

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



Modalidad: Ensayo o Artículo Académico

Título de la investigación:

“El Comportamiento Organizacional y su impacto en la sostenibilidad de los hoteles ubicados
en la parroquia Manta, período 2025”

Autor/a:

Peña Figueroa Nathaly Nicole

Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio

Carrera de Administración de Empresas

Tutor:

Eco. Óscar Xavier Calderón Zamora, PhD

Manta-Manabí-Ecuador

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: CERTIFICADO DE TUTOR(A).	CÓDIGO: PAT-04-F-004
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	VERSIÓN: 1 Página 1 de 1

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular en la Modalidad de Artículo Científico bajo la autoría de la estudiante Peña Figueroa Nathaly Nicole, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2025(2), cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es “El Comportamiento Organizacional y su Impacto en la Sostenibilidad de los hoteles ubicados en la parroquia Manta, período 2025”.

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 02 de febrero de 2026.

Lo certifico,



Eco. Óscar Xavier Calderón Zamora
Docente Tutor
Área: Administración de Empresas

Comportamiento_Organizacional_Final2

0%
Textos
sospechosos

0% Similitudes
0 % similitudes entre
comillas
0 % entre las fuentes
mencionadas
0% Idiomas no reconocidos

Nombre del documento: Comportamiento_Organizacional_Final2.docx
ID del documento: 96353708da46278125c26a34712bb5f985a9c1c0
Tamaño del documento original: 127,62 kB

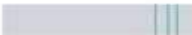
Depositante: Oscar Calderón Zamora
Fecha de depósito: 15/2/2026
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 15/2/2026

Número de palabras: 4331
Número de caracteres: 31.552

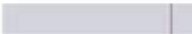
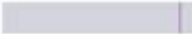
Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 repositorio.ucv.edu.pe https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80478/Falcon_MR-SD.pdf?sequence=1	1%		 Palabras idénticas: 1% (45 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	 www.dspace.espol.edu.ec Sistema de administración de presupuestos para ca... http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/19096/1/DICYT.pdf	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
2	 hdl.handle.net Plan Estratégico del Centro de Exposiciones Quito 2024-2030 http://hdl.handle.net/10644/10399	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
3	 revistas.um.es https://revistas.um.es/educatio/article/download/498071/312341/1753731	< 1%		 Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

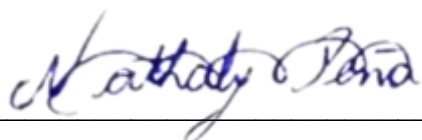
Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas)

 Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

-  http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000200119#B15
-  <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/4454/6041>
-  https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80478/Falcon_MR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y
-  <https://repositorio.espm.edu.ec/bitstream/42000/2035/1/TTAE45D.pdf>
-  <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/15977>

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Peña Figueroa Nathaly Nicole, con cédula de identidad N°1350569834, declaro que el presente trabajo de titulación: “El Comportamiento Organizacional y su Impacto en la Sostenibilidad de los hoteles ubicados en la parroquia Manta, período 2025” cumple con los requerimientos que la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí y la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y de Comercio sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticuloso con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.



Peña Figueroa Nathaly Nicole

C.I.: 1350569834

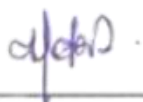
E-mail: nnpenaa10@gmail.com

Telf: 0982639902

APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación el tema: “El Comportamiento Organizacional y su impacto en la sostenibilidad de los hoteles ubicados en la parroquia Manta, período 2025”. Elaborado por la egresada Peña Figueroa Nathaly Nicole, el mismo que cumple con el estipulado por reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí de la Facultad de Ciencias Administrativa Contables y Comercio de la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:



Presidente del tribunal

Ing. Maria Fernanda Zambrano



Miembro del tribunal

Ing. César Alarcón



Miembro del tribunal

Ing. Carlos Velasco

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, en primer lugar, a Dios, por darme la fortaleza y la sabiduría necesarias para culminar esta etapa tan importante de mi formación profesional.

A mis padres, quienes fueron mi apoyo incondicional, por cada sacrificio realizado en silencio y por ser mi principal ejemplo de perseverancia, responsabilidad y valores. Gracias por creer en mí incluso en los momentos en que yo misma dudé, por impulsarme siempre a seguir adelante.

A mi hermano con síndrome de down Michael Peña, mi chiquitito quien siempre estuvo acompañándome mientras yo me desvelaba haciendo tareas, todo este esfuerzo también es por ti. No quiero dejar atrás a mi novio, él también formó parte de toda esta etapa.

Y por último a mis abuelos, quienes ya no están en este mundo terrenal, pero sé que desde el cielo están muy orgullosos de mí.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por darme la fortaleza y constancia para culminar esta etapa de mi formación profesional. Expreso mi sincero agradecimiento a mi asesor de tesis por su orientación, paciencia y valiosas sugerencias durante el desarrollo de este trabajo.

Asimismo, agradezco a los docentes por los conocimientos impartidos a lo largo de mi carrera universitaria, los cuales fueron fundamentales para mi formación académica.

Finalmente, agradezco a mi familia por su apoyo incondicional, comprensión, motivación constante, que hicieron posible alcanzar este logro.

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA SOSTENIBILIDAD DE LOS HOTELES UBICADOS EN LA PARROQUIA MANTA, PERÍODO 2025

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU IMPACTO EN LA SOSTENIBILIDAD

AUTORES:

Autor Nathaly Nicole Peña Figueroa

Autor Calderón Zamora Oscar Xavier

DIRECCIÓN PARA CORRESPONDENCIA:

Dirección: Barrio 4 de noviembre-Manta

Nombres: Peña Figueroa Nathaly Nicole

Correo: e1350569834@live.uleam.edu.ec

Fecha de recepción:

Fecha de aceptación:

RESUMEN

En el presente estudio se analizó cómo el comportamiento organizacional impacta la sostenibilidad integral de los hoteles en la parroquia Manta durante el año 2025, abarcando sus aspectos económicos, sociales y ambientales. La investigación se llevó a cabo utilizando un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental y de naturaleza descriptiva-correlacional. La muestra consistió en 11 gerentes hoteleros seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia.

La investigación demostró que el comportamiento organizacional fue un factor clave en la motivación, aunque su impacto varió dependiendo de otros elementos contextuales. El estudio evidenció que los empleados se sintieron mayoritariamente motivados, lo que fortaleció su compromiso organizacional.

Asimismo, los hallazgos permiten sugerir directrices que busquen reforzar el liderazgo interno y las políticas de desarrollo del personal, a través de la implementación de programas de estilos de liderazgo colaborativos y el fomento de una cultura organizacional centrada en la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la responsabilidad social.

De esta forma, se verifica que el comportamiento organizacional es un elemento clave para el fortalecimiento de la sostenibilidad en el sector hotelero, al impactar de manera positiva en la calidad del servicio, la lealtad de los clientes y la eficiencia en el uso de recursos, lo que a su vez beneficia la competitividad y la permanencia de la industria hotelera en la parroquia Manta.

PALABRAS CLAVES: Comportamiento Organizacional, impacto, sostenibilidad

ORGANIZATIONAL BEHAVIOR AND ITS IMPACT ON THE SUSTAINABILITY OF HOTELS LOCATED IN THE MANTA PARISH PERIOD 2025

ABSTRACT: This study analyzed how organizational behavior impacts the overall sustainability of hotels in the Manta parish during the year 2025, encompassing their economic, social, and environmental aspects. The research was conducted using a quantitative approach, with a non-experimental, descriptive-correlational design. The sample consisted of 11 hotel managers selected through non-probability convenience sampling.

The research demonstrated that organizational behavior was a key factor in motivation, although its impact varied depending on other contextual elements. The study showed that employees felt mostly motivated, which strengthened their organizational commitment.

Furthermore, the findings suggest guidelines aimed at strengthening internal leadership and staff development policies through the implementation of collaborative leadership style programs and the promotion of an organizational culture focused on effective communication, teamwork, and social responsibility. In this way, it is verified that organizational behavior is a key element for strengthening sustainability in the hotel sector, by positively impacting service quality, customer loyalty and efficiency in the use of resources, which in turn benefits the competitiveness and permanence of the hotel industry in the Manta parish.

KEYWORDS: Organizational behavior, impact, sustainability

INTRODUCCIÓN:

En un entorno empresarial cada vez más competitivo y desafiante, el comportamiento organizacional se ha convertido en un factor estratégico para garantizar la sostenibilidad de los hoteles, especialmente aquellos situados en la parroquia Manta, que enfrentan retos significativos para mantener su competitividad y viabilidad. Las deficiencias observadas, tales como la limitada acogida de los clientes, la falta de fidelización y la escasa frecuencia de visitas, son reflejo de un comportamiento organizacional desfavorable, vinculado a una atención al cliente deficiente, la desmotivación del personal y la falta de estrategias internas bien definidas (Chiavenato, 2019; Flores, Ochoa y Arroyo, 2018).

El presente estudio se orienta a examinar de qué manera el comportamiento organizacional influye en la sostenibilidad integral de los hoteles en Manta, teniendo en cuenta que la motivación del personal, el liderazgo eficaz, la comunicación interna y la cultura organizacional son factores clave para el éxito del servicio, la fidelización de clientes y la permanencia de los establecimientos en el mercado.

La investigación parte de la siguiente interrogante: ¿Cómo contribuye el comportamiento organizacional a la sostenibilidad económica, social y

ambiental de los hoteles en la parroquia Manta?, para dar respuesta, se estableció como objetivo general evaluar la influencia del comportamiento organizacional en la sostenibilidad integral de los hoteles, considerando sus dimensiones económica, social y ambiental.

En esta investigación se propone el concepto de que un ambiente laboral bueno, caracterizado por administradores capaces, el estímulo adecuado del personal y un diálogo interno que funciona bien, impacta positivamente en la permanencia de los negocios de hospedaje.

Esto se traduce en la mejora de la calidad del servicio, el fortalecimiento de las relaciones con la comunidad y la promoción de prácticas responsables con el entorno (Bernal et al., 2019; Acosta, 2020). Este vínculo es considerado significativo, ya que la cultura organizacional y las actitudes del personal son esenciales para la implementación eficaz de estrategias sostenibles y la legitimación de los procesos ante los grupos de interés.

Variable Independiente (X): Comportamiento organizacional

Motivación del personal: La motivación es un catalizador para la eficacia operativa y la calidad del servicio, creando un equipo comprometido capaz de afrontar los desafíos del sector hotelero (Institute, 2021)

Análisis: La motivación del personal es un elemento fundamental para la calidad del servicio hotelero, ya que influye directamente en el desempeño de los trabajadores. Desde la observación y la experiencia como usuario de servicios turísticos, se puede notar que un personal motivado brinda una atención más cordial y eficiente. En cambio, cuando existe desmotivación, la calidad del servicio se ve afectada negativamente, lo que demuestra la importancia de fomentar la motivación dentro de las organizaciones hoteleras.

Liderazgo y dirección: Un liderazgo efectivo orienta las prácticas internas hacia la excelencia, fomenta la comunicación y cultiva una cultura colaborativa que potencia la sostenibilidad (Escobar, 2019).

Análisis: El liderazgo efectivo es un factor determinante para orientar las prácticas internas hacia la excelencia y fortalecer la comunicación dentro de la organización. A partir de la observación y de la experiencia como usuaria de servicios turísticos, se puede evidenciar que cuando existe un liderazgo claro y cercano, el personal trabaja de manera más coordinada y ofrece un mejor servicio al cliente. Por el contrario, la falta de dirección puede generar desorganización y afectar la calidad del servicio, lo que confirma la importancia de un liderazgo que promueva la colaboración y la sostenibilidad en el sector hotelero.

Comunicación interna: Esta facilita la coordinación entre diferentes áreas y refuerza la confianza y cohesión del equipo, aspectos cruciales para mantener estándares de calidad en el servicio (Galizzi, 2019).

Análisis: La comunicación interna es un elemento clave para la coordinación entre las distintas áreas de una organización hotelera. Desde la observación y la experiencia como usuaria de servicios turísticos, se puede notar que cuando existe una comunicación clara entre el personal, el servicio se brinda de manera más organizada y eficiente. En cambio, una comunicación deficiente puede generar errores y afectar la calidad del servicio, lo que

demuestra su importancia para mantener estándares adecuados en la atención al cliente.

Variable Dependiente (Y): Sostenibilidad

Sostenibilidad económica: Esta abarca la optimización de recursos, la fidelización de los clientes y el aumento de la rentabilidad, factores que están directamente relacionados con la eficiencia y el compromiso del personal (Mariño, 2019).

Análisis: La sostenibilidad económica se relaciona con el uso eficiente de los recursos y con la capacidad de las empresas para mantener y fidelizar a sus clientes. Desde la observación y la experiencia como usuaria de servicios turísticos, se puede evidenciar que cuando el personal trabaja de manera comprometida y organizada, el servicio mejora y los clientes tienden a regresar, lo que contribuye a la rentabilidad del establecimiento. Por el contrario, una mala gestión de los recursos y un bajo compromiso del personal pueden afectar tanto la calidad del servicio como los resultados económicos de la organización.

Sostenibilidad social: Se hace referencia a la generación de un ambiente de trabajo sano, el fomento de las relaciones internas y la obligación social con la comunidad, lo que refuerza la reputación y la credibilidad de los hoteles. (Acosta, 2020).

Análisis: La sostenibilidad social se vincula con la creación de un ambiente laboral saludable y con el fortalecimiento de las relaciones internas

dentro de los hoteles. A partir de la observación y de la experiencia como usuaria de servicios turísticos, se puede percibir que cuando existe un buen clima laboral, el personal muestra una mejor disposición hacia los clientes y el servicio resulta más satisfactorio. Además, el compromiso con la comunidad contribuye a mejorar la imagen y credibilidad del establecimiento, lo que demuestra que la sostenibilidad social no solo beneficia a los trabajadores, sino también a la organización y a su entorno.

Sostenibilidad ambiental: Implica la adopción de prácticas responsables, tales como la gestión de residuos, el ahorro energético, y el uso de materiales sostenibles, lo que depende de la conciencia y actitudes del personal (Cancio, 2021). En conclusión, comprender la interrelación entre comportamiento organizacional y sostenibilidad empresarial permitirá identificar tanto las fortalezas como las debilidades en la gestión interna de los hoteles, facilitando la adopción de estrategias que potencien la productividad, la calidad del servicio y la continuidad de las empresas. Esto, a su vez, contribuirá a su competitividad y relevancia en el sector turístico de la parroquia Manta.

Análisis: La sostenibilidad ambiental depende de la aplicación de prácticas responsables como el ahorro de energía y la gestión de residuos, las cuales están vinculadas a la conciencia del personal. Desde la experiencia como usuaria de servicios turísticos, se puede observar que cuando los trabajadores están comprometidos con el cuidado ambiental, estas acciones se realizan de manera más efectiva.

Comprender la relación entre el comportamiento organizacional y la sostenibilidad permite identificar fortalezas y debilidades en la gestión

hotelera, facilitando la implementación de estrategias que mejoren la productividad, la calidad del servicio y la competitividad del sector turístico de la parroquia Manta.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio se desarrolló con un método cuantitativo, el cual posibilita evaluar de manera objetiva la conexión entre ciertas variables a través de la recogida y el estudio de datos numéricos. Esta metodología es adecuada para investigar de qué manera el comportamiento organizacional afecta la sostenibilidad integral (económica, social y ambiental) de los hoteles en la parroquia Manta, tomando en cuenta aspectos internos como el liderazgo, la motivación, la comunicación interna y la cultura de la organización.

Se utilizó una muestra de 11 colaboradores de cada hotel, la muestra fue seleccionada utilizando un método no probabilístico de conveniencia, optando por aquellos hoteles cuyos gerentes, uno correspondiente a cada uno de los siguientes hoteles: Wyndham Manta Sail Plaza, Oro Verde, Poseidon, MantaHost, Balandra, Perla Spondylus, Hotel Avellán, Los Almendros, Hotel Mar Azul, Hotel Boutique Casa Umiña y Hotel Madrigal Manta Beach.

Los datos obtenidos fueron descargados y procesados en el programa SPSS, donde se realizó un análisis estadístico descriptivo (frecuencias y porcentajes) para resumir las características principales de las respuestas y un análisis correlacional para determinar la relación entre las variables principales del estudio.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN:

Análisis de fiabilidad

Tabla 1: Alfa de Cronbach

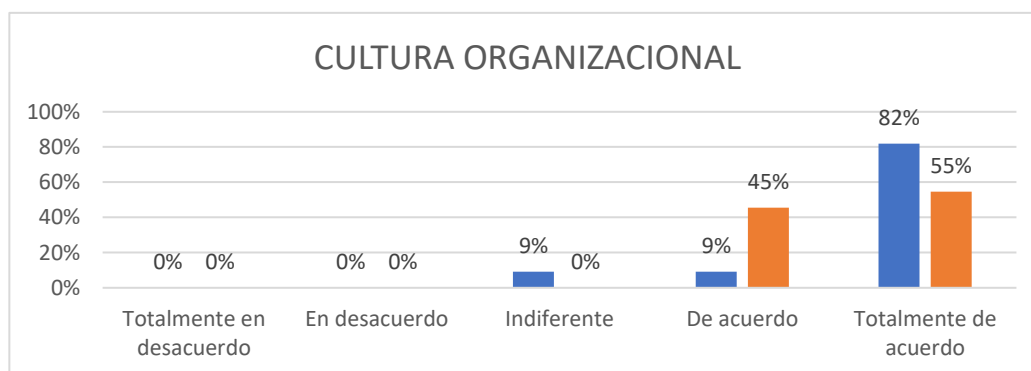
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,918	24

Para evaluar la fiabilidad del instrumento utilizado, se llevó a cabo un análisis de consistencia a través del coeficiente Alfa de Cronbach, cuyos hallazgos se presentan en la tabla 1. El resultado obtenido fue de $\alpha = 0.918$, calculado sobre un total de 24 ítems.

Este hallazgo sugiere un alto nivel de fiabilidad, indicando una sólida consistencia interna entre los ítems; en otras palabras, las preguntas que componen la herramienta están íntimamente conectadas entre sí y evalúan de forma coherente las dimensiones definidas de las variables comportamiento organizacional y sostenibilidad.

Tabla 2: Distribución porcentual de las respuestas acerca de la percepción de la cultura organizacional: nivel de compromiso ético, prácticas de trabajo colaborativo y adaptación al cambio organizacional.



Item 1: Los hoteles actúan de manera ética y responsable al atender a los huéspedes.

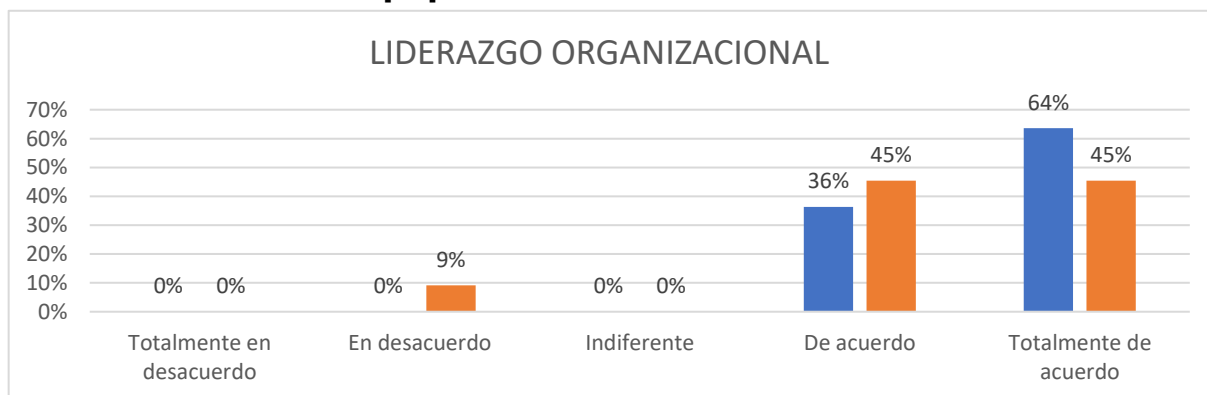
Item 2: Los hoteles se adaptan eficazmente a los cambios en el ámbito turístico

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los hoteles ubicados en la parroquia Manta.

Análisis: Los resultados muestran que el 82% de los encuestados consideran que el personal del hotel se comporta éticamente y con responsabilidad al prestar servicios a los huéspedes. Al mismo tiempo, un 9% expresa su apoyo y otro 9% muestra una actitud indiferente. Estos resultados sugieren una percepción mayormente favorable sobre la conducta ética del personal, lo que fortalece la reputación de la institución y la calidad del servicio ofrecido.

Asimismo, en el segundo aspecto, el 55% de los encuestados afirman estar totalmente de acuerdo en que el hotel se ajusta de manera efectiva a las transformaciones en el sector turístico, mientras que un 45% también está de acuerdo. La ausencia de respuestas negativas sugiere que revela una evaluación favorable respecto a la habilidad de la organización para adaptarse a las exigencias del sector turístico.

Tabla 3: Distribución porcentual de las respuestas acerca de la percepción del liderazgo organizacional: estilo de liderazgo participativo, promoción de valores institucionales, influencia del líder en motivación del equipo.



Item 1: Los directivos de los hoteles fomentan una percepción positiva sobre el liderazgo participativo.

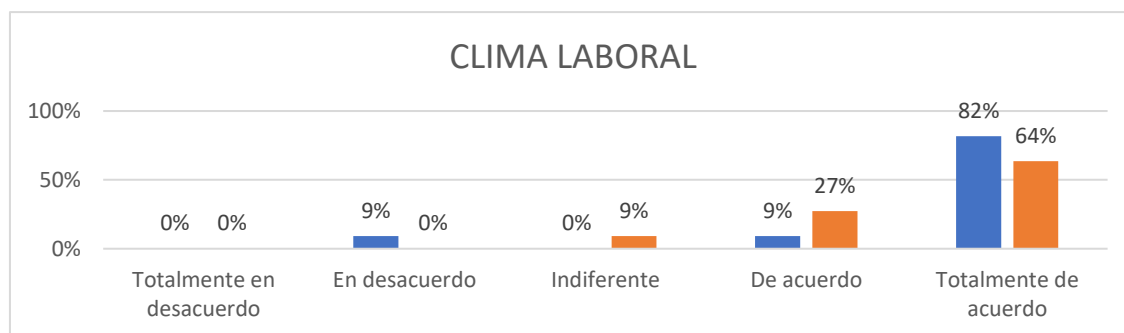
Item 2: El liderazgo influye positivamente en la motivación del personal.

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los hoteles ubicados en la parroquia Manta.

Análisis: En base a los datos de la figura correspondiente al liderazgo organizacional, se evidencia que, en el primer ítem, el 36% de los encuestados está de acuerdo en que los directivos fomentan la participación del personal en la toma de decisiones, mientras que el 64% se encuentra totalmente de acuerdo, lo que refleja una percepción positiva sobre un liderazgo participativo dentro de los hoteles de la parroquia Manta.

Asimismo, en el segundo ítem, el 45% de los encuestados manifiesta estar de acuerdo en que las acciones de la gerencia influyen positivamente en la motivación del personal, junto con otro 45% que está totalmente de acuerdo; sin embargo, se identifica un 9% en desacuerdo, lo cual evidencia que, aunque predomina una valoración favorable del liderazgo organizacional, aún existe un reducido grupo que no percibe plenamente este impacto en su motivación laboral.

Tabla 4: Distribución porcentual de las respuestas acerca de la percepción del clima laboral: satisfacción laboral, nivel de confianza entre empleados, resolución efectiva de conflictos.



Item 1: Los hoteles muestran una visión positiva sobre la satisfacción del trabajo

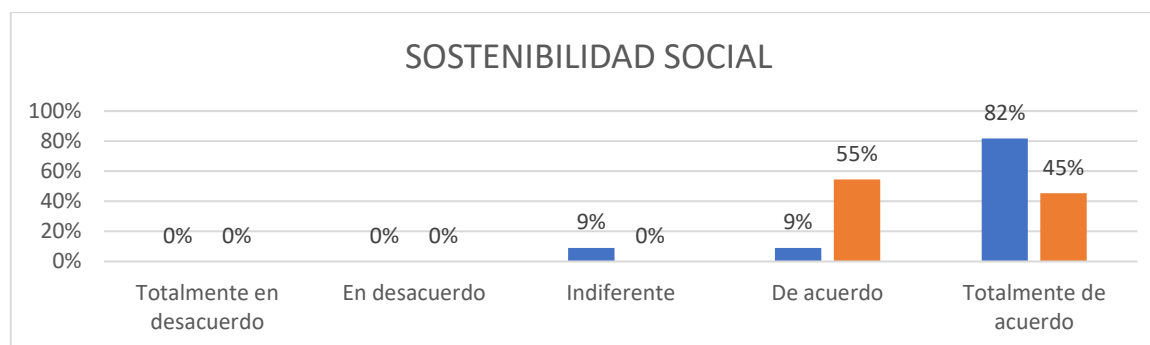
Item 2: En los hoteles cuando hay problemas, si se manejan de manera apropiada

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los hoteles ubicados en la parroquia Manta.

Análisis: En relación a los datos presentados en la figura sobre el ambiente laboral, se observa que, en el primer aspecto, el 82% de los participantes está completamente de acuerdo en que está satisfecho trabajando en el hotel, mientras un 9% expresa que está de acuerdo; no obstante, hay un 9% que se manifiesta en desacuerdo. Estos resultados muestran una visión en su mayoría positiva sobre la satisfacción en el trabajo, lo que sugiere un entorno laboral propicio para el rendimiento del personal.

Por otro lado, en el segundo punto, el 64% de los encuestados indica estar completamente de acuerdo en que los problemas laborales en el hotel se manejan de manera apropiada, con un 27% que está de acuerdo y un 9% que muestra indiferencia. No se presentan respuestas en las categorías de desacuerdo, lo que evidencia que, en términos generales, hay una gestión adecuada de los conflictos internos, contribuyendo a un ambiente laboral armonioso y a relaciones laborales consistentes.

Tabla 5: Distribución porcentual de las respuestas acerca de la percepción de la sostenibilidad social: retroalimentación continua, inclusión y equidad en el entorno laboral, impacto social positivo de la empresa.



Item 1: Los hoteles si ayudan a mejorar el bienestar en el trabajo y crear una cultura organizacional socialmente responsable.

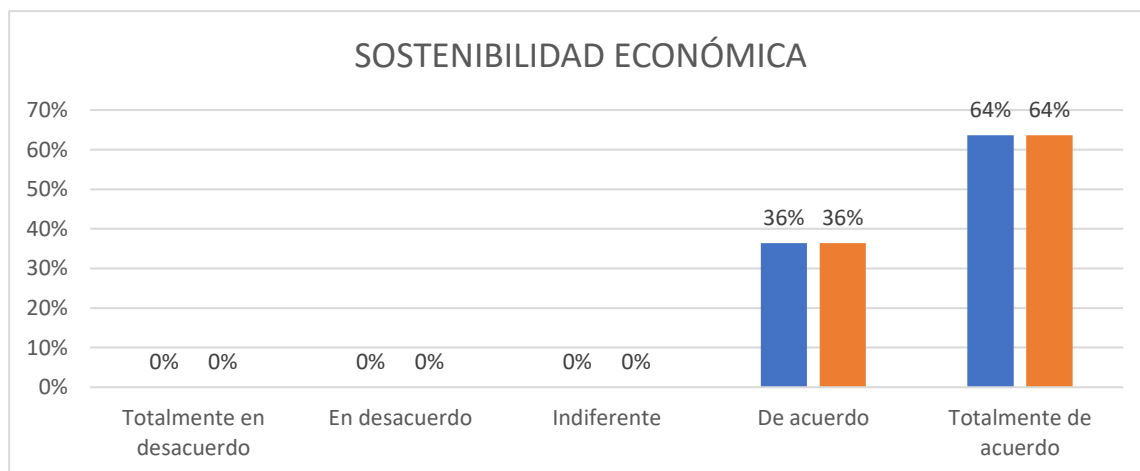
Item 2: Los hoteles si colaboran en proyectos comunitarios locales

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los hoteles ubicados en la parroquia Manta.

Análisis: En función de los datos presentados en la figura referente a la sostenibilidad social, se observa que, en el primer punto, el 82% de las personas encuestadas expresa estar completamente de acuerdo con que el hotel fomenta la inclusión y la equidad entre sus empleados, mientras que el 9% está de acuerdo y otro 9% se muestra neutral. Estos hallazgos indican una visión mayormente optimista sobre las políticas de equidad e inclusión, las cuales ayudan a mejorar el bienestar en el trabajo y a crear una cultura organizacional que sea socialmente responsable.

Del mismo modo, en el segundo punto, el 55% de los encuestados indica que está de acuerdo en que el hotel colabora en proyectos comunitarios locales, mientras que un 45% expresa estar totalmente de acuerdo. No se observan respuestas en las opciones de desacuerdo o neutralidad, lo que sugiere un alto compromiso social de parte del hotel hacia su comunidad, beneficiando el desarrollo local y mejorando su imagen institucional.

Tabla 6: Distribución porcentual de las respuestas acerca de la percepción de la sostenibilidad económica: participación comunitaria, uso eficiente de recursos naturales, gestión de residuos.



Item 1: Los hoteles si hacen un buen uso de los recursos naturales.

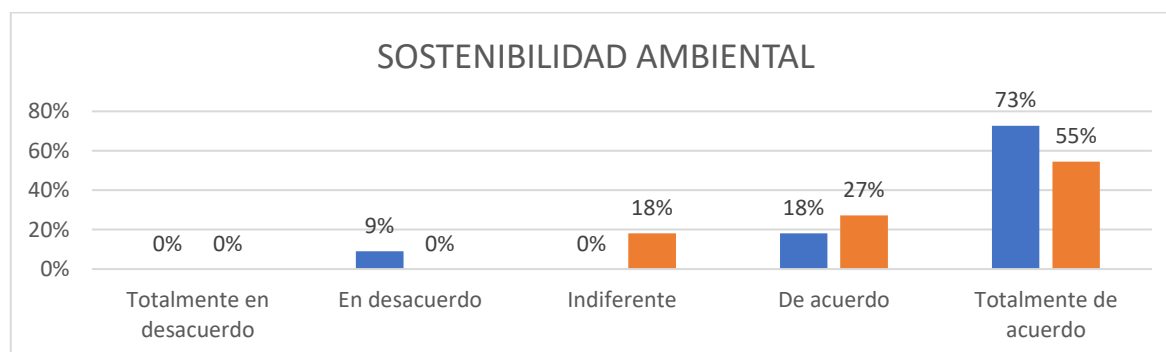
Item 2: Los hoteles si llevan a cabo medidas para minimizar su impacto con el medio ambiente.

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los hoteles ubicados en la parroquia Manta.

Análisis: En esta pregunta, el 64% de encuestados coinciden plenamente en que el hotel utiliza adecuadamente los recursos naturales, como el agua, energía, mientras que el 36% manifiesta estar de acuerdo.

En el segundo aspecto, el 64% de las personas encuestadas afirman estar totalmente de acuerdo en que el hotel implementa acciones para reducir su impacto ambiental, mientras que un 36% muestra su conformidad al respecto. La ausencia de respuestas negativas indica un gran compromiso con prácticas que promueven la sostenibilidad. Estas prácticas no solo generan un efecto positivo en el entorno natural, sino que también aumentan la eficiencia económica y mejoran la imagen institucional de los hoteles.

Tabla 7: Distribución porcentual de las respuestas acerca de la percepción de la sostenibilidad ambiental: rentabilidad a largo plazo, inversión en innovación sostenible, optimización de costos operativos.



Item 1: Los hoteles si buscan una rentabilidad sostenible a largo plazo.

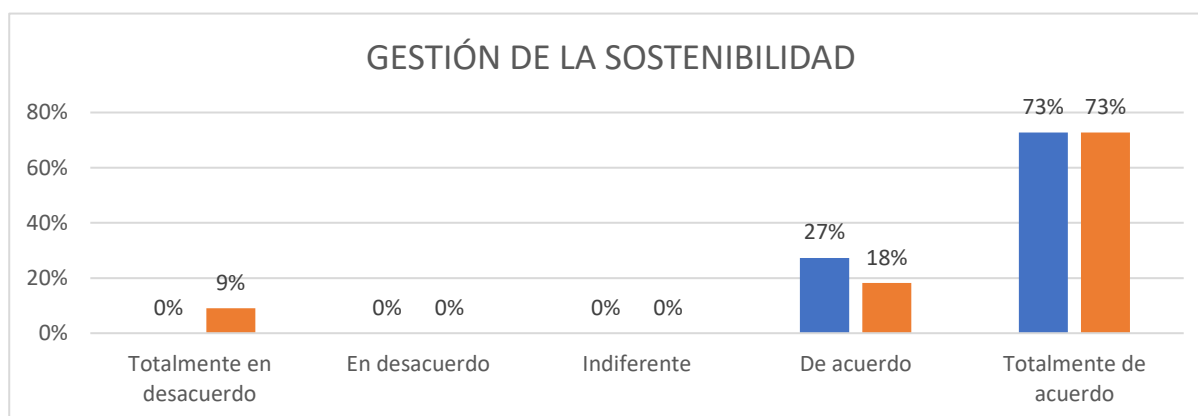
Item 2: Los hoteles si optimizan sus costos operativos sin afectar al medio ambiente.

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los hoteles ubicados en la parroquia Manta.

Análisis: En base a los datos de la **figura correspondiente a la sostenibilidad ambiental**, se evidencia que, en el **primer ítem**, el **73% de los encuestados se encuentra totalmente de acuerdo** en que el hotel busca una rentabilidad sostenible a largo plazo, mientras que el **18% está de acuerdo**; sin embargo, se registra un **9% en desacuerdo**. Estos resultados reflejan que, en su mayoría, los hoteles orientan su gestión hacia una rentabilidad que considera criterios de sostenibilidad, aunque aún existe un reducido grupo que no percibe plenamente este enfoque.

Asimismo, en el **segundo ítem**, el **55% de los encuestados manifiesta estar totalmente de acuerdo** en que el hotel optimiza sus costos operativos sin afectar el medio ambiente, junto con un **27% que está de acuerdo** y un **18% que se mantiene indiferente**. La ausencia de respuestas en las categorías de desacuerdo evidencia una tendencia favorable hacia la implementación de prácticas que integran la eficiencia económica con la protección ambiental, contribuyendo al desarrollo de una gestión hotelera más responsable y sostenible.

Tabla 8: Distribución porcentual de las respuestas acerca de la percepción de la gestión de la sostenibilidad: compromiso estratégico con la sostenibilidad, seguimiento y evaluación de la sostenibilidad, certificaciones ambientales/sociales.



Item 1: Los hoteles si incluyen la sostenibilidad en su planificación y dirección estratégica

Item 2: Los hoteles si cuentan con certificaciones ambientales o sociales.

Nota. Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los hoteles ubicados en la parroquia Manta.

Análisis: En función de la información presentada en la figura sobre la gestión de la sostenibilidad, se observa que, en el primer punto, el 73% de los encuestados está completamente de acuerdo en que el hotel incluye la sostenibilidad en su planificación y dirección estratégica, mientras que un 27% se muestra de acuerdo. No hay respuestas en las opciones de desacuerdo o indiferencia, lo que indica una valoración positiva sobre la incorporación de la

sostenibilidad en los procesos de gestión, lo que fortalece la toma de decisiones enfocadas en el desarrollo sostenible.

Por otro lado, en el segundo punto, el 64% de los encuestados expresa estar completamente de acuerdo en que el hotel cuenta con certificaciones ambientales o sociales, junto con un 27% que está de acuerdo; sin embargo, un 9% se encuentra totalmente en desacuerdo. Estos hallazgos demuestran que, aunque hay una percepción mayoritariamente positiva sobre la obtención de certificaciones, todavía hay un pequeño grupo que no reconoce su implementación, lo que indica que es necesario mejorar la comunicación y consolidar estas prácticas dentro de la gestión de la organización.

DISCUSIÓN

Los resultados del presente estudio confirman que el comportamiento organizacional constituye un factor determinante para la sostenibilidad de los hoteles ubicados en la parroquia Manta, tal como lo plantean Escobar (2019) y Acosta (2020). A partir del análisis de variables como liderazgo, motivación, comunicación interna, empoderamiento, capacitación y clima laboral, se evidencia que las dinámicas internas de las organizaciones hoteleras influyen directamente en su capacidad de mantenerse competitivas, responsables y estables en el tiempo.

Desde el punto de vista del comportamiento en las organizaciones, Escobar (2019) afirma que el liderazgo y la comunicación interna son aspectos fundamentales para dirigir las acciones individuales hacia los objetivos de la organización. En esta investigación, la percepción común de claridad en la

comunicación de los objetivos indica una cultura organizacional bien definida, la cual favorece la coordinación del personal y la consistencia en la entrega del servicio hotelero. Esta transparencia es fundamental en un ámbito donde la excelencia del servicio se basa en la comunicación continua entre diversas áreas funcionales.

Además, los resultados muestran que existe un comportamiento en la organización que se enfoca en la motivación y la participación del personal, lo que concuerda con lo mencionado por Escobar (2019) sobre cómo la motivación en el trabajo afecta de lleno el compromiso y lo que rinde el empleado. Tener chances de sugerir cosas y ser parte de lo que pasa adentro afianza el sentirse parte del grupo; sin embargo, la idea de que los triunfos personales no se premian bien muestra un punto flaco que podría dañar a largo plazo la parte social de los hoteles. Si no se reconoce el esfuerzo, la motivación puede ir bajando poco a poco y con ello las ganas del equipo de meterse de lleno en la organización.

Sobre dar más poder a la gente, los resultados sugieren que, aunque hay una inclinación a que el personal opine en las decisiones, esto no pasa siempre igual.

Para Escobar (2019), dar autonomía es un pilar del actuar en las empresas, pues fomenta que el trabajador sea independiente y se haga responsable. En los hoteles de Manta, si el dar poder se aplica a medias, puede limitar qué tan rápido se atiende al cliente y afectar qué tan bien salen las cosas, poniendo en peligro la continuidad del servicio.

Igualmente, el enseñar al personal se ve como algo crucial que une cómo se comportan en la empresa y el poder seguir adelante. Aunque la mayoría admite haber recibido cursos, el sentir que no todos acceden igual muestra fallas internas. Acosta (2020) señala que la perdurabilidad de las empresas no es solo lo económico, sino también desarrollar a su gente como base para que el negocio siga. En este marco, si la formación no es para todos por igual, puede afectar la calidad del servicio, hacer que más gente se vaya y dañar el futuro de los hoteles.

CONCLUSIÓN

El análisis del clima laboral reafirma la conexión entre el comportamiento organizacional y la sostenibilidad. La percepción predominantemente favorable del ambiente de trabajo demuestra que un clima organizacional adecuado promueve el bienestar del personal y contribuye a un mejor nivel de productividad. Sin embargo, la existencia de opiniones negativas en parte del equipo evidencia la necesidad de reforzar la gestión de las relaciones interpersonales, pues los conflictos internos no resueltos pueden impactar tanto en el rendimiento laboral como en la imagen del establecimiento hotelero.

De manera general, los resultados indican que la sostenibilidad empresarial depende de la integración de prácticas organizacional responsables y de una apropiada gestión del comportamiento humano. En los hoteles de la parroquia Manta, el comportamiento organizacional se consolida como un elemento estratégico que influye en la sostenibilidad social, operativa y económica. Aspectos como una comunicación efectiva y la motivación, el empoderamiento, la capacitación y un clima laboral saludable inciden directamente en el desempeño interno y en la capacidad de estas organizaciones para mantenerse competitivas y sostenibles a largo plazo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

(s.f.).

Acosta, P. &. (2020). Sostenibilidad Empresarial.

file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-

CategoriasDeAnálisisSobreLaSostenibilidadUnaPropue-8445049.pdf.

Bayón, A. &. (2020). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000200119#B15.

Bernal. (2019). Desarrollo Sostenible y la Sostenibilidad Empresarial.
<https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/4454/6041>.

Beuren. (2019). Comportamiento organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80478/Falcon_MR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y.

Cancio, E. S. (2021). La universidad del siglo XXI y la sostenibilidad social.
<https://revistas.um.es/educatio/article/download/498071/312341/1753731>.

Chiavenato. (2019). Comportamiento Organizacional.
<https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2035/1/TTAE45D.pdf>.

Correa Espinosa, P. M. (2020). UTMACH. Obtenido de Análisis de la planificación estratégica y su relación con los presupuestos.: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/15977>

Cortez. (2021). ¿Qué es el comportamiento organizacional? <https://www.geovictoria.com/mx/comportamiento-organizacional/>.

Epino. (2019). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2035/1/TTAE45D.pdf>.

Escobar. (2019). Comportamiento Organizacional. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000200119#B15.

Galizzi. (2019). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000200119#B15.

García. (2019). Desarrollo Sostenible y la Sostenibilidad Empresarial. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/4454/6041>.

Griffin, M. &. (2019). Comportamiento Organizacional. <https://uees.edu.ec/wp-content/uploads/2024/12/ebook-introduccion-al-comportamiento-organizacional.pdf>.

Institute, P. M. (2021). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000200119#B15.

Judge, R. &. (2021). <https://uees.edu.ec/wp-content/uploads/2024/12/ebook-introduccion-al-comportamiento-organizacional.pdf>.

Mariño. (2019). Sostenibilidad. http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000200119.

Montoya, R. (2021). Comportamiento organizacional y su relacion con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80478/Falcon_MR-SD.pdf?sequence=8&isAllowed=y.

Paz. (2019). COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU INFLUENCIA EN EL. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2035/1/TTAE45D.pdf>.

Soto. (2019). Comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la Unidad de Postgrado de Educación. <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/2035/1/TTAE45D.pdf>.

Suarez López, E. A. (14 de non de 2011). Espol. Obtenido de Sistema de administración de presupuestos para casaplan-motorplan, basados en aplicaciones cliente-servidor: <https://www.dspace.espol.edu.ec/handle/123456789/19096>

Uribe. (2019). Desarrollo Sostenible y la Sostenibilidad Empresarial. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/4454/6041>.

Acosta, P. &. (2020). Sostenibilidad Empresarial.

file:///C:/Users/Admin/Downloads/Dialnet-

CategoriasDeAnálisisSobreLaSostenibilidadUnaPropue-8445049.pdf.

Bayón, A. &. (2020). http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932023000200119#B15.

Bernal. (2019). Desarrollo Sostenible y la Sostenibilidad Empresarial. <https://revistas.unisimon.edu.co/index.php/desarrollogerencial/article/view/4454/6041>.

Beuren. (2019). Comportamiento organizacional y su relación con el desempeño laboral en la Municipalidad Provincial de Requena, Loreto.

Sánchez, A., & Murillo, A. (2021). Enfoques metodológicos en la investigación histórica: cuantitativa, cualitativa y comparativa.

Debates por la Historia, 9(2), 147-181. <https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=655769223006>

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). SAGE Publications.

Hernández, R., & Mendoza, C. (2021). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (2ª ed.). McGraw-Hill Education.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento Organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. Segunda Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana

ANEXOS

Variable	Dimensión	Indicadores	ITEMS
X: Comportamiento Organizacional	Cultura Organizacional	Nivel de compromiso ético del personal	El personal del hotel actúa con ética y responsabilidad en la atención a los huéspedes.
		Prácticas de trabajo colaborativo	En el hotel se promueve el trabajo en equipo entre las distintas áreas.
		Adaptación al cambio organizacional	El hotel se adapta de manera eficiente a los cambios del entorno turístico.
	Liderazgo Organizacional	Estilo de liderazgo participativo	Los directivos de los hoteles fomentan la participación del personal en la toma de decisiones.
		Promoción de valores institucionales	Los líderes de los hoteles refuerzan los valores institucionales en el personal.
		Influencia del líder en la motivación del equipo	Mi liderazgo influye positivamente en la motivación del personal.
	Clima Laboral	Satisfacción laboral	Me siento satisfecho(a) trabajando en este hotel.
		Nivel de confianza entre empleados	Existe confianza entre los colaboradores del hotel.
		Resolución efectiva de conflictos	Los conflictos laborales en el hotel se resuelven de forma adecuada.

	Comunicación Interna	Claridad en la transmisión de mensajes	La comunicación interna del hotel es clara y oportuna.
		Eficacia de la comunicación interna	La comunicación interna del hotel permite a la administración transmitir de forma efectiva las decisiones y lineamientos al personal.
		Retroalimentación continua	Recibo retroalimentación constante sobre mi desempeño laboral en el hotel.
Y: Sostenibilidad	Sostenibilidad social	Inclusión y equidad en el entorno laboral	El hotel promueve la inclusión y la equidad entre sus colaboradores.
		Impacto social positivo de la empresa	Las actividades del hotel generan beneficios para la comunidad de la parroquia Manta.
		Participación comunitaria	El hotel participa en iniciativas comunitarias locales.
	Sostenibilidad económica	Uso eficiente de recursos naturales	El hotel utiliza eficientemente los recursos naturales (agua, energía).
		Gestión de residuos	El hotel aplica prácticas adecuadas para la gestión de residuos.
		Reducción de huella ecológica	El hotel implementa acciones para reducir su impacto ambiental.

	Sostenibilidad ambiental	Rentabilidad a largo plazo	El hotel busca una rentabilidad sostenible a largo plazo.
		Inversión en innovación sostenible	El hotel invierte en tecnologías o prácticas sostenibles.
		Optimización de costos operativos	El hotel optimiza sus costos operativos sin afectar el medio ambiente.
	Gestión de la sostenibilidad	Compromiso estratégico con la sostenibilidad	El hotel incorpora la sostenibilidad como parte de su planificación y gestión estratégica
		Seguimiento y evaluación de la sostenibilidad	El hotel realiza evaluaciones periódicas sobre el cumplimiento de sus acciones de sostenibilidad.
		Certificaciones ambientales/sociales	El hotel posee certificaciones ambientales o sociales.



Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa
(REFCalE) ISSN 1390-9010

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU
IMPACTO EN LA SOSTENIBILIDAD



Revista Electrónica Formación y Calidad Educativa
(REFCaIE) ISSN 1390-9010

EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL Y SU
IMPACTO EN LA SOSTENIBILIDAD