



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO**  
**CARRERA DE HOTELERÍA**

**TESIS DE GRADO**

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL  
TÍTULO DE INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
HOTELERAS.

**TEMA:**

Gestión de la calidad del talento humano y su incidencia en los servicios que ofertan  
los hoteles del centro de la ciudad de Manta

**AUTORA:**

Rosa Winifer Holguín Zambrano

**DIRECTOR DE TESIS:**

Ing. Gustavo Xavier Álvaro Silva

**Manta-Manabi-Ecuador-2020**

## **CERTIFICADO APROBACIÓN DEL TUTOR**

Lic. Gustavo Xavier Álvaro Silva. Mg.

DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD ULEAM - MANABI

En calidad de asesor del presente trabajo de investigación certifico que la tesis cuyo título es “GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS QUE OFERTAN LOS HOTELES DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE MANTA”, fue elaborada por la Srta. Rosa Winifer Holguín Zambrano con número de cedula 1314747161, y cumple con los requisitos metodológicos y científicos que la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí exige, por lo tanto, autorizo su presentación para los trámites pertinentes.

Manta, 24 de agosto del 2020.

---

Lic. Xavier Álvaro Silva  
TUTOR.

## **DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA TESIS**

Ante las autoridades de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí declaro que el contenido de esta Tesis de Grado cuyo título es “GESTIÓN DE LA CALIDAD DEL TALENTO HUMANO Y SU INCIDENCIA EN LOS SERVICIOS QUE OFERTAN LOS HOTELES DEL CENTRO DE LA CIUDAD DE MANTA”, presentada como requisito para la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras es original de mi autoría y total responsabilidad.

Manta, 24 de agosto del 2020.

---

Rosa Winifer Holguín Zambrano

C.I.1314747161

## **DEDICATORIA**

*Este proyecto está dedicado:*

A Dios, por la correcta guía que pudo brindarme en el transcurso de mis estudios, llenándome de fortalezas para poder afrontar las tempestades, sin rendirme, porque cada obstáculo lo pude sobrellevar gracias a la fe y esperanza que el señor me pudo brindar, para formarme como una profesional exitosa.

A mis padres; Maribel y Froilán, por ser mi guía sin descanso, por estar al pendiente de mí, brindándome de su apoyo emocional y económico, por educarme responsablemente, haciendo de mí una persona de bien, que sabe identificar los valores promotores de la vida, por enseñarme que la humildad y la sencillez valen más que un billete.

A mis docentes, por brindarme todos los conocimientos necesarios a lo largo de mi carrera, y por adaptarse a mí presencia al presentar algún tipo de duda.

A mi tutor, Xavier Álvaro Silva, por su dedicada guía en los avances de mi investigación, por brindarme su apoyo incondicional, y poder ser una de mis fortalezas al generarme sus conocimientos.

A profesionales, que me abrieron las puertas y me brindaron información necesaria para llevar a cabo mi investigación de una manera responsable y real.

***Winifer Holguín Zambrano***

## ÍNDICE GENERAL

CERTIFICADO APROBACIÓN DEL TUTOR .....	II
DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE LA TESIS .....	III
DEDICATORIA.....	IV
RESUMEN.....	1
ABSTRACT .....	2
INTRODUCCIÓN.....	3
PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.....	5
SISTEMATIZACIÓN METODOLÓGICA.....	6
ANÁLISIS CRÍTICO .....	7
UBICACIÓN EN EL CONTEXTO .....	7
CAUSA DEL PROBLEMA.....	8
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	8
CAMPO DE ACCIÓN: .....	9
DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA.....	9
HIPÓTESIS: .....	9
VARIABLES:.....	9
OBJETIVOS.....	10
OBJETIVO GENERAL .....	10
OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	10
CAPÍTULO I.....	11
1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN .....	11
1.1.1 MARCO TEÓRICO .....	11
1.2. FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS .....	11
1.2.1. CONCEPTO DE LA GCTH .....	12
1.2.2. IMPORTANCIA DE LA GCTH EN LOS HOTELES.....	12
1.2.3. INDICADORES CLAVES EN UNA EMPRESA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO .....	13
1.2.4. LOGÍSTICA.....	15
1.2.5. OBJETIVOS DE LOS INDICADORES DE LA GCTH.....	16
1.2.6. GESTIÓN DEL PERSONAL O DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL HOTEL.....	18
1.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA UTILIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.....	18
1.3.1 VENTAJAS:.....	18

1.3.2 DESVENTAJAS .....	18
1.4 FODA DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO Y SU GCTH .....	18
1.4.1 ANÁLISIS.....	20
1.5 ANTECEDENTES LEGALES .....	20
1.6 CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO I .....	22
 CAPÍTULO II.....	 23
2. DISEÑO METODOLÓGICO .....	23
2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN .....	24
2.1.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	24
2.1.3 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL.....	24
2.1.4 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA.....	25
2.1.5 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA:.....	25
2.2 EL ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN .....	26
2.2.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA.....	26
2.2.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA.....	26
2.2.3 ANÁLISIS.....	26
2.3 MÉTODOS:.....	27
2.3.1 MÉTODO ANALÍTICO:.....	27
2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN .....	28
2.4.1 ENTREVISTA .....	29
2.4.2 ENCUESTA.....	29
2.5 POBLACIÓN .....	30
2.5.1 CARACTERÍSTICAS DE UNA POBLACIÓN OBJETIVO .....	30
2.6 MUESTRA.....	37
2.6.1 APLICACIÓN DE LA FÓRMULA .....	37
CLIENTES EXTERNOS .....	37
CLIENTES INTERNOS .....	38
2.7 CONCLUSIÓN CAPÍTULO II.....	40
 CAPÍTULO III .....	 41
3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	41
3.1 ENTREVISTA REALIZADA AL ENCARGADO DE TALENTO HUMANO DEL HOTEL.....	41
3.2 ENCUESTA REALIZADA AL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA.....	52

3.3 ENCUESTA REALIZADA AL CLIENTE EXTERNO DE LA EMPRESA .....	57
4. CONCLUSIONES .....	61
5. RECOMENDACIONES .....	62
6. BIBLIOGRAFÍA.....	63
ANEXOS.....	66
GUÍA: ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DEL AREA DEL TALENTO HUMANO .....	67
CUESTIONARIO: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA .....	69
CUESTIONARIO: ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE EXTERNO DEL HOTEL	72
EVIDENCIAS DEL HOTEL OCEANICK.....	75
EVIDENCIAS DEL HOTEL SPONDYLUS.....	76
EVIDENCIA DEL HOTEL CABAÑAS BALANDRA .....	77
EVIDENCIA DEL HOTEL MAR AZUL .....	78
ANEXO # 20 ASIGNACIÓN DEL TERCER TUTOR EN NOVENO SEMESTRE ....	79
ANEXO #21 OFICIO QUE CERTIFICA AUTORIZACIÓN DE LA VISITA A LOS HOTELES SELECCIONADOS PARA LA INVESTIGACIÓN .....	80
ANEXO # 22 ACEPTACIÓN DE VISITA EN EL HOTEL OCEANICK .....	81
ANEXO #23 ACEPTACION DE VISITA EN EL HOTEL CABAÑAS BALANDRA	82
ANEXO # 24 ACEPTACION DE VISITA EN EL HOTEL MAR AZUL .....	83

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Ilustración 1 <b>Logística de una empresa</b> .....	16
Ilustración 2 <b>Tipos de Investigación</b> .....	23
Ilustración 3 <b>Tipos de métodos de investigación</b> .....	28
Ilustración 4 <b>Características de una población</b> .....	31

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <b>Sistematización metodológica</b> .....	6
Tabla 2 <b>FODA DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO Y SU GCTH.</b> .....	19
Tabla 3 <b>Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico</b> .....	21

Tabla 4 <b>Hoteles de la ciudad de Manta</b> .....	32
Tabla 5 <b>Hostales de la ciudad de Manta</b> .....	33
Tabla 6 <b>Hosterías de la ciudad de Manta</b> .....	35
Tabla 7 <b>Pensiones de la ciudad de Manta</b> .....	35
Tabla 8 <b>Total de establecimientos hoteleros</b> .....	35
Tabla 9 <b>Hoteles ubicados en el centro de la ciudad</b> .....	36
Tabla 10 <b>Hoteles seleccionados para la investigación</b> .....	36
Tabla 11 <b>Muestra</b> .....	38

## **RESUMEN**

### **INTRODUCCIÓN**

En el presente proyecto al plantear como tema “Gestión de la calidad del talento humano y su incidencia en los servicios que ofertan los hoteles del centro de la ciudad de Manta, se pretende determinar el cumplimiento de la GCTH “Gestión de la calidad del talento humano” de servicios que ofertan los hoteles ubicados en la zona céntrica de la ciudad de Manta, con el único objetivo de que estas empresas puedan mejorar e innovar, contribuyendo al fortalecimiento de su imagen corporativa como a sus ingresos económicos.

**CAPÍTULO 1.** Para una excelente función de la “GCTH” de una empresa, se ha utilizado información relevante teórica, con una valoración crítica sobre el objeto de indagación.

**CAPÍTULO 2.** El siguiente punto importante dentro del trabajo es el diseño metodológico, expresando cual es el procedimiento para desarrollar la investigación, de la misma manera se exponen los enfoques, métodos, técnicas e instrumentos que lleva el trabajo.

**CAPÍTULO 3.** Se concluye con resultados y discusión que nos permitirá conocer las respuestas de los establecimientos y un análisis crítico responsable, al detallar una conclusión y recomendación general del objetivo.

## **ABSTRACT**

### **INTRODUCTION**

In this project, by raising as a topic "Management of the quality of human talent and its impact on the services offered by the hotels in the center of the city of Manta, it is intended to determine compliance with the GCTH" Management of the quality of human talent "Of services offered by hotels located in the central area of the city of Manta, with the sole objective that these companies can improve and innovate, contributing to the strengthening of their corporate image and their economic income.

**CHAPTER 1.** For an excellent function of the "GCTH" of a company, relevant theoretical information has been used, with a critical assessment of the object of inquiry.

**CHAPTER 2.** The next important point within the work is the methodological design, expressing which is the procedure to develop the research, in the same way the approaches, methods, techniques and instruments that the work carries are exposed.

**CHAPTER 3.** It concludes with results and discussion that will allow us to know the responses of the establishments and a responsible critical analysis, by detailing a conclusion and general recommendation of the objective.

# INTRODUCCIÓN

## ANTECEDENTES LEGALES

El término hotel proviene del francés hotel y a su tiempo del latín del vocablo (Hospitales, hostes, huéspedes) El primer hotel a nivel mundial existió en Londres, el 'Grand Hotel', fundado en 1774". Desde ese entonces surgieron más empresas que se nombraban hoteles en las ciudades del mundo, que ofertaban un servicio de hospedaje para varios tipos de segmento de la población, como empresarios, grupos de estudiantes, familias y otros.

La hostelería es considerada una rama del turismo mundial, por tanto, que en nuestro planeta existen grandes maravillas como; paisajes, estructuras famosas, pirámides, museos, lugares de hallazgos históricos, centros de entretenimiento, una increíble flora y fauna, además de la variedad gastronómica que tiene cada país, etc. Destinos grandiosos que impresionan y atraen la atención de los viajeros, realizando actividades de poder conocer, relajarse, explorar, entretenerse, divertirse e incluso por estudios o proyectos empresariales.

Existen países que poseen la mayor atracción de turistas a nivel mundial, siendo esto importante, ya que el dinero generado, debido a las divisas de los turistas; según estadísticas de la Organización mundial del Turismo (OMT) existe un total mundial de 1.34 Billones de ingresos de turistas en 2017, y una cantidad de 1.326 millones de visitantes, considerando que Europa tiene mayor acogida con un porcentaje de 51%, determinando así que los lugares turísticos aprovechan esto de diferentes maneras, como publicidad, ya sea en redes sociales en donde los turistas puedan realizar la selección correspondiente del lugar que desean visitar, teniendo opciones de tour en líneas de dichos hospedajes.

Según el informe de la Dirección Nacional de Migración del Ministerio de Turismo de Ecuador INEC. Los ingresos por turismo alcanzaron los USD 2.398,1 mil millones al final del 2018 y representa la tercera fuente de ingresos no petroleros.

La actividad turística a diciembre de 2018 creó empleo en el orden de los 131.630 en la industria de alojamiento y servicios de comida según encuesta ENEMDU. El 46.72% de los empleos por turismo corresponde a mujeres, la contribución del turismo al PIB se aumentó un 5.51% de los cuales el 2.28% es de tipo directo. Además, el turismo interno mantiene un USD 6.5 millones de dólares diarios en promedio, pues en el año 2018, se contabilizan 24.720 establecimientos turísticos registrados.

GADM (2020). Indica que, en la ciudad de Manta se identifica una cantidad de 120 establecimientos hoteleros en el catastro turístico, que han brindado un servicio estable a los turistas, y que han mantenido su permiso de funcionamiento de manera responsable.

Considerando los 8 establecimientos ubicados en la zona céntrica de la ciudad de Manta, se realizó una selección de cuatro entidades para indagar si cumplen con una gestión de calidad del talento humano.

## **PLANTEAMIENTO DE PROBLEMA.**

A nivel mundial, una organización adquiere una ventaja competitiva trascendental, cuando dedica parte de sus actividades, recursos y tiempo, a la formación, adecuada y eficiente gestión de su talento humano.

La GCTH en la actualidad aporta un papel importante dentro una organización, al ofertar servicios a la población.

A escala nacional, al evaluar el progreso del cumplimiento de normativas para el buen funcionamiento de la organización, donde se genera satisfacción por parte del cliente y de los que forman parte de la empresa, algunas de ellas definen a este proceso en dirección exclusiva a sus clientes externos, mas no para su grupo de trabajadores (clientes internos), motivos por el cual se generan comentarios negativos que afectan al ingreso económico y que genera una inapropiada imagen de esta.

La gestión correcta de una empresa se mantiene a la hora de otorgar o acceder a cumplir actividades de esta, pues, si el empleado no tiene un conocimiento adecuado de la definición del talento humano y sus funciones, no podrá acceder a la atención o a la oferta de un servicio de calidad para un consumidor. Además, el gerente o el encargado del área del talento humano, debe ser profesional en esta rama y conocer las funciones que debe desempeñar, determinando que no puede exceder o explotar las habilidades del trabajador.

En algunos casos estas entidades hoteleras han perdido ingresos y otras han llegado a la fase de declive, debido a que no brindan un servicio equitativo para sus dos grupos de clientes.

En Manta, la extensa gama de hoteles ha significado ingresos económicos para la ciudad, pero al investigar más allá, que solo al ver su publicidad, se pueden obtener resultados del mal uso de la GCTH, pues estas empresas únicamente buscan beneficio propio y no generan valor agregado a sus clientes, siendo este un problema importante para la sostenibilidad de la línea hotelera.

El incumplimiento de normativas en la distribución y oferta de los servicios en las empresas hoteleras llegan a generar impactos y afectaciones, no solo al hotel, también logra afectar el crecimiento económico en la ciudad, considerando que la mayor parte de ingresos, dependen de los servicios de hospedaría.

## SISTEMATIZACIÓN METODOLÓGICA

A efectos de comprender la lógica que se aplicará durante la presente investigación, en la siguiente tabla, se aprecia los componentes metodológicos que forman parte del proceso, logrando de esta manera, determinar la relación sistémica entre cada uno de ellos.

*Tabla 1 Sistematización metodológica*

<b>PROBLEMA</b>	¿Cómo incide la aplicación del proceso de la calidad del talento humano en la oferta de servicios de hospedaje de la ciudad de Manta?
<b>HIPÓTESIS</b>	La aplicación efectiva de los procesos en la gestión de la calidad del talento humano de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Manta incrementa el nivel de calidad de los servicios que ofertan.
<b>VARIABLES</b>	Independiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicación de la gestión del talento humano.</li> </ul> Dependiente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de la calidad de los servicios ofertados.</li> </ul>
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Determinar el cumplimiento de la gestión de la calidad del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios que ofertan los hoteles ubicados en la zona céntrica de la ciudad de Manta.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	*Investigar los perfiles ligados al talento humano que mantienen los hoteles del centro de la ciudad de Manta. *Analizar el proceso de contratación de personal en los hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Manta. *Identificar la percepción de los clientes respecto a los servicios recibidos en los hoteles del centro de la ciudad de Manta. *Presentar los resultados, en base al análisis de la gestión de la calidad del talento humano en los hoteles del centro de la ciudad de Manta.

*Elaboración propia*

## **ANÁLISIS CRÍTICO**

Boyero (2016) asegura que la GCTH es la parte fundamental para la ventaja competitiva. Por lo tanto, este se constituye en un componente esencial para cualquier tipo de institución, enfocado en fomentar el cumplimiento de las normativas y el bienestar laboral. (p.3).

Ruiz (2018), por su parte considera que la gestión del talento humano es de vital importancia en el desarrollo organizacional de un país, pero hay algunas empresas que no comprenden los protocolos de atención al cliente que deben cumplir.

Sobre la base de los resultados de investigaciones publicadas por profesionales y tomando en consideración la gestión humana del Ecuador, se determina que, la fuente principal o el órgano interno que permite el buen funcionamiento de la empresa es la alineación que existe entre el jefe y el colaborador, considerando que, este aporte ha tenido un inadecuado uso al ofertar un servicio, por falta de conocimiento o capacitaciones que puedan proveer buena información para una mejor organización.

En algunas instituciones hay cumplimiento, pero en otras hay deficiencias, por lo cual se genera un sinnúmero de quejas y perjuicios, las cuales afectan al crecimiento económico de cualquier localidad.

## **UBICACIÓN EN EL CONTEXTO**

### **MANTA**

Manta, primer puerto turístico, marítimo y pesquero del Ecuador, llamada “la puerta del Pacífico” por ser uno de los principales puertos para la economía del país, ubicada en la saliente más occidental de América del Sur sobre el Océano Pacífico. Se extiende a ambos lados de la línea equinoccial, de 0°25 minutos de latitud norte hasta 1°57 minutos de latitud sur y de 79°24 minutos de longitud oeste a los 80°55 minutos de longitud oeste. GADM (2019).

La ciudad ha mantenido el intercambio de sus productos, fundamentalmente con los provenientes del mar. Este recurso ictiológico de sus aguas marinas, juntamente con las destrezas de sus pobladores convirtió a la ciudad en un importante centro de procesamientos de productos pesqueros. Cuenta con un aeropuerto internacional. En las playas de Santa Marianita y San Mateo se practican deportes extremos. Su actividad nocturna es intensa.

En su interior cuenta con atractivos turísticos como Pacoche, San Lorenzo y el Aromo, situados en el centro del territorio cantonal, que ofrecen vegetación y fauna, por donde se hacen recorridos de excursión.

En el censo que realizó el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en 2010 (INEC), se muestra que existe una población de 242.000 habitantes, lo que la convierte en la séptima ciudad más poblada del país. Limita, al norte, sur, al oeste con el Océano Pacífico, al sur con el cantón Montecristi, y al este los cantones Montecristi y Jaramijó. Su ubicación es estratégica para la construcción y el funcionamiento de las empresas hoteleras, debido al movimiento de la sociedad y a los lugares que hay a su alrededor, los que permiten brindar un servicio de alojamiento a visitantes.

### **CAUSA DEL PROBLEMA.**

Inapropiado uso de las normativas de la GCTH al ofertar los servicios a los clientes por parte de las empresas hoteleras del centro de la ciudad de Manta.

### **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.**

- ¿Cómo incide la aplicación del proceso de la gestión del talento humano en la oferta de servicios de hospedaje de la ciudad de Manta?

### **JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA.**

González (2015) expresa que en la GCTH el encargado del área debe conocer los aspectos importantes para implementarlos en la empresa, además, considerar que una mala selección de personal y la falta de motivación, se convierten en causales de limitación al logro de los altos niveles de la calidad y productividad en el factor humano de la organización.

Sobre la base de lo que expresan el autor, se puede determinar que las expectativas de los clientes y la calidad de servicios que serán ofertados, para poder encajar en el nivel de satisfacción, deben ser estrechamente relacionadas al cumplimiento y control en las normativas del funcionamiento de la organización.

Al interpretar este tema, se lleva a cabo una relación junto a los servicios que se ofertan a los clientes, los cuales deben ser gestionados responsablemente para no causar ningún inconveniente, el mismo que, a futuro pueda perjudicar a la organización. Por ello se debe manifestar la importancia de la investigación, dependiendo mucho de la forma de poder

gestionar el talento humano, en función del cumplimiento en el desempeño laboral en que se destacan cada uno de los componentes de la institución, siendo el objetivo principal al momento de observar y administrar las funciones de los colaboradores.

Por lo expuesto, se justifica plenamente la presente investigación, puesto que permitirá, sobre la base de los resultados obtenidos, contribuir en la mejora de calidad de servicios que ofertan los hoteles a través de la gestión efectiva de calidad de talento humano.

Además, el presente proyecto permitirá demostrar cómo las empresas deben manejar sus actividades desde la óptica de la GCTH y qué alternativas de solución se pueden brindar para su efectivo funcionamiento. Se debe reconocer el rol que desempeñan los empleados (colaboradores), puesto que son ellos los que generan las actividades productivas y fomentan la rentabilidad de las organizaciones.

#### **CAMPO DE ACCIÓN:**

- HOTELERÍA (Servicios)

#### **DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

- **CAMPO:** Gestión Talento Humano
- **ÁREA:** Establecimientos de alojamiento

#### **HIPÓTESIS:**

La aplicación efectiva de los procesos en la gestión de la calidad del talento humano de los establecimientos de alojamiento de la ciudad de Manta incrementa el nivel de calidad de los servicios que ofertan.

#### **VARIABLES:**

Independiente

- Aplicación de la gestión del talento humano.

Dependiente

- Nivel de la calidad de los servicios ofertados.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL.**

Determinar el cumplimiento de la gestión de la calidad del talento humano y su incidencia en la prestación de servicios que ofertan los hoteles ubicados en la zona céntrica de la ciudad de Manta.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Investigar los perfiles ligados al talento humano que mantienen los hoteles del centro de la ciudad de Manta.
- Analizar el proceso de contratación de personal en los hoteles ubicados en el centro de la ciudad de Manta.
- Identificar la percepción de los clientes respecto a los servicios recibidos en los hoteles del centro de la ciudad de Manta.
- Presentar los resultados, en base al análisis de la gestión de la calidad del talento humano en los hoteles del centro de la ciudad de Manta.

# CAPÍTULO I

## 1.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

### 1.1.1 MARCO TEÓRICO

## 1.2. FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS

### **Gestión de la calidad del talento humano**

Chiavenato (2009) define a la GCTH como un conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionado con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensa y evaluación de desempeño. Considerándola como un área que depende de los aspectos culturales de la sociedad.

Flores (2019) afirma que la calidad del talento humano en las relaciones dentro del ámbito laboral son algunos de los principales factores de atracción y retención que consideran las empresas como parte de sus estrategias en el manejo de los recursos humanos. Identificando el cumplimiento de las actividades que permitan generar servicios de calidad a los clientes y obtener buenos resultados.

Por lo expuesto la gestión de la calidad del talento humano es un método que busca la satisfacción de los objetivos organizacionales que funcionan a través del esfuerzo humano mediante el desarrollo de las actividades que cumplan de manera eficiente, demostrando sus habilidades, al completar las fases de selección del personal, se registrarán al seguimiento de normativas laborales implicando una responsable organización, en el que el encargado del cumplimiento de las diligencias del talento humano debe tener un elevado potencial de capacidad al momento de identificar el proceso que se lleva a cabo, si funciona de manera positiva o negativa y qué alternativas o qué plan estratégico generaría para impulsarlas y guiarlas al éxito.

Las áreas a las cuales se les otorga la gestión del talento humano de una organización tienen que gestar y cooperar con la generación de las ventajas competitivas, buscando diferenciarse del resto de la competencia, por lo cual deben tener en claro los procesos y el control del valor de las actividades a desarrollar, facilitando la relación que se llegue a implementar entre el talento humano y la organización, previniendo los riesgos.

### **1.2.1. CONCEPTO DE LA GCTH**

Chiavenato (2009)-1 expresa que la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad, que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructural, organizacional adoptadas, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

La gestión de la calidad del talento humano es considerado como la parte fundamental de una empresa, tomando en cuenta el conjunto de políticas y prácticas necesarias que se deben establecer para poder dirigir y otorgar actividades a los cargos gerenciales relacionado con las personas o recursos, incluyendo la aportación de nuestro personal, al brindarles capacitaciones, motivaciones, recompensas y realizarles una evaluación necesaria para conocer si su trabajo o labor está teniendo resultados positivos o negativos.

### **1.2.2. IMPORTANCIA DE LA GCTH EN LOS HOTELES**

Abril (2015) considera de gran importancia la GCTH para el desarrollo del cumplimiento de las actividades, que sean eficientes y competitivos, anexando información de las prioridades de los clientes internos y externos, para llegar a satisfacer sus necesidades y poder lograr una coordinación e integración responsable al sistema logístico como una cadena de procesos continuos que se activan al instante que el cliente demanda un bien, servicio o producto.

Fundamentando que la calidad de la gestión del talento humano, es de gran importancia para la formación y un buen funcionamiento de las empresas, entre ellas, las de alojamiento que brindan servicios de hospedaje, restauración y actividades de entretenimiento para sus clientes, y tener en cuenta las expectativas, que beneficien a la entidad y que sea de agrado para los clientes internos y externos llevando una respectiva administración de las misma, analizando las capacidades del personal para generar servicios satisfactorios a fin de evitar problemas que pudieran presentarse en el área de trabajo, además es como un cuadro de factores positivos y negativos, debido a que permite conocer el funcionamiento de la empresa, saber si las metas que estamos realizando son favorables o desfavorables, si hay algún grado de incumplimiento de las actividades o el personal, si nuestro personal necesita de motivaciones o esta excedido de motivaciones, si en la empresa hay trabajadores responsables o no, lo que nos permite asegurar de que,

la empresa cumpla con un buen funcionamiento para generar experiencias satisfactorias a los clientes.

### **1.2.3. INDICADORES CLAVES EN UNA EMPRESA PARA LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Pérez (2015) asegura que los indicadores claves de una empresa en la GCTH, son técnicas que aportan con la medición y control de los rendimientos en función de las metas y los objetivos específicos que una empresa maneje. Para que estos indicadores puedan ser confiables, deben estar alineados a los objetivos estratégicos de la empresa, para conocer qué es lo que se va a cumplir, en beneficio de qué y por qué lograrlo.

La empresa debe tomar en cuenta varios indicadores que le permita generar una medición y evaluación de los procesos y cumplimiento de actividades, tomando en cuenta la importancia de los dos tipos de clientes: internos y externos, entre los indicadores que se toman en cuenta para la buena ejecución y funcionamiento de la gestión del talento humano, se exponen los siguientes:

#### **1. Tiempo de capacitación y entrenamiento promedio**

Al ofrecer capacitación al personal de trabajo, se puede llegar a incrementar el desempeño laboral y generar conocimientos, lo cuales puedan ser llevados a cabo de manera eficiente en su jornada de trabajo. Este indicador permite obtener información de cómo poder mejorar la productividad de los empleados, brindándoles herramientas necesarias, que puedan cumplir con su crecimiento profesional, y sea de ayuda tanto en la empresa como en su formación para ser identificados como un trabajador calificado, que pueda ser notable para la empresa y para los clientes externos.

#### **2. Tiempo promedio en alcanzar las metas**

La eficacia de los colaboradores es medida a través de este indicador, que permite conocer la medición desde que el empleado inicia sus actividades hasta que culmina con las mismas, de tal manera que se realice una evaluación de los procesos que se hayan tomado en cuenta para el desempeño de las actividades. Se establece un tiempo al querer

cumplir las metas, para provocar un impacto de preocupación y responsabilidad del trabajador para su eficiencia, y poder ejecutar los avances de las metas establecidas.

Lo ideal es que conforme el empleado va adquiriendo experiencia en el puesto este dato se vaya disminuyendo gracias al tiempo y a la formación que la empresa le brinde.

### **3. Índice de rotación de personal**

Es uno de los indicadores poco usados en el ambiente laboral debido a las causas negativas que se han provocado en algunas instituciones, este método permite medir el grado de permanencia de los colaboradores en la empresa. Es un indicador que expresa la motivación, el sentido de pertenencia y el compromiso que se está fomentando en la empresa hacia los colaboradores. Este indicador se calcula dividiendo las bajas entre el número total de empleados.

### **4. Niveles de ausentismo**

Es como un registro de asistencia. A través de este método es posible medir el cumplimiento de asistencia de los trabajadores. Es manejado a través de máquinas o personas encargadas de registrar el ingreso y salida de los empleados, también se permite conocer las faltas, permisos, o retrasos al llegar a la hora acordada, permite generar un compromiso del desempeño del empleado, para obtener buenos resultados de su labor y responsabilidad. El costo que la empresa brinda al trabajador es basado en la recopilación de esta información de sus ausencias acumuladas en la jornada laboral, si el empleado tiene muchas faltas en su área, deberá realizarse una reunión con él para conocer si hay insatisfacción con su puesto de trabajo o con el ambiente en donde labora y poder tomar las medidas correspondientes, que no perjudiquen ni a la empresa ni al trabajador.

### **5. Tasa de retención de talento**

Se puede considerar este indicador como un complemento del punto anterior ya que la retención debería ser la meta principal de la empresa. Para esto es importante que identificar puestos y colaboradores clave para la organización, así como el tiempo que han permanecido en la compañía. Para este cálculo se debe dividir los colaboradores clave que permanecieron en la empresa durante el año entre el total de colaboradores clave.

## **6. Tiempo promedio de vacantes pendientes de cubrir**

Indicador que permite conocer la medición del tiempo en el que están disponibles las vacantes, al no poder encontrar a la persona indicada que cumpla con las características requeridas por la empresa y el área donde podrá laborar, este método permite evaluar la efectividad del departamento del talento humano para proveer personal en la empresa.

### **1.2.4. LOGÍSTICA**

Respecto a la logística, García (2008) refiere que es utilizada por las organizaciones, para hacer uso adecuado de la planificación, implementación, control de flujo y un almacenamiento de forma eficiente y lo más económicamente conveniente para la misma.

Dentro de la logística instaurada para una empresa hotelera la materia prima es clasificada en productos semielaborados y terminados al igual que la información de la logística es utilizada desde el punto de salida del proveedor hasta las instalaciones del hotel.

Una organización hotelera, al utilizar la logística, tiene la posibilidad de considerarla como una herramienta importante que permita ofrecer un servicio de calidad, considerando la parte fundamental que contempla el personal de la empresa al cumplir responsablemente con sus actividades, ayudando a asegurar que los servicios que vayan a ser ofertados se lleven a cabo en el tiempo estimado, y lo más relevante, dentro del presupuesto establecido por gerencia.

La logística es el proceso que posibilita planear, controlar y administrar la cadena de abastecimiento y de distribución desde el proveedor hasta el cliente, considerando tres flujos importantes: materiales (inventarios), información (trazabilidad) y capital de trabajo (costos).

Toda empresa debe asegurar su control en base a un proceso, que les permita llevar un respectivo uso de la logística, así como se aprecia en la siguiente imagen:

### *Ilustración 1 Logística de una empresa*



*Fuente: López (2018)*

*Elaboración propia*

#### **1.2.5. OBJETIVOS DE LOS INDICADORES DE LA GCTH**

Toda empresa mantiene un proceso en sus indicadores claves que le ayudan a controlar mejor su personal y a distribuir de una manera responsable las actividades, así:

- **Identificar y tomar acciones sobre los problemas operativos**

La necesidad de cumplir con las actividades de la empresa es de gran responsabilidad, por lo cual si existe algún tipo de problema se debe de tomar en cuenta acciones o implementar estrategias para tomar decisiones responsables que opten por resultados favorables para la empresa y el encargado del área.

- **Medir el grado de competitividad de la empresa frente a sus competidores nacionales e internacionales**

Al realizar un estudio de mercado es posible obtener resultados de la información de la competencia que se ligen a los servicios que oferta nuestra empresa, por lo cual debemos tomar ciertas ideas de cambio para generar satisfacción a los clientes de la modernidad en los productos y servicios y no poder quedarnos detrás de la competencia, al contrario, tratar de poder subir un escalón más, que la competencia y poder generar buenos ingresos económicos en nuestra empresa.

- **Satisfacer las expectativas del cliente mediante la reducción del tiempo de entrega y la optimización del servicio prestado**

Se debe considerar que la empresa logra funcionar por la llegada del cliente, debido a esto, tenemos que tomar en cuenta las necesidades que el cliente requiere, y en el tiempo que lo requiere, en toda entidad se encuentran diferentes tipos de clientes, entre ellos están los que no desean esperar mucho tiempo por un servicio que ya han cancelado, por

lo cual debemos tener una buena organización y control para hacerle llegar un buen servicio al cliente y genere satisfacción y agradecimiento por parte de él.

- **Mejorar el uso de los recursos y activos asignados, para aumentar la productividad y efectividad en las diferentes actividades hacia el cliente final**

Para esto toda empresa lleva un control en cada área de los productos que ingresan, que salen, cuánto de dinero se necesita, cuánto ha ingresado, qué es lo que se necesita renovar, qué es lo que se necesita cambiar, pues todo esto debe ser informado al gerente para que este tenga conocimiento de lo que falta y necesita su empresa, además, para conocer si no hay faltantes de dinero o de productos que hayan sido tomados por uno o varios empleados o que hayan sido extraviados.

- **Reducir gastos y aumentar la eficiencia operativa**

Al reducir los gastos, genera que la empresa pueda obtener ese dinero reembolsado para invertirlo en otras necesidades que hayan sido ofertadas por las ideas o criterios de los clientes.

- **Compararse con las empresas del sector en el ámbito local y mundial**

Siempre se debe pensar en grande para lograr éxitos, y no mantenerse estáticos en un escalón que no tiene avances por deficiencia de conocimientos, al conservar el mismo nivel es posible averiguar las nuevas innovaciones que se dan en empresas exitosas y tomarlo como ejemplos a seguir e incluso modificarlo a nuestra manera y poder cumplir con metas que sean en beneficio de la empresa.

La logística se maneja en varias áreas, entre ellas:

- Gestión de compras
- Gestión de inversiones
- Almacenamiento
- Distribución y transporte
- Servicio al cliente

## **1.2.6. GESTIÓN DEL PERSONAL O DE LOS RECURSOS HUMANOS DEL HOTEL**

Para lograr una correcta gestión de los recursos humanos de un establecimiento hotelero, primero se ha de identificar los talentos o habilidades del personal que lo conforman. Es importante que ellos entrenen estas habilidades con capacitaciones constantes. También poder detectar a quien o quienes cuentan con un liderazgo nato para apoyarte en esta gestión. Está es sin duda la mejor forma de comenzar.

## **1.3 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA UTILIZACIÓN DE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO**

Toda empresa debe regirse a normas, para que pueda generar un efectivo funcionamiento y el correspondiente crecimiento financiero. Además de esto, una de las partes importantes a considerar son las ventajas y desventajas del uso que se establezca.

### **1.3.1 VENTAJAS:**

- Incremento en la satisfacción del cliente interno y externo.
- Incremento en la rentabilidad del negocio
- Reducción de tiempos y costos optimizando los recursos

### **1.3.2 DESVENTAJAS**

- Barreras de acceso a empleados que no se adaptan al cambio o no cumplen con las normativas
- Opacar la imagen y fidelización de los clientes por recibir a cambio de un pago, un mal trato y servicio de parte de la empresa.

## **1.4 FODA DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO Y SU GCTH**

La GCTH alinea a los profesionales con una estrategia organizativa, en esta área no se administran personas ni recursos humanos, es considerado como una estrategia que permite a las personas acceder a una información y la misma procede a administrar el área como un agente activo y proactivo, dotados de inteligencia, creatividad y habilidades, capaces de llevar el éxito organizacional y poder defender ante la competencia, enfrentando desafíos.

Vázquez (2010) presenta en los resultados de su investigación el FODA de establecimientos hoteleros, los mismos que se ajustan a los propósitos del presente proyecto.

**Tabla 2 FODA DE UN ESTABLECIMIENTO HOTELERO Y SU GCTH.**

<b>FORTALEZAS</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyectar instrucciones en la selección y contratación de personal.</li> <li>• Elaboración de políticas determinados por los Directivos de RRHH.</li> <li>• Conservar relaciones positivas con la sociedad.</li> <li>• Disminución de conflictos laboral.</li> <li>• Establece una correcta comunicación dentro de la empresa.</li> <li>• Controlar la eficiencia de los empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competitividad laboral.</li> <li>• Ejecución de nuevos sistemas y procesos</li> <li>• Capacitar al personal que elabora en la empresa.</li> <li>• Actualización de las políticas de Recursos Humanos en la organización.</li> <li>• Conseguir las condiciones de trabajo más favorables para nuestros colaboradores.</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• No aplicación de sistema de Auditoria de control para la selección y contratación de personal.</li> <li>• No implementación de mejora continua.</li> <li>• Contratación de personal no idóneo para los puestos.</li> <li>• Falta de personal calificado.</li> <li>• Falta de integración de personas a planes y programas.</li> <li>• Insensibilidad ante problemáticas de los empleados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Deshonestidad de la información de la empresa a la competencia.</li> <li>• Baja competencia laboral.</li> </ul>

**Fuente:** Vázquez (2010)

**Elaboración propia**

### **1.4.1 ANÁLISIS**

En el contexto de los establecimientos hoteleros el FODA de Vázquez (2010)-2, se interpreta la función que se puede llevar a cabo en beneficio de saber cuáles serían las debilidades y amenazas que podrían perjudicar a la empresa, conociendo que las debilidades se pueden solucionar y las amenazas se deben minimizar, manteniendo un soporte sobre las fortalezas que se acentúan y las oportunidades que se logran aprovechar, para mejorar las actividades de la organización. Este proceso nos lleva a conocer que áreas claves de actuación deben ser ejecutadas prioritariamente, permitiendo obtener los máximos beneficios tras el cumplimiento de los correspondientes planes y medidas de acción.

### **1.5 ANTECEDENTES LEGALES**

Ecuador cuenta con una serie de normativas orientadas hacia el segmento de empresas turísticas, las mismas que permiten su adecuado funcionamiento. Para que estas organizaciones brinden calidad en sus servicios, deben allanarse estrictamente a sus preceptos legales de obligatorio cumplimiento, entre los cuales se pueden mencionar algunas que se relacionan con el tema de investigación, así, por ejemplo, el reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador, pues este genera varios artículos que muestran pasos y procesos de permisos de funcionamiento, además, de poder conocer sobre la categoría y clasificación que se merece cada organización. Se cita a continuación:

- Reglamento de Alojamiento Turístico del Acuerdo Ministerial 24, registro oficial suplemento 465 de 24-mar-2015 del Ministerio de Turismo no. 20150024, publicado en Registro Oficial 664 de 7 de enero del 2016. considerando:

Que, la Constitución de la República en sus artículos 24 y 66 reconoce y garantiza a las personas el derecho a una vida digna que asegure, entre otros, el descanso y ocio, así como el derecho al esparcimiento, los cuales pueden ser ejercidos a través de las distintas actividades turísticas establecidas conforme a la Ley;

Que, la Constitución de la República del Ecuador señala en su artículo 227 que: "La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación Es así como para una correcta administración se deberá velar por EL cumplimiento de estos principios.

## **OBJETO. -**

El objeto del presente Reglamento es regular la actividad turística de alojamiento.

### **De la clasificación y categorización de los establecimientos de alojamiento turístico**

**Art. 12.-** Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - Los establecimientos de Alojamiento Turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT
- d) Hacienda Turística HA
- e) Lodge L
- f) Resort RS
- g) Refugio RF
- h) Campamento Turístico CT
- i) Casa de Huéspedes CH

**Art. 13.-** Categorías según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico. - Es competencia privativa de la Autoridad Nacional de Turismo establecer a nivel nacional las categorías oficiales según la clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico y sus requisitos.

Las categorías de los establecimientos de alojamiento turístico según su clasificación son:

**Tabla 3 Clasificación de los establecimientos de alojamiento turístico**

<b>Clasificación del establecimiento de alojamiento turístico</b>	<b>Categorías asignadas</b>
HOTEL	2 estrellas a 5 estrellas
HOSTAL	1 estrella a 3 estrellas
HOSTERIA-HACIENDA TURÍSTICA- LODGE	3 estrellas a 5 estrellas
RESORT	4 estrellas a 5 estrellas
REFUGIO	Categoría única
CAMPAMENTO TURÍSTICO	Categoría única
CASA DE HUESPEDES	Categoría única

**Fuente:** Reglamento de Alojamiento Turístico, Acuerdo Ministerial 24 (2016).

**Elaboración propia**

## **1.6 CONCLUSIONES DEL CAPÍTULO I**

La Gestión de la calidad del talento humano aspira el crecimiento de las fortalezas y la deducción de las presuntuosas debilidades de la organización, mediante la satisfacción, tanto de sus clientes internos como externos.

La calidad de los servicios en el sector hotelero es indispensable, considerando la satisfacción del cliente que va directamente ligada al éxito organizacional, y en el mundo empresarial actual la calidad es uno de los requisitos claves para llegar a ser competitivo y reconocido.

La selección de un personal competente debe mantener un control rígido que permita identificar el talento humano capaz y ético en los servicios ofertados.

## CAPÍTULO II

### 2. DISEÑO METODOLÓGICO

Arias (2012) asegura que el conocimiento puede ser entendido en dos direcciones; como un proceso que se manifiesta en el acto de conocer, es decir, la percepción de una realidad y como un producto o resultado de dicho proceso, que se traduce en conceptos, imágenes y representaciones acerca de una realidad.

Por lo expuesto, se entendería que el conocimiento puede ser distinguido a través de un objetivo con ayuda de información científica o de internet, pero siempre tiene que ser real para el beneficio del investigador. Mencionando esto se tendrá en cuenta la investigación científica y la vulgar, ¿Cuál es la diferencia? Pues en la investigación vulgar se trata de ideas o comentarios que han sido ofertados por individuos a través de una opinión, es decir, es un conocimiento no verificado, al contrario de la investigación científica, esta brinda datos verificables, es decir, reales, el conocimiento científico es un saber provisional.

Por lo tanto, al realizar una exploración es posible acceder a una base de conocimientos que expresen detalladamente los tipos de investigación, como se observa en la siguiente imagen

*Ilustración 2 Tipos de Investigación*



*Fuente: Coronil (2016)*

*Elaboración propia*

#### **Análisis**

Por lo expuesto por Coronil, se menciona que una investigación es la más concreta para presentar y desarrollar información necesaria de una exploración, interpretando que el conocimiento se diferencia de un objetivo, mencionando así la información científica o de internet, siendo una indagación real, además se tomara en cuenta la información vulgar haciendo énfasis a las opiniones o comentarios brindados por individuos.

## **2.1 TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

El tipo de investigación se representa a la clase de estudio que se va a efectuar. Orienta sobre la finalidad general del estudio y sobre la manera de recoger las informaciones o datos necesarios.

### **2.1.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Martins (2010) asegura que la investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurre los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta. (p.88)

Por su parte, Hernández (2015) señala que “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes” (p. 103).

Es decir; estar al tanto de las circunstancias, hábitos y actitudes preponderantes mediante la representación exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

Esta investigación se realiza en Manta, lugar que está siendo objeto de estudio, teniendo como tema “Gestión de la calidad del talento humano y su incidencia en los servicios que ofertan los hoteles del centro de la ciudad de Manta”, todo esto con el propósito de realizar un estudio sobre la situación actual en estos hoteles y como están administrando la GCTH.

### **2.1.3 INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL**

Martins (2010)-1 menciona que la investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes, indaga sobre un tema en documentos-escritos u orales. Uno de los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia. (p.90)

Por su parte Arias (2012)-1 testifica que la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas. Como en toda investigación, el propósito de este diseño es el aporte de nuevos conocimientos. (p.27)

Esta investigación permite desarrollar una información coherente con documentos reales siendo aportes que se hayan obtenido a través de fuentes primarias (Persona encargada del área de talento humano), secundarias (Clientes internos) y terciarias

(Clientes externos) que permitirán efectuar un análisis y obtener los resultados esperados.

#### **2.1.4 INVESTIGACIÓN DESCRIPTIVA**

Sabino (2007) expone: “Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de este modo información sistemática” (p. 62).

Por su lado, Arias (2012)-2 detalla que la investigación descriptiva es caracterizada de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere. (p.24)

Mediante este tipo de investigación, se logrará realizar una interpretación narrativa que permita conocer las características de la población que se está estudiando, además los escenarios en las que se desarrollen y se establezca la GCTH, y poder determinar cuál es la situación en que se encuentra cada hotel investigado en el centro de la ciudad de Manta.

#### **2.1.5 INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA:**

Goris (2015) señala que es una operación documental que permite recuperar un conjunto de documentos o referencias bibliográficas que se publican en el mundo sobre un tema, un autor, una publicación o un trabajo específico, determinado, así como una fuente de investigación sumamente necesaria para obtener datos y conocimientos sobre bases científicas de autores, que nos permitan desarrollar un texto en base de documentación real, a través de fuentes bibliográficas.

Sobre la base de los criterios por el autor antes citados, se puede afirmar que, todos estos tipos de investigación permitirán realizar una acumulación de información concreta, recolectando datos directamente de los hechos, que me permitirá realizar una investigación adecuada mediante un grupo de individuos (autores) y diversas fuentes bibliográficas, que determinen criterios sistemáticos.

## **2.2 EL ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN**

Es un proceso sistemático, disciplinado y controlado relacionándose con los métodos de investigación, presentando a continuación un detallado de los enfoques de investigación que van a ser usados:

### **2.2.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**

Miguel (2006) detalla que la investigación cualitativa identifica la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones.

Por su lado Arias (2012)-3 lo ve como una categórica, porque son atributos que se expresan de forma verbal, es decir, mediante palabras.

Pues a partir de esta investigación, la información se detallará a través de sus métodos de recolección, indagando cada una de las entidades seleccionadas, que me permitirán conocer las variables y cualidades que presentan, haciendo una observación específica de las diferencias que existen en sus servicios ofertados y el control que concurre en la entidad.

### **2.2.2 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA**

Peñuelas (2010), señala que el método cuantitativo se centra en los hechos o causas del fenómeno social, con escaso interés por los estados subjetivos del individuo” (p. 32).

Arias (2012)-4 afirma que son aquellas que se expresan en valores o datos numéricos. Según este autor, existen dos tipos: discretas; son las que asumen los valores o cifras enteras y las continuas; son las que adoptan números, fraccionados o decimales.

En este método interviene la estadística, siendo esta la que permite verificar las relaciones entre las variables definidas operacionalmente, para la obtención de resultados cuantitativos como datos numéricos de su grupo de trabajadores y de las áreas existente en cada organización.

### **2.2.3 ANÁLISIS**

La información se detallará con la ayuda de dos enfoques de investigación, siendo cualitativo, que permitirá conocer las características y las cualidades que existen en las entidades seleccionadas, determinando si hay diferencias o similitudes en los servicios que ofertan, si manejan un mismo control al momento de cumplir con las actividades laborales

y cuantitativo obteniendo datos estadísticos que permiten conocer la población existente y determinar una muestra que nos permitirán detallar de manera responsable los resultados.

### **2.3 MÉTODOS:**

Maya (2014) define que en términos generales el método científico es inherente a la ciencia, tanto a la pura como a la aplicada. Sin método científico, asegura el mismo autor, no puede haber ciencia, el método científico, no es infalible, tampoco es autosuficiente, es decir, debe partir de algún conocimiento previo que se requiera concretar o bien ampliar, para posteriormente adaptarse a las especificaciones de cada tema, materia o especialidad.

En resumen, el método científico, se define como la herramienta que permite observar y aclarar los datos averiguados, está compuesto por un encadenamiento de fases que deben seguirse en forma sistemática e implacables, es un conjunto de instrucciones lógicas a través de los cuales se planean los problemas científicos y se ponen a prueba las hipótesis y los instrumentos de trabajos investigados.

#### **2.3.1 MÉTODO ANALÍTICO:**

Lerner (2012) define al método analítico como la aplicación del método científico a un discurso, que puede ser de carácter científico, filosófico o literario. Este método permite que se realice un tipo de descomposición del objeto de estudio.

Es un procedimiento más complejo que la investigación descriptiva, y consiste fundamentalmente en establecer la comparación de variables entre grupos de estudio y de control. Es decir, la GCTH en los hoteles del centro de la ciudad de Manta, pues se detallará la información, para analizarla de manera responsable, considerando la categoría de los hoteles y sus distintas maneras de realizar su trabajo.

Hay varios tipos de métodos que permiten generar una investigación concreta y responsable, como se aprecia a continuación:

### *Ilustración 3 Tipos de métodos de investigación*

Método sistemático	Analiza y sintetiza la información recopilada.
Método deductivo	La información será analizada a través de fuentes reales, para obtener conclusiones particulares.
Método comparativo	Procesamiento de búsqueda de similitudes y comparaciones sistemáticas.

***Fuente: Maya (2014)***

***Elaboración propia***

#### **2.3.2 ANÁLISIS:**

Por lo expuesto, se establece que, los métodos utilizados en esta investigación son: Analítico, que se determina de manera científica permitiendo obtener información mediante un grupo de estudio y control necesario; sistemático, mediante la información recopilada de los individuos, se obtendrán resultados del funcionamiento que cumplen las entidades vinculados a la GCTH, a través de técnicas e instrumentos utilizados, Deductivo; la información será analizada a través de fuentes reales, para obtener conclusiones particulares y por último, Comparativo; que posibilita comparar respuestas de las entrevistas y encuestas que se hayan podido aplicar en las empresas seleccionadas.

#### **2.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Pascual (2016) asegura que las técnicas de investigación llevan al investigador a la obtención de la información requerida que sirve para la verificación del problema presentado, estas técnicas engloban los medios técnicos que facilite el buen desarrollo de la investigación. Dentro de las técnicas se encuentran también los instrumentos que serán utilizados para conseguir y registrar la información obtenida.

Es decir, a través de una investigación es posible obtener una recopilación de información mediante las técnicas de manera cualitativa; la entrevista y la revisión documental.

### **2.4.1 ENTREVISTA**

Hernández (2003) expresa que las entrevistas semiestructuradas, se basan en una guía de asuntos o preguntas. El entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener más información sobre temas deseados.

En el mismo contexto, Bravo (2013) expresa que la entrevista es una técnica de gran utilidad en la investigación cualitativa y que sirve para recabar datos; se define como una conversación que se propone un fin determinado distinto al simple hecho de conversar.

Es un instrumento técnico que adopta la forma de un diálogo coloquial.

Por lo expuesto, mediante la entrevista se puede conocer un poco más sobre los lugares para quienes va a ir dirigida la investigación y obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre un problema propuesto.

En el desarrollo de la investigación se aplicará la entrevista a los gerentes de la oficina de Talento Humano, a fin de recabar información relevante y fidedigna acerca de la GCTH. El instrumento que contiene el cuestionario de preguntas de la entrevista fue sometido por una valoración de dos expertos que poseen conocimiento concerniente al tema de investigación, además, fue verificada por los responsables de las entidades previas su aplicación. *Ver en anexo I*

### **2.4.2 ENCUESTA**

Etzel (2004) asegura que una encuesta consiste en reunir datos entrevistando a la gente.

Por su parte Vásquez, (2005) afirma que las encuestas son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identificar a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo. (p.96).

En base a esta información, la encuesta es denominada como un instrumento o herramienta del método descriptivo que nos permite adquirir información necesaria, que se hayan realizado al público específico escogido por el investigador, esto se desarrolla a través de cuestionarios diseñados en forma previa para obtener lo que deseamos, refiriéndonos al tema de este proyecto de investigación, las encuestas fueron planteadas a dos grupos de población: al personal de cada entidad y a los clientes que hayan adquirido servicios de esas entidades.

El objetivo de realizar una encuesta es poder hallar una solución a la causa del problema, conocer las preferencias de los clientes y poder determinar cuáles serían las afecciones que causarían desagrado de los servicios adquiridos.

En la presente investigación se podrán desarrollar las encuestas, *ver en anexo II-III*.

En base a una aplicación, Unilited-Online Survey Software/Question Pro, esta App arrojará un análisis específico de la investigación, permitiendo recuperar información sobre los hechos de los encuestados, además tiene una gran capacidad para poder estructurar la información y datos necesarios.

## **2.5 POBLACIÓN**

López (2004) define que una población es un conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación.

Otro autor, Arias (2006) denomina a la población como un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas conclusiones de la investigación. Esta queda determinada por el problema y por los objetivos del estudio (p.81)

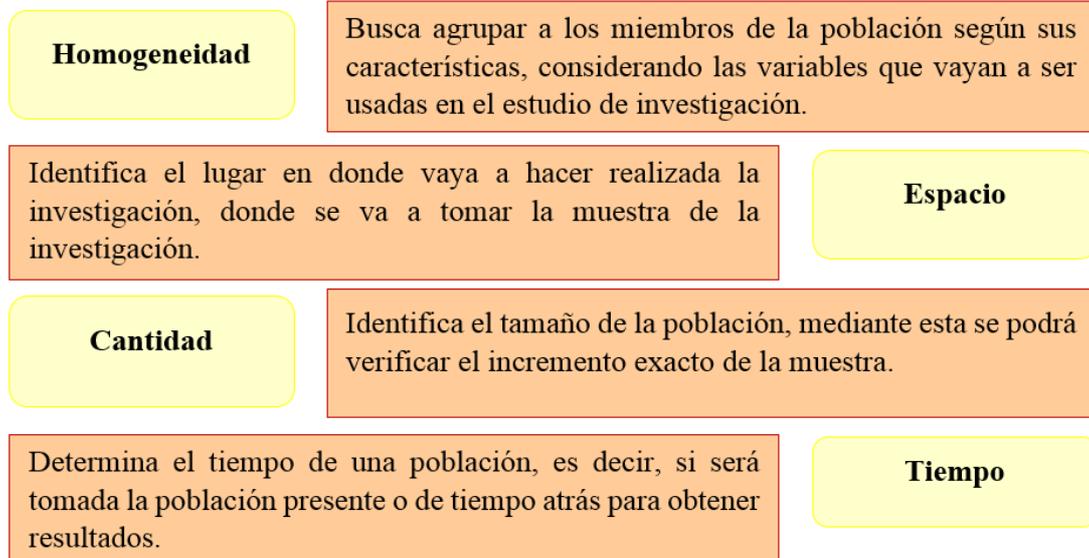
Sobre este mismo tema, Tamayo (2012) señala que la población es la totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidades de análisis que integran dicho fenómeno y que debe cuantificarse para un determinado estudio integrando un conjunto de entidades que participan de una determinada característica, y se le denomina la población por constituir la totalidad del fenómeno adscrito a una investigación

Fundamentado en los autores anteriores, la población que se seleccionará estará determinada por sus características, como un conjunto de elementos que ayuden a determinar la población o el universo correcto, para proceder con la investigación. En base al objetivo que se desea obtener mediante el tema del proyecto, se eligió cuatro entidades hoteleras ubicadas en el centro de la ciudad de Manta, identificando a su personal interno y externo.

### **2.5.1 CARACTERÍSTICAS DE UNA POBLACIÓN OBJETIVO**

Para poder determinar el segmento a quien va a ir dirigida la investigación, se debe desarrollar un aporte de conocimiento de las características exactas para comprobar si la población es correcta o no, relacionándolo al tema, tal y como se observa en la siguiente imagen:

#### *Ilustración 4 Características de una población*



***Fuente:*** Ríos (2011)

***Elaboración propia***

Mediante este contexto, se comprende una serie de pasos a seguir para calcular una población objetiva partiendo de una homogeneidad, que agrupa a los miembros de la población según sus características, como los clientes internos y externos, además, se debe fijar las fechas en donde se podrán obtener las respuestas, concordando con la predisposición de las empresas, considerando el lugar donde se vaya a llevar a cabo la investigación.

El turismo es una actividad económica de significativa relevancia para el desarrollo de varios países. El subsector alojamiento debe ser visto como uno de los principales componentes del turismo. Considerando el universo como todos los establecimientos de alojamiento la ciudad que se detallan a continuación:

*Tabla 4 Hoteles de la ciudad de Manta*

#	Actividad	Nombre comercial	Dirección	Categoría
1	HOTEL	HOTEL CABAÑAS BALANDRAS	AVE 7 CALLE 19 Y 20	LUJO
2	HOTEL	BARBASQUILLO	VIA BARBASQUILLO, PLAYA BARBASQUILLO	SEGUNDA
3	HOTEL	CAPRI INTERNACIONAL"	CALLE. 105 AVDA. MALECON TARQUI	CUARTA
4	HOTEL	HOTEL BOUTIQUE MARIA ISABEL	AV. M2 Y CALLE 24 S/N	SEGUNDA
5	HOTEL	HOTEL BOUTIQUE NAZO	BARBASQUILLO SECTOR COLINAS DEL MAR	TERCERA
6	HOTEL	PORTO VELHO	CIUD. ULEAM MZ AB LOTE # 10 Y 11	PRIMERA
7	HOTEL	HOTEL LEO INN	AV. 9 N° 751 ENTRE CALLE 8 Y 6	CUARTA
8	HOTEL	LEO HOTEL	AVDA 24 DE MAYO Y AVDA 9 ESQ	CUARTA
9	HOTEL	HOTEL MAR AZUL	CALLE 22 Y AV. FLAVIO REYES	PRIMERA
10	HOTEL	HOTEL ORO VERDE	MALECON Y CALLE 23 FRENTE AL MALL DEL PACIFICO	LUJO
11	HOTEL	SOL NACIENTE	CIUDADELA EL PALMAR	TERCERA
12	HOTEL	SANTA FE	AV. 23 ENTRE CALLES 16 Y 17	TERCERA
13	HOTEL	PERLA SPONDYLUS	CALLE 15 Y AV. 5 N° 1517	SEGUNDA
14	HOTEL	ARENA MAR	CALLE 101 E/ AVDAS 106 Y 107	TERCERA
15	HOTEL	RUTASOL	CALLE 115 Y AV 114 BARRIO CRISTO REY	SEGUNDA
16	HOTEL	MANTAHOST HOTEL	VIA MANTA BARBASQUILLO K 1 1/2	LUJO
17	HOTEL	ECUADORKITESURF S.A.	SANTA MARIANITA	TERCERA
18	HOTEL	HOTEL AVELLAN	SITIO BARBASQUILLO URB. MEDITERRANEO FRENTE A URB BARLOVENTO	SEGUNDA
19	HOTEL	HOTEL BUCANEIRO	FLAVIO REYES Y CALLE 29	PRIMERA
20	HOTEL	HOTEL HAMILTON	CDLA. UNIVERSITARIA CERCA DE DULCE Y CREMOSO	SEGUNDA
21	HOTEL	MANTA AIPORT	CDLA EL TERMINAL REDONDEL DEL AEROPUERTO	SEGUNDA
22	HOTEL	HOTEL SAIL PLAZA MANTA	VIA A BARBASQUILLO A LADO DE PLAZA DEL SOL	LUJO
23	HOTEL	HOTEL RISHUO	SANTA MARIANITA	SEGUNDA
24	HOTEL	HOTEL VISTA AL MAR	CALLE M 1 AV. 24 SECTOR PERPETUO SOCORRO	TERCERA
25	HOTEL	HOTEL OCEANIK	CALLE 15 ENTRE AV. 10 Y 11 ESQUINA	SEGUNDA
26	HOTEL	AQUA MARINA	URB. LOS ALMENDROS VIA MANTA ROCAFUERTE A LADO DE LA NUEVA TERMINAL	PRIMERA
27	HOTEL	HOTEL PLATA DE MAR	CALLE 103 ENTRE 113 Y 114 FRENTE AL MERCADO LOS ESTEROS	CUARTA
28	HOTEL	HOTEL POSEIDON	VIA BARBASQUILLO JUNTO AL HOTEL MANTA HOST	LUJO
29	HOTEL	MIAMI	AV. 12 A DOS CUATRAS ATRÁS DEL VELVONI	TERCERA
30	HOTEL	YORMARI	B/ CORDOVA, CALLE 19 Y AVE.14	SEGUNDA
31	HOTEL	HOTEL IANROOSE	CDLA. UNIVERSITARIA CALLE U6 Y U2	TERCERA
32	HOTEL	HOTEL BRISAS DEL PACIFICO	AV. 17 CALLE 11 Y 12 A LADO DE BODEGA CHONERA	TERCERA
33	HOTEL	HOTEL LA CULTURA	AV. DE LA CULTURA A 300 METROS DEL REDONDEL	SEGUNDA
34	HOTEL	HOTEL STELLA BLU	CDLA UNIVERSITARIA MZ U- LOTE 10 CERCA DE LA UNIVERSIDAD	SEGUNDA

35	HOTEL	NAVIO HOTEL	CDLA. UNIVERSITARIA MZ-10 FRENTE A PORTAL DEL SOL	PRIMERA
36	HOTEL APARTAMENTO	LOS ALMENDROS	AV. 22 Y CALLE 17 ESQUINA	PRIMERA

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (2020)

**Elaboración propia**

**Tabla 5 Hostales de la ciudad de Manta**

#	Actividad	Nombre comercial	Dirección	Categoría
37	HOSTAL	"DESIRENY HOSTAL"	AV. 13 ENTRE CALLE 13 Y 14	SEGUNDA
38	HOSTAL	HOSTAL ALBATROS	CALLE 24 B E/M3 Y M4 JUNTO A LA I.P. SOCORRO	TERCERA
39	HOSTAL	ANTARES	FLAVIO REYES Y CALLE 29	SEGUNDA
40	HOSTAL	CANARIAS	FLAVIO REYES MZ. Q L.T. 22 CALLE 30	TERCERA
41	HOSTAL	CASA BLANCA HOTEL BOUTIQUE	PLAYA SANTA MARIANITA, CALLE PRINCIPAL	PRIMERA
42	HOSTAL	HOSTAL FRANCISCO	AV. 24 DE MAYO Y CALLE SEGUNDA	TERCERA
43	HOSTAL	HOSTAL ALEJANDRO MAR	LOS ESTEROS AV 103 Y CALLE 104	TERCERA
44	HOSTAL	HOSTAL MI KASA	CALLE 12, VIA A SAN MATEO	TERCERA
45	HOSTAL	HOSTAL BLUE PACIFIC	AVDA. FLAVIO REYES Y CALLE 29 ESQ. N°2806	SEGUNDA
46	HOSTAL	DE LA ABUELA	B/ CORDOVA, AVDA. 14 E/CALLES 19 Y 20	SEGUNDA
47	HOSTAL	ROSA MAR	AVDA. 4 DE NOVIEMBRE E/CALLES 319 Y 320	TERCERA
48	HOSTAL	MANAKIN	CALLE 20 Y AV. 12	SEGUNDA
49	HOSTAL	MARIA JOSE	FLAVIO REYES Y CALLE 29 #110 *B/ UMIÑA	SEGUNDA
50	HOSTAL	HOSTAL MAR Y TIERRA	AV. FLAVIO REYES Y CALLE 29	SEGUNDA
51	HOSTAL	MARINA REAL	AV. FLAVIO REYES Y CALLE 33 *B/UMIÑA	SEGUNDA
52	HOSTAL	PIAZOLLA	CALLE 110 AV. MARIA AUXILIADORA	SEGUNDA
53	HOSTAL	PLAYA MURCIELAGO	AV. FLAVIO REYES CALLE 27(ESQ.) *B/UMIÑA	TERCERA
54	HOSTAL	HOSTAL PLAYITA MIA	CALLE 107 AV.102	TERCERA
55	HOSTAL	PIKEIRO BLUE	CIUDADELA COYOACAN A 3 CUADRAS DEL JARDIN BARQUITO DE PAPEL	SEGUNDA
56	HOSTAL	HOSTAL PUERTO AZUL	AVDA 24 DE MAYO #942 FRENTE AL TERMINAL	TERCERA
57	HOSTAL	HOSTAL JORDAN	MZ-A LT. 1 C, 307 Y AV. 112 CIUD. ROCAFUERTE	TERCERA
58	HOSTAL	EL PARAISO	CALLE 119 Y AV. 104	SEGUNDA
59	HOSTAL	MANTA TROPICAL	CALLE M3 ENTRE AV. 24 # 2377	SEGUNDA
60	HOSTAL	HOSTAL DORITA	C.EL PALMAR C. PEATONAL #19	SEGUNDA
61	HOSTAL	MALECON BLUE	CALLE108 Y AV 101	SEGUNDA
62	HOSTAL	RINCON DE LA ALAMEDA	AV 105 CALLE106(ESQ CEDEPA)	TERCERA
63	HOSTAL	PUERTO MANTA HOSTAL	B/CORDOVA AV 7 CALLE 18	SEGUNDA
64	HOSTAL	COSTA AZUL	LOTIZACION COSTA AZUL LOTE 7 Y 8	TERCERA
65	HOSTAL	HOSTAL MILAN	B/CORDOVA AV 6 CALLE 17	SEGUNDA
66	HOSTAL	HOSTAL INTERNACIONAL	VIA A JARAMIJO Y VIA AEROPUERTO	TERCERA
67	HOSTAL	HOSTAL MAYOMAR	VILLAMARINA MZ V4 LOTE 05	TERCERA
68	HOSTAL	HOSTAL PORTO ALEGRE	CALLE 27 AV 35 BARRIO UMIÑA	SEGUNDA
69	HOSTAL	HOSTAL MANCORA	AV. FLAVIO REYES Y CALLE 30	TERCERA
70	HOSTAL	HOSTAL STOCKHOLM SUITES	CALE 20 AV. 20 JUNTO AL NATURAL VITALITI	SEGUNDA
71	HOSTAL	HOSTAL TORRES DEL PARAISO	BARRIO LA VICTORIA CALLE LV5 ENTRE AV 108 Y 109	TERCERA

72	HOSTAL	HOSTAL CABAÑA PUNTA LA BARCA	PARROQUIA SANTA MARIANITA 300 MT DE ANTES DE CLARO Y MOVISTAS	TERCERA
73	HOSTAL	HOSTAL SKY	CIUD. LA ULEAM MZ AT LOTE 05 UNA CASA MAS DEBAJO DE SUSHI NERUSON	SEGUNDA
74	HOSTAL	CENTRO TURISTICO SAN MATEO	PARROQUIA SAN MATEO A LADO DE LA PELUQUERIA YUSBELINDA	TERCERA
75	HOSTAL	HOSTAL VIA MARINA	BARRIO VILLAMARINA MZ-U6 LT. 13 ATRÁS DEL AUTO HOTEL EL IMPERIO	TERCERA
76	HOSTAL	HOSTAL PRESTIGE	AV. FLAVIO REYES BARRIO UMIÑA A LADO DEL RESTAURANT SHAWARMA	SEGUNDA
77	HOSTAL	HOSTAL TIMON DE SHADDAI	CALLE 8 AV. 6 FRENTE AL IESS	TERCERA
78	HOSTAL	SOGA LOUNGE	SANTA MARIANITA FRENTE A LA CANCHA SANTA MARIANITA	TERCERA
79	HOSTAL	HOSTAL PORLAMAR	CALLE 28 AV 35 DIAGONAL AL HOSTAL PORTO ALEGRE	TERCERA
80	HOSTAL	THE LOOKOUT HOSTEL	PARROQUIA SAN LORENZO	TERCERA
81	HOSTAL	PREMIER INN	CALLE 107 AV. 105	SEGUNDA
82	HOSTAL	HOSTAL MENDOZA GARCIA	CALLE 318 AV 216 PARROQUIA ELOY ALFARO	TERCERA
83	HOSTAL	CASA LATINA	B/UMIÑA, AVDA. FLAVIO REYES Y CALLE 26	TERCERA
84	HOSTAL	HOSTAL MANTA ZONE BEACH	CALLE 30 Y FLAVIO REYES A LADO DEL RESTAURANTE MEDITERRANEO	TERCERA
85	HOSTAL	HOSTAL LOS TRES REYES	LOT. SAN JOSE AV. CARMELITA	TERCERA
86	HOSTAL	PLAYA IMPERIAL HOSTAL	CALLE 108 AV 103 A UNA CUADRA DE LA LAVADORA POPULAR	TERCERA
87	HOSTAL	HOSTAL LOS ESTEROS	AV. 104 Y CALLE 121 Y 122	SEGUNDA
88	HOSTAL	HOSTAL BRISAS DEL PACIFICO	AV. 18 ENTRE CALLES 10 Y 11 DIAGONAL AL MERCADO CENTRAL	SEGUNDA
89	HOSTAL	BOULEVARD 1	AV. 105 CALLE 103 Y MALECON DE TARQUI	TERCERA
90	HOSTAL	EL NAUFRAGO	CDLA. BUENA VISTA A UN LADO DE MANADIALISIS	TERCERA
91	HOSTAL	LA CAIDA DEL SOL	PARROQUIA SANTA MARIANITA - SITIO LA TRAVESIA	TERCERA
92	HOSTAL	HOSTAL LOS CACTUS	BARRIO LOS CACTUS AV. MANTA-JARAMIJO	SEGUNDA
93	HOSTAL	HOSTAL D MARIOS	EL PALMAR JUNTO A LA IGLESIA DEL PALMAR	SEGUNDA
94	HOSTAL	LUZ DE AURORA HOTEL	LA AURORA AV 113 VILLA 23	SEGUNDA
95	HOSTAL	HOSTAL PERLAMAR	CDLA. SANTA MARIANITA CALLE 18 Y AV. 23	SEGUNDA
96	HOSTAL	HOSTAL ANDALUCIA	AV. 4 DE NOVIEMBRE CALLE 319-320	TERCERA
97	HOSTAL	HOSTAL JIREH	CALLE 8 Y AV 9 ESQUINA	TERCERA
98	HOSTAL	HOSTAL MARIA FERNANDA	B/MURCIELAGO, CALLE 23 AVE. 14-A	SEGUNDA
99	HOSTAL	HOSTAL RESTAURANTE LAS HELICONIAS	RUTAL DEL SPONDYLUS VIA AL AROMO	TERCERA
100	HOSTAL	SISU HOSTAL	LOT. UMIÑA FRENTE A DISENSA A 150MTR DE LA GASOLINERA CABALLO DE TROYA	SEGUNDA
101	HOSTAL	HOSTAL MALANIA	BARRIO LA PRADERA ATRÁS DEL HOSPITAL DEL SEGURO	PRIMERA
102	HOSTAL	HOSTAL JACINTITA	CALLE 8 AV. 7 DIAGONAL A BANCO FINCA	TERCERA
103	HOSTAL	EL FARO ESCANDINAVO	SAN LORENZO	PRIMERA
104	HOSTAL	HOSTAL COSTA VERDE	CALLE 22 Y AV. 30 ATRÁS DE ALMACENES BOYACA	SEGUNDA
105	HOSTAL	HOSTAL LOS MANTAS	CALLE 13 Y AV. 8	TERCERA
106	HOSTAL	HOSTAL MIRAFLORES	CALLE AP3 FRENTE A LA URBANIZACION RINCON DEL PALMAR	TERCERA
107	HOSTAL	EI JARDIN	B/ABDON CALDERON - SECTOR LA EPOCA	TERCERA
108	HOSTAL	HOTEL BOULEVARD 3	AV. 105 ENTRE CALLE 103 Y 104 TARQUI	TERCERA
109	HOSTAL	HOSTAL ALTAGRACIA	ALTAGRACIA A DOS CUADRAS DEL PARQUE	SEGUNDA
110	HOSTAL	JOCA Y	AV. 4 DE NOVIEMBRE Y CALLE J-8 Y	TERCERA
111	HOSTAL	PACIFICO	AV. 105 AV. 106 A LADO DEL EX HOTEL LAS ROCAS TARQUI	TERCERA
112	HOSTAL	HOSTAL INTERNACIONAL DEL PACIFICO	CALLE 12 Y AV. 20	TERCERA

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (2020)

**Elaboración propia**

Tabla 6 *Hosterías de la ciudad de Manta*

#	Actividad	Nombre comercial	Dirección	Categoría
113	HOSTERIA	HOSTERIA DON WILLY	MALECON DE SANTA MARIANITA	SEGUNDA
114	HOSTERIA	PACOCHE LODGE Y RESERVE	SITIO PACOCHE PASANDO EL AROMO	SEGUNDA
115	HOSTERIA	LA TRAVESIA	SANTA MARIANITA	SEGUNDA
116	HOSTERIA	HOSTERIA RESTAURANTE EL BOSQUE	VIA SAN LORENZO "SECTOR BOSQUE DE PACOCHE"	TERCERA
117	HOSTERIA	HOSTERIA RESTAURANTE THE MARQUIS	PARROQUIA SAN LORENZO A 50 MTRS DEL HOTEL GREEN ON THE BEACH	SEGUNDA
118	HOSTERIA	HOSTERIA SAN LORENZO	SAN LORENZO	TERCERA

*Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (2020)*

*Elaboración propia*

Tabla 7 *Pensiones de la ciudad de Manta*

#	Actividad	Nombre comercial	Dirección	Categoría
119	49984	PENSION MIAMI	CALLE 107 AV. 102 #301	TERCERA
120	72182	RESEDENCIAL LA POSADA	AV. 11 #107 Y CALLE 2	SEGUNDA

*Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (2020)*

*Elaboración propia*

## RESULTADO TOTAL DE LOS ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE LA CIUDAD DE MANTA

Tabla 8 *Total de establecimientos hoteleros*

ACTIVAD	CANTIDAD
HOTELES	35
HOTELES APARTAMENTOS	1
HOSTALES	76
HOSTERIAS	6
PENSIONES	2
<b>TOTAL</b>	<b>120</b>

*Fuente: Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (2020)*

*Elaboración propia*

Teniendo como base los establecimientos de la ciudad de Manta, se detalla a continuación aquellas que fueron seleccionadas como la población para la investigación:

**Tabla 9 Hoteles ubicados en el centro de la ciudad**

1	HOTEL	BALANDRA	AV 7 CALLE 19 Y 20
2	HOTEL	BOUTIQUE MARÍA ISABEL	AV. M2 CALLE 24 S/N
3	HOTEL	MAR AZUL	CALLE 22 Y AV. FLAVIO REYES
4	HOTEL	ORO VERDE	MALECÓN Y CALLE 23, FRENTE AL MALL DEL PACÍFICO
5	HOTEL	PERLA SPONDYLUS	CALLE 15 Y AV. 5 N 1517
6	HOTEL	BUCANEIRO	FLAVIO REYES Y CALLE 23
7	HOTEL	VISTA AL MAR	CALLE M 1 AV.24 SECTOR PERPETUO SOCORRO
8	HOTEL	OCEANICK	CALLE 15 ENTRE AV.10 Y 11 ESQUINA

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (2020)

**Elaboración propia.**

Analizando a las entidades hoteleras del centro de la ciudad, conociendo que en la zona céntrica de la ciudad se ubican ocho entidades, de las cuales se realizó una selección del 50% identificando las características y cualidades de las entidades para la investigación, determinándolas, así como la muestra, detalladas a continuación:

**Tabla 10 Hoteles seleccionados para la investigación**

1	HOTEL	BALANDRA	AV 7 CALLE 19 Y 20
2	HOTEL	PERLA SPONDYLUS	CALLE 15 Y AV. 5 N 1517
3	HOTEL	MAR AZUL	CALLE 22 Y AV. FLAVIO REYES
4	HOTEL	OCEANICK	CALLE 15 ENTRE AV.10 Y 11 ESQUINA

**Fuente:** Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (2020)

**Elaboración propia.**

## 2.6 MUESTRA

Tamayo (1997) establece que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico. (p.38).

López (2004)-1 la define como un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas, lógica y otros que se verá más adelante.

La muestra es una parte representativa de la población.

Por su parte Arias (2006)-1 afirma que es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible (p.83).

Identificando así a la muestra como una herramienta que facilita conocer y diferenciar la parte representativa de la población, es decir, el conjunto de personas que consideremos investigar, para poder determinar esta muestra adquirí bases específicas por parte del catastro actualizado del GAD de la ciudad de Manta, que abarca los distintos establecimientos turísticos.

### 2.6.1 APLICACIÓN DE LA FÓRMULA

#### FÓRMULA

#### CLIENTES EXTERNOS

**Tamaño de la muestra:** 6000 (Capacidad Hotelera de la ciudad de Manta).

**Desviación estándar identificando los últimos 3 años:** 381.84

**Desviación estándar detallada:**

**Año 2017:** 5460

**Año 2018:** 5700

**Año 2019:** 6000

**Error máximo:** 2.3% (137)

**Nivel de confianza:** 97.7% (1.97)

$$N = \frac{(1.97 * 381.84)}{137} =$$

$$N = \frac{(752.22)}{137} =$$

$$N = (5.49)^2$$

$$N = 30.14 (30)$$

## CLIENTES INTERNOS

**Desviación estándar identificando los últimos 3 años: 47.38**

**Desviación estándar detallada:**

**Año 2017:** 1.652

**Año 2018:** 1.670

**Año 2019:** 1.719

**Error máximo:** 1% (17.19)

**Nivel de confianza:** 99% (1.99)

$$N = \frac{(1.99 * 47.38)}{17.19} =$$

$$N = \frac{(94.29)}{17.19} =$$

$$N = (5.48)$$

$$N = 30.03 (30)$$

Tabla 11 *Muestra*

N*	TIPO	NOMBRE	DIRECCIÓN	CLIENTES INTERNOS	CLIENTES EXTERNOS
1	HOTEL	BALANDRA	AV 7 CALLE 19 Y 20	16	16
2	HOTEL	PERLA SPONDYLUS	CALLE 15 Y AV. 5 N 1517	5	6
3	HOTEL	MAR AZUL	CALLE 22 Y AV. FLAVIO REYES	5	4
4	HOTEL	OCEANICK	CALLE 15 ENTRE AV.10 Y 11 ESQUINA	4	4

### *Elaboración propia*

La selección de la muestra se realizó sobre la base de la ubicación estratégica que tiene cada hotel, por su trayectoria, su tamaño y por la predisposición que brindaron subsectores para llevar a cabo la investigación. Además, se utilizó la prueba t del libro de Sampieri que se basa en una distribución muestral o poblacional de diferencia de medidas conocida como la distribución t de Student, que se identifica por los grados de libertad, los cuales constituyen el número de manera en que los datos puedan variar libremente, siendo determinantes ya que nos indica

que valor debemos esperar de  $t$ , dependiendo del tamaño de los grupos que se comparan.

## **2.7 CONCLUSIÓN CAPÍTULO II**

Esta investigación se pudo generar a través de una idea, utilizando una metodología analítica que permite obtener resultados exactos, considerando las técnicas, como es la encuesta y la entrevista, realizada al personal interno y externo de cada entidad, además usando instrumentos factibles, como la aplicación en línea Survey/Question, que examina las encuestas de manera versátil.

## CAPÍTULO III

### 3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A continuación, y, en primer lugar, se procederá a mostrar un análisis detallando las preguntas realizadas a los gerentes encargados del área de talento humano de cada hotel seleccionado, al cliente externo y el cliente interno del mismo. *Ver anexo #1*

#### 3.1 ENTREVISTA REALIZADA AL ENCARGADO DE TALENTO HUMANO DEL HOTEL

1. ¿CUÁL ES SU TÍTULO UNIVERSITARIO?		
#	INSTITUCIÓN	RESPUESTA
1	BALANDRA HOTEL	Ingeniera en administración de empresas hoteleras
2	HOTEL PERLA SPONDYLUS	Ingeniero en administración de empresas, tengo una mención en negocios internacionales, además tengo formación en hotelería y turismo, y actualmente me encuentro cursando mi maestría en
3	HOTEL MAR AZUL	Ingeniera en administración de empresas hoteleras
4	HOTEL OCEANICK	No responde

#### ANÁLISIS:

La pregunta tiene valor de poder conocer si la persona que está ubicada en el puesto de talento humano tiene una profesión y conoce del tema o tiene bases de información que ayudarían a formar parte de la institución, optando a los resultados los tres candidatos, presentan una profesión, pero uno de ellos ha implementado su educación, y se capacita por poder demostrar a su grupo laboral lo bueno y malo que pudiera existir dentro de la institución.

**2. ¿CUÁLES CREE USTED QUE SON LAS PRINCIPALES  
FALENCIAS QUE PRESENTA EL TALENTO HUMANO EN LA  
EMPRESA?**

#	INSTITUCIÓN	RESPUESTA
1	BALANDRA HOTEL	Existe una, el tema de liderazgo de las jefaturas, para poder de esta manera exigir o fomentar un seguimiento de la parte operativa, es hasta ahora lo que he podido identificar en estos 3 meses que he estado a cargo, como principal falencia, el hecho de que salgan a flote las dotes de liderazgo del personal.
2	HOTEL PERLA SPONDYLUS	Pienso que las principales falencias que se presentan en la empresa son la falta de desarrollo de actividades operativas en las áreas operativas del hotel, por ejemplo los meseros en el tema de servicio al cliente, o las ama de llaves en el tema de sistema de gestión de la calidad en cuestiones de limpieza y hay algunas otras falencias que yo siento que se presentan porque en el medio no existen escuelas de formación de este tipo, hay universidades que forman profesionales en materia de hotelería y turismo, forma administradores, gerentes, tal vez emprendedores pero no hay escuelas que den capacitación de áreas operativas y de áreas técnicas , entonces por allí viene esas falencias que nosotros mitigamos y tratamos de eliminar casi 100% , otra falencia seria el dominio de idioma extranjero, porque cuando uno habla de turismo, hotelería , tratar con extranjeros es muy frecuente, por lo cual es muy necesario manejar idiomas, como el inglés que es muy importante, pues pienso que las unidades educativas no han logrado que esto se haya podido desarrollar completamente, por lo que sería otra falencia.
3	HOTEL MAR AZUL	En muchas ocasiones el tema de las capacitaciones, en otras puede ser el tratar de economizar los recursos para la contratación de estas personas.
4	HOTEL OCEANICK	No responde

## **ANÁLISIS:**

Obteniendo tres tipos de respuestas diferentes, se puede observar las diferentes formas de poder sobrellevar el puesto de cada candidato, identificando la primera respuesta, basándose en poder fomentar el liderazgo de cada uno de sus colaboradores. Considerando la segunda respuesta valora el hecho de cómo formar a su grupo de trabajo, es decir, se refiere a que las capacitaciones deben ser un poco más profundas, optando por todas las personas que forman parte de la institución, por lo que las capacitaciones son tomadas para rangos altos y específicos, además de la falta de educación de idiomas en las universidades debido a que un universitario estudiando la rama de hotelería y turismo debe conocer profundamente de idiomas por su futuro laboral. Como tercera respuesta, también consideran las capacitaciones, pero lo ven como una amenaza debido a que para este tipo de evento se debe desembolsar una parte de dinero que han sido ingresos de la empresa y ellos lo toman como un faltante, por lo cual prefieren capacitaciones gratuitas ofertadas por empresas relacionadas a las instituciones hoteleras. Es decir, la falencia que determinan estas tres respuestas es la falta de formación del personal, por lo que deben ser capacitados y darles indicaciones para ser mejores trabajadores.

**3. ¿AL CONTRATAR AL PERSONAL, QUE TÉCNICAS DE RECLUTAMIENTO SE UTILIZA EN ESTE HOTEL?**

#	INSTITUCIÓN	RESPUESTA
1	BALANDRA HOTEL	Depende el cargo, pues para cargos operativos voy a buscar la base de datos que hay aquí, las hojas de vida , con ese banco de hoja de vida, selecciono los que a mi parecer cumplen más con el perfil, luego de eso llamamos a cinco personas, se establece una entrevista luego una terna y eso se comunica al gerente, luego se lleva a cabo una reunión con el gerente y recursos humanos donde se define quien es la persona seleccionada, en algunos casos se pueden aplicar pruebas de conocimiento
2	HOTEL PERLA SPONDYLUS	Bueno el proceso de reclutamiento empieza con una convocatoria, a través de los medios, de redes sociales, y de todos los que aplican, revisamos sus hojas de vida, su experiencia laboral. más allá de la experiencia laboral pienso yo que sería muy importante la formación y esto se complementaría con una entrevista donde se lograría completar la evaluación, y nosotros valoramos muchísimo la actitud de las personas más que nada a ser abiertos en aprender, la filosofía y la manera de hacer las cosas, en las empresas en cada una difiere mucho, nosotros que tenemos nuestros propios métodos, propios procedimientos, ajustados a la realidad de esta empresa, y es muy importante que las personas que por ejemplo ya tienen experiencia trabajando en otros lugares, tengan esa apertura para adaptarse al sistema de este hotel.
3	HOTEL MAR AZUL	Se publica en un periódico o también tenemos una base de datos de las personas que han venido a dejar sus carpetas, y se procede a llamar a las personas que estén hábiles para el puesto que estamos buscando.
4	HOTEL OCEANICK	No responde

**ANÁLISIS:**

Estas tres personas al reaccionar a la pregunta dieron a conocer el proceso de reclutamiento de personal, siendo este un punto muy valioso en cualquier empresa, para poder formar un personal totalmente adecuado al puesto definido, pues una de estas tres empresas, ve un poco más que la experiencia laboral y es la formación que esa persona haya podido realizar en el trascurso de su vida, o si su actitud es sumamente positiva siendo un punto a favor para que realice su labor adecuadamente.

**4. ¿QUÉ PERFILES SE REQUIERE PARA QUE EL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA BRINDE UN SERVICIO DE CALIDAD?**

#	INSTITUCIÓN	RESPUESTA
1	BALANDRA HOTEL	Los perfiles, dan a variar mucho, de acuerdo al área de trabajo, por ejemplo, hay áreas operativas que tal vez no requieren una base profesional pero si experiencia, por ejemplo el área de panadería, camarero, jardinería, son perfiles que el mayor peso lo va a tener la experiencia, habrán otros por ejemplo en el caso de recepción, de jefe de reservas, de ejecutivo de ventas, donde si va a tener un peso casi similar la preparación académica o su círculo de contactos dependiendo del cargo.
2	HOTEL PERLA SPONDYLUS	Primero es importante que el recurso humano con el que contamos, estén dispuestos a adaptarse a la política de calidad que tenemos en la empresa, a la política de la empresa, es muy orientado hacia el servicio personalizado a lograr la perfección en la calidad del servicio y de todo lo que hacemos, de limpieza, si hablamos de temas de restaurante manejar los más altos estándares de servicio de alimentos y ese tipo de cosas.
3	HOTEL MAR AZUL	Primero que sea un personal capacitado, por lo general aquí en el hotel buscamos personas que estén más allá de ser capacitados, que tengan siempre la pre-disponibilidad porque en temas hoteleros, es muy distinto a otras instituciones que manejan horarios tal cual como lo asigna el código de trabajo, pero en un hotel el tema de los horarios es totalmente distintos, debido a que se trabaja 24/7 los 365 días del año, más que todo buscamos predisposición del personal o de las personas que aspiren a trabajar aquí.
4	HOTEL OCEANICK	No responde

**ANÁLISIS:**

Considerando las respuestas de las 3 instituciones, se habla mucho sobre un personal capacitado y con experiencia. Además, que en sus perfiles buscan si es apto o no para la vacante, para poder brindar un servicio de excelencia se necesita realizar una evaluación a la persona que se vaya a contratar para conocer sus habilidades y responsabilidades.

**5. EN EL TIEMPO QUE USTED HA TRABAJADO EN ESTA ENTIDAD  
¿A CUÁNTOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN O  
ACTUALIZACIÓN DE CONOCIMIENTOS, HA ASISTIDO?**

#	INSTITUCIÓN	RESPUESTA
1	BALANDRA HOTEL	Realmente han sido capacitaciones puntuales, es decir, en la parte de programas los cursos que tienen que ver con seguridad y salud digamos allí si hay un programa de capacitación con varios temas que aplican a la ley, entonces allí sí, contaría con unos cinco programas que he asistido, he ido a dos cursos de euro ventas y relacionados a las ventas.
2	HOTEL PERLA SPONDYLUS	Bueno yo laboro mucho tiempo en escenario, y he podido asistir a muchos programas de capacitación, en realidad nosotros tenemos un programa de capacitación anual que cubre desde, primeros auxilios, capacitación de los servicios al cliente, y muchas disciplinas que también se incluyen dentro del programa, es bastante extenso y permanente, no podría decirle con exactitud cuántos, porque son muchos a los que he podido asistir.
3	HOTEL MAR AZUL	Gracias al Ministerio de Turismo que es nuestro órgano rector en este caso, ellos siempre hacen capacitaciones o programas de capacitaciones para todas las áreas donde involucran todas las actividades del hotel, siempre se dan de forma gratuita y también la gerencia se preocupa del personal administrativo para que sean capacitados.
4	HOTEL OCEANICK	No responde

**ANÁLISIS:**

Como personal laboral del hotel, debe conocer muy bien las normativas que se aplican y el trato que se debe brindar a los clientes a través del servicio, optando, así como importancia la formación del cliente interno. Un empleado debe contar con una formación adecuada a su puesto de trabajo, para que el cliente pueda recibir la atención que requiere, mejorando la experiencia y haciéndole confiar en los servicios que ofrece el hotel, por lo tanto, las capacitaciones son sumamente importantes en especial en el área de talento humano, debido a que esa persona es quien organiza las actividades a su grupo de trabajo.

**6. SEGÚN SU OPINIÓN ¿CUÁL ES EL GRADO DE INCIDENCIA DE CONTAR CON TALENTO HUMANO CALIFICADO?**

#	INSTITUCIÓN	RESPUESTA
1	BALANDRA HOTEL	Es de gran importancia contar con un talento humano calificado según mi experiencia debe de manejarse un 80% para que no existan fallas ni bajas en un hotel.
2	HOTEL PERLA SPONDYLUS	Nosotros estamos relacionados en la industria del servicio, y un 90% que recibe el cliente es el impacto del contacto con las personas que laboran aquí, por lo cual se debe de contar con un talento humano calificado, es decir más allá de calificado, que sea preparado, que tenga las actitudes correctas, es importantísimo, es el 90% de nuestro éxito como empresa.
3	HOTEL MAR AZUL	En este caso en el tema de las instituciones hoteleras es muy importante, tener un personal calificado o que tenga la mente abierta para aprender, porque el tema que más se maneja es el servicio que se brinda más que todo la atención al cliente, nosotros siempre estamos enfocados en capacitar al personal, ya que un cliente que se siente satisfecho es considerado un cliente fijo.
4	HOTEL OCEANICK	No responde.

**ANÁLISIS:**

El grado de incidencia de contar con talento humano calificado más alto corresponde al 90% considerando que es un grado de importancia muy elevado, por lo que en cada institución la GCTH calificado, debe ser sumamente preparado para poder contactar con los clientes y poder generar un impacto amigable y satisfactorio.

**7. ¿SE INVOLUCRA USTED CON LAS CAPACITACIONES DE SU PERSONAL?**

#	INSTITUCIÓN	RESPUESTA
1	BALANDRA HOTEL	Sí me involucro en las capacitaciones que se realizan al personal, son de suma importancia.
2	HOTEL PERLA SPONDYLUS	Sí, pues personalmente dicto capacitaciones, y cuando ya son temas específicos como los que mencionaba anteriormente, como primeros auxilios, u otros
3	HOTEL MAR AZUL	Sí, nosotros siempre que vamos a capacitaciones, no importa el área siempre nos involucramos porque siempre es bueno estar conociendo, actualizándose y demás.
4	HOTEL OCEANICK	No responde

**ANÁLISIS:**

Las personas a cargo de la organización de la GCTH toman este tema como punto principal en su labor, porque a través de eso pueden observar las fallas que existen en su personal y qué se debería implementar para mejorar los conocimientos y habilidades.

## 8. ¿CON QUÉ FRECUENCIA?

#	INSTITUCIÓN	RESPUESTA
1	BALANDRA HOTEL	Muy seguido he asistido a algunas capacitaciones, hace poco estuve involucrada en una de seguridad y salud.
2	HOTEL PERLA SPONDYLUS	Una vez al mes, pues eso es muy variable, dependiendo de las temporadas, porque las capacitaciones se realizan en las temporadas bajas para tener disposición de tiempo, y bueno cada vez también donde se vaya identificando si el grupo tiene una falencia y debemos de mejorarl
3	HOTEL MAR AZUL	Siempre que nos dan la plataforma abierta las instituciones anteriormente mencionadas, pues siempre nos estamos capacitando
4	HOTEL OCEANICK	No responde.

### ANÁLISIS:

Es muy recomendable poder asistir seguidamente a charlas, conferencias, capacitaciones, pero como toda institución siempre debe optar por un horario donde no existan las dificultades de poder asistir a esos tipos de eventos y esto tiene una razón muy lógica porque así permite capacitar al personal, pero también evita la falta de personal en el lugar de trabajo.

**9. ¿CON QUÉ FRECUENCIA USTED EVALÚA AL TALENTO HUMANO DEL ESTABLECIMIENTO Y QUÉ CRITERIOS TOMA EN CUENTA PARA ESTE FIN?**

#	INSTITUCIÓN	RESPUESTA
1	BALANDRA HOTEL	Aún no he realizado la evaluación, como le dije tengo 3 meses recién en este cargo, pero lo hare anualmente, será una evaluación de desempeño anual donde se evalúan varios criterios con la parte actitudinal del personal porque en servicio vale mucho el tema de la actitud.
2	HOTEL PERLA SPONDYLUS	Nosotros evaluamos el rendimiento del establecimiento todos los días, tenemos sistemas que permiten identificar los indicadores propios de nuestra gestión para medir cómo van los resultados diarios, y ya se evalúa en contexto, al final del mes, luego cada trimestre, cada semestre y al final del año.
3	HOTEL MAR AZUL	Nosotros como Hotel Mar Azul estamos certificados, por el tema de la certificación Q, que es de calidad y la responsabilidad social hacia la comunidad, en base a esto nosotros siempre estamos evaluando mensual o bimensualmente, además en cada reunión antes de iniciar se realiza una evaluación considerando de gran importancia.
4	HOTEL OCEANICK	No responde.

**ANÁLISIS:**

Considerando las opiniones de los encargados de la oficina de la GCTH, se aprecia que una de las empresas optó por responder como prioridad que se realiza una inspección diaria de las actividades de los empleados y conocer de sus resultados, además una institución manifestó que la evaluación la realizan mensual o bimensualmente y las otras lo realizan anualmente, que también es una opción para proceder con el análisis de los resultados de las actividades del cliente interno.

**10. ¿CONSIDERA USTED QUE EL TALENTO HUMANO DE ESTA INSTITUCIÓN ES RESISTENTE AL CAMBIO DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS?**

#	INSTITUCIÓN	RESPUESTA
1	BALANDRA HOTEL	He tenido la disposición de elaborar algunos cambios, y el personal se ha podido adaptar adecuadamente.
2	HOTEL PERLA SPONDYLUS	Sí, yo pienso que, en el transcurso de los años, hablando de la plaza Manta y su industria hotelera. Creo que ha existido en la última década una evolución en cómo se prestan los servicios de hotelería en la ciudad, hoy en día existen actores de esta industria, en el segmento de mercado que no existían hace 10 años, hay hoteles nuevos , la ciudad ha cambiado e incluso el segmento de turistas , de los visitantes que llegan a Manta ha cambiado, entonces todos hemos tenido que evolucionar , cambiar, y saber actuar , pues antes las cosas se hacían de otra manera, por decir , antes tal vez no estaba las reservaciones por internet, pues antes habían grupos de estudiantes o familias que llegaban Manta con intenciones de encontrar hospedaje disponible y al momento de llegar recién hacer la reservación, negociar en ese momento la tarifa, decidir en donde quedarse y las características, pienso que es parte de la globalización, cada vez nos vamos sumando, adaptando y evolucionado para obtener éxito.
3	HOTEL MAR AZUL	Precisamente por las capacitaciones que se brindan aquí en el hotel, el personal siempre está abierto a adquirir nuevos conocimientos o a las actualizaciones que se dan en cada uno de los puestos de trabajo.
4	HOTEL OCEANICK	No responde.

**ANÁLISIS:**

Analizando las respuestas, se infiere que las instituciones sí están dispuestas a aceptar los cambios en el servicio hotelero y poder adaptarse sin ningún inconveniente, siempre y cuando estén preparados y capacitados.

### 3.2 ENCUESTA REALIZADA AL CLIENTE INTERNO DE LA EMPRESA

Ver anexo #2

#### 1. ¿PREVIO A SU CONTRATACIÓN ¿QUÉ PASOS FUERON DADOS PARA SU SELECCIÓN?

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Presentación de vacante laboral.	26	9.39%					
Reclutamiento del personal	23	8.3%					
Presentación del candidato	30	10.83%					
Realización de la entrevista	29	10.47%					
Presentación de CV, pruebas de conocimientos-psicométricas-de personalidad, entrevista y examen médico	29	10.47%					
Evaluación de sus capacidades	26	9.39%					
Selección de los 5 mejores candidatos	24	8.66%					
Selección para el puesto de trabajo	30	10.83%					
Contratación	30	10.8 %					
Seguimiento y control	30	10.83%					
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100 %</b>					

#### ANÁLISIS

Considerando los resultados, una de las opciones más baja al considerar los pasos de seguimiento de contratación fue reclutamiento del personal teniendo como un porcentaje de 8.3% y la selección de los 5 mejores con porcentaje de 8.66%, pues son opciones muy poco tomadas por dos de estas instituciones investigadas, prefiriendo seleccionar al indicado y no utilizar tiempo en realizar una prueba extra entre los cinco mejores. Y obteniendo como el resultado más alto la opción de la presentación de candidato con un porcentaje de 10,83%. Esto les permite a los encargados de la GCTH tener una cita con el contratado, ya sea por recomendación o por la publicidad del puesto de trabajo.

**2. ¿DE LAS EVALUACIONES QUE REALIZA LA ENTIDAD, CUÁN A MENUDO USTED ES EVALUADO SEGÚN SU ÁREA DE TRABAJO?**

Respuesta	Cantidad	%					
			20%	40%	60%	80%	100%
Supervisión diaria	12	40%					
Mensual	4	13.33%					
Trimestral	8	26.67%					
Semestral	3	10%					
Anual	0	0%					
Nunca	3	10%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS**

En las respuestas aportadas por los clientes internos muchos de ellos mencionaron que se realizaban supervisiones diarias, como si fuera un control archivado cada día, llegando a un 40%, pero la opción de anualmente no obtuvo ninguna aportación por lo cual da a entender que no hay una comunicación de la evaluación anual que el gerente o encargado de recursos humanos debe de cumplir obligatoriamente como normativa de funcionamiento de la entidad.

**3. ¿DE LOS SIGUIENTES TEMAS CUÁLES CREE USTED QUE CONTRIBUIRÍAN A ELEVAR LA CALIDAD DEL TALENTO HUMANO DE LA EMPRESA?**

Respuesta	Cantidad	%					
			20%	40%	60%	80%	100%
Atención al cliente	25	33.78%					
Idiomas	14	18.92%					
Técnicas de cocina, bar y restaurante	13	17.57%					
Mantenimiento de equipos hoteleros	10	13.51%					
Técnicas en pisos y habitaciones	12	16.22%					
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS**

Obteniendo como resultado alto con un 33.78% la opción de atención al cliente, considerando que es una de las técnicas que permiten elevar la calidad del talento humano

en los hoteles, y como bajo con un porcentaje de 13.51% la opción de mantenimiento de equipos hoteleros piensa que es obligación del hotel, por lo cual no consideran que sea una técnica que permitan elevar la calidad del TH. Sin embargo, el personal si es capacitado, debe tener en mente, que todas las opciones deberían ser mencionadas y tomadas para mejorar la calidad de servicio.

#### 4. ¿EN CALIDAD DE TRABAJADOR, CREE USTED QUE LA GCTH EN LA EMPRESA SE CUMPLE?

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Sí	27	90%					
No	3	10%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

#### ANÁLISIS

Según los resultados un 90% afirma que sí se cumple la GCTH en la empresa y un 10% del que no se cumple, considerando que en cada hotel manejan un manual que permite tener organización y responsabilidad de sus labores.

#### 5. ¿SI SU RESPUESTA FUE SÍ, EN QUÉ PORCENTAJE SE CUMPLE?

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
30 %	2	6.67%					
50%	5	16.67%					
70%	14	46.67%					
100%	9	30%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

#### ANÁLISIS

En un total de casi 50% llegaba a cumplirse la GCTH en las empresas hoteleras investigadas, y un 6,67% determinan que faltaban estrategias para mejorar la calidad del talento humano en el hotel. Lo que hace pensar, que es necesario fortalecer las actividades relacionadas con el cliente interno y externo del hotel. Entre ese porcentaje están incluidas las personas que respondieron la pregunta anterior, pues mencionan que el cumplimiento de la GCTH es muy bajo y que los lugares donde laboran no son los adecuados, además las maquinarias que usan necesitan ser cambiadas para no desperdiciar tiempo y cumplir con la actividad laboral.

### 6. ¿EL HOTEL BRINDA CAPACITACIONES AL PERSONAL?

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Sí	30	100%					
No	0	0%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

#### ANÁLISIS

Obteniendo un resultado de 100% de que las capacitaciones han sido una de las estrategias más importantes, que permiten al personal mantenerse comunicado de las actualizaciones de los servicios, además de poder fortalecer sus labores y actividades, al brindar calidad en lo ofertado.

### 7. ¿CREE USTED QUE LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL SON PARTE FUNDAMENTAL DE SU ÁREA DE TRABAJO?

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100 %
Sí	30	100%					
No	0	0%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

#### ANÁLISIS

Los empleados consideran muy importante las capacitaciones, porque en base a esto, pueden brindar un mejor servicio y no perder su puesto de trabajo, pues se obtuvo un 100% como un punto a favor de la empresa.

### 8. ¿LAS HERRAMIENTAS, EQUIPO Y ESPACIO DE TRABAJO DONDE REALIZA SUS ACTIVIDADES ES EL ADECUADO PARA CUMPLIR CON LOS SERVICIOS OFERTADOS A LOS CLIENTES?

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Sí	29	96.67%					
No	1	3.33%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

#### ANÁLISIS

Considerando las respuestas un porcentaje de 96.67% con respuesta de que el lugar de trabajo sí es totalmente adecuado para realizar las actividades laborales y un 3.33% de que el lugar no es lo suficientemente bueno para poder proceder con las labores, en opciones de los empleados se optaron por responder que su espacio era suficiente para cumplir con las labores pero en realidad algunos aspectos no eran lo suficiente, en el momento en que se llevó a cabo las encuestas la autora visitó las áreas de trabajo y

observó que algunas máquinas necesitaban renovarse, e implementar más espacios para poder laborar cómodamente.

**9. ¿EL HOTEL MANEJA UNA BUENA COMUNICACIÓN SOBRE LOS CAMBIOS O ACTUALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE?**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Sí	20	66.67%					
No	4	13.33%					
A veces	6	20%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS**

Al conocer los resultados, se observa que hay un 66.67% con respuesta sí, y un 13.33% con respuesta de no, por último, un 20% de que a veces se cumple, pues debido a esto el gerente del hotel debe tener comunicación fluida con su grupo de trabajo, para poder obtener buenos resultados de sus servicios a ofrecer.

**10. ¿USTED EMITE SUGERENCIAS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS OFERTADOS E INCREMENTAR EL RENDIMIENTO DE CALIDAD DE ESTOS?**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Sí	27	90%					
No	3	10%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS**

El 90% de los empleados dijeron que sí aportaban con críticas o ideas para mejorar el servicio y un 10% no lo hacían, porque pensaban que sus ideas no eran tomadas por los gerentes o encargados entonces no sentían la motivación de sugerir cambios o alguna idea que ayude con la mejora de los servicios.

**11. ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO TRABAJANDO EN ESTE HOTEL?**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Sí	30	100%					
No	0	0%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS:** Las respuestas fueron el 100% mencionando que sí se encuentran satisfechos con su puesto de trabajo.

### 3.3 ENCUESTA REALIZADA AL CLIENTE EXTERNO DE LA EMPRESA

Ver anexo #3

**1. ¿CÓMO CONSIDERA USTED LA ATENCIÓN QUE LE BRINDA EL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOTEL? SELECCIONE EL CASILLERO, MARCANDO UNA X.**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Por debajo del promedio	0	0%					
Promedio	17	56.67%					
Por encima del promedio	13	43.33%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

#### ANÁLISIS:

Según los resultados un porcentaje de 56.67% respondieron que la atención que le brinda el personal está en una clasificación promedio y un 43.33% mencionó que recibieron una atención por encima del promedio considerando dos empresas de las cuatro seleccionadas. De las cuatro empresas que se seleccionaron para la investigación, dos de ellas muestran un porcentaje bajo en la atención y muestran un poco de desagrado en los clientes externos.

**2. ¿QUÉ PUNTUACIÓN LE PONDRÍA AL HOTEL SEGÚN SU ESTADÍA AL RECIBIR LOS SERVICIOS QUE ESTE OFERTA? CONSIDERANDO 1 COMO MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO. SELECCIONE EL CASILLERO.**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Muy insatisfecho	0	0%					
Parcialmente insatisfecho	0	0%					
Normal	0	0%					
Parcialmente Satisfecho	16	53.33%					
Muy satisfecho	14	46.67%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

#### ANÁLISIS:

Las respuestas muestran que un 53.33% está parcialmente satisfecho con los servicios que han adquirido y un 46.67% muy satisfechos. Esto permite conocer, si el cliente desea volver a disfrutar de su estadía o tener en cuenta que la visita fue agradable.

**3. ¿QUÉ PUNTUACIÓN LE PONDRÍA A LA GESTIÓN A NIVEL GERENCIAL DEL ESTABLECIMIENTO? CONSIDERANDO 1 COMO MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, SELECCIONE EL CASILLERO.**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Muy insatisfecho	0	0%					
Parcialmente insatisfecho	0	0%					
Normal	0	0%					
Parcialmente satisfecho	17	56.67%					
Muy satisfecho	13	43.33%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS**

Un 56.67% está parcialmente satisfecho con la gerencia del establecimiento y un 43.33% está muy satisfecho, conociendo en detalles que la parte gerencial es uno de los puntos más importantes de cualquier negocio por un buen funcionamiento.

**4. AL INGRESAR AL HOTEL Y DIRIGIRSE A RECEPCIÓN, EL TRATO QUE SE LE BRINDÓ AL REGISTRARSE, FUE:**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Eficiente	30	100%					
Ineficiente	0	0%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS:**

El 100% de las respuestas fue considerado como un trato eficiente, debido a que, en cualquier hotel, la persona encargada de la recepción siempre debe hacer sentir cómodo al cliente para poder ganar su confianza y hacerles conocer que pueden sentirse como en casa.

**5. ¿EL TIPO DE HABITACIÓN QUE USTED SOLICITÓ, CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS?**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Sí	28	93.33%					
No	2	6.67%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS**

Un 6.67% respondió que no estaba satisfecho con la habitación que le habían asignado y un 93.33% sí estuvo satisfecho con la habitación que se les ofertó y que se les entregó al momento de hospedarse.

**6. ¿CÓMO CONSIDERA USTED LOS SERVICIOS DE A&B DEL HOTEL?**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Sin importancia	0	0%					
De poca importancia	0	0%					
Modernament e importante	1	3.33%					
Importante	1	33.33					
Muy importante	1	63.33					
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS:**

Los servicios de alimentos y bebidas siempre han sido considerados una parte muy importante en todos los países, significando un aporte significativo de ingresos, pues obteniendo resultados de un 3.33% considera moderadamente importante, un 33.33% considera importante el servicio de alimentos y bebidas y un 63.33% considera muy importante debido a que un hotel siempre debe brindar a sus clientes la calidad de sus alimentos y la atención.

**7. ¿VOLVERÍA USTED A HACER USO DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL HOTEL?**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Sí	28	93.33%					
No	2	6.67%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS**

Un 93.33% mencionó que sí desean hacer uso de las instalaciones nuevamente y un 6.67% respondieron que no, definiendo a la mala atención que hayan obtenido o algún desagrado que se les haya presentado al huésped.

**8. ¿RECOMENDARÍA USTED A OTRAS PERSONAS, QUE ADQUIERAN LOS SERVICIOS DE ESTE HOTEL?**

Respuesta	Cantidad	%	20%	40%	60%	80%	100%
Sí	25	83.33%					
No	5	16.67%					
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100 %</b>					

**ANÁLISIS:**

Un 83.33% respondieron que sí desearían recomendar las instalaciones debido al buen trato que recibieron y un 16.67% mencionaron que no recomendarían el lugar porque tuvieron ciertos inconvenientes, y por escenas que presenciaron en el momento de sus estadias.

#### 4. CONCLUSIONES

- El desarrollo del presente trabajo permitió conocer sobre la Gestión de la calidad del talento humano y los perfiles vinculados al mismo, de igual manera se visualizó la incidencia de los servicios que ofertan los hoteles del centro de la ciudad de Manta, a fin de obtener información relevante de cuatro establecimientos: Hotel Oceanick, Cabañas Balandra Hotel, Hotel Spondylus y el Hotel Mar Azul.
- Los resultados de la presente investigación permiten a los gestores de los establecimientos objeto de estudio, tomar las decisiones más oportunas a fin optimizar su gestión,
- Se obtuvo resultados de los procesos de contratación que se llevaron a cabo en cada uno de los establecimientos, lo que posibilitó verificar el desempeño óptimo del personal, a efectos de cumplir eficientemente las actividades laborales en su lugar de trabajo.
- De acuerdo con los resultados obtenidos, es posible determinar que estas empresas han cumplido las normativas vigentes a fin de llevar a cabo procesos eficientes relacionados con la gestión del talento humano.
- Los resultados de la investigación dejan en evidencia que un adecuado proceso de contratación repercute en la calidad de la prestación de los servicios.

## **5. RECOMENDACIONES**

- Implementar estrategias y fortalecer las actividades laborales para consolidar su imagen y su economía, al exponer un aumento de conocimientos adquiridos, logrando así una difusión de los servicios que ofertan estos establecimientos, y conseguir además la satisfacción plena de sus clientes.
- Asistir continuamente a eventos de capacitación que aporten al conocimiento de las actividades de los establecimientos, incluyendo a todo el personal que labora, a fin de mantener un servicio de calidad.
- Realizar una supervisión frecuente de las áreas de trabajo y conocer en qué estado se encuentran, con el objetivo de incurrir en correcciones, de ser necesario.
- Cumplir con las normativas de manera responsable para ejercer de mejor manera el funcionamiento de los establecimientos.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

1. Arias, M. (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la Metodología Científica. Concepto del conocimiento metodológico, editorial Episteme, sexta edición
2. Bravo (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico, [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-50572013000300009](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572013000300009)
3. Chiavenato (2009). Gestión del Talento Humano, concepto del talento humano, <https://es.slideshare.net/xaviergranado/libro-gestiondeltalentohumanochiavenato-48458867>
4. Etzel (2004). Fundamentos de Marketing, 13a. Edición, de Stanton, Etzel y Walker, Mc Graw Hill, Pág. 212, <https://www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=10383>
5. Flores (2019). Gestión del Talento Humano y Rentabilidad del Sector Hotelero, Flores-Quispe, L. R. Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero. *Revista Escuela De Administración De Negocios*, (87), 59-77, <https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/2410>
6. García (2008). Indicadores de la gestión de la logística, <https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=ItzDDQAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT9&dq=garcia+2008+logistica&ots=poGi74C9cX&sig=Qa6qsm1xiqH40trIVph22y6gFzU#v=onepage&q=garcia%202008%20logistica&f=false>
7. Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (2020). Catastro de la ciudad de Manta, Calle 9 y Avenida 4, Correo Electrónico: Comunicacion@manta.gob.ec,2611558 / 2 611479, <https://www.manta.gob.ec/>.
8. Hernández (2015). Metodología de la investigación, investigación de campo, <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
9. Instituto Nacional de Estadística y Censos (2018). Turismo en cifras en Ecuador, Ministerio de Turismo, rendición de cuentas, <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2019/02/Informe-Rendici%C3%B3n-de-Cuentas-2018-MINTUR.pdf>

10. Instituto Nacional De Estadísticas Y Censos (2018). Estadísticas de la población, Juan Larrea N15-36 y José Riofrío, Código Postal 170402/Quito – Ecuador, <https://www.ecuadorencifras.gob.ec/institucional/home/>
11. JUAN (2016). Técnicas E Instrumentos Para La Recogida De Información E-book, <https://www.casadellibro.com/ebook-tecnicas-e-instrumentos-para-la-recogida-de-información-ebook/9788436271287/3103703>
12. Lerner (2012). Método analítico en el ámbito pedagógico, Lerner, J., & Gil, L. El método analítico en el ámbito pedagógico. *Revista Universidad EAFIT*, 37(123),9-20, <http://publicaciones.eafit.edu.co/index.php/revista-universidad-eafit/article/view/979>
13. López (2018). Manual de logística, procedimiento para la logística de una empresa, [https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=4PBJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=Lopez+2018+logistica&ots=G5MXT0FP1C&sig=wI6wXmoB8BrhWjf5\\_pqqSjDZa1w#v=onepage&q=Lopez%202018%20logistica&f=fa\\_lse](https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=4PBJDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA9&dq=Lopez+2018+logistica&ots=G5MXT0FP1C&sig=wI6wXmoB8BrhWjf5_pqqSjDZa1w#v=onepage&q=Lopez%202018%20logistica&f=fa_lse)
14. López (2004). Población, muestra y muestreo, [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S181502762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S181502762004000100012)
15. López (2004). Población, muestra y muestreo, Punto Cero v.09 n.08 Cochabamba, Pedro Luis López, [lopezp@ucbcba.edu.bo](mailto:lopezp@ucbcba.edu.bo) Comunicador Social Docente UCB-Cbba, [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
16. Martins (2010). Guía elemental de técnicas de investigación, 3era edición, Chimaltenango, abril.
17. Maya (2014). Métodos y técnicas de investigación, Primera edición impresa en 1997, C.P. 04510 México, Distrito Federal, [https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos\\_y\\_tecnicas.pdf](https://arquitectura.unam.mx/uploads/8/1/1/0/8110907/metodos_y_tecnicas.pdf)
18. Miguelez (2010). La Investigación Cualitativa (Síntesis conceptual), [https://www.researchgate.net/publication/28144043\\_La\\_Investigacion\\_Cualitativa\\_y\\_a\\_Sintesis\\_conceptual](https://www.researchgate.net/publication/28144043_La_Investigacion_Cualitativa_y_a_Sintesis_conceptual)
19. Montoya & Boyero (2016). Investigación educativa, El Recurso Humano Como Elemento Fundamental Para La Gestión De Calidad Y La Competitividad Organizacional, *Revista Científica "Visión de Futuro"*, vol. 20, núm. pp. 1-20, Universidad Nacional de Misiones, Misiones, Argentina.

20. Organización Mundial del Turismo (2017). Investigación educativa, Ingreso de divisas y de turistas a nivel mundial, Panorama del turismo internacional, <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419890>
21. Peñuelas (2010). Enfoque de investigación cuantitativa, [https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/eal/metodologia\\_cuantitativa.html#:text=Rodriguez%20Pe%C3%B1uelas%20\(2010%2C%20p.,los%20estados%20subjetivos%20del%20individuo.&text=Tales%20autores%20sosten%C3%ADan%20que%20todas,estudiaban%20las%20ciencias%20eran%20medibles.](https://www.eumed.net/tesisdoctorales/2012/eal/metodologia_cuantitativa.html#:text=Rodriguez%20Pe%C3%B1uelas%20(2010%2C%20p.,los%20estados%20subjetivos%20del%20individuo.&text=Tales%20autores%20sosten%C3%ADan%20que%20todas,estudiaban%20las%20ciencias%20eran%20medibles.)
22. Pérez (2015). “6 indicadores clave para la gestión de talento humano”, Blog people next, 24-sep. <https://blog.peoplenext.com.mx/6-indicadores-clave-para-la-gesti3n-de-talento-human>
23. Reglamento de Alojamiento Turístico (2015). Clasificación de las entidades hoteleras, Acuerdo Ministerial 24, Registro Oficial Suplemento 465 de 24-mar. <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
24. Ruiz, L. et al. (2018). Investigación educativa, Gestión de talento humano y desempeño laboral en la empresa financiera Confianza S.S.A., Casma, universidad Cesar Vallejo. Autor: Romero Cruzado, Marly Carolina, Ruiz Yzaguirre, Miriam Andrea, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40230>
25. Tamayo, M (1997). Definición de la muestra, Tamayo y Tamayo, Mario. El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A. México. <https://clea.edu.mx/biblioteca/Tamayo%20Mario%20-%20El%20Proceso%20De%20La%20Investigacion%20Cientifica.pdf>
26. Vásquez (2005). Tipos de investigación, Pág. 96, <https://www.marcialpons.es/libros/investigacion-de-mercados/9788497323772/>

# **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

# **GUÍA: ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DEL AREA DEL TALENTO HUMANO**

**ENTREVISTA DIRIGIDA AL RESPONSABLE DEL ÁREA DE TALENTO HUMANO**

1. ¿Cuál es su título universitario?

---

2. ¿Cuáles cree usted que son las principales falencias que presenta el talento humano en la empresa?

---

3. ¿Al contratar al personal, que técnicas de reclutamiento se utiliza en este hotel?

---

4. ¿Qué perfiles se requiere para que el talento humano de la empresa brinde un servicio de calidad?

---

5. ¿En el tiempo que usted ha trabajado en esta entidad, a cuántos programas de capacitación o actualización de conocimientos, ha asistido?

---

6. ¿Según su opinión, cuál es el grado de incidencia de contar con talento humano calificado?

---

7. ¿Se involucra usted con las capacitaciones de su personal?

---

8. ¿Con qué frecuencia?

---

9. ¿Con qué frecuencia usted evalúa al talento humano del establecimiento y qué criterios toma en cuenta para este fin?

---

10. ¿Considera usted que el talento humano de esta institución es resistente al cambio de la calidad de los servicios?

---

## **ANEXO 2**

# **CUESTIONARIO: ENCUESTA DIRIGIDA AL PERSONAL DE LA EMPRESA**



5. SI SU RESPUESTA FUE SÍ, ¿EN QUÉ PORCENTAJE SE CUMPLE?

- a) 30% ( )
- b) 50% ( )
- c) 70% ( )
- d) 100%( )

6. ¿EL HOTEL BRINDA CAPACITACIONES AL PERSONAL?

- a) Sí ( )
- b) No ( )

7. ¿CREE USTED QUE LAS CAPACITACIONES AL PERSONAL SON PARTE FUNDAMENTAL DE SU ÁREA DE TRABAJO?

- a) Sí ( )
- b) No ( )

8. ¿LAS HERRAMIENTAS, EQUIPO Y ESPACIO DE TRABAJO DONDE REALIZA SUS ACTIVIDADES ES EL ADECUADO PARA CUMPLIR CON LOS SERVICIOS OFERTADOS A LOS CLIENTES?

- a) Sí ( )
- b) No ( )

9. ¿EL HOTEL MANEJA UNA BUENA COMUNICACIÓN SOBRE LOS CAMBIOS O ACTUALIZACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE?

- a) Sí ( )
- b) No ( )
- c) A veces ( )

10. ¿USTED EMITE SUGERENCIAS PARA MEJORAR LOS SERVICIOS OFERTADOS E INCREMENTAR EL RENDIMIENTO DE CALIDAD DE ESTOS?

- a) Sí ( )
- b) No ( )

11. ¿SE ENCUENTRA SATISFECHO TRABAJANDO EN ESTE HOTEL?

Sí( ) No( )

## **ANEXO 3**

### **CUESTIONARIO: ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE EXTERNO DEL HOTEL**

## ENCUESTA DIRIGIDA AL CLIENTE EXTERNO

1. ¿CÓMO CONSIDERA USTED LA ATENCIÓN QUE LE BRINDA EL PERSONAL QUE LABORA EN EL HOTEL? SELECCIONE EL CASILLERO, MARCANDO UNA X.

Por debajo del promedio		promedio		Por encima del promedio	
-------------------------	--	----------	--	-------------------------	--

2. ¿QUÉ PUNTUACIÓN LE PONDRÍA AL HOTEL SEGÚN SU ESTADÍA AL RECIBIR LOS SERVICIOS QUE ESTE OFERTA? CONSIDERANDO 1 COMO MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, SELECCIONE EL CASILLERO, MARCANDO UNA X.

1.Muy insatisfecho	2.Parcialmente insatisfecho	3.normal	4.parcialmente satisfecho	5.Muy satisfecho
				

3. ¿QUÉ PUNTUACIÓN LE PONDRÍA A LA GESTIÓN A NIVEL GERENCIAL DEL ESTABLECIMIENTO? CONSIDERANDO 1 COMO MUY INSATISFECHO Y 5 MUY SATISFECHO, SELECCIONE EL CASILLERO, MARCANDO UNA X.

1.Muy insatisfecho	2.Parcialmente insatisfecho	3.normal	4.parcialmente satisfecho	5.Muy satisfecho
				

4. AL INGRESAR AL HOTEL Y DIRIGIRSE A RECEPCIÓN, EL TRATO QUE SE LE BRINDÓ AL REGISTRARSE, FUE:

- a) Eficiente ( )
- b) Ineficiente ( )

5. ¿EL TIPO DE HABITACIÓN QUE USTED SOLICITÓ, CUMPLIÓ CON SUS EXPECTATIVAS?

- a) Sí ( )
- b) No ( )

6. ¿CÓMO CONSIDERA USTED LOS SERVICIOS DE A&B DEL HOTEL?  
SELECCIONE EL CASILLERO, MARCANDO CON UNA X

1.Muy importante	2.Importante	3.Moderadamente importante	4.De poca importancia	5.Sin importancia
				

7. ¿VOLVERÍA USTED A HACER USO DE LAS INSTALACIONES Y SERVICIOS DEL HOTEL?

Sí( )  
No( )

8. ¿RECOMENDARÍA USTED A OTRAS PERSONAS, QUE ADQUIERAN LOS SERVICIOS DE ESTE HOTEL?

Sí ( )  
No( )

## EVIDENCIAS DEL HOTEL OCEANICK

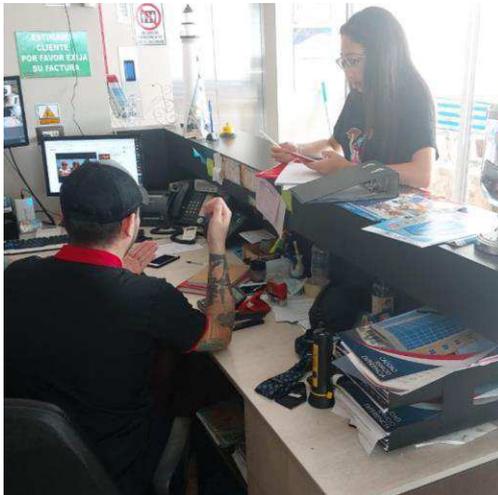
**Anexo #4 junto a uno de los clientes internos del área de eventos.**



**Anexo #5 junto a uno de los clientes internos del área de eventos**



**Anexo #6 junto al cocinero del Hotel OCEANICK**



**Anexo #7 junto al encargado de limpieza**



## EVIDENCIAS DEL HOTEL SPONDYLUS

<p><b>Anexo #8 junto al encargado del área de Talento Humano.</b></p>	<p><b>Anexo #9 junto al encargado del área de mantenimiento</b></p>
	
<p><b>Anexo #10 junto a la encargada de la oficina de administración.</b></p>	<p><b>Anexo #11 junto a la recepcionista.</b></p>
	

## EVIDENCIA DEL HOTEL CABAÑAS BALANDRA

<p><b>Anexo #12 junto a la encargada del área de Talento humano</b></p>	<p><b>Anexo #13 junto al encargado de eventos</b></p>
	
<p><b>Anexo #14 junto a la persona encargada del área de ventas</b></p>	<p><b>Anexo #15 junto a la persona del área de finanzas.</b></p>
	

## EVIDENCIA DEL HOTEL MAR AZUL

**Anexo #16 junto a la encargada del área de talento humano.**



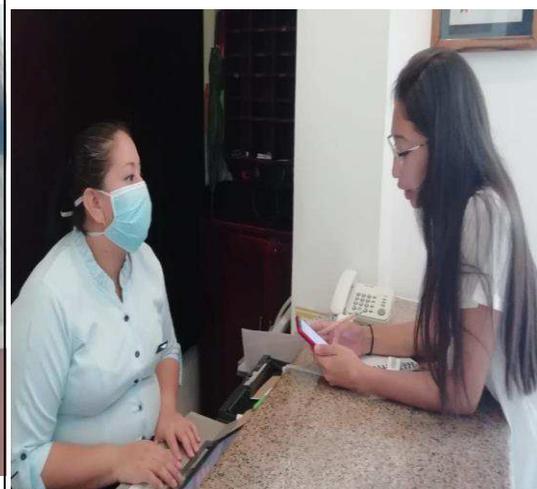
**Anexo #17 junto al chef del hotel**



**Anexo #18 junto a la encargada del área de administración**



**Anexo #19 junto a la recepcionista del hotel**



## ANEXO # 20 ASIGNACIÓN DEL TERCER TUTOR EN NOVENO SEMESTRE

	NOMBRE DEL DOCUMENTO: NOTIFICACIÓN DE DESIGNACIÓN DE TUTORES	CÓDIGO: PAT-01-F-007
	PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO	REVISIÓN: 1 Página 1 de 1

### FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO COMISIÓN ACADÉMICA

**MEMORANDUM No. 102/2019**

**PARA:** Gustavo Xavier Álvaro Silva  
**DE:** Comisión Académica  
**ASUNTO:** Designación para desarrollar tutorías de titulación Periodo 2019-2  
**FECHA:** 26 de noviembre de 2019

En cumplimiento a la distribución de la carga horaria dispuesta dentro de la planificación académica de esta unidad y considerando los artículos 76 y 77 del proceso de titulación del Reglamento de Régimen Académico, la Comisión Académica de la Facultad de Hotelería y Turismo, ha considerado que, de acuerdo con su experticia en el área de conocimiento asignado, usted deberá dirigir y verificar el desarrollo de los trabajos de titulación de los siguientes estudiantes:

Cédula	Nombres y Apellidos	Carrera	Nivel	Modalidad de Titulación
1314747161	Rosa Winifer Holguin Zambrano	HOTELERÍA	NOVENO	Proyecto de Investigación

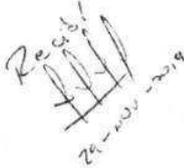
Además, es de vital importancia su aporte profesional en los trabajos de tutorías desarrollados por los demás compañeros tutores, debiendo realizar equipos de trabajo en conjunto, para lo cual le adjunto el informe de designación de tutorías, el mismo que ha sido conocido por el Consejo de Facultad.

Particular que se informa para los fines consiguientes.

Atentamente,

  
**Lcda. Gabriela Sión Saltos, Mg.**  
 Presidente Comisión Académica  
 Facultad de Hotelería y Turismo  
 Uleam



  
 Recibido  
 26-11-2019

# ANEXO #21 OFICIO QUE CERTIFICA AUTORIZACIÓN DE LA VISITA A LOS HOTELES SELECCIONADOS PARA LA INVESTIGACIÓN

Manta, 22 de enero de 2020

Decano

Lic. Luis Reyes

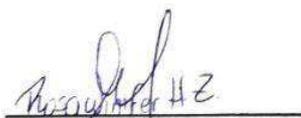
Ciudad Manta

De mi consideración:

La presente es para solicitarle que me brinde un permiso para poder acceder a la información de los hoteles: Cabañas Balandra, Ruta Spondylus, Hotel Oceanick, Hotel Mar Azul, en base al proceso de titulación, de la estudiante Rosa Winifer Holguín Zambrano, presentando el tema: Gestión de la Calidad del Talento Humano, motivo por el cual necesita obtener resultados para avalar su proyecto de investigación. Para lo cual le solicito envíe el oficio pertinente.

Esperando una pronta respuesta y de antemano agradezco la atención que le brinde a la presente, me despido de usted.

Atentamente.



Holguín Zambrano

Rosa Winifer

131474716-1

UNIVERSIDAD LUIS ALVARO DE MANSABÍ  
Rosa Winifer HZ  
AUX. SECRETARÍA  
FAC. HOTELERÍA Y TURISMO  
22-01-2020  
12:31

## ANEXO # 22 ACEPTACIÓN DE VISITA EN EL HOTEL OCEANICK



Decanato  
Facultad de Hotelería y Turismo

Manta, enero 24 del 2020  
Ofic. no.: Uleam-FHT-2020-0087-OF

Señores  
Hotel Oceanick,  
Presente

De mi consideración:

Tengo a bien presentar a la señorita Rosa Winifer Holguín Zambrano, con C.C.131474716-1, estudiante de noveno semestre de la Carrera de Hotelería, quien se encuentra desarrollando su trabajo de titulación cuyo tema es: **Gestión de la calidad del Talento Humano**, y para obtener información que avalará su investigación es necesario realizar encuesta al personal de su empresa por la pertinencia con el tema.

Por lo antes expuesto solicito a usted de la manera más comedida se permita que la señorita Rosa Holguín, aplique las encuestas requeridas para cumplir su objetivo.

Por la atención que brinde a la presente, le reitero mi agradecimiento.

Atentamente,

  
Lic. Luis Reyes Chávez, Mg.  
Decano



Elaborado por: Fátima García

05-2629-740 ext 135 / 05-2620-063  
Av. Circunvalación Vía a San Mateo  
www.uleam.edu.ec

  
24-01-2020  


## ANEXO #23 ACEPTACION DE VISITA EN EL HOTEL CABAÑAS BALANDRA



Decanato  
Facultad de Hotelería y Turismo

Manta, enero 24 del 2020  
Ofic. no.: Uleam-FHT-2020-0085-OF

Señores  
Cabañas Balandra,  
Presente

De mi consideración:

Tengo a bien presentar a la señorita Rosa Winifer Holguín Zambrano, con C.C.131474716-1, estudiante de noveno semestre de la Carrera de Hotelería, quien se encuentra desarrollando su trabajo de titulación cuyo tema es: **Gestión de la calidad del Talento Humano**, y para obtener información que avalará su investigación es necesario realizar encuesta al personal de su empresa por la pertinencia con el tema.

Por lo antes expuesto solicito a usted de la manera más comedida se permita que la señorita Rosa Holguín, aplique las encuestas requeridas para cumplir su objetivo.

Por la atención que brinde a la presente, le reitero mi agradecimiento.

Atentamente,

  
Lic. Luis Reyes Chavez, Mg.  
Decano



Elaborado por: Fátima García

05 0229740 ext 1387 061200963  
Av. General Velasco 700 Eloy Alfaro  
www.uleam.edu.ec



*Recibido  
Ms. Fátima García  
14/02/2020*

## ANEXO # 24 ACEPTACION DE VISITA EN EL HOTEL MAR AZUL



Decanato  
Facultad de Hotelería y Turismo

Manta, enero 24 del 2020  
Ofic. no.: Uleam-FHT-2020-0088-OF

Señores  
Hotel Mar Azul,  
Presente

De mi consideración:

Tengo a bien presentar a la señorita Rosa Winifer Holguín Zambrano, con C.C.131474716-1, estudiante de noveno semestre de la Carrera de Hotelería, quien se encuentra desarrollando su trabajo de titulación cuyo tema es: **Gestión de la calidad del Talento Humano**, y para obtener información que avalará su investigación es necesario realizar encuesta al personal de su empresa por la pertinencia con el tema.

Por lo antes expuesto solicito a usted de la manera más comedida se permita que la señorita Rosa Holguín, aplique las encuestas requeridas para cumplir su objetivo.

Por la atención que brinde a la presente, le reitero mi agradecimiento.

Atentamente,

  
Lc. Luis Reyes Chávez, Mg.  
Decano



Recibido  
  
24/01/2020

Elaborado por: Fátima García

06-2020-0149441387-10626000000  
Av. Luperón y Av. 9 de Octubre, Manta  
www.uleam.edu.ec

Uleam