



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



DOCUMENTO PROBATORIO DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN
TURISMO

PROBLEMA:

ANÁLISIS DEL RECURSO HUMANO QUE LABORA EN
ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS EN EL CANTÓN QUEVEDO
2022

AUTOR:

SANTANA CARRIEL JOSUE CRISTOPHER

TUTOR:

VILLAMARIN LARA HUGO RAMIRO

BABAHOYO - ECUADOR

2022



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
RESUMEN



El presente estudio busca analizar el recurso humano que labora en los establecimientos hoteleros en el cantón Quevedo, donde su objetivo principal es indagar si el personal se encuentra capacitado para su área establecida lo cual permitirá identificar los principales indicios que puedan impedir el crecimiento de los establecimientos hoteleros, las metodología utilizadas fueron de entrevista y encuesta para la obtención pertinente, para generar y analizar los datos y aplicar el método inductivo y poder brindar una conclusión general, se tomaron en cuenta 3 hoteles de la ciudad, se realizó la entrevista permitiendo percibir que existe un personal capacitado, sin embargo se podría mejorar la calidad de personal del talento humano.

Palabras clave: Hotelería, recursos humanos, entrevista, encuesta relaciones laborales



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
ABSTRACT



The present study seeks to analyze the human resource that works in the hotel establishments in the Quevedo canton, where its main objective is to find out if the staff is trained for its established area, which will allow identifying the main signs that can prevent the growth of establishments. hoteliers, the methodologies used were interview and survey to obtain the relevant data, to generate and analyze the data and apply the inductive method and be able to provide a general conclusion, 3 hotels in the city were taken into account, the interview was carried out realizing that there is a trained personnel, however, the quality of human talent personnel could be improved.

Keywords: Hospitality, human resources, interview, labor relations survey



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN



TURISMO
ÍNDICE

RESUMEN	2
ABSTRACT.....	3
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	6
2. JUSTIFICACIÓN	7
OBJETIVOS DEL ESTUDIO	8
<i>Objetivo general:</i>	8
<i>Objetivos específicos:</i>	8
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN	9
MARCO CONCEPTUAL.....	10
<i>Hotelería</i>	10
<i>Talento humano</i>	13
<i>La gestión del talento humano</i>	14
<i>Importancia de la gestión del talento humano en el Ámbito hotelero</i>	16
2.1 <i>Características de la gestión de talento humano en sector hotelero</i>	18
Función de empleo en recursos humanos.....	21
<i>Establecimientos hoteleros del cantón Quevedo</i>	23
MARCO METODOLÓGICO.....	25
3. RESULTADOS	26
4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	28
5. CONCLUSIONES.....	29
RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS.....	31
ANEXO 1.....	32



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO





UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El planteamiento de investigación consiste en delimitar y describir la situación que se investigará a través del trabajo académico, es decir, estructurar formalmente la investigación.

El área de recursos humanos que labora en los hoteles ubicados en el cantón Quevedo, provincia de Los Ríos, comúnmente se definen y busca optimizar la estructura humanitaria del hotel previendo las futuras necesidades desde criterios de rentabilidad, determinando el número ideal de empleados necesarios en cada momento.

La falta de capacitación del personal de recursos humanos influye mucho, ya que como recursos humanos son los encargados de la selección de los empleados viendo sus dotes y cualidades profesionales, las cuales, influyen en la industria hotelera o en el hotel que se encuentre, el departamento de RR. HH debe ser muy capacitado y con un alto grado de experiencia hotelera puesto que se permita gestionar y capacitar todo lo relacionado al personal que conforma la nómina de trabajadores.

La escasa experiencia y formación que posee el personal de recursos humanos en cuanto a la selección de empleados genera varios inconvenientes a posteriori, un claro ejemplo; sería si no capacita a un nuevo empleado, se enfrenta la empresa a varios riesgos con efectos negativos en el campo económico, publicitario, etc. Lo que genera una pérdida de productividad y los costos de rotación de empleados. Considérese también la posibilidad de que los clientes perdidos puedan ser el resultado de errores cometidos por empleados poco aptos para sus labores dentro de la empresa.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
2. JUSTIFICACIÓN



La importancia del estudio de caso se centra en analizar el recurso humano que labora en el cantón Quevedo, la propiedad del servicio que brindan a sus huéspedes y la experiencia que pueda manejar el personal, lo que permitirá identificar los principales indicios que puedan impedir el crecimiento de los establecimientos hoteleros, con lo cual se buscaría generar planteamientos y técnicas que permitan fortalecer el desarrollo de la instalación. Los beneficiarios serían los hoteles del cantón Quevedo por que se generaría un estudio de caso lo cual buscara analizar si existe una falta de experiencia en el departamento de recursos humanos y si en el caso de que existan falencias se buscara una solución a dicho tema con el fin de poder afirmar que se cuenta con un personal capacitado para el área. El presente proyecto busca nuevos estudios que lleven al camino de mejorar y fortalecer que los establecimientos hoteleros cuentan con personal capacitado en cada área promoviendo términos y recomendaciones que apuntan al desarrollo de la industria hotelera. Siendo factible porque el análisis se hará en conjunto con los diferentes hoteles del Cantón Quevedo, dado que brindara información relevante para conocimiento general, desarrollando estrategias de reclutamiento y asesoría para el personal dentro de los establecimientos hoteleros.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
OBJETIVOS DEL ESTUDIO



Objetivo general:

Analizar el recurso humano que labora en los establecimientos hoteleros del Cantón Quevedo

Objetivos específicos:

- Realizar revisiones bibliográficas referente al tema del departamento de talento humano en la industria hotelera
- Identificar el grado de capacitación que tiene el talento humano en la industria hotelera del cantón Quevedo.
- Presentar la estructura organizacional de establecimientos hoteleros del Cantón Quevedo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
LÍNEA DE INVESTIGACIÓN



Desarrollo de bienes, productos, servicios y procesos turísticos, en la que expone el servicio a brindar de parte de la industria hotelera Sub-línea “Nivel de capacidad del recurso humano en el área turística”, en la que se expone el nivel de instrucción o conocimiento que posee el personal que labora en los establecimientos hoteleros.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
MARCO CONCEPTUAL



Hotelería

La hotelería vista desde una escala mundial es un factor que genera fuentes de trabajo, además de ser un desarrollo socio económico en la sociedad, esto consta en cuanto al bienestar y calidad de vida de las comunidades a nivel del mercado turístico. Ecuador ha realizado varias promociones turísticas a nivel internacional en las que ofertan los principales patrimonios culturales, por tanto conllevó al incremento de 9,3% del alza de turistas que visitaron el país según estadísticas del ministerio de turismo, debido al aumento de demanda turística, muchos empresarios interesados en invertir en el ámbito turístico se inclinaron por adentrarse en la industria hotelera.

La categorización en la hotelería está regida por estrellas que van desde 1 estrella hasta 5 estrellas, los hoteles de categoría de 1 estrella ofrecen pocos servicios, los de 2 estrellas poseen buena ubicación además de contar con los principales servicios básicos, en cuanto a los de 3 estrellas ofrecen confort y destacan por su decoración, los hoteles de 4 estrellas cuentan con instalaciones mayormente estructuradas y amplias, integrando en ellos ambientes con piscina, gimnasio y restaurante, los hoteles de 5 estrellas, cuentan con características especiales, con un servicio de calidad y de lujo, donde cada detalle por más mínimo que sea es cuidado, brindando mayor exclusividad a sus huéspedes.

La estructura organizacional de un hotel está encabezada por el director del hotel, siendo el responsable de estudiar, probar y finalmente aprobar todas las decisiones que presentan los distintos departamentos en relación con la gestión financiera, administrativa y comercial del hotel, así como velar por el buen funcionamiento de este. Directamente debajo del gerente del hotel y el vicepresidente del hotel se encuentra el departamento de recursos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



humanos, por lo que es fácil notar la importancia de este departamento en la empresa, cuya función radica en monitorear la cadena de mando, en que sus colaboradores ejecuten de forma eficiente los servicios, en ofrecer un buen ambiente laboral, integrar y capacitar al equipo con las nuevas tecnologías, además de asegurar la permanencia y sentido de pertenencia de su personal. Es por ello que el talento humano en este rubro debe estar capacitado con ciertas aptitudes profesionales para desarrollar su trabajo. En un hotel cada servicio, o cada escala de proceso para el servicio depende de uno o varios departamentos, es por ello que debe existir una comunicación horizontal que permita la conexión total con todos los departamentos que integran a un hotel, dado que un departamento no puede funcionar sin el otro, si se sitúa una situación como ejemplo, donde un error de comunicación dentro del servicio de room service, en donde se entregó mal el pedido a una habitación afecta a varios departamentos como es el de recepción, alimentos y bebidas, finalmente al departamento de cocina. Si existiera dicha comunicación integral, se evitaría estos percances en la operación. (Benites-Ruiz, Gonzalez, & franco, 2020)

Cuando conocemos todas las funciones que tiene que realizar el departamento de RRHH de un hotel, vemos lo importante que es gestionar de manera adecuada. La amabilidad y el respeto se encuentran entre los valores fundamentales requeridos en la empresa para garantizar el correcto desempeño de las funciones de cada empleado. En los trabajos de recepción (servicio al cliente) en la industria de la hospitalidad, es fácil ver la importancia de un ambiente de trabajo agradable la cual mantiene a los compañeros de una manera satisfactoria al realizar tareas a nivel de su departamento. Los empleados están más ocupados en otras actividades, pero no se centran en sus actividades establecidas y se olvidan que forman parte de un equipo de trabajo. que cada



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



empleado parte de un departamento establecido. Lo cual puede perjudicar a su equipo de trabajo y departamento en general lo cual delimita el funcionamiento de la misma. En este sentido, debemos darnos cuenta de que no solo los responsables de RRHH deben tener en cuenta la inteligencia emocional en su vida y actividades profesionales, sino que también es deber de todos los empleados mantener un control emocional y brindar un servicio de calidad para su área establecida. Gonzales, (2019)

Mostrar empatía a los compañeros suele ser un gesto sencillo, pero sus beneficios pueden multiplicarse y hacer que un día de trabajo sea una mejor experiencia, dado que la armonía entre el equipo de trabajo genera un cálido ambiente para el huésped. Indudablemente, se trabaja para satisfacer al huésped que está de visita, pero no debemos olvidar que el cliente interno forma parte de esta ecuación para una calidad de servicio, y que cada colaborador mantiene su rol fundamental en su área establecida.

La gestión hotelera tiene una variedad de objetivos y funciones que difieren de una empresa a otra. Sin embargo, su objetivo principal sigue siendo el mismo; Brindar el mejor servicio y una experiencia perfecta al cliente de principio a fin. En primer lugar, es necesario saber qué es la gestión hotelera. Esto incluye la supervisión de las tareas administrativas, operativas y comerciales diarias de empresas como hoteles, resorts, restaurantes, puntos de venta de alimentos y bebidas, tiendas, casinos, parques temáticos y muchos otros negocios relacionados. Desde las grandes cadenas hoteleras hasta los pequeños establecimientos de restauración, todos forman parte del sector de la hostelería. Cuando trabaja en la administración de un hotel, su objetivo como gerente es hacer que sus huéspedes se sientan como en casa y asegurarse de que tengan la experiencia más placentera posible en las instalaciones. (fernando



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Benitez, Juan Bonifaz, (2021) fernando Benitez, Juan Bonifaz, (2021)

La gestión hotelera se enfoca exclusivamente en la industria de la hospitalidad y las oportunidades laborales son derivadas de la industria de la hospitalidad, con puestos en Gerente de hotel, Gerente de limpieza y Gerente de operaciones. Por otro lado, la gestión hotelera cubre diferentes industrias que incluyen servicio de alimentos, turismo, alojamiento, gestión de eventos, etc. Hay muchas oportunidades de trabajo gerencial en esta industria, como gerente de casino, gerente de resort, gerente de restaurante. El director u organizador del evento, entre otros. (Enriquez, 2018)

Las actividades de gestión hotelera incluyen la implementación de recursos, materiales, equipos y tecnología. Como gerente de operaciones, debe desarrollar y entregar servicios o bienes a los clientes en función de sus necesidades. En Gestión de operaciones, su función es resolver una variedad de problemas estratégicos, incluido el uso de métodos de gestión de proyectos y el tamaño de las plantas de fabricación, así como la creación de estructuras de redes informáticas. Otras responsabilidades operativas incluyen la gestión de los niveles de inventario, la compra de materias primas, el manejo de materiales, el control de calidad y la programación de trabajos. (fernando Benitez, Juan Bonifaz, 2021)

Talento humano.

Es uno de los factores con mayor relevancia entre todos los recursos que existan en una empresa, ya que las actividades que se realizan permiten desarrollar las nuevas tendencias en los estilos de vida, que encaminan a los hoteles a centrar su atención en mejorar la calidad en el servicio para ofrecer, los recursos humanos van directamente con la calidad de servicio que brinda un hotel y tener más experiencia en la comprensión de lugares en diferentes regiones del



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



mundo, esto crea una mayor demanda en los servicios que se puedan realizar en un hotel, por eso el talento humano juega un papel privilegiado en la prestación de servicios.

Los estudios de caso sobre talento humano deben considerar dos significados: recursos y talento, donde los recursos humanos son individuales y la diversidad de industrias y profesiones; Y el talento humano define las habilidades (conocimientos, destrezas y habilidades) que ayudan a establecer el potencial de las personas en la organización. (Moreno, 2012)

La gestión del talento humano

La gestión del talento humano es nueva en su terminología ya que anteriormente dentro de su desarrollo fue relaciones industriales, administración de personal, administración de recursos humanos, gerencia de recursos humanos y gestión del talento humano, esta es la razón por la cual el origen de la investigación de los recursos humanos se remonta a los primeros días del siglo XX, debido a fuertes influencias establecidas daban sus propios objetivos individuales.

Así viven separadas personas y organizaciones, con fronteras cerradas, trincheras apertura y necesidad de un extranjero para dialogar para que ambos se entiendan , al menos para reducir sus diferencias, ya que los trabajadores son vistos como recurso productivo o simples agentes de producción en masa, por esta razón se creó un campo denominado relaciones industriales, que tiene como objetivo articular el capital y el trabajo, interdependientes pero contradictorios de vez en cuando, especialmente en 1950 se cambió el nombre de relaciones laborales a gestión de recursos humanos, en este caso no solo trata de mediar en los conflictos, pero sobre todo gestiona los derechos y obligaciones que deben



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



cumplir estos establecimientos de acuerdo con las leyes laborales vigentes, además de gestionar los conflictos que surgen en el momento.

La gestión del talento humano desde un punto de vista estratégico es un área de la teoría gerencial, parte del enfoque de la gestión de recursos humanos, en teoría, surge del proceso de desarrollo histórico. Teoría de los recursos humanos organizacionales, desde el punto de vista del punto de vista de la gestión y las capacidades de los recursos humanos, se guía por su naturaleza y la forma de dirigir estratégicamente los recursos humanos, mejorando el desempeño organizacional, que expresa la eficiencia y eficacia de los recursos de gestión, con el fin de mejorar la productividad y las ganancias de la empresa. Los expertos aconsejan iniciar las implementaciones de gestión del talento desde un enfoque estratégico. Ramirez, Espindola, Ruiz, & Hugueth, (2019)

De allí que la gestión del talento humano desde el enfoque estratégico, responde al cómo aplicar los procesos del talento humano, decidiendo la estrategia organizacional adaptándose a las mejores prácticas que se requieran para acompañar a la gente, mediante la creación armónica de estructuras, principios y controles, buscando el desarrollo de la gente, centrándose en el futuro, sucesión auto gestionada, banco de datos de personas y gestión compartida, adecuándose a los desafíos derivados de los mercados emergentes. Al respecto, se puede decir que la gestión del talento humano consiste en desarrollar cualidades competitivas para implementar políticas y crear una estructura organizacional que sea favorable, conducente a una asignación de recursos que permita alcanzar con éxito esas estrategias.

Este departamento ha evolucionado a lo largo de los años por lo que el desempeño de este departamento es vital para el éxito de la empresa, por lo que es necesario tener un conocimiento



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



detallado de las habilidades a la hora de contratar talento porque de esta manera se puede brindar capacitación. Permitir que los trabajadores se desempeñen con facilidad en su negocio asignado, para enfrentar desafíos y aportar conocimiento, permitiendo a las empresas innovar, innovar y competir en áreas donde la competitividad y la productividad son factores muy importantes. La formación del talento es parte de la cultura organizacional que permite que los empleados obtengan las habilidades que necesitan para desenvolverse efectivamente en la organización, de la misma forma que ayuda al clima laboral porque permite que el talento se sienta empoderado. Negocio y que se preocupa por el crecimiento que logra en la organización. CHANGUÁN, (2020)

En este caso, se ha evolucionado de un enfoque de dirección de empresas a uno de administración de gestión de talento humano, en donde las competencias son el motor que dinamiza el crecimiento y el desarrollo de las personas en las organizaciones, esto significa que si los trabajadores son competentes, las empresas lo serán siempre y cuando todos estén orientados hacia un mismo objetivo en común.

Importancia de la gestión del talento humano en el Ámbito hotelero

La competitividad debe basarse básicamente en la calidad de los servicios prestados a los turistas, la ambigüedad entre cantidad y calidad, la diferencia de ocupación en los servicios hoteleros actuales, los turistas han cambiado ahora más acostumbrados a viajar y más experimentados, son mucho más flexibles e independientes. Es por esto que los hoteles necesitan mejorar la calidad de sus servicios. Esto se puede medir de varias maneras, pero la que se usa comúnmente en el campo es la diferencia entre la calidad esperada y percibida por el cliente, para conseguirlo, lo primero que hay que hacer es identificar los talentos o habilidades adecuados, tiene miembros del personal que son parte de un hotel en particular. Es



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



importante que este talento o habilidad se mejore continuamente, por ello, los hoteles deben capacitar continuamente a su personal para buscar la mejora continua en su trabajo y desarrollar un mejor gestión de los talentos y habilidades de las personas que trabajan en el hotel.

La gestión del talento y la protección del medio ambiente en las organizaciones son dos temas que actualmente se están incorporando a la planificación estratégica empresarial y han ganado protagonismo en el mundo empresarial y académico en los últimos años. La convergencia de estos temas se trata de la formación y orientación del talento hacia la toma de sus contextos personales y profesionales, y la creación de políticas sostenibles y ambientalmente conscientes en las organizaciones. Monroy & Suárez, (2018)

La gestión del talento se basa en tres aspectos básicos: mantiene dotes para el área, porque tienen personalidad, y tienen los conocimientos, habilidades, capacidades y tecnicismos necesarios para gestionar bien los recursos de la organización. Son activistas inteligentes de los recursos organizacionales, ya que las personas son la fuente de sus propios impulsos que fortalecen la estructura, y no son agentes pasivos y paralizados; Además, son miembros de la organización. Las personas son el principal activo de una organización. Las organizaciones exitosas se dan cuenta de que solo pueden crecer, prosperar y mantener la continuidad si pueden mejorar el retorno de la inversión para todas las partes interesadas, especialmente los empleados. Quispe, (2019)

Las organizaciones deberían dar mayor importancia al talento humano que poseen y considerar que es un factor primordial para el funcionamiento, el desarrollo y el cumplimiento de los objetivos planteados, ya que el nivel de satisfacción del cliente en la empresa es negativo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



con relación a la valoración de sus expectativas y el rendimiento percibido.

De acuerdo con las necesidades de la gente, el entorno se transforma; igual ocurre con las empresas, debe convertirse de acuerdo con los cambios que ocurren en la dinámica del mercado, ya sea comercial, hotelero, industrial o productivo. Es por ello que hoy en día se debe tomar en cuenta los talentos que se encuentran en el personal de la institución para potenciarlos y mejorarlos para beneficio de la toda la comunidad, es ahí, donde se define la importancia de la gestión del talento humano.

2.1 Características de la gestión de talento humano en sector hotelero

El sector hotelero es la industria de mayor crecimiento, actualmente ha creado complejidad en la gestión de recursos humanos. Es por eso que los hoteles deben tener de alguna manera un espacio donde haya un área dedicada para el personal de administración.

Son muchas las características que demuestran la idoneidad de contar con un departamento de gestión del talento humano. Este es un espacio de apoyo a la gestión ya que el departamento de Talento humano es responsable de cumplir con todo lo establecido en el código y la ley laboral. Calero, (2017)

El departamento te permite seleccionar el personal adecuado para cada puesto, permitiéndote tener empleados dedicados Estilo profesional en esta posición, mejorar la calidad del servicio.

Construir relaciones entre los miembros del hotel a través de la integración, festivales, premios, cumpleaños del mes.

Desarrollar programas de capacitación para mejorar el personal del hotel para mejorar el servicio al cliente y otros temas de protocolo del hotel.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Diseñar procesos de comunicación jerárquica (horizontal y vertical) mediante la aplicación de políticas de empresa y estructura organizacional.

Establecer procesos o programas para retener empleados talentosos y reducir la fuga de cerebros o la rotación.

Problemas que se generan en el departamento de gestión de talento humano en el sector hotelero.

La gestión calificada valora las características y condiciones de formación que adquieren los individuos mediante el desarrollo de procesos de formación, capacitación y capacitación que propicien su desempeño en los campos de trabajo. Suárez & Monroy, (2018)

En el sector de servicios, específicamente en la industria hotelera: El desarrollo, formación y aprendizaje permanente en la fuerza de trabajo se debe contemplar como una actividad estratégica continúa de las empresas hoteleras para adaptarse con flexibilidad a los cambios técnicos, sociales y económicos a fin de lograr la eficiencia, eficacia, productividad y calidad de los servicios ofertados por los establecimientos hoteleros. (Peregrino, 2019)

Por supuesto, estas características deben formarse y desarrollarse en los individuos, siempre con una visión sustentable, encaminando su formación en gran parte también al desarrollo de competencias que impulsen acciones en el talento humano hacia el cuidado del medio ambiente desde su contexto laboral y, de esta manera, generar no solo beneficios económicos para la empresa hotelera, sino también ecológicos.

La gestión del talento humano se refiere a una visión estratégica de la función general del talento humano en la contratación y selección de empleados. Confiar en herramientas basadas en el talento a menudo significa que un sistema de gestión del talento se preocupa por analizar todos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



los aspectos de la contratación y la retención de las necesidades estratégicas de sus operaciones.

Navarrete, (2019)

Función de Relaciones laborales

El departamento de recursos humanos se ocupa de los asuntos laborales y negocia con los representantes sindicales. Este se ocupa de cuestiones de contratación, política salarial, conflictos laborales, negociación colectiva y más. También es responsable de velar por la igualdad entre los empleados de la empresa y tomar medidas para conseguir un entorno de trabajo adecuado.

Pero no solo hay que conseguirlo, sino que también hay que preocuparse de medirlo periódicamente a través de encuestas en el lugar de trabajo, por ejemplo. Aquí, también es útil automatizarlos. Es una forma de evitar posibles desviaciones cuando se realizan manualmente, durante el día (el líder del equipo mira a los trabajadores).

Otra de las misiones de esta organización es velar por la salud de los trabajadores y sus condiciones de trabajo -la denominada prevención de riesgos-. Es decir, integra la seguridad y salud en el trabajo de los empleados, así como la acción social empresarial.

Entendemos por relaciones laborales todas las acciones iniciadas con el objetivo de asegurar la armonía entre la empresa y los trabajadores o empleados y sindicatos, de forma que se potencie la productividad. ESERP, (2022)

El departamento de relaciones laborales se define como aquel departamento cuyas funciones son las relaciones de la empresa con sindicatos, cámaras de comercio y federaciones. Por este motivo, la mayoría de los profesionales a cargo de esta área tienen formación como abogados.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



La persona encargada de este departamento va a realizar las siguientes funciones:

- Mantener un contacto fluido con el sindicato al que estén afiliados los trabajadores de la empresa, con el Ministerio de Trabajo y con el delegado de la empresa.
- Negociar los convenios colectivos de la empresa.
- Responder por la empresa ante el Ministerio de Trabajo y organismos de control, negociar los aumentos salariales y las condiciones con los sindicatos.
- Negociar ante los conflictos laborales: huelgas, paros o quites, así como las mediaciones oportunas en tribunales.
- Negociar la desvinculación de los trabajadores con la empresa.
- Participar activamente en las cámaras de comercio en las que esté la empresa.

Por todas sus funciones, una persona que está al frente de este departamento debe tener una alta formación en Derecho laboral. Además debe poseer ciertas aptitudes personales, como:

- Gran capacidad de diálogo, resolución de conflictos y negociación.
- Una actitud seria pero íntegra, con capacidad de transmitir veracidad y fiabilidad a los agentes involucrados.
- Conocimientos actualizados de Derecho del área correspondiente y actitud proactiva y resolutive de los conflictos laborales.

Función de empleo en recursos humanos



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



La función de empleo es una de las funciones más importantes del departamento de Recursos Humanos. Se incluye todo lo relativo al reclutamiento y selección de personal, pero también aquello que tiene que ver con la atracción de talentos y su incorporación. Para conseguirlo deberá determinar las necesidades de la empresa. La gestión de recursos humanos es fundamental para las organizaciones empresariales; En las últimas décadas se ha convertido en uno de los elementos esenciales de la política empresarial, y su influencia no es sólo al interior de la organización, sino que es un fenómeno que trasciende a la sociedad. Alvarado, Oddone, & Gil, (2017)

El personal de una empresa ya no es solo percibido como recurso o capital humano; además, es visto como talento humano susceptible de ser potenciado en beneficio de la gestión empresarial competitiva. Toda organización que busca posicionarse y mantenerse sólidamente en el mercado requiere satisfacer las exigencias del cliente, de manera que lo distinga de sus competidores por la calidad y eficiencia de los productos y servicios que oferta, para lo que precisa del talento humano.

El personal de estos servicios no requiere conocimientos especializados para el desempeño de sus funciones, limitándose al reclutamiento e inventario. En ese momento, el sistema de valores del patrón se centró en métodos técnicos innovadores de producción, siendo lo más importante las máquinas y los resultados de producción, El personal quedó en un segundo plano, y considerado una herramienta productiva entre otras. Hoy en día existe una tendencia a evaluar la gestión de los recursos humanos considerando la eficiencia en el uso de los recursos y el control de los gastos, la efectividad del uso de los recursos para lograr metas y objetivos, y el desempeño se mide por el impacto en el negocio. Y empleados (retorno de la inversión); Así



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



como por el impacto social. Actualmente, los recursos humanos se consideran el activo más importante y valioso de la organización, se destacan, por encima de otros recursos, en términos de finanzas, materiales, tecnología, etc. Estos son factores importantes para asegurar las metas y objetivos trazados con el fin de alcanzar el éxito empresarial. La administración es la planificación, organización, coordinación, desarrollo y control efectivo de las actividades de los empleados en una empresa; Se utilizan tecnologías que permiten a los empleados interactuar y colaborar entre sí para lograr objetivos personales directa o indirectamente relacionados con el trabajo. Alvarado, Oddone, & Gil, (2017)

Partiendo de este conocimiento podemos aproximarnos a lo que se entiende por gestión de administración de los recursos humanos. Gestión, es la acción y efecto de gestionar: en el contexto empresarial, gestionar puede ser entendida como la realización de acciones encaminadas a la obtención de un beneficio para la organización; es el conjunto de actividades ejecutadas por sus miembros para alcanzar los objetivos tanto personales, empresariales como sociales. La adecuada gestión en la administración de los recursos humanos es determinante para lograr un armonioso clima laboral, de ella depende la actitud ante el trabajo y la permanencia de los empleados.

Establecimientos hoteleros del cantón Quevedo

Quevedo, cabecera cantonal del Cantón Quevedo, así como la urbe más grande y poblada de la Provincia de Los Ríos. Se localiza al centro de la región litoral del Ecuador, con un número aproximado de habitantes 173 575, con una cifra de 16 hoteles que constan de 2 a 4 estrellas información receptada del catastro turístico de hoteles del cantón Quevedo donde se encontró la actividad a la que se dedican, su clasificación, su categoría y total de trabajadores arrojando resultados de la existencia de hoteles de diferentes categorías, los cuales en su mayoría



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



predominan los establecimientos hoteleros de 2 estrellas y 1 establecimiento de lujo, con un número estimado de trabajadores que van de 2 colaboradores como cifra mínima y 22 colaboradores como cifra máxima en los establecimientos hoteleros, con un número general de empleados en el área que consta de 103 colaboradores en el sector hotelero del cantón Quevedo provincia de los Ríos.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
MARCO METODOLÓGICO



En el presente marco metodológico se definirán los procesos que se usaron para generar el estudio de caso, toda metodología debe estar fundamentada en aspectos básicos que son utilizados para llevar a cabo el desarrollo de este proyecto. En el que se comprende un método inductivo, dado que la investigación es del tipo mixta, porque se utilizará una entrevista estructurada abierta con un número de 6 preguntas focalizadas a dirigentes del departamento de recursos humanos, de esta manera arrojará datos cualitativos.

Además se empleará una encuesta al personal que labora en hoteles del Cantón Quevedo, encuesta generada a 10 hoteles dirigida a 6 empleados por cada establecimiento hotelero, de modo que los resultados obtenidos serán cuantitativos, el objetivo por el cual se integran estas técnicas a este estudio es la amplia recolección de información para el cumplimiento de los objetivos planteados, esto servirá para obtener datos relevantes, referentes a la estructura organizativa dentro de un hotel y de la aptitud profesional que posea el personal de los establecimientos hoteleros en el Cantón Quevedo.

También se realizó una investigación de campo por los datos recopilados mediante un checklist en la cual se permitió conocer a sus principales colaboradores y dirigentes, y así conocer la situación actual y el nivel de instrucción de aquellos funcionarios de la industria hotelera del cantón Quevedo.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
3. RESULTADOS



Se efectuó la investigación documental y bibliográfica de los conceptos referentes a las variables de investigación en donde se encontró las características y competencia de, los jefes del departamento de recursos humanos.

En la entrevista efectuada de acuerdo con las respuestas obtenidas se pudo observar y dar como resultado que el personal administrativo utiliza métodos adecuados para la selección de su personal, adecuado para poder resolver conflictos y negociaciones con su capacidad de dialogo, a su vez se afirmo que cuentan con un programa de capacitación para su personal, manteniendo el factor calidad.

En la encuesta generada dirigida al talento humano se obtuvieron datos relevantes como lo fue en la pregunta uno.

En cuanto a si la gestión de talento humano está encaminada a la mejora del servicio al cliente El 60% de los encuestados indico que estaban de acuerdo y el 30 % indico que no estaba de acuerdo lo que da entender que un alto porcentaje de colaboradores indica que la gestión de talento humano mantiene una visión a la mejora día a día sobre el servicio al cliente siguiendo con la siguiente pregunta.

En lo que respecta al control por cada departamento para mantener la función de capacitación adecuada un resultado del 50% positivos y el 50% negativos manteniendo una balanza referente a la consideración sobre la función de capacitación estructurada dentro del hotel.

En lo que respecta a si el personal administrativo mantiene una visión sustentable encaminada a beneficio del hotel el 50% positivos y el 50 % nulos manteniendo que el



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



personal administrativo con comentarios positivos que permiten una visión sustentable encaminada a beneficio del hotel.

Para el 60% de la población encuestada el método de selección del personal es positivo y para el 30% negativos, el 10% restante no contestó la pregunta lo que refiere que el personal administrativo tiene métodos eficaces para la selección de personal con el fin de mantener el factor calidad.

El 60% de los encuestados indica que es positivo el programa de capacitación brindado por parte de los gerentes y el 40 % nulos haciendo énfasis a que el personal de talento humano cuenta con un grado de capacitación que brindan los gerentes para mantener el control de su personal administrativo.

El 60% de los encuestados indica que es positivo el proceso para retener empleados talentosos y el 40 % indica que no lo que da a entender que el personal administrativo genera procesos para poder retener empleados talentosos que permitan brindar un servicio de calidad adecuado a su departamento.

Para el logro del tercer objetivo se efectuó un análisis del catastro hotelero registrado en el MINTUR de los hoteles del cantón Quevedo en donde se encontró información derivada de su clasificación, categoría, propietario, representante legal, identificación, dirección, teléfono, número de habitaciones y el total de colaboradores que mantiene cada establecimiento hotelero.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Benites-Ruiz, Gonzalez, & franco, (2020) establece que la estructura organizacional de un hotel está encabezada por el director del hotel, siendo el responsable de estudiar, probar y finalmente aprobar todas las decisiones que presentan los distintos departamentos en relación con la gestión financiera, por lo que es fácil notar la importancia de este departamento en la empresa, cuya función radica en monitorear la cadena de mando, en que sus colaboradores ejecuten de forma eficiente los servicios, en la cual con los resultados obtenidos en la entrevista y encuesta se puede observar que esto se cumple proyectando un amplio grado de administración por todas sus funciones indicando una alta formación, resaltando su capacidad, actitud y conocimientos lo cual se pudo evidenciar en la entrevista realizada a los administradores y jefes de departamentos de los hoteles del cantón Quevedo, con un grado de conocimiento y preparación adecuada para un personal administrativo y en la encuesta dirigida a los colaboradores la cual se permitió receptar opiniones positivas referentes a la gestión que maneja el área administrativa con respuestas del 80 a 100 % positivas haciendo énfasis en una excelente gestión administrativa y con un personal de talento humano altamente eficiente.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
5. CONCLUSIONES



Mediante el análisis de diversos documentos y revisiones bibliográficas de los conceptos referentes a las variables, se establece que el primer objetivo se cumplió con una información relevante, resaltando características y la competencia de parte de los jefes y administradores del departamento de recursos humanos, proyectando un alto grado de eficiencia y conocimiento en el área administrativa.

Como resultado de las entrevistas realizadas, se cumplió con el segundo objetivo con el cual se pudo medir el grado de capacitación que mantiene el talento humano en la industria hotelera brindando resultados positivos, con un grado de instrucción y capacitación adecuados, generando una excelente atención al cliente y cumpliendo un rol relevante como talento humano.

Para presentar la estructura organizacional de los establecimientos hoteleros que es el tercer objetivo a cumplir se efectuó un análisis del catastro hotelero registrado en el MINTUR de los hoteles del cantón Quevedo adquiriendo datos oficiales y relevantes que permitió conocer que el número de los establecimientos hoteleros en Quevedo son 16 con sus respectivas categorías, dirección y número de empleados.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
RECOMENDACIONES



Actualizar o implementar más biobibliográficas sobre el departamento de recursos humanos y añadir más conceptos sobre variables, la cual permitan mantener un mejor conocimiento sobre el talento humano.

Mantener un grado de retroalimentación y capacitación para el personal de talento humano que permita generar una evolución positiva de parte de cada administrador o colaborador del departamento establecido.

Mantener una actualización constante que se puede dar de manera anual sobre la estructura organizacional de los establecimientos hoteleros en el cantón Quevedo que permita un mejor conocimiento sobre los establecimientos hoteleros y sus diferentes modificaciones o adquisición de personal.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
REFERENCIAS



- alvarado, j., oddone, n., & gil, l. (2017). *fortalecimiento de la cadena de valor en pedernales, república dominicana*. cepal.
- benites-ruiz, d. c., gonzalez, j. a., & franco, e. l. (2020). *gestion de las emociones: departamento de rrhh en hoteleria*. españa.
- calero, m. (2017). hoteleria y sus relaciones laborales. in m. calero, *hoteleria y sus relaciones laborales* (pp. 34,35).
- changuán, m. p. (2020). capacitación del talento humano y productividad: una revision literaria.
- enriquez, f. (2018, octubre). *gestion hotelera. gestion hotelera en la actualidad* .
- eserp. (2022). *funciones del departamento de relaciones laborales*. from <https://es.eserp.com/articulos/departamento-relaciones-laborales/>
- fernando benitez, juan bonifaz. (2021). *gestión de la hostelería: lo esencial sobre la hostelería*. from <https://www.revfine.com/es/gestion-de-la-hospitalidad/>
- franclin, s. (2015). *hoteleria*.
- gonzales, f. (2019, agosto). *gestion de las emociones: departamento de rrhh en hoteleria. gestion de las emociones: departamento de rrhh en hoteleria*.
- monroy, s. r., & suárez, l. p. (2018). *el talento humano y en la hoteleria*
- navarrete, p. m. (2019). análisis de la gestión de selección de personal de sector hotelero
- peregrino, j. (2019, agosto 23). *vision estrategica del talento humano . gestion hotelera* , pp. 34,35.
- quispe, r. f. (2019). *gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero*
- ramirez, r., espindola, c., ruiz, g., & hugueth, a. (2019). *gestion del talento humano: análisis desde el enfoque estratégico*.
- sierra, f. (2008). *hoteleria*. 25,26.
- sierra, r. (2005). 17,18. *recursos del talento humano*
- suárez, l. p., & monroy, s. r. (2018). *el talento humano y el cuidado ambiental en la industria hotelera*.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
ANEXO 1



Resultados

Cuestionario de entrevista

Entrevista generada a los administradores.

Pregunta 1

¿Cuál es el método que utiliza para la selección de su personal administrativo de su cargo?

Pregunta 2

¿Como resolvería una resolución de conflictos y negociaciones con su capacidad de dialogo?

Pregunta 3

¿Cuenta con un programa de capacitación para mejorar el personal del hotel que conlleve a la mejora del servicio al cliente?

Pregunta 4

¿Mantiene un conocimiento actualizado de derechos del área correspondiente y actitud proactiva de los conflictos laborales?

Pregunta 5

¿Establece procesos o programas para retener empleados talentosos?

Pregunta 6

¿Cual es su visión encaminada a un personal de talento humano alta mente eficaz?

Pregunta 7

¿Como mantendría un proceso de comunicación que permita la aplicación de políticas y normas del hotel?

Pregunta 8

¿Cuales son las características ejemplares qué deben mantener y desarrollar el recurso humano



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



de su cargo?

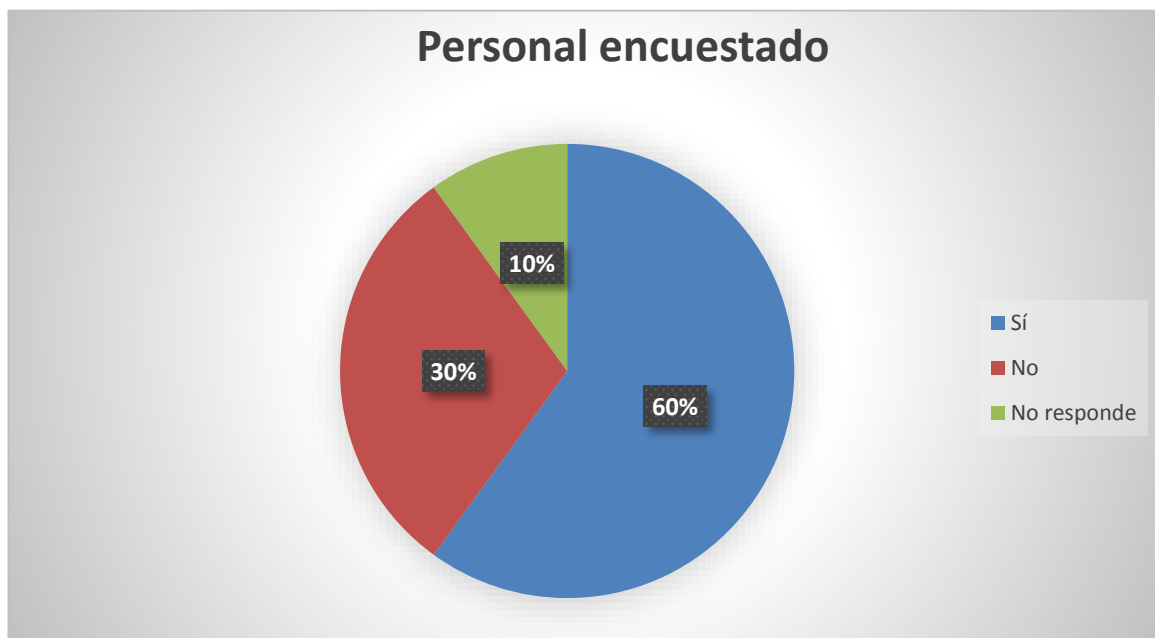
ANEXO 2

Encuesta generada al personal del hotel 10-10

Pregunta 1

¿Considera que la gestión de talento humano esta encaminada a la mejora del servicio al cliente?

Total, de Encuestados	Sí	No	No Responde
10	6	3	1



Pregunta 2



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



¿Considera que se debe mantener un control por cada departamento para mantener la función de capacitación adecuada?

Total, de Encuestados	Sí	No	No responde
10	5	5	0



Pregunta 3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



¿Considera usted, que el personal administrativo mantiene una visión sustentable encaminada a beneficio del hotel?

Total, de Encuestados	Sí	No	No responde
10	5	0	5





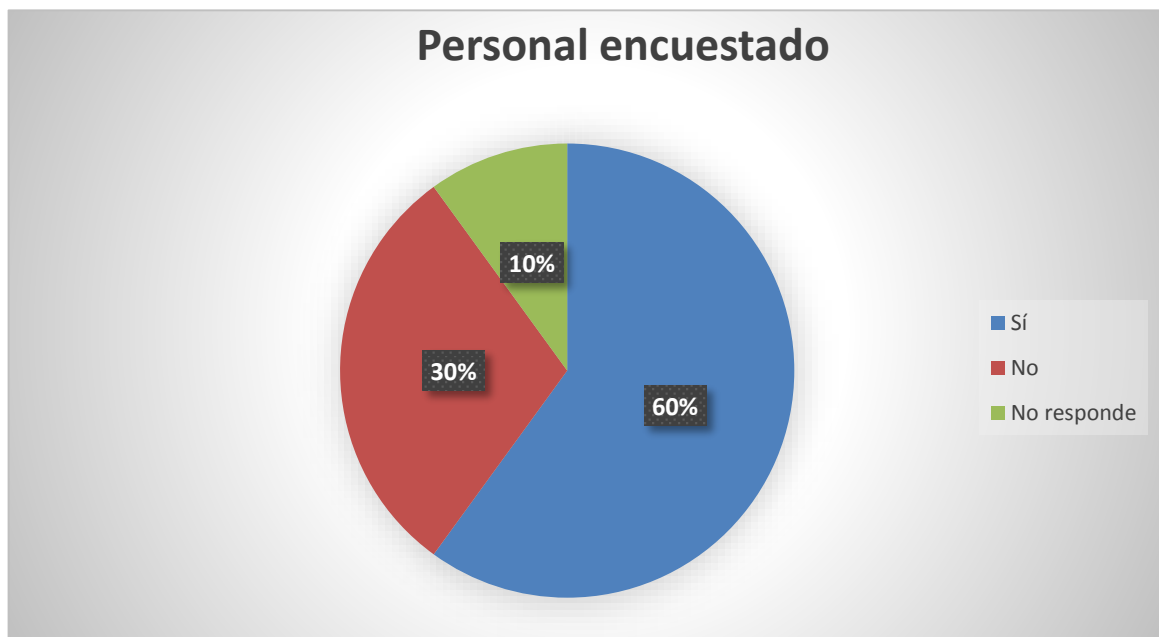
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Pregunta 4

¿Cree usted que el método de selección de personal de parte de la administración es adecuado?

Total, de encuestados	si	no	No responde
10	6	3	1





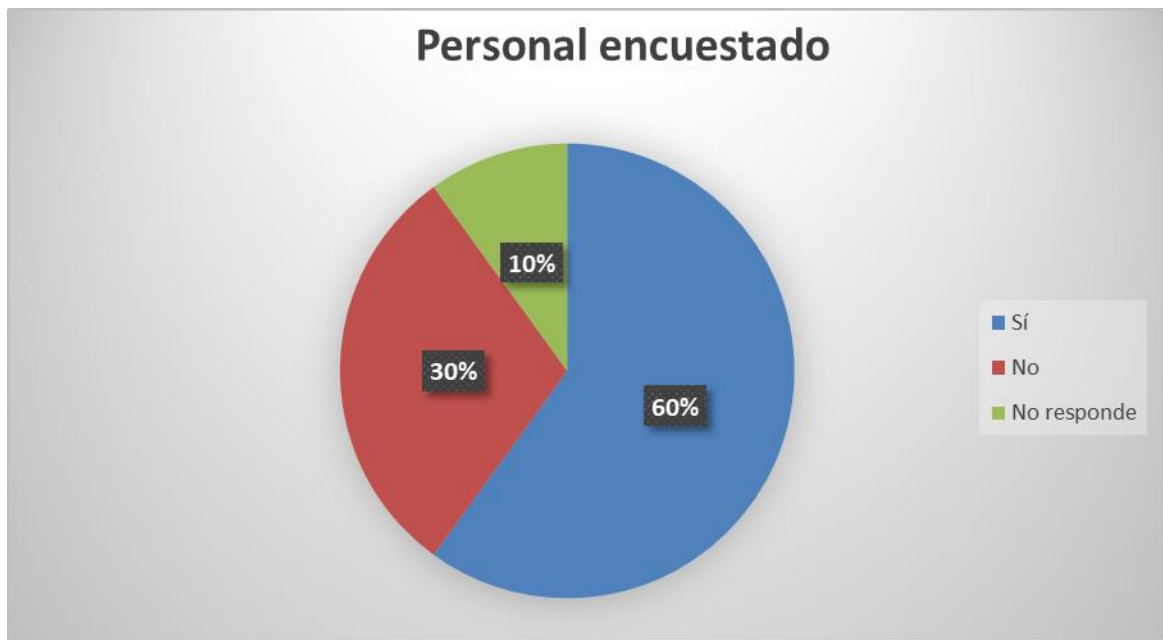
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Pregunta 5

¿Cuenta con un programa de capacitación brindado de parte de los gerentes o jefe de talento humano?

Total, de encuestados	Si	No	No responde
10	6	3	1





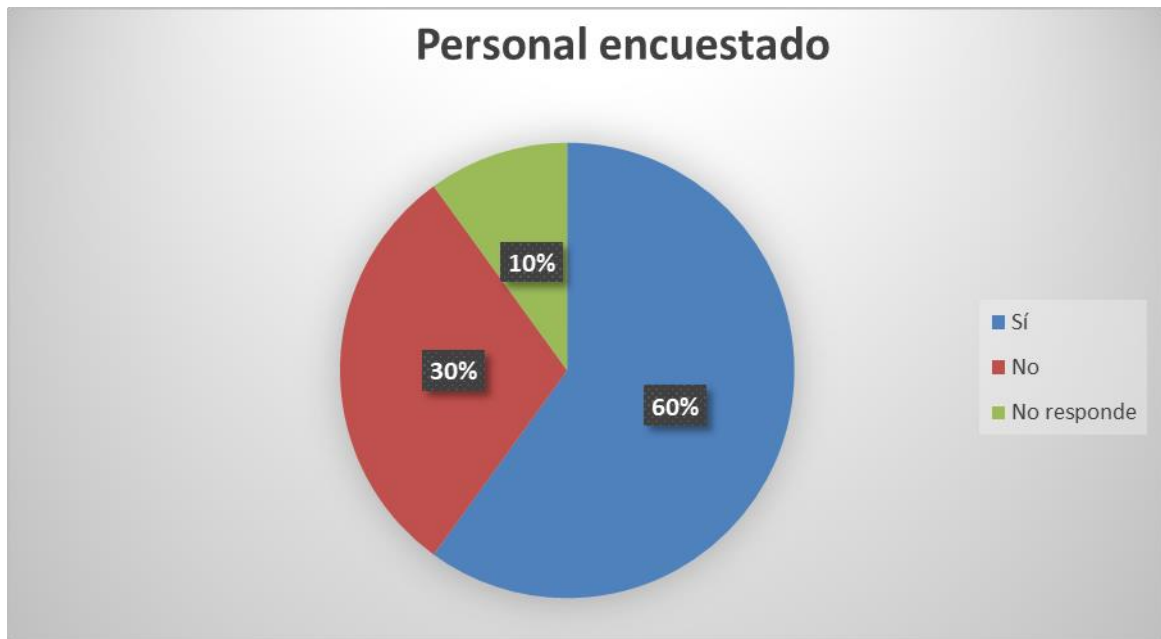
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Pregunta 6

¿Mantiene un conocimiento actualizado de derechos de su área correspondiente?

Total, de encuestados	si	no	No respondió
10	6	3	1





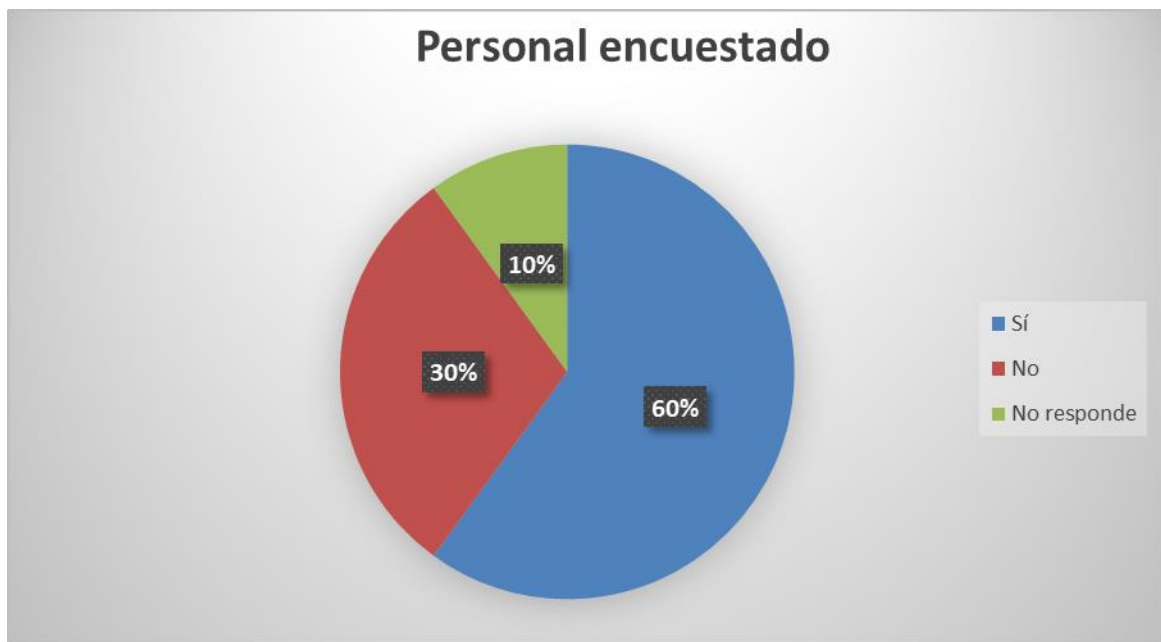
UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



Pregunta 7

¿el personal administrativo mantiene procesos o programas para retener empleados talentosos?

Total, de encuestados	si	no	No respondió
10	6	3	1



ANEXO 3

Catastro hotelero registrado en el MINTUR de los hoteles del cantón Quevedo

Nombre comercial	Actividad	clasificación	Categoría	Teléfono	Total trabajadores



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO



SAN ANDRÉS INN	ALOJAMIENTO	HOTEL	4 Estrellas	052762610	6
HOTEL OLIMPICO	ALOJAMIENTO	HOTEL	4 Estrellas	052751314	22
PALMAR DEL SOL	ALOJAMIENTO	HOTEL	Lujo	2754550	12
HOTEL SANTANDER	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	0999755000	3
HOTEL GOLDEN	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	0991809350	2
JADE	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	052770630	12
HOTEL COSTA DEL SOL	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	0950957145	3



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN



TURISMO

DEL RIO	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	0994642283	10
D' RUIZ	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	0988238223	3
HOTEL TAMPA BAY	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	0980191810	4
PARIS HOTEL	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	0968525571	3
D' BARROS HOTEL	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	0985270473	4
BRAVO GRAND HOTEL	ALOJAMIENTO	HOTEL	2 Estrellas	0959287119	4
INGLES	ALOJAMIENTO	HOTEL	Primera		11



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
TURISMO
ANEXO 4



Entrevista realizada al jefe de recursos humanos

