



**PROYECTO INTEGRADOR DE GRADO PARA EL  
MEJORAMIENTO DEL AMBIENTE LABORAL ENFOCADO EN LA  
MOTIVACIÓN DE LOS TRABAJADORES DEL HOTEL THE ISABELA  
BEACH HOUSE EN LAS GALÁPAGOS**

---

**Jorge Luis Tasipanta Ninabanda**

**Directora**

**Ing. Karina Falconí Ausay MBA.**

**Proyecto Integrador de Grado para optar por el título de Tecnólogo Superior en  
Gestión del Talento Humano**

**Instituto Tecnológico Superior Universitario Internacional  
Carrera Tecnología Superior en Gestión del Talento Humano**

**D.M. Quito, 07 marzo de 2024**

## **DEDICATORIA**

El presente proyecto integrador de grado está dedicado en primer lugar a mi Dios, quien me ha bendecido con salud y vida cada día, permitiéndome luchar y esforzarme por alcanzar mis metas y sueños.

También quiero dedicarlo a mis padres, Rocío y Jorge, quienes me educaron con principios y valores que han moldeado mi carácter, permitiéndome ser una persona honesta, responsable, humilde y respetuosa con mi entorno. Ellos son mi motor para seguir desarrollándome profesionalmente en la sociedad mundial. Agradezco también a mi querida abuelita, Clara, quien me bendice desde el cielo.

A mi pareja, le dedico este proyecto con profundo agradecimiento por su amor incondicional, el cual me ha motivado a seguir enriqueciéndome con nuevos conocimientos que me ayudarán en mi vida diaria y en mi desarrollo como profesional. Aprecio mucho los valiosos consejos que me ha brindado para ser un individuo fructífero y ético en la sociedad.

Con gran entusiasmo, dedico este proyecto a mi tutora del proyecto integrador, la Ing. Karina Falconí Ausay MBA, quien me ha proporcionado los conocimientos necesarios para la correcta elaboración de mi investigación. Agradezco su valioso tiempo y comprensión durante las inquietudes que surgieron durante el desarrollo de mi proyecto integrador de grado, así como los nuevos conocimientos adquiridos en las asignaturas que impartió durante mi trayecto en el Instituto Tecnológico Internacional Universitario ITI.

Y, por último, pero no menos importante, agradezco desde lo más profundo de mi corazón a la Ing. Noemí Sandoval, quien impartió la asignatura de comunicación y emprendimiento II durante este maravilloso periodo académico. Su apoyo, comprensión, dedicación y tiempo dedicado a mí y a mis compañeros ha sido invaluable para mi desarrollo como profesional tecnológico en la carrera de Gestión de Talento Humano.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mi Dios, quien me ha brindado salud y vida para poder completar mi carrera en Gestión del Talento Humano.

Agradezco profundamente a mis padres por su constante amor, apoyo y motivación, que me han impulsado a seguir estudiando y esforzándome para alcanzar mi máximo potencial. Les agradezco además por haberme inculcado valores fundamentales como la humildad, el respeto, la responsabilidad y la honestidad, los cuales me han formado como un ciudadano íntegro y contribuyente a la sociedad.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a mi tutora de proyecto, la Ing. Karina Falconí Ausay MBA, quien me ha brindado orientación, comprensión y valiosas enseñanzas que han sido fundamentales para llevar a cabo un trabajo de investigación exitoso y superar los desafíos que surgieron durante la elaboración de mi proyecto integrador.

Asimismo, deseo agradecer a mi maestra de la materia de Emprendimiento II, la Ing. Noemí Sandoval, por su apoyo incondicional y guía durante la presentación y desarrollo de mi proyecto, lo cual ha contribuido significativamente al éxito de mi proyecto integrador de grado.

Ing. Karina Falconí Ausay MBA.

Jorge Luis Tasipanta Ninabanda

Quito, 07 de marzo del 2024

## **AUTORÍA**

Yo, Jorge Luis Tasipanta Ninabanda, autor del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente

Jorge Luis Tasipanta Ninabanda

D.M. Quito, 07 de marzo del 2024

Ing. Karina Falconí Ausay MBA

**DIRECTORA DE TRABAJO DE TITULACIÓN**

**CERTIFICA**

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Instituto Tecnológico Superior Universitario Internacional, de Quito, por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Ing. Karina Falconí Ausay MBA

D.M. Quito, 07 de marzo del 2024

## **ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA**

Conste por el presente documento la cesión de los derechos del trabajo de fin de carrera, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA: Yo Jorge Luis Tasipanta Ninabanda, bajo la dirección de Karina del Rocío Falconí Ausay declaro ser el autor del trabajo de fin de carrera con el tema “Proyecto integrador de grado para el mejoramiento del ambiente laboral enfocado en la motivación de los trabajadores del hotel The Isabela Beach House en las Galápagos”, como requisito fundamental para optar por el título de Tecnólogo en Gestión de Talento Humano, a su vez autorizo a la biblioteca del Tecnológico Superior Universitario Internacional ITI, para que pueda registrar en el repositorio digital y difunda esta investigación con fines netamente académicos, pues como política del Tecnológico Superior Universitario Internacional ITI, los trabajos de fin de carrera se aplican, materializan y difunden en beneficio de la comunidad.

SEGUNDA: Los comparecientes MBA Karina del Rocío Falconí Ausay, en calidad de directora del trabajo fin de carrera y el Sr. Jorge Luis Tasipanta Ninabanda como autor del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos del trabajo fin de carrera y conceden la autorización para que el ITI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna. El Tecnológico Superior Universitario Internacional ITI no se hace responsable por el plagio o copia del contenido parcial o total de este trabajo.

TERCERA: Las partes declaradas aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Ing. Karina Falconí Ausay MBA.

Jorge Luis Tasipanta Ninabanda.

Quito, 07 de marzo del 2024



## ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA .....	2
AGRADECIMIENTO .....	4
AUTORÍA.....	5
CERTIFICA .....	6
ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TRABAJO FIN DE CARRERA.....	7
ÍNDICE DE FIGURAS.....	12
ÍNDICE DE TABLAS .....	13
CAPÍTULO I.....	14
Nombre del proyecto.....	14
Análisis del problema.....	14
Antecedentes .....	15
Formulación del Problema .....	17
Idea para defender .....	17
Justificación.....	17
Campo de acción.....	18
Objetivos del proyecto .....	18
Objetivo general .....	19
Objetivos específicos .....	19
CAPITULO II .....	20
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	20
Antecedentes históricos.....	20
Isabela .....	20
The Isabela Beach House .....	21
Análisis de la zona de estudio .....	22
Isabela .....	22
Actividades económicas.....	23
Actividades Sociales .....	24
Fundamentación Conceptual.....	25
Ambiente laboral.....	25
Motivación .....	26
Motivación Intrínseca.....	26
Motivación extrínseca .....	27

Trabajador .....	27
Hotel.....	27
Fundamentación Legal .....	28
La constitución de la Republica del Ecuador (2008) estableció los siguientes artículos.....	28
Código del Trabajo.....	30
Fundamentación Técnica y/o Tecnológica .....	31
Plan de incentivos .....	31
Capacitaciones.....	31
Síntesis del capítulo .....	32
CAPÍTULO III .....	33
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN .....	33
Enfoque, modalidad y tipos de investigación .....	33
Enfoque: .....	33
Modalidad: .....	33
Tipo de investigación .....	33
Descriptiva: .....	33
Explorativa: .....	34
Indicadores .....	34
Método .....	35
Analítico- Sintético: .....	35
Técnicas e instrumentos de recopilación de datos .....	35
Entrevista: .....	35
Encuesta: .....	36
Fuentes de información .....	36
Información Primaria .....	36
Entrevista.....	44
Procesamiento de información .....	46
Universo .....	46
Muestra:.....	46
Análisis e interpretación de resultados.....	46
Síntesis del capítulo.....	47
CAPÍTULO IV .....	48

PROPUESTA.....	48
Tema.....	48
Datos informativos.....	48
Descripción de la propuesta.....	49
Programas de incentivos y capacitación.....	49
Antecedentes de la propuesta.....	50
Justificación.....	51
Impacto.....	51
Objetivos de la propuesta.....	52
Objetivo general.....	52
Objetivos específicos.....	52
Análisis de factibilidad.....	53
Diseño de la propuesta.....	53
Matriz FODA.....	53
Hotel The Isabela Beach House.....	58
Programas de incentivos y capacitación.....	61
Duración.....	63
Recursos.....	63
Presupuesto económico.....	64
Evaluación.....	64
CAPÍTULO V.....	71
Conclusiones y recomendaciones.....	71
Conclusiones.....	71
Recomendaciones.....	72
Anexos.....	73
Informe Turnitin.....	77
REFERENCIAS.....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Isabela, cantón Puerto Villamil</i> .....	23
Figura 2 Actividades económicas por sector y por rentabilidad. ....	24
Figura 3 Diagrama de la relación que mantiene el gerente y los colaboradores. ....	37
Figura 4 Diagrama de relación entre colaboradores ..... 38	38
Figura 5 Diagrama de capacitaciones realizadas a los colaboradores.....	39
Figura 6 Diagrama de enfoques motivacionales ..... 40	40
Figura 7 Diagrama de remuneración a los colaboradores ..... 41	41
Figura 8 Diagrama del Suministro Adecuado en Herramientas..... 42	42
Figura 9 Diagrama del uso de uniformes en la empresa ..... 43	43
Figura 10 Localización del hotel The Isabela Beach House ..... 48	48
Figura 11 Diagrama de efectividad de la incorporación nuevos programas de incentivos ..... 66	66
Figura 12 Diagrama de satisfacción y motivación laboral..... 67	67
Figura 13 Diagrama de los beneficios de una capacitación ..... 68	68
Figura 14 Diagrama del mejoramiento del ambiente laboral..... 69	69
Figura 15 Diagrama de responsabilidad laboral enfocado en los objetivos y metas de la empresa hotelera..... 70	70

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 La motivación en la empresa .....	34
Tabla 2 Relación entre el gerente y los colaboradores.....	36
Tabla 3 Relación entre los colaboradores .....	38
Tabla 4 Capacitaciones a los colaboradores.....	39
Tabla 5 Enfoques para Motivar a los Colaboradores .....	40
Tabla 6 Remuneración y beneficios adecuados .....	41
Tabla 7 Herramientas Esenciales por Área de Trabajo .....	42
Tabla 8 Uniformes de la empresa.....	43
Tabla 9 Análisis FODA del hotel The Isabela Beach House .....	54
Tabla 10 Niveles de impacto.....	55
Tabla 11 Tiempo de implementación.....	55
Tabla 12 Matriz de nudos críticos .....	56
Tabla 13 Cuadro de actividades .....	58
Tabla 14 Plan de incentivos y capacitación .....	61
Tabla 15 Fondos económicos para realizar los nuevos programas de incentivos y capacitación.....	64
Tabla 16 Efectividad de la incorporación nuevos programas de incentivos .....	66
Tabla 17 Colaboradores motivados y satisfechos tras la implementación de nuevos programas de incentivos.....	67
Tabla 18 Conocimientos nuevos a través de la capacitación .....	68
Tabla 19 El ambiente laboral .....	69
Tabla 20 Responsabilidad laboral en el hotel .....	70

## **CAPÍTULO I**

### **Nombre del proyecto**

Mejoramiento del ambiente laboral enfocado en la motivación de los trabajadores del hotel The Isabela Beach House en las Galápagos.

### **Análisis del problema**

Tener un déficit en el ambiente laboral de una empresa u organización, conlleva grandes problemas en todos los aspectos internos de estas, como, por ejemplo, la relación entre pares, áreas, productividad, comunicación, delegación de actividades provocado una nueva ola migratoria con la finalidad de sustentar gastos diarios de una familia.

Con los antecedentes expuesto, el Hotel The Isabela Beach House al no contar con buenos planes de incentivos, capacitación, ha provocado insatisfacción laboral, bajo rendimiento, mal desempeño en las diferentes áreas del hotel, rotación constante, además de presentar consecuencias negativas tanto para el colaborador como para la empresa, provocando el poco desarrollo del Hotel y de todos sus integrantes.

### **Antecedentes**

Según (Poma Reyes , 2020) la motivación cumple un rol muy importante dentro del desempeño laboral de una empresa y su proceso ayuda a sus integrantes de la misma a que sientan altamente motivados y generar un trabajo de excelente rendimiento, ya sea interna o externamente, mientras que el desempeño laboral está enfocado en las tareas y quehacer de los trabajadores para conseguir los objetivos planteados por la organización o empresa y a la misma vez finalizar con una experiencia única y diferenciada al resto de empresas que existen en el sistema empresarial globalizado.

Según (Moreno, 2002) la teoría de la homeostática de la motivación explica la conducta que tienen los individuos por desequilibrio fisiológico, en donde la homeostasis controla y mantiene el equilibrio de las diferentes condiciones fisiológicas, con mecanismos psicológicos y orgánicos basados en un proceso que regula los elementos que están dentro de los límites determinados, caso contrario estaría en peligro la vida.

Las empresas que existen hoy en día tienen grandes funciones y unas de ellas es crear servicios y grandes bienes de calidad, para satisfacer las necesidades de una sociedad, pero son aquellas que nos brindan empleo y a la vez constituyen la base económica familiar, capacitaciones y formaciones, conocimientos de nuevas tecnologías, entre otros términos empleados diariamente para impulsar la cultura laboral y mejorar las condiciones de vida de una población del mundo. (Redaction Team, 2022)

Según (Molina Mejia, 2019) el clima organizacional es un fenómeno multidimensional, en el cual, estudia la percepción en los diferentes integrantes de una empresa u organización y al mismo tiempo, influye en la creatividad, el compromiso, el desempeño de cada uno de los colaboradores esta y la motivación, en donde se convierten en una de las estrategias más importantes para la administración de las personas y el desenvolvimiento de la entidad.

Para una empresa u organización es importante conocer las circunstancias ambientales del ser humano, las diferentes relaciones humanas y el sistema operativo de trabajo que están manejando, puesto que, estos puntos pueden determinar de forma positiva o negativa si la entidad está gestionando adecuadamente con los recursos necesarios debido a que esto desencadena en la reputación de una organización, en la forma en cómo se percibe interna y externamente de un empresa.

Según (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta, 2019) el clima organizacional o laboral, está comprendido por la unión de los valores, tradiciones y hábitos que son compartidos por los diferentes colaboradores que integran la organización o empresa, en el cuál, se conoce una cultura informal y formal, y al mismo tiempo se puede ver cambios culturales organizacionales en puntos que son indispensables incentivar y neutralizar para el éxito de la entidad, así como la búsqueda de una cultura organizacional que esté dirigida al conocimiento innovador.



### **Formulación del Problema**

Se ha utilizado el diagrama de Ishikawa, con la finalidad de llegar a conocer las falencias que existen en la empresa hotelera The Isabela Beach House, por ejemplo: la falta de una oficina para efectuar reuniones de trabajo, mala comunicación, falta de liderazgo, no contar con programas de incentivos, insatisfacción laboral y conflictos internos, llegando a conocer el problema de mantener un personal con baja motivación en su totalidad, debido a la falta de innovación de la empresa en temas de administración del recurso humano y buen liderazgo de los altos mandos del hotel, provocando conflictos internos que desequilibran el ambiente laboral y el desarrollo de la empresa, como se puede observar en el **Anexo 1**.

### **Idea para defender**

Tras la incorporación de nuevos programas derivados en el ámbito motivacional, se llegará a mantener un sólido equilibrio en el mejoramiento del ambiente laboral enfocado en la motivación de los trabajadores de la empresa hotelera The Isabela Beach House.

### **Justificación**

La implementación de estrategias o programas derivados de la motivación para el desarrollo y dirección del personal del hotel The Isabela Beach House constituye un factor importante en la empresa, el cual permite cumplir los objetivos empresariales, que se basan en la mejora de procesos como las capacitaciones, remuneraciones, condiciones de trabajo, incentivos, comportamiento y satisfacción

laboral, que ayuda a mejorar el rendimiento de cada uno de los colaboradores en las área que se desempeña, al mismo tiempo lograr que se sientan comprometidos con el hotel.

### **Campo de acción**

Campo de acción: Empresa hotelera The Isabela Beach House, Galápagos, Isabela-Puerto Villamil.

Objeto de estudio: Incorporación de nuevos programas derivados en el ámbito motivacional, se llegará a mantener un sólido equilibrio en el mejoramiento del ambiente laboral.

### **Objetivos del proyecto**

- Establecer nuevos programas de capacitación e incentivos innovadores con el fin de mejorar el rendimiento de los colaboradores a más de fomentar la motivación y promover un ambiente laboral positivo y productivo.
- Optimizar la comunicación interna y externa de la empresa para facilitar la ejecución eficiente de las actividades cotidianas y el logro de las metas, promoviendo el éxito integral de la organización y sus partes involucradas.

**Objetivo general**

Incrementar en 50% el ambiente laboral, a través de nuevos planes de incentivos y capacitaciones que se realizarán cada semestre permitiendo mantener colaboradores motivados en el hotel The Isabela Beach House en la provincia de las Galápagos-Isabela.

**Objetivos específicos**

- Diferenciar o identificar la conexión que existe entre la productividad empresarial y la motivación laboral del colaborador para el éxito de cliente interno y la empresa.
- Realizar un análisis sobre la importancia mantener al personal altamente motivado en una empresa.
- Presentar una propuesta para incorporar nuevos programas que ayuden a mantener un colaborador altamente motivado en todos los aspectos posibles, dentro del hotel The Isabela Beach House, Puerto Villamil-Isabela, Galápagos.

## **CAPITULO II**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

En los años 30 y 40 se estudiaron términos como el clima organizacional y la cultura organizacional, ambos conceptos son diferentes, pero comprenden las circunstancias que afronta un colaborador diariamente en una organización o empresa, denominado clima organizacional derivado de las políticas, comportamientos y buenas prácticas laborales, la cultura organizacional se enfoca en el análisis y el estudio de la correcta comprensión del colaborador basada en valores, principios, conocimientos que han experimentado en los diferentes trabajos, además se puede explicar que la cultura organizacional nació del estudio antropológico y sociológico en los años 80. (Lapo et al., 2019)

#### ***Isabela***

La isla Isabela, llamada así en honor a la Reina Isabel, tras cubrir con todos los gastos de viaje que realizó Cristóbal Colón, esta y las demás islas existentes fueron creadas por la erupción de seis volcanes submarinos, actualmente es considerada la isla más grande y con diversidad en flora y fauna endémica de Galápagos, cuál se fundó como Puerto Villamil en el año 1897 por el señor Antonio Gil, actualmente comparte una gran potencial turístico e innova cada año en nuevas

ideas que ayuden al desarrollo de la isla en los diferentes ámbitos sociales, económicos y políticos en el sistema global.

### ***The Isabela Beach House***

The Isabela Beach House, se creó en el año 2016, el cual empezó con dos trabajadores, al igual que pocos alojamientos en el establecimiento, el cual contaba con cinco habitaciones con balcón, baño privado, dos veladores, una mesa de 80 X 80 y un pequeño armario, razón por la cual no era muy reconocido, contando con ingresos mínimos, los dos trabajadores actuaron por seis meses de manera polifuncional.

Por primera vez después de su apertura los visitó la primera agencia de viajes que era Viventura quienes quedaron maravillados del lugar por la ubicación del hotel, sus habitaciones con decoraciones de la flora y fauna de Galápagos, es ahí que empieza el 12 de enero del 2017 con su primer grupo de Viventura de siete personas donde el grupo calificó como un excelente servicio, de esta manera logró ganar la confianza de sus clientes, junio del año 2017 se inscribió en la plataforma Booking, permitiendo que con las ganancias obtenidas, remodelar las habitaciones.

En febrero del 2018, efectuar su primer préstamo de un millón de dólares en el país de residencia de la propietaria del hotel The Isabela Beach House, el cual permitió tener un aumento de cinco habitaciones más y remodelación faltante de las otras habitaciones, terminaron la construcción y remodelación del hotel para finales de diciembre del 2018, donde se reservaron todas las habitaciones por fechas de fin de año y año nuevo.

Para el año 2019 Galápagos tuvo un apogeo enorme para todos los sectores productivos y comerciales el cual proporcionó una economía circular de las mejores, pero con la llegada del COVID-19 dio un giro drástico en el mundo el cual provocando un cierre total y provocó muertes, desestabilización económica, social y política; sin embargo, tras pasar dos años y medio de pandemia, se ha reactivado la economía mundial poco a poco, iniciando nuevamente las personas a viajar y con mayor afluencia, para dejar atrás los malos sucesos y al mismo tiempo poder visitar a familiares, amigos y los lugares que quedaron planeados en parejas o familia, sin embargo, en la actualidad se viaja, pero con su reserva antes los gastos que representa, mientras tanto el hotel ha encontrado nuevos proveedores de agencias internacionales y nacionales que trabajan dos años con el hotel el cual permite mantener a seis empleados internos y dos fuera del hotel, de esta manera ha mejorado poco a poco los diferentes sectores comerciales y productivos en todos los ámbitos que se desarrollan en la sociedad global.

### **Análisis de la zona de estudio**

Se busca conocer las generalidades del hotel The Isabela Beach House, mediante características, económicas y sociales dentro de la isla Isabela.

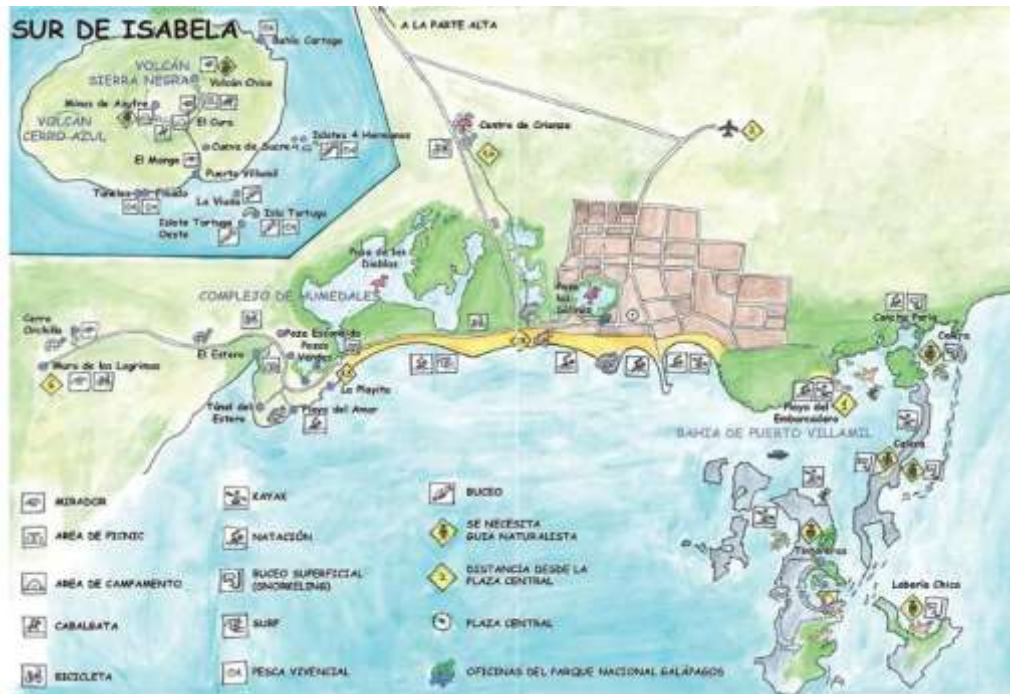
#### ***Isabela***

Según Ecuador Galápagos Inf, Puerto Villamil, es uno de los cantones de la provincia de las Galápagos, considerada la isla más grande, con una superficie de 4588 km<sup>2</sup>, además de tener un aproximado de 2344 habitantes, ubicada al noroeste del Ecuador, el cual mantiene 2000 millas a la redonda, de área marina protegida,

además de abarcar una gran variedad de diversidad de flora y fauna endémica del archipiélago y a la vez es considerada la isla con más humedales turísticos.

(Galápagos, 2023)

**Figura 1 Isabela, cantón Puerto Villamil**



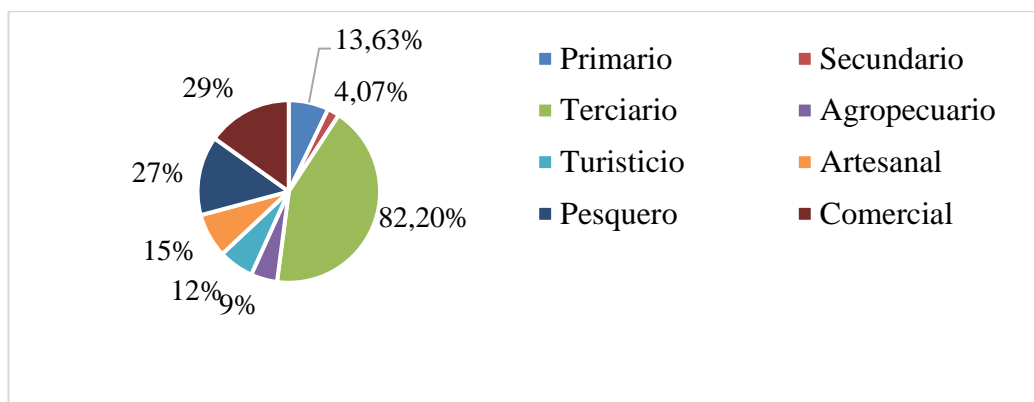
*Nota:* mapa de la isla isabela con sus indicaciones y especificaciones de los lugares que conforman la isla isabela. Tomada de: Ligdi de viaje. (Gonzales, 2017)

### ***Actividades económicas***

Según Morocho, Isabela-Galápagos tiene una gran actividad económica, la cual ha permitido desempeñar varias actividades como la pesca, agricultura, industrial, comercial y turismo, en donde el sector terciario se ha convertido en el máximo productor de empleos el cual permite ganar una remuneración adecuada a los habitantes de la isla para el sustento de su familia e incentivar la economía circular,

tras estudios se denominó que el sector primario abarca el 13,63%, el secundario el 4,07% y el terciario el 82,20%. (Morocho, 2014)

**Figura 2 Actividades económicas por sector y por rentabilidad.**



*Nota:* En el diagrama se puede observar las diferentes actividades económicas y rentabilidad que tiene la Isla Isabela, fuente. (Tasipanta, 2024)

### ***Actividades Sociales***

Isabela ha crecido con el paso de los años, y así también el de las empresas turísticas, comerciales, productivas, entre otros, lo cual representa una parte fundamental para la economía circular de sus habitantes, y al mismo tiempo brinda la oportunidad de conocer la costumbre, historias y tradiciones que tiene Isabela.

Lo antes mencionado proporciona innovación los sectores productivos, con el exterior, por lo tanto, el funcionamiento del hotel The Isabela Beach House ayuda a promocionar a Isabela con el mercado nacional e internacional a través de alojamientos turísticos a más de impulsar la cultura, la educación, el estilo de vida del isabeleño, para evitar migración de los colonos, brindando trabajo a la sociedad, en donde se proporciona desarrollo para sus familiares y el avance estructural de la isla



siempre y cuando se respete lo más valioso que representa la isla que es su excepcional fauna y flora endémica lo que le vuelve única en el mundo. (Chávez, 2018)

## **Fundamentación Conceptual**

### ***Ambiente laboral***

Según Arias, Montiel & Osorio, el ambiente laboral se refiere a un entorno de trabajo armonioso y pacífico entre colaboradores, donde se analizan las respuestas y comportamientos de estos en la empresa. En este contexto, se aborda la adaptabilidad, la comunicación asertiva y la resolución de problemas para evitar la pérdida de la percepción común en algunos entornos laborales donde dejan de lado los procesos psicosociales que pueden afectar la productividad, generar ineficiencias y causar rotaciones constantes. Además, existen factores motivacionales que pueden influir positiva o negativamente en los colaboradores de la empresa. (Arias et al., 2019)

Según Peña, el clima organizacional está directamente relacionado con el nivel de motivación del colaborador. Si no se logra satisfacer sus necesidades, esto puede generar desmotivación y afectar su desempeño laboral. Por otro lado, el clima organizacional se centra en las percepciones y juicios de los colaboradores respecto a la empresa y las funciones que desempeñan. Esto refleja la dinámica y la estructura del trabajo, y busca determinar que el clima organizacional depende de la adaptación del colaborador a las diferentes situaciones laborales que puedan surgir. (Peñas Rivas, 2018)

Según Jiménez & Mosquera, concluyeron que el desempeño laboral está directamente relacionado con la satisfacción de los colaboradores. Mantener un alto nivel de motivación en la empresa favorece el rendimiento laboral, siendo la motivación el motor principal para un buen desempeño y rendimiento laboral. (Jiménez & Mosquera, 2017)

### ***Motivación***

Según Gonzales concluyó que mantener un ambiente laboral motivador que satisfaga las diversas necesidades de los colaboradores es fundamental. Además, señaló que un gerente o jefe de empresa debe conocer a sus colaboradores y el entorno social en el que operan, para que sus estrategias se traduzcan en una producción de calidad. (Gonzalez, 2002)

Según Peña, la motivación del recurso humano es crucial para determinar la productividad, eficiencia y eficacia de la empresa. Esto se logra mediante una gestión efectiva del capital humano, ya que la motivación desempeña un papel fundamental en su desarrollo. Por otro lado, la motivación se define como una voluntad elevada para realizar esfuerzos que permitan alcanzar las metas de la empresa. (Peña , 2015)

### ***Motivación Intrínseca***

Según Herrero, la motivación intrínseca es una fuerza psicológica que se genera a partir del comportamiento de los colaboradores en sus actividades, buscando al mismo tiempo un equilibrio personal. Mantener un personal motivado promueve la formación continua y la implementación de nuevos programas motivacionales en la empresa u organización. (Herrero, 2008)

### ***Motivación extrínseca***

Según afirma Fingermann, la motivación extrínseca es el desarrollo de instruir en el aprendizaje, el cual es el reconocimiento que se da a un colaborador por el trabajo o acción que está realizando de parte del empleador para que el colaborador se sienta más motivado y siga cumpliendo las metas y objetivos que se establece personalmente y organizacional y lograr el éxito de la entidad y el colaborador. (Fingermann, 2012)

### ***Trabajador***

Según Becerra, el término trabajador es quien realiza diferentes actividades dentro de una organización o empresa, manual o intelectual, en el que reciben una remuneración por la ayuda prestada, considerando que trabaja por voluntad propia para lograr sus metas y objetivos personales y de igual manera ayudar a la producción de la empresa u organización para mantener un servicio de calidad y eficacia, mientras el empleador mantenga un ambiente organizacional y respete los derechos del trabajador perseveran armónica y pacíficamente que velen los derechos del colaborador en la sociedad global. (Becerra, 2021)

### ***Hotel***

Según Ulacia & Gonzales, hotel es la empresa turística que proporciona alojamiento temporal a huéspedes de diferentes partes del mundo, convirtiéndose en su actividad principal, ya sea por motivo de trabajo, vacaciones, viajes escolares, familiar, entre otros, por un precio que determine cada hotel del mundo según su ubicación puede ser precios elevados, intermedios y bajos, a más de brindar diferentes servicios de calidad por parte de personal profesional dedicada a la rama

turística y así buscar la satisfacción del cliente interno y externo, al igual que el éxito de la empresa turística dentro del sistema global. (Ulacia & González , 2018)

### **Fundamentación Legal**

El proyecto tendrá que cumplir y respetar los reglamentos, principios, leyes y normas que estipula el estado ecuatoriano, además nos apoyaremos en los presentes artículos para el correcto desenvolvimiento.

*La constitución de la Republica del Ecuador (2008) estableció los siguientes artículos.*

**Art. 14.-** Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, *sumak kawsay*. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 16.-** Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a:

1. Una comunicación libre, intercultural, incluyente, diversa y participativa, en todos los ámbitos de la interacción social, por cualquier medio y forma, en su propia lengua y con sus propios símbolos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

2. El acceso universal a las tecnologías de información y comunicación.

3. La creación de medios de comunicación social, y al acceso en igualdad de condiciones al uso de las frecuencias del espectro radioeléctrico para la gestión de

estaciones de radio y televisión públicas, privadas y comunitarias, y a bandas libres para la explotación de redes inalámbricas.

4. El acceso y uso de todas las formas de comunicación visual, auditiva, sensorial y a otras que permitan la inclusión de personas con discapacidad.

5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación.

**Art. 19.-** La ley regulará la prevalencia de contenidos con fines informativos, educativos y culturales en la programación de los medios de comunicación, y fomentará la creación de espacios para la difusión de la producción nacional independiente. Se prohíbe la emisión de publicidad que induzca a la violencia, la discriminación, el racismo, la toxicomanía, el sexismo, la intolerancia religiosa o política y toda aquella que atente contra los derechos. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 27.-** La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar. La educación es indispensable para el conocimiento, el ejercicio de los derechos y la construcción de un país soberano, y constituye un eje estratégico para el desarrollo nacional. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

### ***Código del Trabajo***

#### **Título Preliminar**

##### **Disposiciones fundamentales**

**Art. 1.-** **Ámbito de este Código.** - Los preceptos de este Código regulan las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo. Las normas relativas al trabajo contenidas en leyes especiales o en convenios internacionales ratificados por el Ecuador, serán aplicadas en los casos específicos a las que ellas se refieren. (Código del trabajo , 2014, pág. 2)

**Art. 5.-** **Protección judicial y administrativa.** Los funcionarios judiciales y administrativos están obligados a prestar a los trabajadores oportuna y debida protección para la garantía y eficacia de sus derechos. (Código del trabajo, 2014)

**Art. 8.-** **Contrato individual.** Contrato individual de trabajo es el convenio en virtud del cual una persona se compromete para con otra u otras a prestar sus servicios lícitos y personales, bajo su dependencia, por una remuneración fijada por el convenio, la ley, el contrato colectivo o la costumbre. (Código del trabajo, 2014)

### **Fundamentación Técnica y/o Tecnológica**

Para mejorar el ambiente laboral es necesario estudiar técnicas que conlleve aplicar nuevos programas de incentivos y compensaciones que impulsen la motivación laboral al interior de la entidad.

#### ***Plan de incentivos***

Con el paso de los años, la gestión correcta del recurso humano ha impulsado el éxito de ambas partes, en el cual participa la entidad y los colaboradores orientados en planes de incentivos económicos y no económicos que permite elevar los niveles de satisfacción y al mismo tiempo mejorar de poco a poco el ambiente laboral para fomentar un trabajo pacífico y armónico, y de igual manera nos permite cumplir las diferentes metas estipuladas por una empresa u organización, además de poder desarrollar e innovar continuamente al colaborador, en el cual se sienta altamente comprometido con la misma y al mismo tiempo pueda cubrir nuevos cargos administrativos o gerenciales. (Orjuela et al., 2020)

#### ***Capacitaciones***

Según afirma Guiñazú, la capacitación es un proceso largo, donde se posibilita el correcto desenvolvimiento del colaborador ante posibles cambios que surgen en la empresa. La capacitación implica un aprendizaje activo para adaptarse al entorno laboral. Además, se define como un proceso mediante el cual una empresa adquiere nuevos conocimientos, actitudes y habilidades para enfrentar y resolver eficazmente los desafíos que puedan surgir en la empresa. (Guiñazú, 2004)

### **Síntesis del capítulo**

En el presente desarrollo, investigamos los primeros surgimientos de los términos del ambiente laboral que se enfocaron en el desarrollo del ser humano como principal factor de las empresas u organizaciones, en el que dieron valor y comprensión a los colaboradores enfocados en el correcto análisis y estudio, donde nos permitió analizar cuidadosamente el hotel The Isabela Beach House para conocer el nivel del ambiente laboral, estudiando su inicio de creación, zona geográfica, actividad económica y la sociedad que lo rodea, además de respetar los reglamentos y normas que rige el Estado.



## CAPÍTULO III

### METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **Enfoque, modalidad y tipos de investigación**

En el presente capítulo se describirá la metodología de investigación, el cual permita desarrollar correctamente la investigación.

#### ***Enfoque:***

Mejoramiento del ambiente laboral enfocado en la motivación de los trabajadores del hotel The Isabela Beach House en las Galápagos.

#### ***Modalidad:***

Actualmente, realizamos esta investigación presencial, centrada en analizar el problema o déficit de la empresa respecto a sus colaboradores, nos enfocamos particularmente en el ambiente laboral, dado su papel crucial como factor determinante en el desempeño organizacional, es fundamental analizarlo con detenimiento, ya que incide directamente en la gestión administrativa del talento humano, no hay estrategia más efectiva que la motivación de los colaboradores, pues contribuye significativamente a mejorar su satisfacción y compromiso con la entidad.

#### ***Tipo de investigación***

#### ***Descriptiva:***

Según afirma Mejía, la investigación descriptiva es aquella que detalla la situación y el campo de una población, en el cual responda preguntas como: qué, cómo, cuándo y dónde, para alcanzar saberes nuevos, después de tener conexión con los colaboradores del hotel The Isabela Beach House. (Mejia, 2020)

### ***Exploratoria:***

Según Arias, la investigación exploratoria es una estudio que ayuda a encontrar, mejorar y comprender la información, en el que se conserve y analice nuevos conocimientos, debido a que hay saberes que no se conocen completamente o son modificados constantemente, en otras palabras la información exploratoria es la recopilación de abundante información, donde es utilizada en contenidos que carecen de la misma, que tienen como propósito obtener una información más cercana con el fin de extender un alto conocimiento en el mejoramiento del ambiente laboral en el hotel The Isabela Beach House, al ejecutar nuevos programas de incentivos y capacitaciones. (Arias E. , 2020)

### **Indicadores**

**Tabla 1 La motivación en la empresa**

Variable	Dimensiones	Indicadores
Motivación	Incentivos	Conmociones Rendimiento
Capacitación	Clima laboral  Productividad	Compañerismo Pertenencia Lealtad  Innovación Desarrollo profesional

*Nota:* En la presente tabla se puede observar las variables, dimensiones e indicadores que se producen tras mantener un personal motivado y capacitado para el buen desempeño. (Tasipanta, 2024)

## **Método**

### ***Analítico- Sintético:***

La investigación analítica es aquel punto de estudio donde se desarrolla o se descompone el tema a estudiar para realizar análisis de diferentes expresiones, el cual da un resultado del análisis del todo, mientras que el análisis sintético es aquel que reúne la información recopilada desde el estudio del todo donde nos permita encontrar la veracidad o falsedad de la investigación (Bastar, 2012),

Tras el estudio y la obtención de información se pudo analizar las falencias y problemas que tiene el ambiente laboral en el hotel The Isabela Beach House, y al mismo tiempo se pudo observar cambios buenos para el ambiente laboral al aplicar nuevos programas de incentivos y capacitaciones que permitan el éxito de ambas partes.

## **Técnicas e instrumentos de recopilación de datos**

### ***Entrevista:***

Técnica de estudio en el que se realiza ciertas preguntas, ya sean de manera abierta o cerradas, con el fin de conocer información que nos proporcionen, puntos de vista o ideas claras, en el que se puedan intercambiar sobre la aplicación de nuevos programas de incentivos y capacitaciones en la empresa hotelera The Isabela Beach House.

***Encuesta:***

Esta técnica investigará y ayudará en la recopilación de datos para medir el clima laboral actual de la empresa The Isabela Beach House, con el fin de elevar la motivación del colaborador con la implementación de nuevos programas de incentivos y capacitaciones.

**Fuentes de información*****Información Primaria*****Presentación gráfica, análisis e interpretación de resultados obtenidos****Encuesta a los colaboradores de la entidad**

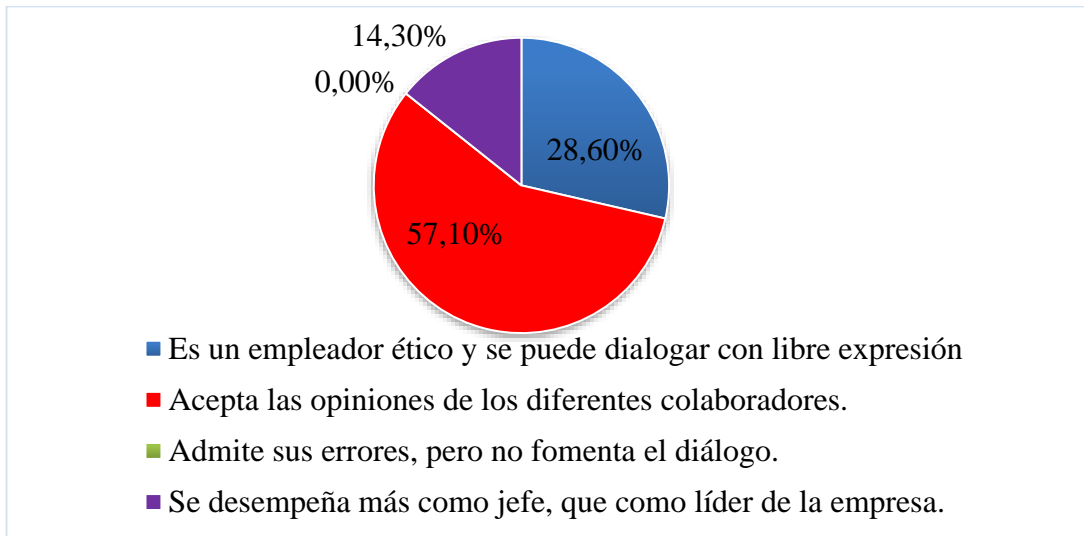
**1. ¿Cuál es la relación que mantiene el gerente con los colaboradores?**

**Tabla 2 Relación entre el gerente y los colaboradores**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Es un empleador ético y se puede dialogar con libre expresión.	2	28,60%
Acepta las opiniones de los diferentes colaboradores.	4	57,10%
Admite sus errores, pero no fomenta el diálogo.	0	0,00%
Se desempeña más como jefe, que como líder de la empresa.	1	14,30%
Total	7	100%

*Nota:* La presente tabla explica la relación que mantiene el gerente con los colaboradores. (Tasipanta, 2024)

**Figura 3 Diagrama de la relación que mantiene el gerente y los colaboradores.**



Nota: El diagrama evidencia que el gerente toma en consideración las opiniones de los diversos colaboradores. (Tasipanta, 2024)

**Análisis:** Según la investigación desarrollada del 100%, el 57,10% de colaboradores piensan que el gerente acepta las opiniones, lo que ayuda a tener una buena relación; el 28,10% los colaboradores piensan que es un empleador ético y se puede dialogar con libre expresión y, el 14,4 % determinaron que el gerente es más un jefe que un líder para la empresa.

## 2. ¿Cuál es la relación con sus compañeros en el trabajo?

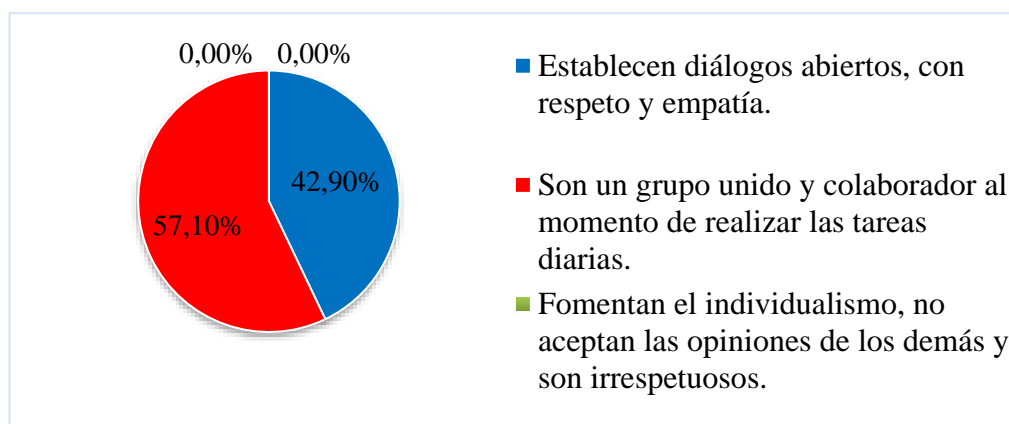
**Tabla 3 Relación entre los colaboradores**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Establecen diálogos abiertos, con respeto y empatía.	3	42,90%
Son un grupo unido y colaborador al momento de realizar las tareas diarias.	4	57,10%
Fomentan el individualismo, no aceptan las opiniones de los demás y son irrespetuosos.	0	0,00%
Son irresponsables con sus obligaciones.	0	0,00%
Total	7	100%

*Nota:* La siguiente tabla detalla la dinámica de la relación de los distintos

colaboradores. (Tasipanta, 2024)

**Figura 4 Diagrama de relación entre colaboradores**



*Nota:* Este diagrama ilustra la cohesión y colaboración del grupo de colaboradores en la ejecución de las tareas diarias. (Tasipanta, 2024)

**Análisis:** Acorde a la investigación, se pudo determinar que del 100% el 57,10% son un grupo unido y colaborador al momento de realizar tareas diarias, mientras que el 42,90% establecen diálogos abiertos, con respeto y empatía.

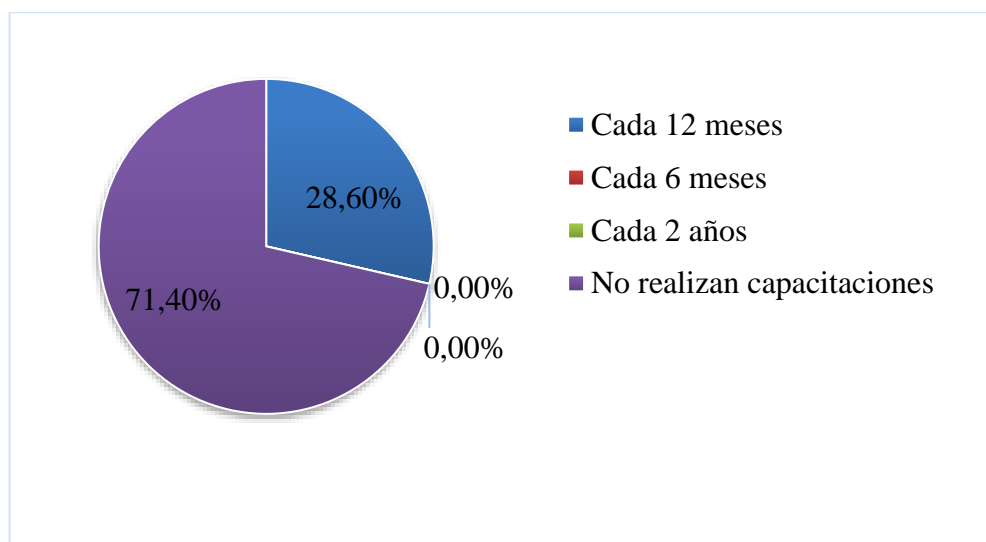
### 3. ¿Cada que tiempo la empresa realiza capacitaciones a los colaboradores para su desarrollo profesional?

**Tabla 4 Capacitaciones a los colaboradores**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Cada 12 meses	2	28,60%
Cada 6 meses	0	0,00%
Cada 2 años	0	0,00%
No realizan capacitaciones	5	71,40%
Total	7	100%

*Nota:* En la siguiente tabla se demuestra cada qué tiempo realizan capacitaciones y a cuantos colaboradores capacitan. (Tasipanta, 2024)

**Figura 5 Diagrama de capacitaciones realizadas a los colaboradores**



*Nota:* El diagrama evidencia que la empresa no ofrece capacitaciones a todos sus colaboradores. (Tasipanta, 2024)

**Análisis:** Según la investigación del 100%, se determinó que el 71,40 % de los trabajadores coinciden en que la empresa no realiza capacitaciones, y el 28,60 % indica que cada 12 mes.

#### 4. ¿Cómo motiva la empresa al colaborador para impulsar el buen desempeño laboral?

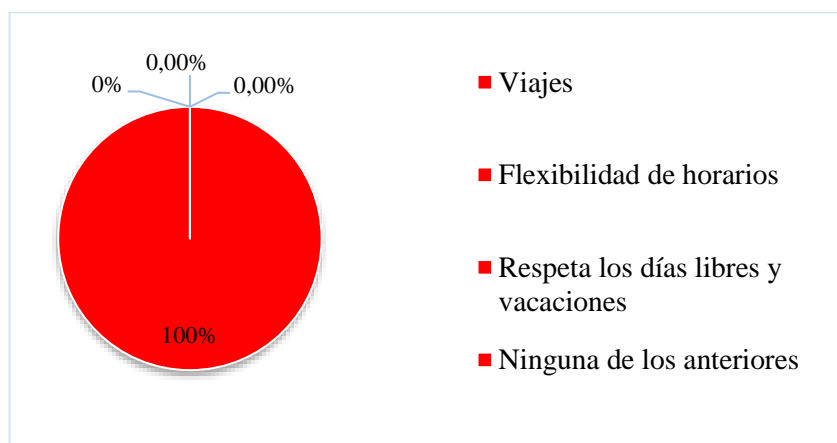
**Tabla 5 Enfoques para Motivar a los Colaboradores**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Viajes	0	0,00%
Flexibilidad de horarios	7	100%
Respeto los días libres y vacaciones	0	0,00%
Ninguna de los anteriores	0	0,00%
Total	7	100%

*Nota* La tabla siguiente detalla las estrategias para motivar a los

colaboradores, lo que contribuye a un óptimo desempeño laboral. (Tasipanta, 2024)

**Figura 6 Diagrama de enfoques motivacionales**



*Nota:* El diagrama actual muestra que la empresa prioriza la flexibilidad de horarios como un medio para mantener a los colaboradores motivados. (Tasipanta, 2024)

**Análisis:** Con base a la investigación se determinó que el 100% de los colaboradores la manera de motivarlos es con flexibilidad de horarios en la empresa, el cual permite un buen desempeño de laboral.



**5. ¿Considera usted que su trabajo es bien remunerado y respeta los beneficios que estipula el Estado ecuatoriano?**

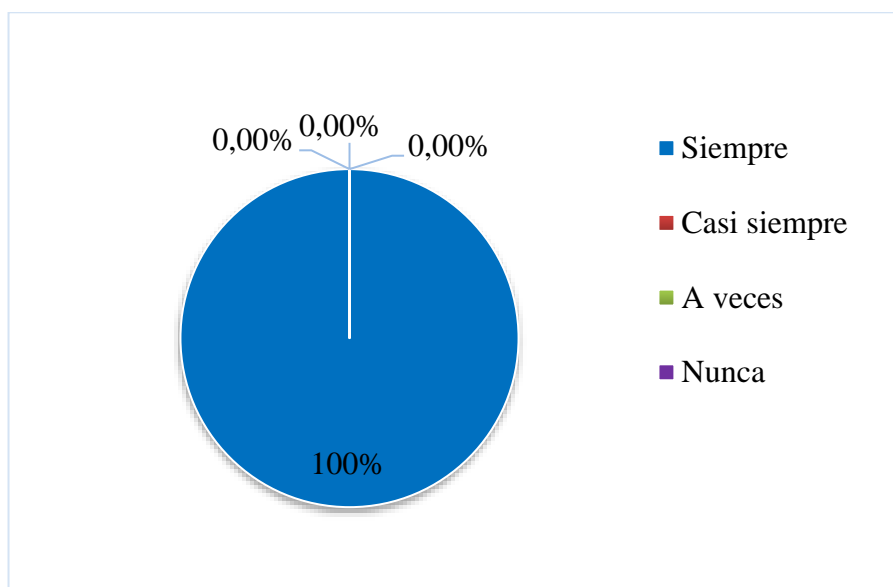
**Tabla 6 Remuneración y beneficios adecuados**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Siempre	7	100%
Casi siempre	0	0,00%
A veces	0	0,00%
Nunca	0	0,00%
Total	7	100%

*Nota:* En esta tabla se evidencia que las remuneraciones se pagan conforme a

lo establecido por las leyes del Estado ecuatoriano. (Tasipanta, 2024)

**Figura 7 Diagrama de remuneración a los colaboradores**



*Nota:* En este diagrama se puede observar que los colaboradores siempre reciben una remuneración adecuada. (Tasipanta, 2024)

**Análisis:** De acuerdo con la investigación, se determinó que el 100% de los empleados siempre son bien remunerados y cuentan con los beneficios de la ley.

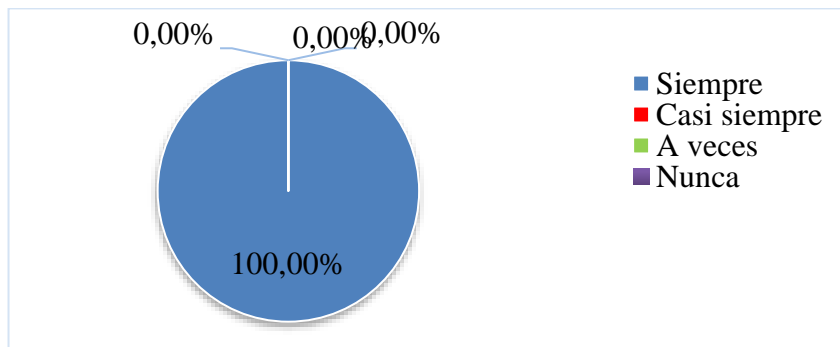
**6. ¿La empresa cuenta con las herramientas correctas para desarrollar las diferentes actividades según el área?**

**Tabla 7 Herramientas Esenciales por Área de Trabajo**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Siempre	7	100%
Casi siempre	0	0,00%
A veces	0	0.00%
Nunca	0	0,00%
Total	7	100%

*Nota:* La tabla muestra el porcentaje de abastecimiento apropiado de materiales esenciales para llevar a cabo una tarea diaria en la empresa. (Tasipanta, 2024)

**Figura 8 Diagrama del Suministro Adecuado en Herramientas**



*Nota:* El diagrama explica que la organización siempre cuenta con las herramientas adecuadas para desempeñarse de manera más eficiente en sus tareas laborales. (Tasipanta, 2024)

**Análisis:** Según la investigación se determinó que el 100% de los colaboradores cuentan con herramientas adecuadas para desarrollar las diferentes actividades de la empresa.

### 7. ¿Cuenta con uniformes que porten el distintivo de la empresa?

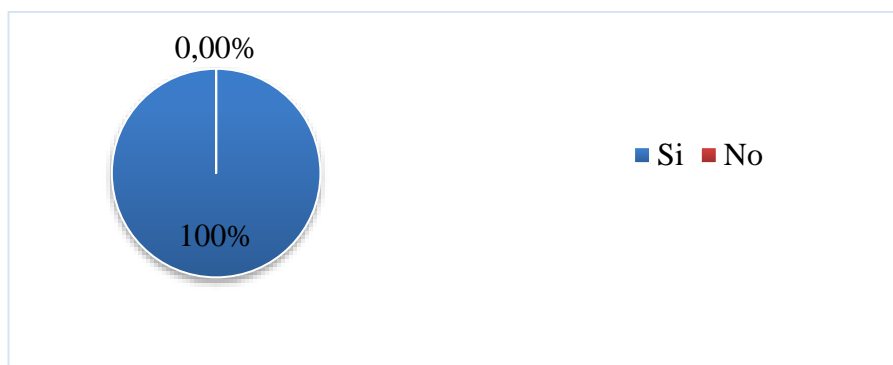
**Tabla 8 Uniformes de la empresa**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Si	7	100%
No	0	0,00%
Total	7	100%

*Nota:* En esta tabla se establece cuantos colaboradores utilizan uniformes.

(Tasipanta, 2024)

**Figura 9 Diagrama del uso de uniformes en la empresa**



*Nota:* En este diagrama se observa que todos los colaboradores utilizan uniformes, lo que les permite identificarse con la empresa. (Tasipanta, Diagrama del uso de uniformes en la empresa, 2024)

**Análisis:** Según la investigación realizada, se estableció que el 100% de los colaboradores tienen uniformes que les permite reconocerse frente a las diferentes empresas

## *Entrevista*



**Tema:** Mejoramiento del ambiente laboral

**Objetivo:** Adquirir información directa del colaborador para conocer las falencias que puede tener la empresa.

Entrevista a Wendy, quien cumple el rol de segunda gerente del hotel The Isabela Beach House.

**1. ¿Cómo motivaría a su personal colaborador para un mejor desempeño?**

Para motivar a mi personal colaborador nos enfocaríamos en incentivos y uno de ello sería cenas de agradecimiento por su buen desempeño laboral por cumplimiento de metas mensuales.

**2. ¿Usted se comunica de forma clara con su colaborador al remitir las tareas diarias que deben desempeñar?**

Sí, porque la comunicación es importante para gestionar diferentes actividades que se estén realizando de forma correcta, además nos ayudan a mantener un equipo exitoso que se enfoque en las necesidades de la empresa como la del colaborador.

**3. ¿usted se desempeña como jefe o líder?**

Me dedico a impulsar el liderazgo y trabajo en equipo para alcanzar los objetivos y metas de la empresa, guiando hacia el éxito.

**4. ¿Usted realiza capacitaciones a todos sus trabajadores?**

Por el momento, solo capacitamos a dos colaboradores de la empresa, el gestor de ventas virtual y la contadora, pero este año capacitaremos cada 12 meses para innovar a nuestro colaborador encaminándose al éxito personal como el de la empresa.

**5. ¿Usted es flexible con sus colaboradores?**

Sí, en cuanto a ser flexibles, mantenemos horarios que se adecuen a su vida cotidiana, el cual permita al colaborador comprometerse con sus familiares, al igual que la empresa, además de desempeñar un trabajo armónico y pacífico tanto interno como externo del hotel

**6. ¿Organiza reuniones en las que pueda debatir las necesidades del colaborador y de la empresa?**

Si realizamos reuniones cada tres meses, el cual permite conocer las diferentes necesidades de nuestro colaborador y de la empresa, enfocamos en solucionar los problemas que se presentan por malentendidos, ideas mal gestionadas, calamidades domésticas, entre otros que estén atormentando el correcto desarrollo de la empresa

**7. ¿Cómo ayuda a los colaboradores a alcanzar sus objetivos y metas personales?**

Proporcionamos empleo que permite a los trabajadores generar ingresos por su crecimiento económico personal, a la vez que mantenemos horarios flexibles para estudiar, pasar tiempo con sus familias y satisfacer necesidades personales y laborales.

## **Procesamiento de información**

### ***Universo***

La investigación está compuesta por siete colaboradores del hotel The Isabela Beach House, quienes ayudan con la operación productiva de la misma ubicada en la provincia de las Galápagos.

### ***Muestra:***

La investigación no requiere muestreo porque su población se reduce con siete trabajadores, ya que la muestra es la técnica donde se recolectan abundantes contenidos que ayudan en su correcto desarrollo dentro de una investigación.

## **Análisis e interpretación de resultados**

La encuesta realizada a los diferentes colaboradores concuerda que la empresa no cuenta con adecuados planes de capacitaciones e incentivos que ayuden al desarrollo continuo del personal colaborador, y si dialogamos de los beneficios de implementar nuevos programas de incentivos y capacitaciones, se puede afirmar que se promoverá la satisfacción de los colaboradores, el buen desempeño laboral, y por ende nos encaminamos al mejoramiento del ambiente laboral dentro y fuera de la empresa u organización.

### **Síntesis del capítulo**

Mantener un ambiente laboral elevado ayuda a la satisfacción y motivación del colaborador para un correcto desempeño, sin embargo, se aplicó una entrevista al gerente y encuestas a los siete colaboradores de la empresa hotelera The isabela Beach House donde se conoció las falencias y problemas que tiene el ambiente laboral, en vista de que un buen ambiente laboral ayuda a la producción, comercialización y venta de un servicio de calidad que eleve el éxito de la empresa en los ámbitos económicos, sociales y políticos dentro de la sociedad, además de enfocarse en la competitividad con las otras empresas y adentrándose en la sociedad empresarial de calidad.

## CAPÍTULO IV

### PROPUESTA

#### Tema

Mejoramiento del ambiente laboral enfocado en la motivación de los trabajadores del hotel The Isabela Beach House en las Galápagos

#### Datos informativos

**Beneficiarios:** Jacqueline Ann Bruns, Ramon Martínez

**Ubicación:** Provincia: Galápagos Cantón: Isabela, Puerto Villamil, Av. Conocarpus S/N, vía al embarcadero

**Macro localización:** Ubicado en Isabela, Puerto Villamil

**Micro localización:** Av. Conocarpus S/N, vía al Embarcadero

**Figura 10 Localización del hotel The Isabela Beach House**



*Nota:* en la presente imagen se observa la ubicación geográfica del hotel The Isabela Beach House (GoogleEarth, 2024)



## **Descripción de la propuesta**

### ***Programas de incentivos y capacitación***

La empresa hotelera The Isabela Beach House se caracteriza por mantener colaboradores motivados en algunos aspectos, lo cual ha permitido avanzar en el desarrollo del sector comercial, sin embargo, también se pudo analizar que tiene déficit en cuanto a capacitaciones el cual juega un papel muy importante para el éxito de la empresa tanto productivo como en el ambiente laboral.

Mantener un personal capacitado ayuda a crecer profesionalmente, además de proporcionar un mejor desempeño en las distintas áreas existentes en la empresa y también perseverar un ambiente laboral pacífico y armónica, tanto interno como externo del hotel.

Para mejorar el ambiente laboral se propone incorporar nuevos programas de incentivos y capacitaciones en la empresa hotelera The Isabela Beach House, ayudando que los colaboradores se sientan comprometidos con el hotel mediante la innovación constante, valoración de sus tareas desempeñadas, respeto mutuo y entre otras estrategias que ayudarán a fomentar un excelente ambiente laboral para cada uno de los colaboradores.

### **Antecedentes de la propuesta**

Mantener un grupo de colaboradores en un ambiente laboral no muy favorable provocan cambios en los diferentes colaboradores el cual siembra la insatisfacción y desmotivación de los mismos, donde el trabajo se convierte en una opresión y así provocando el desgaste de los colaboradores el cual puede dañar la vida personal y laboral, además de incitar el quiebre de la empresa por mala administración del recurso humano, es por aquellas razones que se debe analizar y estudiar cuidadosamente a cada uno de los colaboradores, el cual permita a la empresa enfocarse en las necesidades de ambas partes y así encaminarse en el éxito del hotel y al mismo tiempo respetando los diferentes ámbitos políticos, económicos y sociales.

Por lo tanto, el hotel The Isabela Beach House con el paso de los años presentó un déficit en el ambiente laboral por la falta de nuevos conocimientos que han surgido en la actualidad tras la implementación de la tecnología, además de mantener un nivel de motivación y satisfacción un poco baja.

Por tal motivo se opta por incorporar nuevos programas de incentivos y capacitaciones, el cual permita elevar la satisfacción del colaborador respetando todos sus ámbitos sociales, políticos y económico y al mismo tiempo cumplir con las necesidades de la empresa y del colaborador para lograr las diferentes metas propuestas y así continuar desarrollándose en el éxito empresarial hotelero.

La implementación de los nuevos programas de incentivos y capacitación brindará un enfoque crucial para los colaboradores que permitiendo un desempeño de calidad para el hotel The Isabela Beach House.

### **Justificación**

Después de analizar los diversos problemas que enfrenta la empresa hotelera The Isabela Beach House en su entorno laboral, se implementarán nuevos planes de incentivos y capacitación, estos esfuerzos están destinados a mejorar los niveles de satisfacción de los colaboradores y fortalecer el ambiente laboral.

Por ende, la propuesta presentada tiene como objetivo prevenir los aspectos negativos en el rendimiento laboral de los colaboradores, que se basa en planes de incentivos y capacitación diseñados para satisfacer tanto las necesidades individuales como las organizacionales incluyen incentivos económicos y no económicos, reconocimientos por logros alcanzados, actividades grupales y formación continua para el desarrollo profesional que contribuirá a mantener un ambiente laboral próspero y exitoso para la empresa hotelera The Isabela Beach House.

### **Impacto**

En la actualidad, mantener un ambiente laboral productivo, saludable, próspero y exitoso es fundamental para promover el compromiso y la satisfacción de los colaboradores en la empresa y esto no solo beneficia a los empleados en diversos aspectos laborales, sino que también impulsa el continuo desarrollo de la empresa hotelera The Isabela Beach House, de igual manera, la empresa avanzara en el sector hotelero, respetando los contextos sociales, políticos y económicos, donde aspirara a convertirse en una empresa exitosa.

**Objetivos de la propuesta**

- Evaluar la efectividad de la implementación de nuevos programas de incentivos y capacitación en el ambiente laboral.
- Comprender las diferentes necesidades que tiene los colaboradores dentro de la empresa hotelera The Isabela Beach House.

**Objetivo general**

- Incorporar nuevos programas de incentivos y capacitación con el fin de promover un ambiente laboral de alta calidad para los colaboradores del hotel The Isabela Beach House y avanzar en su desarrollo adecuado.

**Objetivos específicos**

- Promover el desarrollo continuó a través de capacitaciones para que los colaboradores se desempeñen de manera comprometida, eficaz y colaborativa dentro y fuera de la empresa.
- Fomentar la implementación efectiva de programas de incentivos y capacitación para satisfacer y motivar a los colaboradores en el cumplimiento de sus responsabilidades, y a la vez, se manifestará un servicio de calidad para el cliente interno y externo.

### **Análisis de factibilidad**

En este análisis desarrollaremos la factibilidad de la respuesta a través de los recursos disponibles para efectuar los objetivos y metas para la empresa hotelera The Isabela Beach House.

- Viabilidad: Tras analizar las encuestas realizadas a los colaboradores, se identificaron las necesidades tanto dentro como fuera de la empresa hotelera The Isabela Beach House, en respuesta, se implementaron nuevos programas de incentivos y capacitación con el objetivo de mantener un desempeño laboral estable y productivo, así como de promover un ambiente laboral de alta calidad, esto facilita que los colaboradores se mantengan motivados, satisfechos y comprometidos con la empresa.

Un aspecto favorable para la viabilidad de la propuesta es contar con el pleno respaldo de los propietarios del hotel The Isabela Beach House, han reconocido la importancia de mantener un ambiente laboral de alta calidad, centrado en programas de incentivos y capacitación que satisfacen las necesidades de los colaboradores para garantizar el éxito de la empresa

### **Diseño de la propuesta**

#### ***Matriz FODA***

En el análisis actual se detecta una carencia en el ambiente laboral del hotel. Por este motivo, se ha formulado una propuesta con el fin de mejorar dicho ambiente

y alcanzar los objetivos establecidos por la empresa hotelera The Isabela Beach House, manteniéndose así en la senda del éxito.

Matrices que permite el desarrollo de la propuesta

Matriz de impacto

Matriz de Duración

Matriz de nudos críticos

**Tabla 9 Análisis FODA del hotel The Isabela Beach House**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
Mantiene una seguridad sumamente confiable.	Su ubicación geográfica en GPS-Isabela es excelente, tanto en vistas hermosas en la mañana y tarde, al igual que una tranquilidad total.
Cuentan con personal adecuado para cada área.	Grandes visitas turísticas en el sector permitiendo contar con una buena economía circular.
Cuentan con una propia agencia para la reserva de tours directos.	Incremento de lanchas de cabotaje, lo que permite transportar más turistas a la isla Isabela desde las hermanas islas.
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
No cuentan con un techado exterior para servir desayunos en temporada de invierno.	Turismo deambulante, el cual no permite vender correctamente el turismo humedal que ofrece la Isla Isabela.
No cuenta con una oficina de reuniones.	Tours con costos más bajos, por lo establecido con dueños de las entidades, el cual provoca una competencia desleal entre agencias competitivas.
Insuficientes programas de incentivos	

*Nota:* En la presente Tabla se observa el análisis FODA que mantiene la empresa hotelera The Isabela Beach House. (Tasipanta, 2024)

**Tabla 10 Niveles de impacto**

<b>Matriz de impacto</b>				
<b>Problemas del hotel</b>		<b>Niveles de impacto</b>		
<b>Debilidades</b>		<b>Alto</b>	<b>Medio</b>	<b>Bajo</b>
<b>1</b>	No cuentan con un techado exterior para servir desayunos en temporada de invierno.		X	
<b>2</b>	No cuenta con una oficina de reuniones.	X		
<b>3</b>	Insuficiencia en programas de incentivos	X		
<b>Amenazas</b>				
<b>1</b>	Turismo deambulante, el cual no permite vender correctamente el turismo humedal que ofrece la Isla Isabela.	X		
<b>2</b>	Tours con costos más bajos, por lo establecido con dueños de las entidades, el cual provoca una competencia desleal entre agencias competitivas.	X		

*Nota:* En la presente tabla se muestra el nivel de impacto que tiene las

debilidades y amenazas. (Tasipanta, 2024)

**Tabla 11 Tiempo de implementación**

<b>Matriz de Temporalidad</b>				
<b>Problemas del hotel</b>		<b>Tiempo de implementación</b>		
		<b>Año 2024-2025</b>		
<b>Debilidades</b>		<b>Enero</b>	<b>Febrero</b>	<b>Marzo</b>
<b>1</b>	No cuentan con un techado exterior para servir desayunos en temporada de invierno.			X
<b>2</b>	No cuenta con una oficina de reuniones.		X	
<b>3</b>	Insuficiencia en programas de incentivos	X		
<b>Amenazas</b>		<b>Año 2024-2025</b>		
<b>1</b>	Turismo deambulante, el cual no permite vender correctamente el turismo humedal que ofrece la Isla Isabela.			X
<b>2</b>	Tours con costos más bajos, por lo establecido con dueños de las entidades, el cual provoca una competencia desleal entre agencias competitivas.			X

*Nota:* En la presente tabla se muestra la temporalidad para resolver el déficit

de la empresa The Isabela Beach House. (Tasipanta, 2024)

**Tabla 12 Matriz de nudos críticos**

<b>Matriz de nudos críticos</b>				
<b>Problemas</b>		<b>Causa</b>	<b>Consecuencia</b>	<b>Alternativa de solución</b>
<b>Debilidades</b>				
<b>1</b>	No cuentan con un techado exterior para servir desayunos en temporada de invierno.	Insatisfacción del cliente externo	Malos comentarios en la plataforma de Booking.	Establecer un plan de gastos para elaborar un techo, para la protección de los cambios climáticos.
<b>2</b>	Falta de una oficina de reuniones.	Interrupciones por terceras personas mientras se desarrolla las reuniones el cual provoca objetivos e ideas no muy claras.	Reuniones informales	Realizar reuniones en un espacio donde se pueda comunicar eficazmente para enfocarnos en las nuevas ideas de los colaboradores.
<b>3</b>	Insuficiencia en programas de incentivos	Falta de conocimientos de como motivar a los colaboradores	Rotación constante de colaboradores además de un desnivel en el ambiente laboral de la empresa	Incorporar nuevos programas de incentivos y capacitaciones para mejorar la satisfacción de los colaboradores al igual que el desarrollo de nuevos conocimientos



<b>Amenazas</b>				
<b>1</b>	Turismo deambulante, el cual no permite vender correctamente el turismo humedal que ofrece la Isla Isabela.	Ventas rápidas	Mala información para realizar los tours correctamente el cual puede provocar daños, sociales, económicos, políticos.	Establecer una reunión entre dueños de agencias y hoteles donde soliciten ayuda al Parque Nacional de las Galápagos (PNG) en las oficinas de la isla Isabela para controlar las ventas informales el cual pueden dañar el turismo nacional e internacional.
<b>2</b>	Tours ofrecidos a tarifas más bajas en algunas agencias, en comparación con lo acordado por todos los propietarios de agencias y hoteles, están provocando un desequilibrio en la economía de las agencias competidoras.	Ventas deambulantes para llenar espacios en las lanchas de las agencias para permisos de Zarpe	Desequilibrio en la economía de las agencias competidoras, además de fomentar un turismo deambulante.	Entablar reuniones con los dueños para cobrar multas a las agencias que incumplen las políticas establecidas, donde los fondos se destinan al mantenimiento del muelle de Tours diarios.

*Nota:* En la presente table se observa pequeñas soluciones que pueden ayudar a la empresa de manera interna y externa.

(Tasipanta, 2024)

### ***Hotel The Isabela Beach House***

La Actual propuesta está dirigida para los dueños y colaboradores del hotel The Isabela Beach House, donde se desarrollará la implementación de nuevos programas de incentivos, para elevar la satisfacción y motivación de los diferentes colaboradores que conforman la empresa.

**Tabla 13 Cuadro de actividades**

<b>Fecha</b>	<b>Denominación</b>	<b>Descripción</b>	<b>Contenidos</b>	<b>Evaluación</b>
<b>26 de febrero</b>	Elaboración del análisis FODA	Estudio de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene el hotel.	Se elaboro para conocer la situación actual de la empresa hotelera The Isabela Beach House	Elaboración de una encuesta dirigida a los dueños de la empresa Hotelera The Isabela Beach House
<b>27 de febrero</b>	Implementación	Se llevó a cabo una reunión con la dueña del hotel para discutir la implementación de	Tras la reunión, se acordó implementar varios incentivos, incluyendo viajes a tours por	
<b>28 de febrero</b>	de nuevos programas de	incentivos y capacitación	mantener calificaciones perfectas en la plataforma de Booking, cenas para conmemorar aniversarios de colaboradores y la fundación de la empresa hotelera, así como celebraciones por días festivos y cumpleaños de todo el personal colaborador, además, se acordó enviar a los	
<b>29 de febrero</b>	programas de incentivos y capacitación	nuevos planes de incentivos y capacitación destinados a mejorar el ambiente laboral y el		

		rendimiento de todos los colaboradores.	colaboradores a capacitaciones sobre temas ambientales, turismo, servicio al cliente y otros temas relacionados con el turismo. Estas capacitaciones son ofrecidas presencialmente y a veces de forma virtual por la Cámara de Turismo de las Galápagos.	
<b>1 de marzo</b>	Socialización con los dueños y colaboradores de la empresa hotelera.	Se llevó a cabo una conversación con los colaboradores para informarles sobre los nuevos beneficios implementados con el fin de mantener un ambiente laboral de alta calidad, tanto para el cliente interno como externo, para el éxito del colaborador como de la	Se ejecuto correctamente la implementación de los nuevos programas de incentivos y capacitaciones para alcanzar los objetivos y metas del colaborador como del hotel The Isabela Beach House.	

		empresa hotelera The Isabela Beach House.		
<b>2 de marzo</b>	Evaluación	Se llevó a cabo una evaluación para analizar el funcionamiento del ambiente laboral después de la implementación de los nuevos programas de incentivos y capacitaciones en el hotel The Isabela Beach House	La evaluación constaba de cinco preguntas, lo que permitió observar que los colaboradores se encontraban más satisfechos y motivados al desempeñar sus tareas diarias.	

*Nota:* En la presente Tabla se observa las actividades que se realizaron en la empresa hotelera The isabela Beach House enfocado en la implementación de nuevos programas de incentivos y capacitación. (Tasipanta, 2024)

*Programas de incentivos y capacitación*

**Tabla 14 Plan de incentivos y capacitación**

<b>Estrategia</b>	<b>Monetario</b>	<b>No monetario</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Modo de aplicar</b>	<b>Vigencia o periodo de prueba</b>
<b>Viajes a tours</b>		X	Elevar la satisfacción laboral	Proporcionar viajes a los diferentes tours tras mantener 15 calificaciones de 10 en la plataforma de Booking.	Desde el mes febrero
<b>Celebraciones de días festivos</b>		X	Fomentar la cultura y tradiciones.	Realizar cenas, convivencias en el cual se fomente la cultura, tradiciones, que tiene por festivos en el Ecuador.	Según el calendario anual, en el periodo 2024-2025
<b>Cena de cumpleaños y aniversarios del Hotel</b>		X	Incentivar al colaborador mediante recompensas no monetarios.	Celebrar los cumpleaños de cada colaborador fomenta el compañerismo y contribuye a mejorar las relaciones y la confianza entre los colaboradores y los dueños.	Desde el mes de febrero
<b>Compensaciones</b>	X		Incentivar con un bono de 60 dólares por realizar un buen desempeño laboral, basado en las calificaciones de los clientes externos y el dueño.	Se otorgará un pequeño incentivo monetario al cumplir las metas y objetivos mensuales establecidos por la empresa hotelera The Isabela Beach House.	Desde abril por cada dos mese

<b>Bonos</b>	X		Brindar bonos navideños, regalos, agasajos.	Se otorgará bonos adicionales al sueldo que recibe el colaborador que sean de ayuda para sus familiares.	Desde el mes de marzo a enero del 2025
<b>Capacitaciones</b>		X	Aumentar la productividad y las ventas en la empresa hotelera The Isabela Beach House mediante la implementación de programas de capacitación que promuevan el desarrollo profesional de los colaboradores. Esto garantizará la prestación de servicios de alta calidad y eficiencia, contribuyendo al éxito del hotel.	Se inscribirá a los colaboradores en las diversas capacitaciones ofrecidas por la Cámara de Turismo de las Galápagos. Estas capacitaciones se centran en la mejora de los servicios de calidad para los diversos turistas que visitan Isabela. Los temas abordados incluyen el servicio al cliente, la preservación del medio ambiente, la hotelería y el turismo, entre otros.	Desde el mes de marzo hasta finalizar el año 2024

*Nota:* En el presente formato se observa la implementación de nuevos programas de incentivos y capacitaciones que se ejecutaran en la empresa hotelera The Isabela Beach House. (Tasipanta, 2024)

### **Duración**

La implementación de los nuevos programas de incentivos y capacitación en la empresa hotelera The Isabela Beach House está programada para mejorar el rendimiento de los colaboradores y elevar el ambiente laboral, estos programas se llevarán a cabo del 26 de febrero al 2 de marzo del presente año, con una duración total de seis días.

### **Recursos**

Cooperación de los colaboradores

- Alumno: Jorge Tasipanta
- Director de trabajo de grado: Ing. Karina Falconí Ausay MBA.

Encuestados

- Lucia Shakai
- Ligia Olobache
- Vicki Cabezas
- Wendee Tituaña
- Carlos Vargas
- Jorge Tasipanta
- Ramon Martínez

Otros:

Fotógrafo: Sebastián Mendoza

*Presupuesto económico*

**Tabla 15 Fondos económicos para realizar los nuevos programas de incentivos y capacitación**

Herramientas	Cantidad	Precio Unitario	Precio total
Laptop	1	600	600
Fotógrafo	1	50	50
Pizarra	1	80	80
Marcadores	10	3,50	35
Borrador de pizarra acrílica	2	4	8
Total			773

*Nota:* la presente tabla demuestra la cantidad monetaria que se utilizara para realizar los nuevos programas de incentivos y capacitación para el hotel The Isabela Beach House en beneficio de los colaboradores. (Tasipanta, 2024)

**Evaluación**

La siguiente evaluación se desarrollará a través de una encuesta de cinco preguntas que está dirigida a los dueños de la empresa hotelera The Isabela Beach House, el cual permitirá conocer el nivel del ambiente laboral tras la implementación de nuevos programas de incentivos y capacitación dirigida para los colaboradores del hotel.



## Evaluación de la eficacia de los recientes programas de incentivos y capacitación implementados en el Hotel The Isabela Beach House.

Evaluación

 Se inhabilitó el guardado.

¿Qué tan efectivo ha sido el desempeño laboral en el hotel este mes, luego de la implementación de los nuevos planes de incentivos y capacitación para los colaboradores?

- Alto  
 Medio  
 Bajo

Borrar la selección

¿Las diferentes áreas del hotel promueven un ambiente laboral pacífico y armónico entre colaboradores y los dueños del establecimiento?

- Si  
 No

Borrar la selección

¿Mantiene colaboradores que están adquiriendo nuevos conocimientos a través de la capacitación?

- Si  
 No

Borrar la selección

¿Ha observado a sus colaboradores más motivados y satisfechos con la implementación de los nuevos programas de incentivo y capacitación?

- Si  
 No

Borrar la selección

¿Considera que sus colaboradores fomentan la responsabilidad laboral, enfocada en cumplir las metas y objetivos de la empresa hotelera The Isabela Beach House?

- Si  
 No

Borrar la selección

*Nota:* Encuesta realizada en la plataforma de Google formularios, que fue enviada a la dueña de la empresa hotelera The Isabela Beach House. (Tasipanta, 2024)

1. ¿Qué tan efectivo ha sido el desempeño laboral en el hotel este mes, luego de la implementación de los nuevos planes de incentivos y capacitación para los colaboradores?

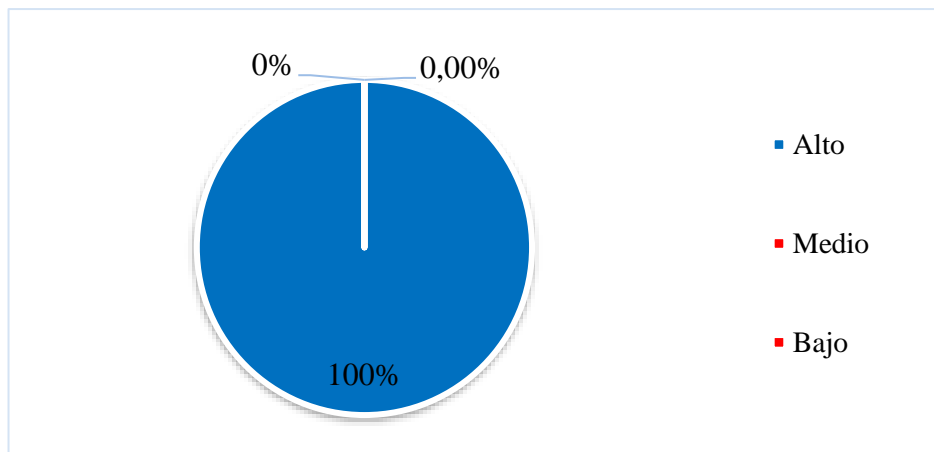
**Tabla 16 Efectividad de la incorporación nuevos programas de incentivos**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Alto	2	100%
Medio	0	0,00%
Bajo	0	0,00%
Total	2	100%

*Nota:* La presente tabla demuestra si es efectivo o no incorporar nuevos

programas de incentivos. (Tasipanta, 2024)

**Figura 11 Diagrama de efectividad de la incorporación nuevos programas de incentivos**



*Nota:* En el presente diagrama se observa el porcentaje de efectividad de los nuevos programas incorporados en el hotel. (Tasipanta, 2024)

**Análisis:** Según la investigación se determinó que el 100%, tiene un alto beneficio la incorporación de los nuevos planes de incentivos y capacitación dentro del hotel The Isabela Beach House.

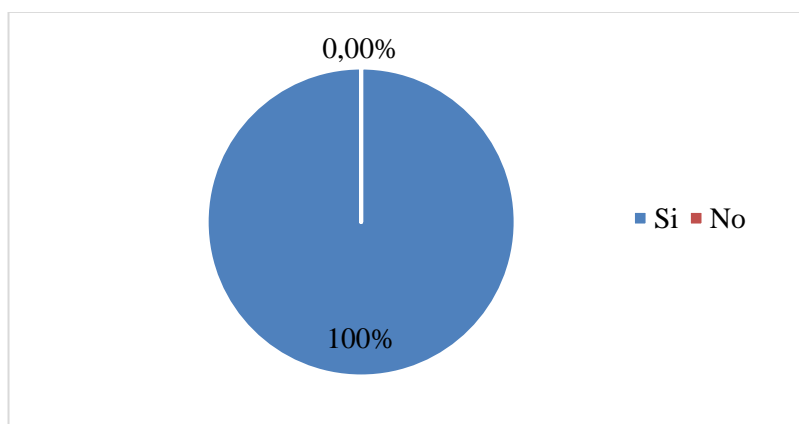
**2. ¿Ha observado a sus colaboradores más motivados y satisfechos con la implementación de los nuevos programas de incentivo y capacitación?**

**Tabla 17 Colaboradores motivados y satisfechos tras la implementación de nuevos programas de incentivos**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Si	2	100%
No	0	0,00%
Total	2	100%

*Nota:* En la presente tabla se observa que mantiene un personal motivado y satisfecho. (Tasipanta, 2024)

**Figura 12 Diagrama de satisfacción y motivación laboral**



*Nota:* En el presente diagrama se observa la satisfacción y motivación de los colaboradores tras la implementación de nuevos programas que eleven el ambiente laboral. (Tasipanta, 2024)

**Análisis:** De acuerdo con la investigación se determinó que el 100% de los colaboradores se sienten más motivados y satisfechos con los nuevos programas de incentivos y las capacitaciones.

### 3. ¿Mantiene colaboradores que están adquiriendo nuevos conocimientos a través de la capacitación?

**Tabla 18 Conocimientos nuevos a través de la capacitación**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Si	2	100%
No	0	0,00%
Total	2	100%

*Nota:* En la presente tabla se puede observar que si ha beneficiado la capacitación a los diferentes colaboradores del hotel. (Tasipanta, 2024)

**Figura 13 Diagrama de los beneficios de una capacitación**



*Nota:* En el siguiente diagrama se observa el beneficio que contiene mantener un personal capacitado. (Tasipanta, 2024)

**Análisis:** Según la investigación realizada, se determinó que el 100% de los colaboradores del hotel pueden adquirir nuevos conocimientos mediante las capacitaciones.

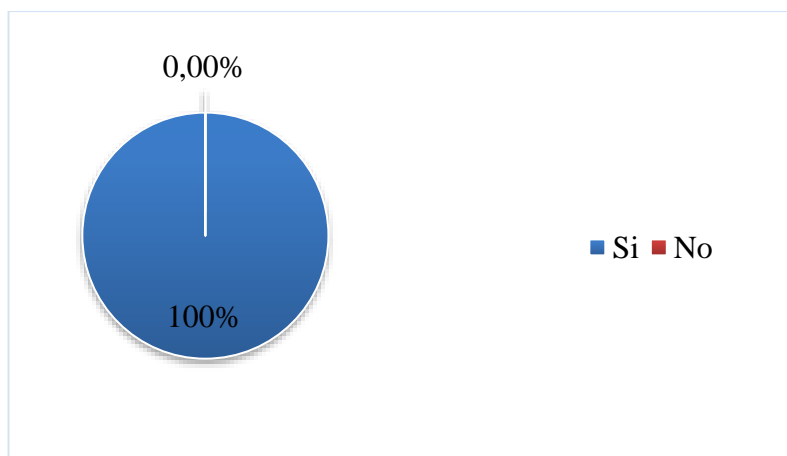
4. ¿Las diferentes áreas del hotel promueven un ambiente laboral pacífico y armónico entre colaboradores y los dueños del establecimiento?

**Tabla 19 El ambiente laboral**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Si	2	100%
No	0	0,00%
Total	2	100%

*Nota: En la presente tabla se observa que mantienen un buen clima laboral entre colaboradores y los dueño del hotel. (Tasipanta, 2024)*

**Figura 14 Diagrama del mejoramiento del ambiente laboral**



*Nota: En el presente diagrama se observa que el ambiente laboral del hotel fomenta armonía y pacifismo entre todos los integrantes.*

**Análisis:** En el contexto de esta investigación, se encontró que el 100% de los colaboradores y dueños del hotel The Isabela Beach House promueven un ambiente laboral armonioso y pacífico.

**5. ¿Considera que sus colaboradores fomentan la responsabilidad laboral, enfocada en cumplir las metas y objetivos de la empresa hotelera The Isabela Beach House?**

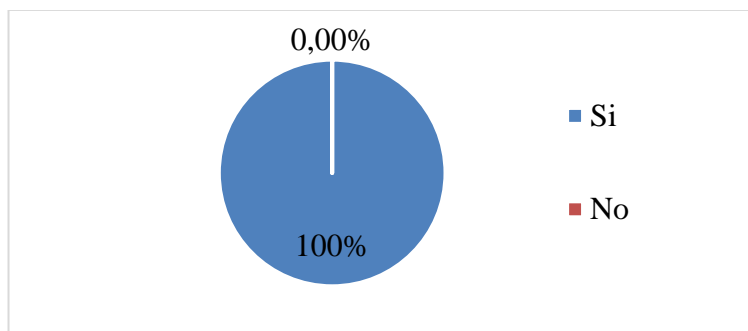
**Tabla 20 Responsabilidad laboral en el hotel**

Variable	Numero de encuestados	porcentaje
Si	2	100%
No	0	0,00%
Total	2	100%

*Nota:* En la siguiente tabla se observa que los colaboradores son responsables

al desempeñar sus actividades diarias. (Tasipanta, 2024)

**Figura 15 Diagrama de responsabilidad laboral enfocado en los objetivos y metas de la empresa hotelera.**



*Nota:* En el presente diagrama se observa que los colaboradores cumplen las metas y objetivos propuestos por la empresa hotelera The Isabela Beach House.

(Tasipanta, 2024)

**Análisis:** Según los resultados de la investigación, se concluyó que el 100% de los colaboradores de la empresa hotelera The Isabela Beach House demuestran responsabilidad y ética en sus labores, mientras se dedican a alcanzar las metas y objetivos para garantizar el éxito del hotel.

## CAPÍTULO V

### Conclusiones y recomendaciones

#### *Conclusiones*

- El análisis exhaustivo reveló las deficiencias en el ambiente laboral de la empresa hotelera The Isabela Beach House, en respuesta, se han diseñado nuevos programas de incentivos y capacitación con el fin de mejorar dicho ambiente y mantener un alto nivel de satisfacción entre los colaboradores y los dueños del hotel.
- La empresa hotelera The Isabela Beach House promueve el desarrollo de un ambiente laboral en el que los colaboradores se comprometan plenamente con la entidad, que implica fomentar una comunicación efectiva entre todas las partes involucradas, así como facilitar el progreso en la educación profesional de los colaboradores y asegurar que sean valorados y respetados por sus labores diarias.
- The Isabela Beach House busca obtener resultados positivos en términos sociales, políticos y económicos, mientras se impulsa el crecimiento continuo de la empresa, y al mismo tiempo se aspira a ofrecer un servicio de calidad y eficiencia tanto para los clientes internos como externos, con el objetivo de alcanzar el éxito y la excelencia empresarial, que se llevará a cabo respetando y protegiendo los derechos de los colaboradores, con el propósito de establecerse

como una empresa líder y productiva en la isla Isabela-Puerto Villamil-Galápagos.

- Se llevó a cabo un análisis basado en las encuestas y entrevistas realizadas a los colaboradores y dueños del hotel The Isabela Beach House, con el fin de identificar las diversas necesidades que impactan en su desempeño laboral, este análisis ha permitido desarrollar una propuesta destinada a mejorar la satisfacción, motivación y rendimiento laboral, con el objetivo de cumplir las metas establecidas por el hotel.

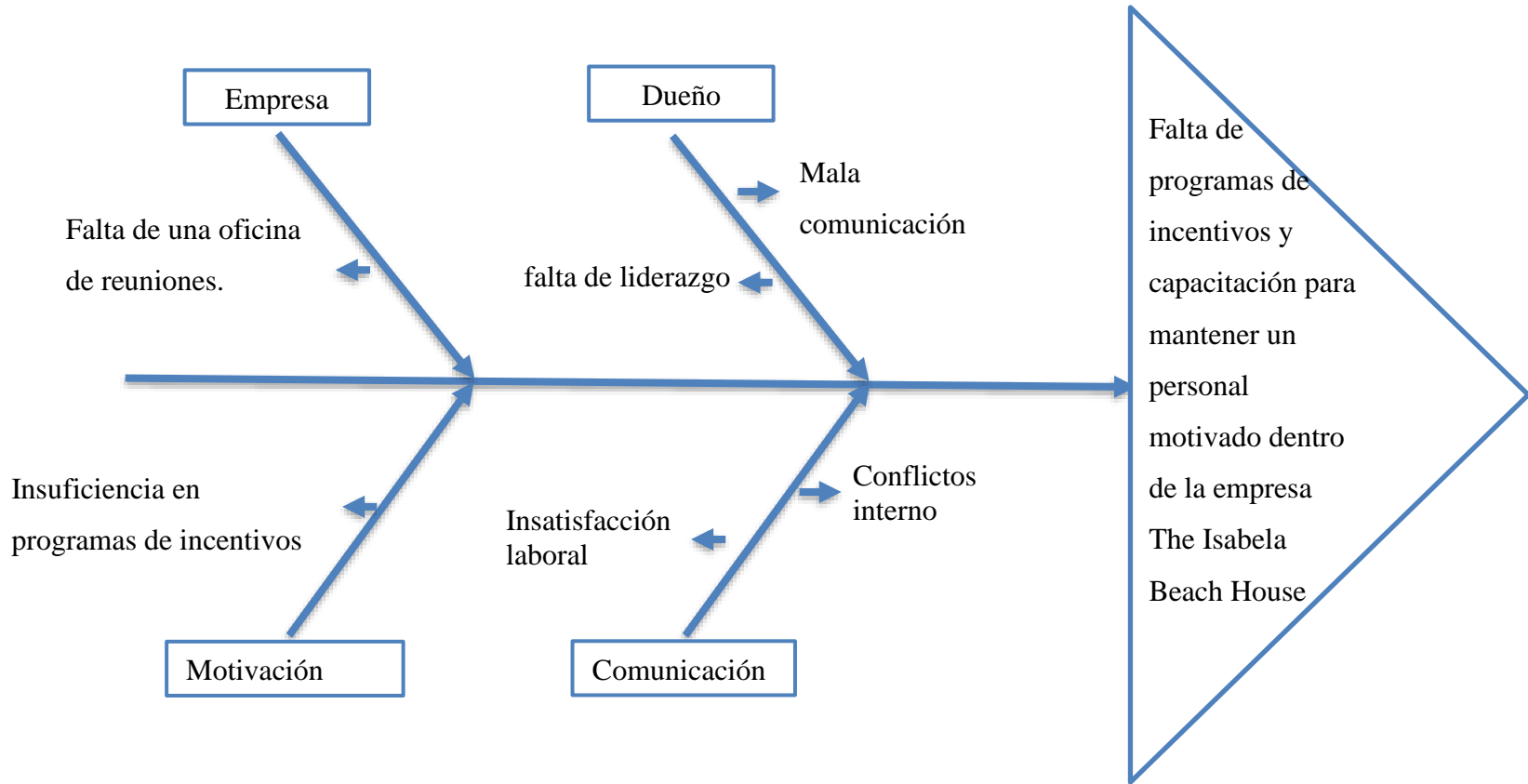
#### ***Recomendaciones***

- Se sugiere actualizar periódicamente los programas de incentivos y capacitación para mantener a los colaboradores con un alto rendimiento laboral y mejorar su calidad de vida dentro y fuera de la empresa.
- Se sugiere establecer un espacio designado para la organización de reuniones entre colaboradores y propietarios del hotel. Esto permitirá identificar las necesidades de los empleados y abordarlas de manera oportuna, con el objetivo de prevenir deficiencias en el ambiente laboral de la entidad.



**Anexos**

Anexo 1



**Anexo 2**

Nota: En la presente fotografía se muestra la celebración de cumpleaños de Lucia Shakai, falta la presencia de Carlos Tasipanta estuvo en sus días libres.

(Tasipanta, 2024)

**Anexo 3**



Nota: En las siguientes fotografías ganamos tours diferentes por mantener buenas calificaciones del mes de diciembre, enero y febrero, viaje realizado el 2 de marzo del 2024. (Tasipanta, 2024)

**Anexo 4**

*Nota: En la presente fotografía se realizó una cena por aniversario de la empresa hotelera The Isabela Beach House. (Tasipanta, 2024)*

## Informe Turnitin



Identificación de reporte de similitud: oid:11830:338059672

NOMBRE DEL TRABAJO

**TESIS THE ISABELA BEACH HOUSE.pdf**

AUTOR

**JORGE TASIPANTA**

RECuento DE PALABRAS

**13342 Words**

RECuento DE CARACTERES

**85035 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**86 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**847.0KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 7, 2024 11:21 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 7, 2024 11:22 AM GMT-5**

### ● 9% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 9% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

### ● Excluir del Reporte de Similitud

- Bloques de texto excluidos manualmente

## REFERENCIAS

- Arias, E. (2020). *Investigación explorativa*. Economipedia:  
<https://economipedia.com/definiciones/investigacion-exploratoria.html>
- Arias, J., Montiel, Y., & Osorio, A. (2019). *Estrategia de Intervención para un ambiente laboral saludable*. ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN PARA UN AMBIENTE LABORAL SALUDABLE:  
<https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/9c194e48-e54a-429c-9992-bceaf9150f6/content>
- Bastar, S. (2012). *Metodología de la Investigación*. RED TERCER MILENIO S.C. [https://doi.org/ISBN 978-607-733-149-0](https://doi.org/ISBN%20978-607-733-149-0)
- Becerra, R. (2021). *El Trabajador*. Facultad de Ingeniería:  
<https://1library.co/document/qvvn9lrq-objeto-caracteres-derecho-trabajo-adjunto-rodolfo-becerra-barreiro.html>
- Chávez, E. (2018). *Plan de desarrollo turístico para el Puerto Villamil de la isla Isabela, en la provincia de Galápagos*. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/11158/1/T-UCSG-PRE-ESP-MD-AETH-64.pdf>
- Codigo del trabajo . (2014). *Lexis*. Titulo Preliminar Disposiciones Fundamentales: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C%C3%B3digo-del-Trabajo.pdf>
- Código del trabajo. (12 de septiembre de 2014). *Lexis*. Titulo 1 del contrato individual de trabajo: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C%C3%B3digo-del-Trabajo.pdf>

Código del trabajo. (2014). *Lexis*. Titulo Preliminar Disposiciones Fundamentales: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2018-10/C%C3%B3digo-del-Trabajo.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Derechos: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Derechos: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Derechos: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Derechos: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>

Constitución de la República del Ecuador. (2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008*. Derechos: <https://www.gob.ec/sites/default/files/regulations/2020-06/CONSTITUCION%202008.pdf>

Fingermann, H. (2012). *Motivación extrínseca*. La guía educación blog :  
<https://educacion.laguia2000.com/estrategias-didacticas/motivacion-extrinseca>

Galápagos, E. (2023). *Isla Isabela*. ecuadorgalapagosinfo:  
<https://ecuadorgalapagosinfo.com/islas-galapagos/isabela/>

Gonzales, L. (2017). *Isla Isabela en Galápagos- todo lo que debes saber*.  
 Ligdi de viaje: <https://ligdideviaje.com/galapagos/viajar-a-isla-isabela-en-galapagos-ecuador/>

Gonzalez, D. (2002). *Motivación laboral*. Universidad Auonoma de Nuevo Leon : [https://www.academia.edu/34298839/Tesis\\_motivaci%C3%B3n\\_Laboral\\_PDF](https://www.academia.edu/34298839/Tesis_motivaci%C3%B3n_Laboral_PDF)

GoogleEarth. (2024). *Ubicación del Hotel The Isabela Beach House*.  
[https://www.bing.com/maps?mepi=128%7EHotel%7EUnknown%7EMap\\_Image&ty=18&q=ubicacion+del+isabela+beach+house&segment=Hotel&ppois=-0.9584500193595886\\_-90.96292877197266\\_ubicacion+del+isabela+beach+house\\_%7E&cp=-0.955991%7E-90.963485&lvl=15.9&v=2&sV=1&FORM=MP](https://www.bing.com/maps?mepi=128%7EHotel%7EUnknown%7EMap_Image&ty=18&q=ubicacion+del+isabela+beach+house&segment=Hotel&ppois=-0.9584500193595886_-90.96292877197266_ubicacion+del+isabela+beach+house_%7E&cp=-0.955991%7E-90.963485&lvl=15.9&v=2&sV=1&FORM=MP)

Guiñazú, G. (2004). *Capacitación efectiva en la empresa*. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano: <https://www.redalyc.org/pdf/877/87701209.pdf>

Herrero, L. (2008). *Motivación Intrínseca*. Edu Doc Centro de Documentación sobre la educación:  
[https://www.academia.edu/5713907/Motivaci%C3%B3n\\_Intr%C3%ADnseca](https://www.academia.edu/5713907/Motivaci%C3%B3n_Intr%C3%ADnseca)

Jiménez, D., & Mosquera, K. (2017). *Clima organizacional y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores, de los departamentos financieros en*



*entidades públicas*. . Universidad del Pacifico:

[https://www.academia.edu/38743735/Investigacion\\_clima\\_laboral](https://www.academia.edu/38743735/Investigacion_clima_laboral)

Lapo, M., Nuñez, M., Tello, M., & Bustamante, M. (2019). *Origen, Desarrollo y Evolución del Constructo Clima Organizacional*. *Revista Empresarial* 46 (2018): [https://www.researchgate.net/profile/Michelle-Tello/publication/333986704\\_Origen\\_Desarrollo\\_y\\_Evolucion\\_del\\_Constructo\\_Clima\\_Organizacional/links/5d1b8dac458515c11c0c8d6f/Origen-Desarrollo-y-Evolucion-del-Constructo-Clima-Organizacional.pdf?\\_tp=eyJjb250ZX](https://www.researchgate.net/profile/Michelle-Tello/publication/333986704_Origen_Desarrollo_y_Evolucion_del_Constructo_Clima_Organizacional/links/5d1b8dac458515c11c0c8d6f/Origen-Desarrollo-y-Evolucion-del-Constructo-Clima-Organizacional.pdf?_tp=eyJjb250ZX)

Mejia, T. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Lifeder: <https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>

Molina Mejia, Y. F. (2019). *PROPUESTA DE MEJORAMIENTO DEL CLIMA ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA GRUPO MAYORISTA S.A.S.* repository: <https://repository.ucc.edu.co/server/api/core/bitstreams/575763a9-5c6b-415d-afa1-d8d0b25378af/content>

Moreno, M. (29 de julio de 2002). *La motivación y su influencia en el ámbito laboral*. Gestipolis: <https://www.gestipolis.com/la-motivacion-y-su-influencia-en-el-ambito-laboral/>

Morocho, G. (2014). *Análisis del sector productivo y desarrollo económico en la Isla Isabela provincia de Galápagos en el período 2000-2010: caso del sector turístico y su potencial incidencia en la economía de la isla*. Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7468/6/UPS-QT05973.pdf>

Orjuela , L., Garzon, A., Urrego , J., Quintero , P., & Castro, T. (2020).

*Propuesta De Un Plan De Incentivos Y Compensación Que Contribuya Al Mejoramiento De La Organización Sierra Pineda S.A.S, Proandina.* Universidad Nacional Abierta Y A Distancia Unad :

<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/38679/jdurregori.pdf>

Peña , C. (2015). *La motivación laboral como Herramienta de gestión en las organizaciones empresariales.* Universidad Pontificada Comillas :

<https://repositorio.comillas.edu/jspui/bitstream/11531/4152/1/TFG001138.pdf>

Peñas Rivas , H. (2018). *Clima Organizacional: una construcción personalizada del ambiente laboral como escenario de la producción empresarial.*

Universidad Estatal Península de Santa Elena:

<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/4944/1/9789942776075.pdf>

Pilligua Lucas, C. F., & Arteaga Ureta, F. M. (29 de Mayo de 2019). *El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda.* Cuadernos Latinoamericanos de Administración:

<https://www.redalyc.org/journal/4096/409659500007/409659500007.pdf>

Poma Reyes , J. O. (Agosto de 2020). *Motivación y Desempeño laboral en los colaboradores de la empresa Coney Park sucursal Mega Plaza.* Universiad Peruana de las Américas: <https://1library.co/document/zp6mv3vq-motivacion-desempeno-laboral-colaboradores-empresa-coney-sucursal-plaza.html>

Redaction Team. (23 de Septiembre de 2022). *El Papel De Las Empresas En La Sociedad Y La Economía.* BARRAZACarlos: <https://barrazacarlos.com/es/papel-de-la-empresa-en-la-sociedad-y-la-economia/>

Tasipanta, J. (2024). Actividades económicas y rentabilidad que tiene la Isla Isabela. Ecuador: Biblioteca Personal. Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/7468/6/UPS-QT05973.pdf>

Tasipanta, J. (2024). Análisis FODA del hotel The Isabela Beach House. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Aniversario del hotel The Isabela Beach House. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Capacitaciones a los colaboradores. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Celebración de cumpleaños de Lucia Shakai. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Colaboradores motivados y satisfechos tras la implementación de nuevos programas de incentivos. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Conocimientos nuevos a través de la capacitación. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Cuadro de actividades. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Diagrama de capacitaciones realizadas a los colaboradores. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal .

Tasipanta, J. (2024). Diagrama de efectividad de la incorporación nuevos programas de incentivos. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Diagrama de enfoques motivacionales. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Diagrama de la relación que mantiene el gerente y los colaboradores. Galápagos , Ecuador: Biblioteca personal .

Tasipanta, J. (2024). Diagrama de los beneficios de una capacitación. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Diagrama de relación entre colaboradores. Galápagos, Ecuador: Biblioteca Personal.

Tasipanta, J. (2024). Diagrama de remuneración a los colaboradores. Galápagos, Ecuador: Biblioteca Personal.

Tasipanta, J. (2024). Diagrama de responsabilidad laboral enfocado en los objetivos y metas de la empresa hotelera. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Diagrama de satisfacción y motivación laboral. Galápagos, Ecuador: Biblioteca Personal.

Tasipanta, J. (2024). Diagrama del Suministro Adecuado en Herramientas. Galápagos, Ecuador: Biblioteca Personal.

Tasipanta, J. (2024). Diagrama del uso de uniformes en la empresa. Galápagos, Ecuador: Biblioteca Personal.

Tasipanta, J. (2024). Efectividad de la incorporación nuevos programas de incentivos. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). El ambiente laboral. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Enfoques para Motivar a los Colaboradores. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Evaluación de la eficacia de los recientes programas de incentivos y capacitación implementados en el Hotel The Isabela Beach House. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdrLSmwqTZV\\_hGkaaLTx69yeVcGudM5p-Ug68aUmn-KMIATVw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdrLSmwqTZV_hGkaaLTx69yeVcGudM5p-Ug68aUmn-KMIATVw/viewform?vc=0&c=0&w=1&flr=0)

Tasipanta, J. (2024). Fondos económicos para realizar la capacitación. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Herramientas Esenciales por Área de Trabajo. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Incentivo de viajes a un tour. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). La motivación y las capacitación en la empresa. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal .

Tasipanta, J. (2024). Matriz de nudos críticos. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Niveles de impacto. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Plan de incentivos y capacitación. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Relación entre el colaboradores. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Remuneración y beneficios adecuados. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Responsabilidad laboral en el hotel. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Tabla de la relación entre el gerente y los colaboradores. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Tiempo de implementación. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Tasipanta, J. (2024). Uniformes de la empresa. Galápagos, Ecuador: Biblioteca personal.

Ulacia, Z., & González, G. (2018). *Establecimientos de alojamiento turístico*. Editorial Humus, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López: <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1509/1/LT002.pdf>