



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERIA Y TURISMO

TRABAJO DE TITULACIÓN

**PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS TURISTICAS**

TEMA

**IMPORTANCIA DE LA CAPACITACIÓN PARA EL DESARROLLO DEL
RECURSO HUMANO, CASO DE ESTUDIO: 'HOTEL AVELLÁN'**

AUTOR:

MERA ALCIVAR ESTEFANÍA ALEXANDRA

TUTOR:

ING. BLANCA ALICIA TRUEBA MACÍAS, MG.

MANTA / MANABÍ / ECUADOR

ABRIL, 2023

CERTIFICACIÓN DE TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Hotelería y Turismo de Manta de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el trabajo de investigación, bajo la autoría de la estudiante Mera Alcívar Estefanía Alexandra legalmente matriculado/a en la carrera de Turismo, período académico 2023, cumpliendo el total de 380 horas, bajo la opción de titulación de Proyecto de Investigación, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es “Importancia de la capacitación para el desarrollo del recurso humano, caso de estudio: ‘Hotel Avellán’; periodo 2022”

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, 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, 10 de julio de 2023.

Lo certifico,

Ing. Blanca Alicia Trueba Macías, Mg.
Docente Tutor(a) Área: Turismo

AUTORÍA

La investigación pertenece exclusivamente a la autora, este informe se realiza como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero en Administración de Empresas Turísticas de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Para uso del contenido de este documento se debe citar a la autora.

MERA ALCÍVAR ESTEFANÍA ALEXANDRA

C.I: 1350329544

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado **``Importancia de la capacitación para el desarrollo del recurso humano, caso de estudio: ``Hotel Avellán``**, ha sido realizado y concluido por la Srta. **Mera Alcívar Estefanía Alexandra**; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:

**PRESIDENTE DEL
TRIBUNAL**

Ing. Diego Guzman Vera, Mg

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Pedro Montalván Acosta, Mg

**MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN**

Ing. Mauricio Becerra Ávila, Mg

Ing. Blanca Alicia Trueba Macías, Mg

DOCENTE TUTOR

Estefanía Alexandra Mera Alcívar

GRADUADA

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo no hubiera podido ser posible sin la colaboración y cooperación de varias personas, por lo que constato mi más profundo agradecimiento:

En primer lugar, a nuestro Padre Celestial por cada una de las bendiciones, por ser mi guía y mi luz en este camino de crecimiento personal y profesional, A mis padres por ser un ejemplo de perseverancia y esfuerzo; y por el apoyo brindado en cada momento de mi vida, así mismo, a mis hermanos por ser esos cómplices y amigos que me hacen sonreír en mis momentos de dificultad y me brindan ese abrazo sincero; A la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manta por abrirme sus puertas y acogerme en sus aulas permitiéndome dar un paso más en mi formación profesional.

De manera especial a mi tutora de tesis, Ing. Blanca Alicia Trueba Macías, Mg. por su compromiso, responsabilidad y rigor académico para este trabajo quien con su aporte y conocimientos contribuyo a culminar con éxito este trabajo.

Al Señor Jorge Avellán Zambrano, Gerente propietario del Hotel Avellán por permitirme realizar este trabajo en sus instalaciones y facilitarme la información requerida, brindándome calidez humana y una excelente atención

DEDICATORIA

El presente trabajo de titulación lo dedico con todo cariño y amor a mis queridos padres Mirian Alcívar Cedeño y Pedro Mera Ordoñez por haberme guiado y apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por darme fuerzas para seguir adelante, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor incondicional y sempiterno.

A mis hermanos Carlos, Karla, Maholy y Danna por contar siempre con su presencia física y emocional en mis éxitos y fracasos, por las risas y amarguras, por todos los detalles que hicieron que siempre estemos juntos y seamos unidos.

A mí adorada familia quienes me han brindado su apoyo y han dado todo lo mejor de ellos, siendo parte importante en mi crecimiento personal y profesional.

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo establecer la importancia de la capacitación para el desarrollo del recurso humano, caso de estudio: 'Hotel Avellán' de la ciudad de Manta, para esto se llevó una investigación de tipo analítica, descriptiva, bibliográfica y de campo en la cual se logró recopilar diferentes fuentes de información, las que permitieron ampliar los escenarios sobre los temas referentes a capacitación y desarrollo del recurso humano aplicados en la empresa tomada como caso de estudio.

Como instrumento de recolección de datos e información se utilizó la entrevista la cual fue dirigida al Gerente del Hotel Avellán, por medio de este instrumento se determinó la gestión realizada por la empresa referente a los procesos y eventos de capacitación que esta realiza en beneficio de sus colaboradores.

Entre los principales resultados obtenidos se identificó que la empresa no cuenta con un plan de capacitación, no obstante, los empleados reciben capacitaciones exteriores y se mantienen actualizados de los programas y aplicaciones utilizados en la entidad, también se destaca la importancia de la capacitación para el crecimiento personal, profesional y empresarial. Finalmente se propuso un plan de capacitación de cinco pasos el cual consentirá a la entidad a realizar capacitaciones eventuales y en base a ello efectuar evaluaciones de desempeño, lo que permitirá a la empresa a mantener un estándar competitivo a nivel empresarial y mantener a los colaboradores motivados en las funciones que realizan dentro de la empresa y en el ámbito personal.

Palabras claves: Capacitación, desarrollo profesional, recurso humano.

ABSTRAC

The objective of this investigation is to establish the importance of training for the development of human resources, case study: 'Hotel Avellán' in the city of Manta, for this an analytical, descriptive, bibliographical and field investigation was carried out in which it was possible to collect different sources of information which allowed to expand the scenarios on the issues related to training and development of human resources applied in the company taken as a case study.

As an instrument for collecting data and information, the interview was used, which was addressed to the Manager of the Avellán Hotel, through this instrument the management carried out by the company regarding the processes and training events that it carries out for the benefit of its employees was determined. collaborators.

Among the main results obtained, it was identified that the company does not have a training plan, however, employees receive external training and are kept updated on the programs and applications used in the entity, the importance of training for the personal, professional and business growth. Finally, a five-step training plan was proposed, which will allow the entity to carry out eventual training and, based on this, carry out performance evaluations, which will allow the company to maintain a competitive standard at the business level and keep employees motivated. in the functions they perform within the company and in the personal sphere.

Keywords: Training, professional development, human resources.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CERTIFICACIÓN DE TUTOR.....	ii
AUTORÍA	iii
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
DEDICATORIA	vi
RESUMEN	vii
ABSTRAC	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	ix
ÍNDICE DE TABLA	xi
1. INTRODUCCIÓN.....	1
Planteamiento del problema	4
Formulación del problema:.....	5
Objetivo General:	6
Objetivos Específicos:	6
1.1. Capacitación del personal	8
1.2. Recurso Humano.....	9
1.3. Desarrollo del recurso humano	10
1.4. Empresas hoteleras	11
1.4.1 Gestión hotelera.....	12
1.4.2. Características de las empresas hoteleras	12
1.4.3. Tipos de empresas hoteleras.....	13
2. Diseño metodológico.....	14
2.1. Población.....	15
2.2. Muestra	15
2.3. Métodos.....	15

a. Método analítico.....	16
b. Método bibliográfico.....	16
2.4. Técnicas.....	17
a. Entrevista.....	17
b. Observación.....	17
3. Resultados.....	19
3.1. Resultado.....	19
3.2. Discusión.....	21
3.3. Diseño de la propuesta.....	22
CONCLUSIONES.....	37
RECOMENDACIONES.....	38
BIBLIOGRAFÍA.....	39
ANEXOS.....	42

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Hilo conductor del marco teórico.....	8
Tabla 2: Características y diferencias del desarrollo del RH, y la capacitación.....	11
Tabla 3: Características de las empresas hoteleras.....	13
Tabla 4: Proceso para el desarrollo metodológico de la investigación.	14
Tabla 5: Metodos a utilizar en la investigación.....	16
Tabla 6: Plan de capacitación de cinco pasos.....	24
Tabla 7: Funcion cíclica de un proceso de capacitación.	24
Tabla 8: Formato de detección de necesidades.	29
Tabla 9: Modelo de programación de capacitación.....	30
Tabla 10: Formato de evaluación de capacitación para empleados.	32
Tabla 11: Formato de evaluación de percepción sobre capacitaciones brindadas a los colaboradores por parte de RRHH y gerencia.	33
Tabla 12: Plan de capacitaciones aplicado por áreas en el Hotel Avellan.	35
Tabla 13: Presupuesto y recursos a utilizar en el plan de capacitación por áreas.	36
Tabla 14: Cronograma de capacitaciones por área con una duración de 12 meses.....	37

1. INTRODUCCIÓN

El ámbito empresarial en la actualidad es cada vez más competitivo en todos los aspectos, debido a las nuevas tecnologías, nivel de publicidad, costos, mayor preparación por parte de los empleados y las estrategias de mercado que cada empresa utilice, sin embargo, el sector turístico es uno de los que se mantiene vigente y anualmente atrae a millones de turistas independientemente del lugar en el que se encuentren, las empresas hoteleras a diario reciben a cientos de visitantes que eligen ocupar sus instalaciones de manera temporal y disfrutar de los servicios que estas ofrecen.

Los hoteles, al igual que la gran parte de las empresas turísticas, se enfrentan a un entorno continuamente cambiante, el cual se encuentra representado por una serie de peculiaridades en las que se encuentran una fuerte competencia, una considerable rigidez proveniente de una alta inversión en infraestructuras y una formidable exigencia por parte del cliente. Esta unión de factores resulta motivante para un interés creciente por la calidad en cuanto a la prestación de los servicios que se oferten y una excelente atención al cliente, generado por una preparación por parte de los empresarios y colaboradores de las empresas hoteleras. Estas situaciones o variables se encuentran en la actualidad entre los motivos más importantes para que los directivos examinen y deseen ofertar el mejor servicio y mantener un alto estándar a nivel competitivo con las demás empresas, es por eso que recurren a la inversión no solo en infraestructura, decoración, etc., sino que invierten en el recurso humano dado que este es uno de los recursos fundamentales de cualquier organización.

Al invertir en el recurso humano se está considerando una inversión importante para lograr el cumplimiento de metas organizacionales, es por eso que las empresas

optan por mantener un alto nivel de preparación entre sus colaboradores y constantemente se los mantiene capacitados no solo en temas empresariales y de competencia de cada cargo, sino, que también en temas de motivación personal, etc.

La capacitación es una herramienta que permite desarrollar y aumentar los conocimientos y capacidades de los empleados en una entidad, cualquiera que sea la rama o el área de trabajo, no obstante, muchas veces no se le presta la importancia necesaria, en la mayoría de veces se debe a tratar de ahorrar recursos económicos dentro de la empresa, desconociendo que la capacitación resulta además ser una inversión y que puede mejorar las condiciones del personal y de la empresa.

Muchas empresas del sector hotelero mantienen en la actualidad planes de capacitación en los cuales planifican los eventos de capacitación, realizan estos eventos cada cierto tiempo de acuerdo a las necesidades de cada área o de la empresa en general, posteriormente realizan seguimientos y evaluaciones para determinar el éxito de la capacitación, así mismo esto implica una motivación y pone a sus colaboradores a un nivel de competitividad con otros servidores, ya que, los mantienen actualizados en los temas de su competencia.

El Hotel Avellán ubicado en la ciudad de Manta, recibe en sus instalaciones a decenas de turistas, ya que, se encuentra ubicado en la zona costera, brindando un servicio de calidad y confort para quienes deciden instalarse temporalmente en este, cuenta con diversas áreas de entretenimiento y descanso, en cuanto al personal administrativo y operativo, mantienen una preparación y conocimiento sobre las labores que desempeñan dentro de esta empresa.

Estando en una zona turística y donde se encuentran muchas empresas principalmente del sector hotelero, el Hotel Avellán ha logrado mantenerse entre uno de

los más destacables en este sector, sin embargo, no cuenta con un plan de capacitación que permita al recurso humano mantenerse instruidos en los diferentes temas de su competencia, por lo que, las capacitaciones que reciben las realizan por gestiones personales, con el debido permiso de la empresa, la implementación de un plan de capacitación en el Hotel Avellán permitirá que los colaboradores se mantengan motivados, actualizados en conocimientos y vigentes en un sector tan cambiante como lo es el sector comercial y hotelero.

El desarrollo del recurso humano resulta un aspecto indispensable dentro de cualquier empresa, debido a que los conocimientos que este pueda aportar para el cumplimiento de metas y de las labores que realiza, ayudan al crecimiento de la empresa, además constituye un recurso fundamental en el ámbito profesional de cada colaborador ya que, le permite ser competitivo y capaz en cualquier labora que realice y en diferentes entornos empresariales.

La problemática planteada en este trabajo de investigación recae en la importancia de la capacitación en el desarrollo del recurso humano, caso de estudio: Hotel Avellán, para determinar la problemática se realizó una entrevista al gerente del hotel conjuntamente con el uso de técnicas y herramientas que permitieron la culminación satisfactoria de este trabajo investigativo, posteriormente se propuso un plan de capacitación de cinco pasos el cual beneficiara a los colaboradores y al hotel como tal.

En la parte introductoria se muestra de manera general el trabajo realizado, así mismo se exponen los objetivos planteados y parte de la metodología a utilizar, seguido se encuentra el primer capítulo en el cual se expone la información teórica que ayudó a fundamentar la investigación, este cuenta con información actualizada y de investigaciones previas y estudios realizados; en el segundo capítulo se identifica el

diseño metodológico, en este se plantea la metodología de manera detallada, los métodos específicos, las técnicas y herramientas utilizadas; en el tercer capítulo se exponen los resultados obtenidos principalmente en la entrevista realizada al gerente del Hotel Avellán, finalmente se realizó una propuesta, la cual se basa en un plan de capacitación de cinco pasos, además, se plantearon conclusiones y recomendaciones que servirán como referente a la toma de decisiones del Hotel Avellán.

Planteamiento del problema

Ante la constante competencia laboral y empresarial en todos los tipos de empresas y siendo el sector turístico uno de los más importantes para el desarrollo económico del cantón Manta, es trascendental la capacitación del recurso humano como herramienta para un mejor desempeño laboral. (Betancourt, Miranda, & López, 2018) mencionan que las capacitaciones forman parte de un subsistema que pretende el crecimiento profesional de los trabajadores, de sus habilidades, aptitudes y conocimientos en relación a la consecución de los objetivos empresariales, el que un trabajador aumente su conocimiento, optimizará significativamente al cometido de su puesto de trabajo.

Las empresas turísticas siendo uno de los sectores más concurridos, constantemente necesitan de personal capacitado y que se adapten a las nuevas estrategias empresariales y así mismo, a los cambios continuos de mercado; de aquí nace la problemática debido a que muchas empresas no otorgan la correcta y oportuna capacitación a sus colaboradores, por lo que la consecución de los objetivos planteados por la misma, muchas veces no son alcanzados. Las empresas turísticas se encargan de cubrir las necesidades de los turistas, brindando servicios de calidad y haciéndoles vivir experiencias agradables. Estas empresas incrementan los ingresos de la economía local,

generan además cientos de plazas de trabajo, impulsan el crecimiento y desarrollo de la infraestructura y propician el intercambio de culturas y naciones. (INDEED, 2023)

Las capacitaciones son un recurso importante, además, entrega un aporte invaluable a las capacidades del empleado de una empresa y por ende contribuye al crecimiento empresarial, debido a este precedente se hará una investigación en la empresa turística “Hotel Avellán” del cantón Manta, con la finalidad de evidenciar la importancia que tienen la capacitaciones al recurso humano de la misma y de qué manera contribuye a su desarrollo personal y profesional, finalmente se presentarán conclusiones concretas y recomendaciones que aporten al crecimiento empresarial y motiven a la constante capacitación del personal.

Formulación del problema:

¿Cuál es la importancia de la capacitación en el desarrollo del recurso humano, caso de estudio ‘Hotel Avellán’; periodo 2022?

El objeto de la presente investigación recae sobre la capacitación como una de las principales herramientas para el desarrollo del recurso humano y por ende para el crecimiento y buen funcionamiento de las empresas, especialmente en las empresas turísticas, dado que en los últimos años la competencia en el ámbito laboral continúa creciendo es de vital importancia la preparación y capacitación del recurso humano en diferentes ámbitos empresariales; por otra parte el **campo de acción** se determinó en la gestión realizada por la empresa turística “Hotel Avellan” del cantón Manta, con respecto a las capacitaciones que tiene el recurso humano de esta, dado que la capacitación del personal es uno de los medios más efectivos para la formación constante del recurso humano. Se plantea como **idea a defender**, que la capacitación

contribuye positivamente y es de vital importancia para el desarrollo del recurso humano de la empresa turística “Hotel Avellán” de la ciudad de Manta.

Objetivo General:

Establecer la importancia de la capacitación para el desarrollo del recurso humano, caso de estudio: ‘Hotel Avellán’.

Objetivos Específicos:

Fundamentar teóricamente la investigación relacionada con la capacitación y el desarrollo del talento humano

Realizar un diagnóstico de la situación actual del “Hotel Avellan” a partir de la aplicación de métodos y herramientas científicas.

Proponer alternativas asociadas a un plan de capacitación en función a cada puesto de trabajo del “Hotel Avellan”.

De forma generalizada la presente investigación se compone por una secuencia lógica basada en la investigación teórica y los conocimientos empíricos acerca de la problemática, lo cual contribuye al desarrollo de esta investigación.

En cuanto al **diseño metodológico** para esta investigación se encuentra el método analítico y bibliográfico, así mismo, referente a las técnicas es importante destacar el uso de la entrevista y la observación, las cuales aportan considerablemente al procesamiento de información cuantitativa y cualitativa, para lograr así la exitosa culminación de esta investigación. Los **principales resultados** de esta investigación es conocer la importancia que tienen las capacitaciones en el desarrollo del recurso humano del “Hotel Avellan”, no obstante, se establecerán propuestas y

recomendaciones que beneficiarán a la empresa turística mencionada y por ende a los empleados en su totalidad.

El informe se constituye de tres capítulos distribuidos de la siguiente manera: en el primero se encuentra las bases teóricas, en el segundo la metodología utilizada y en el tercero los principales resultados obtenidos en esta investigación.

CAPITULO I

1. Marco teórico

En este apartado se encuentran las bases teóricas, fundamentadas en estudios e investigaciones de diversos autores, las cuales se contextualizan para la defensa del planteamiento del problema, la importancia de la capacitación para el desarrollo del recurso humano, se busca profundizar los aspectos principales a través de un hilo conductor que haga referencia a los principales temas de la investigación, sirviendo así a una mejor comprensión lectora.

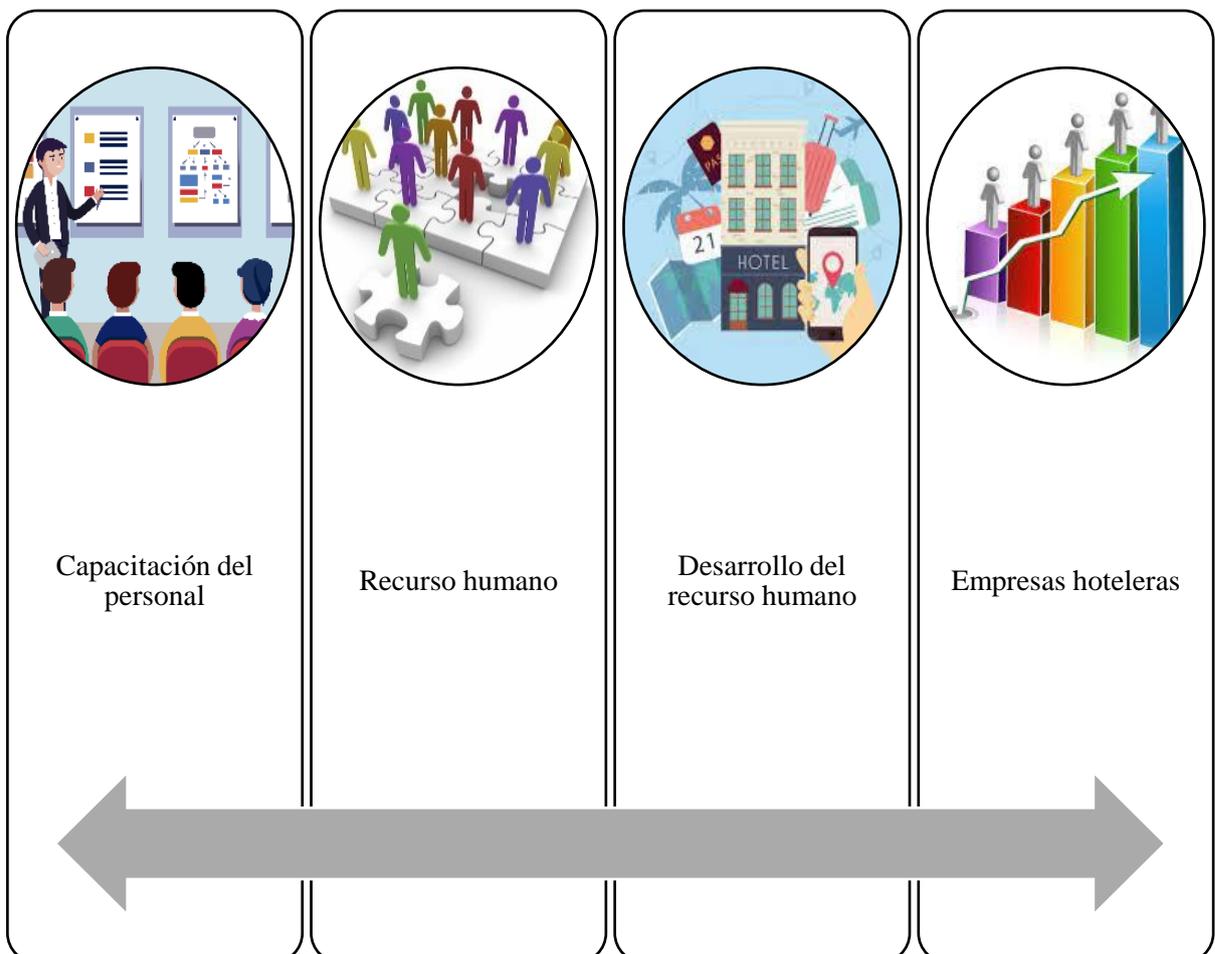


Tabla 1:Hilo conductor del marco teórico

Fuente: Elaboración propia.

1.1. Capacitación del personal

El proceso de capacitación en las empresas pertenecientes al sector turísticos resulta de vital importancia en la actualidad, ya que, son uno de los sectores más concurridos por los turistas, mientras mayor sea el número de personal capacitado y calificado determina mayor competitividad en el sector empresarial, por lo tanto, habrá más ventaja comercial sobre otras. Por tanto, se puede determinar que las capacitaciones permiten contar con un talento humano más calificado y productivo, en base a inducciones que promueven el fortalecimiento de habilidades y conocimientos. (Arévalo, 2019)

La capacitación surge como herramienta eficaz y efectiva para apoyar al recurso humano en el desarrollo profesional, varios estudios afirman que, al invertir recursos para la capacitación del personal se puede llegar a obtener resultados favorables a nivel empresarial, los cuales perduran a lo largo del tiempo, no obstante, el trabajador adquiere nuevos conocimientos que lo ayudaran a mejorar su competencia profesional; La teoría expresa que, cuando la empresa logra que los conocimientos aprendidos después de una acción formativa se traspasen al puesto de trabajo es posible observar cambios significativos en la organización: reducción de los riesgos del trabajo, mejora en la calidad de las actividades y un impacto positivo en la productividad. (García, 2018)

Para (Barrezueta, 2020) La gestión de la capacitación en el ámbito empresarial es una herramienta que establece un precedente en el crecimiento tanto de los directivos

de una empresa como en los empleados, este proceso de formación estratégico debe aplicarse de manera sistemática y realizando un estudio de que tipo de capacitación requiere cada personal de las diferentes áreas, de manera que los conocimientos a adquirir vayan acorde a la labor que cada uno ejecuta, ampliando así sus habilidades, conocimientos y aptitudes que permitan enfrentar cualquier situación o imprevisto que se presente en la organización y sobre todo desempeñar de mejor manera sus funciones.

1.2. Recurso Humano

El recurso humano representa de cierta forma la fuente más valiosa de una organización, ya que, es por medio de este y de las habilidades que posea que la empresa pueda competir con otras en el ámbito empresarial, las capacidades de los empleados se pueden considerar uno de los aspectos de mayor relevancia en el desempeño de sus funciones en una organización, no obstante, la iniciativa al igual que la independencia representan peculiaridades esenciales de esta. La iniciativa permitirá a los colaboradores poder tomar decisiones relevantes y pertinentes, no solo en el ámbito profesional sino en el personal, siendo así personas independientes permitiendo desenvolverse de mejor manera en todos los ámbitos. (González, 2019)

El personal de una empresa en los actuales momentos ya no es considerado solamente como un capital o recurso humano, sino que, se considera un talento humano capaz de ser potenciado en pro de la gestión empresarial. Toda empresa u organización busca crecer, posicionarse y mantenerse de manera solida en el mercado, entre sus objetivos tambien busca satisfacer las necesidades y exigencias del cliente, de tal forma, que mantengan una distinción significativa con sus competidores no solo por el producto o servicio que oferten, sino, por su eficiencia y calidad, para lo cual, es indispensable el recurso humano. (Mayón, Bermúdez, & Mora, 2019)

Para (Espinoza, 2018) conceptualizar a los recursos humanos es establecer en ellos un conjunto de aptitudes y virtudes como lo son: las habilidades, conocimientos, capacidades, competencias, técnicas y experiencia que posee un trabajador, estas aptitudes pueden ser un gran aporte a la organización o empresa, ya que, permite una ventaja competitiva con quienes no posean estas características de un buen recurso humano, destacando además, que es el principal elemento de toda empresa, debido a que permite el funcionamiento en las diversas áreas pertenecientes a la entidad, es una clave fundamental para obtener el éxito, por lo tanto, no se debe ver al recurso humano como un costo, sino más bien como una inversión.

1.3. Desarrollo del recurso humano

El desarrollo de los recursos humanos percibe las actividades con la finalidad de instaurar procedimientos y estrategias de formación y ejecutarlos, valorar la motivación, estudiar el potencial de los empleados, controlar el desenvolvimiento en las tareas asignadas, motivar la participación y diagnosticar los motivos de absentismo. No obstante, el desarrollo del recurso humano se refiere a la formación de cada empleado que contribuye al crecimiento profesional con la finalidad de motivar la efectividad en el trabajo que desempeña; sus objetivos son a largo plazo. (Barcelo, 2022)

Para (Armijos, 2019) la función del desarrollo del recurso humano se basa en explotar de la mejor manera el potencial que guarda cada empleado para un mejor desempeño profesional y que de esta manera se llegue a la consecución de objetivos tanto personal como empresarial, el desarrollo del recurso humano concordando con (Morales, 2018) guarda ciertas características y diferencias que la capacitación como se lo menciona en el siguiente gráfico.

Capacitación

Desarrollo del recurso humano

Plazo	Presente	Futuro
Foco	Foco en el desempeño del cargo	Foco en promover el potencial de la persona
Objetivos	Concretos y definidos	Amplios
Grupo objetivo	Personas o grupos	Persona

Tabla 2: Características y diferencias del desarrollo del RH, y la capacitación

Fuente: Elaboración propia a partir de (Bermúdez, 2021)

1.4. Empresas hoteleras

Para (Aguilar M. , 2018) Las empresas hoteleras son establecimientos en los cuales consisten en la venta y prestación de un servicio, su principal actividad consiste en dar alojamiento a huéspedes, permanentes o de paso, no obstante, también ofrecen servicios como: bar-restaurante, salones de eventos, lavandería, piscina, paquetes turísticos, clubes nocturnos, entre otros, las empresas hoteleras al igual que cualquier otro tipo de empresas posee diversas características financieras y económicas, sin embargo, posee ciertas particularidades que la diferencian de los otros sectores industriales, empresariales y comerciales.

Las empresas hoteleras no solo persiguen objetivos con un fin de lucro sino, que ofrece a los usuarios un trato impecable y personalizado, ofertando un sin número de servicios que por lo general están acompañados de un ambiente calmado, confortable y cómodo, todo esto por medio de diversas estrategias y herramientas con el fin de

amplificar la eficiencia de los servicios brindados, apoyándose en los índices de innovación, comodidad y excelencia para todos los usuarios en general. (Aguilar, 2018)

1.4.1 Gestión hotelera

Al hablar de gestión hotelera. (Hollander, 2023) hace énfasis en que son todos los aspectos para la misión y operación de un hotel, esto incluye todos los departamentos que por lo general, están separados por administradores o directivos, como lo es el área financiera, comercial, servicio para huéspedes, limpieza, alimentos y bebidas, mantenimiento, recursos humanos, entre otros; la principal actividad de la gestión hotelera es coordinar los diversos departamentos para garantizar el buen funcionamiento del hotel, actuando de manera eficiente, eficaz y responsable en todo momento, para de esta manera mantener los estándares de calidad y satisfacción del cliente en la cima.

1.4.2. Características de las empresas hoteleras

Una empresa hotelera según (OSTELEA, 2021) es una empresa que guarda ciertas particularidades a diferencia de otras, su actividad principal es dar hospedaje a las personas que están de paso o huéspedes permanentes, esta actividad genera gran cantidad de ingresos anuales sobre todo en zonas turísticas, este tipo de empresas posee varias características entre las que destacan:

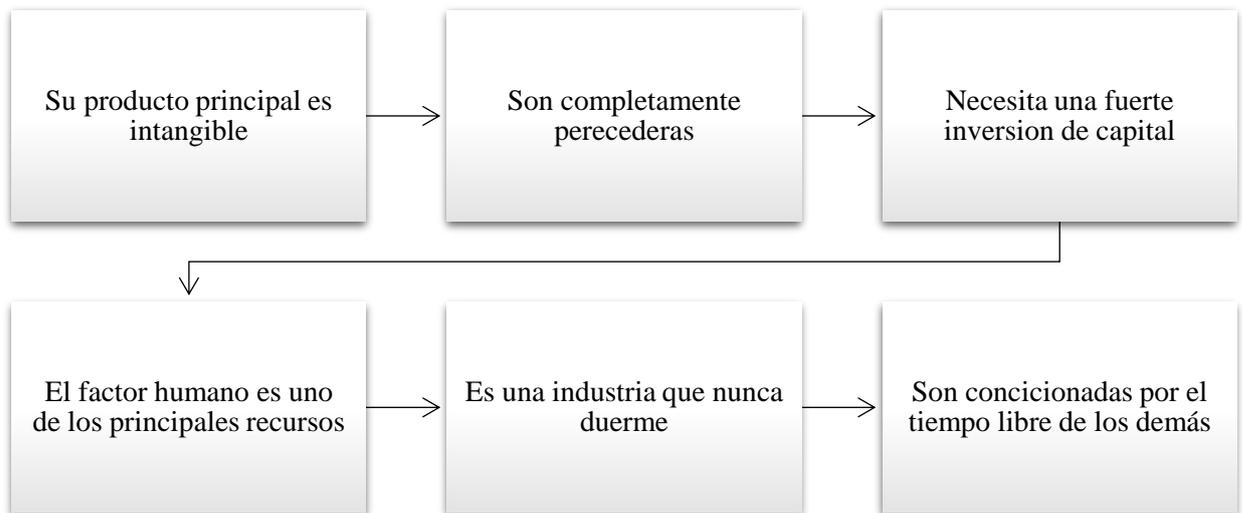


Tabla 3:Características de las empresas hoteleras.

Fuente: Elaboración propia a partir de (OSTELEA, 2021)

1.4.3. Tipos de empresas hoteleras

Desde que las empresas hoteleras empezaron su actividad, se posicionaron en el puesto uno en dar alojamiento a huéspedes locales y turistas; mencionado esto (EROSKI, 2023) y (Catalonia, 2023) concuerdan en especificar diferentes tipos de empresas hoteleras entre las que destacan: los hoteles, estos van desde 1 estrella hasta los de 7 estrellas que son los más lujosos, hoteles resort, hoteles familiares, hoteles gastronómicos, de playa, de aventura, temáticos para niños y adultos, etc., se encuentran también en esta tipología los hostales, moteles y pensiones, cada uno de estos variando ciertas características y costos.

CAPÍTULO II

2. Diseño metodológico

En esta sección se expone de manera concreta, organizada y detallada la parte operativa de este trabajo de investigación, para la ejecución del diagnóstico se consideró una serie de pensamientos e investigaciones de diferentes autores, lo cual, sirvió para fundamentar los datos recolectados en la investigación, y de esta manera llegar a conclusiones verídicas, con información oportuna y pertinente al tema inicial.

El diseño metodológico utilizado en la presente investigación se basa en la investigación aplicada; Según (Bernal, 2020) una investigación básica en la medida que el objetivo de la investigación es examinar las variables en su inicio sin inquirir transformarla, en este tipo de investigación se establece una situación en proporción con el marco teórico.

Para el desarrollo de este punto se sintetiza el proceso de investigación, en el cual se describe los pasos a seguir por medio de una estructura lógica aplicando además el trabajo de campo. En esta parte se orienta la manera de recolección de información cuantitativa y cualitativa acorde y pertinente al tema central de investigación y al caso de estudio en cuestión.



Tabla 4: Proceso para el desarrollo metodológico de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

2.1. Población

Para (Bastis, 2023) una población es el conjunto de individuos de los que se extrae una muestra para un estudio. Debido a esto, cualquier selección de individuos agrupados por una característica común se puede decir que es una población. Para efecto de este trabajo de investigación según los registros del “Hotel Avellán” existe un total de 12 empleados los cuales se consideró en su totalidad como población de estudio.

2.2. Muestra

La muestra estadística permite al investigador tomar una cantidad representativa del total de la población para ahorrar tiempo y costes, entre los tipos de muestra estadística se encuentra la probabilística y la no probabilística, la calidad de la muestra debe ser esencial para la obtención de buenos resultados, por lo que se debe considerar las métricas estadísticas al momento de seleccionar la muestra del total de la población. (Lopez, 2021)

Al tomar como objeto de estudio para la presente investigación al “Hotel Avellán”, se realizará un muestreo probabilístico, dicha empresa cuenta con 12 colaboradores por lo que no se aplicará la fórmula y se encuestará al número total de personas que conforman el mismo.

2.3. Métodos

El presente estudio de investigación contó con el tipo de investigación aplicada y con un enfoque en el recurso humano, siendo también indispensable la capacitación para el desarrollo del mismo. Según (Ramos, 2018) Los métodos de investigación son un conjunto de ordenamientos lógicos por medio de los cuales se presentan problemas

científicos en los que se plantean y comprueban hipótesis y se utilizan instrumentos de trabajos investigativos para este trabajo se utilizaran los métodos presentados en el siguiente esquema:

Método Analítico:	Método Bibliográfico:
<ul style="list-style-type: none">• Basado en la experiencia• Conocido como método empírico.	<ul style="list-style-type: none">• Se basa en información documentada• Recolecta información de estudios realizados

la investigación.

Tabla 5: Métodos a utilizar en

Fuente: Elaboración propia.

a. Método analítico

Según (Lopera, Ramirez, Zuluaga, & Ortiz, 2020) el método analítico es una vía que permite llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos. El método analítico o también conocido como método empírico se utilizará en este trabajo investigativo y servirá para determinar puntos específicos a través de un estudio analítico basado en los conocimientos previamente adquiridos o la experiencia alcanzada sobre la investigación y llegar a formular conclusiones acordes a los resultados obtenidos.

b. Método bibliográfico.

Método bibliográfico o documental consiste en la selección y revisión de material bibliográfico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigación e incluye la selección de fuentes de información. (Matos, 2018). Para la ejecución de la presente investigación será necesaria la revisión de material bibliográfico, ya que, este servirá como base para conceptualizar términos relacionados con el recurso humano, la capacitación, las empresas turísticas y demás argumentos relacionados al tema objeto de estudio.

2.4. Técnicas

a. Entrevista

Para (Bastis, 2021) Las entrevistas son una técnica de investigación cualitativa la cual consiste en elaborar preguntas de manera abiertas a modo que se realice una conversación con el entrevistado y de esta manera obtener información y datos relevantes para la investigación. En muchos casos, el experto en la materia suele ser el entrevistador, el cual pretende conocer opiniones mediante una serie de preguntas y respuestas bien planificadas y proyectadas. La recolección de información y el desarrollo se la realizará por medio de un estudio in situ, por lo que se procederá a entrevistar al gerente del “Hotel Avellán” del cantón Manta.

b. Observación

Los autores (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2017) expresan que: “la observación consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta”. A través de esta técnica el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación. La observación que se realizó directamente en el lugar de los hechos fue muy útil y significativa ya que permitieron captar información

real, confiable y objetiva, la cual, una vez procesada aporta en todos los aspectos de este trabajo de investigación.

CAPÍTULO III

3. Resultados

En este capítulo se expone de manera detallada los resultados obtenidos una vez aplicada la metodología mencionada en el capítulo anterior, es importante destacar que en el presente estudio se hizo uso de varias técnicas y herramientas, cada una con resultados que son expuestos en este capítulo.

3.1.Resultado de la entrevista realizada al gerente del “Hotel Avellán”

En este apartado se presenta los resultados obtenidos de la entrevista realizada al gerente del “Hotel Avellán” del cantón Manta, como máxima autoridad del Hotel se le realizaron varias preguntas referentes a la importancia de la capacitación y el desarrollo del recurso humano que labora en esta entidad, obteniendo como resultado lo siguiente:

Una vez realizada la entrevista al señor Jorge Avellán Zambrano Gerente general del “Hotel Avellan” se obtuvo los siguientes resultados:

El señor Jorge Avellán manifestó que el Hotel Avellán actualmente no cuenta con un plan de capacitación como tal, sin embargo, está de acuerdo con la implementación de uno, ya que, este sería muy beneficioso para los colaboradores de la empresa y por ende para la empresa como tal, en cuanto a la rotación del personal solo se la realiza en las áreas de recepción y caja, menciono que esto lo realiza debido a que se trata en ambas tareas de atención al cliente y las colaboradoras cuentan con esa preparación y experiencia, y por ende pueden desenvolverse bien en ambos puestos, en los demás casos no realizan rotación de personal.

En cuanto a los sistemas y programas que utiliza el hotel Avellan y si se mantienen actualizados, el señor Avellán manifestó que en Las reservaciones las pueden realizar por medio telefónico o correo, y para el área de publicidad se mantienen

vigentes y hacen uso de las redes sociales, no obstante, el área contable mantiene un sistema contable actualizado; mención además que ellos brindan los permisos necesarios a los empleados para que asistan a capacitaciones, y que ocasionalmente la empresa otorga capacitaciones referentes a actualización de conocimientos sobre algún programa utilizado por la empresa, y que es una manera para que los colaboradores desarrollen sus habilidades.

Siendo la motivación un factor fundamental en los empleados el señor gerente mencionó que efectivamente la empresa motiva al personal y que lo hace por medio de concursos anuales del mejor colaborador, en este proceso evalúan ciertos parámetros como cumplimiento de metas, puntualizadas, compañerismo, para lo cual también necesitan un crecimiento profesional y de cierto modo una preparación, lo cual, les motiva a tomar capacitaciones o actualizar conocimientos en las áreas que se desempeñan.

La empresa comunica a sus colaboradores por medio de correos electrónicos sobre capacitaciones internas de actualización de programas o de hecho programas nuevos, sin embargo, para las capacitaciones externas, es la encargada de recursos humanos que facilita esa información a los demás colaboradores, el señor Avellan menciona que actualmente no mantiene convenios con empresas que brindan capacitaciones y que además, considera conveniente un plan de capacitaciones, ya que, esto ayudaría al personal a desarrollar sus habilidades y capacidades, debido a que con la adquisición de nuevos conocimientos podrían desenvolverse de mejor manera, no solo en la empresa sino fuera de esta, destaco que el crecimiento personal y profesional ayuda al recurso humano a desenvolverse mejor en un mundo laboral competitivo.

Con respecto a si existe la posibilidad de que los empleados puedan ascender en sus funciones a puestos de mayor rango y con un mejor salario el señor Avellán

mencionó que Dado a la capacidad del hotel y a los puestos específicos con los que se cuentan es difícil como tal el ascenso, sin embargo, siempre se da la oportunidad para que los empleados demuestren sus capacidades y puedan ocupar un puesto con una mejor remuneración, ya sea de manera temporal o definitiva.

El gerente mencionó que en general es importante que todas las áreas se mantengan capacitadas, ya que, al vivir en un mundo globalizado y con el uso de herramientas y nuevas tecnologías es importante mantener a todo el personal actualizado.

3.2. Discusión

Siendo la capacitación uno de los aspectos predominantes en el desarrollo del recurso humano de cualquier entidad, y que se evidencia en el aspecto personal y profesional de cualquier empleado se planteó esta idea a defender la cual se pone en consideración con los resultados obtenidos en esta investigación, tal como lo son: La investigación bibliográfica, los resultados obtenidos en la entrevista al gerente del “Hotel Avellán” y en la propuesta de un plan de capacitación el cual se pretende que beneficie a los colaboradores y a la empresa caso de estudio.

Si bien la empresa no cuenta con un plan de capacitación, la implementación de uno serviría para fortalecer y solidificar los conocimientos de los empleados, de esta manera incluso se podrían hacer rotación de personal, no obstante aunque se mantengan informado al personal sobre capacitaciones externas, es conveniente que la entidad realice eventualmente programas de capacitaciones, no solo de los programas que utilizan y actualización de estos, sino que de diferentes temas en general, además, el mantener convenios con entidades que oferten programas de capacitación sería de gran beneficio para los empleados y la entidad, los estándares de calidad en cuanto a

servicios y productos que las empresas oferten cada vez son más altos y la competitividad es un factor predominante en el ámbito empresarial y comercial, por ende actualmente es necesario cierto nivel de preparación y experiencia en los colaboradores de cualquier entidad, en este caso el recurso humano del Hotel Avellán.

3.3. Diseño de la propuesta

Para la elaboración del siguiente plan de capacitación se contó con la colaboración del gerente del Hotel Avellan, el Señor Jorge Avellán Zambrano, la Ing. Blanca Trueba Macías, Mg, como tutora de este proyecto investigativo y mi persona como investigadora principal de este trabajo. Con la aprobación del mismo se destaca la implementación de dicho plan aportando satisfactoriamente a la consecución del tercer objetivo específico de esta investigación.

3.3.1. Denominación

Diseño de un programa de capacitación para fortalecer los conocimientos del recurso humano que labora en el “Hotel Avellán”.

3.3.2. Fundamentación

Una vez realizada la investigación bibliográfica referente al tema y caso de estudio y verificada la investigación de campo en el Hotel Avellán se pudo conocer que la gestión de capacitación no se realiza eventualmente y de forma oportuna, sin embargo, ante esta acción se sugiere ejecutar un plan de capacitación eficiente que mejore las capacidades y desarrolle mayores habilidades en el talento humano que labora en la empresa. Por lo tanto, se ha elaborado la presente propuesta que consiste en un plan de capacitación con guías fundadas en cinco pasos, este plan a más de contemplar los procesos de evaluación, también cuenta con una retroalimentación para que las funciones de todas las áreas de la empresa mencionada puedan ejecutarse de la

mejor manera posible. La implementación del presente plan permitirá que la empresa pueda actualizar y ampliar los conocimientos y habilidades del recurso humano que labora en esta, además será una herramienta de motivación y crecimiento laboral y empresarial.

3.3.3. Plan de capacitación de cinco pasos

El presente plan de capacitación consta de cinco pasos los cuales se irán detallando a continuación, el primer paso se trata de la identificación de las necesidades de formación, aquí se identifica las habilidades explícitas correspondientes a cada área de trabajo y así mismo se identifican las falencias existentes que deben ser reforzadas, en esta fase también se desarrollan metas específicas en pro del desempeño y conocimiento, en el segundo paso se realiza la formación, se desarrolla el mantenimiento del plan de estudios en el cual se incluyen instrumentos como hojas de trabajo y ejercicios, en el tercer paso se realiza un proceso de verificación el cual consiste en eliminar las deficiencias encontradas en el plan de estudios y se lo expone a una parte representativa de la empresa, el cuarto paso consiste en la aplicación de la capacitación al personal y quinto y último paso se realiza una evaluación y seguimiento ya sea del éxito o fracaso del plan de capacitación, en el siguiente esquema se presentan los cinco pasos para una mejor ilustración:

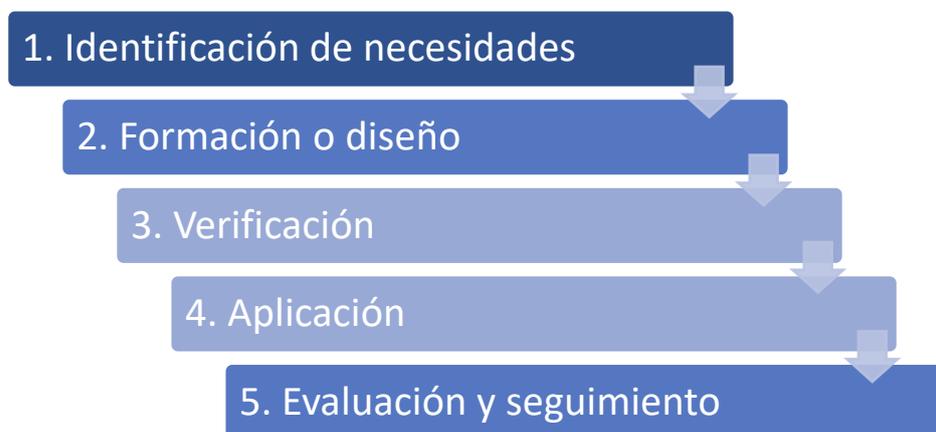


Tabla 6: Plan de capacitación de cinco pasos.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez presentados los pasos que se deben seguir en este plan de capacitación se debe establecer el sistema a aplicar. La función de la capacitación en el recurso humano se puede decir que es cíclica como se puede observar en la siguiente gráfica:

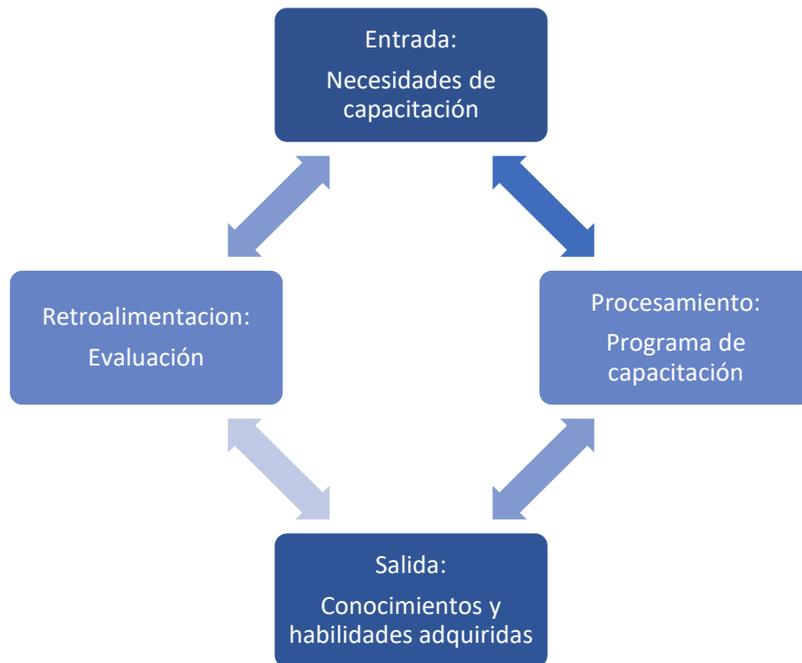


Tabla 7: Función cíclica de un proceso de capacitación.

Fuente: Elaboración propia.

Para una mayor comprensión de este proceso cíclico se detalla cada una de las fases participantes, en primer lugar, se encuentra las necesidades de capacitación como una fase de entrada en la cual se encuentran todos los insumos y recursos que forman parte de la empresa y con los cuales se pretende obtener resultados, entre estos están: el recurso humano, financiero, recursos intelectuales, también se encuentran los materiales, etc.

En la siguiente fase la cual es la de procesamiento encontramos los programas de capacitación, los procesos que se llevarán a cabo, la coordinación de fechas y

preparación para los eventos; posteriormente se encuentra la siguiente fase que es la de salida dentro de esta se identifican los conocimientos y habilidades adquiridas durante el proceso de capacitación, se establecen además la eficiencia en estos procesos, la efectividad, reducción de errores, entre otros. Y finalmente se encuentra la última fase que es la de retroalimentación en la que encontramos las evaluaciones o valoración de los resultados obtenidos, evaluación de la efectividad del proceso de capacitación, así como el costo-beneficio.

3.3.4. Alcance

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el recurso humano que labora en el Hotel Avellán.

3.3.5. Diseño del plan

Se realiza la propuesta de un plan adecuado, oportuno y eficiente de capacitación para el Hotel Avellan el cual tiene como propósito ser una herramienta que permita a la empresa mantener capacitados constantemente a sus colaboradores, esto permitirá la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades lo que beneficiará al desarrollo del recurso humano, mantendrá un alto estándar de competitividad por lo que también la empresa será parte de los beneficios de este plan de capacitación.

Entre las metas que se pretenden alcanzar con este plan de capacitación se encuentran las siguientes:

- Aumentar la productividad del personal de todas las áreas.
- Mantener una útil herramienta que permita planificar y organizar diferentes capacitaciones.
- Brindar más conocimientos a los colaboradores de la entidad.

- Contribuir a que el personal mantenga un alto nivel de eficiencia en sus funciones.
- Contar con un plan continuo de capacitación.
- Desarrollar alternativas de solución de conflictos en las diferentes áreas que se puedan presentar.

Una vez identificadas las falencias y necesidades de cada área de trabajo se utilizará la siguiente metodología:

- Los talleres o cursos deben ser impartidos acorde y en función a cada área de trabajo una vez identificadas las necesidades de aprendizaje de cada uno de los colaboradores.
- Los programas de capacitación se realizarán semestralmente, esto con la finalidad de mantener actualizado al personal no solo sobre los programas que la empresa utiliza sino sobre información relevante sobre el trabajo que desempeñan.
- Al finalizar el plan de instrucción se debe realizar una valoración sobre los conocimientos adquiridos, manteniendo así un estándar y valorar el éxito de cada capacitación que se realice.
- El departamento de recursos humanos en coordinación con la gerencia, analizarán las necesidades de capacitación de cada departamento con la finalidad de que el taller que se imparta sea oportuno y pertinente.
- Mantener actualizado el plan de capacitación necesario para el personal del Hotel Avellán
- Establecer herramientas de evaluación y seguimiento posterior a las capacitaciones brindadas a cada área de trabajo.

En cuanto a las herramientas que se deberán implementar para el presente plan de capacitación se detallan las siguientes:

- Para determinar la pertinencia de cada capacitación acorde a la función que cumple cada colaborador es necesario realizar una evaluación previa por lo que es importante la implementación de un sistema de gestión de aprendizaje.
- Otra de las herramientas útiles sería la implementación de un entorno virtual de aprendizaje ya que este se ajustaría a los horarios de cada colaborador.
- El uso de plataformas de experiencia de aprendizaje, este permitirá interacción con colaboradores de otras entidades y el intercambio de ideas y experiencias.
- Las herramientas móviles integradas en aplicaciones o videos son una opción que aporta gran utilidad sobre todo porque se adapta al tiempo de cada servidor.
- Finalmente es necesario realizar una evaluación y seguimiento posterior a las capacitaciones que se imparten con la finalidad de analizar los resultados obtenidos.

3.3.6. Tipos y modalidades de capacitación a aplicar

Entre los tipos de modalidades a aplicar se encuentran:

- La capacitación preventiva está orientada a prever algún tipo de cambio que se pueda generar en la empresa, esta tiene como fin instruir al colaborador para enfrentar exitosamente los cambios que puedan presentarse.
- La capacitación correctiva, la cual, está encaminada a enmendar problemas de desempeño.
- Las capacitaciones para el perfeccionamiento de carrera, esta es una de las mas importantes para el recurso humano, lo que se pretende con esta capacitación es que los colaboradores de la empresa se puedan desempeñar exitosamente en

diferentes áreas, resulta conveniente realizar este tipo de capacitación debido a que puede mantener o elevar la productividad, a la vez, también prepara al recurso humano para ocupar diferentes puestos en caso de que la empresa llegue a diversificar sus actividades.

Los tipos de capacitación mencionados se pueden desarrollar en las siguientes modalidades:

- **Formación:** La intención básicamente es de impartir conocimientos encaminados a proveer una visión amplia y general relacionada al desenvolvimiento del recurso humano.
- **Actualización:** Está orientada a proporcionar diferentes tipos de experiencias y conocimientos de carácter tecnológicos-científicos para las diferentes áreas laborales.
- **Perfeccionamiento:** El objetivo de este tipo de capacitación es ampliar, colmar y desarrollar cierto nivel de conocimientos con la finalidad de aumentar y mejorar el desempeño de las funciones que se realizan en una determinada área.
- **Complementación:** el propósito principal es reforzar los conocimientos y formación del recurso humano que comúnmente maneja solo información del área, esto servirá para que la empresa realice rotación de personal o este preparada para algún evento en el que necesite la colaboración de los empleados en otras áreas.

3.3.7. Detección de necesidades

La detección de necesidades es un paso importante en el proceso de la capacitación debido a que identificará las falencias de cada departamento para posteriormente aportar una solución, la detección de necesidades es importante que se la

realice partiendo de dos ejes: el primero es que el encargado o jefe de cada área realice la detección, y la segunda es que dicha detección debe ser realizada acorde a cada puesto de trabajo que el funcionario desempeña. Para la realización de la detección de necesidades de cada departamento se diseñó el siguiente formato:

Formato de detección de necesidades				Fecha		
				Día	Mes	Año
Subdirección:		Departamento:		Responsable:		
N°	Nombre del colaborador	Puesto	Necesidades de capacitación	Fecha de aplicación	Modalidad de aplicación	Lugar de aplicación

Tabla 8: Formato de detección de necesidades.

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente aplicado la matriz de detección de necesidades de capacitación, se analiza las necesidades detectadas se procede a realizar la programación para las

capacitaciones generales o acorde a cada área y función de trabajo, se plantea un modelo de programación a continuación:

Fecha de inicio	Curso	Participantes	Modalidad (Presencial/virtual)	Responsable	Lugar	Fecha de finalización

Tabla 9: Modelo de programación de capacitación.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez realizada la capacitación es necesario y pertinente que se realice un instrumento de seguimiento y evaluación esto, visto desde la perspectiva de los jefes departamentales y de los resultados obtenidos en general, en beneficio de los colaboradores y de la empresa como tal.

La evaluación de la instrucción recibida es fundamental en un plan de capacitación ya que permite verificar y constatar los resultados obtenidos y hacer mejoras en caso de ser necesario para posteriores eventos, aunque muchas veces resulte ser una tarea difícil se debe considerar la utilidad de la misma; por otra parte el implemento de una herramienta de seguimiento permitirá tener más elementos que ayudaran a la toma de decisiones acertadas a la hora de la programación de un evento de capacitación o algún taller de formación, de cierta forma esto ayudara a satisfacer las

necesidades que aún se hallen en proceso de instrucción para la obtención de buenos resultados, por lo que se propone el siguiente formato de seguimiento y evaluación:

Evaluación de capacitación Percepción de los colaboradores de la empresa sobre la capacitación impartida.						
Subdirección:		Departamento:		Responsable:		
Datos del trabajador			Cargo	Fecha		
				Día:	Mes:	Año:
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres	Fecha de la capacitación:			
Nombre de la capacitación:		Inicio:		Finalización:		
Marque la respuesta que usted considere, utilizando una (X) o un (✓)						
Preguntas				Si	No	
1) ¿La capacitación a la que asistió fue de su agrado?						
2) ¿La capacitación recibida estuvo acorde a las funciones que realiza en la empresa?						
3) ¿Los conocimientos adquiridos en la capacitación son puestos en prácticas en sus funciones laborales y/o personales?						
4) ¿Considera beneficiosa la formación recibida en la capacitación para su uso personal y laboral?						
5) ¿Considera usted que la capacitación recibida le ayudo a mejorar sus aptitudes y desempeño en su área de trabajo?						
6) ¿De manera general el taller impartido cumplió con las expectativas deseadas?			Excelente ()	Bueno ()	Regular ()	Malo ()
(En este apartado puede escribir algún comentario, sugerencia u opinión sobre la capacitación recibida)						

Tabla 10: Formato de evaluación de capacitación para empleados.

Fuente: Elaboración propia.

El objetivo de la aplicación de este formato de evaluación consiste en que el encargado o jefe de departamento o de área recopile la información con su personal y la transmita a recursos humanos y a la gerencia como tal, con la finalidad de analizar las falencias y fortalezas de la capacitación impartida y poder hacer los correctivos necesarios para el próximo evento.

Evaluación de capacitación						
Percepción de directos/a de recursos humanos y de la gerencia sobre beneficios obtenidos.						
Subdirección:		Departamento:		Responsable:		
Datos personales				Cargo	Fecha	
					Día:	Mes:
						Año:
Primer apellido	Segundo apellido	Nombres		Fecha de la capacitación:		
Nombre de la capacitación:				Inicio:	Finalización:	
Marque la respuesta que usted considere, utilizando una (X) o un (✓)						
Preguntas					Si	No
1) ¿La capacitación se realizó de acuerdo a la programación establecida?						
2) ¿El personal mostro interés y predisposición ante y durante la capacitación?						
3) ¿La capacitación impartida es acorde a los puestos y funciones laborales y/o personales?						
4) ¿El empleado aplica los conocimientos adquiridos en la capacitación en su desempeño laboral?						
5) ¿Considera que posterior a la capacitación existe un cambio o mejora en el desempeño y desarrollo laboral y/o personal?						

6) ¿De manera general el taller impartido cumplió con las expectativas deseadas?	Excelente ()	Bueno ()	Regular ()	Malo ()
(En este apartado puede escribir algún comentario, sugerencia/opinión sobre la capacitación recibida)				

Tabla 11: Formato de evaluación de percepción sobre capacitaciones brindadas a los colaboradores por parte de RRHH y gerencia.

Fuente: Elaboración propia.

El primer formato está dirigido al personal que labora en el Hotel Avellán posterior a la capacitación recibida, solicitando respondan dicha ficha con la mayor sinceridad posible con el objetivo de evaluar y tener una información veraz sobre el proceso de capacitación, de esta manera se lograra determinar los resultados y beneficios obtenidos, además de tener una valoración general del evento de capacitación.

Con respecto al segundo formato se presenta esa propuesta para la persona encargada del recurso humano de la empresa y para el gerente a manera de evaluación y verificación del cumplimiento de los eventos de capacitación; es importante que ambas matrices sean llenadas con la mayor sinceridad para de esta manera obtener información pertinente y realizar mejoras oportunas que aporten al desarrollo personal y profesional del recurso humano y al crecimiento empresarial del Hotel Avellán.

A continuación, se presentan 3 matrices en las cuales se identifican las áreas a ser capacitadas, los responsables, los temas de capacitación, el tiempo de duración, las modalidades, la posible inversión en cuanto a materiales y todo lo referente a las

capacitaciones y finalmente un cronograma en el cual se identifica una capacitación por mes, alternando las áreas y el tiempo de duración.

PLAN DE CAPACITACIONES APLICADA POR ÁREAS “Hotel Avellán” Período 2023-2024				
Área	Responsable	Tema de capacitación	Modalidad	Duración
Atención al cliente y Recursos Humanos	Recursos humanos	Relaciones humanas	Presencial/virtual	3 días (3 horas diarias)
		Mejoramiento del clima laboral	Presencial/virtual	3 días (3 horas diarias)
		Atención al cliente y relaciones publicas	Presencial	5 días (2 horas diarias)
Gerencia y Administrativa	Gerencia	Planeamiento estratégico	Presencial	15 días (2 horas diarias)
		Cultura organizacional y gestión del cambio	Presencial/virtual	5 días (2 horas diarias)
		Gestión administrativa y de desarrollo de empresas hoteleras	Presencial	5 días (3 horas diarias)
Financiera y contable	Administrador	Auditoria y normas de control financiero	Presencial	15 días (3 horas diarias)
		Declaración de impuestos y anexos	Virtual	5 días (3 horas diarias)
		Manejo de sistemas contables dirigido a empresas hoteleras	Presencial	15 días (2 horas diarias)
Seguridad e Higiene	Administrador	Prevención de accidentes y primeros auxilios	Presencial	5 días (2 horas diarias)
		Control de peligros y riesgos en hoteles	Presencial	5 días (2 horas diarias)

		Técnicas de higiene y buenos hábitos de aseo y salud	Presencial	3 días (3 horas diarias)
--	--	--	------------	-----------------------------

Tabla 12: Plan de capacitaciones aplicado por áreas en el Hotel Avellan.

Fuente: Elaboración propia.

PRESUPUESTO Y RECURSOS A UTILIZAR			
“Hotel Avellán”			
Periodo 2023-2024			
Área	Tema de capacitación	Duración	Posible inversión
Atención al cliente y Recursos Humanos	Relaciones humanas	3 días (3 horas diarias)	150,00
	Mejoramiento del clima laboral	3 días (3 horas diarias)	150,00
	Atención al cliente y relaciones publicas	5 días (2 horas diarias)	220,00
Gerencia y Administrativa	Planeamiento estratégico	15 días (2 horas diarias)	300,00
	Cultura organizacional y gestión del cambio	5 días (2 horas diarias)	250,00
	Gestión administrativa y de desarrollo de empresas hoteleras	5 días (3 horas diarias)	250,00
Financiera y contable	Auditoria y normas de control financiero	15 días (3 horas diarias)	350,00
	Declaración de impuestos y anexos	5 días (3 horas diarias)	150,00
	Manejo de sistemas contables dirigido a empresas hoteleras	15 días (2 horas diarias)	350,00
Seguridad e Higiene	Prevención de accidentes y primeros auxilios	5 días (2 horas diarias)	200,00
	Control de peligros y riesgos en hoteles	5 días (2 horas diarias)	200,00
	Técnicas de higiene y buenos hábitos de aseo y salud	3 días (3 horas diarias)	180,00
Recursos y materiales			
Infraestructura: Las capacitaciones se desarrollarán en las instalaciones de la empresa.			-
Mobiliario, equipos y demás: Conformado por mesas de trabajos, proyectores,			200,00

pizarra, marcadores, carpetas, hojas, esferos, lápices y demás material competente al tema de capacitación.	
Documento Técnico /certificados: Encuestas de evaluación, certificados de asistencia, aprobación/ participación.	50,00
Total, posible inversión	\$3,000

Tabla 13: Presupuesto y recursos a utilizar en el plan de capacitación por áreas.

Fuente: Elaboración propia.

CRONOGRAMA GUÍA PARA CAPACITACIONES													
Hotel “Avellán”													
Periodo 2023-2024													
Área	Tema	Meses											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Atención al cliente y Recursos Humanos	Relaciones humanas	X											
Gerencia y Administrativa	Planeamiento estratégico		X										
Financiera y contable	Auditoria y normas de control financiero			X									
Seguridad e Higiene	Prevención de accidentes y primeros auxilios				X								
Atención al cliente y Recursos Humanos	Mejoramiento del clima laboral					X							
Gerencia y Administrativa	Cultura organizacional y gestión del cambio						X						
Financiera y contable	Declaración de impuestos y anexos							X					
Seguridad e Higiene	Control de peligros y riesgos en hoteles								X				
Atención al cliente y Recursos Humanos	Atención al cliente y relaciones publicas									X			
Gerencia y Administrativa	Gestión administrativa y de desarrollo de empresas hoteleras										X		

- La empresa pese al buen nivel empresarial en el que se encuentra, necesita un plan de capacitación que le permita desarrollar y ampliar los conocimientos y habilidades de los empleados, este plan debe ir acorde a las funciones que realizan, ya que, no suelen realizar rotación de personal en todas las áreas, si bien el personal cuenta con una preparación académica que les permite desenvolverse en su área de trabajo de la mejor manera, es oportuno que se mantengan capacitados y actualizados en las diferentes áreas que competen a la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa realice capacitaciones eventuales y en un nivel teórico-practico para que el personal que reciba la capacitación pueda integrar los conocimientos adquiridos a la labor que realizan dentro de la empresa.
- Que la empresa realice evaluaciones posteriores a los eventos de capacitación con la finalidad de conocer y determinar el grado de utilidad de la misma y el nivel de satisfacción de los empleados con los conocimientos adquiridos, este registro servirá, además, para realizar correcciones en alguna falencia encontrada en el proceso de capacitación y planificar nuevos eventos de manera oportuna y pertinente.
- Se recomienda realizar periódicamente una evaluación de desempeño ya que esto permitirá conocer las áreas que necesitan mayor atención, y por ende algún tipo de capacitación especial, para esto se puede utilizar indicadores de desempeño y de gestión, de esta manera se logrará realizar una buena toma de decisiones.

- Posterior a la evaluación de necesidades propuestas en el plan de capacitación se recomienda que se tomen en consideración temas relevantes a cada área de trabajo como primera opción, tomando en cuenta la necesidad a subsanar de cada departamento, y a su vez que se asigne a una persona encargada para la capacitación que refuerce los temas que no hayan sido aclarados del todo.
- Aplicar el plan de capacitación de la propuesta con la finalidad de crear en la empresa una cultura de alimentación constante de conocimientos y habilidades, el mantener a los empleados actualizados en todos los temas concernientes a su entorno laboral, esto sin duda servirá para el desarrollo personal de cada uno de los empleados, así como para el crecimiento empresarial del Hotel Avellán.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, A. (2018). Industrias de las empresas hoteleras. *UNELLEZ*.

Aguilar, M. (2018). Empresas hoteleras. *UNELLEZ*.

Arévalo, R. (2019). El proceso de capacitación como estrategia para alcanzar niveles óptimos en el desempeño de los colaboradores de la empresa Exprapec S.A. En *Emprendimiento y desarrollo empresarial* (pág. 10). Ecuador: Universidad Ecotec.

Armijos, F. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*.

Barcelo, J. (2022). ¿Qué es desarrollo de recursos humanos? *Blog de Recursos Humanos*.

- Barrezueta, J. (2020). Analisis de la gestion de capacitacion para las funciones administrativas de la empresa SECEVER S.A. Manta: ULEAM.
- Bastis. (2021). Tipos y métodos de entrevistas en la investigación. *Online-tesis*.
- Bastis, C. (2023). POBLACIÓN EN ESTADÍSTICA. *online tesis*.
- Bermúdez, A. (2021). Management of Human Resources. *Universidad Técnica de Machala*.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación para administración* (Vol. II). Bogotá: Pearson.
- Betancourt, X., Miranda, J., & López, M. (2018). Evaluación del proceso de capacitación como subsistema del desarrollo de RRHH propuesto por Idalberto Chiavenato, llevado a cabo en la empresa Compañía Licorera de Nicaragua ubicada en el municipio de Chichigalpa. *Chichigalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua*.
- Catalonia. (2023). Tipos de hoteles. *Catalonia hotel & resort*.
- EROSKI, C. (2023). Qué tipos de establecimientos de hospedaje y alojamiento existen. *Consumer*.
- Espinoza, E. (2018). Gestión del conocimiento mediado por TIC en la Universidad Técnica de Machala. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16.
- García, B. (2018). Gestión laboral: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. caso central termoeléctrica de ciclo combinado. En *Tesis para obtener el título de maestra en dirección y gestión en proyectos de ingeniería*. Querétaro: CIATEQ.

- González, E. (2019). Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic con Ecuador S.A . Quito: Universidad Tecnológica Israel.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2017). *Metodologia de la investigacion*. Mexico: Ultra S.A.
- Hollander, J. (2023). ¿Qué es la Gestión Hotelera? *hotel tech report*.
- INDEED. (2023). Que es una empresa turistica y que hace. *INDEED*.
- Lopera, J., Ramirez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2020). *EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL*. Roma- Italia: Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal.
- Lopez, J. (2021). Muestra estadística. *Economiopedia*.
- Matos, A. (2018). Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas. *DOCPLAYER*.
- Mayón, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración del recurso humano. En *Universidad y Sociedad*. Universidad de Machala.
- Morales, C. (2018). Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua. (*Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas*).
- OSTELEA. (2021). Características de las empresas hoteleras. *Blog turismo*.
- Porras, V. A. (2017). conceptos de estadística. *centrogeo*.
- Ramos, C. E. (2018). Metodos y tecnicas de investigacion. *Gestiopolis*.
- Tamayo, & Tamayo. (2018). *El proceso de la Investigación científica*. Mexico: Limusa.

Anexo 1

ANEXOS

Modelo de entrevista aplicada



Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades. Carrera de Turismo

Entrevista dirigida a:

Objetivo: Realizar un diagnóstico de la situación actual del “Hotel Avellan” a partir de la aplicación de métodos y herramientas científicas.

- 1. ¿El hotel Avellan cuenta con un plan de capacitación acorde a cada uno de los puestos y funciones de los empleados?**

(en caso de ser negativa la respuesta ¿Está usted de acuerdo con la aplicación de un plan de capacitación acorde a cada uno de los puestos de trabajo en el Hotel Avellan?)

.....
.....
.....
.....

- 2. ¿Realiza usted rotación de personal en los diferentes puestos de trabajo del hotel Avellán? (en caso de ser positiva la res puesta cual es la finalidad de esta acción)**

.....
.....
.....

- 3. ¿El hotel Avellan cuenta con un sistema actualizado de programas y aplicaciones adaptables para las diferentes áreas? (en cuanto a gestiones de reservación, publicidad por medios tecnológicos, sistemas contables, etc.)**

.....
.....
.....

- 4. ¿De que manera considera usted que el personal que labora en el “Hotel Avellan” desarrolla sus habilidades profesionales dentro de la empresa?**

-
.....
.....
5. **¿Considera usted que el personal que labora en el hotel Avellan recibe motivación para su desarrollo personal y profesional?** (En caso de ser positiva la respuesta de qué manera lo obtiene)
-
.....
.....
6. **¿El hotel Avellan mantiene informado a su personal sobre capacitaciones dentro y fuera de la entidad que le permitan su crecimiento profesional como una alternativa en pro de la empresa?**
-
.....
.....
7. **¿El “Hotel Avellan” mantiene algún tipo de convenios con alguna empresa dedicada a brindar capacitaciones al recurso humano?**
-
.....
.....
8. **¿Qué resultados considera usted que se lograría con la implementación de un plan de capacitación para todo el recurso humano que labora en el “Hotel Avellan”?**
-
.....
.....
9. **¿En el hotel Avellan existe la posibilidad de que los empleados puedan ascender en sus funciones a puestos de mayor rango y con un mejor salario?** (en caso de ser positiva la respuesta de qué manera se da esto dentro de la empresa)
-
.....
.....
10. **¿Cuáles son las áreas que usted considera necesitan ser mayormente capacitadas?**
-

Anexo 2

Evidencias fotográficas de la investigación realizada en el Hotel Avellán



Descripción: Parte exterior del Hotel Avellán.



Descripción: Parte interior del Hotel Avellán.

Anexo 3

Evidencia fotográfica de la entrevista al gerente del Hotel Avellán.



Descripción: Entrevistando al Gerente del Hotel Avellán.



Descripción: Junto al Gerente del Hotel Avellán.



Mera Alcivar Estefania Alexandra

2%
Similitudes



< 1% Texto entre comillas
< 1% similitudes entre comillas
< 1% Idioma no reconocido

Nombre del documento: Mera Alcivar Estefania Alexandra.docx
ID del documento: e09c68fc26b06a06e3360a5e2ffb2000be203a8b
Tamaño del documento original: 202,44 kB

Depositante: BLANCA TRUEBA MACÍAS
Fecha de depósito: 20/7/2023
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 20/7/2023

Número de palabras: 9085
Número de caracteres: 60.905

Ubicación de las similitudes en el documento:



Fuentes

Fuentes principales detectadas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	scielo.sld.cu http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (64 palabras)
2	1library.co Población - POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO https://1library.co/article/población-población-y-muestra-del-estudio.zkwv&kpz 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (29 palabras)
3	repositoriosiidca.csuca.org Vista Equipo: Evaluación del proceso de capacitación c... https://repositoriosiidca.csuca.org/Record/RepoUNANL7601/Details	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (30 palabras)
4	www.lifereder.com Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas https://www.lifereder.com/investigacion-bibliografica/#:~:text=La investigaci3n bibliogr3fica o document... 2 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (30 palabras)

Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	catalogosiidca.csuca.org Vista Equipo: Evaluación del proceso de capacitación com... https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UNANL.67553/Details	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (29 palabras)
2	www.redalyc.org EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (25 palabras)
3	www.studocu.com Recoleccion de informacion - Gestión de proyectos Formulación... https://www.studocu.com/co/document/servicio-nacional-de-aprendizaje/gestion-gestion-proyectos/re...	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (14 palabras)
4	hdl.handle.net DBHko 2. mailako Gorputz Hezkuntzarako proposamen didaktikoa Bl... http://hdl.handle.net/10810/28689	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (13 palabras)
5	scielo.sld.cu Universidad y Sociedad vol.11 número4; S2218-36202019000400163 http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S2218-36202019000400163&lng=es	< 1%		Palabras idénticas : < 1% (11 palabras)

1. INTRODUCCIÓN

El ámbito empresarial en la actualidad es cada vez más competitivo en todos los aspectos, debido a las nuevas tecnologías, nivel de publicidad, costos, mayor preparación por parte de los empleados y las estrategias de mercado que cada empresa utilice, sin embargo, el sector turístico es uno de los que se mantiene vigente y anualmente atrae a millones de turistas independientemente del lugar en el que se encuentren, las empresas hoteleras a diario reciben a cientos de visitantes que eligen ocupar sus instalaciones de manera temporal y disfrutar de los servicios que estas ofrecen.

Los hoteles, al igual que la gran parte de las empresas turísticas, se enfrentan a un entorno continuamente cambiante, el cual se encuentra representado por una serie de peculiaridades en las que se encuentran una fuerte competencia, una considerable rigidez proveniente de una alta inversión en infraestructuras y una formidable exigencia por parte del cliente. Esta unión de factores resulta motivante para un interés creciente por la calidad en cuanto a la prestación de los servicios que se oferten y una excelente atención al cliente, generado por una preparación por parte de los empresarios y colaboradores de las empresas hoteleras. Estas situaciones o variables se encuentran en la actualidad entre los motivos más importantes para que los directivos examinen y deseen ofertar el mejor servicio y mantener un alto estándar a nivel competitivo con las demás empresas, es por eso que recurren a la inversión no solo en infraestructura, decoración, etc., sino que invierten en el recurso humano dado que este es uno de los recursos fundamentales de cualquier organización.

Al invertir en el recurso humano se está considerando una inversión importante para lograr el cumplimiento de metas organizacionales, es por eso que las empresas optan por mantener un alto nivel de preparación entre sus colaboradores y constantemente se los mantiene capacitados no solo en temas empresariales y de competencia de cada cargo, sino, que también en temas de motivación personal, etc.

La capacitación es una herramienta que permite desarrollar y aumentar los conocimientos y capacidades de los empleados en una entidad, cualquiera que sea la rama o el área de trabajo, no obstante, muchas veces no se le presta la importancia necesaria, en la mayoría de veces se debe a tratar de ahorrar recursos económicos dentro de la empresa, desconociendo que la capacitación resulta además ser una inversión y que puede mejorar las condiciones del personal y de la empresa.

Muchas empresas del sector hotelero mantienen en la actualidad planes de capacitación en los cuales planifican los eventos de capacitación, realizan estos eventos cada cierto tiempo de acuerdo a las necesidades de cada área o de la empresa en general, posteriormente realizan seguimientos y evaluaciones para determinar el éxito de la capacitación, así mismo esto implica una motivación y pone a sus colaboradores a un nivel de competitividad con otros servidores, ya que, los mantienen actualizados en los temas de su competencia.

El Hotel Avellán ubicado en la ciudad de Manta, recibe en sus instalaciones a decenas de turistas, ya que, se encuentra ubicado en la zona costera, brindando un servicio de calidad y confort para quienes deciden instalarse temporalmente en este, cuenta con diversas áreas de entretenimiento y descanso, en cuanto al personal administrativo y operativo, mantienen una preparación y conocimiento sobre las labores que desempeñan dentro de esta empresa.

Estando en una zona turística y donde se encuentran muchas empresas principalmente del sector hotelero, el Hotel Avellán ha logrado mantenerse entre uno de los más destacables en este sector, sin embargo, no cuenta con un plan de capacitación que permita al recurso humano mantenerse instruidos en los diferentes temas de su competencia, por lo que, las capacitaciones que reciben las realizan por gestiones personales, con el debido permiso de la empresa, la implementación de un plan de capacitación en el Hotel Avellán permitirá que los colaboradores se mantengan motivados, actualizados en conocimientos y vigentes en un sector tan cambiante como lo es el sector comercial y hotelero.

El desarrollo del recurso humano resulta un aspecto indispensable dentro de cualquier empresa, debido a que los conocimientos que este pueda aportar para el cumplimiento de metas y de las labores que realiza, ayudan al crecimiento de la empresa, además constituye un recurso fundamental en el ámbito profesional de cada colaborador ya que, le permite ser competitivo y capaz en cualquier labora que realice y en diferentes entornos empresariales.

La problemática planteada en este trabajo de investigación recae en la importancia de la capacitación en el desarrollo del recurso humano, caso de estudio: Hotel Avellán, para determinar la problemática se realizó una entrevista al gerente del hotel conjuntamente con el uso de técnicas y herramientas que permitieron la culminación satisfactoria de este trabajo investigativo, posteriormente se propuso un plan de capacitación de cinco pasos el cual beneficiara a los colaboradores y al hotel como tal.

En la parte introductoria se muestra de manera general el trabajo realizado, así mismo se exponen los objetivos planteados y parte de la metodología a utilizar, seguido se encuentra el primer capítulo en el cual se expone la información teórica que ayudó a fundamentar la investigación, este cuenta con información actualizada y de investigaciones previas y estudios realizados; en el segundo capítulo se identifica el diseño metodológico, en este se plantea la metodología de manera detallada, los métodos específicos, las técnicas y herramientas utilizadas; en el tercer capítulo se exponen los resultados obtenidos principalmente en la entrevista realizada al gerente del Hotel Avellán, finalmente se realizó una propuesta, la cual se basa en un plan de capacitación de cinco pasos, además, se plantearon conclusiones y recomendaciones que servirán como referente a la toma de decisiones del Hotel Avellán.

Planteamiento del problema

Ante la constante competencia laboral y empresarial en todos los tipos de empresas y siendo el sector turístico uno de los más importantes para el desarrollo económico del cantón Manta, es trascendental la capacitación del recurso humano como herramienta para un mejor desempeño laboral. (Betancourt, Miranda, & López, 2018) mencionan que las capacitaciones forman parte de un subsistema que pretende el crecimiento profesional de los trabajadores, de sus habilidades, aptitudes y conocimientos en relación a la consecución de los objetivos empresariales, el que un trabajador aumente su conocimiento, optimizará significativamente al cometido de su puesto de trabajo.

Las empresas turísticas siendo uno de los sectores más concurridos, constantemente necesitan de personal capacitado y que se adapten a las nuevas estrategias empresariales y así mismo, a los cambios continuos de mercado; de aquí nace la problemática debido a que muchas empresas no otorgan la correcta y oportuna capacitación a sus colaboradores, por lo que la consecución de los objetivos planteados por la misma, muchas veces no son alcanzados. Las empresas turísticas se encargan de cubrir las necesidades de los turistas, brindando servicios de calidad y haciéndoles vivir experiencias agradables. Estas empresas incrementan los ingresos de la economía local, generan además cientos de plazas de trabajo, impulsan el crecimiento y desarrollo de la infraestructura y propician el intercambio de culturas y naciones. (INDEED, 2023)

Las capacitaciones son un recurso importante, además, entrega un aporte invaluable a las capacidades del empleado de una empresa y por ende contribuye al crecimiento empresarial, debido a este precedente se hará una investigación en la empresa turística "Hotel Avellán" del cantón Manta, con la finalidad de evidenciar la importancia que tienen las capacitaciones al recurso humano de la misma y de qué manera contribuye a su desarrollo personal y profesional, finalmente se presentarán conclusiones concretas y recomendaciones que aporten al crecimiento empresarial y motiven a la constante capacitación del personal.

Formulación del problema:

¿Cuál es la importancia de la capacitación en el desarrollo del recurso humano, caso de estudio 'Hotel Avellán'; periodo 2022?

El objeto de la presente investigación recae sobre la capacitación como una de las principales herramientas para el desarrollo del recurso humano y por ende para el crecimiento y buen funcionamiento de las empresas, especialmente en las empresas turísticas, dado que en los últimos años la competencia en el ámbito laboral continúa creciendo es de vital importancia la preparación y capacitación del recurso humano en diferentes ámbitos empresariales; por otra parte el campo de acción se determinó en la gestión realizada por la empresa turística "Hotel Avellan" del cantón Manta, con respecto a las capacitaciones que tiene el recurso humano de esta, dado que la capacitación del personal es uno de los medios más efectivos para la formación constante del recurso humano. Se plantea como idea a defender, que la capacitación contribuye positivamente y es de vital importancia para el desarrollo del recurso humano de la empresa turística "Hotel Avellán" de la ciudad de Manta.

Objetivo General:

Establecer la importancia de la capacitación para el desarrollo del recurso humano, caso de estudio: 'Hotel Avellán'.

Objetivos Específicos:

Fundamentar teóricamente la investigación relacionada con la capacitación y el desarrollo del talento humano

Realizar un diagnóstico de la situación actual del "Hotel Avellan" a partir de la aplicación de métodos y herramientas científicas.

Proponer alternativas asociadas a un plan de capacitación en función a cada puesto de trabajo del "Hotel Avellan".

De forma generalizada la presente investigación se compone por una secuencia lógica basada en la investigación teórica y los conocimientos empíricos acerca de la problemática, lo cual contribuye al desarrollo de esta investigación.

En cuanto al diseño metodológico para esta investigación se encuentra el método analítico y bibliográfico, así mismo, referente a las técnicas es importante destacar el uso de la entrevista y la observación, las cuales aportan considerablemente al procesamiento de información cuantitativa y cualitativa, para lograr así la exitosa culminación de esta investigación. Los principales resultados de esta investigación es conocer la importancia que tienen las capacitaciones en el desarrollo del recurso humano del "Hotel Avellan", no obstante, se establecerán propuestas y recomendaciones que beneficiarán a la empresa turística mencionada y por ende a los empleados en su totalidad.

El informe se constituye de tres capítulos distribuidos de la siguiente manera: en el primero se encuentra las bases teóricas, en el segundo la metodología utilizada y en el tercero los principales resultados obtenidos en esta investigación.

CAPITULO I

1. Marco teórico

En este apartado se encuentran las bases teóricas, fundamentadas en estudios e investigaciones de diversos autores, las cuales se contextualizan para la defensa del planteamiento del problema, la importancia de la capacitación para el desarrollo del recurso humano, se busca profundizar los aspectos principales a través de un hilo conductor que haga referencia a los principales temas de la investigación, sirviendo así a una mejor comprensión lectora.

Tabla 1:Hilo conductor del marco teórico

Fuente: Elaboración propia.

1.1. Capacitación del personal

El proceso de capacitación en las empresas pertenecientes al sector turísticos resulta de vital importancia en la actualidad, ya que, son uno de los sectores más concurridos por los turistas, mientras mayor sea el número de personal capacitado y calificado determina mayor competitividad en el sector empresarial, por lo tanto, habrá más ventaja comercial sobre otras. Por tanto, se puede determinar que las capacitaciones permiten contar con un talento humano más calificado y productivo, en base a inducciones que promueven el fortalecimiento de habilidades y conocimientos. (Arévalo, 2019)

La capacitación surge como herramienta eficaz y efectiva para apoyar al recurso humano en el desarrollo profesional, varios estudios afirman que, al invertir recursos para la capacitación del personal se puede llegar a obtener resultados favorables a nivel empresarial, los cuales perduran a lo largo del tiempo, no obstante, el trabajador adquiere nuevos conocimientos que lo ayudaran a mejorar su competencia profesional; La teoría expresa que, cuando la empresa logra que los conocimientos aprendidos después de una acción formativa se traspanen al puesto de trabajo es posible observar cambios significativos en la organización: reducción de los riesgos del trabajo, mejora en la calidad de las actividades y un impacto positivo en la productividad. (García, 2018)

Para (Barrezueta, 2020) La gestión de la capacitación en el ámbito empresarial es una herramienta que establece un precedente en el crecimiento tanto de los directivos de una empresa como en los empleados, este proceso de formación estratégico debe aplicarse de manera sistemática y realizando un estudio de que tipo de capacitación requiere cada personal de las diferentes áreas, de manera que los conocimientos a adquirir vayan acorde a la labor que cada uno ejecuta, ampliando así sus habilidades, conocimientos y aptitudes que permitan enfrentar cualquier situación o imprevisto que se presente en la organización y sobre todo desempeñar de mejor manera sus funciones.

1.2. Recurso Humano

El recurso humano representa de cierta forma la fuente más valiosa de una organización, ya que, es por medio de este y de las habilidades que posea que la empresa pueda competir con otras en el ámbito empresarial, las capacidades de los empleados se pueden considerar uno de los aspectos de mayor relevancia en el desempeño de sus funciones en una organización, no obstante, la iniciativa al igual que la independencia representan peculiaridades esenciales de esta. La iniciativa permitirá a los colaboradores poder tomar decisiones relevantes y pertinentes, no solo en el ámbito profesional sino en el personal, siendo así personas independientes permitiendo desenvolverse de mejor manera en todos los ámbitos. (González, 2019)

El personal de una empresa en los actuales momentos ya no es considerado solamente como un capital o recurso humano, sino que, se considera un talento humano capaz de ser potenciado en pro de la gestión empresarial. Toda empresa u organización busca crecer, posicionarse y mantenerse de manera solida en el mercado, entre sus objetivos tambien busca satisfacer las necesidades y exigencias del cliente, de tal forma, que mantengan una distinción significativa con sus competidores no solo por el producto o servicio que oferten, sino, por su eficiencia y calidad, para lo cual, es indispensable el recurso humano. (Mayón, Bermúdez, & Mora, 2019)

Para (Espinoza, 2018) conceptualizar a los recursos humanos es establecer en ellos un conjunto de aptitudes y virtudes como lo son: las habilidades, conocimientos, capacidades, competencias, técnicas y experiencia que posee un trabajador, estas aptitudes pueden ser un gran aporte a la organización o empresa, ya que, permite una ventaja competitiva con quienes no posean estas características de un buen recurso humano, destacando además, que es el principal elemento de toda empresa, debido a que permite el funcionamiento en las diversas áreas pertenecientes a la entidad, es una clave fundamental para obtener el éxito, por lo tanto, no se debe ver al recurso humano como un costo, sino más bien como una inversión.

1.3. Desarrollo del recurso humano

El desarrollo de los recursos humanos percibe las actividades con la finalidad de instaurar procedimientos y estrategias de formación y ejecutarlos, valorar la motivación, estudiar el potencial de los empleados, controlar el desenvolvimiento en las tareas asignadas, motivarla participación y diagnosticar los motivos de absentismo. No obstante, el desarrollo del recurso humano se refiere a la formación de cada empleado que contribuye al crecimiento profesional con la finalidad de motivar la efectividad en el trabajo que desempeña; sus objetivos son a largo plazo. (Barcelo, 2022)

Para (Armijos, 2019) la función del desarrollo del recurso humano se basa en explotar de la mejor manera el potencial que guarda cada empleado para un mejor desempeño profesional y que de esta manera se llegue a la consecución de objetivos tanto personal como empresarial, el desarrollo del recurso humano concordando con (Morales, 2018) guarda ciertas características y diferencias que la capacitación como se lo menciona en el siguiente gráfico.

Capacitación
Desarrollo del recurso humano
Plazo
Presente
Futuro
Foco
Foco en el desempeño del cargo
Foco en promover el potencial de la persona
Objetivos
Concretos y definidos
Amplios
Grupo objetivo
Personas o grupos
Persona

Tabla 2:Características y diferencias del desarrollo del RH, y la capacitación

Fuente: Elaboración propia a partir de (Bermúdez, 2021)

1.4. Empresas hoteleras

Para (Aguilar M. , 2018) Las empresas hoteleras son establecimientos en los cuales consisten en la venta y prestación de un servicio, su principal actividad consiste en dar alojamiento a huéspedes, permanentes o de paso, no obstante, tambien ofrecen servicios como: bar-restaurante, salones de eventos, lavandería, piscina, paquetes turísticos, clubes nocturnos, entre otros, las empresas hoteleras al igual que cualquier otro tipo de empresas posee diversas características financieras y económicas, sin embargo, posee ciertas particularidades que la diferencian de los otros sectores industriales, empresariales y comerciales.

Las empresas hoteleras no solo persigue objetivos con un fin de lucro sino, que ofrece a los usuarios un trato impecable y personalizado, ofertando un sin número de servicios que por lo general están acompañados de un ambiente calmado, confortable y cómodo, todo esto por medio de diversas estrategias y herramientas con el fin de amplificar la eficiencia de los servicios brindados, apoyándose en los índices de innovación, comodidad y excelencia para todos los usuarios en general. (Aguilar, 2018)

1.4.1 Gestión hotelera

Al hablar de gestión hotelera. (Hollander, 2023) hace énfasis en que son todos los aspectos para la misión y operación de un hotel, esto incluye todos los departamentos que por lo general, están separados por administradores o directivos, como lo es el área financiera, comercial, servicio para huéspedes, limpieza, alimentos y bebidas, mantenimiento, recursos humanos, entre otros; la principal actividad de la gestión hotelera es coordinar los diversos departamentos para garantizar el buen funcionamiento del hotel, actuando de manera eficiente, eficaz y responsable en todo momento, para de esta manera mantener los estándares de calidad y satisfacción del cliente en la cima.

1.4.2. Características de las empresas hoteleras

Una empresa hotelera según (OSTELEA, 2021) es una empresa que guarda ciertas particularidades a diferencia de otras, su actividad principal es dar hospedaje a las personas que están de paso o huéspedes permanentes, esta actividad genera gran cantidad de ingresos anuales sobre todo en zonas turísticas, este tipo de empresas posee varias características entre las que destacan:

Tabla 3:Características de las empresas hoteleras.

Fuente: Elaboración propia a partir de (OSTELEA, 2021)

1.4.3. Tipos de empresas hoteleras

Desde que las empresas hoteleras empezaron su actividad, se posicionaron en el puesto uno en dar alojamiento a huéspedes locales y turistas; mencionado esto (EROSKI, 2023) y (Catalonia, 2023) concuerdan en especificar diferentes tipos de empresas hoteleras entre las que destacan: los hoteles, estos van desde 1 estrella hasta los de 7 estrellas que son los más lujosos, hoteles resort, hoteles familiares, hoteles gastronómicos, de playa, de aventura, temáticos para niños y adultos, etc., se encuentran también en esta tipología los hostales, moteles y pensiones, cada uno de estos variando ciertas características y costos.

CAPÍTULO II

2. Diseño metodológico

En esta sección se expone de manera concreta, organizada y detallada la parte operativa de este trabajo de investigación, para la ejecución del diagnóstico se consideró una serie de pensamientos e investigaciones de diferentes autores, lo cual, sirvió para fundamentar los datos recolectados en la investigación, y de esta manera llegar a conclusiones verdícas, con información oportuna y pertinente al tema inicial.

El diseño metodológico utilizado en la presente investigación se basa en la investigación aplicada; Según (Bernal, 2020) una investigación básica en la medida que el objetivo de la investigación es examinar las variables en su inicio sin inquirir transformarla, en este tipo de investigación se establece una situación en proporción con el marco teórico.

Para el desarrollo de este punto se sintetiza el proceso de investigación, en el cual se describe los pasos a seguir por medio de una estructura lógica aplicando además el trabajo de campo. En esta parte se orienta la manera de recolección de información cuantitativa y cualitativa acorde y pertinente al tema central de investigación y al caso de estudio en cuestión.

Tabla 4: Proceso para el desarrollo metodológico de la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

2.1. Población

Para (Bastis, 2023) una población es el conjunto de individuos de los que se extrae una muestra para un estudio. Debido a esto, cualquier selección de individuos agrupados por una característica común se puede decir que es una población. Para efecto de este trabajo de investigación según los registros del "Hotel Avellán" existe un total de 12 empleados los cuales se consideró en su totalidad como población de estudio.

2.2. Muestra

La muestra estadística permite al investigador tomar una cantidad representativa del total de la población para ahorrar tiempo y costos, entre los tipos de muestra estadística se encuentra la probabilística y la no probabilística, la calidad de la muestra debe ser esencial para la obtención de buenos resultados, por lo que se debe considerar las métricas estadísticas al momento de seleccionar la muestra del total de la población. (Lopez, 2021)

Al tomar como objeto de estudio para la presente investigación al "Hotel Avellán", se realizará un muestreo probabilístico, dicha empresa cuenta con 12 colaboradores por lo que no se aplicará la fórmula y se encuestará al número total de personas que conforman el mismo.

2.3. Métodos

El presente estudio de investigación contó con el tipo de investigación aplicada y con un enfoque en el recurso humano, siendo también indispensable la capacitación para el desarrollo del mismo. Según (Ramos, 2018) Los métodos de investigación son un conjunto de ordenamientos lógicos por medio de los cuales se presentan problemas científicos en los que se plantean y comprueban hipótesis y se utilizan instrumentos de trabajos investigativos para este trabajo se utilizarán los métodos presentados en el siguiente esquema:

Tabla 5: Métodos a utilizar en la investigación.

Fuente: Elaboración propia.

a. Método analítico

Según (Lopera, Ramirez, Zuluaga, & Ortiz, 2020) el método analítico es una vía que permite

 **1** www.redalyc.org | EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>

llegar a un resultado mediante la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos.

El método analítico o también conocido como método empírico se utilizará en este trabajo investigativo y servirá para determinar puntos específicos a través de un estudio analítico basado en los conocimientos previamente adquiridos o la experiencia alcanzada sobre la investigación y llegar a formular conclusiones acordes a los resultados obtenidos.

b. Método bibliográfico.

Método bibliográfico o documental consiste en la selección y

 **2** www.lifeder.com | Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas
<https://www.lifeder.com/investigacion-bibliografica/#:~:text=La investigaci3n bibliogr3fica o documental consiste en la,e incluye la selecci3n de fuentes de informaci3n.>

revisi3n de material bibliogr3fico existente con respecto al tema a estudiar. Se trata de uno de los principales pasos para cualquier investigaci3n e incluye la selecci3n de fuentes de informaci3n.

(Matos, 2018). Para la ejecución de la presente investigación será necesaria la revisión de material bibliográfico, ya que, este servirá como base para conceptualizar términos relacionados con el recurso humano, la capacitación, las empresas turísticas y demás argumentos relacionados al tema objeto de estudio.

2.4. Técnicas

a. Entrevista

Para (Bastis, 2021) Las entrevistas son una técnica de investigación cualitativa la cual consiste en elaborar preguntas de manera abiertas a modo que se realice una conversación con el entrevistado y de esta manera obtener información y datos relevantes para la investigación. En muchos casos, el experto en la materia suele ser el entrevistador, el cual pretende conocer opiniones mediante una serie de preguntas y respuestas bien planificadas y proyectadas. La recolección de información y el desarrollo se la realizará por medio de un estudio in situ, por lo que se procederá a entrevistar al gerente del "Hotel Avellán" del cantón Manta.

b. Observación

Los autores (Hernandez, Fernandez, & Baptista, 2017) expresan que:

 **3** www.studocu.com | Recolección de información - Gestión de proyectos Formulación de la idea del proyecto RECOLECCIÓN DE - StuDocu
<https://www.studocu.com/co/document/servicio-nacional-de-aprendizaje/gestion-gestion-proyectos/recoleccion-de-informacion/17180651>

"la observación

 **4** 1library.co | Población - POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO
<https://1library.co/article/población-población-y-muestra-del-estudio.zkvv8kpz>

consiste en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conducta manifiesta". A través de esta técnica el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación.

La observación que se realizó directamente en el lugar de los hechos fue muy útil y significativa ya que permitieron captar información real, confiable y objetiva, la cual, una vez procesada aporta en todos los aspectos de este trabajo de investigación.

CAPÍTULO III

3. Resultados

En este capítulo se expone de manera detallada los resultados obtenidos una vez aplicada la metodología mencionada en el capítulo anterior, es importante destacar que en el presente estudio se hizo uso de varias técnicas y herramientas, cada una con resultados que son expuestos en este capítulo.

3.1. Resultado de la entrevista realizada al gerente del "Hotel Avellán"

En este apartado se presenta los resultados obtenidos de la entrevista realizada al gerente del "Hotel Avellán" del cantón Manta, como máxima autoridad del Hotel se le realizaron varias preguntas referentes a la importancia de la capacitación y el desarrollo del recurso humano que labora en esta entidad, obteniendo como resultado lo siguiente:

Una vez realizada la entrevista al señor Jorge Avellán Zambrano Gerente general del "Hotel Avellan" se obtuvo los siguientes resultados:

El señor Jorge Avellán manifestó que el Hotel Avellán actualmente no cuenta con un plan de capacitación como tal, sin embargo, está de acuerdo con la implementación de uno, ya que, este sería muy beneficioso para los colaboradores de la empresa y por ende para la empresa como tal, en cuanto a la rotación del personal solo se la realiza en las áreas de recepción y caja, menciono que esto lo realiza debido a que se trata en ambas tareas de atención al cliente y las colaboradoras cuentan con esa preparación y experiencia, y por ende pueden desenvolverse bien en ambos puestos, en los demás casos no realizan rotación de personal.

En cuanto a los sistemas y programas que utiliza el hotel Avellan y si se mantienen actualizados, el señor Avellán manifestó que en Las reservaciones las pueden realizar por medio telefónico o correo, y para el área de publicidad se mantienen vigentes y hacen uso de las redes sociales, no obstante, el área contable mantiene un sistema contable actualizado; mencionó además que ellos brindan los permisos necesarios a los empleados para que asistan a capacitaciones, y que ocasionalmente la empresa otorga capacitaciones referentes a actualización de conocimientos sobre algún programa utilizado por la empresa, y que es una manera para que los colaboradores desarrollen sus habilidades.

Siendo la motivación un factor fundamental en los empleados el señor gerente mencionó que efectivamente la empresa motiva al personal y que lo hace por medio de concursos anuales del mejor colaborador, en este proceso evalúan ciertos parámetros como cumplimiento de metas, puntualizadas, compañerismo, para lo cual tambien necesitan un crecimiento profesional y de cierto modo una preparación, lo cual, les motiva a tomar capacitaciones o actualizar conocimientos en las áreas que se desempeñan.

La empresa comunica a sus colaboradores por medio de correos electrónicos sobre capacitaciones internas de actualización de programas o de hecho programas nuevos, sin embargo, para las capacitaciones externas, es la encargada de recursos humanos que facilita esa información a los demás colaboradores, el señor Avellan menciona que actualmente no mantiene convenios con empresas que brindan capacitaciones y que además, considera conveniente un plan de capacitaciones, ya que, esto ayudaría al personal a desarrollar sus habilidades y capacidades, debido a que con la adquisición de nuevos conocimientos podrían desenvolverse de mejor manera, no solo en la empresa sino fuera de esta, destaco que el crecimiento personal y profesional ayuda al recurso humano a desenvolverse mejor en un mundo laboral competitivo.

Con respecto a si existe la posibilidad de que los empleados puedan ascender en sus funciones a puestos de mayor rango y con un mejor salario el señor Avellán mencionó que Dado a la capacidad del hotel y a los puestos específicos con los que se cuentan es difícil como tal el ascenso, sin embargo, siempre se da la oportunidad para que los empleados demuestren sus capacidades y puedan ocupar un puesto con una mejor remuneración, ya sea de manera temporal o definitiva.

El gerente mencionó que en general es importante que todas las áreas se mantengan capacitadas, ya que, al vivir en un mundo globalizado y con el uso de herramientas y nuevas tecnologías es importante mantener a todo el personal actualizado.

3.2. Discusión

Siendo la capacitación uno de los aspectos predominantes en el desarrollo del recurso humano de cualquier entidad, y que se evidencia en el aspecto personal y profesional de cualquier empleado se planteó esta idea a defender la cual se pone en consideración con los resultados obtenidos en esta investigación, tal como lo son: La investigación bibliográfica, los resultados obtenidos en la entrevista al gerente del "Hotel Avellán" y en la propuesta de un plan de capacitación el cual se pretende que beneficie a los

colaboradores y a la empresa caso de estudio.

Si bien la empresa no cuenta con un plan de capacitación, la implementación de uno serviría para fortalecer y solidificar los conocimientos de los empleados, de esta manera incluso se podrían hacer rotación de personal, no obstante aunque se mantengan informado al personal sobre capacitaciones externas, es conveniente que la entidad realice eventualmente programas de capacitaciones, no solo de los programas que utilizan y actualización de estos, sino que de diferentes temas en general, además, el mantener convenios con entidades que oferten programas de capacitación sería de gran beneficio para los empleados y la entidad, los estándares de calidad en cuanto a servicios y productos que las empresas ofrecen cada vez son más altos y la competitividad es un factor predominante en el ámbito empresarial y comercial, por ende actualmente es necesario cierto nivel de preparación y experiencia en los colaboradores de cualquier entidad, en este caso el recurso humano del Hotel Avellán.

3.3. Diseño de la propuesta

Para la elaboración del siguiente plan de capacitación se contó con la colaboración del gerente del Hotel Avellán, el Señor Jorge Avellán Zambrano, la Ing. Blanca Trueba Macías, Mg, como tutora de este proyecto investigativo y mi persona como investigadora principal de este trabajo. Con la aprobación del mismo se destaca la implementación de dicho plan aportando satisfactoriamente a la consecución del tercer objetivo específico de esta investigación.

3.3.1. Denominación

Diseño de un programa de capacitación para fortalecer los conocimientos del recurso humano que labora en el "Hotel Avellán".

3.3.2. Fundamentación

Una vez realizada la investigación bibliográfica referente al tema y caso de estudio y verificada la investigación de campo en el Hotel Avellán se pudo conocer que la gestión de capacitación no se realiza eventualmente y de forma oportuna, sin embargo, ante esta acción se sugiere ejecutar un plan de capacitación eficiente que mejore las capacidades y desarrolle mayores habilidades en el talento humano que labora en la empresa. Por lo tanto, se ha elaborado la presente propuesta que consiste en un plan de capacitación con guías fundadas en cinco pasos, este plan a más de contemplar los procesos de evaluación, también cuenta con una retroalimentación para que las funciones de todas las áreas de la empresa mencionada puedan ejecutarse de la mejor manera posible. La implementación del presente plan permitirá que la empresa pueda actualizar y ampliar los conocimientos y habilidades del recurso humano que labora en esta, además será una herramienta de motivación y crecimiento laboral y empresarial.

3.3.3. Plan de capacitación de cinco pasos

El presente plan de capacitación consta de cinco pasos los cuales se irán detallando a continuación, el primer paso se trata de la identificación de las necesidades de formación, aquí se identifica las habilidades explícitas correspondientes a cada área de trabajo y así mismo se identifican las falencias existentes que deben ser reforzadas, en esta fase también se desarrollan metas específicas en pro del desempeño y conocimiento, en el segundo paso se realiza la formación, se desarrolla el mantenimiento del plan de estudios en el cual se incluyen instrumentos como hojas de trabajo y ejercicios, en el tercer paso se realiza un proceso de verificación el cual consiste en eliminar las deficiencias encontradas en el plan de estudios y se lo expone a una parte representativa de la empresa, el cuarto paso consiste en la aplicación de la capacitación al personal y quinto y último paso se realiza una evaluación y seguimiento ya sea del éxito o fracaso del plan de capacitación, en el siguiente esquema se presentan los cinco pasos para una mejor ilustración:

Tabla 6: Plan de capacitación de cinco pasos.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez presentados los pasos que se deben seguir en este plan de capacitación se debe establecer el sistema a aplicar. La función de la capacitación en el recurso humano se puede decir que es cíclica como se puede observar en la siguiente gráfica:

Tabla 7: Función cíclica de un proceso de capacitación.

Fuente: Elaboración propia.

Para una mayor comprensión de este proceso cíclico se detalla cada una de las fases participantes, en primer lugar, se encuentra las necesidades de capacitación como una fase de entrada en la cual se encuentran todos los insumos y recursos que forman parte de la empresa y con los cuales se pretende obtener resultados, entre estos están: el recurso humano, financiero, recursos intelectuales, también se encuentran los materiales, etc.

En la siguiente fase la cual es la de procesamiento encontramos los programas de capacitación, los procesos que se llevarán a cabo, la coordinación de fechas y preparación para los eventos; posteriormente se encuentra la siguiente fase que es la de salida dentro de esta se identifican los conocimientos y habilidades adquiridas durante el proceso de capacitación, se establecen además la eficiencia en estos procesos, la efectividad, reducción de errores, entre otros. Y finalmente se encuentra la última fase que es la de retroalimentación en la que encontramos las evaluaciones o valoración de los resultados obtenidos, evaluación de la efectividad del proceso de capacitación, así como el costo-beneficio.

3.3.4. Alcance



dspace.ups.edu.ec | Diseño del departamento de recursos humanos en una empresa florícola con aplicabilidad en selección y capacitación.
<http://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/2414/6/UPS-QT00274.pdf>

El presente plan de capacitación es de aplicación para todo el

recurso humano que labora en el Hotel Avellán.

3.3.5. Diseño del plan

Se realiza la propuesta de un plan adecuado, oportuno y eficiente de capacitación para el Hotel Avellán el cual tiene como propósito ser una herramienta que permita a la empresa mantener capacitados constantemente a sus colaboradores, esto permitirá la adquisición de nuevos conocimientos y habilidades lo que beneficiará al desarrollo del recurso humano, mantendrá un alto estándar de competitividad por lo que también la empresa será parte de los beneficios de este plan de capacitación.

Entre las metas que se pretenden alcanzar con este plan de capacitación se encuentran las siguientes:

- Aumentar la productividad del personal de todas las áreas.
- Mantener una útil herramienta que permita planificar y organizar diferentes capacitaciones.
- Brindar más conocimientos a los colaboradores de la entidad.
- Contribuir a que el personal mantenga un alto nivel de eficiencia en sus funciones.
- Contar con un plan continuo de capacitación.
- Desarrollar alternativas de solución de conflictos en las diferentes áreas que se puedan presentar.

Una vez identificadas las falencias y necesidades de cada área de trabajo se utilizará la siguiente metodología:

- Los talleres o cursos deben ser impartidos acorde y en función a cada área de trabajo una vez identificadas las necesidades de aprendizaje de cada uno de los colaboradores.
- Los programas de capacitación se realizarán semestralmente, esto con la finalidad de mantener actualizado al personal no solo sobre los programas que la empresa utiliza sino sobre información relevante sobre el trabajo que desempeñan.
- Al finalizar el plan de instrucción se debe realizar una valoración sobre los conocimientos adquiridos, manteniendo así un estándar y valorar el éxito de cada capacitación que se realice.
- El departamento de recursos humanos en coordinación con la gerencia, analizarán las necesidades de capacitación de cada departamento con la finalidad de que el taller que se imparta sea oportuno y pertinente.
- Mantener actualizado el plan de capacitación necesario para el personal del Hotel Avellán
- Establecer herramientas de evaluación y seguimiento posterior a las capacitaciones brindadas a cada área de trabajo.

En cuanto a las herramientas que se deberán implementar para el presente plan de capacitación se detallan las siguientes:

- Para determinar la pertinencia de cada capacitación acorde a la función que cumple cada colaborador es necesario realizar una evaluación previa por lo que es importante la implementación de un sistema de gestión de aprendizaje.
- Otra de las herramientas útiles sería la implementación de un entorno virtual de aprendizaje ya que este se ajustaría a los horarios de cada colaborador.
- El uso de plataformas de experiencia de aprendizaje, este permitirá interacción con colaboradores de otras entidades y el intercambio de ideas y experiencias.
- Las herramientas móviles integradas en aplicaciones o videos son una opción que aporta gran utilidad sobre todo porque se adapta al tiempo de cada servidor.
- Finalmente es necesario realizar una evaluación y seguimiento posterior a las capacitaciones que se imparten con la finalidad de analizar los resultados obtenidos.

3.3.6. Tipos y modalidades de capacitación a aplicar

Entre los tipos de modalidades a aplicar se encuentran:

- La capacitación preventiva está orientada a prever algún tipo de cambio que se pueda generar en la empresa, esta tiene como fin instruir al colaborador para enfrentar exitosamente los cambios que puedan presentarse.
- La capacitación correctiva, la cual, está encaminada a enmendar problemas de desempeño.
- Las capacitaciones para el perfeccionamiento de carrera, esta es una de las más importantes para el recurso humano, lo que se pretende con esta capacitación es que los colaboradores de la empresa se puedan desempeñar exitosamente en diferentes áreas, resulta conveniente realizar este tipo de capacitación debido a que puede mantener o

elevant la productividad, a la vez, tambien prepara al recurso humano para ocupar diferentes puestos en caso de que la empresa llegue a diversificar sus actividades. Los tipos de capacitación mencionados se pueden desarrollar en las siguientes modalidades:

- Formación: La intención básicamente es de impartir conocimientos encaminados a proveer una visión amplia y general relacionada al desenvolvimiento del recurso humano.
- Actualización: Está orientada a proporcionar diferentes tipos de experiencias y conocimientos de carácter tecnológicos-científicos para las diferentes áreas laborales.
- Perfeccionamiento: El objetivo de este tipo de capacitación es ampliar, colmar y desarrollar cierto nivel de conocimientos con la finalidad de aumentar y mejorar el desempeño de las funciones que se realizan en una determinada área.
- Complementación: el propósito principal es reforzar los conocimientos y formación del recurso humano que comúnmente maneja solo información del área, esto servirá para que la empresa realice rotación de personal o este preparada para algún evento en el que necesite la colaboración de los empleados en otras áreas.

3.3.7. Detección de necesidades

La detección de necesidades es un paso importante en el proceso de la capacitación debido a que identificará las falencias de cada departamento para posteriormente aportar una solución, la detección de necesidades es importante que se la realice partiendo de dos ejes: el primero es que el encargado o jefe de cada área realice la detección, y la segunda es que dicha detección debe ser realizada acorde a cada puesto de trabajo que el funcionario desempeña. Para la realización de la detección de necesidades de cada departamento se diseñó el siguiente formato:

Formato de detección de necesidades

Fecha

Día

Mes

Año

Subdirección:

Departamento:

Responsable:

N°

Nombre del colaborador

Puesto

Necesidades de capacitación

Fecha de aplicación

Modalidad de aplicación

Lugar de aplicación

Tabla 8: Formato de detección de necesidades.

Fuente: Elaboración propia.

Posteriormente aplicado la matriz de detección de necesidades de capacitación, se analiza las necesidades detectadas se procede a realizar la programación para las capacitaciones generales o acorde a cada área y función de trabajo, se plantea un modelo de programación a continuación:

- Fecha de inicio
- Curso
- Participantes
- Modalidad
(Presencial/virtual)
- Responsable
- Lugar
- Fecha de finalización

Tabla 9: Modelo de programación de capacitación.

Fuente: Elaboración propia.

Una vez realizada la capacitación es necesario y pertinente que se realice un instrumento de seguimiento y evaluación esto, visto desde la perspectiva de los jefes departamentales y de los resultados obtenidos en general, en beneficio de los colaboradores y de la empresa como tal.

La evaluación de la instrucción recibida es fundamental en un plan de capacitación ya que permite verificar y constatar los resultados obtenidos y hacer mejoras en caso de ser necesario para posteriores eventos, aunque muchas veces resulte ser una tarea difícil se debe considerar la utilidad de la misma; por otra parte el implemento de una herramienta de seguimiento permitirá tener más elementos que ayudaran a la toma de decisiones acertadas a la hora de la programación de un evento de capacitación o algún taller de formación, de cierta forma esto ayudara a satisfacer las necesidades que aún se hallen en proceso de instrucción para la obtención de buenos resultados, por lo que se propone el siguiente formato de seguimiento y evaluación:

Evaluación de capacitación

Percepción de los colaboradores de la empresa sobre la capacitación impartida.

Subdirección:

Departamento:

Responsable:

Datos del trabajador

Cargo

Fecha

Día:

Mes:

Año:

Primer apellido

Segundo apellido

Nombres

Fecha de la capacitación:

Nombre de la capacitación:

Inicio:

Finalización:

Marque la respuesta que usted considere, utilizando una (X) o un (✓)

Preguntas

Si

No

1) ¿La capacitación a la que asistió fue de su agrado?

2) ¿La capacitación recibida estuvo acorde a las funciones que realiza en la empresa?

3) ¿Los conocimientos adquiridos en la capacitación son puestos en prácticas en sus funciones laborales y/o personales?

4) ¿Considera beneficiosa la formación recibida en la capacitación para su uso personal y laboral?

5) ¿Considera usted que la capacitación recibida le ayudo a mejorar sus aptitudes y desempeño en su área de trabajo?

6) ¿De manera general el taller impartido cumplió con las expectativas deseadas?

Excelente

()

Bueno

()

Regular

()

Malo

()

(En este apartado puede escribir algún comentario, sugerencia u opinión sobre la capacitación recibida)

Tabla 10: Formato de evaluación de capacitación para empleados.

Fuente: Elaboración propia.

El objetivo de la aplicación de este formato de evaluación consiste en que el encargado o jefe de departamento o de área recopile la información con su personal y la transmita a recursos humanos y a la gerencia como tal, con la finalidad de analizar las falencias y fortalezas de la capacitación impartida y poder hacer los correctivos necesarios para el próximo evento.

Evaluación de capacitación

Percepción de directos/a de recursos humanos y de la gerencia sobre beneficios obtenidos.

Subdirección:

Departamento:

Responsable:

Datos personales

Cargo

Fecha

Día:

Mes:

Año:

Primer apellido

Segundo apellido

Nombres

Fecha de la capacitación:

Nombre de la capacitación:

Inicio:

Finalización:

Marque la respuesta que usted considere, utilizando una (X) o un (✓)

Preguntas

Sí

No

1) ¿La capacitación se realizó de acuerdo a la programación establecida?

2) ¿El personal mostro interés y predisposición ante y durante la capacitación?

3) ¿La capacitación impartida es acorde a los puestos y funciones laborales y/o personales?

4) ¿El empleado aplica los conocimientos adquiridos en la capacitación en su desempeño laboral?

5) ¿Considera que posterior a la capacitación existe un cambio o mejora en el desempeño y desarrollo laboral y/o personal?

6) ¿De manera general el taller impartido cumplió con las expectativas deseadas?

Excelente

- ()
- Bueno
- ()
- Regular
- ()
- Malo
- ()

(En este apartado puede escribir algún comentario, sugerencia/opinión sobre la capacitación recibida)

Tabla 11: Formato de evaluación de percepción sobre capacitaciones brindadas a los colaboradores por parte de RRHH y gerencia.
Fuente: Elaboración propia.

El primer formato está dirigido al personal que labora en el Hotel Avellán posterior a la capacitación recibida, solicitando respondan dicha ficha con la mayor sinceridad posible con el objetivo de evaluar y tener una información veraz sobre el proceso de capacitación, de esta manera se lograra determinar los resultados y beneficios obtenidos, además de tener una valoración general del evento de capacitación.

Con respecto al segundo formato se presenta esa propuesta para la persona encargada del recurso humano de la empresa y para el gerente a manera de evaluación y verificación del cumplimiento de los eventos de capacitación; es importante que ambas matrices sean llenadas con la mayor sinceridad para de esta manera obtener información pertinente y realizar mejoras oportunas que aporten al desarrollo personal y profesional del recurso humano y al crecimiento empresarial del Hotel Avellán.

A continuación, se presentan 3 matrices en las cuales se identifican las áreas a ser capacitadas, los responsables, los temas de capacitación, el tiempo de duración, las modalidades, la posible inversión en cuanto a materiales y todo lo referente a las capacitaciones y finalmente un cronograma en el cual se identifica una capacitación por mes, alternando las áreas y el tiempo de duración.

PLAN DE CAPACITACIONES APLICADA POR ÁREAS
"Hotel Avellán"
Período 2023-2024

Área
Responsable
Tema de capacitación
Modalidad
Duración

Atención al cliente y Recursos Humanos
Recursos humanos
Relaciones humanas
Presencial/virtual
3 días
(3 horas diarias)

Mejoramiento del clima laboral
Presencial/ virtual
3 días
(3 horas diarias)

Atención al cliente y relaciones publicas
Presencial
5 días
(2 horas diarias)

Gerencia y Administrativa
Gerencia
Planeamiento estratégico
Presencial
15 días
(2 horas diarias)

Cultura organizacional y gestión del cambio
Presencial/virtual
5 días
(2 horas diarias)

Gestión administrativa y de desarrollo de empresas hoteleras
Presencial
5 días
(3 horas diarias)

Financiera y contable
Administrador
Auditoría y normas de control financiero
Presencial
15 días
(3 horas diarias)

Declaración de impuestos y anexos
Virtual
5 días
(3 horas diarias)

Manejo de sistemas contables dirigido a empresas hoteleras
Presencial
15 días
(2 horas diarias)

Seguridad e Higiene
Administrador
Prevención de accidentes y primeros auxilios
Presencial
5 días
(2 horas diarias)

Control de peligros y riesgos en hoteles
Presencial
5 días
(2 horas diarias)

Técnicas de higiene y buenos hábitos de aseo y salud
Presencial
3 días
(3 horas diarias)

Tabla 12: Plan de capacitaciones aplicado por áreas en el Hotel Avellan.
Fuente: Elaboración propia.

PRESUPUESTO Y RECURSOS A UTILIZAR
"Hotel Avellan"
Periodo 2023-2024

Área
Tema de capacitación
Duración
Posible inversión

Atención al cliente y Recursos Humanos
Relaciones humanas
3 días
(3 horas diarias)
150,00

Mejoramiento del clima laboral
3 días
(3 horas diarias)
150,00

Atención al cliente y relaciones publicas
5 días
(2 horas diarias)
220,00

Gerencia y Administrativa
Planeamiento estratégico
15 días
(2 horas diarias)
300,00

Cultura organizacional y gestión del cambio
5 días
(2 horas diarias)
250,00

Gestión administrativa y de desarrollo de empresas hoteleras
5 días
(3 horas diarias)
250,00

Financiera y contable
Auditoria y normas de control financiero
15 días
(3 horas diarias)
350,00

Declaración de impuestos y anexos
5 días
(3 horas diarias)
150,00

Manejo de sistemas contables dirigido a empresas hoteleras
15 días
(2 horas diarias)
350,00

Seguridad e Higiene
Prevención de accidentes y primeros auxilios
5 días
(2 horas diarias)
200,00

Control de peligros y riesgos en hoteles
5 días
(2 horas diarias)
200,00

Técnicas de higiene y buenos hábitos de aseo y salud
3 días
(3 horas diarias)
180,00

Recursos y materiales

Infraestructura: Las capacitaciones se desarrollarán en las instalaciones de la empresa.

-

Mobiliario, equipos y demás: Conformado por mesas de trabajos, proyectores, pizarra, marcadores, carpetas, hojas, esferos, lápices y demás material competente al tema de capacitación.
200,00

Documento Técnico /certificados: Encuestas de evaluación, certificados de asistencia, aprobación/ participación.
50,00

Total, posible inversión
\$3,000

Tabla 13: Presupuesto y recursos a utilizar en el plan de capacitación por áreas.

Fuente: Elaboración propia.

CRONOGRAMA GUÍA PARA CAPACITACIONES

Hotel "Avellán"

Periodo 2023-2024

Área
Tema
Meses

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12

Atención al cliente y Recursos Humanos
Relaciones humanas
X

Gerencia y Administrativa
Planeamiento estratégico

X

Financiera y contable
Auditoria y normas de control financiero

X

Seguridad e Higiene
Prevención de accidentes y primeros auxilios

X

Atención al cliente y Recursos Humanos
Mejoramiento del clima laboral

X

Gerencia y Administrativa
Cultura organizacional y gestión del cambio

X

Financiera y contable
Declaración de impuestos y anexos

X

Seguridad e Higiene
Control de peligros y riesgos en hoteles

X

Atención al cliente y Recursos Humanos
Atención al cliente y relaciones publicas

X

Gerencia y Administrativa
Gestión administrativa y de desarrollo de empresas hoteleras

X

Financiera y contable
Manejo de sistemas contables dirigido a empresas hoteleras

X

Seguridad e Higiene
Técnicas de higiene y buenos hábitos de aseo y salud

X

Tabla 14: Cronograma de capacitaciones por área con una duración de 12 meses.

Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación y realizado el análisis teórico se pudo realizar una metodología pertinente la cual permitió obtener el cumplimiento de los objetivos planteados y en relación a ellos las siguientes conclusiones:

- La capacitación es una de las herramientas más utilizadas y uno de los medios más efectivos para la formación constante del recurso humano en todo tipo de empresa, ya que, contribuye al desarrollo personal y profesional del recurso humano, además, resulta ser una motivación para el crecimiento de los colaboradores y ayuda a mantener un estándar a nivel competitivo entre las empresas.
- Realizado el diagnóstico al Hotel Avellan se determinó que este no cuenta en la actualidad con un plan de capacitación, sin embargo la gestión administrativa ha permitido que la empresa ocasionalmente otorgue a los empleados capacitación sobre actualización de programas y aplicaciones utilizadas por la misma, además de capacitaciones de forma externa, sin embargo, la implementación de un plan de capacitación sería de gran ayuda para ampliar los conocimientos de los empleados y también ayudaría a que puedan realizar todo tipo de funciones dentro y fuera de la empresa.
- La empresa pese al buen nivel empresarial en el que se encuentra, necesita un plan de capacitación que le permita desarrollar y ampliar los conocimientos y habilidades de los empleados, este plan debe ir acorde a las funciones que realizan, ya que, no suelen realizar rotación de personal en todas las áreas, si bien el personal cuenta con una preparación académica que les permite desenvolverse en su área de trabajo de la mejor manera, es oportuno que se mantengan capacitados y actualizados en las diferentes áreas que competen a la empresa.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda que la empresa realice capacitaciones eventuales y en un nivel teórico-práctico para que el personal que reciba la capacitación pueda integrar los conocimientos adquiridos a la labor que realizan dentro de la empresa.
- Que la empresa realice evaluaciones posteriores a los eventos de capacitación con la finalidad de conocer y determinar el grado de utilidad de la misma y el nivel de satisfacción de los empleados con los conocimientos adquiridos, este registro servirá, además, para realizar correcciones en alguna falencia encontrada en el proceso de capacitación y planificar nuevos eventos de manera oportuna y pertinente.
- Se recomienda realizar periódicamente una evaluación de desempeño ya que esto permitirá conocer las áreas que necesitan mayor atención, y por ende algún tipo de capacitación especial, para esto se puede utilizar indicadores de desempeño y de gestión, de esta manera se logrará realizar una buena toma de decisiones.
- Posterior a la evaluación de necesidades propuestas en el plan de capacitación se recomienda que se tomen en consideración temas relevantes a cada área de trabajo como primera opción, tomando en cuenta la necesidad a subsanar de cada departamento, y a su vez que se asigne a una persona encargada para la capacitación que refuerce los temas que no hayan sido aclarados del todo.
- Aplicar el plan de capacitación de la propuesta con la finalidad de crear en la empresa una cultura de alimentación constante de conocimientos y habilidades, el mantener a los empleados actualizados en todos los temas concernientes a su entorno laboral, esto sin duda servirá para el desarrollo personal de cada uno de los empleados, así como para el crecimiento empresarial del Hotel Avellan.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, A. (2018). Industrias de las empresas hoteleras. UNELLEZ.

Aguilar, M. (2018). Empresas hoteleras. UNELLEZ.

Arévalo, R. (2019). El proceso de capacitación como estrategia para alcanzar niveles óptimos en el desempeño de los colaboradores de la empresa Expraprec S.A. En Emprendimiento y desarrollo empresarial (pág. 10). Ecuador: Universidad Ecotec.

Armijos, F.

6 [scielo.sld.cu | Universidad y Sociedad vol.11 número4; S2218-36202019000400163](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S2218-36202019000400163&lng=es)
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_isoref&pid=S2218-36202019000400163&lng=es

(2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. Revista Universidad y

7 **Documento de otro usuario**
El documento proviene de otro grupo

Sociedad.

Barcelo, J. (2022). ¿Qué es desarrollo de recursos humanos? Blog de Recursos Humanos.

Barreuzeta, J. (2020). Análisis de la gestión de capacitación para las funciones administrativas de la empresa SECEVER S.A. Manta: ULEAM.

Bastis. (2021). Tipos y métodos de entrevistas en la investigación. Online-tesis.

Bastis, C. (2023). POBLACIÓN EN ESTADÍSTICA. online tesis.

Bermúdez, A. (2021). Management of Human Resources. Universidad Técnica de Machala.

Bernal, C. A. (2006). Metodología de la investigación para administración (Vol. II). Bogotá: Pearson.

Betancourt, X., Miranda, J., & López, M. (2018).

8 [repositoriosidca.csuca.org | Vista Equipo: Evaluación del proceso de capacitación como subsistema del desarrollo de recursos humanos propuesto por Idalberto Chia...](https://repositoriosidca.csuca.org/Record/RepoUNANL7601/Details)
<https://repositoriosidca.csuca.org/Record/RepoUNANL7601/Details>

Evaluación del proceso de capacitación como subsistema del desarrollo de RRHH propuesto por Idalberto Chiavenato, llevado a cabo en la empresa Compañía Licorera de Nicaragua ubicada en el municipio de

Chichigalpa. Chichigalpa: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Catalonia. (2023). Tipos de hoteles. Catalonia hotel & resort.

EROSKI, C. (2023). Qué tipos de establecimientos de hospedaje y alojamiento existen. Consumer.

Espinoza, E. (2018). Gestión del conocimiento mediado

9 [scielo.sld.cu](http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf)
<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>

por tic en la Universidad Técnica de Machala. Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia, 16.

García, B. (2018). Gestión laboral: un análisis de la capacitación y su impacto en la productividad. caso central termoeléctrica de ciclo combinado. En Tesis para obtener el título de maestra en dirección y gestión en proyectos de ingeniería. Querétaro: CIATEQ.

González, E. (2019). Modelo de gestión de recursos humanos para la empresa Comic con Ecuador S.A. Quito: Universidad Tecnológica Israel.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2017). Metodología de la investigación. Mexico: Ultra S.A.

Hollander, J. (2023). ¿Qué es la Gestión Hotelera? hotel tech report.

INDEED. (2023). Que es una empresa turística y que hace. INDEED.

Lopera, J., Ramirez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2020). EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL. Roma- Italia:

10 [www.redalyc.org | EL MÉTODO ANALÍTICO COMO MÉTODO NATURAL](https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf)
<https://www.redalyc.org/pdf/181/18112179017.pdf>

Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y

Portugal.

Lopez, J. (2021). Muestra estadística. Economiopedia.

Matos, A. (2018). Investigación Bibliográfica: Definición, Tipos, Técnicas. DOCPLAYER.

Mayón, F., Bermúdez, A., & Mora, N. (2019). Gestión de administración del recurso humano. En Universidad y Sociedad. Universidad de Machala.

11

scielo.sld.cu

<http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v11n4/2218-3620-rus-11-04-163.pdf>

Morales, C. (2018). Modelo de gestión del talento humano aplicado al sector de servicios de transporte de la provincia de Tungurahua. (Trabajo de titulación en la modalidad de proyecto de investigación previo a la obtención del Título de Ingeniero de Empresas).

OSTELEA. (2021). Características de las empresas hoteleras. Blog turismo.

Porras, V. A. (2017). conceptos de estadística. centrogeo.

Ramos, C. E. (2018). Metodos y tecnicas de investigacion. Gestipolis.

Tamayo, & Tamayo. (2018). El proceso de la Investigación científica. Mexico: Limusa.

Su producto principal es intangible

Necesita una fuerte inversión de capital

El factor humano es uno de los principales recursos

Es una industria que nunca duerme

Son concionadas por el tiempo libre de los demás

Son completamente perecederas

Identificación del tema a investigar

Recolección de información

Revisión bibliográfica

Identificación y selección de población y muestra

Elaboración y ejecución de encuestas

Interpretación de resultados

Análisis de la información

Diseño de la propuesta

Método Analítico:

Basado en la experiencia

Conocido como método empírico.

Método Bibliográfico:

Se basa en información documentada

Recolecta información de estudios realizados

1. Identificación de necesidades

4. Aplicación

5. Evaluación y seguimiento

2. Formación o diseño

3. Verificación

Entrada:

Necesidades de capacitación

Salida:

Conocimientos y habilidades adquiridas

Retroalimentación:
Evaluación

Procesamiento:
Programa de capacitación

Capacitación del personal

Recurso humano

Desarrollo del recurso humano

Empresas hoteleras

image1.png

image2.jpeg

image3.jfif

image4.jfif