



ISSN: 1390-5775
ISSN-e: 2661-6696

La satisfacción laboral. Una mirada desde la percepción de los empleados del departamento de recepción

Job satisfaction. a look from the perception of the employees of the reception department¹

Bryan Alexander Gallardo Bustos
<https://orcid.org/0000-0001-5503-496X>
gallardobryan.bagb@gmail.com²

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Muisne, Ecuador.

Johanna Patricia Rodríguez Estacio
<https://orcid.org/0000-0003-4816-3522>
alexell_pre@hotmail.com³

Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Ecuador.

Gisselle Etelvina Panezo Castro
<https://orcid.org/0009-0002-7758-8634>
gisselle2196k@gmail.com⁴

Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Muisne, Ecuador.

Jennifer Nahomi Valencia Bustos
<https://orcid.org/0009-0007-2409-8590>
jenniffernahomi.31@gmail.com⁵

Ministerio de Educación - Eloy Alfaro, Esmeraldas- Ecuador

¹ Manuscrito recibido el 26 de junio de 2024 y aceptado tras revisión editorial y de pares doble ciego el 10 de noviembre de 2024. Kalpana-Revista de Investigación. no. 27. Publicación Semestral (diciembre-2024) ISSN-e: 2661-6696 ISSN: 1390-5775.

² Jefe de Turismo GAD-MUISNE. Licenciado en Administración de Empresas, Magister Gestión de Empresas Turísticas, pertenece al grupo de investigación ciudad, memoria y medio ambiente UTLVTE.

³ Promotora en GAD-MUISNE. Licenciada en Administración Empresas Turísticas, Diplomado en Docencia en la Universidad Técnica Luis Vargas Torres de Esmeraldas, Master Gestión Ambiental, pertenece al grupo de investigación ciudad memoria y medio ambiente UTLVTE.

⁴ Licenciada en Psicopedagogía. Funcionaria en el GAD-MUISNE.

⁵ Licenciada en Trabajo Social. Funcionaria en el Ministerio de Educación - Eloy Alfaro, Esmeraldas.

Resumen

El presente estudio tiene como objetivo determinar la satisfacción laboral de los empleados del departamento de recepción de los hoteles de Atacames, Ecuador. Se conceptualizan y analizan algunos enfoques de la satisfacción personal, al igual que antecedentes para fundamentar el estudio. Desde una metodología cuantitativa, método deductivo y un diseño de campo, se recogen los datos aplicando un instrumento validado por expertos a 19 empleados del departamento de recepción de los hoteles de 4, 3 y 2 estrellas del malecón de la playa. Dichos hoteles son seleccionados de manera intencional por la facilidad de acceso del investigador. Para el análisis se utiliza la estadística descriptiva, vaciando los datos en tablas y figuras. Los resultados revelan la importancia de mantener una satisfacción laboral de los empleados de acuerdo a sus expectativas, para así garantizar un efectivo desempeño laboral. Las conclusiones se perfilaron en tres aspectos: el desempeño laboral se encuentra en un 74 % efectivo, la gestión del talento humano es deficiente en un 54 % y la satisfacción laboral en un 32 % deficiente.

Palabras clave: satisfacción laboral, percepción, empleados, departamento de recepción, hoteles.

Abstract

This study aims to determine the job satisfaction of employees in the reception department of hotels in Atacames, Ecuador. Some approaches to personal satisfaction are conceptualized and analyzed, as well as background information to support the study. From a quantitative methodology, deductive method and a field design, data are collected by applying an instrument validated by experts to 19 employees of the reception department of the 4-, 3-, and 2-star hotels of the Malecon of the Beach. These hotels were selected intentionally, for ease of access by the researcher. Descriptive statistics were used for the analysis, and the data were entered in tables and figures. The results reveal the importance of maintaining employee job satisfaction by their expectations, to guarantee effective job performance. The conclusions were outlined in three aspects: job performance is 74% effective, human talent management is 54% deficient, and job satisfaction is 32% inadequate.

Keywords: Job satisfaction, perception, employees, front desk, hotels.

Introducción

Para algunos trabajadores, las ideas preconcebidas de la organización sobre las expectativas y percepciones de su comportamiento inciden directamente en su satisfacción laboral y, por consiguiente, en su motivación, afectando de alguna manera el clima profesional y el desempeño satisfactorio tanto individual como de la empresa. Por ello, este estudio tiene como objetivo determinar la satisfacción laboral de los empleados del departamento de recepción de los hoteles de Atacames, Ecuador.

A pesar de considerar la satisfacción como la valoración de un servicio o producto basado en la atención de las necesidades y expectativas del cliente, Mora & Mariscal (2019) presentan la satisfacción laboral como la relación entre las necesidades de los empleados y la valoración mostrada por la organización, en otras palabras, aquellos aportes o deferencias que el trabajador percibe de la organización hacia su persona y si el trabajador es capaz de captarlo como importante. Autores como Hikymura (2005), citado en González et al. (2011), reflejan la importancia de la satisfacción laboral como parte de la gestión de calidad total en los establecimientos de hospedaje. De esta manera, observó que la orientación dada a los clientes

por parte de los empleados ejerce una influencia positiva sobre la satisfacción laboral y el compromiso de estos con la organización.

En cuanto al departamento de recepción, Pilares (2012) agrega: “La primera impresión que recibe el cliente es de suma importancia para el resto de la estancia y hace que el cliente se predisponga a favor o en contra del resto de departamentos” (p. 3). Por ello, en este estudio se indagó sobre la satisfacción laboral de los empleados del departamento de recepción de hoteles 3 estrellas ubicados en el Cantón Atacames, perteneciente a la provincia de Esmeraldas en Ecuador. Estos hoteles se encuentran clasificados en la categoría de 4, 3 y 2 estrellas, prestan sus servicios 64 hoteles registrados en el Ministerio de Turismo, los cuales tienen la obligatoriedad de ofrecer servicios de calidad.

Es importante resaltar que el Cantón Atacames representa uno de los destinos más populares y concurridos a nivel nacional por sus atractivos turísticos, posee la playa natural más grande del país con el mismo nombre y se puede visitar durante todo el año. Su clima es acogedor, con una exquisita gastronomía atacameña, además se practican actividades recreacionales, acuáticas como el paravelismo (una o varias personas sujetas a un paracaídas son remolcadas por una lancha), el surf y la banana, entre otras. Se encuentra a una altura entre 0 a los 1000 msnm. Un 70 % de su territorio posee zonas planas costeras y montañas de hasta 400 msnm, predominando las colinas altas y medianas; en el otro 30% restante existe la presencia de suelos profundos de textura variable. Tiene una temperatura promedio que varía entre 24° y 26° C; por lo general, su clima es cálido con una humedad relativa del 82.85 % aproximadamente (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Atacames, 2018).

De la misma manera, para conocer quienes ejercen las actividades turísticas en el Ecuador y su legalidad en materia turística, la Ley de Turismo de Ecuador (2014) establece en el Capítulo II, Art. 5 “las actividades turísticas son las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más actividades, entre ellas el alojamiento” (p. 2).

Con respecto al Reglamento General de la Ley de Turismo (2021), en su Artículo 2, establece el apoyo a las personas que son protegidas por el mismo, el cual contempla “las personas naturales y las personas jurídicas, a nombre de éstas sus funcionarios y empleados, socios, accionistas y partícipes, que ejerzan actividades turísticas en los términos establecidos en la Ley de Turismo y este reglamento general de aplicación” (p. 2).

La satisfacción laboral de los empleados

En palabras de González et al. (2011), los trabajadores ya no son el activo más importante de la organización, sino que son la organización misma. En definitiva, la satisfacción de los empleados representa un pilar primordial en el camino al éxito de las compañías hoteleras. Por lo tanto, está en manos de los directivos de los hoteles generar motivación, seguridad y habilidades en sus empleados, que contribuyan a la vez a la satisfacción del usuario y al cumplimiento de los objetivos de la organización.

En ese mismo orden de ideas, Cahuaya & Ñahuincopa (2016) manifiestan que la satisfacción de los empleados es generada por la calidad interna del servicio prestado. Esto involucra la existencia de varios factores como: una buena relación entre las personas que integran la empresa, un ambiente laboral agradable donde los empleados se sientan motivados por su trabajo, se reconozca el desempeño realizado y los resultados logrados. Si el empleado se siente satisfecho con su trabajo, mejora su calidad de vida laboral, impulsándolo a comprometerse con la empresa.

El departamento de recepción

Este departamento representa el centro de operaciones y trámites administrativos de registro, entrada y salida de clientes. Además, se encuentra articulado con los otros departamentos del hotel, pues allí es donde se elaboran y emiten las informaciones diarias hacia los demás departamentos del hotel. Al respecto, Calle et al. (2018) mencionan: “es el responsable de brindar información concerniente a actividades hoteleras y extrahoteleras al huésped y garantizar una completa satisfacción del cliente durante su estadía” (p. 138).

Para Ureña (2008), el departamento de recepción está catalogado como la tarjeta de presentación de los establecimientos hoteleros dedicados a brindar el servicio de hospedaje, siendo el primer medio de comunicación de contacto con el cliente; bien sea de una forma personal a su llegada o a través de los diferentes medios tecnológicos. Por ello, se convierte en el centro de operaciones del hotel, donde se controlan todos los servicios que el huésped recibe durante su estancia.

Los empleados del departamento de recepción

Los empleados del departamento de recepción son las personas encargadas de recibir a los clientes. De acuerdo con Calle, et al. (2018); Marrero (2016) y Pilares (2012), son el primer contacto que tienen los huéspedes al llegar; por ello, estos profesionales representan la imagen de la marca y de su trabajo; de ellos depende la buena o mala impresión que los clientes se lleven del hotel. Es necesario, entonces, que los empleados de la recepción sean personas con vocación de servicio, con buenos modales, posean habilidades para la comunicación, dominio de las reglas de protocolo y excelentes capacidades de gestión del tiempo de trabajo.

Además, ser un buen comunicador, pues amerita mantener un diálogo constante tanto personal como por teléfono e incluso a través de email con los clientes; es necesario y de mucha utilidad el manejo de diferentes idiomas y herramientas tecnológicas que le permitan mantener una comunicación fluida en todo momento con los clientes y con los demás departamentos (Calle, et al., 2018). Sin embargo, comunicarse no implica solo hablar; un buen empleado de recepción también debe ser capaz de escuchar a sus huéspedes para darles el mejor servicio posible. En ese sentido, como profesional, está obligado a examinar las situaciones que se puedan presentar en su día a día y usar su sentido común, así como la diplomacia para tomar decisiones alineadas con la empresa en la cual trabaja.

El perfil profesional exigido tiene bastante libertad a la hora de gestionar su tiempo de trabajo, por eso es importante ser disciplinado, capaz de organizar las diferentes tareas que le corresponde atender. También se exige a este profesional que sea multitarea, proactivo y preparado para resolver cualquier tipo de situaciones. Se trata, en definitiva, de un puesto de trabajo ideal para personas a las que les guste estar de cara al público, propiciando siempre el logro del trabajo en equipo. De la misma manera, conscientes de la gran confianza depositada en ellos, deben ser honestos y leales a su empresa; dispuestos a elegir siempre el camino correcto y así se les abrirán las puertas del progreso personal y profesional.

Muchos gerentes manifiestan lo difícil que es encontrar empleados calificados y motivados capaces de satisfacer a los clientes; según ellos, se han vuelto exageradamente demandantes (Lovelock, 2009). Afortunadamente, existen empresas de servicios que saben satisfacer a sus clientes mientras realizan una operación productiva, con empleados competentes y confiables. También, el autor asegura que para lograrlo se necesita estar comprometido en la administración efectiva de los recursos humanos, incluyendo la selección, el reclutamiento, motivación y capacitación de los empleados.

Aunado a esto, si las personas se sienten motivadas, satisfechas y se consideran importantes dentro de la organización, significa que el empleador habrá impactado sobre la vida de sus empleados. Esto se logra cuando el propio desempeño del trabajador tiene una fuente de retroalimentación directa y clara con respecto a lo bien o mal que se ha hecho. Una vez que los empleados comprendan y respalden las metas de una empresa, el empleador debe guiarlos e inspirarlos hacia los valores que fortalezcan la compañía; esto estimulará su pasión por dar un mejor servicio y les brindará una vida laboral satisfactoria. Por ello, la alta gerencia y la gerencia media, incluyendo a los supervisores, necesitan reforzar continuamente una cultura firme que destaque la productividad y la excelencia en el servicio (Lovelock, 2009).

Algunos estudios relevantes

Se presentan algunos estudios sobre la satisfacción laboral en el sector hotelero, entre ellos se menciona el expresado por García, Fontalvo & Marín (2021). Sus resultados muestran una alta satisfacción laboral relacionada con las condiciones físicas del lugar de trabajo; sin embargo, percibieron una alta insatisfacción en el poco reconocimiento recibido por sus logros y los aspectos para mejorar. Concluyeron sobre la importancia de medir los niveles de satisfacción laboral, usando herramientas como los cuestionarios, con el objeto de crear políticas de gestión del talento humano.

Mendoza (2021), en su estudio sobre la satisfacción laboral de los empleados realizado en el Hotel Casa Andina Select Tumbes, obtuvo como resultado que la variable satisfacción laboral es media con un 80% y baja con un 20%. Llegó a la conclusión de que los colaboradores del hotel están medianamente satisfechos con respecto a la significación de la tarea, altamente satisfechos con las condiciones de trabajo y reconocimiento personal y/o social, medianamente satisfechos, y con los beneficios económicos están insatisfechos.

Otra investigación, como la desarrollada por Abril y Gamboa (2018), se enfoca en los hoteles de tres estrellas ubicados en la ciudad de Arequipa para conocer qué tan satisfecho se encuentra el personal que labora en dichos establecimientos. Destacaron la importancia de la satisfacción laboral en el personal, pues no solo se debe crear una atmósfera de bienestar y agradable ambiente, sino lograr tanto la proyección de las actividades desarrolladas como el buen funcionamiento y productividad del establecimiento hotelero. Concluyeron que un buen manejo del capital humano dentro de la empresa logrará que el empleado o trabajador independiente de su estatus o nivel dentro de su centro de trabajo, se encuentre satisfecho con lo ofrecido. Esto puede verse entorpecido por diversos factores como salarios bajos, falta de beneficios laborales, falta de comunicación y trabajo en equipo dentro del hotel, exceso de funciones, etc.

Metodología

El enfoque utilizado fue el cuantitativo, se prueban hipótesis y teoría con la finalidad de medir y analizar para establecer pautas de comportamiento, según Hernández et al. (2014). De acuerdo con este enfoque, se pretende medir la satisfacción laboral como la perciben los empleados del departamento de recepción. El tipo de investigación, de acuerdo con la clasificación de Palella & Martins (2012), se trata de un diseño no experimental sin manipulación de variables, de campo, porque se recogen los datos de la realidad y a nivel descriptivo para interpretar la realidad de los hechos, utilizando la descripción, el registro, análisis e interpretación de la información. En ese sentido, se utilizó el método deductivo, el cual parte de generalizaciones tendientes a resolver problemas particulares en los hoteles de Atacames para determinar la percepción de los empleados sobre su satisfacción laboral en el departamento de recepción.

La población constituye los elementos finitos o infinitos con características comunes y la muestra el subconjunto representativo que se extrae de la población (Arias, 2006). La población está constituida por los 109 establecimientos hoteleros registrados en MINTUR (2019) en el Cantón Atacames. Para la selección de la muestra se eligió una porción representativa de la población a la cual se tiene acceso (Arias, ob. cit.). Para tal efecto, se seleccionaron los 64 establecimientos que poseen la clasificación de hoteles según el Consolidado Nacional de Ecuador (2022) perteneciente a la Parroquia de Atacames, Ecuador. Se optó por el muestreo no probabilístico intencional, que según Hernández et al. (2014) es no probabilístico porque “depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y, desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación” (p. 176).

Al ser el muestreo no probabilístico, intencional, se estableció el criterio de la cercanía de los hoteles y de mayor accesibilidad para el investigador, por lo que se seleccionaron los hoteles en el Malecón de la Playa. La ventaja de ser no probabilística, de acuerdo con Hernández et al. (2014), desde la visión cuantitativa, su utilidad es importante para ciertos diseños, la cual

requiere no tanto representatividad sino de una esmerada y controlada elección de características propias abordadas en el planteamiento del problema.

Atendiendo a los criterios establecidos y por las características de la muestra, se decidió elegir un 30 % de la población de los hoteles de Atacames, quedando constituida por 19 hoteles: 1 de 4 estrellas, 3 de 3 estrellas y 15 de 2 estrellas. De allí se seleccionaron: 01 empleador, 01 empleado (repcionista), dando un total de 19 empleados y 19 empleadores para obtener los datos de acuerdo a lo planteado en los objetivos de la investigación, los cuales quisieron aportar información para el desarrollo de este estudio.

Para recoger los datos provenientes de los empleados y empleadores del departamento de recepción se utilizó la técnica de la encuesta, según lo menciona Brace (2008, citado por Hernández et al., 2010), “consiste en un conjunto de preguntas las cuales son congruentes con el planteamiento del problema o hipótesis, respecto a una o más variables a medir” (p. 217). Por ello, se escogió como instrumento el cuestionario, el cual, según Arias (ob. cit.), es una modalidad de encuesta realizada en forma escrita que contiene una serie de preguntas, respondidas por el encuestado sin la intervención del encuestador.

Dicho instrumento es validado por expertos, contenía 07 preguntas de tipo cerrada de elección politómicas (con varias alternativas) según lo presenta Bisquerra (2004), con opciones para elegir entre (excelente, efectivo, aceptado o deficiente). En ambos instrumentos se elige una de las alternativas presentadas, marcando con una (X), la que más refleje el servicio de la empresa y se adapte a su actuación. Se analizaron los datos, organizándolos de acuerdo a las dimensiones e indicadores planteadas en este estudio, presentadas luego en tablas y figuras.

Desarrollo de la investigación

La verdadera prueba del compromiso de una empresa hotelera con la satisfacción y la calidad de su servicio está en la capacidad de respuesta ofrecida a las quejas de sus clientes. Aunque estas manifestaciones de inconformidad generalmente tienen efectos negativos en el compromiso del personal, en especial en los trabajadores de recepción, los empleados con una actitud positiva hacia las cosas que son poco satisfactorias para los clientes y hacia su propio trabajo tienen mayores posibilidades de mejorar para ayudar a sus clientes, traducido en una mejora en la calidad del servicio. Estas consideraciones se acercan con Lovelock (ob. cit.) cuando afirma que “el éxito en esta área incluye la capacitación y motivación de los empleados” (p. 395).

Con la premisa del autor antes mencionado, se percibe la necesidad de realizar mediciones periódicas de la calidad de los servicios; pues lo medido se puede analizar y controlar. Para realizar dichas mediciones se deben usar instrumentos que permitan identificar y medir correctamente las dimensiones claves, así como evaluar su impacto sobre la satisfacción del huésped, facilitando a los gerentes la toma de decisiones relacionadas con las mejoras requeridas en la organización.

En ese sentido, se recogió información a través de un instrumento validado por expertos, el cual permitió obtener mayor rapidez en el proceso de análisis de los datos, los cuales estuvieron dirigidos a: los empleados del hotel, con el propósito de adquirir los conocimientos que poseen sobre el funcionamiento y estructura del departamento de recepción, su productividad, satisfacción y desempeño; a los empleadores con el fin de lograr la información sobre el desempeño de sus trabajadores, las limitaciones de la gestión del talento humano y las necesidades de capacitación.

Tabla 1. Desempeño laboral del empleado

Preguntas	Excelente	Efectivo	Aceptable	Deficiente
1. Productividad en el trabajo	0 %	74 %	26 %	0 %
2. Posee capacidades cognitivas para el cargo	0 %	5 %	89 %	6 %
3. Considera que ejerce sus funciones de acuerdo al cargo	0 %	21 %	79 %	0 %

Nota: Datos recogidos del cuestionario aplicado a los empleados de recepción año 2022.

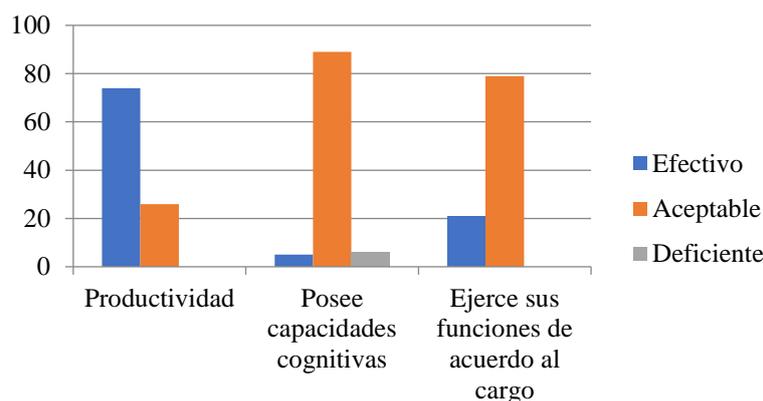


Figura 1. Desempeño laboral del empleado.

La Figura 1 refleja el desempeño laboral del empleado de la recepción, donde la productividad de su trabajo se perfila en un 74 % efectivo y un 26 % aceptable, además poseen capacidades cognitivas en un 89 % aceptable y solo un 5 % efectivo; también, consideran que ejercen sus funciones de acuerdo al cargo en un 79 % aceptable y un 21 % efectivo. Como se puede observar, a pesar de que la productividad del empleado es eficaz, sus capacidades cognitivas y el ejercicio de sus funciones de acuerdo al cargo se encuentran en aceptable, significa que el desempeño laboral no se está implementando a cabalidad.

En este sentido, el aporte de Gaspar (2021) encaja perfectamente en este caso. Al centrar la gestión de talento humano hacia la dirección eficiente de los recursos humanos de las organizaciones, esto puede influir significativamente en el desempeño laboral de los trabajadores para lograr el éxito en la empresa. Además, se busca que el personal se sienta comprometido con los objetivos, la misión, la visión, la cultura y las políticas de la empresa. Solo así se lograría un buen desempeño laboral del personal.

Tabla 2. Gestión del talento humano

Preguntas	Excelente	Efectivo	Aceptable	Deficiente
4. El entrenamiento sobre el cargo ha sido	0 %	6 %	40 %	54 %
5. La asesoría individual recibida por parte del empleador es	0 %	21 %	42 %	37 %
6. El recurso humano es adiestrado de modo	0 %	15 %	49 %	36 %
7. Recibe retroalimentación por los superiores de manera	0 %	0 %	84 %	16 %

Nota. Datos recogidos del cuestionario aplicado a los empleados de recepción año 2022.

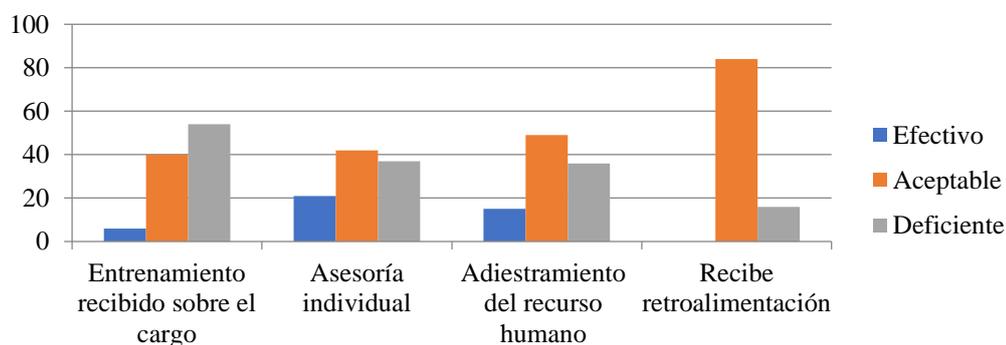


Figura 2. La Gestión del talento humano según el empleado.

Se visualiza en la Figura 2, la gestión del talento humano. Este tiene que ver con el entrenamiento recibido, la asesoría personal, la forma como realizan el adiestramiento y las retroalimentaciones. Las mismas reportan cifras por encima del 40 % hasta el 89 % en aceptable y entre 16 al 54 % en deficiente. Estos resultados permiten señalar la deficiencia en el sistema de capacitación y de asesoramiento al personal de recepción, lo cual es importante atender con el fin de aumentar el servicio prestado. Es satisfactorio destacar, el aporte de Chiavenato (2009) en cuanto a la gestión del talento humano, concebida como el grupo de personas encargadas de asesorar internamente es las áreas estratégicas tanto de la organización como a sus miembros, con el propósito de contribuir con los objetivos y metas empresariales como factor de impulso al éxito de toda la organización.

Tabla 3. Satisfacción laboral de los empleados desde la mirada del empleador

Preguntas	Excelente	Efectivo	Aceptable	Deficiente
1. La productividad de sus empleados	0 %	32 %	68 %	0 %
2. Sus empleados poseen capacidades cognitivas acordes al cargo	0 %	37 %	63 %	0 %
3. Considera que cada trabajador ejerce sus funciones de acuerdo al cargo	0 %	47 %	53 %	0 %

Nota: Datos recogidos del cuestionario aplicado al empleador en el año 2022.

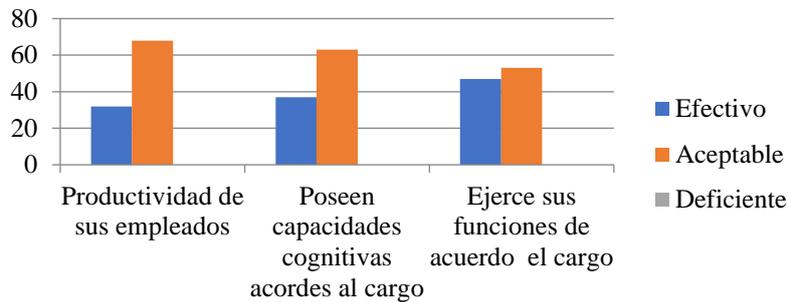


Figura 3. Satisfacción laboral de los empleados desde la mirada del empleador

Para el empleador, como refleja la Figura 3, se observó que el desempeño de los empleados fue efectivo entre 32 % y 42 % y aceptable entre 63 % y 68 %. Aunque su rendimiento no llega al 50% en la categoría efectivo, es mejorable ya que sus cifras están por encima del 60% en la categoría aceptable. La satisfacción laboral es un tema relevante dentro de las organizaciones; los empleados, al sentirse insatisfechos por su labor a veces no la manifiestan abiertamente; sin embargo, pueden disminuir su productividad. Al respecto, Sánchez & García (2017) sostienen que los empleadores deberían propiciar relaciones de ganar-ganar con la administración, satisfaciendo así ambas partes.

En ese sentido, Pedraza, Amaya & Conde (2010) señalan que el desempeño laboral es considerado relevante para el logro de la efectividad y el éxito de las empresas. Por ello, los gerentes no solo se interesan en medirlo, sino también en mejorarlo. Bajo esta premisa, Chiavenato (2011) en la actualidad menciona que el desempeño laboral es la eficacia demostrada por el colaborador al realizar su trabajo; resulta necesaria en las empresas y se convierte en una ventaja competitiva. Además, Apaza (2018) afirmó que la gestión del desempeño es importante para las empresas más exitosas del mundo y que mediante una buena gestión se puede aumentar la producción y la eficiencia de todos sus empleados.

Tabla 4. La Gestión del talento humano de acuerdo al empleador

Preguntas	Excelente	Efectivo	Aceptable	Deficiente
4. El entrenamiento a los empleados sobre el cargo	0 %	10 %	74 %	16 %
5. Asesoría personal brindada a los empleados	0 %	21 %	74 %	5 %
6. Capacitación del recurso humano	0 %	16 %	52 %	32 %
7. Necesidad de capacitación del recurso humano de forma	90 %	10 %	0 %	0 %

Nota. Datos recogidos del cuestionario aplicado al empleador año 2022.

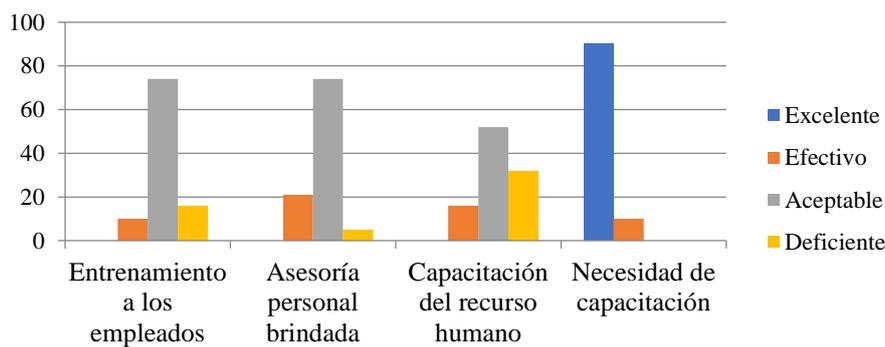


Figura 4. Gestión del talento humano según el empleador.

La gestión del talento humano, como se presenta en la Figura 4, se encuentra en la categoría de aceptable con cifras que van desde el 52 % al 74 %, en el entrenamiento al personal, igualmente en la asesoría personal y capacitación del recurso humano. Las cifras de efectivo oscilan entre 10 % al 21 % y las de deficiente entre 5 % al 32 %. Los empleadores abogan por dar capacitación a sus empleados, ya que sus resultados revelaron una necesidad manifiesta del 90 % en la categoría de manera excelente para capacitar a su personal.

Las apreciaciones de Hidalgo et al. (2020) dan respuestas sobre la gestión del talento humano en las organizaciones, estas deben manejarse con la colaboración eficaz de las personas, tanto empleados, funcionarios como los recursos utilizados para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales. Por ello, es de vital importancia incorporar en los planes de capacitación aspectos que ayuden a fomentar el criterio reflexivo en el talento humano, con el fin de impulsar su accionar acorde a la realidad de la empresa; dirigidos a fortalecer la productividad del trabajador y mejorar así la calidad de los servicios que se ofrecen para satisfacer al cliente.

Conclusiones

La productividad laboral del empleado de la recepción, se perfila en un 74 % efectivo y un 26 % aceptable, Sus capacidades cognitivas están en un 89 % aceptable y solo un 5 % efectivo. De la misma manera, sus funciones de acuerdo al cargo las ejercen en un 79 % aceptable y un 21 % efectivo. Como se puede apreciar, a pesar de que la productividad del empleado es eficaz, sus capacidades cognitivas y el ejercicio de sus funciones de acuerdo al cargo se encuentran en aceptable, significa que el desempeño laboral no se está implementando a cabalidad. En la satisfacción del empleado, se encontró que entre 5 % al 32 % es deficiente en cuanto al sistema de incentivo y reconocimientos. Sin embargo, manifestaron sentirse satisfechos con su puesto de trabajo, tener un ambiente adecuado y un clima laboral con relaciones satisfactorias.

En lo que respecta al empleador, también se siente a gusto con el cargo desempeñado y del clima laboral, pero tendría que aumentar la motivación hacia sus empleados, además del sistema de reconocimiento para que el desempeño laboral sea más efectivo y mantenerlos

satisfechos con su trabajo. Estos consideran que sus trabajadores poseen un nivel de conocimientos y desempeñan su labor de manera aceptable. Podrían mejorar definitivamente con formación, ya que los resultados revelaron la necesidad manifiesta del personal de recibir capacitaciones continuas. A pesar de revelar que el entrenamiento, la asesoría al personal y capacitación del recurso se encuentra en la categoría de aceptable en cifras desde el 52 % al 74 %, la efectividad llega a porcentajes hasta de un 21 % y las de deficiente 32 %. Es indicativo de que la gestión del recurso humano no está funcionando a cabalidad.

La satisfacción laboral es la actitud general de una persona hacia su trabajo. Un empleado estará satisfecho personalmente en su trabajo si se encuentra en un buen lugar, en una organización donde su jefe conoce su trabajo y lo alienta a mejorar, apoyado por incentivos y reconocimiento de su desempeño. Es importante resaltar que, solo se tomó para realizar esta investigación el Cantón Atacames y conocer su realidad en cuanto a la satisfacción del personal, además del funcionamiento del departamento de recepción. Se recomienda realizar estudios en otras provincias que permitan conocer sus situaciones, con la finalidad de mejorar la atención de este departamento y por ende el desarrollo del turismo.

Referencias

- Abril, J. & Gamboa, J. (2018). Satisfacción laboral en el área de recepción de los hoteles de tres estrellas de la Ciudad de Arequipa. Trabajo de grado. Universidad. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6487>
- Apaza, F. (2018). *Desempeño laboral en los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas* – Cusco, 2018. Universidad Peruana Unión. Juliaca, Perú. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1792>.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de investigación. Introducción a la investigación científica*. 5 (ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.
- Bisquerra, A. (2004). *Metodología de la investigación educativa*. España: la Muralla.
- Cahuaya, R. & Ñahuincopa, P. (2016). *Influencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente del hotel La Hacienda en la provincia de Angaraes 2015*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional del Centro del Perú. <http://hdl.handle.net/20.500.12894/1288>
- Calle, M., Lazo, A. & Granados, M. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento - Hotel. UTMACH*. [http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14365/1/Cap.6.Departamento %20de%20recepci%C3%B3n%20%20%20%281%29.pdf](http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14365/1/Cap.6.Departamento%20de%20recepci%C3%B3n%20%20%20%281%29.pdf).
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. 3 (ed.) McGraw-Hill. <http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1143/1/Chiavenato-Talento%20humano%203ra%20ed.pdf>.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos: El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw-Hill.

- García, S., Fontalvo, Y. y Marin, L. (2021). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros: caso de estudio aplicado en Bucaramanga Santander (Colombia). *Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio*, 5 (1), 147-158. <https://doi.org/10.21071/riturem.v5i1.13333>
- Gaspar, M. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del conocimiento*. 58, 6 (8), pp. 318-329. <https://dialnet.unirioja.es>.
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Atacames (2018). Plan de Desarrollo Turístico del Cantón Atacames. Atacames – Ecuador. <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/ATACAMES-plan-turismo-ilovepdf-compressed.pdf>.
- González, F., Sánchez, S., & López, T. (2011). Satisfacción laboral como factor crítico para la calidad: el caso del sector hostelero de la provincia de Córdoba-España. *Estudios y perspectivas en turismo*, 20(5), 1047-1068. <http://www.scielo.org.ar/img/revistas/eypt/v20n5/html/v20n5a05.htm>.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). *Metodología de la investigación*. 6 (ed.). McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. De C.V. https://www.academia.edu/25455344/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_Hernandez_Fernandez_y_Baptista
- Hidalgo, M., Romero, M. y Pazmiño, V. (2020). Capacitación y gestión del talento humano en administración de empresas. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*. 1(10). Enero – Julio 2020. Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda (UNEFM). Santa Ana de Coro. Venezuela. DOI 10.35381/cm.v6i10.125. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/362/3621539011/html/>.
- Ley de Turismo del Ecuador (2014). Registro Oficial Suplemento 733 de 27-dic.-2002. Última modificación: 29-dic.-2014. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/LEY-DE-TURISMO.pdf>.
- Lovelock, C. (2009). *Marketing de servicios. Personal, tecnología y estrategia*. 6 (ed.). Pearson Educación. <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>.
- Marrero, M. (2016). *Glosario de términos hoteleros, turísticos y relacionados*. <https://www.hosteltur.com/files/web/templates/term/wikitur.pdf>.
- Mendoza, J. (2021). *Estudios de satisfacción laboral de los empleados del hotel Casa Andina, Select-Tumbes 2018*. Trabajo de grado, Universidad Señor de Sipán. Perú. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8065/Mendoza%20Juarez%2c%20Jerry%20James.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de Turismo (2022). Consolidado Nacional. <https://www.turismo.gob.ec/>
- Ministerio de Turismo (MINTUR, 2019). Plan de Turismo. <https://amevirtual.gob.ec/wp-content/uploads/2018/04/ATACAMES-plan-turismo-ilovepdf-compressed.pdf>
- Mora, J. & Mariscal, Z. (2019). Correlación entre la satisfacción laboral y desempeño laboral. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. 7 (edición especial). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v3i1i.1307>.
- Palella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la investigación cuantitativa*. (1ra. Reimp.). Caracas: Fedupel.

- Pedraza, E.; Amaya, G. y Conde, M. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Universidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales* [online]. 16 (3), pp.493-505. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S1315-95182010000300010&script=sci_abstract
- Pilares, D. (2012). Departamento de Recepción de un Hotel. Scribd. <https://es.scribd.com/doc/85290617/Departamento-de-recepcion-de-un-hotel>.
- Reglamento General de la Ley de Turismo (2021). Última Reforma. Decreto N° 1186. <https://www.sri.gob.ec/nl/beneficios-tributarios-para-el-sector-turistico>.
- Sánchez, M., & García, M. (2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*. 22(2): 161-166. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=84953103007>
- Ureña, A. (2008). *Hotelería y Turismo*. España: Ediciones Paraninfo. S A. pp. 296