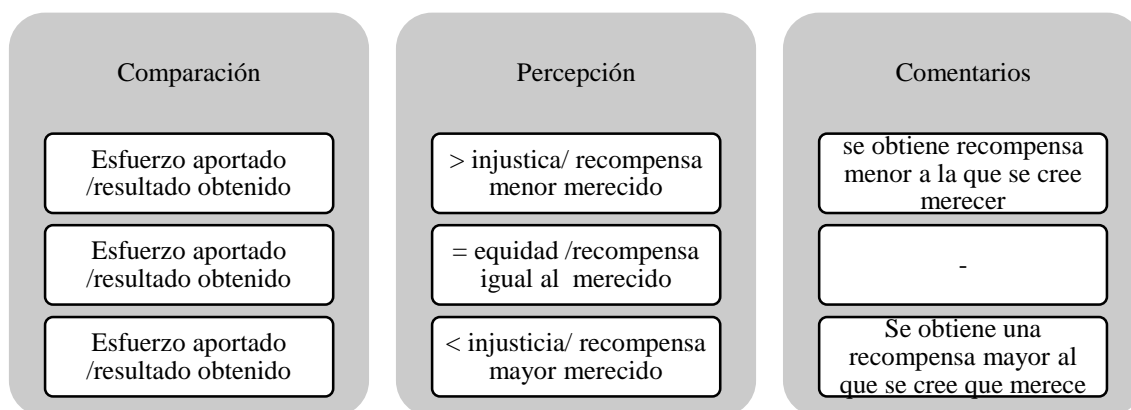


Figura 7. Comparación y percepción de la teoría de equidad propuesta por Stacey Adams
Fuente:(Veláz, 1996).

Esta teoría se encuentra en función de la recompensa que perciben otras personas que realizan tareas o aportes semejantes (Valdés, 2015) . Para establecer este criterio se conocen

dos elementos: Inputs que son contribuciones que la persona aporta a la tarea; formación, capacidad, experiencia, habilidad, nivel de esfuerzo y tareas realizadas. El outputs son resultados, ventajas o beneficios que la persona obtiene por la actividad realizada y tiene relación directa con la experiencia (Trechera, 2015).

1.4. Teorías aplicadas y relación con estudio.

Las teorías mencionadas anteriormente se relacionan con el trabajo de investigación porque aborda material teórico que ayudan a reconocer cuales son las variables a analizar dentro de los factores de higiene y mediante este estudio reconocer si los operarios turísticos se encuentran satisfechos en su organización. Por medio de la información recopilada se puede identificar el tipo de comportamiento que tienen los empleados frente a distintas situaciones en el puesto donde labora.

Es por esto, que la referencia literaria se adentra cada vez más en la idea estricta del cumplimiento laboral, pero con métodos flexibles que permitan conseguir la satisfacción del empleado y sobre todo contrastar su influencia en aspectos como la productividad y en el caso de la investigación satisfacer a los clientes porque el estudio es en el sector turístico.

Las teorías aplicadas en el estudio concuerdan, en que, si se encuentra el incremento de la satisfacción laboral, se experimenta mayor satisfacción con la vida personal, lo que implica la valoración del capital humano para lo cual, el no saber el punto de vista del empleado y el grado de satisfacción que experimenta provoca bajo rendimiento laboral (Espinoza, 2013).

2. Fundamentación referencial

Con base en la revisión literaria, María Salazar y Aline Gutiérrez manifiestan en su trabajo de investigación publicado en el año 2016, “La motivación laboral en el sector de servicios

¿qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera?”. La motivación laboral explica las características y factores que inciden de diferente manera en el desempeño laboral. Las perspectivas fundamentales son: la conducta, humanismo y cognición. También considera la falta de motivación laboral que el individuo experimenta cuando no existen objetivos claros; por tanto, el empleado no se siente parte de la organización. (Lopez, 2014).

La motivación también es una conducta que repercute en los intereses de la organización, por este motivo se debe estimar al equipo humano, adaptando elementos que se ocupen de crear un ambiente motivador e incluso orienten al logro de los intereses personales de los empleados concluyendo que la motivación laboral se resume en una mayor productividad e implicación, es decir las estrategias y el desarrollo del recurso humano siempre será el principal factor del logro de objetivos de la organización (Salazar & Gutiérrez, 2016). Las investigaciones que soportan el estado del arte de la presente investigación, se detallan a continuación:

Según Jennifer Ortiz y Alexander Daza en su investigación “La cultura organizacional de los operadores turísticos de Santa Marta” publicada en junio del 2014, exponen las características de la cultura organizacional y definen las variables correspondientes a las condiciones, entorno y comportamiento organizacional que al estudiarlas tienen como finalidad establecer la relación con el rendimiento laboral de los empleados en empresas turísticas. El estudio se lo realizó en Santa Martha- Colombia, se utilizó el instrumento de recolección de datos llamado encuesta la misma que fue estructurada mediante un cuestionario de 24 preguntas, para identificar si el talento humano se encuentra motivado por factores como las relaciones interpersonales, condiciones físicas de trabajo, su entorno

laboral y el impacto positivo en el rendimiento (Ortiz & Daza, 2014). Con los datos obtenidos se concluye que los empleados aumentan su productividad cuando sienten libertad de tomar decisiones, ejercer liderazgo y experimentar la sensación de auto superación. También es evidente la falta de relación enfática entre los empleados y empleadores (Ortiz & Daza, 2014).

Según Tomas López y Sandra Sánchez, en su estudio de establecimientos hoteleros “La satisfacción laboral como valor intangible de los recursos humanos”, publicada en el año 2010, realizada en Algarve (Portugal). Menciona que el objetivo básico para la organización es la satisfacción laboral puesto que tiene relación e influencia en la productividad, absentismo, rotación del personal y satisfacción del cliente. Las variables analizadas son: salario, tipo de contrato, horas de trabajo, antigüedad, estatus del puesto, diferencias departamentales. Las teorías que respaldan la investigación son las relacionadas con la satisfacción laboral, motivacionales Maslow McClelland, Locke y Herzberg. Para obtener los resultados de la investigación se utilizó una metodología de análisis estadístico descriptivo, y de varianza (Anova), y su muestra fueron los empleados de los establecimientos hoteleros.

Se concluye con la afirmación que, el éxito de las organizaciones modernas radica en la capacidad de integrar a los empleados en los proyectos empresariales donde consideren los objetivos corporativos como propios. Las compañías hoteleras ahora comprenden que a los empleados no solamente se los retiene mediante un salario, sino mediante factores que influyen en la satisfacción del empleado (López & Sánchez, 2014).

Según Mary Cruz, Alexandra Valle, en su investigación publicada en el 2017, "Las competencias y la motivación del recurso humano en el sector turístico: caso Ambato, Ecuador", el talento humano en el sector de servicio cumplen un rol importante logrando la satisfacción del usuario, el objeto del estudio es evaluar el conocimiento de los empleados en el área de turismo y su relación con los factores motivacionales y como aportan al desempeño esperado, las circunstancias de las personas y los diversos entornos en los que este, determinan que en algún momento pueden ser motivadores a medida que se vayan atendiendo las necesidades.

La metodología utilizada en la investigación fue enfoque cuantitativo y cualitativo, los instrumentos para recoger la información fue encuestas y entrevistas semiestructuradas, se concluyó que las prácticas de motivación en las organizaciones no solo se emplean para reducir la rotación del personal sino para incrementar e influir positivamente en el rendimiento (Elizabeth & Alexandra Valle en el Sector Turístico: El Caso de Ambato, 2017).

Según Walter Arias, en su investigación publicada en el año 2013, "Satisfacción Laboral en Trabajadores de Dos Tiendas por Departamento: Un Estudio Comparativo". El compromiso organizacional hace alusión al deseo de realizar elevados esfuerzos por el bien de la empresa, así como al anhelo de permanecer en la organización y aceptar sus principales objetivos y valores. En ese sentido, si los trabajadores perciben que la empresa les otorga ciertos beneficios como un sueldo que les permita satisfacer sus necesidades y desplegar sus potencialidades en el trabajo (Arias W. , 2014). Por esta razón, la integración de las personas a la organización es importante, ya que tiene efectos en la conducta del trabajador, la

aceptación de las metas, los valores y la cultura de la organización, disminuyendo el ausentismo y la rotación de personal.

La metodología utilizada fue cuantitativa, se elaboró un cuestionario estructurado con 18 preguntas como; satisfacción con el sueldo percibido, satisfacción con el tipo de trabajo, satisfacción con los jefes, satisfacción con los compañeros, satisfacción con las posibilidades de ascenso, entre otros, sometidas a validación por expertos donde se aprobó 16 preguntas y para la calificación, escala de Likert para recoger la información relativa a la satisfacción laboral.

Mediante el análisis de las investigaciones realizadas en diferentes sitios del mundo se evidencia que existe influencia de los factores de higiene sobre la satisfacción laboral, incluso consideran al talento humano más importante que el recurso material. Si el empleado es productivo se debe a mayores retribuciones económicas, sociológicas y psicológicas usualmente consideradas para brindar mayor satisfacción.

CAPÍTULO II

1. Marco Metodológico

1.1. Enfoque de investigación cuantitativo

La presente investigación tiene por objeto recabar información de teorías y autores que abordan temas relacionados con la satisfacción laboral y la asociación de los factores de higiene en el rendimiento laboral, el análisis de datos se realizó mediante la utilización de métodos cuantitativos a través del análisis estadístico, la recolección de la información se la obtuvo mediante encuestas (Briones , 1996).

Según Creswell (2017), indica que la encuesta es una de las estrategias cuantitativas dado que provee descripción numérica, actitudes u opiniones a través de un cuestionario, siendo el instrumento más utilizado para la recolección de datos de poblaciones o universos para descubrir la asociación entre variables, sirve también para probar la hipótesis de estudio. La medición numérica y el análisis estadístico muestra el comportamiento de las variables.

1.2. Tipo de investigación

1.2.1. Aplicada

Es una investigación orientada a la aplicación, dirigida a la adquisición de conocimientos con el propósito de dar respuesta a los problemas identificados. El estudio ayuda a solucionar problemas, mediante la implantación de planes y estrategias que ayuden a mejorar el rendimiento laboral sustentado en el bienestar del empleado; para esto se consideran los factores de higiene y la satisfacción laboral, tomando como base a los diferentes autores previamente citados, el resultado de la misma permite a las agencias

del sector turístico implementar mejoras que aporten a satisfacer las necesidades de sus operarios (Shuttleworth, 2008).

1.2.2. Explicativa

Este tipo de estudio permitió describir y contestar las causas o efectos de un determinado suceso o acontecimiento de la realidad, el mismo tiene la finalidad de explicar la relación existente en las variables de satisfacción laboral y factores de higiene (Universia, 2017); es decir busca establecer las causas en distintos tipos de estudio, permitiendo explicar y/o esclarecer las teorías, confirmando o no la hipótesis.

1.2.3. Correlacionar

Es correlacionar dado que la finalidad es medir dos o más variables, que permitieron determinar el grado de asociación entre la satisfacción laboral y factores de higiene en un momento específico y en un espacio geo-figura en particular “Isla Santa Cruz-Galápagos”. Las relaciones que se establecieron fueron determinadas mediante la aceptación de la hipótesis (Hernández & Fernández, 2014).

Donde:

M: 232 operarios de las agencias turísticas.

X: satisfacción laboral.

Y: factores de higiene.

R: correlación entre variables.

1.3. Diseño de la investigación.

El presente estudio responde al diseño no experimental, dado que las variables no reciben manipulación, es decir; se observa situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente por el investigador, no se intervino sobre ninguna situación de las variables a investigar. El estudio solo se centró en la recolección de información dentro de la realidad, se presentó dentro del contexto natural (Malhotra, 2014).

1.4. Población objeto de estudio.

La población es el conjunto total de individuos que tienen características en común, sobre esta se realizará la investigación, con el fin de obtener resultados que permitan emitir soluciones y/o mejoras. Una de las características de la investigación es el espacio, porque se refiere al lugar de ubicación de la población establecida (Wigodski, 2010).

La población objeto de estudio son las agencias de operadores turísticos ubicados en la Isla Santa Cruz. La elección de esta población se encuentra fundamentada en dos hechos; por una parte la importancia del sector turístico por ser parte de nuestras emblemáticas Islas Galápagos, referente a nivel nacional e internacional, por otra, la importancia de la satisfacción laboral que se conjuga y es parte del atractivo turístico mencionado (Brown, Drury, & Lawrence, 1999).

La población se determinó con información proporcionada por el Ministerio de Turismo, sobre el total de las agencias que operan en las Islas Galápagos. En este caso se depuro los datos por su categoría de operador turístico, su ubicación y número de empleados en la Isla Santa Cruz. El documento índico que laboran 232 empleados en las 88 operadoras turísticas, tres de ellas se encuentran inactivas; por tanto, no serán parte de la presente investigación.

Tabla 1.*Nombre de agencias turísticas de la Isla Santa Cruz y número de empleados.*

Estado catastro	RUC	Nombre Comercial	Número de Registro	Actividad	Clasificación	Isla	Empleados
1 Activo	209176161300 1	Galaimartours Travel Agency	WSCZOI00000408	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	4
2 Activo	099246324400 1	Academy Bay Diving	WSCZOI00000063	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
3 Inactivo	209176080300 1	Adpesgal	WSCZOI00000138	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	0
4 Activo	209176085400 1	Chamacotours S.A.	WSCZOI00000034	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
5 Activo	099249102700 1	Championstours	WSCZOI00000037	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2



6	Activo	209175595800	Eagleray Tours	WSCZOI00000033	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
		1						
7	Activo	209176111700	El Chato C . Ltda	WSCZOI00000089	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
		1						
8	Activo	179143578800	G Adventures	WSCZOI00000057	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	4
		1						
9	Activo	099240371300	Galadventure	WSCZOI00000094	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	9
		1						
10	Activo	209175836100	Galaeden	WSCZOI00000042	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
		1						



1	Activo	099257344900	Galagents S.A	WSCZOI00000163	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	6
1		1						
1	Activo	209175632600	Galápagos Cruising Muran	WSCZOI00000079	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
2		1						
1	Activo	099250118900	Galápagos Deep	WSCZOI00000038	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
3		1						
1	Activo	209176031500	Galápagos Paradeisos	WSCZOI00000072	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
4		1						
1	Activo	209176098600	Galápagos Travel Experience	WSCZOI00000073	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
5		1						



1	Activo	209175959700	Galápagos Wildlife Tour Operator	WSCZOI00000087	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	4
6		1						
1	Activo	179245396800	Guiding Galapagos Expeditions S.A.	WSCZOI00000141	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
7		1						
1	Activo	099254067200	Macarron'S Scuba Diver Agency	WSCZOI00000064	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	4
8		1						
1	Activo	209000641200	Monrise S.A	WSCZOI00000071	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
9		1						
2	Activo	209176047100	Santana Mar Tour	WSCZOI00000112	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
0		1						



2	Activo	209175588500	Scuba Iguana	WSCZOI00000049	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	9
1		1						
2	Activo	099248038600	Sea Masters Galápagos	WSCZOI00000110	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
2		1						
2	Activo	209175774800	Traveling Ecuador	WSCZOI00000181	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
3		1						
2	Inactivo	179205758200	Turavex Tour Operator And Travel Services	WSCZOI00000136	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	0
4		1						
2	Inactivo	209176130300	Zonida	WSCZOI00000162	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	0
5		1						



2	Activo	099273188500	Adfishtour	2003501005	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	1
6		1						
2	Activo	209175892200	Agencia Galápagos For You Foryousa	2003501376	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
7		1						
2	Activo	099240645300	Albatros Tours	2003500417	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	4
8		1						
2	Activo	099249308900	Angelito Halaga	2003500561	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	4
9		1						
3	Activo	209171009100	Aqua Tours	2003500333	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
0		1						



3	Activo	209175968600	Bridmartours	2003500997	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
1		1						
3	Activo	209175749700	Cabomartour	2003500738	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	4
2		1						
3	Activo	099243251900	Cormorant Tours S.A.	2003500488	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
3		1						
3	Activo	209176013700	Cristine Tour	2003501068	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
4		1						
3	Activo	209175820500	Darwin Tours	2003500821	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
5		1						



36	Activo	209176094300	Discovering Galápagos	2003501407	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
37	Activo	099290377500	Entremares	2003501047	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
38	Activo	179221617600	Expediciones Turísticas Expetuplaz	WSCZOI00000217	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
39	Activo	179222063700	Galápagos Alternative	2003510788	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
40	Activo	209176059500	Galápagos Best Adventure - Trips	2003501349	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	1



4	Activo	209175973200	Galápagos Best Option	2003501044	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
1		1						
4	Activo	209175989900	Galápagos Dreams (PRINCIPAL)	2003501053	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
2		1						
4	Activo	209175989900	Galápagos Dreams (SUCURSAL)	2003501294	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
3		1						
4	Activo	209175977500	Galápagos Evolution Dreams	2003501018	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	1
4		1						
4	Activo	209175917100	Galápagos Expediciones	2003501041	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
5		1						



4	Activo	209175789600		2003501301	Operación e Operador Turístico	Santa	2
6		1	Finchestours		Intermediación	Cruz	
4	Activo	209175824800	Galápagos Mocking Bird	2003500844	Operación e Operador Turístico	Santa	1
7		1			Intermediación	Cruz	
4	Activo	209175651200	Galápagos Natural Paradise	2003500828	Operación e Operador Turístico	Santa	2
8		1			Intermediación	Cruz	
4	Activo	209176046300	Galápagos Paradise - Dreams	2003501295	Operación e Operador Turístico	Santa	2
9		1			Intermediación	Cruz	
5	Activo	099252020500	Galápagos People	2003500591	Operación e Operador Turístico	Santa	2
0		1			Intermediación	Cruz	



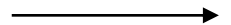
5	Activo	209175753500	Galápagos Sea Star Travel	2003500931	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
1		1						
5	Activo	209175830200	Galápagos Trip Advisor	2003501083	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
2		1						
5	Activo	209175814000	Galápagos Walker	2003500826	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
3		1						
5	Activo	209175847700	Galasautour	2003500859	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
4		1						
5	Activo	209176070600	Galasurfislands	2003501381	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
5		1						



5	Activo	099010797100	Galatours	2003500540	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	5
6		1						
5	Activo	209176057900	Galatrails	2003501330	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	1
7		1						
5	Activo	099252818400	Galatravel	2003500748	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	4
8		1						
5	Activo	209175793400	Galicia Tours	2003500791	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
9		1						
6	Activo	099247382700	Galway	2003511310	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
0		1						



6	Activo	099248480200	Gislobos	2003500866	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
1		1						
6	Activo	139173903600	Iguana Travel	2003500624	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
2		1						
6	Activo	179175155800	Islas De Fuego Expeditions Cía. Ltda.	2003500407	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	4
3		1						
6	Activo	209175956200	Johanns Galapagosreisen	2003501006	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
4		1						
6	Activo	209175873600	Keanna Galápagos Tours	2003500900	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
5		1						



6	Activo	209175646600	Land Sea Heaven Tours	2003500635	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
6		1						
6	Activo	099231674800	Lonesone George	2003500335	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
7		1						
6	Activo	209176005600	Natural Selection Galapagos	2003501046	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	1
8		1						
6	Activo	179197868400	Nature Expeditions Galápagos	2003501368	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
9		1						
7	Activo	209000446000	Nautidiving	2003500128	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
0		1						



7	Activo	209175670900	Navytouring	2003500685	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
1		1						
7	Activo	179129693100	New Life Travel	2003500631	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
2		1						
7	Activo	209175894900	Ninfatour S.A.	WSCZOI00000439	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
3		1						
7	Activo	099235613800	Ocean Sunfish Travel S.A.	2003500377	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
4		1						
7	Activo	179259155400	One World Tour Operator	2003501367	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
5		1						



7	Activo	209175994500	Operadora Turistia Blue Piquero &	2003501037	Operación e	Operador Turístico	Santa	2
6		1	Turtles Tortuguita		Intermediación		Cruz	
7	Activo	179173972800	Penguin Expeditions	2003500226	Operación e	Operador Turístico	Santa	2
7		1			Intermediación		Cruz	
7	Activo	209175960000	Podmartur	2003500996	Operación e	Operador Turístico	Santa	2
8		1			Intermediación		Cruz	
7	Activo	209175988000	Seamoon Travel	2003501022	Operación e	Operador Turístico	Santa	3
9		1			Intermediación		Cruz	
8	Activo	209000427400	Silberstein Dive Center	2003501089	Operación e	Operador Turístico	Santa	3
0		1			Intermediación		Cruz	



8	Activo	209175807800	Sope Diving	2003500794	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
1		1						
8	Activo	179259204600	Southamericantours S.A	2003501397	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
2		1						
8	Activo	179211615500	Sula Expeditions	2003501429	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	6
3		1						
8	Activo	209175972400	Sunnlandtours	2003501411	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
4		1						
8	Activo	099146200700	Travel Makers (Santa Cruz)	2003500633	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
5		1						



8	Activo	179127272200	Tropic Ecological Adventures	2003501390	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
6		1						
8	Activo	209175861200	Vermilion	2003500878	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
7		1						
8	Activo	209176052800	Volcanic Paradise-Genova Tour	2003501329	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	1
8		1						
8	Activo	209176190700	Viajeros en Galápagos C.A	WSCZOI00000440	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	3
9		1						
9	Activo	209176084600	Win Ward Tur Operation Galapagos	2003501410	Operación e Intermediación	Operador Turístico	Santa Cruz	2
0		1	S.A					



1.5. Instrumento de recolección de información.

Se diseñó una encuesta a través de un cuestionario que se organizó en dos secciones: (1) información general, constituida por 4 ítems que recogen la información demográfica (edad, género) así como aspectos propios de los empleados (años de trabajo en la actual organización y sueldo mensual); (2) sección de satisfacción laboral y factores de higiene, la misma que está constituida por 18 ítems; los cuales son agrupados en 4 dimensiones (organizacional, social, laboral y económica). En la tabla 3 se indica cada una de las dimensiones con su respectiva covariable, las mismas que fueron evaluadas por expertos antes de ser aplicadas a la población objeto de investigación “empleados de las agencias operarias de turismo Galápagos – Santa Cruz” (Gutiérrez & Urbina, 2014).

Los ítems de información general sirvieron como variable de control y cada uno de los ítems de la satisfacción laboral y factores de higiene está escrito a manera de afirmación. Para medir la sección (2) se utilizó una escala de tipo Likert, la herramienta presenta un conjunto de opciones en forma de afirmaciones o juicios, ante la cual las personas encuestadas deben reaccionar.

1.5.1. Escala de valoración - Likert

Es un constructo de medición o recolección de información que se necesita en una investigación social para medir actitudes, el mismo permite evaluar las opiniones de un grupo de personas, ya sean favorables, desfavorables, positivas o negativas; este instrumento tiene como objetivo agrupar numéricamente la información que se expresa en forma verbal para después poder manejarlos como si se tratara de datos cuantitativos y analizarlos correctamente. A continuación, se presenta las alternativas o puntos que

corresponde a las opciones de respuesta; (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) ni satisfactorio ni insatisfactorio, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio (Pérez, 2015).

Los puntajes son valores que tiene cada opción de respuesta se considera alta o baja respecto al puntaje total (Galindo, 2018).

1.6. Matriz de operacional

Objetivos

a) General

Establecer la relación entre los factores de higiene y la satisfacción laboral, mediante el estudio de la condición actual y su incidencia en el rendimiento laboral, para proponer estrategias que mejoren la condición multidimensional de los operadores de las agencias turísticas de Galápagos - Santa Cruz

b) Específicos

- i. Determinar la condición laboral de los operadores de las agencias turísticas de Galápagos- Santa Cruz.
- ii. Identificar los factores de higiene que inciden directamente en la condición laboral de los operadores turísticos.
- iii. Establecer la relación entre condición laboral y la productividad.
- iv. Proponer estrategias que conjuguen la satisfacción laboral, rendimiento laboral y el clima organizacional.

Tabla 2.
Matriz operacional de variable

Variable dependiente	Variable independiente	Dimensión	Covariable	Afirmaciones
SATISFACCIÓN LABORAL: es una variable investigada en el área psicológica del trabajo y se asocia con distintas dificultades psicosociales que parten desde el liderazgo hasta el diseño del trabajo. Se define la satisfacción laboral como: el estado emocional y placentero resultante	FACTORES DE HIGIENE: Conocido también como factores de mantenimiento, necesarios para conservar el nivel de satisfacción entre los empleados a su continuación mencionan varios y procedimientos corporativos, condiciones laborales y seguridad de	Organizacio nal	Estructura orgánica	La línea de autoridad (jerarquización) que delimita la responsabilidad de mis funciones es:
		Social	Estilo de liderazgo	El liderazgo afiliativo (orientación a las personas es total) practicado en mi organización es:
			Relación con los jefes	El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es: El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:
			Relación entre pares	El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es:
		Laboral	Infraestructura	El ambiente físico del área de mi trabajo es.
			Horario	La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es:
			Oportunidades de ascenso	La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo es:
			Desarrollo profesional	La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo es : Los cursos o programas de capacitación que recibo para mi formación profesional es: El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos son:



<p>de la evaluación del empleo, sueldo y trabajo o la prestaciones entre facilitación del logro otros. Aunque la de los valores del ausencia de estos trabajo propio, factores anteriores asimismo es la puede causar medida, en que a la insatisfacción al gente le gusta o empleado. desagrada su trabajo. Generalmente los factores mencionados impiden a los empleados sentirse conformes.</p>		Reconocimien to Laboral	El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo es:
		Imagen Institucional	El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización de manera:
		Estabilidad laboral	El nivel de seguridad que me ofrecen en mi trabajo es:
		Salud y seguridad laboral	El programa de prevención en salud que brinda mi organización es: El plan de seguridad (brigada de incendios, primeros auxilios, evacuación y seguridad física) que brinda mi organización es:
	Económico	Remuneración	La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa de manera:
		Incentivos económicos	Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización es:

1.3.1. Propuesta de encuesta

ENCUESTA PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y FACTORES DE HIGIENE.

Nº de cuestionario _____

Saludos mi nombre es Cristina Vayas, represento a la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE), quien busca identificar la satisfacción laboral y factores de higiene que producen la insatisfacción laboral, por lo que de antemano agradecemos su colaboración al brindar la información.

Instrucciones:

1. Esta encuesta está dirigida a los empleados de las diferentes agencias operarias de la Isla Santa Cruz.
2. Por favor lea detenidamente las preguntas y seleccione con X en la opción con la que se identifique
3. Se garantiza la confidencialidad de la información y la presentación de los resultados de manera global.

Género	F	Edad	menos de 25 años	Años de trabajo	menos de 2 años	Sueldo mensual	menos de 600
	M		entre 25 y 35 años		entre 2 y 10 años		600 y 1000
			entre 36 y 45 años		más de 10 años		entre 1001 y 1500
			entre 46 y 55 años				más de 1501
			más de 56 años				

Escala de medición	satisfactorio	1
	no satisfactorio	2
	Ni satisfactorio ni insatisfactorio	3
	insatisfactorio	4
	no insatisfactorio	5

N ^a	Afirmaciones	1	2	3	4	5
1	La línea de autoridad (jerarquización) que delimita la responsabilidad de mis funciones es					
2	El liderazgo afiliativo (orientación a las personas es total) practicado en mi organización es:					
3	El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es:					
4	El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:					
5	El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es:					
6	El ambiente físico del área de mi trabajo es:					

7	La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es:	1	2	3	4	5
8	La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo es:	1	2	3	4	5
9	La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo es:	1	2	3	4	5
10	Los cursos o programas de capacitación que recibo para mi formación profesional es:	1	2	3	4	5
11	El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos son:	1	2	3	4	5
12	El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo es:	1	2	3	4	5
13	El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización de manera:	1	2	3	4	5
14	El nivel de seguridad que me ofrecen en mi trabajo es:	1	2	3	4	5
15	El programa de prevención en salud que brinda mi organización es:	1	2	3	4	5
16	El plan de seguridad (brigada de incendios, primeros auxilios, evacuación y seguridad física) que brinda mi organización es:	1	2	3	4	5
17	La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa de manera:	1	2	3	4	5
18	Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización es:	1	2	3	4	5

1.7. Validación de la encuesta

La validez es el grado en que la encuesta mide la variable que se está estudiando, se utilizó el método juicio de expertos, su finalidad es verificar la fiabilidad del instrumento de investigación mediante la opinión de 10 personas con trayectoria en el tema como: profesionales con títulos de tercer nivel y experiencia mínima de 2 años en cargos relacionados con recursos humanos y relaciones laborales; características que ayudo a obtener una amplia información y calidad de respuestas por parte de los expertos. El cuestionario para validar se estructuró con un total de 22 afirmaciones donde se evaluó la representatividad, comprensión, interpretación y claridad, con una escala del 1 al 3; cada pregunta se aprobó con una aceptación del 85% (Garrote & Rojas, 2015).

1.7.1. Encuesta propuesta para validar.



ENCUESTA PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y FACTORES DE HIGIENE.

Nº de cuestionario

Saludos mi nombre es Cristina Vayas, represento a la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE), quien busca identificar la satisfacción laboral y factores de higiene que producen la insatisfacción laboral, por lo que de antemano agradecemos su colaboración al brindar la información.

Instrucciones:

1. Esta encuesta está dirigida a los empleados de las diferentes agencias operarias de Santa Cruz.
2. Por favor lea detenidamente las preguntas y seleccione con X en la opción o las opciones que correspondan
3. Se garantiza la confidencialidad de la información y la presentación de los resultados de manera global.

Nº	Preguntas	Representatividad	Comprensión	Interpretación	Claridad
		1 = Nada representativo	1 = Incomprensible	1 = Se puede interpretar de varias formas	1 = Nada claro
		2 = Neutro	2 = Neutro	2 = Neutro	2 = Neutro
		3 = Muy representativo	3 = Se comprende claramente	3 = Tiene una única interpretación	3 = Conciso/directo
	Género				

	Edad				
	Años de trabajo				
	Sueldo mensual				
Organizacional					
1	La línea de autoridad (jerarquización) que delimita la responsabilidad de mis funciones es:				
2	El liderazgo afiliativo practicado en mi organización es:				
Social					
3	El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
4	El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
5	El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
Laboral					
6	El ambiente físico del área de mi trabajo es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
7	La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
8	La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
9	La formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo es :(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
10	Los cursos o programas de capacitación que recibe para mi formación profesional es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
11	El incremento y desarrollo de mis habilidades, aptitudes y conocimientos son:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
12	El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
13	El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización de manera: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
14	El nivel de seguridad que me ofrecen en mi trabajo es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
15	El seguro paralelo de salud y vida que brinda mi organización es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
16	El programa de prevención en salud que brinda mi organización es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
17	El plan de seguridad (brigada de incendios, primeros auxilios, evacuación y seguridad física) que brinda mi organización es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
Económico					
18	La remuneración que recibo, de qué manera responde a los principios de equidad interna y competitividad externa:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				
19	los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización es: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio				

Datos demoFiguras del experto:

Género	F () M ()	Grado de Instrucción	
Edad		Años de trabajo	
Estado Civil	S () C ()	Cargo que ocupa actualmente	

¡Gracias por su colaboración!

1.7.2. Tabulación de encuesta a expertos

N.º PREGUNTAS	REPRESENTATIVIDAD									COMPRESIÓN									INTERPRETACIÓN									CLARIDAD									POND. ERAC IÓN	MÁXIMO	%AC EPTA CIÓN	VAL IDA CIÓN					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9	1	2	3	4	5	6	7	8	9					1	2	3	4	5
* Género	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	112	120	93%	A		
* Edad	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	114	120	95%	A		
* Años de Trabajo	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3	106	120	88%	A		
* Sueldo Mensual	3	3	3	1	3	3	1	2	2	3	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	1	3	1	3	3	2	3	3	3	1	3	3	1	3	3	2	3	3	3	98	120	82%	R	
1 La línea de autoridad (jerarquización) que delimita la responsabilidad de mis funciones es: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	2	3	3	1	3	3	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	1	1	3	3	3	1	3	1	2	3	3	3	3	3	3	1	3	1	94	120	78%	R	



2	El liderazgo afiliativo (orientación a las personas es total) practicado en mi organización es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	3	1	3	2	3	3	1	1	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	97	120	81%	R		
3	El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	120	120	100%	A		
4	El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	118	120	98%	A	
5	El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	119	120	99%	A	
6	El ambiente físico del área de mi trabajo es.(1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	112	120	93%	A
7	La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio,	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	3	3	1	3	3	2	3	1	3	3	102	120	85%	A		



1 3	El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización de manera: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	3	3	3	3	3	3	2	1	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	106	12 0	88%	A
1 4	El nivel de seguridad que me ofrecen en mi trabajo es: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	1	3	2	2	3	1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	104	12 0	87%	A
1 5	El programa de prevención en salud que brinda mi organización es: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	112	12 0	93%	A	
1 6	El plan de seguridad (brigada de incendios, primeros auxilios, evacuación y seguridad física) que brinda mi organización es: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	117	12 0	98%	A	
1 7	La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa de manera: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio, (3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	2	3	3	1	3	3	3	3	1	3	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3	2	106	12 0	88%	A	
1 8	Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización es: (1) satisfactorio, (2) no satisfactorio,	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	118	12 0	98%	A	



(3) Ni satisfecho ni insatisfecho, (4) insatisfactorio, (5) no insatisfactorio																																																				
--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

1.7.3. Encuesta aprobada

ENCUESTA PARA MEDIR LA RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN LABORAL Y FACTORES DE HIGIENE.

N° de cuestionario _____

Saludos mi nombre es Cristina Vayas, represento a la Universidad de las Fuerzas Armadas (ESPE), quien busca identificar la satisfacción laboral y factores de higiene que producen la insatisfacción laboral, por lo que de antemano agradecemos su colaboración al brindar la información.

Instrucciones:

1. Esta encuesta está dirigida a los empleados de las diferentes agencias operarias de Santa Cruz.
2. Por favor lea detenidamente las preguntas y seleccione con X en la opción o las opciones que correspondan
3. Se garantiza la confidencialidad de la información y la presentación de los resultados de manera global.

Género	H		Edad	menos de 25 años		Años de trabajo en la actual organización	menos de 2 años	
	M			entre 25 y 35 años			entre 2 y 10 años	
	OTRO			entre 36 y 45 años			más de 10 años	
		entre 46 y 55 años						
		más de 56 años						

Escala de medición	satisfactorio	1
	no satisfactorio	2
	ni satisfecho ni insatisfecho	3
	insatisfactorio	4
	no insatisfactorio	5

N ^a	Preguntas	1	2	3	4	5
1	El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es:					
2	El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:					
3	El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es:					
4	El ambiente físico del área de mi trabajo es:					



5	La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es:	1	2	3	4	5
6	La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo es:	1	2	3	4	5
7	La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo es :	1	2	3	4	5
8	Los cursos o programas de capacitación que recibo para mi formación profesional es:	1	2	3	4	5
9	El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos son:	1	2	3	4	5
10	El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo es:	1	2	3	4	5
11	El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización de manera:	1	2	3	4	5
12	El nivel de seguridad (estabilidad) que me ofrecen en mi trabajo es:	1	2	3	4	5
13	Los programas de prevención en salud (alimentación correcta, actividad física, etc.) que brinda mi organización es:	1	2	3	4	5
14	El plan de seguridad (brigada de incendios, primeros auxilios, evacuación y seguridad física) que brinda mi organización es:	1	2	3	4	5
15	La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa de manera:	1	2	3	4	5
16	Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización son:	1	2	3	4	5

1.8. Técnicas de procesamiento de datos.

Para recolectar los datos se vinculan tres actividades: (1) Seleccionar un instrumento de medición o crear y desarrollar uno, el mismo que debe ser validado para que genere información confiable y útil. (2) Aplicar instrumento de medición, este permitirá medir las variables de interés para el estudio. (3) Codificar datos, preparar los datos obtenidos para proceder al análisis de los datos (Tamayo, 2014).

La técnica que se utilizó para recolectar los datos fue una encuesta dirigida a los operarios turísticos de las agencias de la Isla Santa Cruz- Galápagos, se aplicó al universo constituido por 232 empleados de las 89 operadoras turísticas que se encuentran activas. Posteriormente, se procedió a la tabulación y análisis respectivo de los resultados alcanzados al término de la aplicación de este instrumento (Merriam, 2014)..

1.8.1. Procesamiento y análisis de datos

Los resultados se procesaron por medio de una tabulación respectiva por vía informática mediante el programa SSPS para luego realizar un análisis y establecer conclusiones. Las encuestas analizadas con base en las orientaciones y sugerencias del tutor-asesor, permitieron medir su nivel de efectividad y confiabilidad del instrumento (Diaz V. , 2013).

1.8.2. Métodos de análisis de datos.

Posterior a la recolección de datos se elaboró una base que permitió analizar la información con el fin de responder a los objetivos e hipótesis, los resultados son presentados mediante tablas y figuras las cuales presentan información descriptiva. Para este estudio se utilizó dos tipos de análisis estadísticos: (1) la estadística descriptiva, permitió describir los datos, puntuaciones para determinar el nivel de cada variable; se

utilizó la distribución de frecuencia sustentada en la tabla con la base de datos en SSPS y se elaboró Figuras en Excel. (2) estadística inferencial, el estadístico a utilizar se determinó mediante la prueba de normalidad de Kolmogorov de Sminov y análisis factorial confirmatorio para la extracción “método de componentes principales” que realizará a la sección 2 de la encuesta, donde se vinculó la satisfacción laboral y los factores de higiene, el mismo ayudó a determinar si para la correlación se utiliza estadístico paramétrico (coeficiente de correlación de Pearson) o no paramétrico (coeficiente de Rho Spearman) (Cañadas & Costas, 2012).

Capítulo III

1. Resultados de la aplicación de la encuesta realizada a los operarios de las agencias de turismo de la Isla Santa Cruz

Género del encuestado.

Tabla 3.

Género del encuestado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	M	136	58,6
	F	96	41,4
	Total	232	100,0

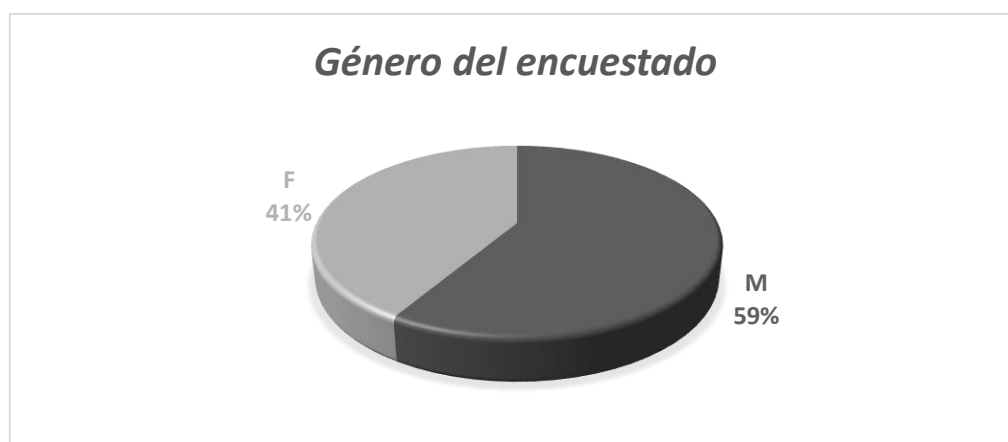


Figura 8. Género

Análisis e interpretación

Existe menor participación del género femenino en el mercado laboral debido al trabajo no remunerado en tareas reproductivas como organización doméstica; sin embargo, se debe mencionar la discriminación en el ámbito laboral donde predomina la presencia masculina, a pesar de no tener indicadores que midan de forma directa se hace uso de elementos informativos llamado tasa de participación y desempleo en la fuerza de trabajo, el tipo de trabajo, sector económico seleccionado y salario (Betancor, 2014).

La mayor participación del género masculino, se debe a dos factores; la cultura social; donde se observa aun discriminación por género, color de piel y preparación académica y a la cantidad de habitantes en las Islas Galápagos, según el último censo de población y vivienda de Galápagos (CPVG) realizado en el año 2015, tiene 25.244 habitantes, donde 12.926 son género masculinos y 12.318 género femenino, Santa Cruz es el cantón más poblado con 15.701 habitantes (INEC, 2015).

Edad del encuestado.

Tabla 4.
Edad del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 25	64	27,6
	Entre 25 y 35	75	32,3
	Entre 36 y 45	65	28,0
	Entre 46 y 55	20	8,6
	Más de 56	8	3,4
	Total	232	100,0

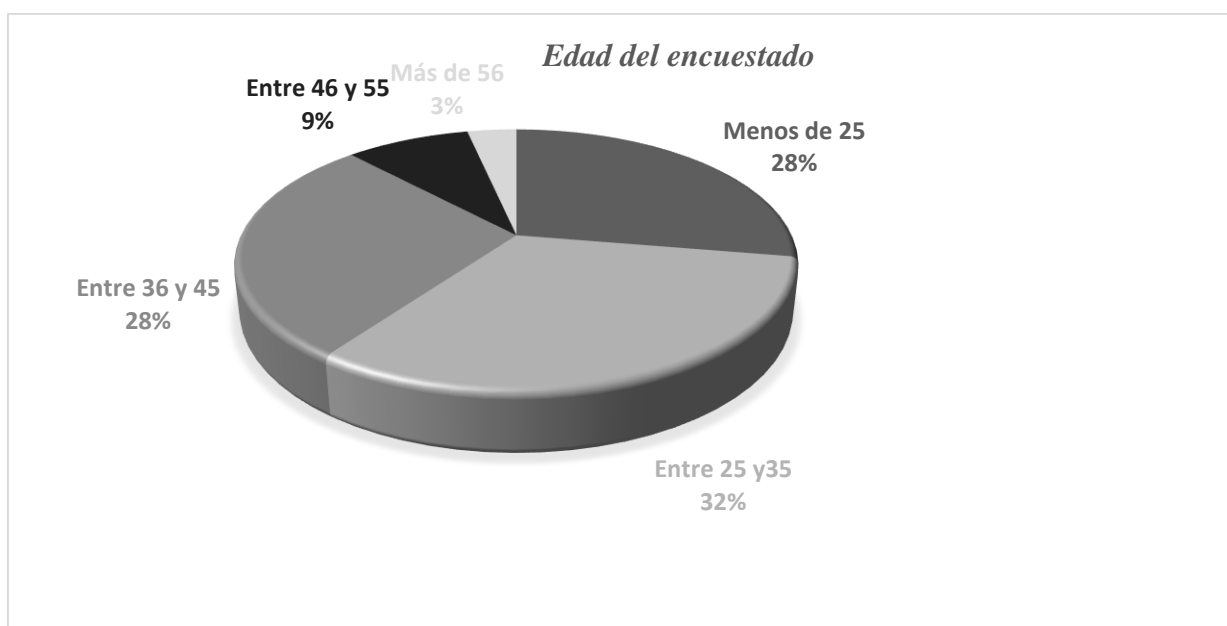


Figura 9. Edad del encuestado.

Análisis e interpretación

Los hombres y mujeres que disponen de un empleo o están dispuestos a trabajar y estudian a la vez tienen entre 15 y 23 años; pertenecen a la población económicamente activa PEA (Siig, 2017). Las personas que oscilan entre 25 y 35 años se encuentran en la edad ideal para incluirse en el 60% de ofertas laborales, debido al cumplimiento del perfil profesional (Yerro, 2018). La edad requerida por los demandantes laborales es según la categoría y sector; para los puestos de mayor jerarquía (directivos) se requiere profesionales que oscilen entre 36 – 38 años y para cubrir puestos técnicos 33-34 años, el sector que demanda una edad de alrededor de 34 años, es el de enseñanza seguida por el de servicios y distribución, banca de inversión y seguros. Los sectores que requieren una edad entre 28-32 años son telecomunicaciones, informática, hotelería y turismo (Bankinter, 2015).

Años de trabajo del encuestado en la actual organización.

Tabla 5.

Años de trabajo en su actual organización.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de dos años	104	44,8
	Entre dos y 10 años	96	41,4
	Más de 10 años	32	13,8
	Total	232	100,0

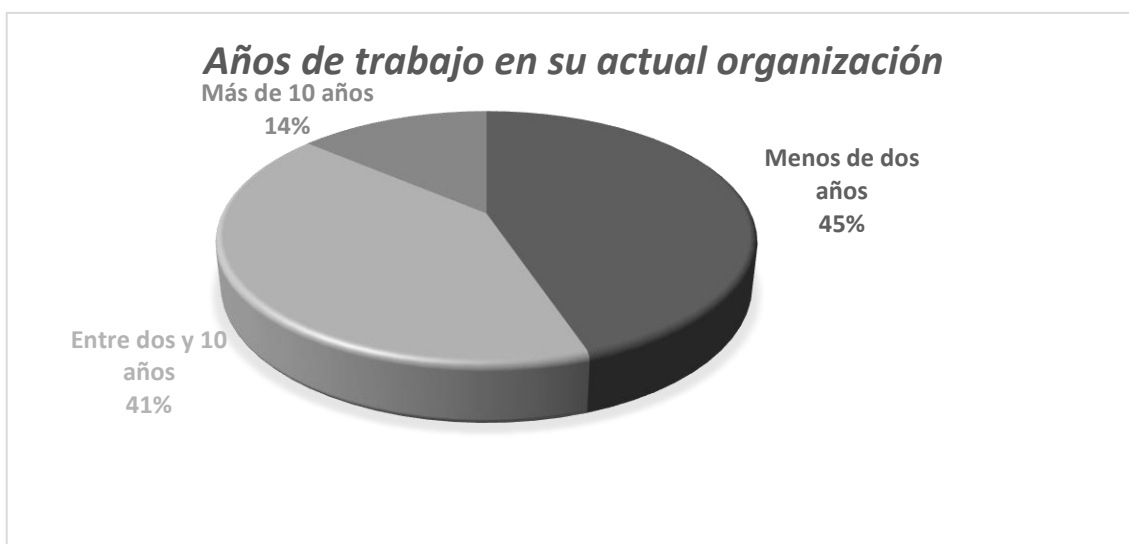


Figura 10. Años de trabajo en su actual organización.

Análisis e interpretación

De acuerdo a la información obtenida por medio de las encuestas y la inseguridad laboral identificada, se puede encontrar insatisfacción por parte de los operadores turísticos. Las razones que provocan el abandono de puesto, antes de cumplir dos años de trabajo en las agencias, pueden tomar dos direcciones: (1) voluntario, en el corto tiempo se logró aprender todo lo relacionado al cargo ocupado, el ascender de cargo o adaptabilidad con la organización fue dificultosa. (2) obligado, surgió conflictos o el mal desempeño laboral provoco despidos (Atanasov, 2015).

Sueldo mensual del encuestado.

Tabla 6.

Sueldo mensual del encuestado.

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Menos de 600	26	11,2
	Entre 600 y 1000	114	49,1
	Entre 1001 y 1500	72	31,0
	Más de 1501	20	8,6
	Total	232	100,0



Figura 11. Sueldo mensual del encuestado.

Análisis e interpretación

La mayor parte de la población percibe un salario mensual que oscila entre 600 y 1000 dólares, debido a que el costo de vida es un 80% más alto en Islas Galápagos que en el resto del Ecuador, las autoridades del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC),

Ministerio del trabajo, Consejo de Gobierno de Galápagos y el IPC Espacial de Galápagos (IPCEG) informaron un reajuste a los salarios de trabajadores del sector público y privado, dando como resultado un sueldo básico de \$679, el mismo cubrirá gastos de vivienda alimentación, educación, entre otros (El universo , 2016).

Tabla 7.
Resultados de la IPCEG

División	Relación Galápagos/Continente
Alimentos y bebidas no alcohólicas	1,70
Transporte	3,01
Educación	1,46
Salud	2,36
Alojamiento, agua, electricidad, gas y otros combustibles	1,79
Comunicaciones	1,17
Prendas de vestir y calzado	1,38
Muebles, artículos para el hogar	1,57
Bienes y servicios diversos	1,46
Restaurantes y hoteles	1,83
Recreación y cultura	1,30
Relación Galápagos / Continente	1,803

Instituto nacional de estadísticas y censos 2018 Fuente especificada no válida..

Interpretación.

De acuerdo a las 3421 líneas de gastos registrados en la encuesta nacional de ingresos y gastos de hogares urbanos y rurales, se seleccionaron 338 artículos de la IPCEG en relación al gasto 0.060% y frecuencia 10%, es decir, la canasta en Galápagos es 80% más cara que en el resto del Ecuador, dado que, 1 dólar de Ecuador Continental equivale a 1,8 dólares de Galápagos.

Pregunta n° 1.

Tabla 8.

El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es:

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfactorio	127	54,7	54,7	54,7
	No Satisfactorio	21	9,1	9,1	63,8
	Ni Satisfactorio ni Insatisfactorio	56	24,1	24,1	87,9
	Insatisfactorio	24	10,3	10,3	98,3
	No Insatisfactorio	4	1,7	1,7	100,0
Total		232	100,0	100,0	

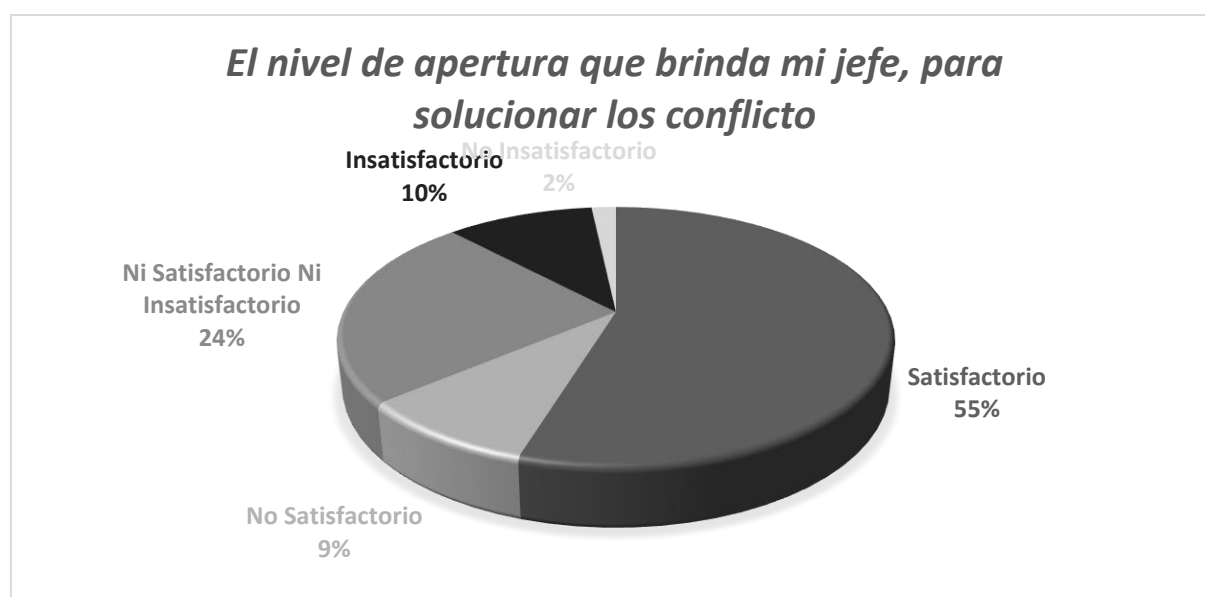


Figura 12. Nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos.

Análisis e interpretación.

El conflicto es un proceso que comienza cuando alguna de las partes percibe que será o es afectado negativamente; aspecto del diario vivir que se puede controlar y dirigir de

diferentes formas: útiles y productivas. Gran porcentaje de encuestados se encuentran satisfechos con la manera de solucionar los problemas y el apoyo de los niveles inmediatos y superiores dentro de la organización (Chiavenato, 2011), es evidente la presencia de la negociación integrativa para tratar problemas socio-laborales.

Pregunta n° 2.

Tabla 9.

El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	94	40,5
	No Satisfactorio	36	15,5
	Ni Satisfactorio ni Insatisfactorio	70	30,2
	Insatisfactorio	24	10,3
	No Insatisfactorio	8	3,4
	Total	232	100,0

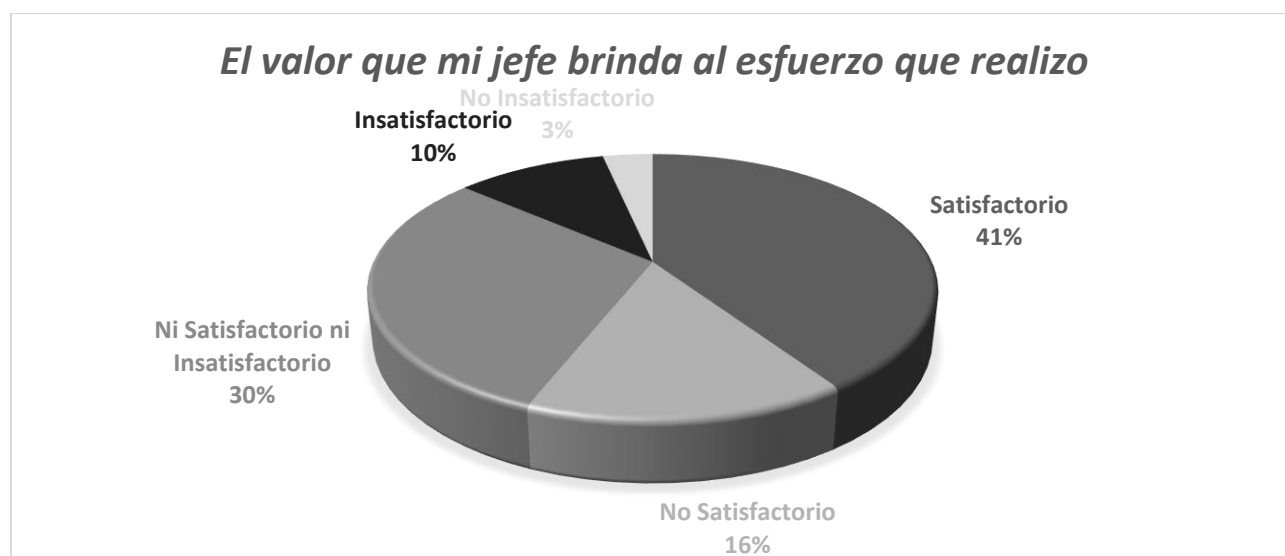


Figura 13. Valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo.

Análisis e interpretación

El reconocimiento al trabajo realizado, ayuda a mejorar la productividad; es imperativo que las agencias de turismo se esfuercen por lograr que sus empleados se sientan valorados provocando un impacto positivo que fluye del operario hacia el cliente. De acuerdo a la población encuestada constituye un motor generado de actitudes optimas sustentadas en la satisfacción laboral, su confiabilidad ha generado confianza y capacidad para contribuir a la visión empresarial, estándares de desempeño, metas operativas y funcionamiento de proyectos basados en calidad (MBA Ejecutiva, 2009).

Pregunta n° 3

Tabla 10.

El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	131	56,5
	No Satisfactorio	11	4,7
	Ni Satisfactorio ni	60	25,9
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	18	7,8
	No Insatisfactorio	12	5,2
	Total	232	100,0

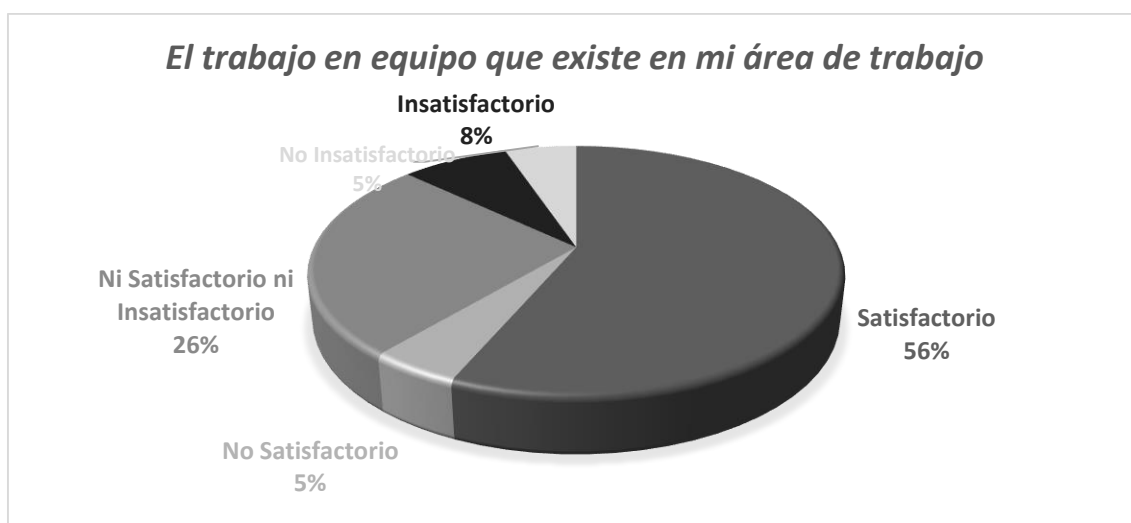


Figura 14. El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo.

Análisis e interpretación

La trama de relaciones implica complementariedad a través de la efectiva comunicación, coordinación, confianza y compromiso para lograr el fin propuesto (Randstad, 2016). Gran parte de las personas encuestadas se sienten satisfechas con la cohesión alcanzada al trabajar en equipo, consideran que se trata de una herramienta mágica que elimina las diferencias culturales y promueve un clima organizacional positivo.

Pregunta n° 4

Tabla 11.

El ambiente físico del área de mi trabajo es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	119	51,3
	No Satisfactorio	29	12,5
	Ni Satisfactorio ni Insatisfactorio	49	21,1
	Insatisfactorio	21	9,1
	No Insatisfactorio	14	6,0
	Total	232	100,0



Figura 15. El ambiente físico del área de mi trabajo.

Análisis e interpretación

El entorno de trabajo actúa sobre la productividad e influye en la imagen que proyecta la organización hacia los empleados, clientes y sociedad en general (Serrano, 2014). Gran parte de encuestados indican encontrarse satisfechos con las instalaciones donde laboran, las mismas contribuyen a la salud y seguridad del empleado evitando diferentes riesgos y enfermedades laborales, así como también promueven la identidad con la organización.

Pregunta n° 5

Tabla 12.

La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	98	42,2
	No Satisfactorio	41	17,7
Ni Satisfactorio ni	Insatisfactorio	51	22,0
	Insatisfactorio	30	12,9
	No Insatisfactorio	12	5,2
Total		232	100,0

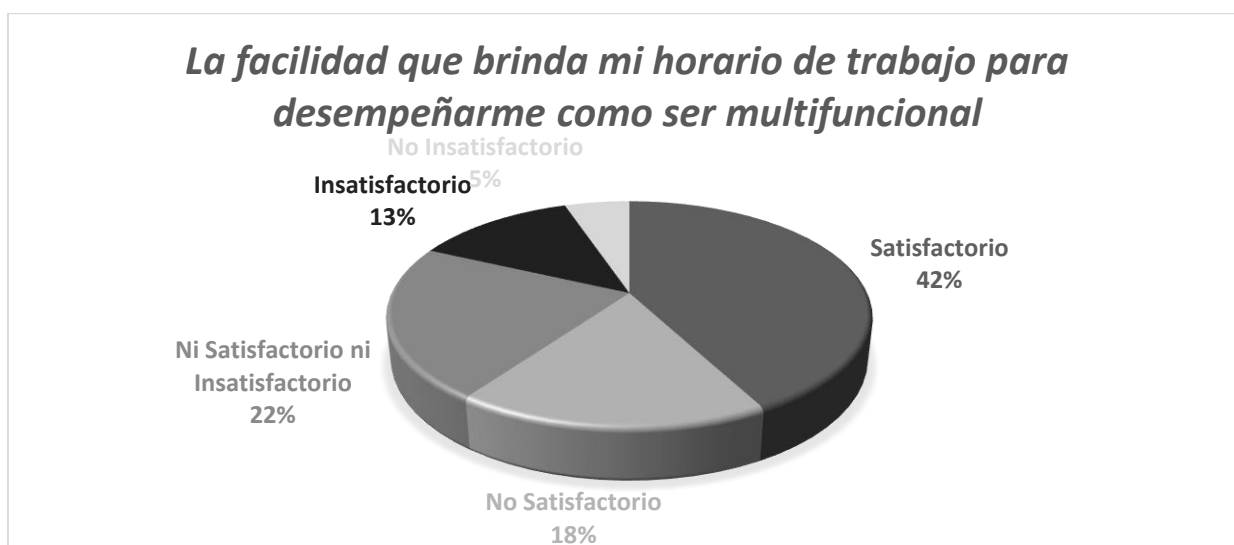


Figura 16. La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional.

Análisis e interpretación

Gran parte de las personas encuestadas son multidimensionales es decir; laboran bajo presión, su trabajo es individual y compartido, valoran la colaboración y toman decisiones simultaneas, estos pueden desempeñar varios roles en su vida socio-laboral (Castro, 2015). Del total de encuestados, la mayoría se encuentra satisfecha con su horario y tipo de trabajo, los empleados no solo se enfocan en sus tareas determinadas a nivel profesional, si no también tienen la capacidad de manejar otras responsabilidades de igual o superior nivel de manera paralela y eficiente.

Pregunta n° 6

Tabla 13.

La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	65	28,0
	No	42	18,1
	Satisfactorio		
	Ni Satisfactorio	40	17,2
	ni		
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	73	31,5
	No	12	5,2
	Insatisfactorio		
	Total	232	100,0

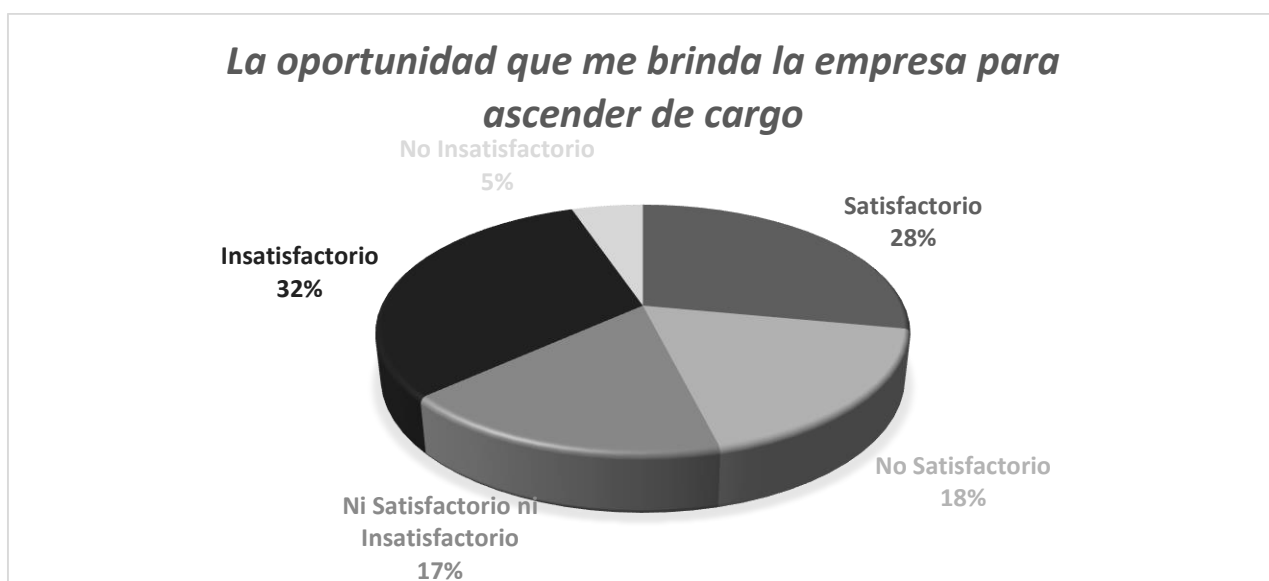


Figura 17. La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo.

Análisis e interpretación

Gran parte de los encuestados se encuentran insatisfechos con la oportunidad que tienen para ascender de cargo; al poseer una estructura matricial, se reducen los tramos de control y surge la inexistencia de un plan de carrera, los operadores de turismo deben demostrar habilidades interpersonales y tener disponibilidad a cooperar a pesar de no tener oportunidad de crecimiento profesional.

Pregunta n° 7

Tabla 14.

La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	67	28,9
	No Satisfactorio	42	18,1
Ni Satisfactorio ni	Insatisfactorio	69	29,7
	Insatisfactorio	47	20,3
	No Insatisfactorio	7	3,0
Total		232	100,0



Figura 18. La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo.

Análisis e interpretación

Del total de personas encuestadas, gran parte se encuentra en un punto intermedio, las empresas no destinan presupuesto para los cursos, es responsabilidad de sus empleados encargarse de buscar y cubrir los gastos en capacitaciones para la actualización de licencias cada año, las mismas son dictados por personal profesional miembro de la capitanía de Puerto Ayora con el propósito de elevar el nivel y calidad de desempeño del operario turístico (Siliceo, 2016).

Pregunta n° 8

Tabla 15.

Los cursos o programas de capacitación que recibo para mi formación profesional son:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	57	24,6
	No Satisfactorio	62	26,7
	Ni Satisfactorio ni	55	23,7
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	51	22,0
	No Insatisfactorio	7	3,0
	Total	232	100,0



Figura 19. Los cursos o programas de capacitación que recibo para mi formación profesional.

Análisis e interpretación

Del total de encuestados, la mayoría se encuentra no satisfecho dado que las empresas no brindan programas de capacitación como: Excel avanzado, plan financiero, ingles para empresas, cursos para formación profesional, es decir las agencias de turismo no destinan presupuesto para esta actividad; sin embargo, es obligación del empleado capacitarse con sus propios recursos a fin de mantener su posición en el puesto laboral (Siliceo, 2016).

Pregunta n° 9.

Tabla 16.

El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos son:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	82	35,3
	No Satisfactorio	47	20,3
	Ni Satisfactorio ni Insatisfactorio	50	21,6
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	46	19,8
	No Insatisfactorio	7	3,0
	Total	232	100,0



Figura 20. El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos.

Análisis e interpretación

Gran parte de los encuestados se sienten satisfechos con el apoyo al desarrollo de habilidades que relacionan y tratan eficientemente con los clientes, permitiendo conectar la calidad humana, valores y principios sociales. El desenvolvimiento de las capacidades humanas facilita la sociabilidad para incrementar el rendimiento de los operadores turísticos (Losa, 2012).

Pregunta nº 10

Tabla 17.

El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	79	34,1
	No	50	21,6
	Satisfactorio		
	Ni Satisfactorio	59	25,4
	ni		
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	32	13,8
	No	12	5,2
	Insatisfactorio		
	Total	232	100,0

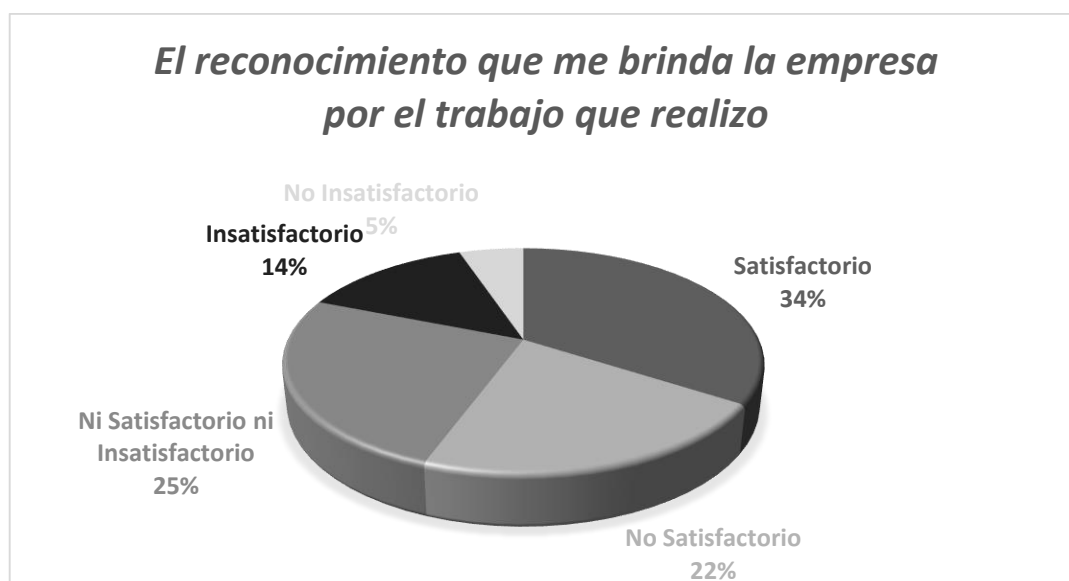


Figura 21. El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo.

Análisis e interpretación

Un alto porcentaje de encuestados está satisfecho con el reconocimiento (aprecio, confianza), que brinda la empresa al trabajador en forma eficiente, poniendo en práctica el verdadero concepto de empoderación, lo que permite elevar el autoestima y fuerza para lidiar en un entorno laboral complejo, consiguiendo de esta un 42% de mayor productividad, que se ve reflejada en los ingresos e indicadores de la organización (IIC, 2013).

Pregunta n° 11

Tabla 18.

El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización de manera:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	107	46,1
	No Satisfactorio	36	15,5
	Ni Satisfactorio ni	57	24,6
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	21	9,1
	No Insatisfactorio	11	4,7
Total		232	100,0



Figura 22. El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización.

Análisis e interpretación

Un gran porcentaje de encuestados manifestó que el uniforme que se le entrega estimula la identidad con la organización, debido a que no es una prenda cualquiera, el tener un uniforme produce ciertos sentimientos que se traducen en comportamientos positivos hacia la organización, esconde simbolismos que no todos pueden decodificar al momento de verlo. En las agencias operarias se utiliza el uniforme para transmitir una imagen comercial, en términos de solidez y confianza al interactuar firmemente con el público (Zuluaga, 2015).

Pregunta n° 12

Tabla 19.

El nivel de seguridad (estabilidad) que me ofrecen en mi trabajo es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	86	37,1
	No Satisfactorio	46	19,8
	Ni Satisfactorio ni	60	25,9
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	31	13,4
	No Insatisfactorio	9	3,9
Total		232	100,0



Figura 23. El nivel de seguridad (estabilidad) que me ofrecen en mi trabajo.

Análisis e interpretación

Las personas encuestadas en su mayoría se sienten satisfechas con la estabilidad laboral por parte de las organizaciones. Al tener el derecho que garantiza su capacidad para alcanzar la realización y dignificación permitiéndoles conseguir ingresos indispensables cubriendo sus necesidades, así como también de quienes dependan económicamente del operador de turismo (Arias R. , 2016).

Pregunta n° 13

Tabla 20.

Los programas de prevención en salud que brinda mi organización es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	85	36,6
	No Satisfactorio	37	15,9
	Ni Satisfactorio ni	59	25,4
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	45	19,4
	No Insatisfactorio	6	2,6
Total		232	100,0



Figura 24. Los programas de prevención en salud que brinda mi organización es:

Análisis e interpretación

Los resultados indican que los encuestados se sienten satisfechos con los programas de prevención impartidos por la capitania de Puerto Ayora, la misma que demanda de las agencias operarias la convocatoria a la participación de sus empleados en los diferentes eventos y programas de prevención. Muy pocas son las agencias interesadas en la participación de estos eventos, quienes tienen la oportunidad de formar parte se sienten conformes

Pregunta n° 14

Tabla 21.

El plan de seguridad que brinda mi organización es:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	100	43,1
	No	27	11,6
	Satisfactorio		
	Ni Satisfactorio	60	25,9
	ni		
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	38	16,4
	No	7	3,0
	Insatisfactorio		
	Total	232	100,0

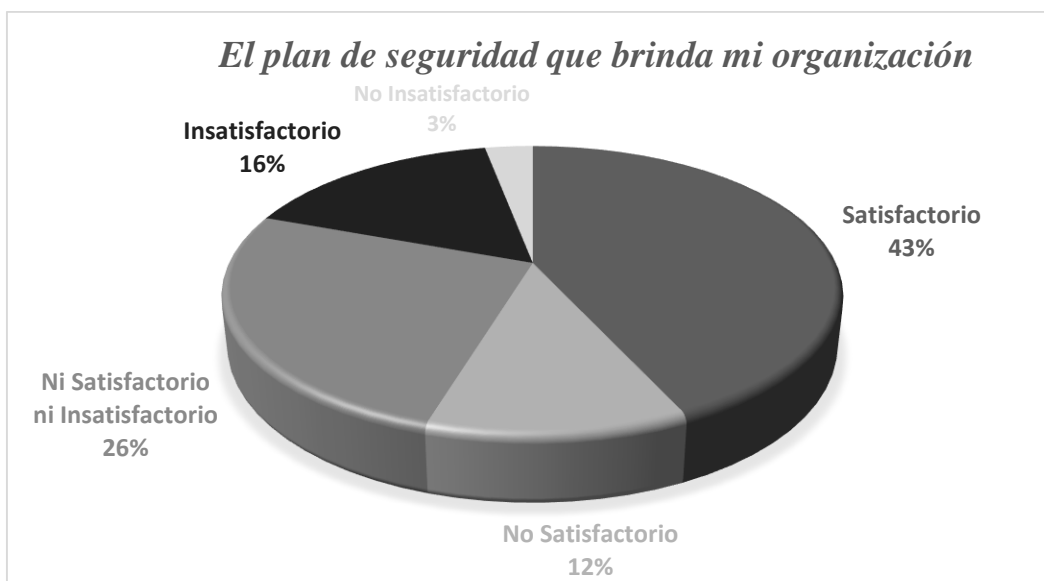


Figura 25. El plan de seguridad que brinda mi organización.

Análisis e interpretación

Consideran los encuestados el tema de seguridad muy importante para la industria o servicio, respondiendo a reglamentos y leyes de cada país y su actividad económica. Los empleados son parte del plan de seguridad que se pone en práctica para evitar y prevenir riesgos en el trabajo y precautelar la integridad física y psicológica de los operadores. Se considera al turismo un sector muy sensible, en donde un accidente laboral puede impactar negativamente en la reputación de la organización. En el Archipiélago de Galápagos existen normas específicas protegiendo el ecosistema y que debe ser respetada por los colonos y los turistas.

Pregunta n° 15

Tabla 22.

La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa de manera:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	103	44,4
	No Satisfactorio	25	10,8
Ni Satisfactorio ni	Satisfactorio ni	65	28,0
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	32	13,8
	No Insatisfactorio	7	3,0
Total		232	100,0



Figura 26. La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa.

Análisis e interpretación

Los encuestados consideran que en el sector turístico se cumple con la actividad de equidad interna refiriéndose a la retribución que recibe un empleado de acuerdo a su nivel de experticia que deviene de la comparación con otro interno, mientras la equidad externa responde al estudio de una posición en el mercado laboral. El modelo de justicia retributiva tiene como objetivo que sus empleados consideren recibir un salario justo (Nardon, 2015). Por tanto, el sueldo percibido, es directamente proporcional con sus responsabilidades y equivalente al de otros empleados en otras empresas.

Pregunta nº 16

Tabla 23.

Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización son:

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Satisfactorio	58	25,0
	No Satisfactorio	41	17,7
	Ni Satisfactorio ni	48	20,7
	Insatisfactorio		
	Insatisfactorio	79	34,1
	No Insatisfactorio	6	2,6
	Total	232	100,0

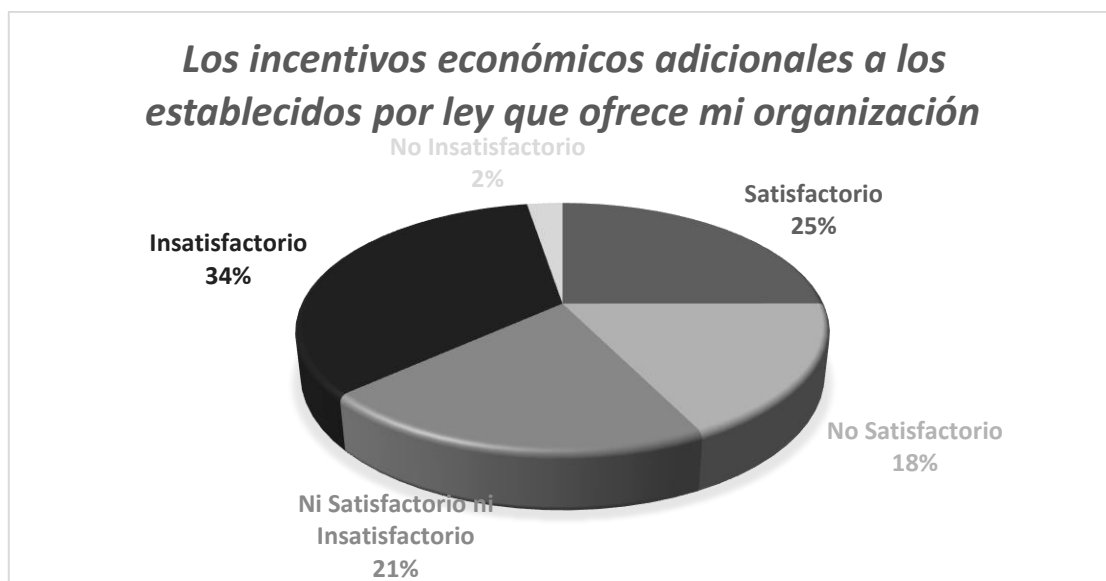


Figura 27. Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización.

Análisis e interpretación

La mayoría de encuestados se encuentran insatisfechos; las organizaciones no se identifican dentro de las políticas organizacionales, planes de incentivos económico adicionales, a pesar de tener convenios con aerolíneas y embarcaciones no proponen viajes para sus empleados o familiares, es necesario de parte de las empresas recordar que un incentivo promueve la estabilidad del empleado obteniendo resultados positivos en largo plazo, y su relación es directa con el rendimiento laboral.

A partir del estudio descriptivo y cada enunciado expuesto se pudo observar tablas y graficas que demuestran las condiciones laborales de los empleados, algunas de ellas favorables y otras desfavorables. El ámbito donde se desenvuelven los operadores turísticos se interpretó en base a los resultados porcentuales de satisfacción e insatisfacción.

2. Prueba de normalidad

Sustentada en la estadística inferencial se aplicó la prueba de la normalidad Kolmogorv-Smirnov, que permite identificar la distribución de los datos; es decir, un procedimiento de bondad de ajuste (descripción de un conjunto de observaciones midiendo el grado de concordancia existente entre el universo y datos que aparece con las frecuencia en el grupo investigado, procedimiento utilizado en población mayor a 50 individuos tal es el caso del sector turístico en el que intervienen 232 empleados .

Tabla 24.

Variables y número de enunciado según encuesta

Enunciado	dimensión	covariable
1	Social	Relaciones interpersonales
2	Económico	Reconocimiento laboral
3	Social	Relación entre pares
4	Laboral	Horario
5	Laboral	Relación entre pares
6	Laboral	Plan de carrera
7	Laboral	Desarrollo profesional
8	Laboral	Desarrollo profesional
9	Laboral	Desarrollo profesional
10	Laboral	Imagen institucional
11	Laboral	Estabilidad
12	Laboral	Salud y seguridad laboral
13	Laboral	Salud y seguridad laboral
14	Económico	Remuneración
15	Económico	Incentivos económicos

Tabla 25.*Prueba de normalidad- Kolmogorov-Smirnov de la sección (2) de la encuesta.*

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es:	,340	232	,000
El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:	,252	232	,000
El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es:	,351	232	,000
El ambiente físico del área de mi trabajo es:	,310	232	,000
La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es:	,254	232	,000
La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo es:	,209	232	,000
La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo es:	,191	232	,000
Los cursos o programas de capacitación que recibo para mi formación profesional es:	,185	232	,000
El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos son:	,217	232	,000
El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo es:	,204	232	,000
El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización de manera:	,279	232	,000



El nivel de seguridad (estabilidad) que me ofrecen en mi trabajo es:	,226	232	,000
Los programas de prevención en salud que brinda mi organización es:	,231	232	,000
El plan de seguridad que brinda mi organización es:	,272	232	,000
La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa de manera:	,280	232	,000
Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización son:	,216	232	,000

2.1. Representación gráfica, Prueba de normalidad.

Gráfico Q-Q normal de El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es:

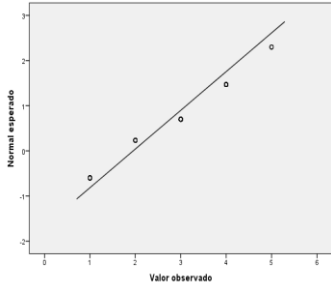


Gráfico Q-Q normal de El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:

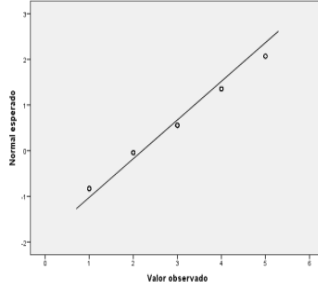


Gráfico Q-Q normal de El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es:

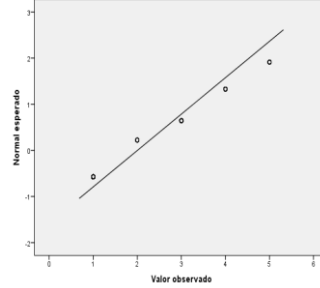


Gráfico Q-Q normal de El ambiente físico del área de mi trabajo es:

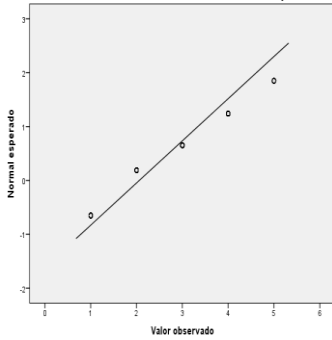


Gráfico Q-Q normal de La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es:

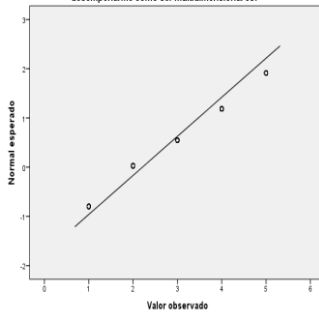


Gráfico Q-Q normal de La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo es:

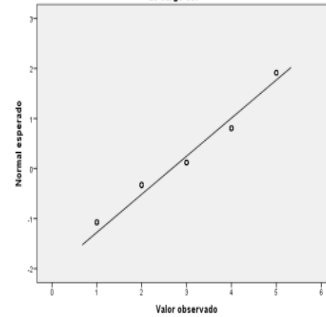


Gráfico Q-Q normal de La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo es:

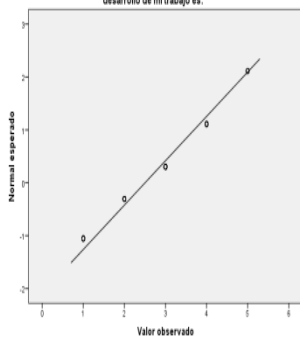


Gráfico Q-Q normal de Los cursos o programas de capacitación que recibo para mi formación profesional es:

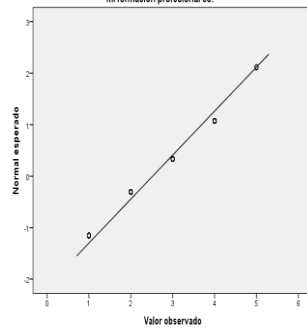
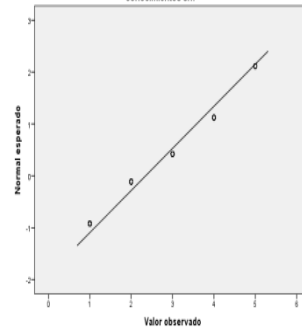


Gráfico Q-Q normal de El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos es:



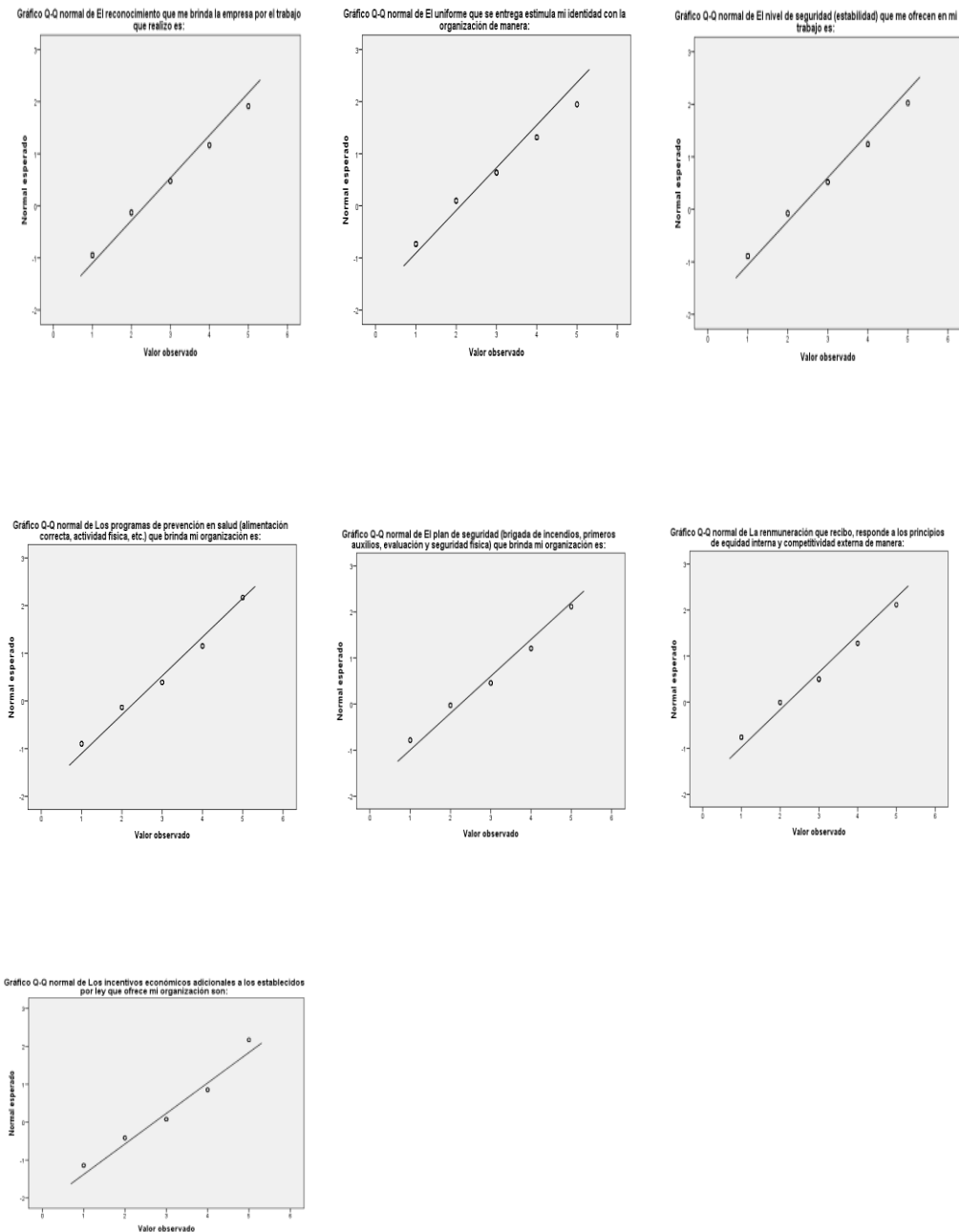


Figura 28. Representación gráfica de los enunciados en relación a prueba de normalidad

Hipótesis:

H_0 : Los enunciados 1 al 16 en los operadores de turismo tienen distribución normal.

H_1 : Los enunciados 1 al 16 en los operadores de turismo son distintos a la distribución normal.

Según la tabla nº 25, el nivel de significancia es $< 0,05$ entonces se procede a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa, los datos se encuentran dispersos respecto a la media aritmética, motivo por el cual se utilizó estadísticas no paramétricas, mediante el coeficiente Rho Spearman.

Tabla 26.

Análisis Factorial confirmatorio- satisfacción laboral- Prueba de KMO y Bartlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,661
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	216,683
	gl	3
	Sig.	,000

El análisis factorial se utilizó para la extracción, el método de componentes principales, y para la rotación el método Varimax, los efectos de la satisfacción laboral son los siguientes: El estadístico de Kaiser-Meyer- Olkin (KMO) detalla un 0.661, es decir se asevera buen ajuste de factores, el estadístico debe estar muy cerca de llegar al 1 para saber si es factible realizar un análisis factorial. La prueba de Bartlett nos indica que no es significativa la hipótesis nula por su valor p 0,00 quiere decir que es adecuado utilizar el análisis.

Tabla 27.*Representación de cada enunciado- satisfacción laboral.*

Comunalidades	Inicial	Extracción
El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es:	1,000	,686
El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:	1,000	,796
El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo es:	1,000	,625

Método de extracción: análisis de componentes principales.

De la tabla 27 se puede observar que existe factores bien representados con la solución factorial como lo es “El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo”, con un porcentaje de 79,6%.

Tabla 28.*Varianza total explicada- satisfacción laboral.*

Componente	Autovalores iniciales				Sumas de extracción de cargas al cuadrado			
	Total	%	de	%	Total	%	de	%
		varianza		acumulado		varianza		acumulado
1	2,107	70,225		70,225	2,107	70,225		70,225
2	,569	18,980		89,206				
3	,324	10,794		100,000				

Método de extracción: análisis de componentes principales.

Varianza también conocida como variabilidad; hay 1 factor extraídos que explica un 70,225 %, la tabla 28 muestra la información que se puede utilizar para tomar la decisión sobre el numero idóneo de factores que se debe extraer de los 3 factores perteneciente a satisfacción laboral.

Tabla 29.*Análisis Factorial confirmatorio- Factores de higiene- Prueba de KMO y Bartlett.*

Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,864
Prueba de esfericidad de	Aprox. Chi-cuadrado	1215,464
Bartlett	Gl	78
	Sig.	,000

El análisis factorial se utilizó para la extracción; el método de componentes principales, y para la rotación el método Varimax, los efectos de los factores de higiene son los siguientes: El estadístico de Kaiser-Meyer- Olkin (KMO) detalla un 0,864, es decir se asevera buen ajuste de factores pues el estadístico debe estar muy cerca de llegar al 1 para saber si es factible realizar un análisis factorial. La prueba de Bartlett nos indica que no es significativa la hipótesis nula por su valor p 0,00.

Tabla 30.*Representación de cada pregunta- Factores de higiene.*

Comunalidades	Inicial	Extracción
El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es:	1,000	,686
El ambiente físico del área de mi trabajo es:	1,000	,692
La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es:	1,000	,599
El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos son:	1,000	,688
El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización de manera:	1,000	,306
El nivel de seguridad (estabilidad) que me ofrecen en mi trabajo es:	1,000	,454
Los programas de prevención en salud (alimentación correcta, actividad física, etc.) que brinda mi organización es:	1,000	,739
El plan de seguridad (brigada de incendios, primeros auxilios, evaluación y seguridad física) que brinda mi organización es:	1,000	,774
La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa de manera:	1,000	,596
Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización son:	1,000	,485
La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo es:	1,000	,517
La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo es:	1,000	,748
Los cursos o programas de capacitación que recibo para mi formación profesional es:	1,000	,584
Método de extracción: análisis de componentes principales.		

De la tabla 30 se puede observar que existen factores bien representados con la solución factorial como lo es “Los programas de prevención en salud que brinda mi organización”, “El plan de seguridad que brinda mi organización”, “La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo” con un porcentaje de 79,6%.

Tabla 31.
Varianza total explicada - Factores de higiene.

Componente	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas al cuadrado			Sumas de rotación de cargas al cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	5,272	40,557	40,557	5,272	40,557	40,557	2,900	22,309	22,309
2	1,413	10,872	51,429	1,413	10,872	51,429	2,766	21,276	43,586
3	1,181	9,086	60,515	1,181	9,086	60,515	2,201	16,930	60,515
4	,949	7,298	67,813						
5	,723	5,565	73,378						
6	,602	4,629	78,007						
7	,590	4,537	82,544						
8	,509	3,917	86,461						
9	,483	3,718	90,179						
10	,429	3,300	93,479						
11	,380	2,926	96,405						
12	,269	2,066	98,471						
13	,199	1,529	100,000						

Varianza también conocida como variabilidad; hay 3 factores extraídos que explica un 60,515 %, la tabla 31 muestra la información que se puede utilizar para tomar la decisión sobre el número idóneo de factores que se debe extraer de los 13 factores perteneciente a satisfacción laboral.

Galápagos, la correlación entre las variables es de 0,349 es decir, hay una débil correlación positiva.

Hipótesis general

La satisfacción laboral se relaciona con los factores de higiene de los trabajadores de las agencias operarias de Santa Cruz – Galápagos.

Hipótesis nula (H₀):

La satisfacción laboral NO se relaciona con los factores de higiene de los trabajadores de las agencias operarias de Santa Cruz – Galápagos.

Hipótesis Alterna (H₁):

La satisfacción laboral SI se relaciona con los factores de higiene de los trabajadores de las agencias operarias de Santa Cruz – Galápagos.

a) Nivel de significancia:

Para el caso de problema se estimó un de significación de 5%

b) Cálculo de prueba estadística:

Conclusión: La hipótesis nula se rechaza, el nivel de significancia es $0.000 < 5\%$.

Toma de decisión:

Con respecto a la hipótesis, con un nivel de significancia menor al 5% se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, dando a conocer que “La satisfacción laboral SI se relaciona con los factores de higiene de los trabajadores de las agencias operarias de Santa Cruz – Galápagos, confirmado por la prueba no paramétrica realizada en el estadístico SPSS.

3.1. Factores positivos y negativos vinculados al rendimiento laboral

Tabla 33.

Relación entre los factores de higiene- satisfacción laboral y el rendimiento laboral.

Enunciado		Factores +/-	
Variable	Satisfacción laboral (RECONOCIMIENTO PROPIO Y DE LOS DEMAS)	> R.L	< R.L
E°1	El valor que mi jefe brinda al esfuerzo que realizo es:	+	
E°2	El nivel de apertura que brinda mi jefe, para solucionar los conflictos es:	+	
E°10	El reconocimiento que me brinda la empresa por el trabajo que realizo es:	+	
Variable	Factores de higiene (FACTORES EXTERNOS)		
E°3	El trabajo en equipo que existe en mi área de trabajo es:	+	
E°4	El ambiente físico del área de mi trabajo es:	+	
E°5	La facilidad que brinda mi horario de trabajo para desempeñarme como ser multidimensional es:	+	
E°6	La oportunidad que me brinda la empresa para ascender de cargo es:		-
E°7	La capacitación y/o formación que recibo para el desarrollo de mi trabajo es:		-
E°8	Los cursos o programas de capacitación específicos que recibo son:		-
E°9	El apoyo al incremento y desarrollo de mis habilidades y conocimientos son:	+	
E°11	El uniforme que se entrega estimula mi identidad con la organización de manera:	+	
E°12	El nivel de seguridad (estabilidad) que me ofrecen en mi trabajo es:	+	
E°13	Los programas de prevención en salud que brinda mi organización es:	+	
E°14	El plan de seguridad que brinda mi organización es:	+	
E°15	La remuneración que recibo, responde a los principios de equidad interna y competitividad externa de manera:	+	
E°16	Los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley que ofrece mi organización son:		-

Análisis e interpretación.

La satisfacción laboral es producida por factores internos como: el reconocimiento propio y de los demás, la insatisfacción laboral es producida por factores externos que pueden tener resultados positivos y negativos que al unirse con el reconocimiento pasan a ser parte de la no insatisfacción laboral y luego de la satisfacción laboral.

Los enunciados 1-2-3-4-5-9-10-11-12-13-14-15 planteadas por medio de encuestas a los operarios de las agencias turísticas fueron contestadas positivamente dando como resultados el incremento del rendimiento laboral, es decir los empleados se identifican con las actividades y reconocimiento de la organización. Los enunciados como: los cursos o programas de capacitación (P8), la oportunidad para ascender de cargo (P6), y los incentivos económicos adicionales a los establecidos por ley (P16) obtuvieron resultados negativos por lo tanto apuntan a la insatisfacción laboral provocando disminución al rendimiento laboral.

CAPÍTULO IV

Objetivo: Proponer estrategias que conjuguen la satisfacción laboral, rendimiento laboral y el clima organizacional.

Tabla 34.

Propuesta de estrategias- Desarrollo profesional.

Variable independiente	Dimensión	Problema	Estrategia	Táctica	Recurso	Grupo de involucrados
Desarrollo profesional	Laboral	Inexistencia de un plan de carrera que mejore el perfil profesional de los operadores turísticos	E-1 Implementar capacitación cruzada que estimule el crecimiento y permita incrementar el rendimiento laboral en las agencias operarias de la Isla Santa Cruz- Galápagos.	T-1 Diseñar un plan de capacitación que conjugue las habilidades de los participantes	Recuso humano y económico	Gerencia / operadores
			E-2 Incrementar el rendimiento laboral mediante el fortalecimiento de conocimientos, aptitudes y habilidades que faciliten el desarrollo profesional de los operadores turísticos.	T-2 Formar capacitadores que permita aprovechar las habilidades de otros miembros de la organización convirtiéndoles en mentores de sus compañeros		
				T-1 Estimular la participación en capacitaciones virtuales que ofrece el Ministerio de turismo.		

Tabla 35.*Propuesta de estrategias- Oportunidad de ascenso.*

Variable independiente	Dimensión	Problema	Estrategia	Táctica	Recurso	Grupo de involucrados
oportunidad de ascenso	Laboral	Inadecuada concepción de la estructura matricial.	E3- Proyectar el crecimiento de las agencias turísticas en función del enriquecimiento y ampliación de puestos.	T1- Revisar el perfil del puesto para determinar la aplicabilidad del enriquecimiento y ampliación del puesto. T2- Diseñar e implementar el concepto de bonificación por rendimiento para fortalecer la ampliación y enriquecimiento del puesto.	Recuso humano y económico	Gerencia / operadores
			E4- Implementar un programa de reinducción que les permita a los operadores turísticos empoderarse de los procesos bajo su responsabilidad.	T1- Revisar los procedimientos y eliminar las actividades que no agregan valor instrumento de seguimiento. T2- Verificar la eficiencia del proceso.		

Tabla 36.*Propuesta de estrategias- Incentivos económicos*

Variable independiente	Dimensión	Problema	Estrategia	Táctica	Recurso	Grupo de involucrados
Incentivos económicos	Económica	Falta de plan de incentivos económicos	E-5 Ofrecer incentivos que tengan relación directa con el rendimiento laboral	T1-Diseñar e implementar un plan de incentivos. T2- Ejecutar los convenios interinstitucionales en beneficio de los operadores turístico.	Recuso humano y económico	Gerencia / operadores

CAPITULO V

Conclusiones y recomendaciones

En el presente estudio se han considerado dos variables: la satisfacción laboral y los factores de higiene, las mismas que fueron analizadas y evaluados conjuntamente, mediante la información obtenida en las encuestas aplicadas a los operadores de las agencias de turismo ubicadas en la Isla Santa Cruz – Galápagos. Una vez obtenidos los resultados relacionados con la condición laboral y los factores de higiene, se procedió a establecer la correlación existente entre las variables, para ello se utilizó el estadístico denominado Rho de Spearman y se comprobó una débil correlación positiva; es decir, la relación lineal entre la variable aumenta en forma simultánea. A continuación, se detallan las conclusiones y recomendaciones de la investigación:

1. Conclusiones

- De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación se puede observar que las condiciones en las que trabajan los operadores turísticos no son óptimas; la información adquirida en el estudio indica cierta no insatisfacción por parte de los empleados.
- El desarrollo profesional que tiene relación directa con la oportunidad de ascenso y los incentivos económicos son los que reflejan la condición antes mencionada en los operadores turísticos; es decir, son factores que impiden alcanzar los niveles de productividad requeridos e impactan negativamente en los resultados de la organización.
- Se aceptó la hipótesis alterna “La satisfacción laboral SI se relaciona con los factores de higiene de los trabajadores de las agencias operarias de Santa Cruz –

Galápagos.”, esto se debe al nivel de significancia que fue $0.000 < 5\%$. El coeficiente de Spearman, muestra la asociación directa y crecimiento simultaneo entre variables mediante una correlación débil positiva al arrojar el valor de 0.349.

- Las estrategias se proponen, con el fin de mejorar la capacidad de planear y actuar de manera efectiva dentro de una red de relaciones (empleado, familia y sociedad), que se sustentan en la satisfacción laboral para transformar la no satisfacción laboral y escalar hacia la satisfacción laboral, impactando positivamente en la sostenibilidad y sustentabilidad de la organización.

2. Recomendaciones

- Ejecutar estrategias que propician cambios en el clima organizacional mejorando aquellos factores que generan la no satisfacción laboral en la organización.
- Se propone crear un ambiente motivacional, diseñando un plan de carrera para que el talento humano pueda alcanzar los objetivos profesionales e instruccionales.
- Implementar capacitaciones cruzadas y fortalecer los conocimientos, habilidades y aptitudes que faciliten el desarrollo profesional de los operadores de las agencias de turismo.
- Para incrementar el rendimiento laboral se propone a cada gerente de las agencias de turismo, proyectar el crecimiento de la organización en función del enriquecimiento y ampliación de puestos e implementar un programa de reinducción que facilite a los empleados empoderarse de los procesos bajo su responsabilidad.

- Para corroborar la existencia de una correlación débil positiva se sugiere aplicar el coeficiente Spearman a cada factor de higiene asociado con la satisfacción laboral.
- Tomando en consideración la gran importancia de “incentivos económicos” se sugiere ofrecer un plan de beneficios monetarios, que tengan relación directa con el rendimiento de cada operario turístico.

BIBLIOGRAFÍA

- INEC. (2015). *Instituto nacional de estadística y censos*, . Obtenido de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/galapagos-tiene-25-244-habitantes-segun-censo-2015/>
- Acuña, E. (2015). *Estadística no paramétrica*. México: Pearson.
- Appaji, P. (2014). *Develop the Passion towards home business; an entrepreneurship touch*. India: laxmi book.
- Arias, R. (15 de 06 de 2016). *Correo legal*. Obtenido de La estabilidad laboral : <http://www.correolegal.com.ec/bdcs/tsm93/tl000016.pdf>
- Arias, W. (2014). Job satisfaction among employees from two department stores: a comparative study. *Emerald Insight*, 15.
- Atanasov, M. (4 de 03 de 2015). *¿Cuánto tiempo debes quedarte en un mismo trabajo?* Obtenido de https://www.bbc.com/mundo/noticias/2015/03/150227_vert_cap_cuanto_tiempo_quedarte_trabajo_yv
- Baena , G. (1997). *Instrumentos de Investigación*, (22 ed.). Mexico: Editores Unidos Mexicanos.
- Bankinter. (19 de 11 de 2015). *Blog de referencia financiera*. Obtenido de <https://blog.bankinter.com/economia/-/noticia/2015/11/19/mejor-edad-para-encontrar-trabajo.aspx>
- Betancor, S. M. (17 de 11 de 2014). *Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el*. Obtenido de <https://www2.ulpgc.es/hege/almacen/download/22/22044/ponenciasmgb.pdf>
- Borman, W., & Motowidlo, S. (- de - de 1993). *Expanding the criterion domain to include elements of contextual performance*. Obtenido de http://scholarcommons.usf.edu/psy_facpub/1111/
- Briones , G. (1996). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. *Cielo*, 20.
- Brown, G., Drury, R., & Lawrence, C. (1999). *Conferencia sobre muestreo* . Bogota: ISP .
- Burak, E. (2013). *Planificación y aplicaciones creativas de recursos humanos*. Madrid: Diaz de Santos.
- Cañadas, I., & Costas, L. (2012). *Análisis de datos en investigación* . -: Universitas.
- Castro, L. (8 de 5 de 2015). *El arte de ser una persona multifuncional*. Obtenido de <http://lauracastror.blogspot.com/>

- Chiano, M., & Nuñez, A. (2010). *Relaciones entre el clima organizacional y la satisfacción laboral*. Madrid: R.B.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos "El capital humano de las organizaciones"*. México: Atlas S.A.
- Chiavento, I. (2007). *Administración de recursos humanos*. Colombia: Mc. Graw-Hill.
- Colvin, M., & Rutland, F. (2013). *Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation*. Luisiana: Luisiana Tech University.
- Cosacov, E. (2005). *Introducción a la psicología*. Argentina : brujas .
- Crespo, T., & Peña, J. (2013). *Administración de empresas*. España: Mad, S.L.
- Dhondt, S., & Oeij, P. (- de - de 2014). *Review of workplace innovation and its relation with occupational safety and health*. Obtenido de <https://osha.europa.eu/en/tools-and-publications/publications/reports/workplace-innovation-review>
- Diaz, M. J. (2013). Predicción del rendimiento laboral a partir de indicadores de motivación. *Dialnet*, 32.
- Diaz, V. (2013). *Desarrollo de una investigación completa utilizando SPSS*. Barcelona: UOC.
- El universo . (20 de 05 de 2016). *Ajuste en salarios en Galápagos, por índice*. Obtenido de <https://www.eluniverso.com/noticias/2016/05/20/nota/5589186/ajuste-salarios-galapagos-indice>
- Elizabeth, M., & Alexandra Valle en el Sector Turístico: El Caso de Ambato, E. (2017). Las Competencias y la Motivación del Recurso Humano. *Augusto Guzzo*, 17.
- ERGASÍAS, S. (13 de 08 de 2009). *Working conditions*. Obtenido de <https://www.eurofound.europa.eu/printpdf/efemiredictionary/working-conditions>
- Espinoza, G. (- de - de 2013). *Arbitraje in-house para los conflictos laborales*. Obtenido de https://www.poder-judicial.go.cr/salasegunda/revista/Revista_N11/contenido/pdfs/06-arbitrajeinhouse.pdf
- Galindo, E. M. (7 de 02 de 2018). *Metodología de investigación*. Recuperado el 15 de 11 de 2018, de <http://tesis-investigacion-cientifica.blogspot.com/2018/02/escala-de-likert.html>
- García, S. (2017). *Introducción a la economía de la empresa*. España: Diaz de Santos S.A.
- Garrigosa, E. G. (1997). *Motivación y enriquecimiento del trabajo: sus repercusiones sobre la productividad*. -: Hispano Europea.

- Garrote, P. R., & Rojas, M. d. (14 de 02 de 2015). *Revista Nebrija*. Obtenido de <https://www.nebrija.com/revista-linguistica/la-validacion-por-juicio-de-expertos-dos-investigaciones-cualitativas-en-linguistica-aplicada.html>
- Giner, F., & Gil, M. (2013). *Cómo crear y hacer funcionar una empresa*. Madrid: Gráficas Dehon.
- Gómez, M. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Córdoba: Editorial Brujas.
- González, S. (1990). *La ergonomía y el ordenador*. España: Vanguard Gráfico.
- Gutiérrez, E. O., & Urbina, G. A. (2014). *Enfoque metodológico mixto aplicado al diseño de encuestas para el estudio de la participación política y uso de redes sociales en jóvenes universitarios*. Perú: alaic.
- HANDER, T. (05 de 2013). "X" y "Y" de Mcgregor. Obtenido de <http://handerz.blogspot.com/p/la-teoria-x-y-y-de-douglas-mcgregor-la.html>
- Hassard, J., & Teoh, K. (7 de 02 de 2018). *Networking Knowledge*. Obtenido de osh wiki: https://oshwiki.eu/wiki/Job_satisfaction:_theories_and_definitions
- Hernandez Sampieri, R. (2010). *Metodología de la investigación*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Hernández, & Fernández. (2014). *Estadística Inferencial*. México: SBN.
- Hernández, F. (2014). *Análisis Socio-laboral de la provincia de toledo*. -: Salamanca.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2016). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mcgraw-hill.
- Herzberg, F. (1996). *Work and nature of man*. Cleveland: World Pub.
- Hoyle, D., & Watts, M. (2007). *Relaciones Humanas*. México : Thomsonlearning.
- IIC. (4 de 04 de 2013). *Instituto de ingeniería del conocimiento*. Obtenido de <http://www.iic.uam.es/rr-hh/motivacion-y-reconocimiento/>
- Jiménez, W. (2016). *Evolución del pensamiento administrativo en la educación Costarricense*. Costa Rica: eulac.
- King, P. (2013). *Climbing Maslow Pyramid*. British library.
- Llompart, M. (2007). *El salario- concepto y cuantía*. Madrid: nueva imprenta S.A.
- Lopez, J. (2014). Motivacion laboral y gestion de recursos humanos. *UNMSM*, 12.
- López, T., & Sánchez, S. (2014). La satisfaccion laboral como valor intangible de los recursos humanos: un estudio de caso de establecimientos hoteleros. *Redalyc*, 53.

- Losa, N. F. (2012). *El desarrollo profesional de los trabajadores como ventaja competitiva de las empresas*. Obtenido de <http://www.ehu.es/cuadernosdegestion/documentos/214.pdf>
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2009). *Marketing de servicios Personal, tecnología y estrategia*. México: Pearson .
- Malhotra, N. (2014). *Investigación de mercados un enfoque aplicado*. México: Pearson education.
- Maslow, A. (2016). *Motivación y personalidad*. Madrid: Días de Santos.
- MBA Ejecutiva. (20 de 08 de 2009). *Recursos Humanos*. Obtenido de <https://mba.americaeconomia.com/articulos/reportajes/la-importancia-de-reconocer-los-empleados>
- Merriam, S. (2014). Investigación cualitativa y aplicaciones de estudio de casos en educación. *Mediación en la red social Educación Docencia OOP*, 179.
- MinTour. (2018). *Ecuador potencia turística . -*: Turismo Ecuador.
- MinTur. (9 de 2017). *Ecuador potencia turística .* Obtenido de Plan Nacional de turismo : <https://www.eluniverso.com/noticias/2017/09/27/nota/6404212/gobierno-ecuatoriano-presento-plan-nacional-turismo>
- Mondy, W., & Bandy, J. (2013). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson education.
- Montejo, A. P. (2009). *Evaluación del desempeño laboral .* España: Upiicsa.
- Mora, D. V. (2 de 04 de 2015). *Función rrhh*. Obtenido de <http://ares.cnice.mec.es/informes/08/documentos/27.htm>
- Muñoz, M. C. (2016). *programa de administración de empresas*. Obtenido de <http://190.242.62.234:8080/jspui/bitstream/11227/3986/1/estudio%20de%20la%20satisfacci%20n%20laboral%20en%20los%20empleados%20del%20san%20c3%2081zaro%20art%20lifestyle%20hotel%20en%20cartage.pdf>
- Nadari, & Tanova. (2010). *An investigation of the role of justice in turnover intentions, job satisfaction*. International Journal of Hospitality Management.
- Nardon, C. B. (06 de 2015). *Equidad Interna y Externa en El Establecimiento de Las Remuneraciones y Factores Basicos Para Detreminar La Remuneracion*. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/225962958/Equidad-Interna-y-Externa-en-El-Establecimiento-de-Las-Remuneraciones-y-Factores-Basicos-Para-Detreminar-La-Remuneracion>
- Navarro, E. (2008). A Review of Construction Workers Motivation: 1968- 2008. *Revista de la Construcción*, 29.

- Observatorio turismo Galápagos. (- de 04 de 2018). *Arribos turísticos diarios a Galápagos*. Obtenido de <http://www.observatorioturismo.gob.ec/arribos-diarios>
- Ortiz, J., & Daza, A. (2014). The organizational culture of Santa Marta tour operators 2012-2013. *ProQuest*, 14.
- Pérez, B. (08 de 05 de 2015). *Técnicas de investigación de campo ipn-cecyt 2 miguel bernard*. Obtenido de <http://investigaciondecampo.blogspot.com/2015/05/escala-de-likert.html>
- Peterson, M. (28 de 11 de 2004). *Organizational Culture and Climate*. Obtenido de ScienceDirect: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B0126574103003536>
- Prado, J. d. (13 de 09 de 20017). *Que es la seguridad laboral y como mejorarla*. Obtenido de <https://blogs.imf-formacion.com/blog/prevencion-riesgos-laborales/especial-master-prevencion/la-seguridad-laboral-mejorarla/>
- Randstad. (14 de 03 de 2016). *El trabajo en equipo, la unión conlleva al éxito* . Obtenido de <https://www.randstad.es/tendencias360/trabajo-en-equipo-la-union-conlleva-al-exito/>
- Raziq, A. (2015). Procedia Economics and Finance. *ScienceDirect*, 725.
- Robbins, S., & Decenzo, D. (2002). *Fundamentos de administración* . México: Pearson Educación .
- Rodríguez, A. (2011). Clima y satisfacción laboral como predictores del. *salud & sociedad*, 17.
- Rosenbaum, B. (2013). *como motivar a los empleados de hoy*. mexico: ISBN 9684225199.
- Salaiza, F. (- de - de 2009). *Influencia del Clima Laboral sobre el Compromiso Organizacional del Personal en una Institución Educativa-Edición Única*. Obtenido de https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/569605/docstec_10386.pdf;jsessionid=22bc336bbe388cfd4eac48b7a600457a?sequence=1
- Salazar, M., & Gutiérrez, A. (2016). Work motivation in the service industry ¿what makes a worker to do more than what is expected? *Latindex*, 12.
- Serrano, Á. (4 de 04 de 2014). *Gestión práctica de riesgos laborales -Entorno físico del trabajo*. Obtenido de <http://pdfs.wke.es/8/1/6/5/pd0000018165.pdf>
- Shuttleworth, M. (26 de 09 de 2008). *Diseño de Investigación Descriptiva*. Obtenido de <https://explorable.com/es/disenio-de-investigacion-descriptiva>

- Siig. (2017). *Consejo de Gobierno del Régimen Especial de Galápagos* . Obtenido de Sistema integrado de indicadores de Galápagos:
<https://siig.gobiernogalapagos.gob.ec/php/publico/datos/103>
- Siliceo, A. (2016). *capacitacion y desarrollo personal*. México: Noriega Editors.
- Spector, P. (2012). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. London: Sage.
- Stephen Robbins. (2015). *El comportamiento en las organizaciones*. México: Pearson education.
- Tamayo, M. (2014). *El proceso de la investigación científica*. México: limusa.
- Tirso, J. (2015). *personal, Factores que influyen en el éxito*. Santiago de Chile: isbn 978-956-319-371-8.
- Tobar, L. (8 de 9 de 2015). *Filosofía vegana*. Obtenido de <http://filosofiavegana.blogspot.com/2012/09/la-importancia-de-la-teoria.html>
- Trechera, J. (2015). *Saber motivar*. Recuperado el 31 de 01 de 2018, de ¿El palo o la zanahoria?: <http://www.psicologia-online.com/articulos/2005/motivacion.shtml>
- Universia. (4 de 09 de 2017). *Tipos de investigación*. Obtenido de <http://noticias.universia.cr/educacion/noticia/2017/09/04/1155475/tipos-investigacion-descriptiva-exploratoria-explicativa.html>
- UTPL. (21 de 12 de 2017). *Rentabilidad económica del turismo en el Ecuador*. Obtenido de <https://noticias.utpl.edu.ec/rentabilidad-economica-del-turismo-en-el-ecuador>
- Valdés, C. (2015). *Motivación*. Recuperado el 31 de 01 de 2018, de <http://www.gestiopolis.com/canales5/rrhh/lamotici.htm>
- Velaz, J. (1996). *Motivos y motivación en al empresa*. Madrid: Diaz de Santos .
- Veláz, J. (1996). *Motivos y motivación en la empresa*. Madrid: Diaz de Santos .
- Wigodski, J. (14 de 07 de 2010). *Metodología de la investigación*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/poblacion-y-muestra.html>
- Yampuezán, D. V. (2014). *repositorio UCE*. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/3661/1/T-UCE-0007-125.pdf>
- Yang, J. (2015). *Antecedentes and consequences of job satisfaction in hotel industry*. -: International Journal of Hospitality Management.
- Yerro, E. (29 de 01 de 2018). *Qué edad y experiencia se pide en las ofertas de empleo*. Obtenido de <http://blog.infoempleo.com/a/edad-experiencia-ofertas-empleo/>
- Zapata, Y. O. (2013). “Estudio de la Motivación y su influencia en el desempeño. *Scielo*, 69.

Zuluaga, M. F. (03 de 02 de 2015). *ÉTICA*. Obtenido de El uniforme como imagen corporativa: <http://eticafannyb.blogspot.com/2015/02/el-uniforme-como-imagen-corporativa-los.html>