

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.