



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

FACULTAD DE HOTELERÍA Y TURISMO

CARRERA: HOTELERÍA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO

INGENIERO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

TEMA

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LOS HOTELES “SANTA FE” Y
“OCEANIK”, DE LA CIUDAD DE MANTA, PARA MEJORAR EL SERVICIO A LOS
CLIENTES QUE LO VISITEN EN ÉPOCAS DE CRISIS SANITARIA**

AUTOR:

BRUNO JAVIER FRANCO ANCHUNDIA

TUTORA:

DALLAS GLENDA HORMAZA MUÑOZ

MANTA, 2021-2022

CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutora de la Facultad de Hotelería y Turismo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, certifico: Haber dirigido y revisado el trabajo de titulación, cumpliendo el total de 380 horas, bajo la modalidad de proyecto de investigación, cuyo tema del proyecto es “ **Gestión del talento humano en los hoteles “santa fe” y “Oceaník”, de la ciudad de manta, para mejorar el servicio a los clientes que lo visiten en épocas de crisis sanitaria**”, el mismo que ha sido desarrollado de acuerdo a los lineamientos internos de la modalidad en mención y en apego al cumplimiento de los requisitos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico, por tal motivo CERTIFICO, que el mencionado proyecto reúne los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometido a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

La autoría del tema desarrollado, corresponde al señor **Bruno Javier Franco Anchundia**, estudiante de la Carrera de Hotelería, período académico 2019-2020, quien se encuentra apto para la sustentación de su trabajo de titulación.

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

Manta, 3 de enero del 2021

Lo certifico,



Lic. Dallas Glenda Hormaza Muñoz

Docente Tutora

Área: Servicio

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

La actual investigación fue desarrollada como requisito previo a la obtención del título de Ingeniero de Administración de Empresas Hoteleras en la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Las opiniones emitidas en el pertenecen exclusivamente a la autora, por lo cual se orienta a otorgar los respectivos créditos en caso del uso de este documento.

Firma Autor.

Bruno Javier Franco Anchundia
131606059-7

APROBACIÓN

El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado “GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN LOS HOTELES “SANTA FE” Y “OCEANIK” DE LA CIUDAD DE MANTA, PARA MEJORAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES QUE LO VISITEN EN ÉPOCAS DE CRISIS SANITARIA”, ha sido realizado y concluido por el señor Franco Anchundia Bruno Javier; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

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

Para dar testimonio y autenticidad, Firmamos:

Lic. Gabriela Sión Saltos, Mg.
DELEGADA
PRESIDENTE TRIBUNAL

Ing. Leonor Villacreses Ponce, Mg.
MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN

Ing. Ángela Farfán Tigre, Mg.
MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN

Lic. Dallas Hormaza Muñoz, Mg.
MIEMBRO TRIBUNAL DE
TITULACIÓN

Bruno Javier Franco Anchundia
GRADUADO

DEDICATORIA

Dedico este trabajo de investigación, primeramente, a Dios, que con sus bendiciones pude cumplir con esta meta creyendo en sus designios y voluntades.

A mis padres, sin su apoyo y comprensión no habría podido avanzar en las distintas complicaciones que se me han presentado; además, de siempre tener una palabra de aliento cuando más la necesitaba.

A mi novia Jessenia Arteaga, que, con su apoyo incondicional continuo, ha sido una parte fundamental dentro de mi crecimiento personal y académico.

Bruno Franco Anchundia

RECONOCIMIENTO

Primeramente, agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por brindarme la posibilidad de enriquecer mis conocimientos, dentro de sus aulas y vivir momentos únicos, llenos de sabiduría, en cada aprendizaje que recibí a través de las diferentes asignaturas.

Retribuyo el esfuerzo, a los profesores de la facultad de Hotelería y Turismo, por compartir sus conocimientos durante mi carrera universitaria, que me servirán para desarrollarme como profesional.

Finalmente agradezco a mi tutora la Licenciada Dallas Hormaza por guiar mi camino durante el proceso de titulación actual, por sus enseñanzas, además de su paciencia, me fue posible culminar con éxito mi proyecto de investigación.

Bruno Franco Anchundia

ÍNDICE

CERTIFICACIÓN	2
DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	3
APROBACIÓN	4
DEDICATORIA.....	5
RECONOCIMIENTO.....	6
ÍNDICE.....	7
RESUMEN	8
ABSTRACT.....	9
INTRODUCCIÓN.....	10
MACRO.....	11
MESO	13
MICRO.....	14
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	16
OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	16
CAMPO DE ACCIÓN	18
OBJETIVOS.....	21
OBJETIVO GENERAL.....	21
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	21
MARCO TEÓRICO.....	22
HOTELES.....	22
LA CRISIS SANITARIA DEL CORONAVIRUS EN LA HOTELERÍA MUNDIAL	24
LA HOTELERÍA EN EL ECUADOR	24
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	25
IMPORTANCIA DEL TALENTO HUMANO EN EL SECTOR HOTELERO.....	26
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DENTRO DE LOS HOTELES EN ÉPOCAS DE PANDEMIA.....	27
SERVICIO AL CLIENTE EN ÉPOCA DE CRISIS SANITARIA (ECUADOR, MANABÍ)	28
DISEÑO METODOLÓGICO.....	29
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	32
CONCLUSIONES.....	39
RECOMENDACIONES	40
BIBLIOGRAFÍA.....	43

RESUMEN

Esta investigación estudia la forma de gestión del talento humano en los hoteles “Santa fe” y “Oceaník”, de la ciudad de Manta, buscando mejorar el servicio a los clientes que lo visiten en épocas de crisis sanitaria, debido a la problemática relacionada con la calidad de atención mostrada en los hoteles, durante la crisis sanitaria que estamos viviendo.

El objetivo principal es mejorar la gestión del talento humano en los hoteles “Santa Fe” y “Oceaník”, para dar mayor acogida de los turistas que los visitan en época de crisis sanitaria. Los procedimientos a realizar, fueron orientados por métodos, técnicas y herramientas necesarias en una investigación, para recopilar la información pertinente. Manejamos los métodos científicos: de observación, análisis teóricos, deductivo-inductivo siendo los más acorde a lo planteado; además, de proceder a realizar las respectivas encuestas y entrevistas, recopilando la información correspondiente, en sus diferentes fases, tanto primaria como secundaria, adquiriendo los datos requeridos y complementándolos con lo establecido por los expertos.

Los resultados fueron en concordancia con las expectativas que se habían planteado y confirmaron ciertos déficit en el servicio de los hoteles, esperando que la investigación actual sea de gran ayuda para mejorar estas debilidades durante épocas de crisis sanitaria.

Para concluir se analiza los resultados obtenidos y se propone un plan de acción para mejorar la calidad del servicio que ayude durante la crisis sanitaria y en su posterior periodo post pandemia.

Palabras claves: Hoteles, crisis sanitaria, talento humano, bioseguridad, COVID 19

ABSTRACT

This research studies the form of human talent management in the hotels "Santa fe" and "Oceaník", in the city of Manta, seeking to improve the service to customers who visit it in times of health crisis, due to the problems related to the quality of care shown in the hotels, during the health crisis that we are living. The main objective is to improve the management of human talent in the "Santa Fe" and "Oceaník" hotels, to better welcome tourists who visit them in times of health crisis.

The procedures to be carried out were guided by methods, techniques and tools necessary in an investigation, to collect the pertinent information. We handle scientific methods: observation, theoretical analysis, deductive-inductive being the most consistent with what was raised; In addition, proceed to carry out the respective surveys and interviews, collecting the corresponding information, in its different phases, both primary and secondary, acquiring the required data and complementing them with what is established by the experts.

The results were in accordance with the expectations that had been raised and confirmed certain deficits in the hotel service, hoping that the current research will be of great help to improve these weaknesses during times of health crisis.

To conclude, the results obtained are analyzed and an action plan is proposed to improve the quality of the service that helps during the health crisis and in its subsequent post-pandemic period.

Keywords: Hotels, health crisis, human talent, biosecurity, COVID 19

INTRODUCCIÓN

La presente investigación muestra los diferentes puntos de vista sobre la gestión del talento humano en los hoteles “Santa fe” y “Oceanik” de la ciudad de Manta, para esto veamos las respectivas definiciones generales, para obtener un mayor entendimiento.

Según la Organización de Naciones Unidas “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y por otros motivos turísticos, siempre y cuando no sea desarrollar una actividad remunerada en el lugar visitado”. (Unidas, 2017).

Basándonos en nuestra área específica, podemos mencionar la definición de hotel, que indica que es un establecimiento comercial que proporciona alojamiento temporal al viajero; usualmente ofrece también alimentos y en algunos casos entretenimientos y servicios personales, además, la definición dada por Lundberg en su obra literaria Organización y Administración de hoteles y restaurantes expresa que “ el hotel es un lugar de excitación o desesperanza, un lugar de diversión o donde uno puede encontrarse prisionero entre cuatro paredes, un lugar para grandes banquetes o de gran soledad” (Lundberg, 1986)

El talento humano, a lo largo de su historia, ha tenido varias definiciones, pero las más resaltables son las que implican desde los temas legales y administrativos, hasta los subsistemas de los recursos humanos; por esto, y atendiendo a los objetivos de la investigación creemos importante tomar este tema en épocas de crisis (Alles, 2013)

Analizaremos el criterio que lo asume como un gran cúmulo de acciones, relacionadas con la organización laboral, en su interacción con las personas, destacándose actividades que se toman en cuenta o desarrollan como parte estratégica dentro de los protocolos que actualmente se practican por la pandemia.

A través de este trabajo de investigación trataré de encontrar salida a un problema emergente dentro del hotelaría, debido a la crisis sanitaria que atraviesa la mayor parte de los países del mundo, entre ellos el nuestro, poniendo como referentes a dos hoteles de reconocido prestigio dentro del sector turístico local.

Macro

El sector turístico y hotelero del mundo, con la ya conocida pandemia retrocedió y afectó su balance general a nivel mundial, esto dicho por la Organización Mundial del Turismo, que “Las llegadas internacionales cayeron un 72% en los primeros diez meses de 2020, con las restricciones a los viajes, la poca confianza del consumidor y la lucha mundial por contener el virus de la COVID-19, contribuyó al peor año que se haya registrado en la historia del turismo” (turismo, 2020) lo cual se puede manifestar, a través de datos estadísticos reflejando el déficit que existe en los arribos y la constante incertidumbre por parte del viajero, al realizar una travesía en un entorno bastante complicado con restricciones constantes que limita muchas veces en disfrutar completamente del destino turístico que se desea visitar.

En lo expresado por el secretario general de OMT, António Guterres “El turismo es también un pilar fundamental para la conservación del patrimonio natural y cultural. La reconstrucción del sector turístico es un imperativo.” (Guterres, 2020) indica con este criterio, cuán importante ha sido el sector turístico y hotelero para las reactivaciones generales, de las economías de los países

del mundo entero. Por ello invita a realizar estrategias debidas, para reactivar este sector a nivel global, pues con la conocida pandemia del COVID 19, ha sido un sector muy golpeado por la falta de interacción, muchas veces necesaria entre el demandante y el ofertante, que no puede realizarse de manera virtual sino a través de constante relación física que permitirá ofrecer un servicio óptimo y preciso.

A pesar de los difíciles momentos que están sucediendo, es importante resaltar el trabajo en equipo que lleva la Organización Mundial del Turismo, en conjunto con entidades de envergadura, como por ejemplo la Organización Mundial de la Salud, donde manifiestan que “El sector del turismo está plenamente comprometido con el principio de poner por delante de todo, a las personas y su bienestar.

La cooperación internacional es vital para asegurar que el sector pueda contribuir eficazmente a la contención de la pandemia. La OMT y la OMS están trabajando en estrecha consulta entre ellas y con otros asociados para ayudar a los Estados a garantizar que las medidas sanitarias se apliquen de formas que permitan reducir al mínimo las interferencias innecesarias en el tráfico y el comercio internacionales, en este momento difícil, estos organismos se suman a la solidaridad de la comunidad internacional con los países afectados” (Salud, 2020)

Meso

En el Ecuador las cosas se ampliaron en un plano distinto, la realidad nuestra, fue a ciencia cierta la misma que en la mayoría de países tercermundista con déficit, sobre todo en la parte monetaria. La población en general sufrió un colapso económico, debido a la paralización por la pandemia, los sectores más afectados fueron los comerciantes informales, los dueños de pequeños restaurantes y hoteles; pero no por ello, quiere decir que las grandes empresas sufrieran en menor medida la crisis, por ejemplo, el sector hotelero tuvo que pasar varias penumbras al principio, con un cierre total de sus instalaciones por las normativas implementadas desde el COE nacional; además, de la ausencia de turistas que tenían prohibido desplazarse.

En lo expresado por el Ministerio de Turismo se informó, en abril (2020), “se han inscrito 92 establecimientos de alojamiento turístico, interesados en prestar servicio a los ecuatorianos retornados para realizar el Aislamiento Preventivo Obligatorio (APO), en Quito y Guayaquil, esto es el resultado de la convocatoria abierta realizada en abril(2020) por esta cartera de Estado para viabilizar el cumplimiento de las disposiciones emitidas por el COE nacional” (Turismo, Ministerio de Turismo , 2020).

Aquella asociación fue un paso importante que convirtió a los establecimientos hoteleros en centro de acoyo para los ecuatorianos que residían en otro país, además de brindar una seguridad antes de retornar a sus viviendas con la confianza de no portar el peligroso virus COVID 19, que en dicha época hasta la actualidad sigue retumbando y ocasiona un ambiente pesado y tenebroso claro que en menor medida y teniendo una mayor información respecto al tema.

Micro

En nuestra ciudad, se evidencia un panorama parecido, al ser un lugar turístico y hotelero ha pasado por la misma experiencia. Es cierto que está bien encaminada y se ve reflejado en las acciones desarrolladas en las instituciones, como el Municipio de la ciudad, que constantemente se enfocan en los protocolos de bioseguridad de los centros turísticos, ahora manifestándolo en el sector hotelero, que fue uno de los más golpeados, generando disminución de plazas de trabajos, incluso llegando a la pérdida de los mismos.

Aun así, se practicaron, rápidamente protocolos de bioseguridad, según lo manifestado en la página del Municipio de Manta: “El sector hotelero de Manta se prepara con estrictos protocolos de bioseguridad, de cara a su recuperación y reactivación. Los lugares de alojamiento se “blindan” ante el virus y refuerzan sus normas de protección, bajo los lineamientos del COE Nacional” .La Alcaldía de Manta, junto al Ministerio de Turismo, iniciaron el pasado 2 de junio, los controles en varios establecimientos, para verificar la aplicación de dichos protocolos sanitarios; también se preparan jornadas permanentes de desinfección, el personal cuenta con trajes de alta protección, controles de temperatura, zonas marcadas de distanciamiento, aplicación de alcohol, supervisión de aforo e inclusive nuevas alternativas tecnológicas, son algunas de las acciones preventivas que se han implementado. (Manta, 2020)

Como dato adicional, podemos mencionar que, a la fecha actual, los establecimientos hoteleros en la ciudad y en gran parte del Ecuador, han puesto en marcha las medidas y protocolos necesarios y con ello se ha permitido a los hoteles de todas las categorías comenzar poco a poco a recuperar el terreno perdido ocasionado por la pandemia.

Los hoteles que se han tomado para este estudio, están considerados de mediana categoría, dentro de su área, han tratado de ajustarse a las normativas establecidas por el COE local y es lo que vamos a tratar en demostrar y ejemplarizar en este trabajo.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La falta de huéspedes en los diferentes hoteles de nuestro país y del mundo se han visto afectados por la conocida pandemia del COVID 19, incluso llegando, muchas veces, a cerrar temporalmente o definitivamente los establecimientos hoteleros. Con todo aquello, es conocido que los hoteles poseían un déficit en cuanto al talento humano se refiere, llegando a pensar que esta denominación solo se describe a un área específica del hotel.

Otras cuestiones que revelan este déficit, por ejemplo, es la falta de personal capacitado para laborar en dichas áreas, como se planteó anteriormente, muchos de los hoteles de nuestra ciudad, carecen de un departamento de talento humano, bajo la premisa y el pensamiento equivocado, que es necesario tener un sector completo en el hotel, para dicha área, o pensando que debe ser un espacio físico completo, pero no es así, evidenciando la poca información que se tiene sobre el tema.

Si bien es cierto, los hoteles tuvieron, tienen y mientras la pandemia continúe, seguirán teniendo problemas referentes a la afluencia de los visitantes; es correcto mencionar que se han puesto en marcha mecanismos de ayuda para la reactivación de sus establecimientos, podemos manifestar, por ejemplo, los créditos ofrecidos por las entidades bancarias para solventar esas falencias, otro punto, es la implementación necesaria y correcta, de las medidas de bioseguridad impuestas por el COE nacional y la debida implementación de materiales de salud (termómetros, alcohol, gel antibacterial etc.). Con todo lo manifestado, también es importante enmarcar el

empeño correspondiente de los hoteles, en la limpieza constante influyendo en una mayor demanda económica, para la permanente desinfección del establecimiento hotelero.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué factores tienen influencia en la gestión del talento humano en los hoteles “Santa Fe” y “Oceanik” para mejorar el servicio a los clientes que lo visiten en épocas de crisis sanitaria?

OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

Manta es una ciudad en potencial desarrollo, por tanto no es de sorprenderse que sea una de las más representativas a nivel turístico en toda la provincia y el país en general, queda demostrado en los 140 establecimientos de alojamiento turístico que posee, los cuales están clasificados en hoteles de 3, 4 y 5 estrellas, para comodidad y escogencia del turista nacional y extranjero, los hoteles brinda un aspecto resaltante con estructuras modernas y de resalte armonioso que asegura un momento único y difícil de olvidar.

Los hoteles con categoría “3 estrellas”, son muy requeridos en nuestra ciudad, al poseer estructuras bastante tranquilas, con un ambiente privado y con aura pacífica y hogareña, siendo llamativos, para los grupos ejecutivos, que suelen hospedarse en estos lugares, que son accesibles y ofrecen mayor comodidad y tranquilidad. Suelen integrar un restaurante y cafetería, aunque esto último no es obligatorio, además de poseer diferentes salas donde compartir (sala de juegos, máquinas de ejercicio, piscinas, etc.). Un concepto más amplio nos indica que “Los hoteles “3 estrellas” son una mezcla de confort y buena relación calidad-precio, y ofrecen, una amplia

variedad de servicios para que los clientes estén satisfechos. Suelen contar con baño privado, wifi en las zonas comunes y una zona de comedor con opciones para el desayuno. Muchas cadenas hoteleras tienen hoteles de esta categoría, con ubicaciones céntricas, y muy cerca de los monumentos y sitios más turísticos” (BOOKING, 2021)

En este caso, mi trabajo de investigación, abarcará los hoteles “Santa Fe” y “Oceaník”, porque representan una mayor aceptación en la clientela que visita la ciudad de Manta, al ser establecimientos hoteleros accesibles y con una proyección al potenciamiento turístico de la ciudad. Convirtiéndose en alternativas inmediatas a la altura de los hoteles 5 estrellas.

Iniciando con el hotel “Santa Fe”, sus estructuras y habitaciones brindan un adecuado confort para los visitantes, sumado sus pluses adicionales como la piscina y los diferentes salones de eventos, además de los equipos de ejercicio y entretenimiento, posee ofertas bastantes accesible para los visitantes con un sueldo medio-alto. Además, de poseer un ambiente optimo y de paz en sus instalaciones. Aun con todo lo manifestado, es correcto también mencionar que sus debilidades empiezan meramente por cosas básicas como, por ejemplo, la limitación en el servicio gastronómico, ofertando solo el desayuno que a su vez es muy repetitivo, que, por experiencia personal, escuchaba quejas referentes al tema en cuestión. Además, de no contar con un parqueadero muy amplio y finalmente se suma, el deficiente condicionamiento en los servicios de lavandería con equipos muy usados.

A todo lo declarado anteriormente se adhiere el limitante personal que tienen, que incrementó en la pandemia del COVID 19. Muchos de los trabajadores en la actualidad siguen siendo solicitado en ciertos días debido a la escaza afluencia de visitantes.

Otro factor que encontramos, es la poca promoción que se le da a la empresa por medio de las redes sociales, que no suelen tener actualizaciones y en casos parecerían que estuvieran abandonadas.

El hotel “Oceanik” comparte similitud con la empresa anterior, poseen estructuras bastante llamativas que atraen las miradas de los visitantes, además de tener las comodidades que todo hotel requiere.

En cuanto a su oferta gastronómica, es sabido que poseía un restaurante, pero con lo ocurrido en la pandemia, aquel local tuvo que cerrar, lo cual obliga a los huéspedes a reservar sus alimentos bajo la modalidad de pedidos durante los días de estadía, aquello genera un poco de molestias e incomodidad en algunos clientes, está claro que los propietarios decidieron disminuir el espacio físico que tenía el hotel y ubicar otro negocio que no tiene relación al tema tratado, pero proyecta un aura poca agradable visualmente hablando, que puede ser un factor determinante al momento de decidir hospedarse o no.

CAMPO DE ACCIÓN

El hotel “Santa fe”, está ubicado en la AV. 23 calle 16. Desde la infraestructura cuenta con un diseño agradable con diversos colores que combinan al ambiente y da una agradable vista, cuenta con cuatro pisos que se dividen en el área de recepción y restaurante, ubicados en la primera planta. La segunda y tercera son las habitaciones y por último están los salones de eventos, además cuenta con personal las 24 horas, hablando ya específicamente el hotel ofrece los siguientes servicios:

- Servicios de Recepción
- Internet
- Salones de eventos

- Aparcamiento
- Garaje gratis
- Comida & bebida
- Desayuno incluido
- Servicio a la habitación
- Servicio de limpieza
- Servicio de lavandería
- Servicio de Planchado

Además, las habitaciones disponen de aire acondicionado, TV por cable, agua caliente, ascensor recientemente instalado y ofrece gratis conexión de internet en todo el establecimiento.

El Hotel está situado en una zona céntrica de la ciudad, a pocos metros de varios locales de ocio nocturno y comercial, la principal playa del puerto a 2 minutos y el aeropuerto Internacional Eloy Alfaro se encuentra a solo diez minutos.

Esto indica que estamos frente a un negocio que puede ser muy rentable y optimo si se prepara su servicio siguiendo los lineamientos establecidos por la OMT para poner en práctica después de la crisis sanitaria.

El hotel “Oceaník” se encuentra ubicado en la calle 15 y AV. 10, sus instalaciones son muy confortables y con un protocolo de limpieza y bioseguridad aceptable, en todo el hotel, generando un ambiente de seguridad y tranquilidad a los visitantes; además, tiene una infraestructura agradable a la vista de los turistas, que deciden hospedarse aquí. El hotel cuenta con 6 pisos, el primero es el área de recepción, del segundo al quinto piso, funcionan 8 habitaciones, en cada piso

y se clasifica en (1 triple, 3 individuales y 4 dobles) Y finalmente se encuentra la suite ubicada en el sexto piso.

Además de contar con las siguientes áreas:

- Lavandería
- Salón de evento
- Dos bodegas de limpieza

Los servicios se adaptan a las limitaciones que tiene el hotel por la reducción que sufrió al inicio de la pandemia, acortando algunos de ellos, los que siguen vigente son los siguientes:

- ✓ Aire acondicionado
- ✓ Agua caliente
- ✓ Tv por cable
- ✓ Internet
- ✓ Área social

OBJETIVOS

Objetivo general

- Mejorar la gestión del talento humano en los hoteles “Santa Fe” y “Oceanik” para una mayor acogida de los turistas que los visiten en épocas de crisis sanitaria.

Objetivos específicos

- Conocer los protocolos de prevención que emplean los hoteles “Santa fe” y “Oceanik” con los visitantes y el personal que allí labora, para evitar la propagación del COVID 19 en las instalaciones.
- Analizar las formas de mejorar la gestión_dentro de los hoteles en épocas de crisis sanitaria.
- Elaborar un plan de acción, que optimice la calidad del servicio en los hoteles estudiados.

Capítulo I

MARCO TEÓRICO

Hoteles

Según (Aguilar, 2015) la palabra hotel tiene origen francés y a su vez proviene del latín “Hospes”, que significa persona albergada en casa. Algunos textos la definen como una estructura física, diseñada y destinada a prestar servicios de alojamiento y alimentación a todas las personas que así lo requieran.

Hoy en día no sólo es alojamiento y alimentación lo que se ofrece en un hotel, los servicios dispuestos, se transforman en una ciudad dentro de un alojamiento, con la finalidad de que el huésped no salga de la estructura, facilitándole así, su visita al hotel.

Según (Villena, 2003) en su libro técnico en hotelería y turismo sostiene que ,hotelería, es el “conjunto de todos aquellos establecimientos comerciales que de forma profesional y habitual, prestan servicios de hospedaje y restauración, ya sean habitaciones o apartamentos, con o sin otros servicios complementarios y de acuerdo con las especificaciones que según su localización, determine la legislación vigente en cada país”.

Según (Raigoza, 2019), hotel es un establecimiento que primariamente provee y facilita alojamiento para el público en general, con servicios complementarios de alimentación, bebidas, conserjería, botones, lavandería, teléfono y todo tipo de atención que ayude a fomentar interés en los clientes.

Según (Educagratis, 2021) Un hotel o posada puede definirse como un “establecimiento cuyo negocio primario está en suministrar los medios de alojamiento al público en general y que cumple uno o más de los siguientes servicios: vender alimentos, bebidas, servicio a la habitación

o Room Service, camarera, de conserjería, botones y portero, lavandería, esto siguiendo las normas establecidas a nivel internacional”.

Según la Organización Mundial del Turismo (OMT, 2021) los hoteles se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas; en función del número de estrellas deben satisfacer una serie de características:

Hoteles de una estrella: Son pequeños, manejados por los propietarios, que tienen buen ambiente y están localizados cerca de lugares de atracción con servicio de transporte accesible.

Hoteles de dos estrellas: Son de tamaño medio y con buena ubicación, prestan servicio de teléfono y televisión en los dormitorios.

Hoteles de tres estrellas: Estos ofrecen más comodidad, incluyen grandes salas con decoraciones especiales y bonitos vestíbulos. Son de distintos tamaños, con restaurantes que ofrecen variedad de alimentos.

Hoteles de cuatro estrellas: Son grandes, con recepciones confortables y excelente servicio de restaurante.

Hoteles de cinco estrellas: Ofrecen los más altos niveles de comodidad y servicio, con vestíbulos y habitaciones suntuosas y los más exquisitos menús en alimentos y bebidas, cumpliendo las rigurosas exigencias del cliente. (Micro, 2021)

Cada una de las características que identifican a un hotel, a través de la designación de estrellas, están rigurosamente seleccionadas, de acuerdo a datos establecidos por la Organización Mundial del Turismo, regidas, a través del reglamento de alojamiento turístico, donde se establece las categorías y los requerimientos para ser considerados bajo las distintas modalidades.

La crisis sanitaria del coronavirus en la hotelería mundial

La pandemia por COVID-19 causó un nivel de disrupción sin precedentes en la industria hotelera mundial. La combinación de confinamientos locales y restricciones de viaje, provocaron el cierre temporal de muchos hoteles o que las operaciones se redujeran a una pequeña fracción de su capacidad disponible.

La hotelería está acostumbrada a lidiar con los cambios, que por distintas circunstancias se dan a nivel mundial, nacional y local; pero, nunca se habían presentado a esta escala. Si bien, anteriormente solo los eventos localizados como los huracanes, podrían resultar en cierres a largo plazo, en 2020 se ha visto una caída generalizada de los clientes, que buscan alojarse en hoteles. Lo que hace que esta crisis sea tan única, es lo indiscriminada que es: todos los negocios hoteleros y todos los rincones del mundo se han visto afectados de alguna manera.

A finales de julio, las tasas de ocupación fueron del 60% en China, del 48% en Estados Unidos y del 32% en Italia. Y con la preocupación en Europa por nuevos picos y segundas y terceras olas, está claro que la crisis está lejos de terminar. (grantthornton, 2020)

El impacto inmediato ha sido una fuerte caída en los ingresos, debido a que, los viajeros de negocios y los turistas viven encerrados o utilizan videoconferencias para reunirse con los clientes. Al problema se suma toda la incertidumbre con respecto a la situación actual.

La hotelería en el Ecuador

Según (Correa, 2015) La historia hotelera en nuestro territorio se inicia en la época prehispánica, se relata desde aquellas eras incaicas donde ciertos grupos de indios, conocidos como CHAQUIS, recorrían grandes distancias, llevando mensajes a destinatarios de otras regiones; fue así como comenzó a verse la necesidad de construir refugios, que sirvan para descansar y

alimentarse durante aquellos tiempos. El término que usaban para llamar a estos lugares eran TAMBOS lo que traducido significaba posada.

Otro ejemplo significativo referente a los refugios de aquellas épocas, eran los PUCARA, lugar donde el inca rey usaba como mirador de estrellas y a su vez donde se alojaba en las guerras, durante las épocas de la conquista se usaban a los indígenas para realizar labores de alimentación y brindar alojamientos a los españoles, sin embargo, la calidad del servicio era muy baja.

El desarrollo hotelero comenzó a despegar en varias ciudades, pero destaco a 3 en concreto, como lo son: Quito, por ser la capital ecuatoriana, Guayaquil, por tener el primer puerto marítimo principal y Cuenca, por ser la ciudad de nacimiento de muchos sabios y grandes personajes.

Otro factor determinante fue la gran migración de extranjeros durante la segunda guerra mundial, en ellos el Ecuador recibió muchos turistas animados por sus destinos turísticos, aquello implemento una inversión constate en el desarrollo de nuestro país turísticamente poniendo como ejemplo la ciudad de Baños, con su excelente localización y su clima particular atrajo las miradas de aquellos visitantes, de aquí surge la idea de la creación de hoteles ya categorizados como tal como el Metropolitano y el Humboldt que, aunque ya no están presente, en la actualidad marcaron la pauta para los diferentes alojamientos turísticos de nuestro país.

Gestión del talento humano

Según (Cuestas, 2010) El término gestión de talento humano, fue presentado en 1997, por McKinsey & Company, pero no fue hasta 1998, cuando alcanzó fama internacional, por David Watkins, de la empresa Softscape, que lo popularizó al usarlo en uno de sus escritos. Aun así, no ha sido hasta hace poco, cuando este concepto comenzó a obtener un gran protagonismo, al pasar los departamentos de recursos humanos, de un modelo tradicional de gestión, centrada en

actividades como contrataciones, procesos administrativos y beneficios, que se centran, en encontrar y destacar a aquellas personas con un alto potencial, dentro de su puesto en la propia organización.

Importancia del talento humano en el sector hotelero

Según (Calle, Lazo, & Granados, 2017) en su libro “Gestión del sector alojamiento-hotel” la gestión del talento humano es considerada una parte esencial dentro de la organización hotelera, marca pautas y determina el fracaso o el triunfo dentro del mercado, debido al constante flujo de interacción, que desarrollan las personas encargadas de dicho departamento, no solo con el cliente; si no además, con el personal que labora en el hotel. Si se trabaja pensando en la competitividad que nos rodea, puede influir de manera positiva para el mejoramiento a nivel personal y colectivo, reconociendo que si no existiesen potenciales rivales, muy seguramente empezaríamos a establecernos dentro de una zona de confort, que, como empresa, significaría la pérdida de calidad.

Debemos perfilar la mirada no solo a la atención dirigida al cliente, si no además, tener en cuenta, las percepciones en el comportamiento de los turistas al momento de atenderlos. Aunque se tenga presente la idea generalizada, sobre la importancia de contar con un departamento de talento humano, como tal, dentro de las inmediaciones del hotel, no siempre esa idea es la correcta, muchas veces con una muestra de educación, con un servicio óptimo y con una aptitud positiva y dispuesta a servir cordialmente, podemos evidenciar de qué manera esta estructurado e influenciado el talento humano dentro de una empresa.

Gestión del talento humano dentro de los hoteles en épocas de pandemia

Según (Sainz, 2020) “La industria hotelera enfrentará algunas decisiones difíciles en los próximos meses, a medida que todos comenzamos a navegar hacia la recuperación. Podemos ayudarlo a proteger y restaurar el valor en su negocio, para que esté en la mejor posición de operar en la nueva normalidad”.

Un gran número de operadores de hoteles, están buscando solventar sus deudas, lo que podría crear oportunidades para los propietarios de capital privado, con grandes reservas de efectivo. Ser capaces de reestructurar requiere, poder demostrar que un hotel sigue siendo un negocio viable y es probable que continúe funcionando a medida que se levanten las restricciones de viaje y cierre de vuelos.

También hay una serie de medidas gubernamentales, de la OMT. de la OMS. destinadas a brindar asistencia a los sectores con dificultades, pero no está claro durante cuánto tiempo estarán disponibles. Sin embargo, lo que si está claro, es que, pasará algún tiempo antes de que la industria hotelera vuelva a la forma en que podía operar antes de la crisis sanitaria.

Según (Clark, 2020) las empresas hoteleras durante el año tope de pandemia se ingeniaron diferentes estrategias, para poder solventar un 2020 históricamente pésimo para esta industria: como parte de dichas resoluciones se estableció lo siguiente:

-El alojamiento de visitantes por varias horas, con ingreso, alrededor de las 6 am hasta las 6 pm, como parte de promociones para personas que necesitaban despejar sus mentes y visualizar otra perspectivas fuera de las vividas, por más de un año dentro de sus hogares.

- Otra estrategia utilizada durante los momentos más complicados, fue la oferta de habitaciones a menor precio, para personal de primera línea, después de sus jornadas de trabajos, como áreas de descanso o como oficinas improvisadas.

-Se empezó a tomar mayor consideración ante la posibilidad de rentar habitaciones de hoteles para la concentración de empleados de diferentes instituciones, creando fidelización por parte de ambos lados en futuras negociaciones.

Servicio al cliente en época de crisis sanitaria (Ecuador, Manabí)

Según (comercio, 2021) “Claramente, el Covid 19 marco un antes y un después para las empresas hoteleras en el Ecuador, el servicio hotelero comienza el desarrollo casi en su totalidad con una serie de promociones y estrategias, a través, de mini eventos que comiencen de a poco a solventar e impulsar la estabilidad económica perdida durante el año 2020, claramente en un periodo donde se requería la colaboración y el apoyo, por parte del gobierno en disminuir un poco las disposiciones implementadas por el COE nacional”.

La hotelería fue sin duda, uno de los primeros sectores afectados económicamente, debido a su constante relación presencial entre clientes y ofertantes; sin embargo, durante el presente año, con el beneficio de la vacunación masiva y con el apoyo gubernamental, se empieza a desarrollar diferentes eventos como bodas, graduaciones, cumpleaños etc. Sin dejar de disponer del cuidado necesario al momento de asistir a dichos eventos.

El poder reinventarse para subsistir durante estos tiempos complicados, ha sido una constante en todo el país, claramente en la provincia de Manabí, los índices desplomaron en caída libre durante ciertas épocas, provocando pérdidas costosas incluso llegando al quiebre definitivo de ciertos hoteles, a pesar de, aun no terminarse la pandemia y con la llegada de variantes

ademas de otro tipo de cinscunstancias que peligran la estabilidad económica. Es bien sabido, que el sector hotelero bajo la experiencia vivída, no pretende tomar mas riesgos y afronta las diversas situaciones adversas con mayor cautela que en anteriores tiempos.

Según (Vera, Veloz, & Parraga, 2021) “hasta el mes de julio del año 2020 grandes y medianos hoteles que agrupa la Federacion Hotelera del Ecuador, se mantenían cerrados, ocasionando perjuicios millonarios con porcentajes de ocupación no mayor a un 9%, que según los hoteles, ya representan la perdidas de los años 2020 y 2021, por lo que muchos hoteleros han declarado el sector en quiebra”.

Dicha situación se vive de similar manera en la ciudad de Manta, siendo uno de los principales atractivos turísticos que posee el Ecuador, teniendo mayor dinamismo gracias a la enorme plaza hotelera ubicada en la zona costera de Manabí, debido a lo afectado del sector se implementó como estrategia de reactivación turistica, el promocionar mediante redes sociales para dar a conocer los distintos hoteles que posee Manta, brindando primeramente la seguridad de visitar los diferentes alojamientos hoteleros y brindar experiencias al aire libre, sacando provecho al paisaje natural, con precios accesibles en todas las categorías existentes en la ciudad.

Capitulo II

DISEÑO METODOLÓGICO

En el presente capítulo manifestaremos específicamente el diseño metodológico que emplearemos para desarrollar esta investigación. Utilizaremos los métodos científico y deductivo. Además, se adjuntará las fuentes de información y datos de las encuestas que aportaron para la

realización del proyecto, resolviendo las interrogantes acerca de cómo es la gestión del talento humano dentro de los hoteles Santa Fe y OCEANIK para los clientes que lo visiten durante la crisis sanitaria.

2.1 Método científico:

El método científico “modo ordenado de proceder para llegar a un resultado o fin determinado, especialmente para descubrir la verdad y sistematizar los conocimientos” (Castan, 2021).

Se aplicó en la indagación de datos y fundamentos sobre el objeto de estudio de la investigación. Para eso se recurrió a la lectura e interpretación de teorías y definiciones de diferentes autores especializados en temas hoteleros y turísticos.

2.2 Método deductivo-inductivo

“El método deductivo logra inferir algo observado a partir de una ley general. Esto lo diferencia del llamado método inductivo, que se basa en la formulación de leyes partiendo de los hechos que se observan”. (Definición, 2021)

Empleado durante el planteamiento del problema, yendo de lo general a lo particular. Y luego haciendo un análisis cuidadoso del campo de acción se aplicó el método inductivo.

2.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN

“Las investigaciones cualitativas hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas” (Fernandez & Díaz, 2002)

Se procedió a usar la metodología cualitativa, fomentando la recolección de datos mediante encuestas y el uso de entrevistas. Cabe manifestar que los mismos fueron piezas claves para la realización de nuestro proyecto de investigación.

2.4 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Según Naresh K. Malhotra en su libro: Investigación de mercados “Las encuestas son entrevistas con un gran número de personas utilizando un cuestionario prediseñado, dicho cuestionario está diseñado para obtener información específica” (Malhotra, 2004).

Según Piergiorgio Corbetta en su libro metodología y técnicas de la investigación, nos indica que la entrevista “es una conversación provocada por un entrevistador con un número considerable de sujetos elegidos, según un plan determinado con una finalidad de tipo cognoscitivo. Siempre está guiada por el entrevistador, pero tendrá un esquema flexible no estándar” (Piergiorgio, 2007)

En este caso, para realizar las entrevistas se recurrió a personas que administran los hoteles en estudio y al presidente de la Asociación de Hoteleros de Manta.

En lo que tiene que ver a las encuestas, se procedió a realizarlas a los funcionarios y trabajadores de los hoteles. Procediendo a visitar las instalaciones de los mismos para obtener los datos requeridos.

Las encuestas reflejaron las opiniones de los trabajadores de las diferentes áreas de los hoteles tratados en esta investigación (Recepción, limpieza de habitaciones, conserjería, cocina etc.) mientras que para realizar la entrevista fueron participes tres personas que aportaron conscientemente a la investigación, como primer entrevistado fue el propietario del Hotel “Santa

Fe”, señor Renee Santana; además, el huésped Juan Carlos Andrade y por último, el Presidente de la Asociación de Hoteleros de la ciudad de Manta, Ing. Plutarco Bowen.

Para realizar el proceso de encuestas y entrevista se realizó en varios pasos. En un principio tomamos como ejemplos lo visto en libros, artículos científicos y sitios académicos etc. Luego se utilizó como base lo expresado en los objetivos específicos para identificar las preguntas idóneas p obtener los datos requeridos.

2.5 FUENTES DE INVESTIGACIÓN

Según (Maranto & Eugenia, 2015) expresan que las fuentes de investigación “es todo aquello que nos proporciona datos para reconstruir hechos y las bases del conocimiento”.

Las fuentes de investigación se conforman en primaria y secundaria, durante la primera etapa se realiza la respectiva recopilación de los datos por parte de los trabajadores del hotel “Santa Fe” y “Oceanik”.

Mientras que la segunda etapa se realzo a través de libros, artículos científicos y sitios académicos etc.

Capitulo III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este capítulo se evidencia los resultados obtenidos en base a la recopilación de datos de las encuestas y entrevistas realizadas para la investigación, además de proponer un plan de acción que mejore la gestión del talento humano en los hoteles “Santa Fe” y “Oceanik” para atraer a los turistas que decidan visitarlos en épocas de crisis sanitaria.

3.1 ANÁLISIS DE DATOS

1) ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que emplean para laborar dentro del hotel?

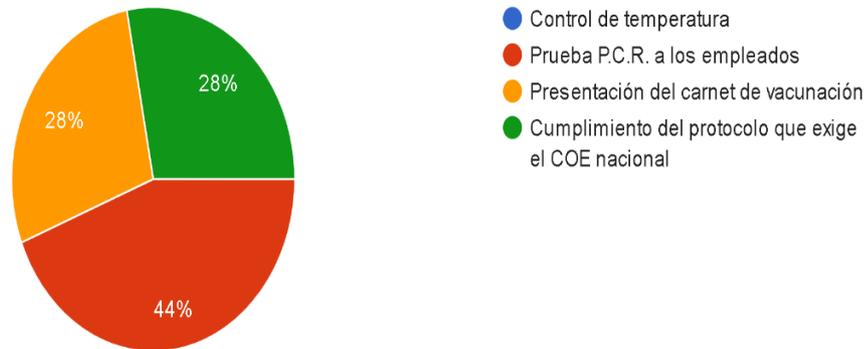


Figura 1: medidas de bioseguridad

El porcentaje con mayor aceptación está relacionado con el empleo del uso de pruebas P.C.R. con un 44%, se nota una igualdad entre el cumplimiento del protocolo establecido por el COE Nacional y la presentación del carnet de vacunación con un 28%.

2) ¿Qué protocolos se exigen para esperar a nuevos huéspedes?

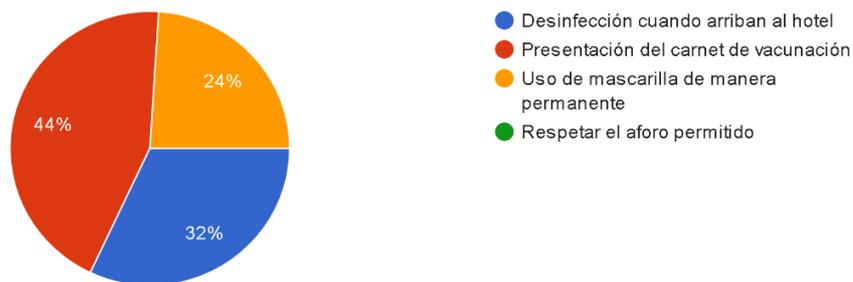


Figura 2: Protocolos

Referente a los protocolos que se exigen a nuevos huéspedes, se comprobó que tuvo mayor aceptación presentar el carnet de vacunación, con un 44% seguido de la desinfección al arribar al hotel, con un 32% y con un 24% el uso de mascarillas permanentes.

3) Dentro de las siguientes opciones: ¿Cuáles deben mejorarse de cara a la reactivación turística y hotelera?

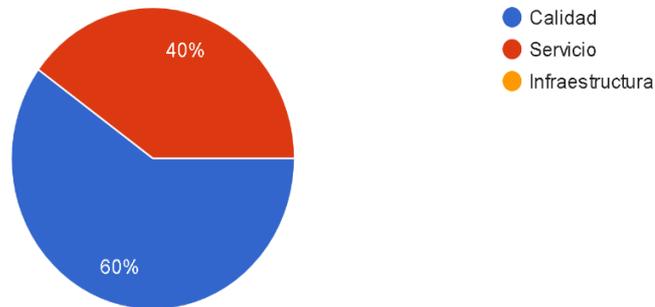
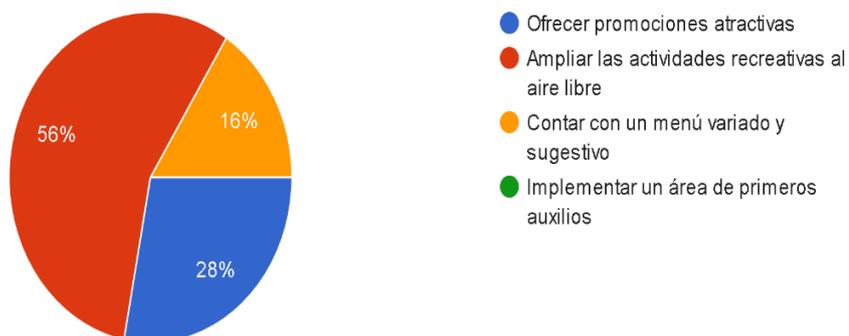


Figura 3: Reactivación turística

Con respecto a los resultados obtenidos en esta pregunta, los encuestados manifestaron con un 60% que debe ser la calidad, mientras que el 40% respondió que se debe mejorar el servicio.

4) Bajo su criterio, cuáles de las siguientes sugerencias sirven para atraer clientes al hotel, en épocas de crisis sanitarias



El

Figura 4: Sugerencias

56% de encuestados piensa que se deben ampliar las actividades recreativas al aire libre, el 26% ofrecer promociones atractivas, mientras que el 16% opina que debe contar con un menú variado y sugestivo.

5) ¿Qué propondría al Gerente del hotel, para fortalecer el servicio?

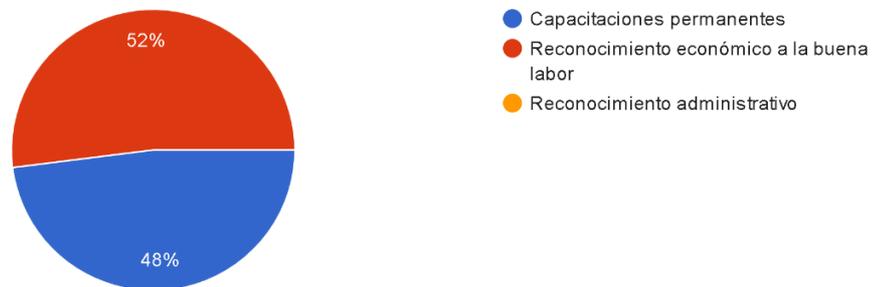


Figura 5 Propuesta

La propuesta más viable dada por los encuestados, con un 52%, es el reconocimiento económico a la buena labor de los empleados, mientras que el 48% sugirió que se capacite permanentemente a los servidores.

6) ¿De qué forma se podría mejorar el servicio en época de crisis sanitaria?

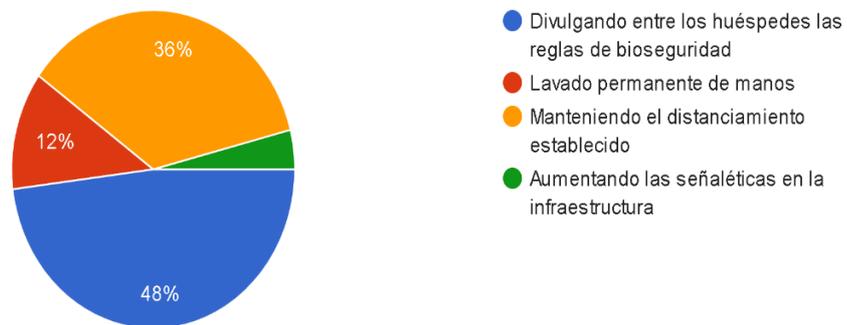


Figura 6: Mejora de servicio

El 48% opinó que se debe divulgar entre los huéspedes las reglas de bioseguridad, el 36% dijo que debe mantenerse el distanciamiento, el 12% el lavado permanente de mano y con el 4% aumentando las señalizaciones en la infraestructura.

3.2 RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS

A continuación se mostrarán los resultados de las entrevistas efectuadas al propietario de hotel “Santa Fe”, Sr. Renee Santana; además, al huésped Sr. Juan Carlos Andrade, el cual estuvo alojado durante un periodo de 4 días y por último, al Presidente de la Asociación de Hoteleros de Manta, Ingeniero Plutarco Bowen.

Entrevista # 01

<i>Nombre y Cargo</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Respuestas</i>
Sr. Renee Santana Dueño del hotel Santa Fe	Nombre tres medidas de bioseguridad que emplean para laborar dentro del hotel.	-Uso de mascarilla -Lavado de manos -Uso de alcohol
	¿Qué protocolos le exige el municipio de Manta, para recibir a los clientes?	-Distanciamiento -Aforo
	Señale dos actividades, que se necesita de manera urgente, para promocionar el área hotelera de cara a la reactivación turística.	-Publicidad -Mejor atención al huésped
	¿De qué forma el Ministerio de Turismo está ayudando a promocionar el turismo en Manta, en esta época de crisis sanitaria?	Promocionando los atractivos naturales de la ciudad.

<i>Preguntas</i>	<i>Nombre y cargo</i>	<i>Respuestas</i>
Sr. Juan Carlos Andrade Huésped del hotel Santa Fe	Nombre tres medidas de bioseguridad que le exigió el hotel a su llegada	-Uso de mascarilla. -Alcohol para desinfectar
	¿Qué protocolos tuvo que seguir dentro del hotel?	-Mantener distanciamiento con los demás huéspedes.
	¿Qué exige usted en un hotel?	-Comodidad -Buen Servicio
	¿Se promociona el turismo en Manta a través de los medios de comunicación?	Si, en la televisión y en redes sociales.

<i>Nombre y Cargo</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Respuestas</i>
Ing. Plutarco Bowen Presidente de la Asociación de hoteleros de Manta	¿Nombre tres medidas de bioseguridad que emplean los hoteles de Manta para esperar a los huéspedes	-Termómetro -Alcohol, Gel -Ozonificación (en ciertos hoteles)
	¿Qué protocolos exige, el Municipio de Manta, ¿a los dueños de los hoteles? Nombra dos	-Distanciamiento en grupos familiares - Prohibido el consumo de alcohol en ciertas zonas del hotel (loving, recepción etc.)
	Señale dos acciones que se necesitan de manera urgente, para promocionar la capacidad hotelera de la ciudad, de cara a la reactivación turística	-Desarrollar actividades que promocionen los lugares naturales. -Activar en redes sociales lo que tenemos para atender a los turistas.
	¿De qué forma el Ministerio de Turismo está ayudando a promocionar el turismo en Manta, en esta época de crisis sanitaria?	De ninguna forma.

CONCLUSIONES

1. De acuerdo a las investigaciones realizadas y verificadas a través de las encuestas podemos señalar que los hoteles de esta investigación, si guardan algunas medidas básicas de bioseguridad.

2. A través del análisis de la pregunta #2, se llega a la conclusión de que el requerimiento mayor, de los hoteles a los huéspedes, es la presentación del carnet de vacunación.

3. En relación al análisis de las preguntas #3, se toma en consideración que la mejor opción de cara a la reactivación hotelera, es mejorar la calidad del servicio que actualmente se ofrece, en época de crisis sanitaria.

4. En base al análisis de la pregunta #4, la opinión de los encuestados, es que la mejor forma de atraer clientes en épocas de crisis sanitaria, es fomentando las actividades al aire libre y con un ambiente seguro bajo los protocolos de bioseguridad requeridos.

5. Finalmente, de acuerdo a esta investigación, se llega a la conclusión, que es de suma importancia difundir y controlar las reglas de bioseguridad, entre el personal que labora y los huéspedes en los hoteles; acatando las órdenes dispuestas por el Ministerio de Salud, Ministerio de Turismo y el COE nacional, de esta manera se creará una concientización en los involucrados, generando un ambiente seguro.

RECOMENDACIONES

La ciudad de Manta cuenta con una capacidad hotelera que da servicios a personas y familias de distintas clases sociales, cubriendo las necesidades básicas que exige una persona que llega en calidad de turista. Pero, aun así, de acuerdo a los datos encontrados en esta investigación nos permitimos hacer las siguientes recomendaciones:

- Se sugiere la implementación de equipos deportivos y recreativos, que brinden mayor posibilidades a los clientes, de realizar actividades al aire libre, en un ambiente seguro y acatando las normas de bioseguridad.
- Se recomienda a los dueños de los establecimientos hoteleros mencionados, que fomenten los protocolos de bioseguridad aprobados por el COE Nacional, entre el personal que labora en los hoteles y los huéspedes.
- Se exhorta a los dueños de los hoteles “Santa Fe” y “Oceanik”, realizar un llamado hacia los organismos gubernamentales (Ministerio de turismo, Municipio de Manta) para solicitar la ayuda de parte de estas entidades, que casi en totalidad ha sido nula.
- Se sugiere potencializar, la publicidad en redes sociales y medios de comunicación, sobre los atractivos de la ciudad, de manera que se genere un interés mayor en visitarnos, por parte de los turistas nacionales y extranjeros.

3.3 PLAN DE ACCIÓN

A continuación, se presenta el respectivo plan de acción para mejorar e impulsar un servicio de calidad por parte de los hoteles estudiados, hacia sus huéspedes. Cabe recalcar que los objetivos están basados en los resultados de las encuestas y entrevistas realizadas con anterioridad.

Objetivos de la propuesta	Actividades	Recursos	Tiempo	Responsables	Resultados
<p>-Implementar una capacitación al personal de los hoteles para mejorar la calidad del servicio durante época de crisis sanitaria</p>	<p>Fomentar el uso de herramientas de bioseguridad entre los empleados dando el ejemplo a los huéspedes</p> <p>-Capacitar al personal sobre las normas de bioseguridad requeridas para mejorar el servicio.</p>	<p>Instrumentos tecnológicos</p> <p>Personal capacitador</p> <p>Guías de apoyo</p>	<p>1 vez cada 6 meses</p>	<p>-Dueños de los hoteles</p> <p>Capacitadores</p>	<p>Se logrará capacitar al personal que labora en los hoteles “Santa Fe” y “Oceanik” desarrollando sus capacidades y reflejándose en la mejora en el servicio.</p>
<p>Impulsar las promociones a través de redes sociales que atraigan la atención de los</p>	<p>Tener un manejo continuo en las redes sociales mostrando los beneficios de</p>	<p>Recursos tecnológicos</p>	<p>Continuamente</p>	<p>Encargada del personal administrativo</p>	<p>Aumentar la llegada de huéspedes.</p>

turistas locales e internacionales en época de crisis sanitaria	bioseguridad que ofrece el hotel Brindar descuentos e incentivos a clientes durante épocas de feriado además de brindar plus adicionales (servicio personalizado, desayunos variados, descuento en la cafetería, cena especial).				
Solicitar apoyo para los hoteles “Santa fe” y “Oceanik”, por parte de las autoridades gubernamentales (Ministerio de Turismo, Municipio de Manta)	Realizar un llamado a las autoridades por parte de los dueños de los hoteles para que sus requerimientos sean escuchados (Oficios, redes sociales, prensa etc.)	Recursos tecnológicos	Continuamente	Dueños de los hoteles	Una mayor visibilidad de los hoteles, a través de organismos de control del área hotelera y turística.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, J. (2015). *Hoteles, hoteleros y hotelería*. España: Servicios Académicos Internacionales.
- Alles, M. (2013). *Dirección estratégica de recursos humanos*. Buenos Aires, Argentina : Ediciones Gránica S.A.
- BOOKING. (2021). *booking.com*. Obtenido de booking.com : <https://www.booking.com/threestars/city/ec/manta.es-mx.html>
- Calle, M., Lazo, A., & Granados, C. (2017). Gestión del sector alojamiento-Hotel . *RepositorioUTM* , 37-50.
- Castan, Y. (15 de Septiembre de 2021). *Haykhuyay* . Obtenido de Haykhuyay.com : <http://www.haykhuyay.com/A1/Generic/ECO1/U1U2/metodoCientifico.pdf>
- Clark, P. (25 de Octubre de 2020). *chicagotribune*. Obtenido de chicagotribunecom : <https://www.chicagotribune.com/espanol/sns-es-en-tiempos-pandemia-hoteles-se-vuelven-creativos-20201028-ic7uypszurbixkmtz2cv4dma-story.html>
- comercio, E. (25 de julio de 2021). *el comercio*. Obtenido de el comercio.com : <https://www.elcomercio.com/actualidad/negocios/servicios-hoteles-turismo-pandemia-minieventos.html>
- Correa, L. (2015). Diseño de un Plan de Negocios para la apertura de un hotel en la parroquia Tababela. *Repositorio UIDE* , 29-242.
- Cuestas, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Eco Ediciones.
- Definición, D. (15 de Septiembre de 2021). *definición.de*. Obtenido de definición.de/ : <https://definicion.de/metodo-deductivo/>
- Diario, E. (4 de Noviembre de 2010). *eldiario.ec*. Obtenido de eldiario.ec: <https://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/171250-la-hoteleria-senorial-nunca-falto-en-manta/>
- Educagratis. (19 de Diciembre de 2021). *educagratis*. Obtenido de educagratis.cl: <http://educagratis.cl/moodle/mod/page/view.php?id=11903>
- Fernandez, P., & Díaz, P. (27 de Mayo de 2002). *Fisterra*. Obtenido de Fisterra.com : <https://www.fisterra.com/formacion/metodologia-investigacion/investigacion-cuantitativa-cualitativa/>
- grantthornton. (17 de Septiembre de 2020). *grantthornton*. Obtenido de grantthornton: <https://www.grantthornton.mx/novedades/articulos-y-publicaciones/como-el-covid-19-ha-impactado-a-la-industria-hotelera/>
- Guterres, A. (25 de Agosto de 2020). *Organización Mundial del Turismo*. Obtenido de Organización Mundial del Turismo: <https://www.unwto.org/es/news/Secretario-general-de-la-ONU-Es-imperativo-que-reconstruyamos-el-sector-turistico>

- Lumdberg, D. (1986). *Organización y Administración de Hoteles y Restaurantes* . San Diego .
- Malhotral, N. (2004). *Investigación de Mercados*. Mexico : Pearson Education .
- Manta, M. d. (4 de Junio de 2020). *Municipio de Manta*. Obtenido de manta.gob.ec: <https://manta.gob.ec/sector-hotelero-se-alista-para-reinicio-de-operaciones/>
- Maranto, M., & Eugenia, G. M. (Febrero de 2015). *Repository UAEH*. Obtenido de Repositoryuaeh.edu.mx: <https://repository.uaeh.edu.mx/bitstream/bitstream/handle/123456789/16700/LECT132.pdf>
- Micro, H. (30 de Julio de 2021). <https://enunclic.mx/>. Obtenido de <https://enunclic.mx/>: <https://enunclic.mx/index.php/blog/k2-items-3-cols/item/275-clasificacion-internacional-de-hoteles>
- OMT. (9 de Agosto de 2021). *unwto*. Obtenido de unwto: <https://www.unwto.org/es>
- Piergiorgio, C. (2007). *Metodología y técnicas de la investigación* . Italia : McGrawHill.
- Raigoza, V. (20 de octubre de 2019). *sohoapps*. Obtenido de sohoapps: <https://sohoapps.co/2019/09/20/clasificacion-de-la-hoteleria/>
- S., S. P. (2016). : *¿Cómo Poner en Marcha un Modelo de Gestión Estratégica del Talento humano en el sector publico colombiano?* Colombia : Kimpress S.A.S.
- Salud, O. m. (27 de Febrero de 2020). *Organización mundial de la Salud* . Obtenido de Organización mundial de la Salud : <https://www.who.int/es/news/item/27-02-2020-a-joint-statement-on-tourism-and-covid-19---unwto-and-who-call-for-responsibility-and-coordination>
- Solcaribe. (28 de septiembre de 2020). *solcaribe.com.ec*. Obtenido de solcaribe.com.ec: <https://solcaribe.com.ec/blog/hoteles/2852-protocolos-de-seguridad-del-hotel-mantahost/>
- Turismo, M. d. (2020). *Ministerio de turismo* . Obtenido de Ministerio de turismo : <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2020/05/Protocolo-de-Reapertura-Establecimientos-de-Alojamiento-Turi%CC%81stico.pdf>
- Turismo, M. d. (18 de Abril de 2020). *Ministerio de Turismo* . Obtenido de Ministerio de Turismo : <https://www.turismo.gob.ec/comunicado-6/>
- turismo, O. m. (17 de Diciembre de 2020). *Organización mundial del turismo* . Obtenido de Organización mundial del turismo : <https://www.unwto.org/es/news/el-turismo-retrocede-a-niveles-de-1990-con-una-caida-en-llegadas-del-mas-del-70>
- Unidas, O. d. (2017). *un.org/es*. Obtenido de un.org/es: <https://www.un.org/es>
- Vera, R., Veloz, F., & Parraga, Y. (17 de Agosto de 2021). *revista digital UCE*. Obtenido de revistadigitaluce.com : https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/SIEMBRA/article/view/2842/3628#content/citation_reference_17
- Villena, F. (2003). *Tecnico en Hotelería y Turismo*. Cultural.

ANEXOS

Modelo de encuesta y entrevistas

Encuesta

Para poder culminar el proyecto de investigación: **“Gestión del talento humano en los hoteles “Santa fe” y “Oceanik”, de la ciudad de Manta, para mejorar el servicio a los clientes que lo visiten en épocas de crisis sanitaria”**, solicito su colaboración, respondiéndome la siguientes preguntas.

Nota: Seleccione con una (X) las dos opciones que más se acerquen a su criterio.

1) ¿Cuáles son las medidas de bioseguridad que emplean para laborar dentro del hotel?

- Control de temperatura
- Pruebas P.C.R a los empleados.
- Presentación del carnet de vacunación
- Cumplimiento del protocolo que exige el COE nacional

2) ¿Qué protocolos se utilizan para esperar a nuevos huéspedes?

- Desinfección cuando arriban al hotel
- Presentación del carnet de vacunación
- Uso de mascarilla de manera permanente
- Respetar el aforo permitido

3) Dentro de las siguientes opciones: ¿Cuáles deben mejorarse de cara a la reactivación turística y hotelera?

- Calidad
- Servicio
- Infraestructura
- Otras _____

4) Bajo su criterio, cuáles de las siguientes sugerencias sirven para atraer clientes al hotel, en épocas de crisis sanitarias.

- Ofrecer promociones atractivas
- Ampliar las actividades recreativas al aire libre
- Contar con un menú variado y sugestivo
- Implementar un área de primeros auxilios

5) ¿Qué propondría al Gerente del hotel, para fortalecer el servicio?

- Capacitaciones permanentes
- Reconocimiento económico a la buena labor
- Reconocimiento administrativo
- Otros _____

6) ¿De qué forma se podría mejorar el servicio en época de crisis sanitaria?

- Divulgando entre los huéspedes las reglas de bioseguridad
- Lavado permanente de manos
- Manteniendo el distanciamiento establecido
- Aumentando las señaléticas en la infraestructura

Entrevista al propietario del hotel "Santa Fe"

Nombre: Renee Santana

1) ¿Nombre tres medidas de bioseguridad que emplean para laborar dentro del hotel?

a) _____

b) _____

c) _____

2) ¿Qué protocolos le exige a usted, el Municipio de Manta, ¿para recibir a los clientes? Nombre dos

a) _____

b) _____

3) Señale dos actividades que se necesitan de manera urgente, para promocionar la capacidad hotelera de la ciudad, de cara a la reactivación turística.

a) _____

b) _____

4) ¿De qué forma el Ministerio de Turismo está ayudando a promocionar el turismo en Manta, en esta época de crisis sanitaria?

Entrevista al presidente de la Asociación de hoteleros de Manta

Nombre: Ing. Plutarco Bowen

1) Nombre tres medidas de bioseguridad que emplean los hoteles de Manta para esperar a los huéspedes.

a) _____

b) _____

c) _____

2) ¿Qué protocolos exige, el Municipio de Manta, ¿a los dueños de los hoteles? Nombre dos.

a) _____

b) _____

3) Señale dos acciones que se necesitan de manera urgente, para promocionar la capacidad hotelera de la ciudad, de cara a la reactivación turística.

a) _____

b) _____

4) ¿De qué forma el Ministerio de Turismo está ayudando a promocionar el turismo en Manta, en esta época de crisis sanitaria?

Entrevista a huésped del Hotel

Nombre: Juan Carlos Andrade

1) Nombre tres medidas de bioseguridad que le exigió el hotel a su llegada

a) _____

b) _____

c) _____

2) ¿Qué protocolos tuvo que seguir dentro del hotel? Nombre dos.

a) _____

b) _____

3) ¿Qué exige usted en un hotel?

4) ¿Se promociona el turismo en Manta a través de los medios de comunicación?

Entrevista #01

Nombre: Renee Santana

Cargo: Propietario del Hotel Santa Fe

1) ¿Nombre tres medidas de bioseguridad que emplean para laborar dentro del hotel?

- a) Uso de Mascarilla
- b) Lavado de Manos
- c) Uso del Alcohol

2) ¿Qué protocolos le exige a usted, el Municipio de Manta, ¿para recibir a los clientes? Nombre dos

- a) Distanciamiento
- b) Aforo

3) Señale dos actividades que se necesitan de manera urgente, para promocionar la capacidad hotelera de la ciudad, de cara a la reactivación turística.

- a) Publicidad
- b) Atención al huésped

4) ¿De qué forma el Ministerio de Turismo está ayudando a promocionar el turismo en Manta, en esta época de crisis sanitaria?

En las playas



Entrevista #02

Nombre: Juan Carlos Andrade

Cargo: Huesped del Hotel

1) Nombre tres medidas de bioseguridad que le exigió el hotel a su llegada

- a) Mascarilla
- b) Alcohol
- c) Otras

2) ¿Qué protocolos tuvo que seguir dentro del hotel? Nombre dos.

- a) Uso del Barbero
- b) Distanciamiento

3) ¿Qué exige usted en un hotel?

- a) Comodidad
- b) Buen servicio

4) ¿Se promociona el turismo en Manta a través de los medios de comunicación?

Si



Entrevista #03

Nombre: Ing. Plutarco Bowen

Cargo: presidente de la Asociación de Hoteleros de Manta

1) Nombre tres medidas de bioseguridad que emplean los hoteles de Manta para esperar a los huéspedes.

- a) Termómetros
- b) Alcohol, Gel antibacterial Tapete de desinfección de calzado
- c) Ozonificación

2) ¿Qué protocolos exige, el Municipio de Manta, ¿a los dueños de los hoteles? Nombre dos.

- a) Distanciamiento en grupos familiares
- b) No consumir bebidas alcohólicas en loving y recepción

3) Señale dos acciones que se necesitan de manera urgente, para promocionar la capacidad hotelera de la ciudad, de cara a la reactivación turística.

- a) Promocionar los lugares
- b) Promoción en redes

4) ¿De qué forma el Ministerio de Turismo está ayudando a promocionar el turismo en Manta, en esta época de crisis sanitaria

Ninguna

