



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE TURISMO**

**Talento humano y calidad del servicio hotelero en la ciudad de Puyo,
provincia de Pastaza.**

Trabajo de Titulación para optar al título de Licenciatura en Turismo

Autora:

Tomalá Andrade, Karen Fernanda

Tutor:

PhD. José Medardo Álvarez Román

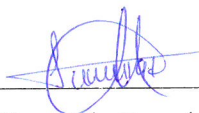
Riobamba, Ecuador. 2025

DECLARATORIA DE AUTORÍA

Yo, **Karen Fernanda Tomalá Andrade**, con cédula de ciudadanía **1600548356**, autor (a) (s) del trabajo de investigación titulado: **“Talento Humano y Calidad del Servicio Hotelero en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza”**, certifico que la producción, ideas, opiniones, criterios, contenidos y conclusiones expuestas son de mí exclusiva responsabilidad.

Asimismo, cedo a la Universidad Nacional de Chimborazo, en forma no exclusiva, los derechos para su uso, comunicación pública, distribución, divulgación y/o reproducción total o parcial, por medio físico o digital; en esta cesión se entiende que el cesionario no podrá obtener beneficios económicos. La posible reclamación de terceros respecto de los derechos de autor (a) de la obra referida, será de mi entera responsabilidad; librando a la Universidad Nacional de Chimborazo de posibles obligaciones.

En Riobamba, a los 12 días del mes de junio de 2025.



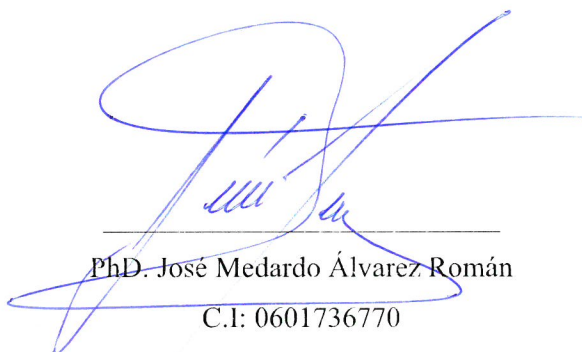
Karen Fernanda Tomalá Andrade

C.I: 1600548356

DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR

Quien suscribe, Dr. **José Medardo Álvarez Román** catedrático adscrito a la Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas, por medio del presente documento certifico haber asesorado y revisado el desarrollo del trabajo de investigación titulado: **“Talento Humano y Calidad del Servicio Hotelero en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza”**, bajo la autoría de **Karen Fernanda Tomalá Andrade**; por lo que se autoriza ejecutar los trámites legales para su sustentación.

Es todo cuanto informar en honor a la verdad; en Riobamba, a los 12 días del mes de junio de 2025.



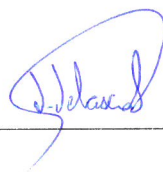
PhD. José Medardo Álvarez Román
C.I: 0601736770

CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL

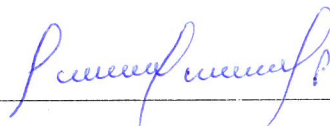
Quienes suscribimos, catedráticos designados Miembros del Tribunal de Grado para la evaluación del trabajo de investigación “Talento Humano y Calidad del Servicio Hotelero en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza”, presentado por Karen Fernanda Tomalá Andrade, con cédula de identidad número 1600548356 bajo la tutoría de Dr. José Medardo Álvarez Román; certificamos que recomendamos la APROBACIÓN de este con fines de titulación. Previamente se ha evaluado el trabajo de investigación y escuchada la sustentación por parte de su autor; no teniendo más nada que observar.

De conformidad a la normativa aplicable firmamos, en Riobamba 12 de junio de 2025.

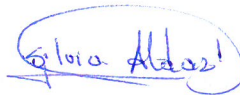
PhD. Víctor Medardo Velasco Samaniego
PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADO



Mgs. Paula Elizabeth Moreno Aguirre
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO



PhD. Silvia Marieta Aldaz Hernández
MIEMBRO DEL TRIBUNAL DE GRADO





CERTIFICACIÓN

Que, **Tomalá Andrade Karen Fernanda** con CC: **1600548356**, estudiante de la Carrera de **TURISMO**, Facultad de **CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS**; ha trabajado bajo mi tutoría el trabajo de investigación titulado "**Talento Humano y Calidad del Servicio Hotelero en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza**", cumple con el 10 %, de acuerdo al reporte del sistema Anti plagio, porcentaje aceptado de acuerdo a la reglamentación institucional, por consiguiente, autorizo continuar con el proceso.

Riobamba, 28 de mayo de 2025

PhD. José Medardo Álvarez Román
TUTOR

DEDICATORIA

A mis padres, Patricia Andrade y Edwin Tomalá, por su constante apoyo; todo es por ellos y por mí. Por estar ahí durante mi formación, y de cada paso que he dado sin importar qué tan pequeño fuera.

A mi tío, por los ánimos y buenos deseos que me compartía.

A mis hermanas y a aquellas amistades que fueron igual un apoyo.

A la institución que me brindó la oportunidad de adquirir conocimientos.

A mi tutor, por el arduo trabajo desarrollado.

Karen Fernanda Tomalá Andrade

AGRADECIMIENTO

A la vida misma, a Dios, a mis padres por haberme concebido, por la fuerza de voluntad que me ha sido otorgada; a los últimos mencionados por siempre estar ahí para mí, mi padre inclusive en la distancia.

A la oportunidad brindada por la Universidad Nacional de Chimborazo, permitiéndome ser parte de tan prestigiosa institución para poder formar mis estudios de manera digna.

A los docentes que forman la institución, por compartir sus experiencias y conocimientos para la formación de mi persona como profesional.

A mi tutor del trabajo de grado, Dr. José Medardo Álvarez Román, quien tuvo la paciencia cada que caía en tutorías de la nada, por guiarme en cada paso de este proyecto de investigación con sus conocimientos, explicándome de diferentes maneras para que yo pudiera culminar, y más importante, entender, no solo por cumplimiento, sino porque esperaba acabe como una profesional con conocimientos reales.

Karen Fernanda Tomalá Andrade

ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA DE AUTORÍA.....	
DICTAMEN FAVORABLE DEL PROFESOR TUTOR.....	
CERTIFICADO DE LOS MIEMBROS DEL TRIBUNAL	
CERTIFICADO ANTIPLAGIO	
DEDICATORIA.....	
AGRADECIMIENTO.....	
ÍNDICE DE TABLAS.....	
ÍNDICE DE FIGURAS	
RESUMEN	
ABSTRACT	
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN.....	17
1.1 Problema de Investigación.....	19
1.2 Formulación del Problema.....	20
1.2.1 Problema General	20
1.2.2 Problemas Específicos.....	20
1.3 Justificación del Problema	20
1.3.1 Justificación Teórica.....	20
1.3.2 Justificación Práctica	21
1.3.3 Justificación Metodológica.....	21
1.4 Objetivos.....	21
1.4.1 Objetivo General.....	21
1.4.2 Objetivos Específicos	21
1.5 Hipótesis	22
1.5.1 Hipótesis General	22
1.5.2 Hipótesis Específicas.....	22
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	23
2.1 Antecedentes de la Investigación.....	23
2.1.1 Talento Humano	23
2.1.2 Calidad.....	28
2.2 Marco Teórico.....	32
2.2.1 Talento Humano	32
2.2.2 Gestión del Talento Humano.....	34
2.2.3 Capacitación y desarrollo	37
2.2.4 La capacitación y el desarrollo en función de la calidad.....	39

2.2.4. Calidad.....	44
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA.....	51
3.2. Tipos y Niveles de la Investigación.....	51
3.2.1. Tipo de Investigación	51
3.2.2. Nivel de investigación	53
3.3. Técnicas de recolección de Datos	54
3.3.1. Técnica.....	54
3.3.2. Instrumento.....	55
3.4. Población de estudio y tamaño de muestra	56
3.4.1. Población	56
3.4.2. Muestra	56
3.5. Confiabilidad de los instrumentos	57
CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	59
4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados.	59
4.1.1 Variable independiente: Talento humano.....	59
4.1.2 Calidad Clientes.....	65
4.2 Comprobación de Hipótesis.....	69
2.2.5 Hipótesis General	70
2.2.6 Hipótesis Específicas	71
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
CAPÍTULO VI. PROPUESTA	77
BIBLIOGRAFÍA.....	92
ANEXOS.....	101
Anexo 1.....	101
Anexo 2.....	106
Anexo 3.....	111
Anexo 4.....	116
Anexo 5.....	122
Anexo 6.....	149
Anexo 7.....	175
Anexo 8.....	177
Anexo 9.....	178

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Procesos básicos en la administración del personal	34
Tabla 2. Rango alfa de Cronbach	57
Tabla 3. Estadística de alfa de Cronbach administradores	58
Tabla 4. Estadística de alfa de Cronbach talento humano	58
Tabla 5. Estadística de alfa de Cronbach calidad	58
Tabla 6. Administradores por categoría	59
Tabla 7. Resumen datos adicionales Talento Humano.	65
Tabla 8. Resumen datos adicionales calidad	68
Tabla 9. Conceptos generales de talento humano y clientes	68
Tabla 10. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	69
Tabla 11. Prueba de hipótesis general	70
Tabla 12. Prueba de hipótesis específica 1	71
Tabla 13. Prueba de hipótesis específica 2	72
Tabla 14. Prueba de hipótesis específica 3	73
Tabla 15. Ejemplificación rúbrica evaluación	81
Tabla 16. Conocimientos que del área en el que se encuentra laborando.	122
Tabla 17. Empatía con clientes	123
Tabla 18. Plan de acción	124
Tabla 19. Capacitación para mejora	125
Tabla 20. Plan de bienestar	126
Tabla 21. Fluidez comunicativa	127
Tabla 22. Sexo personal trabajador	128
Tabla 23. Rango edad personal	129
Tabla 24. Nivel de educación	130
Tabla 25. Inducción al establecimiento	131
Tabla 26. Ambiente propicio	132
Tabla 27. Buen trato	133
Tabla 28. Fomentación al compañerismo	134
Tabla 29. Incentivos	135
Tabla 30. Satisfacción necesidades	136
Tabla 31. Trabajo definido y estructurado	137
Tabla 32. Espíritu trabajo en equipo	138
Tabla 33. Oportunidades de desarrollo	139

Tabla 34. Manual de trabajo	140
Tabla 35. Documentación referencial.....	141
Tabla 36. Información puntual previa	142
Tabla 37. Área de trabajo en el que labora	143
Tabla 38. Rendimiento	145
Tabla 39. Capacitación	146
Tabla 40. Evaluación	148
Tabla 41. Sexo clientes	149
Tabla 42. Rango edad clientes	150
Tabla 43. Nivel educación	151
Tabla 44. Nivel ingresos	152
Tabla 45. Ayuda requerimientos	153
Tabla 46. Formación y competencias	154
Tabla 47. Información veraz	155
Tabla 48. Control de servicio	156
Tabla 49. Satisfacción huésped	157
Tabla 50. Escucha activa	158
Tabla 51. Tarea en tiempo	159
Tabla 52. Nivel calidad esperado.....	160
Tabla 53. Presencia personal	161
Tabla 54. Sensación confiabilidad.....	162
Tabla 55. Instalaciones aptas	162
Tabla 56. Priorización huésped	163
Tabla 57. Horario conveniente	164
Tabla 58. Atención personalizada.....	165
Tabla 59. Instalaciones a necesidades	166
Tabla 60. Servicios ofertados	167
Tabla 61. Calidad servicios ofertados.....	169
Tabla 62. Motivación.....	170
Tabla 63. Recomendación terceros.....	172
Tabla 64. Impresión comparativa	173
Tabla 65. Operacionalización de variables	175
Tabla 66. Matriz de consistencia	177

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Satisfacción modelo de gestión talento humano	116
Figura 2. Misión, visión, objetivos	116
Figura 3. Estrategias	117
Figura 4. Manual bienvenida	117
Figura 5. Personal laboral suficiente	118
Figura 6. Satisfacción desempeño personal.....	118
Figura 7. Buen entorno laboral	119
Figura 8. Personal motivado.....	119
Figura 9. Capacitaciones adecuadas a mejora	120
Figura 10. Evaluaciones en lapsos.....	120
Figura 11. Proceso inducción	121
Figura 12. Conocimientos que del área en el que se encuentra laborando.....	122
Figura 13. Empatía con clientes	123
Figura 14. Plan acción	124
Figura 15. Capacitación para mejora.....	125
Figura 16. Plan de bienestar	126
Figura 17. Fluidez comunicativa	127
Figura 18. Sexo personal	128
Figura 19. Rango edad personal	129
Figura 20. Nivel educación.....	130
Figura 21. Inducción al establecimiento.....	131
Figura 22. Ambiente propicio	132
Figura 23. Buen trato.....	133
Figura 24. Fomentación al compañerismo	134
Figura 25. Incentivos	135
Figura 26. Satisfacción de necesidades	136
Figura 27. Trabajo definido y estructurado	137
Figura 28. Espíritu trabajo en equipo	138
Figura 29. Oportunidades de desarrollo	139
Figura 30. Manual trabajo	140
Figura 31. Documentación referencial	141
Figura 32. Información puntual previa.....	142
Figura 33. Área de trabajo en el que labora 3 estrellas	143

Figura 34. Área de trabajo en el que labora 2 estrellas	144
Figura 35. Área de trabajo en el que labora 1 estrella	144
Figura 36. Rendimiento	145
Figura 37. Capacitación 3 estrellas.....	146
Figura 38. Capacitación 2 estrellas.....	147
Figura 39. Capacitación 1 estrella	147
Figura 40. Evaluación.....	148
Figura 41. Sexo clientes	149
Figura 42. Rango edad clientes	150
Figura 43. Nivel educación.....	151
Figura 44. Nivel ingresos	152
Figura 45. Ayuda requerimientos	153
Figura 46. Formación y competencias.....	154
Figura 47. Información Veraz	155
Figura 48. Control del servicio	156
Figura 49. Satisfacción huésped	157
Figura 50. Escucha activa.....	158
Figura 51. Tarea en tiempo.....	159
Figura 52. Nivel calidad esperado	160
Figura 53. Presencia personal.....	161
Figura 54. Sensación confiabilidad	162
Figura 55. Instalaciones aptas.....	163
Figura 56. Priorización Huésped	164
Figura 57. Horario conveniente	165
Figura 58. Atención personalizada	166
Figura 59. Instalaciones a necesidades	167
Figura 60. Servicios ofertados 3 estrellas.....	168
Figura 61. Servicios ofertados 2 estrellas.....	168
Figura 62. Servicios ofertados 1 estrella	169
Figura 63. Calidad servicios ofertados	170
Figura 64. Motivación 3 estrellas	171
Figura 65. Motivación 2 estrellas	171
Figura 66. Motivación 1 estrella.....	172
Figura 67. Recomendación terceros	173

Figura 68. Impresión comparativa.....	174
--	-----

RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo analizar la relación existente entre el talento humano y la calidad del servicio brindado en el sector hotelero de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza. La metodología empleada fue de tipo no experimental, transversal, correlacional y explicativa, utilizando técnicas como entrevistas estructuradas y encuestas. La información se recopiló mediante encuestas aplicadas a 47 establecimientos hoteleros, cuya confiabilidad fue evaluada a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Los resultados revelaron que, en los establecimientos de tres estrellas, se ofrecía una atención personalizada, cálida y amable, con un alto grado de empatía. Esto sugería que los colaboradores estaban capacitados y contaban con los conocimientos correspondientes en el área en la que desempeñaban sus funciones. No obstante, en los hoteles de dos y una estrella, se observó una atención más trivial por parte del personal, debido al desconocimiento sobre estrategias y calidad en la atención a los huéspedes. Se concluyó que era primordial aplicar programas de capacitación dirigidos a los trabajadores, con el fin de fortalecer el talento humano y promover una mejora continua en cada establecimiento hotelero. En este sentido, los conocimientos, competencias y habilidades de un personal bien capacitado determinaban la calidad, seguridad y solidez de un hotel, construyendo así confianza, seguridad y fidelidad en sus clientes. Por ello, se propone el diseño de una guía de seminario orientado a la capacitación para el desarrollo y fortalecimiento del talento humano en la industria hotelera de Puyo.

Palabras claves: Turismo, capacitación, conocimientos, calidad, servicio hotelero.

ABSTRACT

The study aimed to analyze the relationship between human talent and the quality of service provided in the hotel sector of the city of Puyo, located in the province of Pastaza. The research methodology employed a non-experimental, cross-sectional, correlational, and explanatory design, utilizing techniques such as structured interviews and surveys. Data were collected through surveys conducted in 47 hotel establishments, and their reliability was assessed using Cronbach's Alpha coefficient. The findings revealed that in three-star hotels, personalized, warm, and friendly service was offered, with a high degree of empathy, indicating that the staff were trained and possessed the appropriate knowledge for the functions they performed. However, in two- and one-star hotels, the service provided by the staff appeared more superficial, mainly due to a lack of understanding of customer service strategies and quality standards. It was concluded that implementing training programs for employees is essential to strengthen human talent and foster continuous improvement within each hotel establishment. In this regard, the knowledge, competencies, and skills of well-trained personnel significantly impact the quality, safety, and reliability of a hotel, thereby building trust, confidence, and customer loyalty. Therefore, a seminar guide is proposed to train and develop human talent in Puyo's hotel industry, aiming to strengthen it.

Keywords: Tourism, training, knowledge, quality, hotel service.

Abstract translation reviewed by

Dr. Narcisa Fuertes, PhD.

CC: 1002091161

Professor at Competencias Lingüísticas UNACH

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El talento humano es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo y competitividad de cualquier industria, siendo entonces que la hotelería no es excepción. En la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza, donde el turismo desempeña un rol cada vez más importante en la economía local, la calidad del servicio hotelero está íntimamente relacionada con la gestión y desarrollo del personal que atiende a los huéspedes. Puyo, ubicada en la entrada a la región amazónica de Ecuador, se ha consolidado como un destino turístico que atrae tanto a visitantes nacionales como internacionales, quienes buscan explorar su biodiversidad, paisajes únicos y actividades ecoturísticas. No obstante, el éxito de la experiencia turística no depende únicamente de los atractivos naturales, sino también de la calidad del servicio brindado, el cual depende directamente de las competencias y el compromiso del talento humano en los hoteles de la ciudad.

El problema de investigación se centra en la evidente brecha entre la gestión del talento humano y la calidad del servicio hotelero en Puyo. Aunque la industria hotelera en la región ha experimentado un crecimiento sostenido en los últimos años, impulsado por el aumento del turismo ecológico y cultural, este desarrollo no ha ido acompañado de una mejora proporcional en la capacitación y desarrollo del personal. Los hoteles locales no han logrado implementar estrategias de gestión de talento humano que potencien la eficiencia y satisfacción laboral, lo que se refleja en un servicio deficiente y una alta rotación de empleados. Esto no solo afecta la experiencia del turista, sino que limita la competitividad del sector hotelero de Puyo frente a otros destinos emergentes en el país.

Existen antecedentes que destacan la importancia de la gestión del talento humano en la industria de servicios, particularmente en el sector hotelero. Investigaciones previas han demostrado que la calidad del servicio está directamente vinculada con la satisfacción y la motivación del personal, así como con la formación continua y la implementación de políticas de reconocimiento y bienestar laboral. En destinos turísticos que han apostado por el desarrollo de su capital humano, se ha observado un incremento en la satisfacción de los clientes, lo que se traduce en una mayor fidelización y mejores valoraciones. Sin embargo, en Puyo, estas prácticas aún no se han consolidado, lo que subraya la necesidad de estudiar con mayor profundidad la problemática y proponer soluciones adecuadas para el contexto local.

Este estudio es de gran relevancia para el sector hotelero de Puyo, ya que no solo ofrece un diagnóstico detallado de las debilidades y retos en la gestión del talento humano, sino que también propone estrategias concretas para mejorar la calidad del servicio. La investigación tiene un valor práctico significativo, ya que proporciona un enfoque orientado a la mejora de las competencias del personal y al fortalecimiento de la cultura organizacional en los hoteles locales. Además, el estudio es útil para los administradores hoteleros que buscan aumentar la competitividad de sus establecimientos y para los formuladores de políticas públicas que desean impulsar el turismo sostenible en la provincia de Pastaza. Al abordar de manera integral la relación entre talento humano y calidad del servicio, este trabajo contribuye al desarrollo de un sector hotelero más competitivo y orientado a las demandas del mercado global, promoviendo un crecimiento sostenible y responsable en la región amazónica.

"Talento humano y calidad del servicio hotelero en la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza", tuvo como objetivo analizar la relación entre el talento humano y la calidad del servicio hotelero en el desarrollo turístico. Se buscó determinar la existencia de una correlación entre estas dos variables clave, con el propósito de comprender cómo influyen mutuamente el talento humano y la calidad del servicio en el sector hotelero de la región.

La investigación se estructuró en varios capítulos, los cuales abordarán las diferentes etapas de la investigación.

En el capítulo I, se realizó el planteamiento de la problemática a desarrollar, a partir del análisis de la variable independiente, talento humano y la variable dependiente, calidad del servicio hotelero, determinando en esta relación de variables las causas y efectos del problema.

En el capítulo II, se construyó el marco teórico, determinando las bases teóricas que existen en la literatura nacional e internacional del tema objeto de estudio, para la conformación de esta se realizó consultas de diferentes fuentes como libros clásicos de la temática, artículos científicos, revistas, tesis entre otros.

En el capítulo III, se determinó la metodología, se definió el tipo, diseño, técnicas e instrumentos que se emplearon para el desarrollo de investigación.

En el capítulo IV, se presentan los resultados del estudio realizado, a partir de la presentación de la recolección de datos y análisis de estos, esto para generar propuesta de soluciones.

En el capítulo V, se encuentran las conclusiones y recomendaciones de la investigación, las cuales se plantearon acorde al análisis de los datos e hipótesis.

En el capítulo VI, se encuentra la propuesta que se desarrolló en base a las conclusiones y recomendaciones que contribuyen a la solución del problema.

1.1 Problema de Investigación

La ciudad de Puyo, ubicada en la provincia de Pastaza, cuenta con 47 establecimientos hoteleros categorizados principalmente en hoteles de una (23), dos (11) y tres estrellas (13). A pesar de su oferta hotelera, se ha identificado una problemática fundamental que afecta el desarrollo turístico de la región: la calidad del servicio en estos establecimientos no satisface plenamente las expectativas de los clientes. Un estudio in situ preliminar ha revelado que el talento humano presenta deficiencias significativas en cuanto a conocimientos teórico-prácticos para el adecuado desarrollo de sus funciones.

Una de las debilidades en el sector hotelero es que su personal no está siendo capacitado o no está recibiendo instrucciones pertinentes acorde a la actividad que desempeñan, convirtiéndose en un problema que impacta directamente en el desempeño, creatividad y calidad en la entrega de productos hoteleros, sino que también influye en integración entre los diferentes departamentos, especialmente en la gerencia, afectando directamente el desempeño organizacional constituyendo un problema fundamental, en este ámbito, la calidad del servicio, sobre la cual incidieron los débiles conocimientos teórico-práctico para el desarrollo de actividades propios de la hotelería del talento humano; deficiencia en programas de integración entre los diferentes departamentos, con mayor enfoque en la gerencia de la organización, lo que afecta a su desempeño.

Históricamente, se sabe que el talento humano es un factor crucial en la industria hotelera, ya que determina la capacidad de los establecimientos para satisfacer y fidelizar a sus clientes. En particular, en el sector de alojamiento, la calidad del servicio está estrechamente ligada a las interacciones entre el cliente y el personal del hotel. Sin embargo, en Puyo, la insuficiente habilidad técnico-profesional, la ausencia de capacitación específica y los pocos mecanismos efectivos para evaluar al personal han generado insuficiencias tanto en la gestión administrativa como operativa de los hoteles, comprometiendo su competitividad en un mercado cada vez más exigente.

Este estudio pretende investigar de manera profunda la relación entre el talento humano y la calidad del servicio hotelero en Puyo. Se busca no solo identificar las capacidades y competencias que el personal debería poseer, sino también las áreas que requieren mayor desarrollo y las vías más apropiadas para mejorar el desempeño del capital humano. El interés por investigar este problema radica en la importancia del servicio hotelero en el posicionamiento del destino turístico, siendo el talento humano un factor determinante para la satisfacción del cliente y, por ende, para la competitividad de la región en el sector turístico.

Con los resultados de esta investigación, se pretende ofrecer soluciones prácticas para mejorar la calidad del servicio a través de la optimización de la gestión del talento humano. Se espera que este análisis contribuya al desarrollo de políticas de formación y evaluación más eficaces, que permitan a los hoteles de Puyo mejorar sus estándares de calidad y, al mismo tiempo, impulsar el crecimiento del turismo en la provincia de Pastaza.

1.2 Formulación del Problema

1.2.1 Problema General

¿De qué manera se relaciona el Talento Humano y la calidad de servicio brindado en el sector hotelero de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza?

1.2.2 Problemas Específicos

- ¿De qué manera se relaciona el conocimiento del talento humano con la calidad del servicio hotelero?
- ¿De qué manera se relaciona la motivación del talento humano con la calidad del servicio hotelero?
- ¿De qué manera se relaciona el clima laboral con la calidad del servicio hotelero?

1.3 Justificación del Problema

1.3.1 Justificación Teórica

En Ecuador, el turismo es una de las actividades de mayor impacto económico y encuentra en tercer puesto en la generación de ingreso de divisas no petroleras, por tal razón, el eje fundamental del presente trabajo de investigación se enfoca en el análisis de uno los elementos que conforman el grupo de actividades del turismo, como es la actividad hotelera, que conlleva el manejo del talento humano, y la calidad de servicio en el alojamiento dentro de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.

La información y datos obtenidos durante el levantamiento y recolección de información, servirá como base para futuras investigaciones enfocadas en la problemática del talento humano y la calidad del servicio hotelero como una relación o como variables independientes, considerando que el primer tema mencionado, refiere a los conocimientos y capacidades del personal, mientras que la segunda es abarcada como un dependiente de la percepción de los clientes ante los servicios y capacidad prestada.

1.3.2 Justificación Práctica

En Puyo, la calidad de servicio al cliente no es satisfactoria ya que el personal desconoce habilidades de talento humano en el sector hotelero

El Talento humano en todos los ámbitos es importante, sin embargo, en el ámbito turístico-hotelero es fundamental ya que se maneja recurso humano, conformado tanto por trabajadores como turistas, este último es un grupo muy susceptible ya que busca la mejor relación calidad-precio, servicios personalizados y experiencias adaptadas a sus necesidades y gustos, buscando siempre satisfacción, siendo esto la clave para el crecimiento y logro de los objetivos empresariales hoteleros de Puyo

1.3.3 Justificación Metodológica

Durante el levantamiento de información de campo se pudo apreciar que el grupo encuestado o muestra tienen alto desconocimiento en temas para un buen manejo de actividades hoteleras, sin embargo, los resultados de esta investigación permiten identificar el problema para brindar solución y lograr el que nivel de satisfacción del turista que visita este cantón o provincia se alto.

La solución que se considera está enfocada en realizar un diseño de evento en donde se difunda un programa de capacitación con temas enfocados en la mejora continua del talento humano y servicio al cliente.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar la relación que existe entre el Talento Humano y la calidad de servicio brindado en el sector hotelero de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar la relación entre el conocimiento del talento humano con la calidad del servicio hotelero.

- Analizar la relación entre la motivación del talento humano con la calidad del servicio hotelero.
- Analizar la relación existente entre el clima laboral con la calidad del servicio hotelero.

1.5 Hipótesis

1.5.1 Hipótesis General

El talento humano tiene una relación significativa con la calidad de servicio brindado en el sector hotelero de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.

1.5.2 Hipótesis Específicas

- **HE1:** El nivel de conocimientos del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero.
- **HE2:** La motivación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero.
- **HE3:** El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1 *Talento Humano*

Considerado que, Campos & Torres, consideraron a la gestión del talento humano, en su Trabajo de Grado titulado “Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en el Personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019”, como una “administración de la capacidad humana en un ámbito extremadamente susceptible a la actitud que presenta el trabajador en las instituciones donde realizan sus actividades; [...] implica la supervivencia y el logro para las instituciones en un mundo con cambios constantes” (Campos & Torres, 2020, p. 9).

Partiendo de esta idea, se dedujo que lo referente al talento humano, no es más que la capacidad humana dentro de un área de trabajo, el desempeño de éste y sus medios de adaptación para el logro de los objetivos planteados dentro del área o una empresa. El desempeño o el talento humano, es entonces, el comportamiento de la persona.

El enfoque del trabajo de Campos y Torres fue conocer la asociación de la Gestión del Talento Humano y el desempeño laboral en un ámbito de enfermería, sin embargo, consideró el planteamiento de dos variables; se estimó la metodología aplicada para el presente trabajo. Dicha metodología indica tipología cuantitativa, descriptiva, correlacional y de muestra transversal; se considera de manera definida la muestra siendo que la técnica de recolección de datos fue la encuesta, con instrumento cuestionario y fichas procesadas con el programa SPSS.

Considerando otra guía para estimar la metodología idónea a emplear en el trabajo, se tiene al Trabajo de Grado de César & Mateus, quienes, cuyo fin del trabajo de grado “Diseño de un Modelo de Gestión del Talento Humano para la industria Metalmecánica en la ciudad de Bogotá”, era conocer nuevas estrategias que permitan un mayor control sobre las herramientas y estrategias involucradas en el Talento Humano. Del criterio de ellos, se destacaría el siguiente punto

Según César y Mateus (2011), la mayoría de los Directivos de las empresas que quieren lograr el progreso de su organización, dirigen primero su mirada a los activos y recursos físicos y materiales, las nuevas tecnologías, las innovaciones y los tiempos de producción, como las únicas vías para lograr sus objetivos estratégicos. Rara vez piensan que el personal es el que genera las ventajas competitivas.

Si hacemos una relación con el primer estudio visto, se da una unión en la relevancia del personal, este, por otra parte, con una visión en cómo los directivos no hacen reparo en la vitalidad de dicho recurso, siendo que es el motor para una ventaja competitiva como bien se menciona. La problemática siendo el cómo la gestión no se considera en los procesos asociados a producción de empresas, el tipo de investigación es mixta (cuantitativa – cualitativa) al manejarse conceptos y cifras de análisis. El método es científico compuesto con:

- Observación e investigación.
- Planteamiento pregunta o problema.
- Establecer respuesta.
- Realizar investigación.
- Conclusiones.

La técnica de recolección de datos fue mediante la encuesta, aplicando estudios para determinar la estructura organizacional.

Morisaki Mego (2021) en su trabajo de titulación “Estrategia de Desarrollo del Talento Humano Administrativo para Mejorar las Competencias Laborales en la Empresa Agroindustrial Tuman S.A.A.”, cuyo objetivo se planteó como la elaboración de una estrategia de desarrollo de Talento Humano Administrativo para la mejora de niveles de competencias, empleó un diseño de investigación cuasi experimental, pues durante el estudio no se manipuló las variables contenidas; solamente se observó el fenómeno sin distorsión o influencia en ellas. Su diseño fue descriptivo al describir las características de la realidad situacional y el estudio de relación de variables de la investigación.

En técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad; se estimó un hipotético-deductivo, sistémico estructura, inducción-deducción. Técnicas empleadas fueron dos, encuesta, con un cuestionario estructurado, y observación, la acogida de datos in situ. Para el tratamiento de datos se empleó SPSS IBM22, pues permitió la utilización acertada de prueba de confiabilidad, contrastación de hipótesis, presentar tablas y gráficos para su interpretación – tabulación.

Para Vera (2019), en la Universidad de Chile, para en su Trabajo de Grado “Percepciones de Alineamiento Estratégico en Gerencia de Recursos Humanos de SAAM S.A.”, planteó su problema como “¿Cuál es la percepción alineamiento estratégico que se puede observar en los líderes de procesos, líderes locales y Gerentes de Recursos Humanos en SAAM?”

Para la solución de su problemática, se propuso el objetivo general de identificar cuál es el lineamiento estratégico que se percibe en los equipos de recursos humanos locales y como esto se contrasta con los procesos y/o liderazgos corporativos. Para lo cual, su metodología fue analítica, empleando el material simbólico o cualitativo de entrevistas dirigidas a los actores de la organización; tras su investigación, los resultados determinaron que se requiere una gestión estratégica en los Recursos Humanos, aun si funciona a ritmo apropiado, la atención que requiere la gestión, no es la óptima.

Se necesita rigurosidad para una planificación estratégica la cual debe ser práctica y, someterse a un análisis dirigido de igual manera, a las distintas áreas de la organización, esto a raíz de la existencia de departamentos que no disponen de la visibilidad que requiere, por lo que, al establecer objetivos, no se da una comunicación óptima.

Torres (2013), en la Universidad Nacional Autónoma de México, la estudiante Torres, en su trabajo “Consecuencias de una Mala Capacitación a los Recursos Humanos en la Productividad de la Empresa” planteó su problema como: ¿De qué manera la capacitación de personal aumenta la productividad de la empresa?

Torres respaldó su cuestionamiento alegando que la capacitación es una herramienta de vital importancia para los recursos humanos, pues posibilitan la mejora de eficiencia, que la productividad va vinculada con la mejora continua, y que el rendimiento emplea mismos recursos; dando los mismos bienes o servicios, y aumentando la rentabilidad del negocio.

Por dicha razón se dio con el objetivo general, proponiéndose analizar una adecuada capacitación de los Recursos Humanos de las empresas. Por otro lado, solo empleó una hipótesis, que alude a que, capacitando a RH de manera adecuada, se obtendría mayor productividad de la empresa. Torres considera dos variables, siendo la independiente la capacitación a RH adecuadamente, y la dependiente, la obtención de mayor productividad empresarial.

Previo a la obtención de información, el tipo de estudio aplicado fue descriptivo, su diseño es de igual manera, descriptivo y transversal; tomando como población las empresas veracruzanas de México, y su muestra cuatro empresas determinadas. La recopilación de datos fue mediante una revisión bibliográfica, de igual manera, estimó los antecedentes de las empresas.

Sus resultados derivaron a la conclusión en la que las empresas no ejercen un proceso de capacitación de RH, influyendo en la misma baja productividad pues, sin capacitaciones, no se da con el cumplimiento de estándares de productividad del trabajador.

Se dio a conocer así, la importancia de sistemas de reclutamiento que se adecúen a la hora de seleccionar el personal, que los sistemas se adecúen a los puestos, así como la implementación de métodos para la medición periódica de la productividad. Se reiteró, como en los diferentes estudios de RH conocido como factor humano, el fomento de la comunicación gerentes – personal, para que se dé una buena retroalimentación. Establecer planes y/o programas de capacitación que sean autorizados por las leyes laborales.

Como preferencia, se dio que no se trabaje de manera aislada, pues el déficit en transmisión de lineamientos, es uno de los efectos de la falta de estrategia; afectando negativamente a toda la organización.

Retomando los puntos más vitales, en el factor humano se ha de establecer una comunicación y claridad en la distribución de trabajo, esto para que no desemboque en la incertidumbre de los mismos equipos de trabajo, es necesaria una conexión.

Se planteó, entonces, las siguientes recomendaciones por parte de Cerda (2019) tomado de “Percepciones de Alineamiento Estratégico en Gerencia de Recursos Humanos de SAAM S.A.”, tales como:

- Reuniones mensuales con principales líderes de organización.
- Plan de gestión del cambio conocido por la organización.
- Plan de difusión de los objetivos de la organización.
- Definición de procesos corporativos.

Según Allauca (2022), en su trabajo de Titulación “La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo”, planteó el problema de: “¿De qué manera influye la gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del hotel hacienda Abraspungo?”

Para esta problemática, Allauca como su objetivo general planteó determinar cómo la gestión administrativa influye en el desempeño laboral del hotel; de este objetivo – problemática, dio con la H_1 , que la gestión influye significativamente en el desempeño, y la contraparte; H_0 , que la gestión no influye significativamente en el desempeño.

Para poder dar con la resolución de la problemática, a través de un método deductivo mediante la recolección de datos con investigación no experimental y de tipo descriptivo, tomó al personal como población recolectando datos a través de cuestionario, de los cuales, tras un análisis se rechazó H_0 , aceptando H_1 .

Como punto de conclusión, partiendo del trabajo, se determinó la necesidad del manejo adecuado de los recursos del personal para que éstos pudieran desarrollar sin problemas sus actividades, cumpliéndolas con éxito. Se ve, asimismo, a la capacitación como un proceso necesario del mismo modo que la comunicación del personal – gerencia, pues es mediante de la comunicación que se puede dar una información de requerimientos, de la calidad, plantear problemas y soluciones

En lieamiento, para Figueroa (2022), para su tesis “Gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio en el hotel El Tumi, Huaraz” estimó el objetivo de determinar de qué medida la gestión de talento humano influye en la calidad del servicio.

Para el cumplimiento, determinó que el nivel de investigación fuera descriptiva–explicativa al determinar la relación o influencia de la gestión sobre la calidad; es hipotético–deductivo ya que, al plantearse la hipótesis se contrastó con las teorías e información.

Su diseño fue no experimental pues no se manipuló las variables al solo haberse observado el comportamiento de las mismas, y finalmente transversal al recopilar la información en determinado momento.

Por cuanto Mejía (2020), para poder optar al grado de maestro en gestión pública para el desarrollo social a través de su trabajo “Gestión del talento humano y calidad en la atención la ciudadano en la municipalidad distrital de Amarilis”, se planteó el objetivo general de determinar la influencia de la gestión del talento humano en la calidad de atención.

Para el alcance de dicho objetivo estableció una investigación de estudio explicativo pues pretendió hallar el porqué de los eventos con la relación causa-efecto y su manifestación. Su tipo de estudio considera aplicada al caracterizarse en aplicación de conocimientos adquiridos y, su diseño fue experimental transeccional pues los datos se recogen en un solo momento al ser que su propósito es describir variables y analizar la incidencia.

Su técnica fue la observación y encuesta, en esta última su instrumento aplicado es el cuestionario, así como una guía de entrevista.

Según Naranjo (2019), para su proyecto de investigación “Gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.”, planteó un objetivo general que menciona establecer la influencia de la gestión del talento humano en la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur.

Para esto, estableció como metodología una investigación documental y de campo, empleando artículos, libros, revistas, entre otros, así como asistiendo al lugar donde se presentó la problemática respectivamente. Su diseño: no experimental al basarse en la observación de las variables y transversal pues, los datos son recolectados en un solo momento, describiéndolas y analizando la relación de las mismas.

Asimismo fue exploratoria al recolectar datos para el diagnóstico, descriptivo para poder describir cada fase a la que se sometió el proyecto y, correlacional pues se analizó la relación entre las dos variables, las cuales fueron medidas.

2.1.2 Calidad

En visión de Gonzales & Huanca (2020), en su tesis para optar por el Título Profesional de Licenciado en Administración y Marketing, “La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de los restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018”, con el objetivo planteado recayó en determinar la relación existente entre calidad con satisfacción de consumidores, emplea un estudio cuantitativo de diseño no experimental con corte transversal al centrarse en la relación de ambas variables. Su nivel de investigación refirió a correlacional y descriptivo al detallarse la forma de relación de las variables existentes.

Las técnicas, instrumentos y fuentes de recolección de datos; una encuesta, la cual, los datos obtenidos fueron evaluados para determinar la relación de las variables, el instrumento fue un cuestionario basado en las variables en conjunto con las respectivas dimensiones e indicadores, diseñado una escala de Likert. Las fuentes primarias correspondieron a consumidores y secundarias, a revistas, libros, tesis, noticias entre otros.

En cuestión de trabajo, según Loreña (2019), quien en su tesis para optar por el título de licenciada en administración, Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Restaurant - Hotel El Bambú del distrito de Pichanaki, 2019”, planteó el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, empleó una investigación cuantitativa, los datos recolectados y su presentación requirieron de procedimientos estadísticos.

Su nivel fue investigación descriptiva, al buscar observar y describir el comportamiento en una determinada situación. Su diseño específico fue no-experimental al no someterse a pruebas, transversal pues se buscó relación entre las variables en un único tiempo y, finalmente, correlacional pues la investigación pudo limitarse a solo relacionar las variables sin analizar su relación causal como también analizar si relación y causalidad.

Según Vélez (2020), quien para su proyecto de investigación “La Calidad del Servicio Hotelero y su Insidencia en la Satisfacción al Cliente en la Zona Urbana del Cantón Portoviejo”, planteó el objetivo de analizar si la calidad del servicio hotelero incide en la satisfacción al cliente, objetivo para el cual, su método de logro, fue un método de investigación analítico-sintético, inductivo-teórico pues se consideró indispensables para la emisión de raciocinio lógico de resultados.

Asimismo, recurrió a un método bibliográfico para la obtención de información para la investigación de tema; método descriptivo en el que se resaltó las características específicas. En el caso del método analítico-sintético, permitió la descomposición de datos obtenidos de encuestas. El inductivo-deductivo, dio paso a la generalización del tema, yendo a un enfoque más allá de los hechos previamente observados.

Para Martínez (2019), presentando su tesis “La Calidad del Servicio Hotelero para Aumentar la Satisfacción del Cliente en el Hotel MR Delta Chiclayo, 2019”, planteó su objetivo de proponer un programa de mejora de calidad de servicio, el cual pretendió permitir aumentar la satisfacción del cliente.

Para poder llevar a cabo, consideró a su investigación no experimental – descriptiva mixta, transversal, pues de dicha manera podrá brindar una metodología que sea capaz de dar comprensión a los puntos de vista de las personas que pasen por una experiencia hotelera.

Su diseño descriptivo dio paso a la observación y descripción de los distintos comportamientos de los involucrados de manera que el investigador, no intervino en la percepción.

En visión de trabajo de Lazo & Chamorro (2018), quien para optar el título de licenciado de Turismo y Hotelería con su tesis “La Calidad de los Servicios al Huésped en el Ámbito Hotelero en la Región de Puerto Pizarro - Tumbes para su Desarrollo Turístico en 2018”, visualizó una problemática de satisfacción de calidad de los servicios al huésped en el ámbito

hotelero, planteó el objetivo de demostrar una falla de calidad de servicios al huésped en el ámbito mencionado previamente.

Para la resolución de su problema, hizo empleo de un diseño de investigación deductivo básico, siendo en otras palabras, descriptivo simple pues describe la relación entre la variable. Su enfoque fue mixto al buscar la mejora – análisis conjunto de conocimientos. Su tipo observacional – transversal.

Según Fierro (2016), para su Trabajo de Grado en maestra en ingeniería administrativa “Diseño de estrategias basadas en la mejora de calidad en el servicio hotelero mediante el uso de la metodología QFD: Estudio de caso Hotel Misión Tlaxcala”, consideró conocer si el cliente se encontraba satisfecho con el servicio, así como verificar el cumplimiento de requerimientos que éste disponga, para esto consideró el objetivo de diseñar estrategias de mejoras de calidad en el servicio al cliente a través de QFD; metodología japonesa que pretende trasladar las necesidades de consumidores a productos y procesos.

El tipo de investigación correspondió a empírica aplicada al generarse conocimientos durante el estudio para, así poder diseñar el plan que se considera como objetivo. Su estudio fue no-experimental al observarse un fenómeno ya existente para su posterior análisis y, diseño transversal al recolectarse los datos en un tiempo único. Por otro lado, estuvo el descriptivo al analizar la situación de la empresa y los factores que inciden en la misma para así poder sustentar y ampliar la información. La metodología que consideró fue un análisis situacional, analizando factores externos e internos que intervengan en el desarrollo de la empresa.

En perspectiva de Millan y Paredes (2019), para la obtención del título de licenciado en Administración Hotelera y de Servicios Turísticos con su tesis “Evaluación de la Calidad de Servicio en el Hotel El Golf”, pretendió mediante su objetivo, evaluar el nivel de calidad de servicio.

Para poder alcanzar el cumplimiento de su objetivo, se estimó un tipo de investigación cuantitativa al haberse encuestado a los huéspedes acerca de la calidad del servicio, asignándose niveles a cada alternativa, es decir, se aplicó una escala de Likert para evaluar. El nivel fue descriptivo, pues detallaba lo sustancial de lo analizado, reuniendo información de manera individual o conjunta.

Su diseño, por otro lado, fue no experimental al no haber manipulación de variables, la única acción realizada es el registro de datos para su análisis.

Del estudio, se destacó su consideración con el modelo de medición SERVQUAL, el cual, rindió a las expectativas y percepciones por parte del cliente considerando 5 dimensiones o características del servicio:

- Fiabilidad.
- Capacidad de respuestas.
- Empatía.
- Seguridad.
- Elementos tangibles.

El estudio permitió identificar los elementos que definen el grado de satisfacción de los clientes en relación al servicio y la calidad del mismo.

Para Túquerres (2021), en su trabajo de titulación “Gestión de la calidad con énfasis en el servicio del sector hotelero de la Ciudad de Puyo”, planteó el objetivo de analizar la influencia que tiene la gestión de calidad en la mejora del servicio hotelero. Para poder cumplir con dicho objetivo, recurrió a una lectura científica, revisión bibliográfica, la aplicación de cuestionario.

Esto se dio, pues su enfoque de investigación fue mixto, involucrando lo cualitativo y cuantitativo. Su metodología fue descriptiva en relación al problema de investigación, método hipotético-deductivo pues analizó el comportamiento de los involucrados para sintetizar las hipótesis propuestas, asimismo por proponer conclusiones de manera general. Método empírico, pues al estudio se le involucra la encuesta, pues solicitó información a las personas mediante el cuestionario; encuesta, que es otro instrumento de recolección de datos, que servirá de apoyo para encontrar fallas en la gestión de calidad. Y, por último, la observación al auxiliar para la verificación de estado actual del servicio como la evolución futura.

Según Parra (2022), en su proyecto de investigación titulado “Calidad y oferta turística en el sector Cantón Huaquillas, Provincia de El Oro” planteó su objetivo de analizar la relación existente entre calidad con oferta turística. Para el cumplimiento de dicho objetivo, Parra consideró diferentes tipologías de investigación, considerando: científica, pues los estudios se desarrollaron acorde a las variables en establecimientos de alojamiento con un análisis al caso de estudio para generar oportunidad de mejora; descriptiva, al estudiar las conceptualizaciones de las variables y detallando de ambas en función con los establecimiento; cualitativo, por aplicación de instrumentos de las variables.

Su diseño, por otro lado, se consideró exploratorio al indagar en las incógnitas de las variables; descriptivo al identificar y describir la información pertinente al lugar, basada en observación y análisis. Diseño correlacional – casual, permitiendo conocer si existía o no relación entre las variables, lo que dio con la comprobación de las hipótesis. Transversal al ser las encuestas, aplicadas solo una vez, con fin de conocer situación actual de establecimiento de alojamiento.

La técnica fue la encuesta, cuestionario con escala de Likert.

En esta tesis consideró de igual manera, el modelo de calidad SERVQUAL, estimando como anteriormente, 5 dimensiones, que aun si bien cambian el la terminología, refiere a lo mismo y el fin del modelo, es el mismo, ya que permitió conocer opiniones, comentarios y sugerencias de los clientes.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 *Talento Humano*

Talento humano como herramienta invaluable en el mundo de los negocios a través de la cual se puede administrar el recurso humano, tomando en cuenta que es uno de los activos más difíciles de conseguir, reemplazar y que, por tanto, requiere mayor atención toda vez que, más allá de la rentabilidad económica de la industria, existen factores como el crecimiento personal y profesional de sus trabajadores que nunca deben olvidarse ni tomar a la ligera para lograr, de esa manera, obtener relaciones mutuamente beneficiosas entre ambas partes: stakeholders y la empresa. (Muñoz & Lombeida, 2021, p. 31).

Los recursos humanos, entendidos como hombres capaces de crear y producir, existen desde los inicios de la civilización, etapa donde el trabajo estaba enmarcado principalmente por la producción individual. Sin embargo, no es hasta la revolución industrial que comienza a constituirse una nueva forma de organización del trabajo.

El desarrollo del pensamiento humano, cautivaron la atención hacia el estudio de los grupos humanos que entraban en relación. Es así como desde mediados del siglo XX el recurso humano paso a ser el centro de la empresa y en la actualidad constituyen un activo imprescindible en todas las entidades a la hora de alcanzar sus objetivos. Por eso, para Soto (2010), cualquier inversión que se haga para mantener a las personas que pertenecen a la organización motivadas y satisfechas dará resultados favorables, ya que se crearán fuertes vínculos entre los trabajadores, lo que permite una mayor estabilidad laboral.

Sin embargo, los recursos humanos ya no son vistos con esa simplicidad, ya que la evolución que ha presentado el sector empresarial ha permitido la evolución. Para Beer *et al.* (1989), la concepción sistémica de los recursos humanos de una entidad debe tener como objeto a todas las decisiones y acciones directivas que afecten a la relación entre la empresa y los trabajadores, es decir que, para lograr que la entidad funcione como un sistema, se necesita que se trabaje en busca de un objetivo: mantener buenas relaciones entre la empresa y los trabajadores; es por ello que se han cambiado a términos como “capital humano”, el cual es una forma de nombrar muy utilizada por los economistas a partir del rol preponderante que el conocimiento y el talento humano juegan en la nueva economía.

Entiéndase entonces al talento humano como un concepto sociológico y económico pues es parte de una empresa, siendo parte elemental del trabajo y que dispone también, de cualidades apreciables que contribuyen, además, con el elemento de relaciones dentro de instituciones, fábricas o empresas.

En ese sentido, algunos autores coinciden que el término representa el valor que el número de empleados (de todos los niveles) de una institución posee de acuerdo con sus conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones, valores y capacidad; siendo el aprovechamiento al máximo del aporte humano, que como activo intangible se le asigna un valor, el que se considera como parte del capital empresarial

Partiendo de esta idea, se deduce que lo referente al talento humano, no es más que la capacidad humana dentro de un área de trabajo, el desempeño de éste y sus medios de adaptación para el logro de los objetivos planteados dentro del área o una empresa. El desempeño o el talento humano, es entonces asimismo el comportamiento de la persona.

En el artículo de revista presentado por Flores-Quispe (2019) titulado “Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno”, tomando el sector hotelero de la región de Puno para su investigación, investigó al talento humano como un eje central de la organización la cual está siendo dirigida, destacando la eficacia y eficiencia; al factor humano se le visualiza como un sector que puede alcanzar la competitividad y el éxito de la empresa. A dicho sector, asimismo lo desglosa en componentes: talento, contexto, en el que se involucra la arquitectura y organizacionales.

Es por ello por lo que se consideró los puntos junto con estos autores cuando se planteó que, la existencia de capital humano requiere que sea gestionado, para que los principios de la eficiencia y eficacia puedan cumplir con los objetivos específicos que se planifique la empresa.

Se necesita, por tanto, rigurosidad para una planificación estratégica, la misma que debe ser práctica y someterse a un análisis dirigido, de igual manera, a las distintas áreas de la organización pues, hay departamentos que no disponen de la visibilidad que requiere, por lo que, al establecer objetivos, no se da una comunicación óptima.

2.2.2 *Gestión del Talento Humano*

La Gestión del Talento humano ha tenido a través de los años diferentes concepciones hasta llegar a lo que es hoy, existen múltiples definiciones sin embargo coinciden que en un principio se conocía como Administración o Dirección de Personal, con un concepto clásico, carente de un enfoque holístico y con un carácter reactivo, centrada en acciones burocráticas y rutinarias como la contratación del personal, la ubicación como altas y bajas en nóminas, el control de la disciplina laboral, las condiciones de trabajo, el ausentismo y a intervenir en las relaciones con el sindicato. Estableciendo cinco procesos básicos que determinan dicha gestión los cuales se presentan a continuación:

Tabla 1.

Procesos básicos en la administración del personal

Proceso	Objetivo	Actividades comprendidas
Provisión	Quién irá a trabajar en la organización.	Investigación de mercado de RH, reclutamiento de personal, selección de personal.
Aplicación	Qué harán las personas en la organización.	Integración de personal, diseño de cargos, descripción y análisis de puestos, evaluación desempeño.
Mantenimiento	Cómo mantener a las personas trabajando en la organización	Remuneración, compensación, beneficios sociales, higiene y seguridad, relaciones personales.
Desarrollo	Cómo preparar y desarrollar a las personas.	Capacitación y desarrollo organizacional
Seguimiento y Control	Cómo saber quiénes son y qué hacen las personas.	Base de datos o sistemas de información, controles-frecuencias-productividad balance social.

Nota: Adaptación de Administración de Recursos Humanos, Chiavenato (2000, p. 159)

Elaborado por: Karen Tomalá

La gestión estratégica de recursos humanos se plantea como el conjunto de decisiones y acciones directivas en el ámbito organizacional que influyan en las personas, buscando el mejoramiento continuo, durante la planeación, implantación y control de las estrategias organizacionales, considerando las interacciones con el entorno que habrá de regir a todas las

estrategias funcionales; siendo el principal objetivo incrementar la productividad y asegurar la estrategia y el posicionamiento de la empresa en el mercado. (Morales, 2009) & (Cuesta, 2019)

Para ayudar a identificar cuándo se gestiona el Talento Humano de forma estratégica existen tres elementos distintivos: la consideración del Talento Humano como un factor clave en la competitividad de las empresas, el enfoque sistémico y el ajuste de este con la estrategia organizacional. (Cuesta, 2019)

Según Valencia (2018), explica que el encargado de la Gestión de Talento Humano dentro de la empresa podrá determinar su mercado laboral objetivo, la manera de convocar candidatos, cuáles son las características claves tanto físicas como técnicas que debe tener un aspirante para poder desempeñar las funciones a ser encomendadas de manera satisfactoria y que oferta laboral tiene la empresa.

Por otra parte se considera que el desafío fundamental de esta gestión es lograr la eficacia y eficiencia en las organizaciones con sentido de responsabilidad social, donde los principales objetivos generales del sistema son la creación, mantenimiento y desarrollo de un conjunto de recursos humanos con competencias laborales y motivaciones suficientes para conseguir los objetivos de la organización, en un ambiente y un clima laboral que favorezca el desarrollo del personal, la satisfacción de las aspiraciones y el logro de los objetivos, tanto de la organización, como los individuales de cada uno de sus miembros.

Por tanto, en la actualidad, donde las organizaciones se ven enfrentadas a la imperante necesidad de establecer ventajas competitivas de largo plazo, las cuales puedan adaptarse, en su naturaleza, a los cambios que su entorno de acción, constituyen, las competencias alcanzadas, el eje central de la gestión del Talento Humano, por lo que se exige, para el éxito de estas la necesidad de un enfoque orientado a la Gestión del Conocimiento.

La gestión del conocimiento es un conjunto de procesos y estrategias que una organización implementa para identificar, capturar, organizar, compartir y utilizar de manera efectiva el conocimiento que posee. Este conocimiento puede ser tanto explícito (documentado, formal) como tácito (experiencia, habilidades, intuición)

En un mundo cada vez más competitivo, el conocimiento se ha convertido en uno de los activos más valiosos de las organizaciones. La gestión del conocimiento permite:

- **Aumentar la eficiencia:** Al facilitar el acceso a la información relevante, se reducen los tiempos de búsqueda y se agilizan los procesos.

- **Fomentar la innovación:** Al compartir ideas y experiencias, se estimula la creatividad y la generación de nuevas soluciones.
- **Mejorar la toma de decisiones:** Al contar con información completa y actualizada, se pueden tomar decisiones más acertadas.
- **Preservar el conocimiento:** Al documentar el conocimiento, se evita su pérdida cuando los empleados se retiran de la organización.

Por todo lo anteriormente planteado, se puede resumir que esta gestión potencia el aprendizaje de los trabajadores en las capacidades críticas de la empresa, aporta mayor valor añadido a los clientes en la forma de productos y/o servicios y transfiere los conocimientos de los expertos a toda la empresa.

La integración de la gestión del talento humano y la del conocimiento están reflejadas en la gestión por competencias; en función de gestionar el factor humano e identificar las competencias de los trabajadores, buscando explicar el desempeño laboral exitoso.

La gestión por competencias surge en el campo de la Psicología Organizacional según los criterios de García Vidal & Lucio Ortiz (2011) emerge como forma de explicación al desempeño exitoso en los puestos de trabajo inmersa en las teorías motivacionales. Este método supera a las funciones tradicionales, consideradas como contenidos de cargo o puestos en un plano meramente cognitivo, fragmentadas y especializadas a la vez.

Planteándose por diversos autores que dicha gestión aporta grandes ventajas al personal de la empresa, ya que les permite a los trabajadores conocer con anterioridad el desempeño que se espera de ellos y de esta manera sus evaluaciones serán más objetivas y estarán más relacionadas con los fines de la entidad.

Además, permitirá a la empresa enfocar la formación hacia el mejoramiento del desempeño con el fin de contar con trabajadores más eficientes y motivados para actuar en el marco de sus funciones y eleva el nivel de conciencia del personal en su propia superación, y por ende facilita la detección de necesidades de capacitación, así como su secuenciación y atención por prioridades.

Siendo, por tanto, para la empresa imprescindible la impartición de programas diseñados para transmitir información y contenidos relacionados específicamente al puesto de trabajo o para imitar patrones de procedimientos, donde el empleado debe desarrollar nuevas habilidades con la finalidad de ocupar posibles nuevos cargos o perfeccionarse dentro del mismo.

2.2.3 *Capacitación y desarrollo*

La capacitación debe verse como una inversión dentro de todas las empresas y no como un gasto, debe ser una estrategia empresarial muy importante con los primordiales objetivos de favorecer a la cultura organizacional de la entidad y aumentar la competitividad de esta.

En tal sentido la mayoría de las organizaciones destinan un monto significativo de esfuerzos a acciones de capacitación y de formación al comprender que estas son formas de transferir conocimientos, habilidades y destrezas hacia las personas que se desempeñan en las organizaciones.

Con la capacitación necesaria los trabajadores pueden lograr la evolución de las competencias laborales necesarias, la idoneidad requerida y la aplicación del concepto de formación continua. Además, ayuda al logro de los estándares requeridos para una ocupación. La capacitación es un proceso de aprendizaje continuo y sistemático que busca desarrollar las habilidades, conocimientos y actitudes de los empleados de una organización. Su objetivo principal es mejorar el desempeño laboral.

En pocas palabras, capacitar es preparar a las personas para que sean más eficientes y efectivas en sus tareas.

¿Por qué es importante la capacitación?

- **Permite** a los empleados adquirir las nuevas habilidades necesarias para enfrentar los desafíos de un entorno laboral en constante evolución.
- **Ofrece** oportunidades de crecimiento y desarrollo personal a los empleados, lo que aumenta su satisfacción laboral y reduce la rotación de personal.
- Al contar con personal capacitado, se pueden ofrecer productos y servicios de mayor calidad, lo que aumenta la **satisfacción** del cliente.
- **Innovación:** Fomenta la creatividad y la generación de nuevas ideas, lo que impulsa la innovación dentro de la organización.
- **Mayor productividad:** Al contar con empleados más capacitados y motivados, se aumenta la eficiencia y la productividad.

Existen diversos tipos de capacitación, entre los que destacan:

- **Capacitación técnica:** Orientada a desarrollar habilidades específicas relacionadas con el puesto de trabajo.

- **Capacitación en habilidades blandas:** Se enfoca en el desarrollo de competencias como la comunicación, el liderazgo, el trabajo en equipo y la resolución de problemas.
- **Capacitación en seguridad:** Promueve la prevención de accidentes y enfermedades laborales.
- **Capacitación en idiomas:** Permite a los empleados comunicarse de manera efectiva en otros idiomas.

En una empresa, los programas de capacitación deben estar en concordancia con las necesidades de formación reales que tengan sus empleados, pero no se puede tampoco desvirtuar el hecho de que a pesar de que un trabajador pueda estar bien capacitado, si no existe un buen seguimiento a través del desarrollo de este, sus conocimientos quedarán obsoletos. Por estas razones, se debe llevar aparejados en las empresas, la capacitación y el desarrollo de sus empleados.

El entrenamiento, es en la actualidad una de las formas de capacitación más utilizada en el sector empresarial, el cual es un proceso educativo a corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, actitudes y habilidades, en función de objetivos definidos. El entrenamiento implica la transmisión de conocimientos específicos relativos a la actividad que se esté desempeñando, actitudes frente a aspectos de la organización y desarrollo de habilidades. Chiavenato (2000).

El contenido del entrenamiento puede incluir cuatro tipos de cambio de comportamiento:

1. **Transmisión de información:** el elemento esencial en muchos programas de entrenamiento es el contenido.
2. **Desarrollo de habilidades:** sobre todo aquellas destrezas y conocimientos relacionados directamente con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras.
3. **Desarrollo o modificación de actitudes:** en general, se refiere al cambio de actitudes negativas por actitudes más favorables entre los trabajadores, aumento de la motivación,
4. **Desarrollo de conceptos:** El entrenamiento puede estar dirigido a elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y pensamientos.

Por tal motivo decidir, diseñar y poner en marcha programas de capacitación y desarrollo en el sector empresarial permite, mejorar sus capacidades, aumentar su rendimiento, hacerlos crecer, se puede consolidar la integración de sus miembros, disponer desinteresadamente del

logro de la misión, promover la creatividad, la innovación y la disposición para el trabajo, mejorar el desempeño de los trabajadores, reducir los costos, permitir al personal tener una mayor identificación con la cultura organizacional y constituir un mayor retorno de la inversión y una alta productividad.

Todo lo anterior permite concluir que en la actualidad existen muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes, partiendo del hecho que se vive en un contexto sumamente cambiante, es que se produce un comportamiento modificado en el personal y se dota al mismo de herramientas que le permiten enfrentar constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso por lo que se debe estar siempre actualizados.

Por lo tanto, coincide la autora con Chiavenato (2000) cuando plantea que las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso máspreciado (su personal), debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitándolo permanentemente.

2.2.4 La capacitación y el desarrollo en función de la calidad

Para Cequea y Bottini, el factor humano relacionándolo con la percepción de Fernández y Sánchez, mencionan que el factor humano es la

Participación de las personas y de una permanente relación social laboral entre ellas. En este hecho social, que se da en la organización, se manifiestan unos procesos psicológicos en las personas como individuos, de igual forma se manifiestan unos procesos psicosociales en las personas cuando interactúan como grupos. (Cequea & Bottini, 2011, p. 117)

Para García de Hurtado & Leal, el factor humano lo conceptualizan como un

Recurso estratégico entrenados en el trabajo cotidiano de las distintas áreas de la empresa (multidisciplinarios), directivos dotados de visión estratégica, profesionalidad, energía, capacidad de liderazgo y para la productividad, así también para generar entusiasmo en la institución. (Hurtado & Leal, 2008, p. 151).

a) Conocimiento:

Para Stefcu (2022), el conocimiento es

El principal factor que distingue claramente a la raza humana de los animales. Con su ayuda podemos juzgar diversas situaciones y tomar decisiones en consecuencia. Puede referirse a la comprensión teórica o práctica de una materia. Puede ser implícita o explícita, y puede ser más o menos formal o sistemática. Está representado por hechos, habilidades u objetos (Sfetcu, 2022).

“Formación (educación) para el cambio empresarial, con la colaboración de las personas en los procesos de trabajo en aras de los objetivos estratégicos, y con la asunción del concepto de organización que aprende (learning organization)” Cuesta (2018).

El conocimiento, es entonces un conjunto de habilidades basadas en hechos u objetos, el cambio personal y empresarial que da a una comprensión y que ayuda a juzgar diversas situaciones.

b) Motivación:

“Alentar a la gente a alcanzar altos niveles de desempeño y superar barreras para lograr un cambio [...] La motivación es el motor de la orientación, control y persistencia en el concepto humano” (Tohidi, 2012).

“La motivación laboral promueve en los trabajadores al deseo de ser parte de la institución, permanecer como integrante, sentir altos niveles de identificación con la misma y mediante su accionar y ser prescriptor de ésta con su círculo social” (Puma, 2020).

La motivación es el deseo de hacer mucho esfuerzo por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la necesidad de satisfacer alguna necesidad individual. Si bien la motivación general se refiere al esfuerzo por conseguir cualquier meta, nos concentramos en metas organizacionales a fin de reflejar nuestro interés primordial por el comportamiento conexo con la motivación y el sistema de valores que rige la organización.

c) Clima Laboral:

El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad. Lucas & Ureta (2019).

El clima laboral, es entonces, la percepción personal de cada empleado con respecto a su entorno, influyendo en éste de manera positiva o negativa.

d) Nivel de Preparación:

Para Companioni (2015), el nivel de preparación refiere a que

Integran el concepto de formación, lo cual supone dotar al educando de los conocimientos y las habilidades esenciales de su profesión y prepararlo para emplearlas al desempeñarse como tal, en un determinado puesto de trabajo [...] no basta la instrucción para garantizar el eficaz desempeño laboral una vez egresados de la institución universitaria. Se necesita también de la actualización de dicha instrucción en relación con el estado actual del desarrollo de la profesión de que se trate, esta es una premisa importante —aunque no la única— para que el profesional en formación se halle en condiciones de utilizar los conocimientos y habilidades adquiridos en la solución de los problemas que se le presenten como parte de su actividad laboral (2015).

“Relación de habilidades y destrezas que repercute en mejor calidad de vida, confort, sueldos considerables y puestos acordes con el desempeño, que se reflejen en la evaluación de desempeño laboral” (López Sánchez & Melo, 2021).

Es entonces que, el nivel de preparación es la formación individual que repercute en los conocimientos y habilidades dentro del campo laboral, así como en el desempeño de este.

e) Capacitar el personal - Capacitación:

Para Medina Delgado et al. (2021), la capacitación es

Pilar de desarrollo y progreso para cada una de las empresas [...] da una visión general de la empresa para poder construir su futuro, en el momento de operar negocios, tener responsabilidades y todas las exigencias que conlleva el mercado. Vital identificar sus necesidades y concluir mejoras para el funcionamiento (Medina Delgado et al., 2021).

Es entonces que, entendiendo que la capacitación busca un mejoramiento de la empresa, se convierte en un proceso de identificación de necesidades para poder tomar decisiones en áreas que contengan más problemáticas o de importancia; siendo, asimismo, el personal como área de mejora.

f) Capacidad de Respuesta:

Dentro de una organización, se considera a la capacidad de respuesta a las que han “desarrollado rutinas de aprendizaje organizacional que les permiten identificar y asimilar conocimiento externo, lo que potencia su capacidad para actuar efectivamente ante nuevas demandas” (2018).

Para Flores y otros, dicha capacidad se forma ante situaciones ya conocidas que permiten reconocer patrones para identificar con mayor rapidez, y efectuar una solución ante un posible problema que pueda causar la misma situación.

Demuner *et al.* mencionan en su artículo de revista, el concepto de capacidad de respuesta a partir del concepto de Liao *et al.* (2003), el cual indica que

La capacidad de respuesta al entorno tiene que ver con la acción tomada en base al conocimiento adquirido y a las habilidades desarrolladas que potencian a la organización para comprender y actuar efectivamente; se relaciona con el desempeño, la velocidad y la coordinación con que las acciones son implementadas y periódicamente revisadas (2003).

g) Dirección:

“Controla a las personas para que se conduzcan por el camino correcto, el liderazgo las estimula, a través de la comprensión de sus emociones y expectativas” Torres (2011).

“Visión, misión, objetivos, filosofía de la empresa [...] administración de información y la mente puesta en el cliente, orientas en los procesos internos y accionamiento con mejoras financieras” (Acero, 2023).

La dirección es entonces, el control que tenga el personal, así como los parámetros que identifiquen a la empresa, que permita un avance y orientación mediante la comprensión y accionamiento.

h) Objetivos:

Partimos del concepto de Quisbert y Ramírez (2011) obtenido en “La definición de los objetivos de investigación”, menciona que los objetivos son un “enunciado claro y preciso, donde recogemos la finalidad que se persigue con nuestra investigación, es decir, plasmar qué queremos lograr alcanzar o conseguir con nuestro estudio” (García et al., 2014).

Por otra parte, también se menciona a “el objetivo didáctico representa la concreción de una meta educativa y se concreta haciendo referencia a contenidos, actitudes o procedimientos” (2014).

“Los objetivos empresariales son declaraciones claras y concisas que guían las decisiones y acciones dentro de una organización, alineando los esfuerzos individuales y departamentales con la misión y visión global de la empresa” (*Principles of Management*, 2021).

Es entonces que un objetivo, es la visión concreta de una empresa; una declaración directa que sirve como guía de decisiones acciones para esta.

i) Productividad:

Ramírez et al. (2022) citado a Soto, indican a la productividad como

Forma de utilizar los factores de producción en la creación de bienes y servicios para ofertar en un mercado, tiene el objetivo de optimizar los recursos utilizados, como recursos humanos, materiales, capital y financieros en el proceso de producción. Es parte de los objetivos organizacionales para alcanzar la competitividad en el mercado (Soto, 2010).

La productividad es la optimización de recursos para el alcance y producción de bienes y servicios dentro de un mercado que compite entre sí, asimismo, es elemento del cumplimiento de objetivos organizacionales.

j) Recursos:

“Los recursos son los elementos, capacidades y factores, tangibles e intangibles que planifican y/o disponen las organizaciones en un momento determinado para la ejecución de diferentes procesos” (Blázquez & Mondino, 2012).

“Aspectos físicos, psicológicos, organizacionales y sociales que, por su parte, están relacionados con la motivación en el trabajo” (Vizoso-Gómez, 2022).

Los recursos son diferentes elementos o aspectos, sea tangibles o intangibles, que forman parte de las organizaciones y de su funcionamiento acorde a necesidades o procesos que sean requeridos.

k) Actores:

Según de García (2007), el concepto que tomó de Hindess, un actor es

Aquella entidad que dispone de los medios para decidir y actuar conforme a sus decisiones, cuyas características (denominadas "propiedades emergentes") son cualitativamente distintas a las de la suma de las decisiones de los individuos que la integran y a la cual se le puede atribuir responsabilidad por los resultados de sus acciones (Hindess et al., 1989).

l) Impacto:

“Rentabilidad empresarial mediante el desarrollo cultural organizacional [...] (la eficacia, eficiencia, productividad, talento humano) se relacionan ya que solo tiene un fin, que es hacer que el desarrollo cultural organizacional logre esa rentabilidad en la organización”. (J. L. M. Ramírez, 2020).

Consecuencia de los efectos de un proyecto. Los impactos y efectos se refieren a las consecuencias planeadas o no previstas de un determinado proyecto; para ellos, los efectos generalmente se relacionan con el propósito mientras que los impactos se refieren al fin (Libera, 2007).

El impacto es entonces la unión de diferentes factores dentro de una empresa, que afectan a una rentabilidad organizacional, es la consecuencia de un proyecto, sea planeada o no prevista.

m) Fenómenos:

“Toda manifestación que se hace presente a la consciencia de un sujeto y aparece como objeto de su percepción” (Asale, 2023).

Del talento humano

“Toda manifestación que se hace presente a la consciencia de un sujeto y aparece como objeto de su percepción” (ASALE & RAE, 2023).

Del talento humano

“Proceso de obtención y utilización del talento para lograr un fin [...] que se deriva de la acción racional de medios y fines” (Donoso Sánchez, 2017, p. 18).

Entiéndase entonces, como una metodología racional que busca exponer las competencias del personal trabajador, así como su desempeño dentro del área.

2.2.4. Calidad

Factor influyente con el fin de “fidelizar al cliente hacia una marca, un producto o servicio [...] mediante estrategias que permitan brindar servicios con un valor agregado” (Miranda Cruz *et al.*, 2021).

Para Espinoza y Vallejos (2021), manifiestan que

La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios o de los consumidores, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas o esperanzas que tienen los usuarios de un determinado servicio (Espinoza & Vallejos, 2021, p. 85).

“Elemento generador de competitividad, rentabilidad y diferenciación en el sector empresarial y la gerencia” (Muñoz & Lombeida, 2021, p. 19).

“La calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Aceves & Solórzano, 2013).

a) Fiabilidad

La fiabilidad refiere “al seguimiento de situaciones presentadas en la empresa y el cómo el personal muestra interés en resolverlas [...] significa que la empresa cumple sus promesas; si el personal cuenta con la habilidad en atender con calidad al cliente” (Valenzuela Pérez et al., 2021).

La fiabilidad en el servicio al cliente es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. La fiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa de sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Los clientes desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas, particularmente las relacionadas con los atributos del servicio básico (Zeithaml, 2009).

La fiabilidad dentro del contexto de investigación refiere a la percepción de los clientes ante una organización que cuente con la capacidad de mostrar interés por solventar dudas, ayudar; dar suma atención a los requerimientos de los clientes.

b) Seguridad

“Ausencia de peligros o riesgos del servicio prestado” (Eslava Zapata et al., 2024).

Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción (Duque Oliva, 2005).

La seguridad en una percepción de los clientes dependiente de firmeza, confianza, certeza con la que los empleados u organización para poder adaptarse; es la escucha activa, las preocupaciones y evaluaciones de riesgos.

c) Empatía

“Herramienta eficaz para las organizaciones [...] Comprende las necesidades del cliente y las gestiona en el momento adecuado puede ayudarlo a evitar sentirse malogrado y llevarlo a estar conforme con el producto o servicio brindado por las empresas” (Cervantes Chan et al., 2021).

Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos (Duque Oliva, 2005).

La empatía es un sinónimo a las emociones y habilidades de la empresa y personal, por tener cuidado y atención personalizada; una comprensión al cliente y gestión, el compromiso e implicación.

d) Servicio:

Según Blanco y Font en “Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera”, el servicio refiere a

Las funciones del negocio, orientar todas sus estrategias de cara al cliente, y centrarse en los atributos diferenciadores que le aporten valor a la oferta, al brindar lo que los clientes esperan condicionador del tratamiento de la calidad, expresada en la mejora de la gestión hotelera (2022).

Servicio es el conjunto de estrategias, actividades, funciones, de una empresa; este conjunto velando por el cliente al brindar lo que estos deseen.

e) Conocimiento:

Para Ramírez (2009), el conocimiento es

Acto consciente e intencional para aprehender las cualidades del objeto y primariamente es referido al sujeto, el Quién conoce, pero lo es también a la cosa que es su objeto, el Qué se conoce. Su desarrollo ha ido acorde con la evolución del pensamiento humano. La epistemología estudia el conocimiento y ambos son los elementos básicos de la investigación científica, la que se inicia al plantear una hipótesis para luego tratarla con modelos matemáticos de comprobación y finalizar estableciendo conclusiones valederas y reproducibles (A. Ramírez, 2009).

“Formación (educación) para el cambio empresarial, con la colaboración de las personas en los procesos de trabajo en aras de los objetivos estratégicos, y con la asunción del concepto de organización que aprende (learning organization)” Cuesta (2018).

Como se había referido conocimiento anteriormente, es “un conjunto de habilidades basadas en hechos u objetos, el cambio personal y empresarial que da a una comprensión y que ayuda a juzgar diversas situaciones”. En el sentido de calidad de servicio por parte de los clientes, es cómo estos perciben a los empleados en base a las aptitudes que disponen.

f) Atributo:

“Cada una de las cualidades o propiedades de un ser” (ASALE & RAE, 2023).

“Ventaja buscada por el cliente en correspondencia con los costos del servicio y el grado de satisfacción que éstos le pueden proporcionar y se estructuran en características” (Chica et al., 2021).

Atributo correspondería al diferenciador entre entes de la misma tipología conocidas para el cliente, es el objeto o característica que supone una ventaja para la organización que está prestando el servicio a los clientes en determinado lapso.

g) Información:

“Es todo lo capturado, almacenado, procesado y distribuido por el sistema [...] es uno de los activos más importantes hoy en día y de los recursos más importantes de la empresa” (Heredero et al., 2019).

Como se menciona en Comunicación e Información de Paoli en Comunicación e Información en (1990), la información es

Conjunto de mecanismos que permiten al individuo retomar los datos de su ambiente y estructurarlos de una manera determinada, de modo que le sirvan como guía de su acción [...] no necesitamos evocar en común con otro u otros sujetos.

La información del significado expresa algo en relación con un modo de actuar. La información periodística es tal, en tanto los datos publicados sobre la bolsa de valores indiquen a los corredores qué hacer y en tanto la opinión del editorialista nos haga cambiar de idea respecto a algo [...] no son los datos sino lo que hacemos con ellos (1990).

En contexto, la información es el recurso procesado y almacenado de la empresa que permite al individuo, en este caso a los empleados, a tomar los datos y estructurarlos a beneficio

de ellos y/o de la situación en la que se requiera como guía; en la calidad de servicio, es la cantidad información precedente en la organización que permite la mejora.

h) Control:

“Aquellas acciones determinadas por la administración para coadyuvar al logro de sus metas y objetivos, mucho más preocupados por los intereses de los administradores” (Ruiz, 2020).

En “El control en las organizaciones un marco de estudio”, Ruíz y Hernández supieron compartir el criterio de Berry *et al.*, el cual indica lo siguiente respecto a control

Proceso de conducir a las organizaciones hacia patrones de actividad viables en un entorno cambiante”, lo cual implica que el control se refiere a la acción de influir “sobre el comportamiento de los miembros de la organización de forma que se consigan al menos, algunos de los objetivos organizacionales (1995).

El control es entonces, acciones conducidas a influir en el comportamiento de quienes componen la organización para poder cumplir con metas y objetivos de la empresa; el cliente verá el control reflejado en cómo el personal maneja las situaciones que le puedan ser planteadas, entre otros.

i) Cumplimiento – Cumplir:

[Acción] “importante y fundamental para el buen funcionamiento de la organización, dicho cumplimiento debe ser responsable y sin exoneraciones [...] contribuir de manera eficiente a la empresa lograr desempeñar eficazmente los objetivos organizacionales” (Cacao *et al.*, 2020).

Blanco Zúñiga toma al cumplimiento como una “acción orientada a darle eficacia al ordenamiento [...] a través de la exigencia a las autoridades y a los particulares que desempeñen funciones públicas, de ejecutar materialmente las normas contenidas [...] y lo ordenado en los actos administrativos” (2003, p. 147)

Se concluye entonces que el cumplimiento es la acción fundamental que incluye a todo miembro que labore dentro de la institución para la ejecución de normas y se alcancen eficazmente los objetivos empresariales; el cumplimiento para el cliente refiere entonces, al compromiso de satisfacción a necesidades al ser parte de un objetivo laboral.

j) Atención:

Villarroig (2018), en su trabajo final de grado La atención: principales rasgos, tipos y estudio, mencionan la atención como

Proceso cognitivo que pone en funcionamiento una serie de procedimientos que permite que las personas estemos atentas a aquella información que recibimos, los mecanismos implicados ayudan a procesar la información que se encuentra a nuestro alrededor y posibilita que seleccionemos la respuesta o tarea que vamos a ejecutar como consecuencia de esa recepción informativa (2018).

[Ofrecer] “al cliente todos los detalles acerca del producto o servicio y de las condiciones específicas de venta que llevan aparejadas utilizando las estrategias de comunicación acordes con su perfil” (Carrasco, 2019, p. 21).

Es entonces que la atención es el ofrecimiento o dedicación por parte de las personas empleadas, hacia a otras a quienes reciben dentro de una organización, los clientes. Es brindar antes, durante o después el soporte que estos requieran.

k) Comprensión:

“Capacidad de pensar y actuar con flexibilidad usando lo que uno sabe, implica ser capaz de tomar el conocimiento y usarlo de diferentes maneras, constituye un proceso cognitivo final, articulando un conocimiento generativo” (Ocampo González, 2019).

La comprensión es referida a cómo el personal es capaz de analizar y sintetizar las necesidades que los clientes hayan comunicado a estos, así como la flexibilidad de conocimientos que disponen y emplear de varios modos.

l) Actitud:

“Estado de ánimo aprendido que, frente a una situación, alguien puede actuar de una forma u otra. Por ello es necesario que cada persona conozca su entorno social y emocional para actuar de la mejor forma posible” (Correa Mejía et al., 2019)

En Actitudes de Pacheco (2002), menciona a la actitud como

La actitud es un concepto básico en la Psicología Social, considerado por la mayoría de los autores como una tendencia evaluativa hacia un objeto socialmente relevante.

La actitud es social porque se aprende o adquiere en el proceso de socialización (relación entre las personas); es decir, se suele compartir con otras personas y se refiere a objetos de naturaleza y significado social.

Como resultado del proceso de socialización las actitudes pueden modificarse y ser el resultado de un cambio social, desempeñando un papel importante en el funcionamiento psicológico de las personas, de manera que tienen la capacidad de insertar al individuo en su medio social (2002).

Conociendo los conceptos considerados para las variables, se entiende al talento humano como la participación de las personas que forman parte de una organización, es decir los trabajadores que hacen parte de esta. En el talento humano, entran elementos como la interacción social, procesos de selección, evaluación – capacitación, así como el clima organizacional; se estima, además, el estado psicológico o mental de los clientes internos.

Por otra parte, se conoce a la calidad, elemento imprescindible en el cual tiene poder de medición de satisfacción por parte de los clientes, una buena calidad contribuye a la fidelización de los consumidores hacia el producto y/o servicio, en este caso de estudio, refiriéndose a la calidad de prestación de servicio hotelero.

Con relación a las dos variables, en la calidad el elemento que influye es el talento humano, al ser que las capacidades de éste fomentarán la percepción y/o imagen que tenga el cliente en relación con el establecimiento hotelero y las habilidades del cliente interno.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.2. Tipos y Niveles de la Investigación

3.2.1. Tipo de Investigación

3.2.1.1.No experimental

La presente investigación es no experimental, por lo que como investigadora no se intervino directamente en las variables del talento humano ni de la calidad del servicio hotelero, sino que se observó cómo estas se relacionan en el entorno real. Observando cómo influye el talento humano dentro de la calidad del servicio hotelero. Según Sampieri *et al.* (2018), la investigación no experimental refiere a “La investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (p. 191)

3.2.1.2.Corte Transversal

En este tipo de investigación, la recolección de datos se realiza en un único momento, lo que permite describir las variables y analizar la relación entre ellas. En este caso, el estudio se centró en el departamento de talento humano de los establecimientos hoteleros seleccionados y en la evaluación de la satisfacción de los clientes, tanto nacionales como internacionales.

Como parte de ejemplo, se toma a Manterola *et al.* quienes conceptualizan al corte transversal como “estudios de corte transversal (ECT) desde una perspectiva temporal y espacial; de tipo observacional, descriptivo y de carácter transversal o de corte en el tiempo” (Manterola et al., 2023).

Este enfoque, comparable a tomar una fotografía de un instante preciso, ofrece una visión clara de las condiciones actuales sin seguir la evolución de los elementos a lo largo del tiempo.

3.2.1.3. De Campo

La investigación de campo se aplicó para poder conocer de manera directa la realidad operativa de los establecimientos y con experiencias reales de clientes. En este tipo de recolección de datos, se maneja un contacto directo e indirecto que permita conocer diferentes

parámetros desde distintos puntos de vista: organizacionales (hoteles), cliente interno y externo, entidades municipales.

Para Sampieri (2018), la investigación de campo, es

Sensibilizarse con el ambiente o entorno en el cual se llevará a cabo el estudio, identificar informantes que aporten datos y guíen al investigador por el lugar, adentrarse y compenetrarse con la situación de investigación, además de verificar la factibilidad del estudio (Hernández Sampieri et al., 2018, p. 10).

El enfoque de campo permite entonces, una percepción lograda in situ, llegando a ser palpable para poder explicar los diferentes niveles de la investigación.

3.2.1.4.Mixta

La presente investigación cuenta con un enfoque mixto, considerando los parámetros de la investigación cualitativa y cuantitativa ya que se pretendió hacer una evaluación de los conocimientos del personal, sean de servicio de atención al cliente y/o gestión, analizar el ambiente laboral en el que se encuentran los establecimientos y cómo se da la calidad tomando en cuenta el factor humano; dicha evaluación contemplaría preguntas cerradas y escala de Likert.

Enríquez y Argota en “Descripción interpretativa para la elaboración del perfil de Trabajo de investigación científica con enfoque cualimétrico (mixto)” (2016) mencionan que una investigación de enfoque mixto

Se entremezclan la perspectiva cuantitativa y cualitativa en la mayoría de sus etapas, de manera que se hace conveniente combinarlos para obtener información que permita la triangulación; aparece como alternativa de tener la posibilidad para encontrar diferentes caminos y conducirse a una interpretación lo más amplia posible del fenómeno en estudio (Enríquez Salas & Argota Pérez, 2016).

Esta combinación permite obtener información más completa y diversa, facilitando la triangulación de datos. De este modo, el enfoque mixto surge como una alternativa efectiva para explorar diferentes vías y alcanzar una interpretación más amplia y profunda del fenómeno en estudio.

3.2.2. Nivel de investigación

3.2.2.1. Correlacional:

La investigación se clasifica como correlacional cuando su objetivo es determinar si existe una relación entre dos o más variables y, en caso afirmativo, comprender la naturaleza y el grado de dicha relación.

Como señalan Díaz-Narváez y Núñez (2016), este tipo de estudio se centra en "descubrir si dos o más conceptos o propiedades de objetos están asociados, cómo es su forma de asociación y en qué grado o magnitud lo están" (2016).

Es decir que, través de este enfoque, se profundiza en el análisis de las conexiones entre las variables presentes, permitiendo no solo identificar si existe una correlación, sino también explorar la complejidad y el nivel de esta interdependencia.

3.2.2.2. Explicativa:

La investigación se clasifica como explicativa cuando su propósito principal es encontrar las causas y efectos de los fenómenos estudiados, proporcionando una comprensión más profunda de las relaciones subyacentes. Según Ramos-Galarza (2020), este tipo de estudio "busca una explicación y determinación de los fenómenos", y requiere el planteamiento de hipótesis que permitan identificar los elementos de causa y efecto relacionados con el objeto de interés del investigador. De este modo, la investigación explicativa no solo observa las variables, sino que profundiza en la razón detrás de su comportamiento, buscando establecer conexiones claras que expliquen los fenómenos en su totalidad.

En la investigación pertinente, se empleará un nivel de estudio explicativo en el que se pretende hallar el razonamiento de los hechos a través de una relación causa-efecto. Por otra parte, entra un nivel descriptivo al querer determinar la relación o influencia entre la variable de talento humano y la calidad del servicio en el sector hotelero de Puyo.

3.2.2.3. Inductivo – Deductivo

En este estudio, se emplea dicho método con el fin de explorar las causas y efectos del problema de investigación, profundizando en el análisis del talento humano y su influencia en la calidad del servicio hotelero. Así, se busca establecer patrones claros que permitan una comprensión más integral de la relación entre estos dos elementos clave.

El método inductivo-deductivo es una estrategia de construcción de conocimientos que, en un primer nivel, se centra en identificar y analizar las regularidades externas del objeto de investigación (Rodríguez Jiménez *et al.*, 2017, p. 187).

Este enfoque combina el razonamiento inductivo, que parte de la observación de datos particulares para llegar a conclusiones generales, con el deductivo, que aplica principios generales para explicar casos específicos.

3.2.2.4. Analítico – Sintético

Este enfoque comienza con la recopilación de información detallada, seguida por un análisis exhaustivo que permite abstraer los datos más relevantes y significativos. A partir de este análisis, se asocian los distintos elementos para obtener una comprensión más amplia y profunda del problema de investigación. En este estudio, se emplea para descomponer las variables del talento humano y la calidad del servicio, con el fin de identificar sus relaciones y generar un conocimiento integral que facilite la interpretación del fenómeno en su totalidad.

El método analítico-sintético se basa en un proceso de descomposición y reconstrucción del objeto de estudio. Según Rodríguez Jiménez *et al.* (2017) "el análisis se produce mediante la síntesis de las propiedades y características de cada parte del todo, mientras que la síntesis se realiza sobre la base de los resultados del análisis; ambos métodos tienen una base objetiva en la realidad" (p. 186).

3.3. Técnicas de recolección de Datos

3.3.1. Técnica

La técnica utilizada para la recopilación de datos se aplicó a la muestra de estudio, que incluyó tanto al personal de los establecimientos hoteleros como a los clientes. Estos fueron evaluados en función de una variabilidad ajustada al modelo SERVPERF, asegurando una medición precisa de la calidad del servicio percibida.

Encuesta:

Una encuesta es una técnica de investigación que consiste en recopilar información de un grupo de personas a través de un cuestionario. Este cuestionario puede ser administrado de manera presencial, telefónica, por correo postal o a través de medios electrónicos.

Entrevista estructurada:

Siendo una técnica investigativa que cuenta con un conjunto de preguntas ya predeterminadas para recopilar información de manera sistemática.

3.3.2. Instrumento

Cuestionario:

“Documentos que recogen de forma organizada los indicadores de las variables implicadas en el objetivo de la encuesta [...] debe recoger información sobre todas las variables consideradas de interés” (Alcaraz et al., 2006).

A través de esta técnica-instrumento, se recopiló la opinión y valoración de los clientes que han utilizado los servicios hoteleros en Puyo. El objetivo fue obtener una visión integral de la satisfacción de los usuarios y cómo perciben la calidad del servicio ofrecido, proporcionando así una base sólida para evaluar el desempeño del talento humano en la industria hotelera de la región. Este enfoque permitió identificar áreas de mejora y fortalecer la relación entre las variables clave del estudio.

Guía de entrevista:

En este estudio para la entrevista, se contó con una guía de entrevista, con preguntas estructuradas cerradas que determinen con mayor precisión, la información recabada.

Según la Universidad Estatal de Milagro (2019) en una guía de entrevista

Se establece los pasos que debe seguir el investigador denominado entrevistador con el fin de encaminar o dar dirección a la entrevista y llegar al objetivo por el cual se desarrolla [...] contiene los temas, preguntas sugeridas y aspectos a analizar en una entrevista.

IBM SPSS VER. 27:

En este estudio, se empleó el programa estadístico SPSS con el fin de tabular los datos recopilados a través de las encuestas aplicadas al personal y clientes de los diferentes establecimientos hoteleros.

Según Mayorga et al. (2021) el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) es una hoja de cálculo capaz de resolver operaciones aritméticas, algebraicas y trigonométricas, es un gestor de datos que permite procesar información de forma dinámica y expresarlos de forma personalizada, eficaz y sencilla según sea el caso, así el investigador puede obtener un análisis estadístico completo de los datos (p. 1).

3.4. Población de estudio y tamaño de muestra

3.4.1. Población

Población 1.- Según el Catastro Turístico del Ministerio de Turismo (2024), existen 47 establecimientos hoteleros.

Población 2.- Según la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pastaza del año (2024), existen 228 trabajadores vinculados a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Población 3.- Según la Dirección de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado de Pastaza del año (2024), 3345 turistas han visitado la ciudad de Puyo.

3.4.2. Muestra

Muestra 1.- Se tomaron en cuenta los 47 establecimientos puesto que la muestra es inferior a 100, por lo que se incluyó toda la población, siendo los administradores el objeto de estudio. Sin embargo, no todos los administradores prestaron colaboración, y la investigación se realizó en 40 establecimientos hoteleros

Muestra 2.-

Para calcular el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula de Canavos para poblaciones infinitas., es decir, la muestra de la población 2 es de 144 trabajadores.

Datos:

$$n = ?$$

$$Z = 95\%$$

$$p = 0,5$$

$$q = 0,5$$

$$N = 228$$

$$e = 5\% : 0,05$$

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(228)(1.95)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2 * (228 - 1) + (1.96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 144 \text{ trabajadores.}$$

Muestra 3.-

Para calcular el tamaño de la muestra, se aplicó la fórmula de Canavos para poblaciones finitas, es decir, para la población 3 se tiene una muestra de 345 turistas.

Datos:

$n = ?$

$Z = 95\%$

$p = 0,5$

$q = 0,5$

$N = 3345$

$e = 5\% : 0,05$

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{(3345)(1.95)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2 * (3345 - 1) + (1.95)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 345 \text{ turistas.}$$

3.5. Confiabilidad de los instrumentos

Para evaluar la confiabilidad de los instrumentos utilizados en esta investigación, que consistieron en encuestas, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach. Se considera que los valores aceptables de confiabilidad son aquellos que son iguales o superiores a 0,7.

Tabla 2.

Rango alfa de Cronbach

Índice	Nivel de fiabilidad	Valor de Alfa de Cronbach
1	Excelente	]0.9,1]
2	Muy bueno	]0.7, 0.9]
3	Bueno	]0.5, 0.7]
4	Regular	]0.3,0.5]
5	Deficiente	[0, 0.3]

Nota: Adaptado de Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios, por Tuapanta *et al.* (2017).

Acorde a la escala, la magnitud evaluada de los ítems del instrumento que fue empleado, debe tener un valor de 0,7 o superior. Constando que los instrumentos cuentan con 21 ítems para personal con un total de índice de fiabilidad del 0,887 que permitió el paso a la aplicación, y 21 ítems para clientes que dio un resultado del 0,882 que permitió la encuesta.

Tabla 3.*Estadística de alfa de Cronbach administradores*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,789	11

Fuente: Adaptado del Software IBM SPSS versión 27. Aplicado por Karen Tomalá (2024).

Tabla 4.*Estadística de alfa de Cronbach talento humano*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,887	21

Fuente: Adaptado del Software IBM SPSS versión 27. Aplicado por Karen Tomalá (2024).

Tabla 5.*Estadística de alfa de Cronbach calidad*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,882	21

Fuente: Adaptado del Software IBM SPSS versión 27. Aplicado por Karen Tomalá (2024).

CAPÍTULO IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 Análisis, interpretación y discusión de resultados.

Siendo que el talento humano es un pilar fundamental para la percepción y satisfacción de la calidad para los clientes, se encuestó a una totalidad de trabajadores y clientes de los establecimientos hoteleros de Puyo, pasando así al balance equitativo para el análisis final.

4.1.1 Variable independiente: Talento humano

Los administradores, son la pieza clave para el proceso de selección del personal, pues son estos, quienes tienen que conocer las aptitudes y actitudes de los futuros empleados, por lo que; se estructuraron preguntas que puedan determinar la satisfacción de su misma elección con el personal trabajador.

Análisis de entrevista

Población 1. – Entrevista estructurada para los administradores de los establecimientos hoteleros.

Tabla 6.

Administradores por categoría

Categoría establecimiento.					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 estrella	18	45,0	45,0	45,0
	2 estrellas	9	22,5	22,5	67,5
	3 estrellas	13	32,5	32,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Nota: Entrevistas dirigidas a administradores de establecimientos hoteleros.

4.1.1.1. Satisfacción modelo gestión talento humano

Los administradores desempeñan el papel fundamental para la gestión del talento humano, por lo que, considerar un modelo de gestión de talento humano, optimizaría el reclutamiento, desarrollo y retención del personal.

La mayoría de entrevistados, consideran que el modelo de gestión perteneciente a su establecimiento entra en una consideración positiva; la mayor tasa de excelencia corresponde a 3 estrellas siendo un grupo de administradores satisfecho con su modelo. Se manifestó por parte de algunos administradores, que no estiman como elemento relevante, el modelo de gestión o que desconocían de la importancia de este.

4.1.1.2. Misión, visión y objetivos

Considerando que quienes administran, son fundamentales para la operación diaria de la misión, visión y objetivos como entidad; la gestión estratégica garantiza que las diferentes áreas, contribuyan al propósito.

Los entrevistados manifestaron que su organización sí cuenta con misión, visión y objetivos establecidos; dando a su establecimiento hotelero un mayor sentido de autenticidad y sentido de orientación establecida. Por otro lado, el “No”, indicaría un desconocimiento o un sentido débil de orientación e inclusive, como elementos no establecidos y/o comunicados.

4.1.1.3. Estrategias

Las estrategias son principalmente planificación y la misma ejecución de estas como acciones operativas eficientes, que garanticen el crecimiento de la entidad, así como la competitividad de esta.

Los administradores en un 65% sí estiman las estrategias como parte de su establecimiento hotelero, aun si existe diferencia entre los de 1 y 2 estrellas, siendo que no todos los administradores, perciben a las estrategias como eficientes, con buen enfoque o que estén correctamente bien implementadas.

4.1.1.4. Manual de bienvenida

Asegurar a los nuevos trabajadores para la comprensión de la cultura y operaciones del hotel, es parte de la estructura de un manual de bienvenida, pues proporciona información clave para que el personal, se pueda adaptar.

Segmentada con un 57,5% de administradores que cuentan con dicho manual, supieron manifestar la necesidad de una guía que sirva como auxiliar para conceptos básicos a personal de nuevo ingreso, teniendo asimismo una cultura organizacional sana a diferencia de las manifestaciones del 42,5% de la parte negativa, quienes optimaron como innecesario la existencia dicho manual.

4.1.1.5. Personal laboral suficiente

La eficiencia y calidad del servicio de los establecimientos hoteleros, depende directamente de contar con el personal laboral que cubra las demandas.

Los administradores consideraron un total de 57,5% una conformidad en el número de personal que labora en el establecimiento, mientras que el 42,5% consideró una escasez de

personal por diferentes motivos que dijeron pertenecer al elemento propio de elección y/o necesidad de su rol como administrador.

4.1.1.6. Satisfacción desempeño personal

La satisfacción de administradores depende de la gestión efectiva, capacitación y una cultura organizacional orientada a la excelencia, lo cual nace de la evaluación y mejora del personal.

En una satisfacción general de las 3 categorías de los establecimientos, existe un porcentaje de 40%, siendo prevalente una mayor satisfacción en los de 3 estrellas con un 22,5% de una totalidad y 10% de satisfacción estándar. La neutralidad y la poca satisfacción por parte de los mismo administradores, indicarían áreas de mejora, por lo que se debería realizar un análisis por parte de los gerentes.

4.1.1.7. Buen entorno laboral

El entorno laboral es un factor influyente en el clima organizacional, así como en la moral del equipo, siendo que un ambiente favorable, refuerza un trabajo positivo.

Con la consideración de un entorno laboral óptimo, solo los establecimientos de 3 estrellas contemplan una satisfacción. Es entonces que la categoría influye en la percepción por parte de los mismos administradores, siendo el de 1 estrella quien se divide equitativamente en una tendencia a percibir el entorno como uno poco propicio.

La manifestación a la importancia de la colaboración de sus trabajadores, de la existencia de un trabajo en equipo o, asimismo, la integración e importancia de comunicación y comprensión fluida.

4.1.1.8. Personal motivado

La motivación del personal asegura un impulso al compromiso y productividad; la motivación en equipo refleja una mejor calidad de servicio, eficiencia, y experiencia para los huéspedes.

La mayor estimación de personal motivado se contempla en establecimientos de 3 estrellas; sin embargo, la percepción de proceso de motivación está segmentado con un 27,5% que dio a entender que no existe dicho proceso de motivación.

A razón de no existir los procesos de motivación, los entrevistados se vieron retraídos a comentar las razones para tal suceso; por el otro lado, el porcentaje a favor supo manifestar que, la existencia de tal resulta un elemento a favor para el desempeño laboral de sus empleados,

cierta parte admitió haber incorporado los procesos al preguntar a sus trabajadores si influiría en su eficiencia.

4.1.1.9. Capacitaciones adecuadas a mejora

Administradores con visión a futuro, reconocen a la capacitación como inversión estratégica para la mejora continua de sus trabajadores, como impulso a su desarrollo.

Segmentándose los establecimientos de 2 y 1 estrella, en si los planes de capacitación son o no un elemento a favor, es la totalidad de 3 estrellas quienes estiman los planes para la mejora. Los entrevistados en un punto negativo, se ven cerrados a compartir plenamente su criterio, o considerando que, el personal que trabaje ha de contar previamente con las aptitudes y actitudes. Los de 3 estrellas y porcentaje a favor, busca continuamente la mejora independiente de si su personal cuente o no con conocimientos previos.

4.1.1.10. Evaluaciones en lapsos

En las organizaciones, existe la responsabilidad de evaluación periódica el desempeño de sus trabajadores, pues es mediante esta actividad, que se identifican fortalezas, debilidades, posibles áreas de mejora, así como necesidades.

El total de 67,5% realiza evaluaciones periódicas al desempeño laboral, porcentaje que manifestó las evaluaciones son relevantes para poder calificar las aptitudes y actitudes de su personal, permitiendo así conocer las posibles debilidades o fortalezas. El porcentaje en negativa no considera pertinente la evaluación por razones propias a su consideración.

4.1.1.11. Proceso de inducción

La primera impresión de un nuevo trabajador es relevante para la integración, adaptación y desempeño a futuro, razón por la que un proceso de inducción es la clave para brindar las bases a una relación laboral exitosa.

Un 70% de los administradores realiza un proceso de inducción ya sea en persona o delegando la inducción a un empleado con tiempo de trabajo, dicho porcentaje manifestó que es vital poder realizar dicho procedimiento a favor del nuevo integrante, permitiéndole conocer y familiarizarse con el establecimiento. Caso contrario al porcentaje en negativa, que no estima dicha inducción para el personal de nuevo ingreso.

Análisis encuestas. –

Población 2. – Encuesta dirigida a los trabajadores de los establecimientos hoteleros.

A continuación, se detalla las preguntas más relevantes:

4.1.1.12. Conocimientos que del área en el que se encuentra laborando

Los establecimientos hoteleros, disponen de un número de personal a capacitar o que cuente con los conocimientos del área a trabajar dependiendo de la asignación de roles; considerando que los establecimientos de 3 estrellas son representados con color morado, los de 2 estrellas con un color verde, y los de 1 estrella con un color azul, se ha evidenciado los siguientes datos por parte del personal.

La figura anterior se demostró que los conocimientos de los establecimientos de 3 estrellas tienen un mayor porcentaje al representar un 30,56% y, el porcentaje más bajo es de un 2,8% de la misma categoría, así como en los de 1E. Los datos reflejados inclusive con la figura indicarían que, los establecimientos de 3 estrellas cubren grandes aspectos, su renombre puede llegar a ser un gran diferenciador de las capacidades del personal si éstos disponen de conocimientos dentro de su área.

4.1.1.13. Empatía con los clientes

Los establecimientos hoteleros, cuentan con un personal que debe de ser capaz de empatizar con los clientes para así crear un ambiente de confianza a primera instancia de interacción cliente – empleado.

Acorde con las encuestas aplicadas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo que prestaron colaboración para el Proyecto de Investigación, se presenta un porcentaje significativo en los establecimientos 3E con un total de 16,67% de Excelencia en la empatía, caso contrario de los establecimientos de 1E cuya predominancia es un porcentaje de 9,72% de Regular.

El nivel de empatía es uno de los indicadores que puede ser de gran importancia para el cliente, creando así el valor de éste; la empatía prevaleciendo en los establecimientos de 3 estrellas y en una buena medida en los de 2 estrellas, manifestó la preocupación o el interés de los empleados para brindar un buen servicio.

4.1.1.14. Plan de acción

Los establecimientos hoteleros deben de contar con un plan de acción el cual deben de proporcionar conocimiento a su personal.

Las encuestas demuestran que lo relacionado con los planes de acción el mayor porcentaje en el que los planes de acciones son viables, cuenta en la categoría de 3 estrellas de predominancia con un total de 40,28% en una estimación de calidad para los planes. La

importancia de satisfacción de los planes indica que, es a través de estos que el personal podrá estar enfocado en una o varias metas, siendo estas los objetivos del establecimiento. Si el personal desconoce o considera un grado de satisfacción media a baja, indicaría que estos deberían ser revisados.

4.1.1.15. Capacitación para mejora

Los establecimientos hoteleros deben de estimar la capacitación de su personal, por lo que este ítem refiere a la calidad de la capacitación misma.

Los porcentajes de satisfacción en referencia con los planes de capacitación para mejora de los establecimientos. El mayor porcentaje se encuentra con los establecimientos de 3 estrellas, siendo este 13,89%. Hay que considerar que dichos planes ayudan a la integración y desarrollo de nuevos criterios del personal, sobre todo cuando se percibe un cambio en la percepción de los clientes en la prestación de servicios – atención al cliente.

4.1.1.16. Plan de bienestar

Un plan de bienestar, siendo las decisiones empresariales por un bienestar de sus integrantes, debe ser contemplando por los establecimientos, dando el caso de las interrogantes a estos en base a sus categorías.

Acorde con las encuestas aplicadas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo que prestaron colaboración para el Proyecto de Investigación, se presenta al sector hotelero de 3E como ente que encabeza porcentajes positivos, con 9,72% de personal. De Acuerdo en los planes llevados a cabo en el establecimiento. Los planes de desarrollo y/bienestar, sirven para tener ejes de motivación y evitar así la rotación de personal, de igual manera, tiene como objetivos la protección de la salud mental o física de los trabajadores, estimando que el factor de Talento Humano considera de vital importancia dichos elementos. La salud físico-mental, motivación en un estado positivo, son elementos cruciales dentro de dicha área.

4.1.1.17. Fluidez comunicativa

La capacidad del personal de fluidez en comunicación es un elemento que ayuda al cumplimiento eficaz de las actividades al haber una emisión y recepción de ideas que se ajustan a tiempo y espacio dado.

Acorde con las encuestas aplicadas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo que prestaron colaboración para el Proyecto de Investigación, se presenta que los establecimientos 3E tienen cuentan con un mayor índice de personal De acuerdo con la

comunicación siendo fluida y directa 15,28%; estos elementos permiten que los miembros de las organizaciones se sientan escuchados, haciendo que la cultura empresarial tenga un mayor índice de éxito y sea más exitoso, se impulsa a la productividad y la mejora de relaciones personales.

- RESUMEN DATOS

Resumen datos adicionales talento humano

La información del talento humano cuya influencia es débil considerando el enfoque de investigación, se ve sintetizada de manera general.

Tabla 7.

Resumen datos adicionales Talento Humano.

Resumen datos adicionales Talento Humano		
Categoría establecimientos		
1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
- Percepción de un ambiente poco favorable para el desarrollo de sus actividades. - Buen trato siendo ambiguo por parte de empleadores, así como sentirse motivado por incentivos es una posibilidad neutra a poco existente, esto de la misma manera que la satisfacción de sus necesidades. - El trabajo en equipo era poco activo, y se presentaban mínimas oportunidades de desarrollo.	- Contemplan el ambiente y trato de una manera pasiva, aun existiendo parcialmente una respuesta positiva, existe también una neutralidad. - Se desestiman los incentivos por parte de empleadores. Se da, asimismo, una contemplación cuasi negativa al interés por la satisfacción de las necesidades del personal. - Por otro lado, existen oportunidades de desarrollo.	- Los establecimientos de dicha categoría contaban con un ambiente propicio para la funcionalidad y desarrollo de sus actividades. - Existencia de un buen trato hacia sus empleados por parte de directivos, así como se daba la existencia de incentivos a favor de ellos, existiendo una satisfacción al ser considerados, existiendo oportunidades de desarrollo y un espíritu de trabajo colaborador.

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Análisis de encuestas

Población 3. – Encuesta dirigida a los huéspedes de los establecimientos hoteleros.

4.1.2 Calidad Clientes

Los huéspedes son los actores principales para transmitir la percepción y satisfacción de los servicios ofertados por los establecimientos hoteleros.

4.1.2.1 Ayuda requerimientos

En los establecimientos hoteleros, los clientes han de contar con la facilidad a ser atendidos acorde a sus necesidades y/o solicitudes, por lo que se dio la interrogante de si los trabajadores, fueron atendidos considerablemente.

Acorde con las encuestas aplicadas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo que prestaron colaboración para el Proyecto de Investigación, se presenta que es en los hoteles 3E con 37,39% cuyos clientes valoran que el personal está a disposición del cliente para poder ayudar en caso de ser necesario. La neutralidad, es una percepción en la que, posiblemente el cliente no haya requerido de ayuda o ésta haya sido por protocolo, siendo casos dados en ambas categorías de establecimiento.

4.1.2.2 Formación y competencias

La formación y competencias son consideraciones de un individuo propio, y reflejo de la organización; si un empleado cuenta con ambas, se verá cómo alguien preparado, que sabe qué hace o dice, así como que la organización, se encarga de contratar y/o capacitar a su personal.

Acorde con las encuestas aplicadas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo que prestaron colaboración para el Proyecto de Investigación, se presenta una Satisfacción en mayor porcentaje en los establecimientos de 3E, siendo su totalidad de una sumatoria de 40,87%. La formación es el aporte a los conocimientos y habilidades sociales, este último siendo fundamental en el área de servicio, el ser competente o competencias, entiéndase como la productividad incrementada por la fuerza laboral, se da un uso correcto a los conocimientos adquiridos y necesidades del establecimiento.

4.1.2.3 Información veraz

La información siempre al compartirse debe ser clara y concisa, además de real. Brindar una información veraz al usuario, ayuda a este a familiarizarse con el objeto o servicio de interés.

Acorde con las encuestas aplicadas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo que prestaron colaboración para el Proyecto de Investigación, se presenta a 42,32% total de 3E que se encuentran satisfechos con la información que, alguno de los miembros supo brindar ante las inquietudes tras acudir a estos. La neutralidad puede representar a un segmento de clientes que no tuvieron necesidad de cuestionar, o prefirieron no tomar al personal para solventar dudas, por otro lado, los establecimientos

de 1E continúan con una percepción de los clientes Neutra a Poca Satisfacción acorde a los porcentajes reflejados.

4.1.2.4 Control de servicio

Todo servicio debe ser controlado rigurosamente para que pueda cumplir con las expectativas del cliente, ser capaz de brindar seguridad y ser confiable.

Acorde con las encuestas aplicadas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo que prestaron colaboración para el Proyecto de Investigación, se presenta un 41,16% total en 3E de clientes que se encuentran satisfechos con el control del servicio ofertado. Los casos de 1E reinciden al contar con un porcentaje de Neutralidad, aunque se visualiza un incremento de Poca a Nada de Satisfacción. Que el cliente se sienta seguro, es un elemento de confiabilidad de los establecimientos para cumplir con las expectativas de estos.

4.1.2.5 Satisfacción huésped

El personal como parte de una organización, debe velar por el bienestar del cliente, moldeándose a las necesidades de este.

Acorde con las encuestas aplicadas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo que prestaron colaboración para el Proyecto de Investigación, se presentan 2 casos de éxito, 3E con 39,71%, 2E con 18,55%, caso contrario de 1E cuyo mayor porcentaje se encuentra en un poco satisfacción de 21,74%; hay que estimar al cliente como punto de interés que es capaz de comunicar a terceros la percepción. Si el cliente percibe interés, es de beneficio al establecimiento, así como una estimación de las capacidades del personal.

4.1.2.6 Escucha activa

Un personal que sea capaz de escuchar a sus clientes en sus requerimientos es un personal considerado, y con esto, un establecimiento el cual es óptimo para el disfrute o la estadía.

Acorde con las encuestas aplicadas a los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo que prestaron colaboración para el Proyecto de Investigación, se presentan 2 casos de éxito 3E con 35,94% de Satisfacción, 2E con 15,95% de manera dual en Satisfacción, mientras que 1E con 19,42% en insatisfacción; hay vincular con el interés prestado de la pregunta anterior con diferencia en que, la escucha activa no presenta una situación de posibilidad, es la acción ejecutada en la que el cliente es quien toma la iniciativa de presentar quejar, dudas, entre otros. El interés es directamente por parte del trabajador.

- RESUMEN DATOS

Resumen datos adicionales calidad

La información de la percepción de calidad por parte de los clientes, cuya influencia es débil considerando el enfoque de investigación, se ve sintetizada de manera general.

Tabla 8. *Resumen datos adicionales calidad*

Resumen datos adicionales calidad		
Categoría establecimientos		
1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
- Presentaban una sensación de confiabilidad, el huésped mostraba una insatisfacción con el tiempo de servicio por parte del personal. - Empleados priorizaban las necesidades con una atención personalizada, se presenta una insatisfacción por parte de los clientes con personal – establecimiento.	- Respuesta más positiva con la percepción de los empleados a comparativa de los clientes de 1 estrella, aun así. - Neutralidad en respuestas que abarcan la presencia del personal en cuanto su presentación y cumplimiento de tareas.	- Los clientes de 3 estrellas califican al personal como cumplidores dentro de un lapso dado por estos, cumplen, además, las exceptivas que el cliente presentaba ante hospedarse dentro de dicha categoría. - Aun si hay una gran respuesta positiva en cómo estos desarrollaron y atendieron como priorización al huésped; la sensación de confiabilidad era débil.

Fuente: Encuestas dirigidas clientes de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Conceptos generales de talento humano y clientes

Las especificaciones y generalidades obtenidas de las encuestas se pueden sintetizar a manera que se pueda entender las diferencias de las categorías según cada sujeto de estudio; personal y clientes.

Tabla 9. *Conceptos generales de talento humano y clientes*

Conceptos generales de talento humano y clientes			
	1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
Talento Humano	El personal trabajador presenta debilidades en sus aptitudes, influyendo en la percepción que pueda dar hacia el cliente como imagen de la empresa.	El personal trabajador presenta debilidades en sus aptitudes al igual que en categoría 1; sin embargo, en comparativa, se presenta bases más sólidas y se busca refuerzo por las partes encargadas.	El personal trabajador presenta mejor aptitud en comparativa con los casos de categoría 1 y 2, se da el refuerzo, así como el personal busca por cuenta propia capacitarse más allá de las áreas en la que se encuentra laborando actualmente.
Calidad	Existe un nivel de insatisfacción por parte de los clientes moderadamente alto en cuanto a la atención y ejecución de actividades por parte del personal.	Clientes se encuentran parcialmente satisfechos, considerando el refuerzo de las aptitudes ya prestadas; la atención y tiempo de ejecución se consideraron como óptimas.	Clientes satisfechos con la atención prestada por parte de los trabajadores; consideran que la atención, compromiso y ejecución de labores fueron óptimas para la comodidad del servicio prestado.

Fuente: Encuestas dirigidas a personal y clientes de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

4.2 Comprobación de Hipótesis

Para la comprobación de hipótesis, se consideró Rho de Spearman al contar con análisis paramétrico de variables ordinales, siendo estas la escala de Likert, lo que permitirá la verificación entre ambas variables. Para dicha verificación, se consideró los siguientes criterios:

Tabla 10.

Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

Rango	Relación
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta.
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a +0.10	Correlación positiva débil
+0.11 a +0.50	Correlación positiva media
+0.51 a +0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.91 a +1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Mondragón (2014), tomando bases de Sampieri *et al.* (2018).

Elaborado por: Karen Tomalá

2.2.5 Hipótesis General

a) **HG_1** El Talento Humano tiene una relación significativa con la calidad de servicio brindado en el sector hotelero de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.

HG_0 El Talento Humano NO tiene una relación significativa con la calidad de servicio brindado en el sector hotelero de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.

b) **Nivel de significancia:** $\alpha = 0,05$

c) **Tabla con cálculos en SPSS:**

Tabla 11.

Prueba de hipótesis general

		CORRELACIONES	
Rho de Spearman	TH		TH CALIDAD
		Coeficiente de correlación	1,000 ,177
		Sig. (bilateral)	. ,014
		N	114 114
	CALIDAD	Coeficiente de correlación	,277 1,000
		Sig. (bilateral)	,014 .
		N	144 144

Fuente: Encuestas aplicadas a personal trabajador y clientes. Procesadas por IBM SPSS 27.
Elaborado por: Karen Tomalá

d) **Decisión:**

Como Sig. (bilateral) es 0,014 menor a 0,05 se acepta la hipótesis alternativa (HG_1) y se rechaza la Hipótesis nula (HG_0); es decir, “el talento humano tiene una relación significativa con la calidad de servicio brindado en el sector hotelero de la ciudad del Puyo, provincia de Pastaza”.

2.2.6 Hipótesis Específicas

Prueba de Hipótesis Específica 1

- a) HE_1 El nivel de conocimientos del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero.

HE_0 El nivel de conocimientos del talento humano NO se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero.

- b) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

- c) Tabla con los cálculos en SPSS:

Tabla 12.

Prueba de hipótesis específica 1

CORRELACIONES					
Rho Spearman	de CONOCIMIENTOS	Coeficiente de correlación		CONOCIMIENTOS	FIABILIDAD
				1,000	,399
		Sig. (bilateral)		.	<,001
		N		114	114
	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación		,399	1,000
				<,001	.
				114	114

Fuente: Encuestas aplicadas a personal trabajador y clientes. Procesadas por IBM SPSS 27.
Elaborado por: Karen Tomalá

- d) **Decisión:**

Considerando un coeficiente de significancia $0,001 < 0,05$, se acepta la hipótesis alternativa (HE_1) y se rechaza la hipótesis nula (HE_0); es decir “El nivel de conocimientos del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero”.

Prueba de Hipótesis Específica 2

e) HE_1 La motivación del talento humano tiene una relación significativa de la seguridad de la calidad del servicio hotelero.

HE_0 La motivación del talento humano NO tiene una relación significativa con la calidad del servicio hotelero.

f) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

g) Tabla con los cálculos en SPSS:

Tabla 13.

Prueba de hipótesis específica 2

CORRELACIONES					
Rho de Spearman	MOTIVACION	Coeficiente de correlación	MOTIVACION	SEGURIDAD	
			1,000	,216	
			Sig. (bilateral)	.	,061
		N	114	114	
	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,216	1,000	
			Sig. (bilateral)	,009	.
			N	114	114

Fuente: Encuestas aplicadas a personal trabajador y clientes. Procesadas por IBM SPSS 27.
Elaborado por: Karen Tomalá

h) Decisión:

Como Sig. (bilateral) es $0.009 < 0.05$ se acepta la hipótesis de investigación alternativa (HE_1) y se rechaza la hipótesis nula (HE_0); es decir “La motivación del talento humano tiene una relación significativa con la calidad del servicio hotelero” ante su significancia mencionada.

Prueba de Hipótesis Específica 3

i) HE_1 El clima laboral del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero.

HE_0 El clima laboral del talento humano NO se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero.

j) Nivel de significancia: $\alpha = 0,05$

k) Tabla con los cálculos en SPSS:

Tabla 14.

Prueba de hipótesis específica 3

CORRELACIONES			
Rho de Spearman	CLIMA LABORAL	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	CLIMA LABORAL EMPATIA
			1,000 ,277
			. ,014
			114 114
	EMPATIA	Coeficiente de correlación	,277 1,000
		Sig. (bilateral)	,014 .
		N	114 114

Fuente: Encuestas aplicadas a personal trabajador y clientes. Procesadas por IBM SPSS 27.
Elaborado por: Karen Tomalá.

l) Decisión:

Como Sig. (bilateral) es $0.014 < 0.05$ se acepta la hipótesis alternativa (HE_1) y se rechaza la Hipótesis nula (HE_0); es decir “El clima laboral del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero”.

Discusión

Considerando los resultados de las siguientes investigaciones;

Para Granados Rivas *et al.* (2024) en “Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio del hotel “Noches de París” del cantón Vinces, año 2023”, se evidencia mediante su trabajo, que el talento humano es parte fundamental para el desarrollo de las organizaciones; hace énfasis en las capacitaciones, así como en el desarrollo aptitudinal del personal acorde a sus roles laborales.

Para Trujillo (2019) sabe mencionar que el éxito organizacional es dependiente de la gestión del talento humano, de sus acciones y la metodología, siendo este el elemento que da de resultado a una calidad del servicio positivo o negativo acorde a la percepción del cliente.

Para Cevallos (2020) manifiesta la importancia de la motivación, reconocimiento, y seguridad laboral para el desempeño y percepción de calidad valorada por los clientes; esto debido a que, sin un personal motivado, que sienta un verdadero compromiso o dentro del ambiente laboral, no exista una comunicación activa, los clientes no se sentirán satisfecho acorde al nivel de atención que reciben, siendo que considerarían una mejor u oferta diferente.

Se pudo concluir que, con los diferentes puntos, y ligados a los resultados obtenidos, se tiene ejes de importancia específicos tales como:

- La importancia de capacitación y desarrollo.
- El personal motivado y reconocido para un desempeño óptimo de las actividades que llevan a cabo.
- Ambiente laboral regido por el respeto.

La investigación junto con las comparativas de otros investigadores confirma la importancia del talento humano, especialmente en áreas de conocimiento y clima laboral, en relación con la calidad del servicio hotelero. Por otro lado, en la particularidad de la motivación, abre una nueva línea de interés para profundizar diversos factores contextuales que modulen la influencia de dicho indicador en relación con la calidad.

Los clientes manejan expectativas, necesidades y comparaciones, siendo quien tiene la última palabra con el establecimiento de alojamiento refiere, es quien determina el nivel de aptitud y actitud del cliente interno de las organizaciones aun si las relaciones específicas varían según el entorno de estudio.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- El Talento Humano mantiene una relación significativa con la calidad del servicio brindado en el sector hotelero, siendo una herramienta fundamental que los trabajadores deben aplicar en su desempeño para garantizar una excelente calidad de servicio y satisfacción en los turistas, sean locales, nacionales e internacionales.
- La relación entre el conocimiento adquirido por parte de los trabajadores, y la calidad del servicio hotelero es fundamental, ya que un personal bien capacitado y con experiencia puede garantizar una prestación de servicios confiable, consistente, y siendo de alta calidad, se traduciría en la satisfacción de los turistas.
- La motivación del talento humano tiene una relación verdaderamente significativa que se vincule a la calidad del servicio hotelero, influyendo en las actitudes del personal, así como su compromiso, por lo que su correcta gestión, es primordial para la potenciación del desempeño laboral y como consecuente, en la satisfacción de los clientes.
- Un clima laboral óptimo mantiene una relación significativa con la calidad del servicio hotelero, puesto que, un ambiente laboral positivo asegura la estabilidad emocional y física de su personal, permitiendo de dicho modo, el desempeño favorable, así como un servicio cordial hacia los turistas a manera de fortalecer la imagen del establecimiento con fines de fidelidad y recomendación.
- La investigación ha permitido identificar que el conocimiento, motivación y el clima laboral, son ejes fundamentales para la garantía de una calidad de excelencia, así como la satisfacción de los turistas; por lo tanto, su gestión correcta es primordial para potencial el desempeño laboral. Por dicha razón, se considera relevante el desarrollo de estrategias que fortalezcan al talento humano con enfoque en capacitación, creación de clima laboral óptimo, y motivación del personal.

Recomendaciones

- Invertir en la formación y desarrollo del talento humano en el sector hotelero a través de capacitaciones y/o evaluaciones del desempeño con el fin de mejorar la calidad del servicio y garantizar la satisfacción de clientes.

- Se recomienda la consideración de programas de capacitación y desarrollo que fomente la cultura de aprendizaje, con fin de fortalecer actitudes y aptitudes del personal hotelero, garantizando así una prestación de servicios de alta calidad.
- Desarrollar un enfoque integral para el desarrollo de habilidades y conocimientos con un plan de motivación y/o incentivos personalizados y/o por equipo de trabajo, alineados a los objetivos organizacionales con el fin de potencial el desempeño y satisfacción de clientes.
- Los establecimientos deben de priorizar la creación y mantenimiento de un clima laboral propicio mediante políticas que incentiven a un buen clima laboral; dar paso a una comunicación abierta, así como el fomento de un ambiente de trabajo respetuoso e inclusivo.
- Se recomienda el desarrollo del diseño de una guía para el desarrollo de un seminario con enfoque en el desarrollo y fortalecimiento del talento humano considerando los indicadores de: conocimiento, motivación y clima laboral. La guía sirve como herramienta para autoridades competentes, así como establecimientos hoteleros al proporcionar una estructura flexible y adaptable a sus recursos. Por otro lado, presenta lineamientos y recomendaciones para la planificación, ejecución y evaluación del seminario.

CAPÍTULO VI. PROPUESTA

Título:

Diseño de una guía metodológica para la planificación de seminarios orientados al desarrollo y fortalecimiento del talento humano en la industria hotelera de Puyo.

Introducción:

La investigación permitió identificar que el conocimiento, motivación y clima laboral, constituyen ejes fundamentales para garantizar la una calidad excelente y satisfacción de turistas. Una correcta gestión de estos factores es primordial para potenciar el desempeño y, con ello, la calidad del servicio. Por ello, la presente propuesta está orientada al diseño de una guía metodológica para la planificación y ejecución de seminarios como estrategia de capacitación dirigida al fortalecimiento del talento humano en la industria hotelera de la ciudad de Puyo. Esta guía busca desarrollar estrategias desarrolladas al fortalecimiento del talento humano con enfoque en capacitación, creación de clima laboral óptimo, motivación, y/o elementos integrales para el éxito organizacional.

En el diseño de programa de formación se abarcan temáticas esenciales, donde se exponen las brechas significativas en la calidad del servicio, especialmente en los establecimientos de categorías inferiores. Estas brechas incluyen: debilidad formativa, de habilidad técnica y de competencias del personal. Por esta razón, se presenta una alternativa metodológica replicable que orienta a instituciones hoteleras en el diseño e implementación de espacios formativos orientado a cubrir dichas necesidades.

La guía metodológica, contempla fases de: diagnóstico, planificación, ejecución y evaluación; facilitando así, la aplicación por parte de directivos responsables, capacitadores, o cualquier agente vinculado al desarrollo profesional dentro del sector hotelero. Asimismo, se presenta un modelo de evaluación que permita la medición de efectividad.

Objetivo General:

Diseñar una guía metodológica que facilite la organización de seminarios como herramientas de capacitación para el para el desarrollo y fortalecimiento del talento humano en la industria hotelera de Puyo.

Objetivos Específicos:

- Identificar necesidades de formación del talento humano en la industria hotelera de Puyo para definir contenidos temáticos.

- Diseñar estructura metodológica de una guía para la planificación y ejecución de seminarios orientados al desarrollo del talento humano, considerando fases de planificación, ejecución y evaluación.
- Definir criterios e instrumentos evaluación que permitan la medición de efectividad de los seminarios a partir de la guía metodológica propuesta.

Justificación:

En los últimos años debido a la inseguridad que se vive en la costa ecuatoriana, el sector turístico ha optado por trasladarse a la amazonía, siendo Pastaza uno de los destinos turísticos más visitados, en este sentido en Puyo ha aumentado significativamente el ingreso de turistas lo que ha conllevado al crecimiento de la industria hotelera en la ciudad, en tal razón se requiere personal altamente capacitado para enfrentar los retos que conlleva la atención a un turismo cada vez más exigente.

La calidad del servicio se ha convertido en un factor clave de competitividad, siendo el talento humano el principal recurso en esta área. Por ello, es indispensable contar con estrategias y herramientas que faciliten la capacitación del personal, promoviendo el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes orientadas a una atención de excelencia. La inversión en el desarrollo del talento humano contribuye entonces a; la mejora de la experiencia del cliente, fortalecimiento de reputación y posicionamiento de establecimientos hoteleros. De dicha manera, la sostenibilidad y crecimiento de la industria turística regional, se asegura respondiendo a desafíos y expectativas del mercado actual.

Metodología

La metodología para la realización del seminario se basa en tres fases:

- La fase de organización y planificación.
- La fase de ejecución.
- La fase de evaluación.

Fase de organización y planificación

En esta fase, su objetivo principal es diseñar elementos logísticos, metodológicos y operativos para la ejecución que aseguren el cumplimiento de objetivos establecidos.

Contando con responsables de:

- Coordinador general de seminario (delegado del GAD o Ministerio de Turismo).
- Equipo logístico.
- Representante de la Universidad Estatal Amazónica.
- Capacitadores seleccionados.

Entre las actividades se contemplan: el diagnóstico necesidades de capacitación, selección temáticas y duración módulo, contratación de facilitadores, elaboración cronograma, definición perfil participantes, elaboración y validación presupuestario, revisión espacio físico y recursos técnicos.

Entre los recursos:

- Espacio físico.
- Material tecnológico.
- Papelería y material de apoyo.
- Personal administrativo de apoyo.
- Recursos financieros para honorarios y logística.

Fase de ejecución

Su objetivo es implementar seminario de manera participativa y dinámica, asegurando transferencia conocimientos y habilidades. Durante esta fase, se lleva a cabo el desarrollo del seminario a través de metodologías participativas que den paso a la interacción y un aprendizaje significativo en conjunto de intercambiar experiencias.

Entre responsables se encuentran los capacitadores que llevan a cabo el seminario, demostrando habilidades y conocimientos, coordinador actividades diarias, moderador o asistente técnico y participantes activos.

Entre recursos:

- Manual o guía de capacitación.
- Presentaciones, material multimedia.
- Cuestionarios, hojas de cálculo.
- Refrigerio (si aplica al caso).
- Certificados.

Los ponentes y/o capacitadores, actúan principalmente como facilitadores, creando un ambiente óptimo para el desarrollo de posibles actividades, así como el aprendizaje.

Para la optimización de la interacción y el aprendizaje activo, se llevarán a cabo técnicas de facilitación participativas; el facilitador cambia de rol, pasa a ser un “observador” tras designar un a un asistente para que este exponga los conocimientos revisados durante su ponencia, y deberán contestar las preguntas que elaborarán sus compañeros o el capacitador como tal. Las dinámicas grupales fomentan la colaboración e intercambio de experiencias.

Evaluación

Con el fin de medir el impacto del seminario y recoger información clave para mejora a futuro, los capacitadores son responsables de evaluar el desempeño de los asistentes, así como guiar el proceso de evaluación. Dicho proceso, se basa en:

- Calidad y creatividad de preguntas y respuestas.
- Frecuencia y calidad de las intervenciones para aclarar, presentar observaciones y/o ampliar respuestas.

Por otro lado, el capacitador, puede establecer sus propias pautas de evaluación si ve pertinente y comunica con organizadores. En el caso del seminario, se evalúa para identificar aspectos positivos y negativos, permitiendo así aprender de la experiencia y mejorar para futuros eventos; la calidad se vincula a la planificación y organización.

Una rúbrica que puede servirse como orientación, sería la propuesta Pérez y López (2017), la cual indica:

Tabla 15. Ejemplificación rúbrica evaluación

Escala	Descripción
Altamente Satisfecho	Preguntas y respuestas demuestran alta calidad y originalidad, cumple a cabalidad con los objetivos del seminario; participación frecuente, aportes claros, profundización del tema, respuestas a dudas y referencias adicionales a lo expuesto.
Satisfecho	Preguntas y respuestas de buena calidad, alineado a objetivos del seminario. Participación aclara, expande contenido; resolución de dudas existente, se menciona bibliografía extra.
Aceptable	Preguntas y respuestas cumplen con propósitos de seminario. Participación con frecuencia débil, no se realiza mención adicional a bibliografía o respuestas a dudas.
Deficiente	Preguntas y respuestas no cumplen con objetivos del seminario. No hay participación ni adición a contenido.

Nota: Adaptación de Metodología para la realización de un seminario participativo en la asignatura Microbiología y Parasitología Médicas (2017).

Elaborado por: Karen Tomalá.

Con dicha tabla, se entendería que:

- La calidad de las preguntas se evaluará considerando relevancia para el tema, claridad y capacidad para generar discusión con los otros participantes, profundizando así el conocimiento.

Entre recursos necesarios:

- Encuestas (impresas o digitales).
- Rúbricas de evaluación.
- Computadora y software para tabulación (SPSS, EXCEL).
- Informe final.

A continuación, se consideraría un ejemplo de evaluación dirigida a los participantes.

Encuesta Satisfacción de Capacitación

Establecimiento: _____

Fecha: _____

Módulo: _____

INSTRUCCIONES: Marque con una **X** la opción que refleje su opinión.

Ítem	Aspecto que Evaluar	Muy Satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy Insatisfecho
1	Claridad y organización.					
2	Pertinencia de temas tratados.					
3	Calidad material.					
4	Dominio y claridad de capacitador.					
5	Participación e interacción lograda.					
6	Aplicabilidad de contenidos al trabajo real.					
7	Instalaciones y recursos.					
8	Cumplimiento cronograma.					
9	Atención y soporte.					
10	Satisfacción general.					

Nota: Karen Tomalá (2024)

Comentarios y sugerencias adicionales:

Conceptos clave:

- **Desarrollo de Talento Humano:** referido al conjunto de procesos y actividades diseñadas para la mejora de habilidades, conocimientos y actitudes de los empleados, esto con el fin de aumentar su desempeño y el logro de los objetivos organizacionales.
- **Capacitación en Industria Hotelera:** proporcionar al personal diferentes herramientas y conocimientos específicos para que estos sean capaces de ofrecer un servicio de calidad y satisfacer la demanda de los huéspedes.

Lista de beneficios. –

- **Mayor retención de empleados:** un personal capacitado y con oportunidades de desarrollo llega a sentirse más valorado y comprometido con la organización.
- **Reducción por costos de rotación:** da paso a un ahorro en procesos de reclutamiento, selección y entrenamiento a nuevo personal.
- **Aumento de satisfacción cliente.**
- **Mejora de reputación del establecimiento.**
- **Aumento de eficiencia operativa.**

Identificación posibles desafíos. –

- Baja participación de empleados-
- Limitaciones en los recursos financieros para cubrir costos de seminarios.
- Dificultades logísticas en la organización.

1. Contenido de la guía

El análisis realizado de la investigación constata que, a pesar de existir actualmente diferentes tipos de literaturas dedicadas a la capacitación y desarrollo de capital humano, no existe ninguna que permita la capacitación en los servicios de hotelería, que garantice que el personal que labora en dicha área pueda:

- Incrementar y actualizar sus conocimientos, habilidades y actitudes de acuerdo con los requerimientos en los puestos.
- Realizar intercambio de experiencias con colegas.

La importancia de mantener a un equipo de trabajo bien capacitado se debe a que, a pesar de tener conocimientos, siempre se están actualizando en temas que ayuden a una mejora continua para el éxito de la empresa, en tal razón se propone realizar un evento en donde se ejecute un programa de capacitación, para que los trabajadores fortalezcan sus conocimientos y garanticen una calidad de servicio excelente a nivel provincial.

1.1 Objetivos por cumplir mediante el seminario:

- Fortalecer competencias y habilidades del talento humano en los hoteles de Puyo mediante capacitaciones e intercambio de experiencias.
- Proporcionar herramientas y estrategias para selección, reclutamiento y retención de personal con fin de un equipo de trabajo capacitado y motivado.
- Fomentar cultura de aprendizaje y desarrollo en la industria hotelera para la innovación y mejora de servicio hotelero.

La propuesta está enfocada en la necesidad de los trabajadores y de los resultados que arrojó el estudio de investigación, para lo cual, se ha estructurado los siguientes temas.

1.2 Temáticas de capacitación:

1. Importancia del Talento Humano en la Industria Hotelera. **(8horas)**
2. Estrategias de Selección y Reclutamiento del Personal. **(8horas)**
3. Capacitación, Desarrollo y Motivación del Talento en el Sector Hotelero. **(8horas)**
4. Gestión de la Calidad del Servicio al Cliente. **(8horas)**
5. Innovación y Mejora Continua en Servicios Hoteleros. **(8horas).**

Se espera que esta propuesta de tesis contribuya al fortalecimiento del talento humano en el sector hotelero de la ciudad de Puyo, promoviendo una cultura de servicio de excelencia y satisfacción del cliente.

1.3 Marco institucional y responsables

Según el COOTAD

Que, el Art. 53 del COOTAD. - Naturaleza jurídica. - Los gobiernos autónomos descentralizados municipales son personas jurídicas de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Estarán integrados por las funciones de participación ciudadana; legislación y fiscalización; y, ejecutivas previstas en este Código, para el ejercicio de las funciones y competencias que le corresponden. La sede del gobierno autónomo descentralizado municipal será la cabecera cantonal prevista en la ley de creación del cantón. (*Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*, 2024)

En tal razón se define como responsables de la ejecución del programa de capacitación a los Gobiernos Autónomos Descentralizados del cantón y la provincia juntamente con la Institución del ramo – Ministerio de Turismo y con un ente de apoyo como la Universidad Estatal Amazónica.

Este programa se elaboró tomando como punto de partida la propuesta de Chiavenato (2000), para la finalidad de ajustarlo a la propuesta, el mismo que deberá responder a los siguientes lineamientos previos a la aplicación del seminario:

1.4 Perfil participantes

Dirigido a gerentes, administradores y empleados de hoteles; estudiantes y profesionales también pueden ser partícipes. Número óptimo sería entre 25 a 30 personas.

1.5 Posibles lugares de ejecución

- Universidad Estatal Amazónica.
- Salones o espacios amplios a solicitud dirigida al GAD Municipal del Cantón Pastaza.

1.6 Especificaciones de facilitadores

- Cada capacitador deberá entregar su plan estructural de los temas a difundir
- El capacitador difundirá el programa operativo de capacitación
- Realizar una retroalimentación cada cierto tema, que permita ajustar la información recibida con la experiencia o conocimientos obtenidos.

- Brindar los temas de manera secuencial para ajustarse al ciclo o hilo de capacitación y tener una mejor comprensión para la aplicación y desempeño en sus funciones. Es decir, se mantendrá el enfoque de procesos pues la salida de cada etapa del procedimiento va a constituir elemento de entrada en la siguiente.

1.7 Agenda referencial del seminario

Día	Tema	Modalidad	Horario
Lunes	Talento Humano en Hotelería	Presencial	08h00 – 17h00
Martes	Selección y Reclutamiento	Presencial	08h00 – 17h00
Miércoles	Capacitación, Motivación y Desarrollo	Presencial	08h00 – 17h00
Jueves	Calidad en el Servicio	Presencial	08h00 – 17h00
Viernes	Innovación Servicios Hoteleros	Presencial	08h00 – 17h00

1.8 Presupuesto estimado

Rubro	Valor estimado (USD)
Honorarios facilitadores (5 x \$300)	\$1.500
Materiales	\$300
Logística	\$200
Uso infraestructura	\$200
Certificados	\$100
TOTAL	\$2.300

Guía Metodológica del Seminario

Etapas I: Preparación

Tarea 1. Creación del grupo de trabajo

Se seleccionará un equipo multidisciplinario que liderará el proyecto de capacitación. Este grupo estará compuesto por profesionales en recursos humanos, expertos en servicio hotelero. La conformación de este equipo permitirá definir claramente los roles y responsabilidades, garantizando una correcta implementación del proceso.

Tarea 2. Inducción al equipo de trabajo

Se brindará una charla de inducción a los capacitadores que formaran parte del equipo de profesionales que brindaran las capacitaciones, con la finalidad de que todos se alineen a los objetivos y a la propuesta diseñada, para asegurar que todos comprendan a fondo los principios de la capacitación y estén organizados en relación con los valores y objetivos del proyecto.

Tarea 3. Convocatoria

Se realizará una convocatoria a los empleados del sector hotelero de la ciudad e Puyo, quienes serán los beneficiarios del programa de capacitación. La convocatoria será planificada cuidadosamente para garantizar la participación de todo el personal, desde niveles operativos hasta administrativos, logrando un impacto homogéneo en la organización

Dirigido a: Gerentes y empleados de hoteles en la ciudad de Puyo, así como a estudiantes y profesionales del sector turístico interesados en mejorar la calidad del servicio.

Etapas II: Diseño del Proceso de Capacitación

Tarea 4. Planificación del trabajo

Los capacitadores establecerán un plan de trabajo detallado que incluirá los objetivos específicos, cronograma de actividades, recursos necesarios y los indicadores de éxito que se emplearán para medir el impacto aceptación de la capacitación. Esta planificación será clave para garantizar que cada etapa del proceso sea realizada de manera eficiente y alineada con los objetivos organizacionales.

Tarea 5. Definición de acciones

Las acciones específicas que se llevarán a cabo durante la capacitación se definirán en esta tarea. Esto incluye la elección de los métodos de enseñanza (presenciales, virtuales, talleres prácticos), la duración de cada módulo, la frecuencia de las sesiones y las herramientas que se emplearán. Además, se definirán las métricas para evaluar el éxito de la capacitación.

Tarea 6. Diseño de las herramientas de evaluación

En esta fase se diseñarán las herramientas pertinentes para evaluar los conocimientos adquiridos durante el programa de capacitación difundidos a los participantes, estas herramientas pueden ser encuestas, examen escrito, examen o demostración práctica, entre otros; que servirán para obtener datos precisos y conocer nivel de aceptación y aplicación en sus ámbitos laborales.

Etapas III: Ejecución y Evaluación

Tarea 7. Ejecución del diseño

Se procederá con la implementación del plan de capacitación. En esta fase, los empleados participarán activamente en las sesiones de formación, bajo la supervisión del equipo responsable. Se fomentará un ambiente de aprendizaje dinámico, motivador y participativo, donde los colaboradores puedan aplicar los conocimientos adquiridos en situaciones reales de trabajo.

Tarea 8. Control y Evaluación

La presente está dedicada a medir los resultados a través de indicadores, algunos de los cuales pudieran ser utilizados, a partir de una adaptación realizada por la autora de las propuestas Rodríguez *et al.* (2005) , siendo:

- Nivel de cumplimiento de las acciones

$$\text{_____} \times \frac{NCACD = CaCDR}{CaCDP}$$

CaCDR: Cantidad de acciones reales

CaCDP: Cantidad de acciones planificadas

Referencia: Deficiente (D): Menos del 80%, Aceptable (A): Del 80% al 89,9%. Satisfactorio (S): Del 90% al 99,9%. Altamente Satisfactorio (AS): 100% o más.

- Nivel de cumplimiento de participantes en las actividades

$$\text{_____} \times \frac{NCP}{CPP} = CPR$$

CPR: Cantidad de participantes reales

CPP: Cantidad de participantes planificadas

Referencia: Deficiente (D): Menos del 80%, Aceptable (A): Del 80% al 89,9%, Satisfactorio (S): Del 90% al 99,9%, Altamente Satisfactorio (AS): 100% o más.

- Nivel de participación en las actividades

$$NPCD = \frac{PRT}{Tt} \quad X$$

PRT: participantes reales

Tt: Total de trabajadores

Referencia: Deficiente (D): Menos del 70%, Aceptable (A): Del 70% al 79,9%, Satisfactorio (S): Del 80% al 89,9%, Altamente Satisfactorio (AS): Mayor o igual al 90%

- Nivel de satisfacción con la capacitación recibida (NsCrec)

$$NsCrec = \frac{(S + A)}{T}$$

S: Total de respuestas Satisfactorias.

AS: Total de respuestas Altamente Satisfactorias.

T: Total de respuestas.

Referencia: Deficiente (D): Menos del 70%, Aceptable (A): Del 70% al 79,9%, Satisfactorio (S): 80% al 89,9%, Altamente Satisfactorio (AS): Mayor o igual al 90%.

- Nivel de ejecución del presupuesto

$$\text{—————} \quad X \quad NePR = \frac{GCdr}{PrCDA}$$

GCDr: Gasto real

PrCDp: Presupuesto aprobado

Referencia: Deficiente (D): Menos del 80%, Aceptable (A): Del 80% al 89,9%, Satisfactorio (S): Del 90% al 99,9%, Altamente Satisfactorio (AS): 100% o más

En el caso de haber realizado un evento con anterioridad se procede a establecer una comparación con los indicadores de referencia anteriores.

Además de la evaluación de los indicadores propuestos anteriormente se debe realizar entrevistas a los participantes para lograr evaluar los resultados del evento.

Para que el participante cumpla con éxito el programa de capacitación y se le otorgue un certificado, deberá alcanzar un mínimo del 80% de asistencia y el 80% de conocimientos adquiridos durante el programa de capacitación

Tarea 9. Mejora

Durante la capacitación, se implementarán mecanismos de retroalimentación para identificar oportunidades de mejora en tiempo real. A través de encuestas, observaciones y comentarios de los participantes, se ajustarán las estrategias de enseñanza y contenido de los módulos para mejorar la experiencia de aprendizaje.

Tarea 10. Proponer alternativas

Al finalizar la capacitación, se propondrán estrategias alternativas para mantener y reforzar las habilidades adquiridas. Esto puede incluir la implementación de capacitaciones continuas, la creación de incentivos para el desarrollo profesional y la incorporación de nuevas herramientas tecnológicas que optimicen el desempeño del personal a largo plazo.

Tarea 11. Certificación

La o las entidades organizadoras otorgarán los certificados a los participantes que completen con éxito un programa de capacitación de 40 horas luego de la respectiva evaluación, y contendrá además la firma del facilitador.

BIBLIOGRAFÍA

- Acero, L. C. P. (2023). *Dirección estratégica*. Ecoe Ediciones.
- Aceves, J., & Solórzano, G. (2013). *Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas*. <https://www.studocu.com/co/document/corporacion-universitaria-minuto-de-dios/gestion-de-calidad/calidad-en-el-servicio-importancia-de-la-calidad-del-servicio-al-cliente-para-el-funcionamiento-de-las-empresas/19222558>
- Alcaraz, F. G., Espín, A. A., Martínez, A. H., & Alarcón, M. M. (2006). Diseño de Cuestionarios para la recogida de información: Metodología y limitaciones. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 1(5), 232-236.
- Allauca Cajamarca, R. (2022). *La gestión administrativa en el desempeño laboral del personal del Hotel Hacienda Abraspungo*.
- ASALE, R.-, & RAE. (2023a, mayo). *Atributo*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/atributo>
- ASALE, R.-, & RAE. (2023b, mayo). *Fenómeno*. «Diccionario de la lengua española» - Edición del Tricentenario. <https://dle.rae.es/fenomeno>
- Beer, M., Cornudella, J., & Spectort, B. (1989). *Gestión de recursos humanos: Perspectiva de un director general*. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=167327>
- Berry, J., Broadbent, J., & Otley, D. (1995). *Management control. Theories, issues and practices*. MacMillan.
- Blanco González, G., & Font Aranda, M. (2022). Concepto de servicio de calidad en la gestión hotelera. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG*, 27(97), 212-228.
- Blanco Zúñiga, G. A. (2003). La acción de cumplimiento. Comentarios a las limitaciones de su ejercicio. *Revista de derecho: División de Ciencias Jurídicas de la Universidad del Norte*, 19, 142-160.
- Blázquez, M., & Mondino, A. (2012). *Recursos Organizacionales: Concepto, clasificación e indicadores*. 11(49).
- Cacao, L., Quevedo, C., & Benavides, R. (2020). El control interno y su importancia en el cumplimiento de objetivos organizacionales del sector bananero. *TECNOLOGI-K*, 2(1), Article 1.

- Campos, L., & Torres, F. de M. (2020). *Gestión del Talento Humano y Desempeño Laboral en el Personal de Enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Adultos del Hospital Nacional Dos de Mayo, 2019*. Universidad de Callao.
- Carrasco, S. (2019). *Atención al cliente en el proceso comercial*. Ediciones Paraninfo, S.A.
- Castro, D. O. L., & Chamorro, M. R. (2018). *La Calidad de los Servicios al Huésped en el Ámbito Hotelero en la Región de Puerto Pizarro—Tumbes para su Desarrollo Turístico en 2018*.
- Cequea, M., & Bottini, M. N. (2011). Factores humanos y su influencia en la productividad. *Revista Venezolana de Gerencia*, 16(53), 116-137.
- Cerda, G. (2019). *Percepciones de Alineamiento Estratégico en Gerencia de Recursos Humanos de SAAM S.A.*
- Cervantes Chan, C., Lara López, H., & Gómez Xul, G. de los Á. (2021). Empatía y Calidad de Servicio. “Papel clave en las emociones Positivas en Equipos de Trabajo”. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(Extra 6-1), 147-158.
- César, E., & Mateus, F. (2011). *Diseño de un Modelo de Gestión del Talento Humano para la industria Metalmeccánica en la ciudad de Bogotá*.
- Cevallos Reinoso, S. A. (2020). *Plan motivacional de talento humano y calidad del servicio en el hotel Luna volcán*. <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/11118>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Editorial McGraw-Hill. https://www.academia.edu/40633355/Chiavenato_Administracion_de_Recursos_H
- Chica, V. E. P., Moscoso, M. F. N., & Zambrano, M. A. R. (2021). Reflexiones sobre los modelos de evaluación y análisis de calidad del servicio en el sector turístico. *REVISTA DE INVESTIGACIÓN SIGMA*, 8(02), Article 02. <https://doi.org/10.24133/sigma.v8i02.2562>
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización*. (2024). Ministerio de Gobierno. <https://www.ministeriodegobierno.gob.ec/codigo-organico-de-organizacion-territorial-autonomia-y-descentralizacion-cootad/>
- Companioni, O. L. (2015). El Proceso de Formación Profesional desde un Punto de Vista Complejo e Histórico-Cultural. *Actualidades Investigativas en Educación*, 15(3), 567-589.

- Correa Mejía, D. M., Abarca Guangaje, A. N., Baños Peña, C. A., & Analuisa Aorca, S. G. (2019). Actitud y aptitud en el proceso del aprendizaje. *Atlante Cuadernos de Educación y Desarrollo*, junio. <https://www.eumed.net/rev/atlane/2019/06/actitud-aptitud-aprendizaje.html>
- Cuesta, A. (2018). *Gestion del Talento Humano y del Conocimiento*. ECOE.
- Cuesta, A. C. (2019). Tecnología de gestión de recursos humanos. *Anales de la Academia de Ciencias de Cuba*, 9(3), Article 3.
- Díaz-Narváez, V. P., & Núñez, A. C. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la Salud*, 14(1), 115-121.
- Donoso Sánchez, J. P. (2017). *Una mirada crítica a la gestión de competencias dentro del talento humano empresa ECONOFARM S.A.* [Tesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/5614>
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 64-80.
- Enríquez Salas, P., & Argota Pérez, G. (2016). Descripción interpretativa para la elaboración del perfil de tesis de investigación científica con enfoque cualimétrico (mixto). *REPOSITORIO ACADÉMICO USMP*. <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/3907>
- Eslava Zapata, R., Chacon Guerrero, E. J., Mogrovejo Andrade, J. M., & Valero Valencia, G. A. (2024). Calidad del servicio: Un estudio en hoteles con el modelo SERQVUAL. <https://revistas.udes.edu.co/aibi/article/view/3286>, 12(1 (2024)), 1-10. <https://doi.org/10.15649/2346030X.3286>
- Espinoza, J. R. I., & Vallejos, C. A. A. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión Sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), Article 2. <https://doi.org/10.26495/tzh.v13i2.2002>
- Fierro Corona, T. (2016). *Diseño de estrategias basadas en la mejora de calidad en el servicio hotelero mediante el uso de la metodología QFD: Estudio de caso Hotel Misión Tlaxcala* [Tecnológico Nacional de México Instituto Tecnológico de Apizaco]. <https://rinacional.tecnm.mx/handle/TecNM/679>

- Figuerola, P. (2022). *Gestión del talento humano y su influencia en la calidad del servicio en el Hotel El Tumi, Huaraz—2018*.
- Flores, M. del R. D., Torres, O. U. B., & Cisneros, M. A. I. (2018). Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27, 61-77.
- Flores-Quispe, L. R. (2019). Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 87, 59-77.
<https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- García, E. (2007). *El concepto de actor: Reflexiones y propuestas para la ciencia política*. 199-216.
- García, I., Gonzáles, T., & López, Á. (2014). *La definición de los objetivos de investigación*.
https://bib.us.es/educacion/sites/bib3.us.es/educacion/files/poat2016_2_3_2_objetivos_de_investigacion.pdf
- García Vidal, C., & Lucio Ortiz, M. (2011). *Propuesta de mejoramiento del proceso productivo en una empresa del sector de la comunicación gráfica mediante una estrategia de gestión del talento humano por competencias*.
<https://bibliotecadigital.usb.edu.co/entities/publication/fd78ca96-78ec-4b50-ae47-0f16b75361df>
- Gonzales Carachule, L. M., & Huanca Vilca, E. D. (2020). La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018. *Universidad Tecnológica del Perú*.
<http://repositorio.utp.edu.pe/handle/20.500.12867/3031>
- Granados Rivas, Y., Fernández Romero, T., Chu Zheng, K., & Patiño Uyaguari, J. (2024). Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio del hotel “Noches de París” del cantón Vinces, año 2023. *Código Científico Revista De Investigación*, 5(1), 1058-1084.
- Herederó, C. de P., Agius, J. J. L. H., Romero, S. M.-R., & Salgado, S. M. (2019). *Organización y transformación de los sistemas de información en la empresa*. ESIC.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2018). *Metodología de la investigación*. McGraw Hill España.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008>

- Hernández Silva, F. E., & Martí Lahera, Y. (2006). Conocimiento organizacional: La gestión de los recursos y el capital humano. *ACIMED*, 14(1), 0-0.
- Hindess, B., Turner, S., & Wardell, M. (1989). Actors and social relations. En *Sociological Theory in Transition*. Allen and Unwin.
- Hurtado, M. C. G. de, & Leal, M. (2008). Evolución histórica del factor humano en las organizaciones: De recurso humano a capital intelectual. *Omnia*, 14(3), 144-159.
- Liao, J., Welsch, H., & Stoica, M. (2003). Organizational Absorptive Capacity and Responsiveness: An Empirical Investigation of Growth-Oriented SMEs. *Entrepreneurship Theory and Practice*, 28, 63-85. <https://doi.org/10.1111/1540-8520.00032>
- Libera, B. (2007). *Impacto, impacto social y evaluación del impacto*. https://www.researchgate.net/publication/28150034_Impacto_impacto_social_y_evaluacion_del_impacto
- López Sánchez, N., & Melo, K. (2021). *Clima laboral como factor influyente en el nivel de productividad: Caso Unión Soluciones S.A.S.*
- Loreña, D. (2019). *Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en el Restaurant—Hotel El Bambú del distrito de Pichanaki*, 2019.
- Lucas, C. F. P., & Ureta, F. M. A. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, XV(28). <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=409659500007>
- Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., Grande, L., Manterola, C., Hernández-Leal, M. J., Otzen, T., Espinosa, M. E., & Grande, L. (2023). Estudios de Corte Transversal. Un Diseño de Investigación a Considerar en Ciencias Morfológicas. *International Journal of Morphology*, 41(1), 146-155. <https://doi.org/10.4067/S0717-95022023000100146>
- Martínez Rondón, L. K. (2019). *La Calidad del Servicio Hotelero para Aumentar la Satisfacción del Cliente en el Hotel MR Delta Chiclayo*, 2019. 73.
- Mayorga-Ponce, R. B., Monroy-Hernández, A., Hernández-Rubio, J., Roldan-Carpio, A., & Reyes-Torres, S. B. (2021). Programa SPSS. *Educación y Salud Boletín Científico*

- Instituto de Ciencias de la Salud Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 10(19), Article 19. <https://doi.org/10.29057/icsa.v10i19.7761>
- Medina Delgado, B., Palacios Alvarado, W., & Vergel Ortega, M. (2021). La capacitación laboral como herramienta de mejoramiento empresarial. *Boletín Redipe*, 10(6), 305-317.
- Mejía Bustillos, A. M. (2020). Gestión del talento humano y calidad en la atención al ciudadano en la Municipalidad Distrital de Amarilis, 2019. *Universidad Nacional Hermilio Valdizán*. <http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/20.500.13080/5666>
- Millan Vasquez, J. D., & Paredes Mestanza, J. M. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio en el Hotel El Golf*. <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2115>
- Ministerio de Gobierno. (2024a). Catastro Turístico. *Portal de servicios*. <https://servicios.turismo.gob.ec/catastro-turistico/>
- Ministerio de Gobierno. (2024b). *Servicios de Turismo*. Portal de servicios. <https://servicios.turismo.gob.ec/>
- Miranda Cruz, M. B., Chiriboga Zamora, P. A., Romero Flores, M., Tapia Hermida, L. X., & Fuentes Gavilanez, L. S. (2021). La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho los emilio's. Alausí. *Dominio de las Ciencias*, 7(Extra 4), 139.
- Mondragón Barrera, M. A. (2014). Uso de la correlación de Spearman en un estudio de intervención en fisioterapia. *Movimiento Científico*, 8(1), 98-104.
- Morales, A. M. (2009). *Capital humano: Hacia un sistema de gestión en la empresa cubana*. Editora Política.
- Morisaki Mego, J. D. (2021). Estrategia de desarrollo del talento humano administrativo para mejorar las competencias laborales en la empresa Agroindustrial Tuman S.A.A. *Repositorio Institucional - USS*. <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8596>
- Muñoz, G. A. D., & Lombeida, M. D. Q. (2021). *La calidad de los servicios y la satisfacción del cliente, estrategias del marketing digital. Caso de estudio hacienda turística rancho Los Emilios*, Alausí. 22.
- Naranjo, P. (2019). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio turístico de la Empresa de Ferrocarriles Filial Sur*.

- Ocampo González, A. A. (2019). La comprensión en acción: Un análisis sobre sus niveles y cualidades. *Pilquen - Sección Psicopedagogía*, 16(2), 59-74.
- Pacheco Ruiz, F. (2002). Actitudes. *Eúphoros*, 5, 173-186.
- Paoli, A. (1990). *Comunicación e Información*. 11-17.
- Parra, D. J. Q. (2022). *Calidad y Oferta Turística en el sector cantón Huaquillas, provincia de El Oro*.
- Pérez, M. R., & López, M. E. G. (2017). *Metodología para la realización de un seminario participativo en la asignatura Microbiología y Parasitología Médicas*. 31(2).
- Principles of Management*. (2021, marzo 31). Routledge & CRC Press.
- Puma, M. (2020). La motivación laboral y el compromiso organizacional. *Ciencia y Desarrollo*, 23(3), Article 3. <https://doi.org/10.21503/cyd.v23i3.2141>
- Quisbert Vargas, M., & Ramírez Flores, D. (2011). Objetivos de la investigación científica. *Revista de Actualización Clínica Investiga*, 461.
- Ramírez, A. (2009). La teoría del conocimiento en investigación científica: Una visión actual. *Anales de la Facultad de Medicina*, 70(3), 217-224.
- Ramírez, J. L. M. (2020). Impacto de factores del desarrollo cultural organizacional, en la rentabilidad empresarial. *Orbis Cognita*, 4(2), 140-157.
- Ramírez Méndez, G. G., Magaña Medina, D. E., & Ojeda López, R. N. (2022). Productividad, aspectos que benefician a la organización. Revisión sistemática de la producción científica. *Trascender, Contabilidad y Gestión*, 7(20), 189-208.
- Ramos Galarza, C. A. (2020). Los alcances de una investigación. *CienciAmérica: Revista de divulgación científica de la Universidad Tecnológica Indoamérica*, 9(3), 1-6.
- Rodríguez, A. S., Fornaris, C. E. M., & Martínez, C. C. M. (2005). Una Mirada a los Orígenes de las Competencias Laborales. *Ciencias Holguín*, XI(2), 1-14.
- Rodríguez Jiménez, A., Pérez Jacinto, A. O., Rodríguez Jiménez, A., & Pérez Jacinto, A. O. (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. *Revista EAN*, 82, 179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>
- Ruiz, R. F. (2020). Las teorías del control y evaluación organizacional independiente. *Criterio Libre*, 18(32), Article 32. <https://doi.org/10.18041/1900-0642/criteriolibre.2020v18n32.7112>

- Sánchez Barreto, Z. É. (2019). *Gestión del talento humano y su influencia en la calidad de servicio en los hoteles tres estrellas de Trujillo*. <https://hdl.handle.net/20.500.14414/13187>
- Sfetcu, N. (2022). *The Knowledge*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.11276.59528>
- Soto, J. E. M. F. de. (2010). Modelo integral de productividad, aspectos importantes para su implementación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, 69, 110-119.
- Tohidi, H. (2012). The effects of motivation in education. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 31, 820-824. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2011.12.148>
- Torres, F. (2013). *Consecuencias de una Mala Capacitación a los Recursos Humanos en la Productividad de la Empresa* [Universidad Nacional Autónoma de México]. <https://ru.dgb.unam.mx/bitstream/20.500.14330/TES01000706327/3/0706327.pdf>
- Torres, G. P. (2011). Liderazgo y Dirección: Dos Conceptos Distintos Con Resultados Diferentes. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, XIX(1), 213-228.
- Tuapanta, J., Duque, M., & Mena, Á. (2017). Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. *mktDESCUBRE*, 37-48. <https://doi.org/10.36779/mktdescubre.v10.141>
- Túquerres Martínez, Y. S. (2021). *Gestión de la calidad con énfasis en el servicio del sector hotelero de la Ciudad de Puyo* [bachelorThesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Carrera de Organización de Empresas]. <https://repositorio.uta.edu.ec:8443/jspui/handle/123456789/32803>
- Universidad Estatal de Milagro. (2019). *Técnicas e instrumentos de investigación*.
- Valenzuela Pérez, K., Carrera Torres, M., & Gómez Xul, G. de los Á. (2021). La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(Extra 6-1), 219-232.
- Vélez Vélez, J. B. (2020). *La calidad del servicio hotelero y su incidencia en la satisfacción al cliente en la zona urbana del cantón Portoviejo* [bachelorThesis, Jipijapa.UNESUM]. <http://repositorio.unesum.edu.ec/handle/53000/2353>
- Villarroig Claramonte, L. (2018). *La atención: Principales rasgos, tipos y estudio*. <https://repositori.uji.es/xmlui/handle/10234/177765>
- Visita Pastaza—Aventura, Selva y Tradiciones. (2024). Pastaza Travel. <https://pastaza.travel/>

- Vizoso-Gómez, C. (2022, septiembre). *Teoría de las Demandas y los Recursos Laborales y bienestar del profesorado. Una revisión sistemática.* 51(3).
<https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/231446>
- Zeithaml, V. A. (2009). *Services Marketing*. McGraw-Hill Interamericana de España S.L.

ANEXOS

Anexo 1

Entrevista administradores



Universidad Nacional de Chimborazo Facultad de Ciencias Políticas y Administrativas Carrera de Turismo

Guía Entrevista Dirigida Administradores – Establecimientos Hoteleros

Entrevistadora: Karen Fernanda Tomalá Andrade

Categoría Establecimiento: _____

Preguntas que Elaborar

1. ¿Cómo calificaría usted el modelo gestión de talento humano aplicado actualmente en el establecimiento?

- () Deficiente.
- () Regular.
- () Bueno.
- () Muy bueno.
- () Excelente.

¿Por

qué?

2. ¿Cuenta la organización con una misión, visión, y objetivos?

- () Sí.
- () No.

¿Por

qué?

3. ¿La organización cuenta con estrategias?

() Sí.

() No.

¿Por

qué?

4. ¿La organización cuenta con manual de bienvenida?

() Sí.

() No.

¿Por

qué?

5. ¿Cree usted que el personal que labora en el hotel es suficiente para la demanda de este?

() Sí.

() No.

¿Por

qué?

6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra con el desempeño laboral del personal?

- () Nada satisfecho.
- () Poco satisfecho.
- () Neutral.
- () Satisfecho.
- () Totalmente satisfecho.

¿Por

qué?

7. ¿Evidencia un buen entorno laboral propicio dentro del personal?

- () Sí.
- () No.

¿Por

qué?

8. ¿Considera el personal tiene un proceso de motivación para rendir eficientemente en sus labores dentro del establecimiento?

- () Sí.
- () No.

¿Por

qué?

9. ¿Considera que los planes de capacitaciones han sido adecuados para la mejora del desempeño laboral del personal?

() Sí.

() No.

¿Por

qué?

10. ¿Realiza evaluaciones de desempeño laboral a los trabajadores cada cierto tiempo?

() Sí.

() No.

¿Por

qué?

11. ¿Existe un proceso de inducción al establecimiento y labores para el personal que recién se incorpora?

() Sí.

() No.

¿Por

qué?

Anexo 2

Encuesta talento humano



Universidad Nacional de Chimborazo
Facultad De Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera de Turismo

**ENCUESTA MEDICIÓN CONOCIMIENTOS DEL PERSONAL
TRABAJADOR DE ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS**

Entrevistadora: Karen Fernanda Tomalá Andrade

Categoría Establecimiento: _____

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar el nivel de conocimientos del personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

CONFIDENCIALIDAD

Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

INFORMACIÓN:

Karen Fernanda Tomalá Andrade
karen.tomala@unach.edu.ec

INSTRUCCIONES:

Estimado personal, solicito de la manera más comedida responder el siguiente cuestionario que evalúa el nivel de conocimientos.

Seleccione con una (X) la respuesta que se adecúe con usted

1. ¿Cuál es su sexo?

- a. ☐ Femenino.
- b. ☐ Masculino.

2. Indique su rango de edad:

- 1. ☐ (18 - 29]
- 2. ☐ (30 - 39]
- 3. ☐ (40 - 49]
- 4. ☐ (50 - 59]
- 5. ☐ 60 años o más

3. ¿Cuál es su nivel de educación?

- 1.(☐) Primaria.
- 2.(☐) Secundaria.
- 3.(☐) Superior no universitaria.
- 4.(☐) Superior universitaria.
- 5.(☐) Maestría.

Seleccione con una (X) la respuesta que se adecúe con usted.

Nº	VARIABLES	Deficiente (1)	Regular (2)	Bueno (3)	Muy Bueno (4)	Excelente (5)
CONOCIMIENTOS						
1	Califique los conocimientos que posee dentro del área en el que se encuentra ejerciendo.					
2	Califique el nivel de empatía que tiene usted con los clientes.					
3	Califique los planes de acción que viabilicen el logro de objetivos del establecimiento.					
4	Califique la capacitación que brinda el establecimiento para la mejora.					
5	Califique la inducción que brinda el establecimiento previo a ejercer su rol.					
Nº	VARIABLES	Totalmente en desacuerdo (1)	En desacuerdo (2)	Ni acuerdo ni en desacuerdo (3)	De acuerdo (4)	Totalmente de acuerdo (5)
MOTIVACIÓN						
1	El ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades.					
2	Se adoptan posturas de buen trato hacia sus empleados.					
3	Se fomenta al compañerismo entre el personal trabajador.					
4	Se brinda planes de bienestar y/o desarrollo en el trabajo.					
5	Existen incentivos o recompensas cuando se realiza un trabajo excepcional.					
6	El establecimiento se interesa en satisfacer las necesidades individuales de los trabajadores.					
CLIMA LABORAL						
1	El trabajo está definido y estructurado.					
2	Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la institución.					
3	Se dan oportunidades para el					

	desarrollo de nuevos conocimientos, destrezas y habilidades personales.					
4	La información y comunicación es fluida, oportuna y se da de manera directa.					
5	Conoce de la existencia de un manual de puestos de trabajo en el establecimiento.					
6	Dispone de algún documento que especifique de manera formal qué actividades debe desempeñar.					

4. Dentro del establecimiento, ¿en qué área se encuentra?

1. () Atención al cliente.
2. () Personal de seguridad.
3. () Área de limpieza.
4. () Área de cocina.
5. () Área de ocio y deporte (socorrista, animador, entrenador, masajista...).
6. () Hotel manager (director general)

5. ¿Se le informó puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio del establecimiento hotelero?

1. () Sí.
2. () No.

6. Bajo su perspectiva, ¿qué influye en su rendimiento al desempeñar su trabajo?

1. () Clima laboral.
2. () Experiencia.
3. () Capacitaciones.
4. () Incentivos.
5. () Todas las anteriores.

7. ¿En qué área le gustaría capacitarse?

1. () Atención al cliente.
2. () Idiomas.
3. () Técnicas de cocina, bar y restaurante.
4. () Mantenimiento de equipos hoteleros.
5. () Técnicas en piso y habitaciones.

8. ¿Cada cuánto es evaluado en el establecimiento?

1. () Mensualmente.
2. () Trimestralmente.
3. () Semestralmente.
4. () Anualmente.
5. () Nunca.

Sugerencias:

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

Anexo 3

Encuesta calidad



**Universidad Nacional de Chimborazo
Facultad De Ciencias Políticas y Administrativas
Carrera De Turismo**

**ENCUESTA PARA LOS CLIENTES
SERVICIO HOTELERO DE LA CIUDAD DE PUYO**

Entrevistadora: Karen Fernanda Tomalá Andrade

Categoría Establecimiento: _____

OBJETIVO DE LA ENCUESTA

Determinar el nivel de satisfacción de los clientes sobre la calidad de los servicios de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

CONFIDENCIALIDAD

Esta encuesta es de carácter anónimo, los datos obtenidos con ella son estrictamente confidenciales y el investigador se compromete a mantener la reserva del caso.

INFORMACIÓN:

Karen Fernanda Tomalá Andrade
karen.tomala@unach.edu.ec

INSTRUCCIONES:

Estimado cliente, solicito de la manera más comedida responder el siguiente cuestionario que evalúa la calidad de servicio del establecimiento hotelero de la ciudad del Puyo.
Seleccione con una (X) la respuesta que se adecúe con usted

1. ¿Cuál es su sexo?

1. () Femenino.
2. () Masculino.

2. Indique su rango de edad:

1. () Menor de 18.
2. () (18 - 29]
3. () (30 - 39]
4. () (40 - 49]
5. () (50 - 59]
6. () 60 años o más.

3. ¿Cuál es su nivel de educación?

- 6.() Primaria.
- 7.() Secundaria.
- 8.() Superior no universitaria.
- 9.() Superior universitaria.
- 10.() Maestría.

4. ¿Cuál es su nivel de ingresos?

1. () Menos de \$ 500
2. () \$500 - \$1000
3. () \$1001 - \$1500
4. () \$1501 - \$ 2000
5. () \$2001 - \$2500
6. () Más de \$2500

Seleccione con una (X) la respuesta que se adecúe con usted.

Nº	VARIABLES	Nada Satisfecho (1)	Poco Satisfecho (2)	Neutral (3)	Satisfecho (4)	Totalmente Satisfecho (5)
FIABILIDAD						
1	El personal del hotel presta ayuda en caso de algún requerimiento y/o problema.					
2	En caso del personal haber prometido cumplir una tarea en determinado tiempo, ha sido cumplido.					
3	El servicio de alojamiento muestra el nivel de calidad que esperaba en base a sus expectativas.					
4	El personal del establecimiento se encuentra uniformado y con una apariencia adecuada limpia y cuidada.					
5	El personal está formado y es competente.					
SEGURIDAD						
1	El comportamiento del personal trabajador brinda confianza.					
2	La información que se brinda es segura, así como detallada, aclara las inquietudes en el servicio.					
3	Considera que las instalaciones del establecimiento son aptas y seguras.					
4	El control en el servicio ofertado del establecimiento es seguro y confiable.					
5	El personal prioriza a las preguntas del huésped.					
EMPATÍA						
1	El nivel de interés del personal es apropiado para satisfacer las necesidades de sus huéspedes.					
2	El horario de atención al cliente es conveniente de igual manera que se cumple por parte del personal.					
3	En establecimiento, el personal practica escucha activa, la cual se da con intención de atender solicitudes e inquietudes.					
4	El establecimiento brinda una atención individualizada y personalizada.					
5	Las instalaciones del establecimiento de alojamiento se acoplan a las necesidades específicas.					

5. ¿Qué servicios ha observado que oferta el establecimiento?

1. () Salas de eventos.
2. () Zona de estacionamiento.
3. () Alquiler de autos.
4. () Área de gimnasio con máquinas individuales.
5. () Bar – café.
6. () Restaurante.
7. () Zona de recreación (piscina, sauna, spa, canchas de deportes).
8. () Obsequios y artículos de aseo personalizados.
9. () Lavandería.

6. Considerando únicamente los servicios ofertados por el establecimiento, califique su nivel de satisfacción en los siguientes servicios.

SERVICIOS	Muy negativo (1)	Negativo (2)	Neutro (3)	Positivo (4)	Muy Positivo (5)
Salas de eventos.					
Zona de estacionamiento.					
Alquiler de autos.					
Área de gimnasio con máquinas individuales.					
Bar – café.					
Restaurante.					
Zona de recreación (piscina, sauna, spa, canchas de deportes).					
Obsequios y artículos de aseo personalizados.					
Lavandería.					

7. De las siguientes características, ¿cuál o cuáles le motivan para ser huésped y utilizar los servicios hoteleros?

1. () Amabilidad del personal.
2. () Ubicación.
3. () Tarifas y precios.
4. () Referencias personales.
5. () Avisos publicitarios.
6. () Otros ¿Cuál? _____

8. Acorde a su nivel de satisfacción con el servicio recibido, ¿recomendaría el establecimiento a otras personas?

1. () Sí.
2. () No.

¿Por qué?

9. ¿Cuál es su impresión general del alojamiento en comparación de los hoteles que ha asistido?

1. () Excelente.
2. () Muy buena.
3. () Buena.
4. () Regular.
5. () Mala.

Sugerencias:

Muchas gracias por su tiempo y colaboración.

Anexo 4

Entrevistas administradores

Satisfacción modelo de gestión talento humano

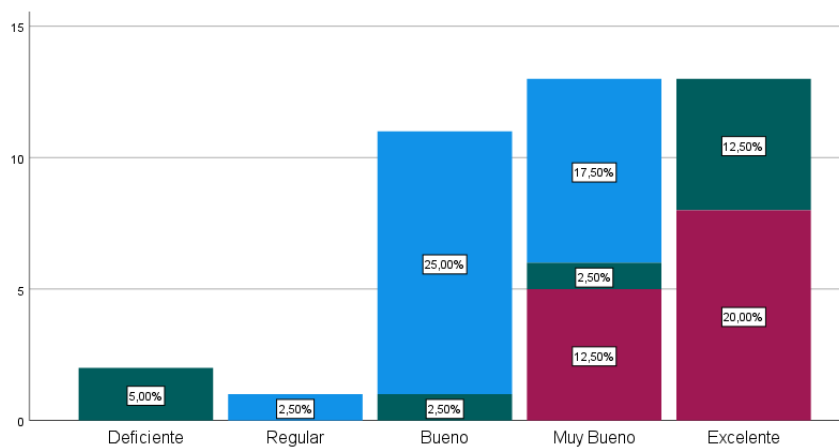


Figura 1. Satisfacción modelo de gestión talento humano

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Misión, visión y objetivos

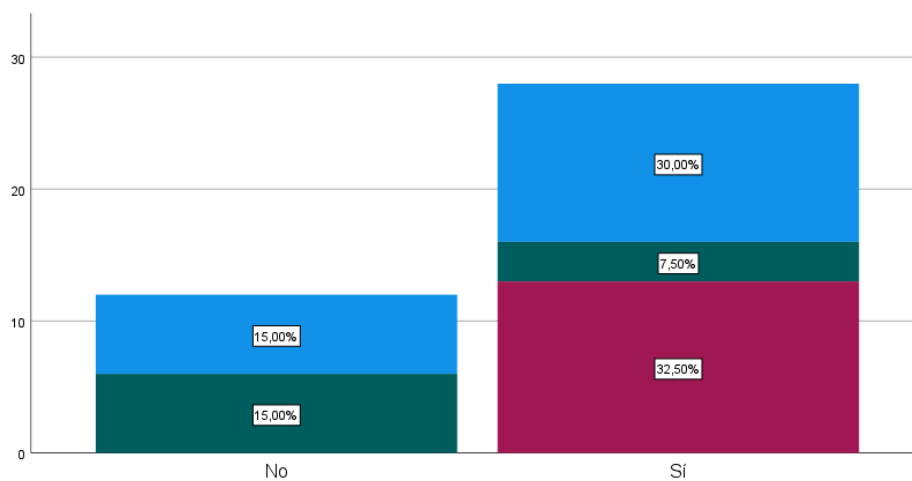


Figura 2. Misión, visión, objetivos

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Estrategias

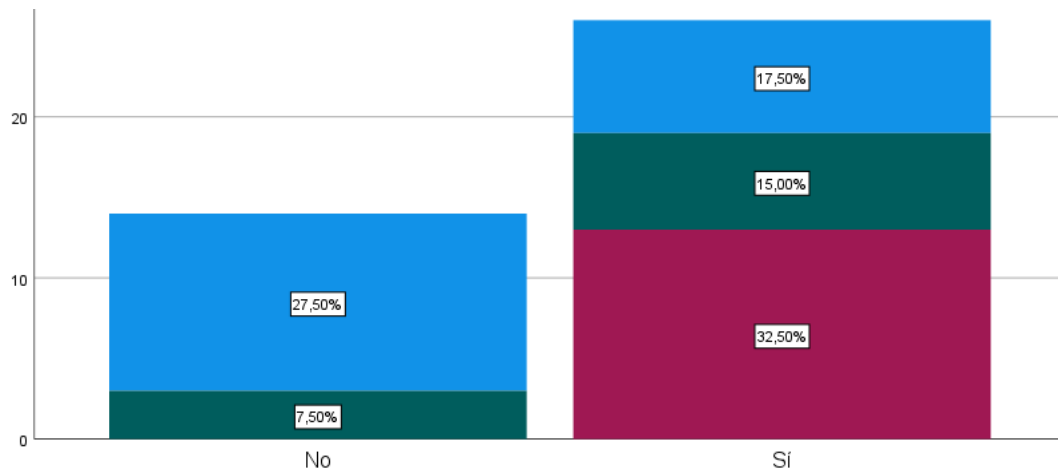


Figura 3. Estrategias

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Manual de bienvenida

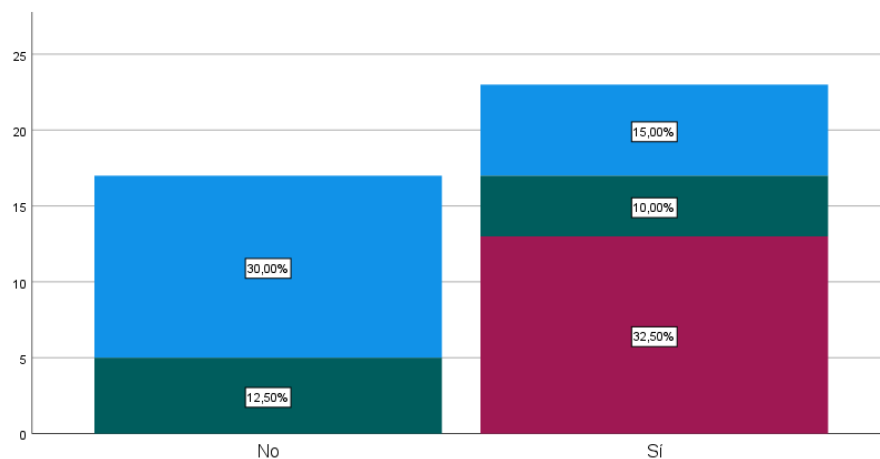


Figura 4. Manual bienvenida

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Personal laboral suficiente

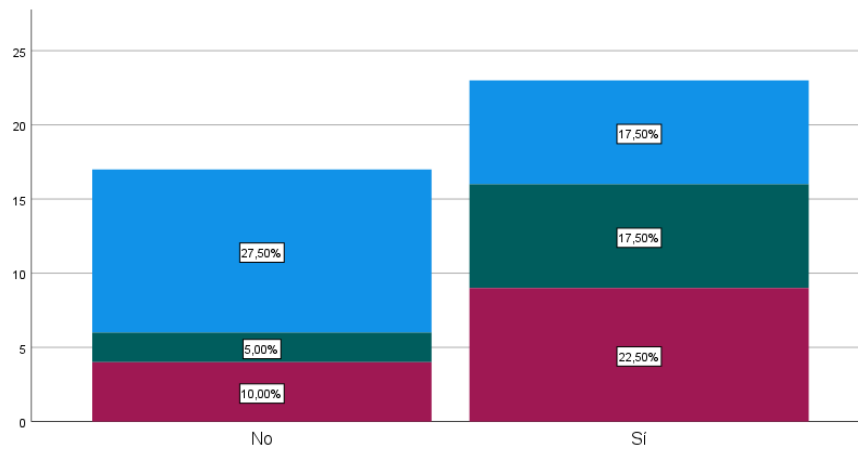


Figura 5. Personal laboral suficiente

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Satisfacción desempeño personal

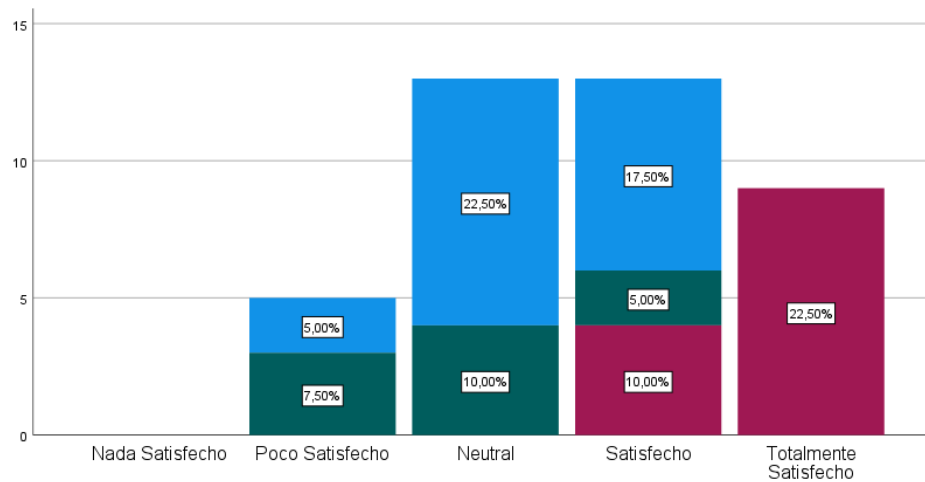


Figura 6. Satisfacción desempeño personal

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Buen entorno laboral

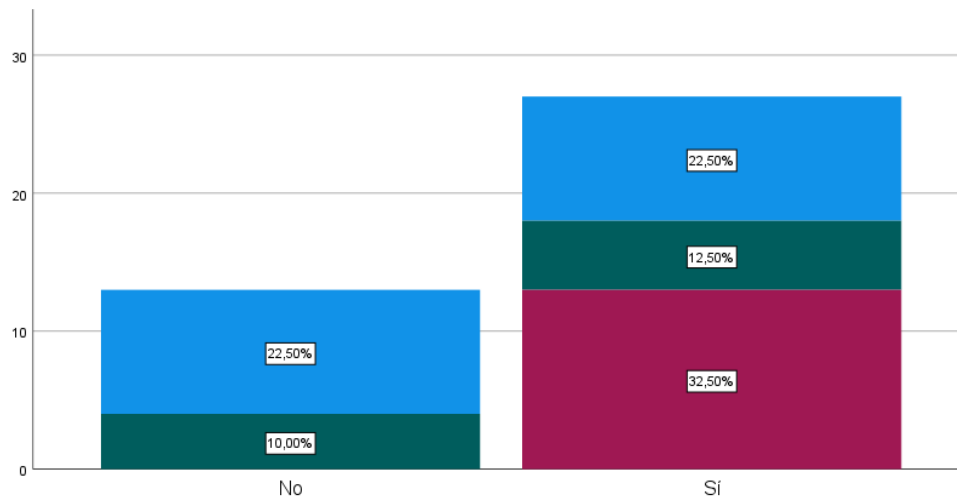


Figura 7. Buen entorno laboral

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Personal motivado

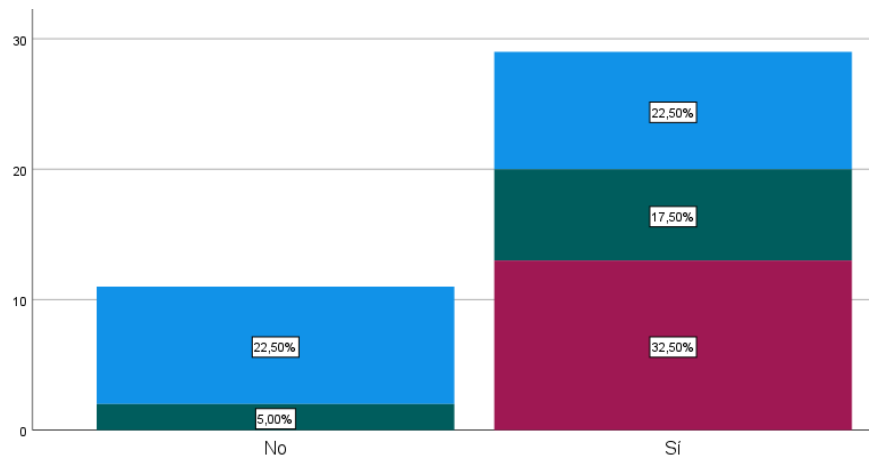


Figura 8. Personal motivado

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Capacitaciones adecuadas a mejora

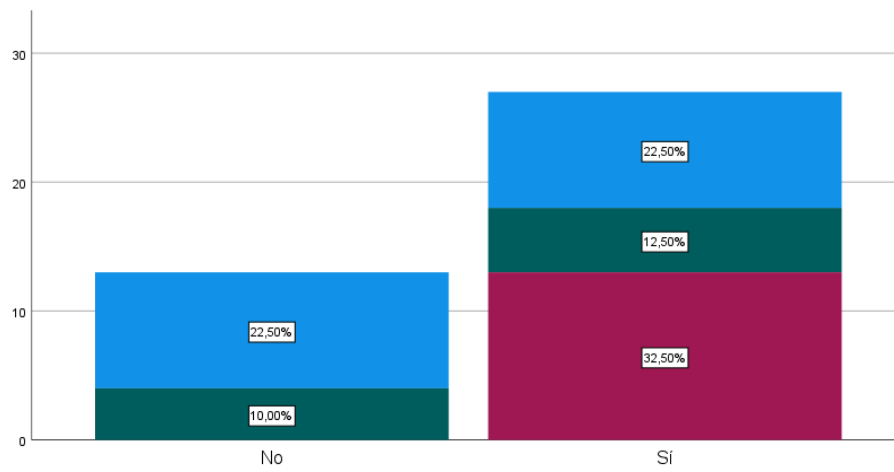


Figura 9. Capacitaciones adecuadas a mejora

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

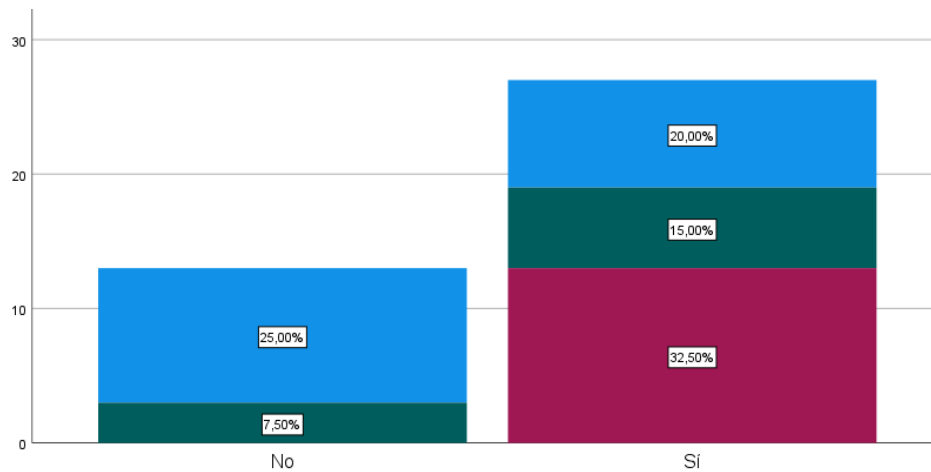


Figura 10. Evaluaciones en lapsos

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Proceso de inducción

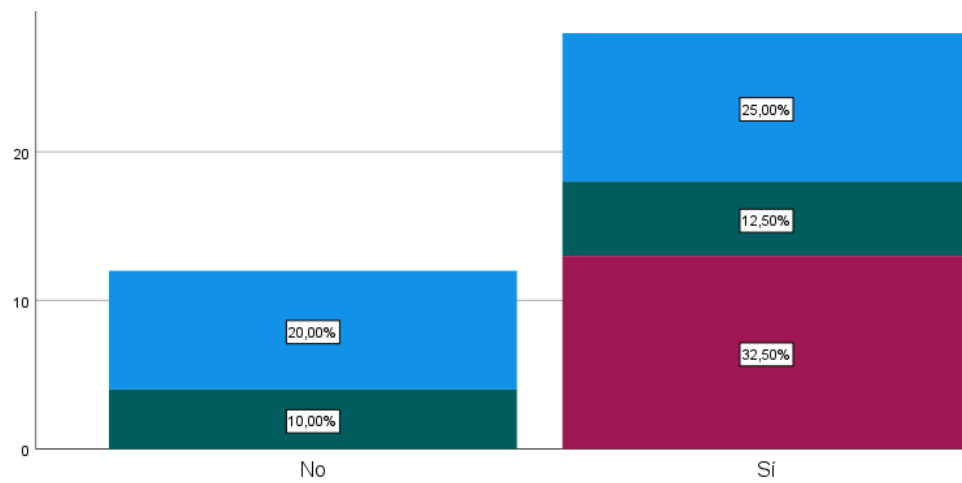


Figura 11. Proceso inducción

Fuente: Entrevistas dirigidas a administradores de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Anexo 5

Resultados talento humano

Conocimientos que del área en el que se encuentra laborando

Tabla 16.

Conocimientos que del área en el que se encuentra laborando.

		Evaluación			
Recuento		Categoría del establecimiento			
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	Total
Conocimientos que posee usted dentro del área en el que se encuentra ejerciendo.	Deficiente	4	0	0	4
	Regular	10	4	4	18
	Bueno	18	12	10	40
	Muy Bueno	4	10	44	58
	Excelente	12	6	6	24
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

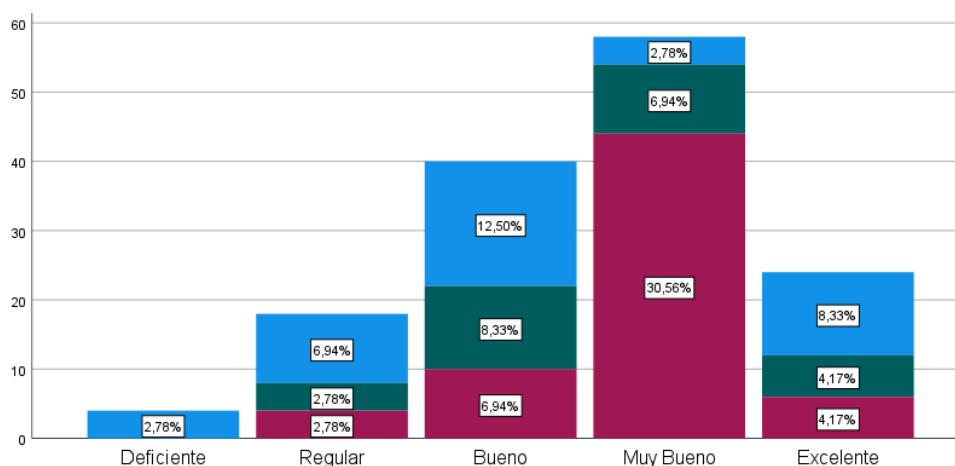


Figura 12. Conocimientos que del área en el que se encuentra laborando.

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Empatía con los clientes

Tabla 17.

Empatía con clientes

Empatía con Clientes					
Recuento					
		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Nivel de empatía que tiene usted con los clientes.	Deficiente	2	0	0	2
	Regular	8	1	2	11
	Bueno	17	11	20	48
	Muy Bueno	7	13	18	38
	Excelente	14	7	24	45
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

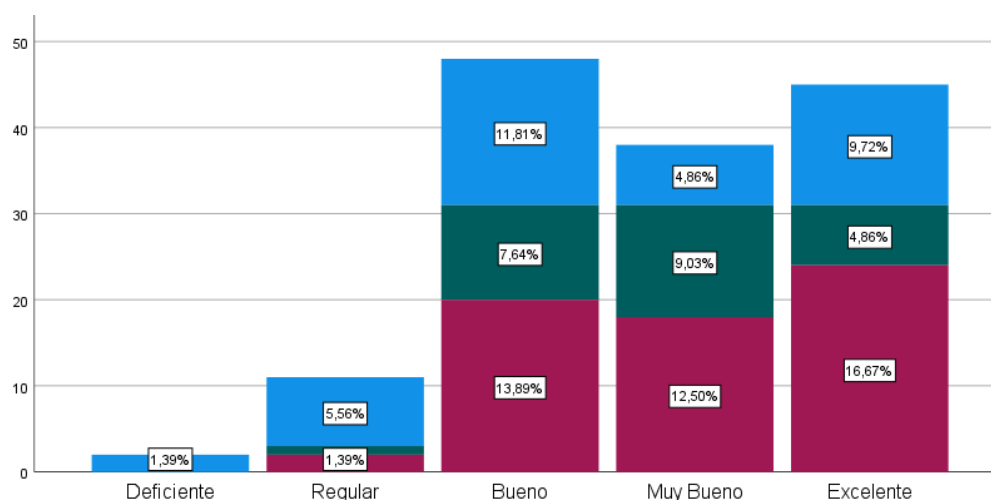


Figura 13. *Empatía con clientes*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Plan de acción

Tabla 18.

Plan de acción

Evaluación del Plan de Acción					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Planes de acción que	Deficiente	3	0	0	3
viabilicen el logro de	Regular	13	0	6	19
objetivos del	Bueno	20	12	22	54
establecimiento.	Muy Bueno	8	17	22	47
	Excelente	4	3	14	21
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

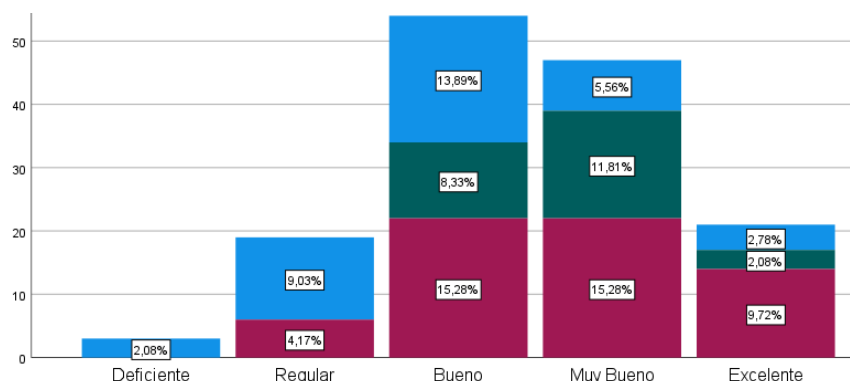


Figura 14. *Plan acción*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Capacitación para mejora

Tabla 19.

Capacitación para mejora

Capacitación para mejora					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Capacitación que brinda el establecimiento para la mejora	Deficiente	3	2	10	15
	Regular	11	0	6	17
	Bueno	19	15	20	54
	Muy Bueno	7	12	18	37
	Excelente	8	3	10	21
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

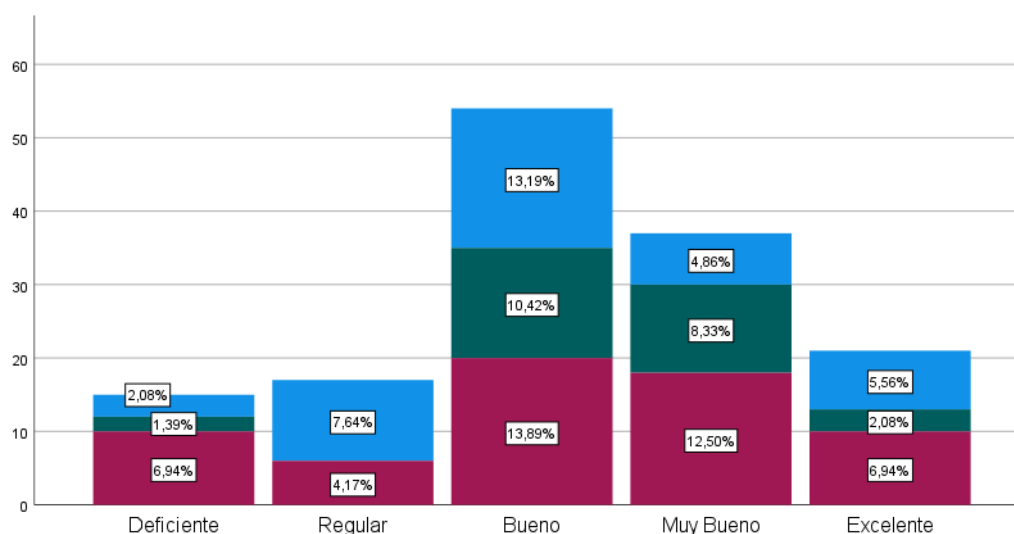


Figura 15. *Capacitación para mejora*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Plan de bienestar

Tabla 20.

Plan de bienestar

Plan de bienestar					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Se brinda planes de bienestar y/o desarrollo en el trabajo.	Totalmente en desacuerdo	2	0	2	4
	Desacuerdo un poco	11	2	12	25
	Neutral	19	14	22	55
	De acuerdo	12	13	14	39
	Totalmente de acuerdo	4	3	14	21
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

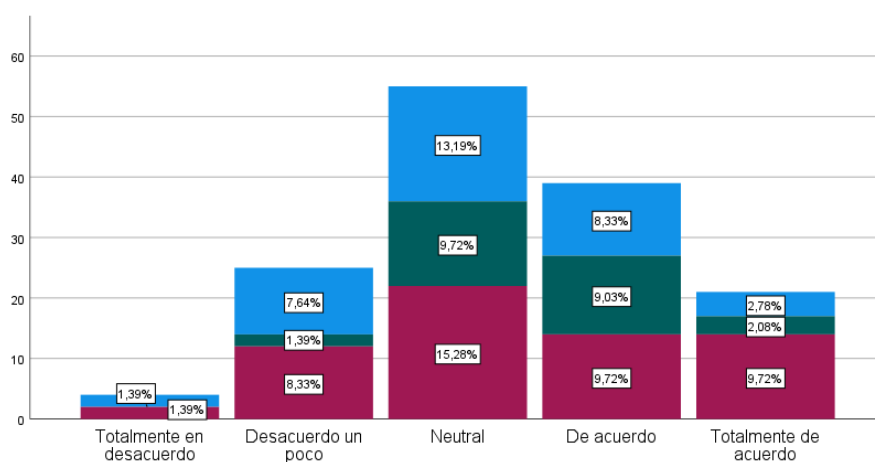


Figura 16. *Plan de bienestar*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Fluidez comunicativa

Tabla 21.

Fluidez comunicativa

Fluidez comunicativa				
Recuento		Categoría del establecimiento		
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
La información y Totalmente en	1	0	4	5
comunicación es fluida, desacuerdo				
oportuna y se da de Desacuerdo un poco	24	0	2	26
manera directa. Neutral	6	12	22	40
De acuerdo	15	15	22	52
Totalmente de acuerdo	2	5	14	21
Total	48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

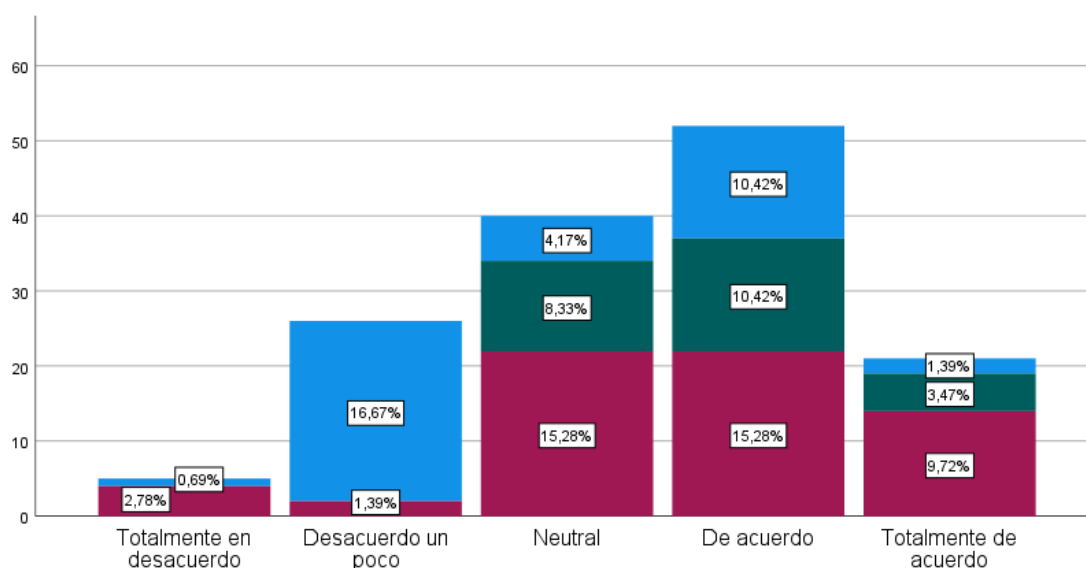


Figura 17. *Fluidez comunicativa*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 22.
Sexo personal trabajador

Sexo Personal					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	75	52,1	52,1	52,1
	Masculino	69	47,9	47,9	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

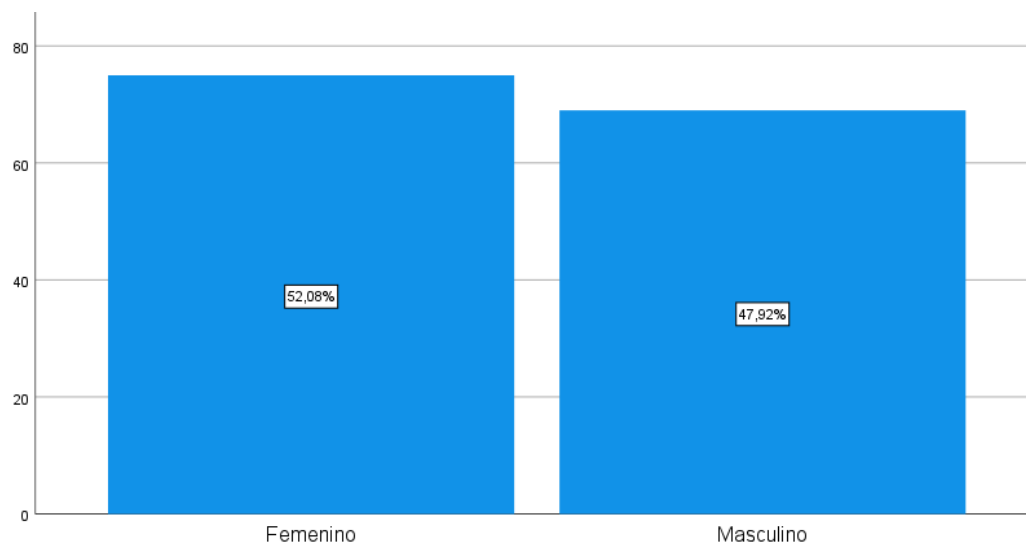


Figura 18. Sexo personal

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 23.
Rango edad personal

Rango Edad Personal					
				Porcentaje	Porcentaje
		Frecuencia	Porcentaje	válido	acumulado
Válido	(18 - 29]	52	36,1	36,1	36,1
	(30 - 39]	40	27,8	27,8	63,9
	(40 - 59]	25	17,	17,4	81,3
	(50 - 69]	26	18,1	18,1	99,3
	60 años o más	1	0,7	0,7	100,0
Total		144	100,0	100,0	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

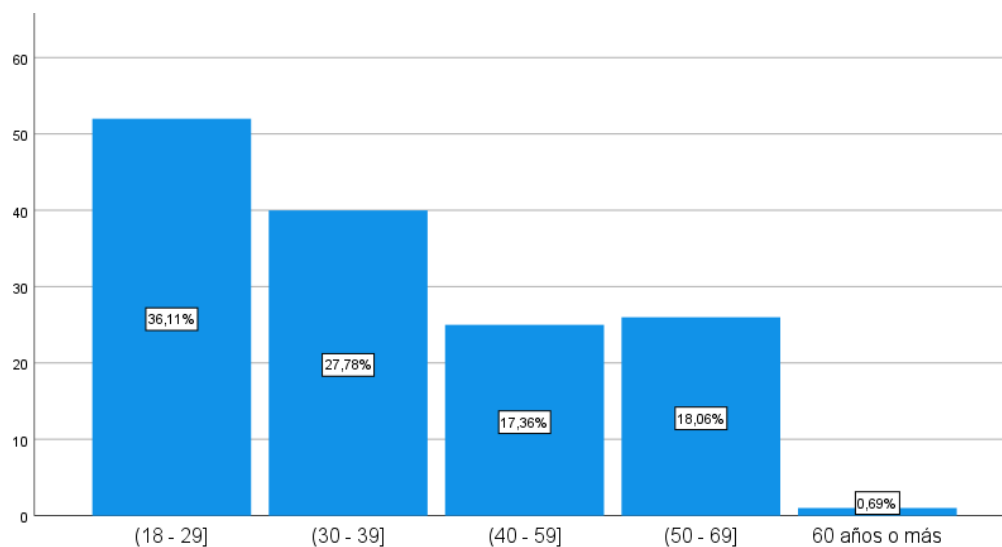


Figura 19. *Rango edad personal*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 24.
Nivel de educación

		Nivel Educación			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Primaria	1	,7	,7	,7
	Secundaria	30	20,8	20,8	21,5
	Superior no universitaria	65	45,1	45,1	66,7
	Superior universitaria	48	33,3	33,3	100,0
	Total	144	100,0	100,0	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

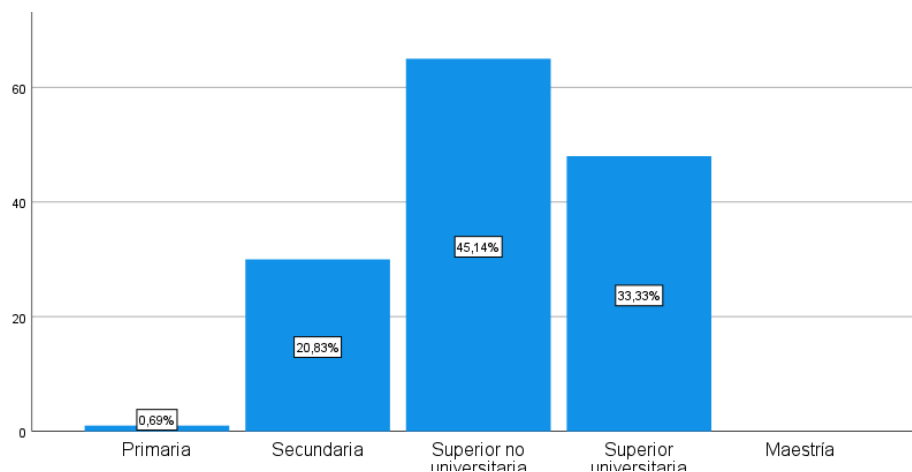


Figura 20. *Nivel educación*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 25.
Inducción al establecimiento

Inducción al Establecimiento					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Inducción que brinda el establecimiento previo a ejercer su rol.	Deficiente	3	0	2	5
	Regular	3	5	12	20
	Bueno	25	16	20	61
	Muy Bueno	7	7	30	44
	Excelente	10	4	0	14
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

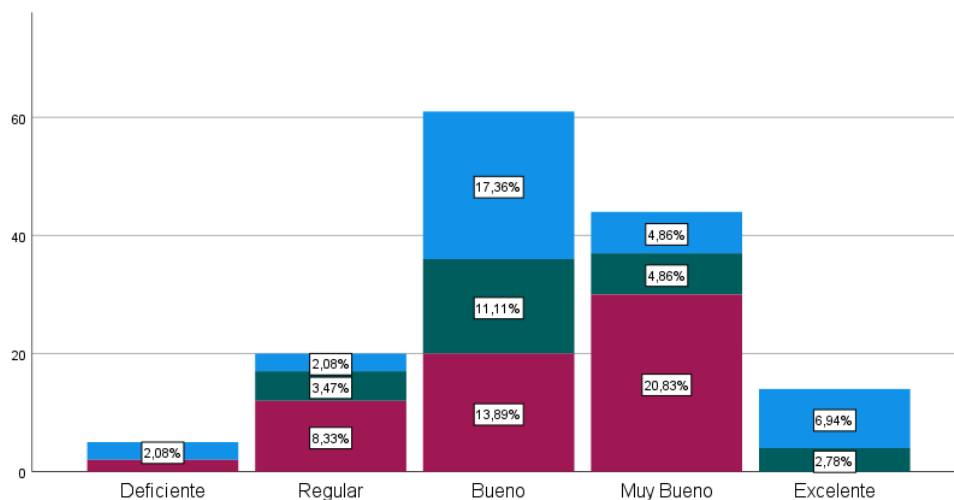


Figura 21. *Inducción al establecimiento*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 26.
Ambiente propicio

Ambiente Propicio					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
El ambiente de trabajo es propicio para el desarrollo de sus actividades.	Totalmente en desacuerdo	2	2	0	4
	Desacuerdo un poco	18	3	10	31
	Neutral	9	8	16	33
	De acuerdo	7	15	22	44
	Totalmente de acuerdo	12	4	16	32
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

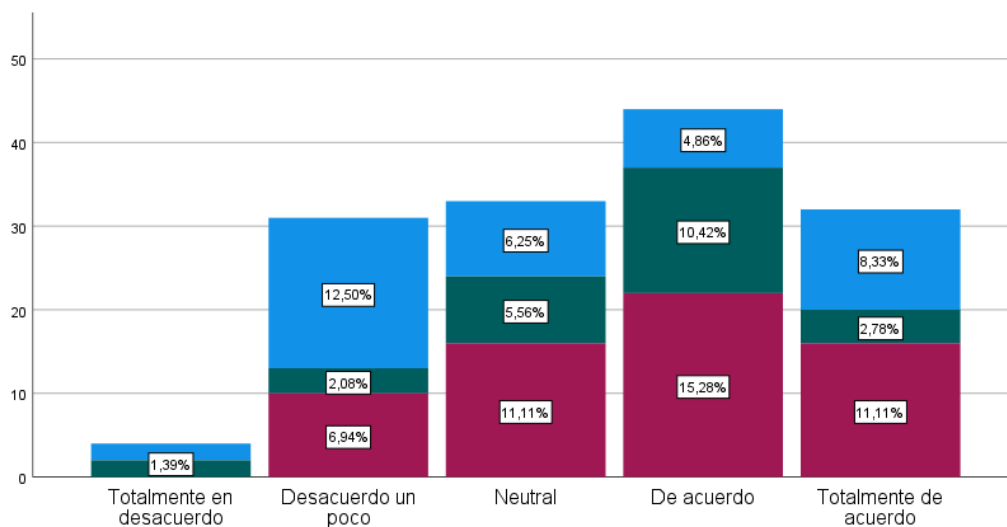


Figura 22. *Ambiente propicio*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Buen trato

Tabla 27.
Buen trato

Buen Trato					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Se adoptan posturas de buen trato hacia sus empleados.	Totalmente en desacuerdo	2	0	4	6
	Desacuerdo un poco	10	0	8	18
	Neutral	17	12	14	43
	De acuerdo	5	16	22	43
	Totalmente de acuerdo	14	4	16	34
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

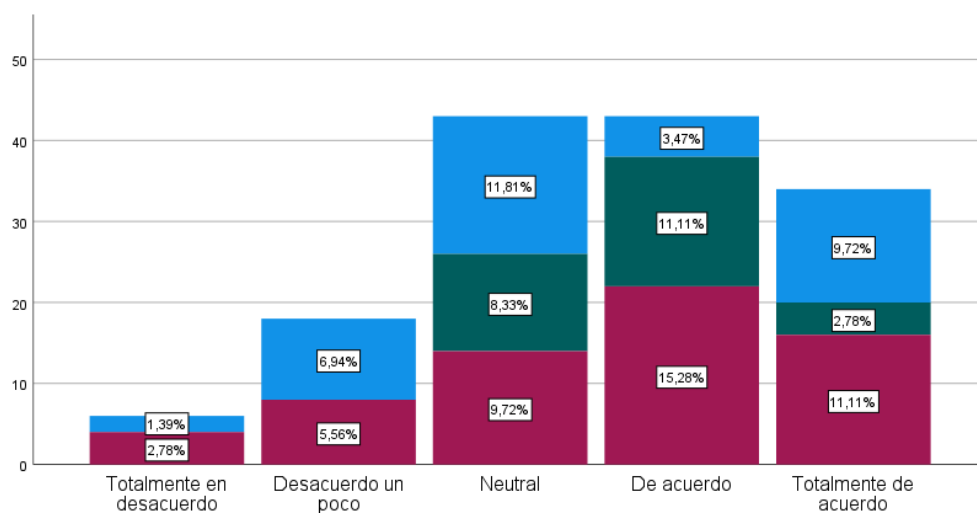


Figura 23. *Buen trato.*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Fomentación al compañerismo

Tabla 28.

Fomentación al compañerismo

Fomentación al Compañerismo						
Recuento		Categoría del establecimiento			Total	
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas		
Se fomenta al	Totalmente en	5	0	0	5	
compañerismo entre el	Desacuerdo					
personal trabajador.	Desacuerdo un poco	14	4	8	26	
	Neutral	5	8	20	33	
	De acuerdo	13	14	24	51	
	Totalmente de acuerdo	11	6	12	29	
Total		48	32	64	144	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

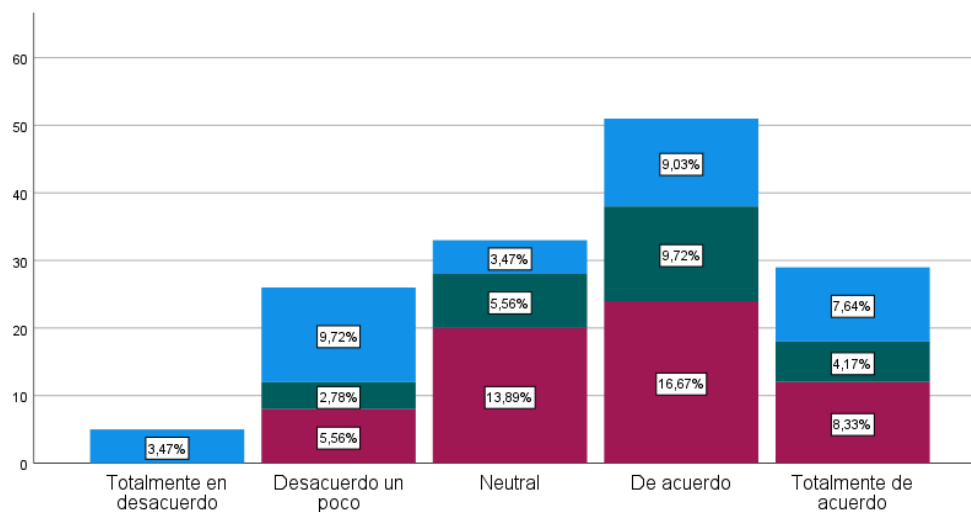


Figura 24. *Fomentación al compañerismo*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Incentivos

Tabla 29.

Incentivos

Incentivos				
Recuento				
		Categoría del establecimiento		
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
Existen incentivos o recompensas cuando se realiza un trabajo excepcional.	Totalmente en desacuerdo	0	0	8
	Desacuerdo un poco	19	0	10
	Neutral	15	15	10
	De acuerdo	10	10	24
	Totalmente de acuerdo	4	7	12
Total		48	32	64
				144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

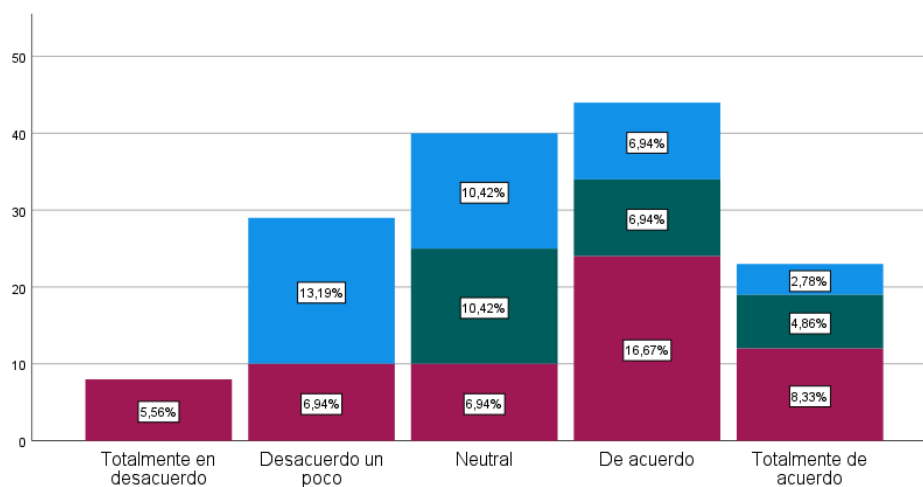


Figura 25. Incentivos

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Satisfacción Necesidades					
Recuento		Categoría del establecimiento			
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	Total
El establecimiento se interesa en satisfacer las necesidades individuales de los trabajadores.	Totalmente en desacuerdo	0	0	8	8
	Desacuerdo un poco	15	1	4	20
	Neutral	10	7	20	37
	De acuerdo	17	21	20	58
	Totalmente de acuerdo	6	3	12	21
Total		48	32	64	144

Resposta	Marrom (%)	Verde (%)	Azul (%)
Totalmente em desacordo	5,56%	0%	0%
Desacordo um pouco	2,78%	0%	10,42%
Neutral	13,89%	4,86%	6,94%
De acordo	13,89%	14,58%	11,81%
Totalmente de acordo	8,33%	2,08%	4,17%

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 31.
Trabajo definido y estructurado

Trabajo Definido y Estructurado					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
El trabajo está definido y estructurado.	Desacuerdo un poco	21	2	8	31
	Neutral	4	13	18	35
	De acuerdo	11	14	34	59
	Totalmente de acuerdo	12	3	4	19
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

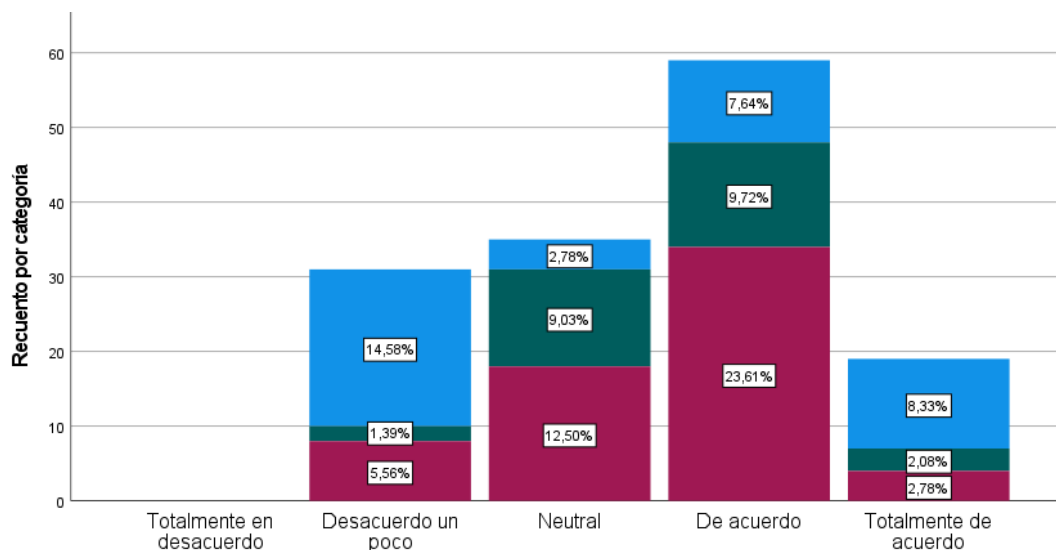


Figura 27. *Trabajo definido y estructurado*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Trabajo en equipo

Tabla 32. *Espíritu trabajo en equipo*

Trabajo en equipo						
Recuento		Categoría del establecimiento				
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	Total	
Existe espíritu de trabajo en equipo entre las personas que trabajan en la institución.	Totalmente en desacuerdo	0	0	2	2	
	Desacuerdo un poco	18	0	0	18	
	Neutral	17	7	28	52	
	De acuerdo	7	19	22	48	
	Totalmente de acuerdo	6	6	12	24	
Total		48	32	64	144	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

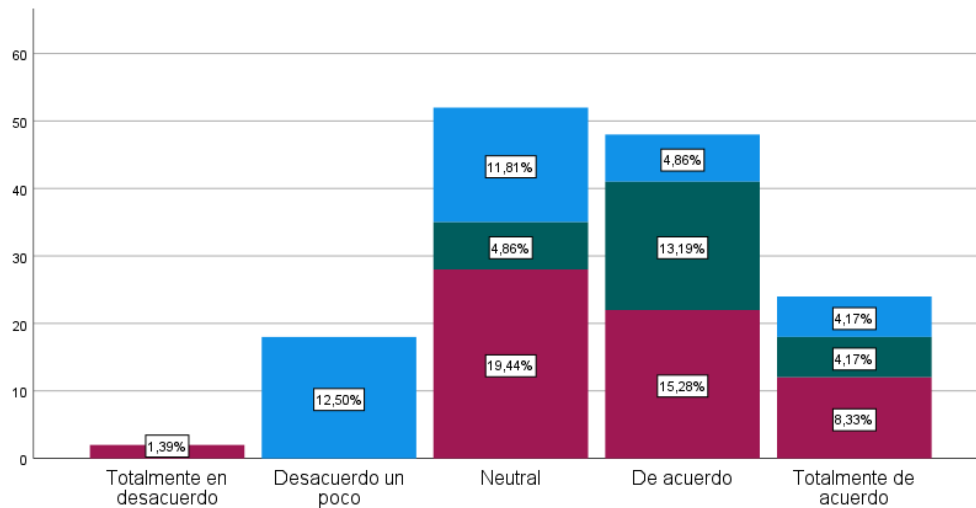


Figura 28. *Espíritu trabajo en equipo*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Oportunidades de desarrollo

Tabla 33.

Oportunidades de desarrollo

Oportunidades de desarrollo					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Se dan oportunidades para el desarrollo de nuevos conocimientos, destrezas y habilidades personales.	Totalmente en desacuerdo	1	0	4	5
	Desacuerdo un poco	20	0	6	26
	Neutral	6	18	26	50
	De acuerdo	21	7	22	50
	Totalmente de acuerdo	0	7	6	13
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

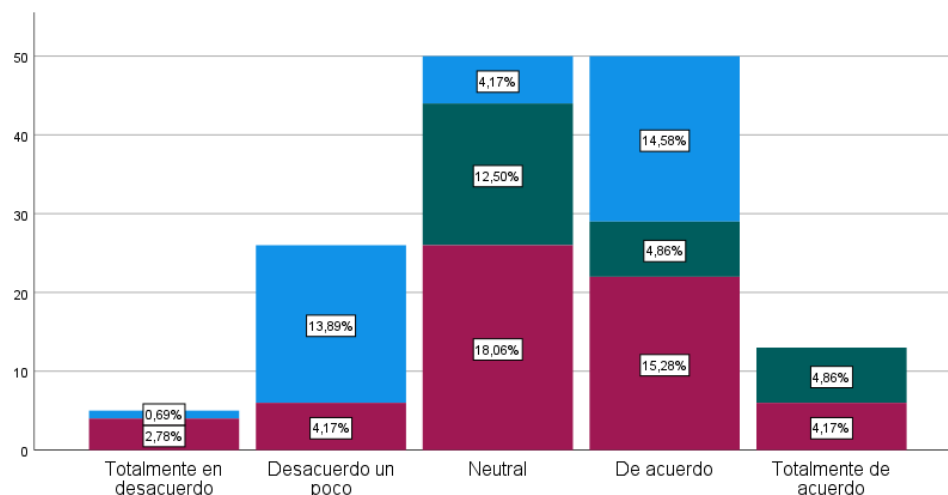


Figura 29. *Oportunidades de desarrollo*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 34.
Manual de trabajo

Manual Trabajo				
Recuento				
		Categoría del establecimiento		
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
Conoce de la existencia de un manual de trabajo en el establecimiento.	Totalmente en desacuerdo	1	0	8
	Desacuerdo un poco	20	0	0
	Neutral	6	12	10
	De acuerdo	19	15	34
	Totalmente de acuerdo	2	5	12
Total		48	32	64
		Total		
		144		

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

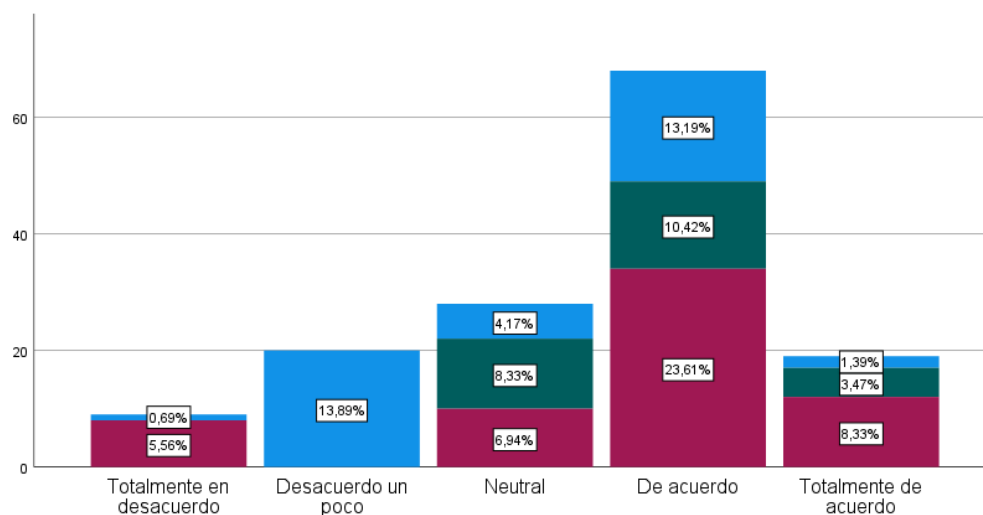


Figura 30. Manual trabajo

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 35.
Documentación referencial

Documentación Referencial				
Recuento				
		Categoría del establecimiento		
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
		Total		
Dispone de algún documento que especifique de manera formal qué actividades debe desempeñar.	Totalmente en desacuerdo	1	0	8
	Desacuerdo un poco	18	0	2
	Neutral	19	16	16
	De acuerdo	6	16	32
	Totalmente de acuerdo	4	0	6
Total		48	32	64
				144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

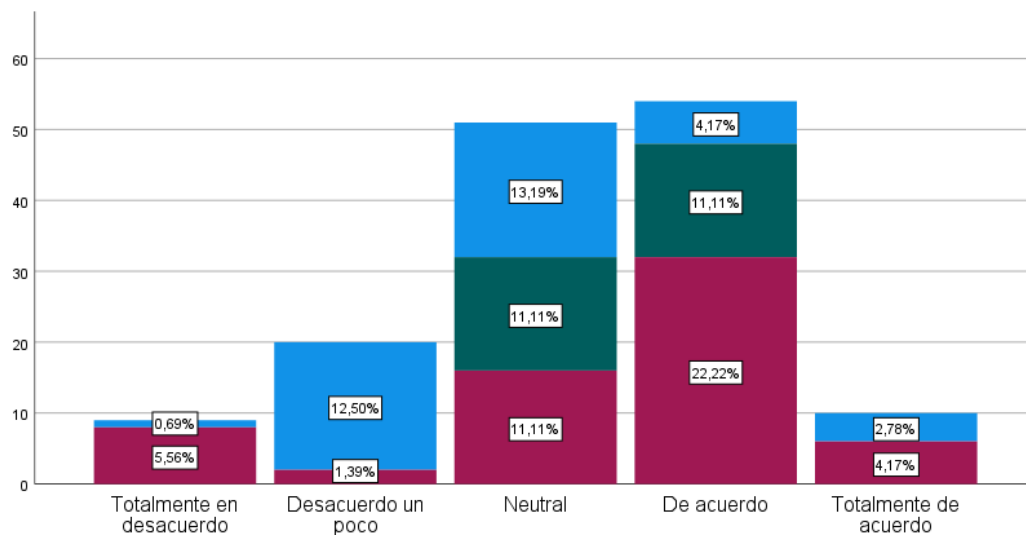


Figura 31. *Documentación referencial*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 36.
Información puntual previa

Información Puntual Previa				
Recuento		Categoría del establecimiento		
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
¿Se le informó puntualmente y con sinceridad acerca de las condiciones del servicio del establecimiento hotelero?	Sí	48	24	56
	No	0	8	8
Total		48	32	64

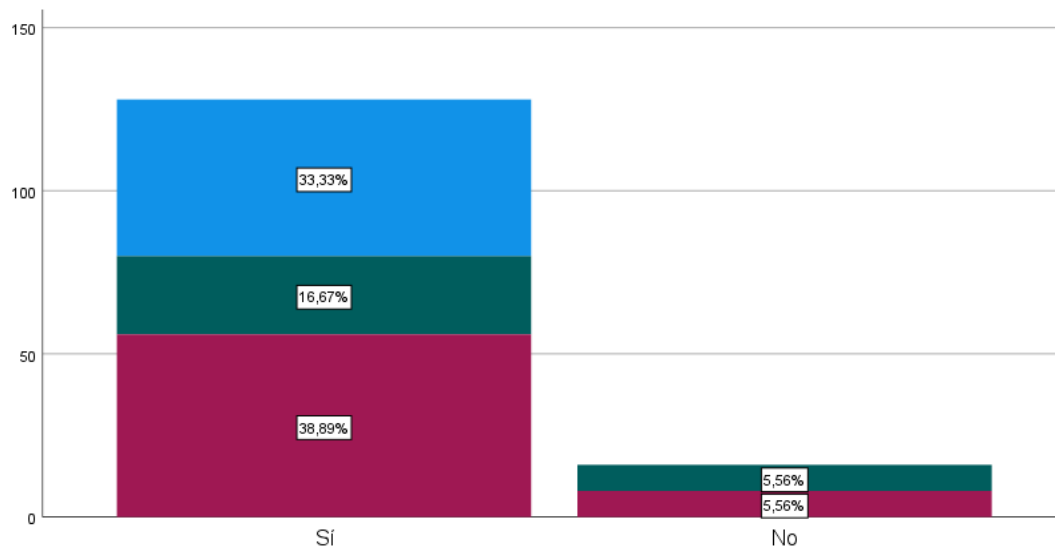


Figura 32. *Información puntual previa*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá

Tabla 37.
Área de trabajo en el que labora

Área de trabajo en el que labora		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Área de Atención al Cliente		40	22	60	122
Trabajo Personal de seguridad		13	5	22	40
Área de limpieza		15	9	22	46
Área de cocina		22	17	14	53
Área de ocio y deporte (socorrista, animador, entrenador, masajista...).		0	1	12	13
Hotel manager (director general)		8	4	8	20
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

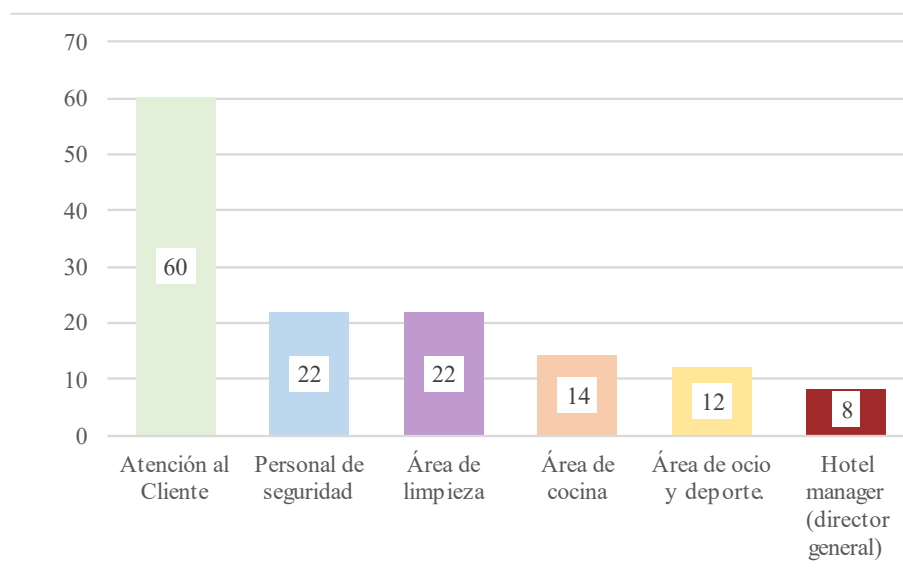


Figura 33. *Área de trabajo en el que labora 3 estrellas*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

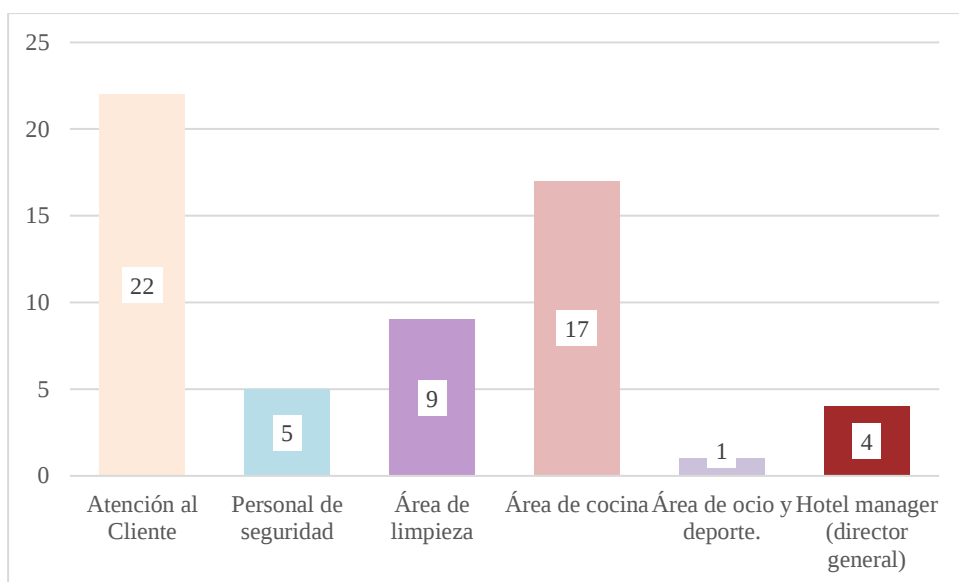


Figura 34. Área de trabajo en el que labora 2 estrellas

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

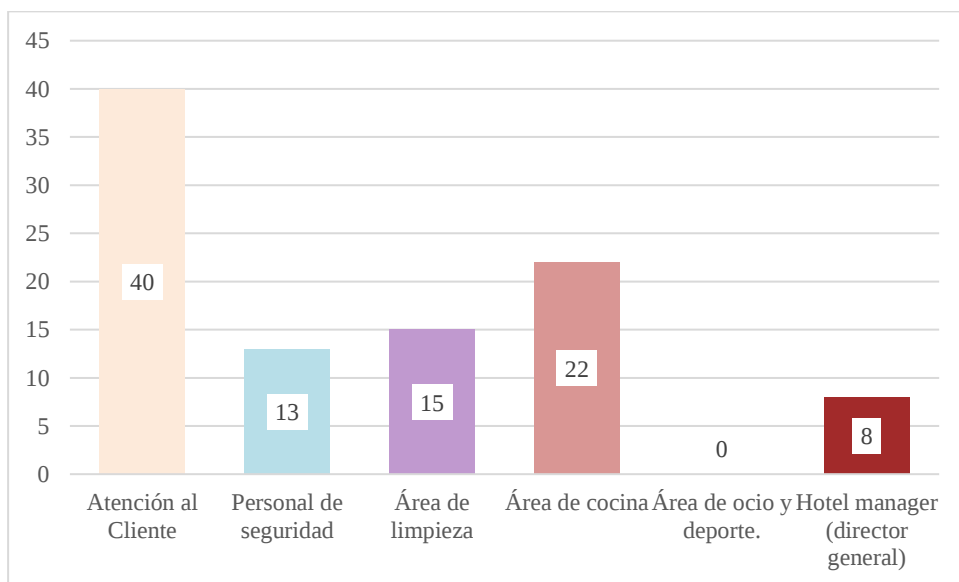


Figura 35. Área de trabajo en el que labora 1 estrella

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Rendimiento

Tabla 38.
Rendimiento

Rendimiento				
Recuento		Categoría del establecimiento		
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
Bajo su perspectiva, ¿qué influye en su rendimiento al desempeñar su trabajo?	Clima laboral	6	6	2
	Experiencia	2	7	14
	Capacitaciones	4	4	10
	Incentivos	0	4	2
	Todas las anteriores	36	11	36
Total		48	32	64

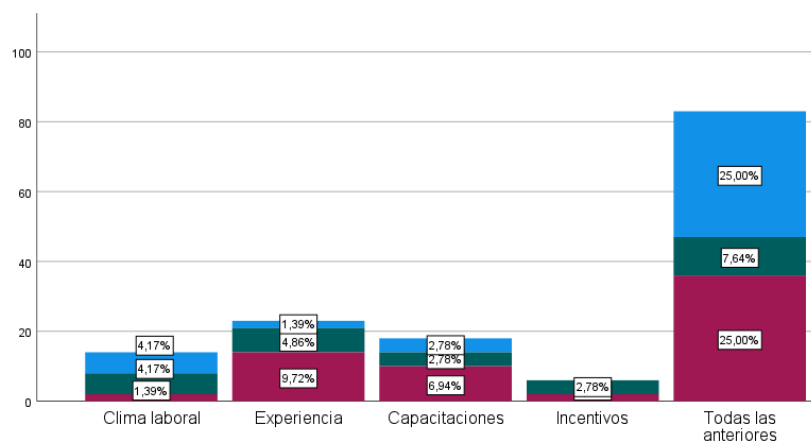


Figura 36. *Rendimiento*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Capacitación

Tabla 39.
Capacitación

Capacitación						
		Categoría del establecimiento				
Área	por		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	Total
Capacitarse		Atención al cliente	1	10	30	41
		Idiomas	46	32	42	120
		Técnicas de cocina, bar y restaurante	15	3	10	28
		Mantenimiento de equipos hoteleros	3	6	2	11
		Técnicas en piso y habitaciones	13	6	0	19
Total			48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

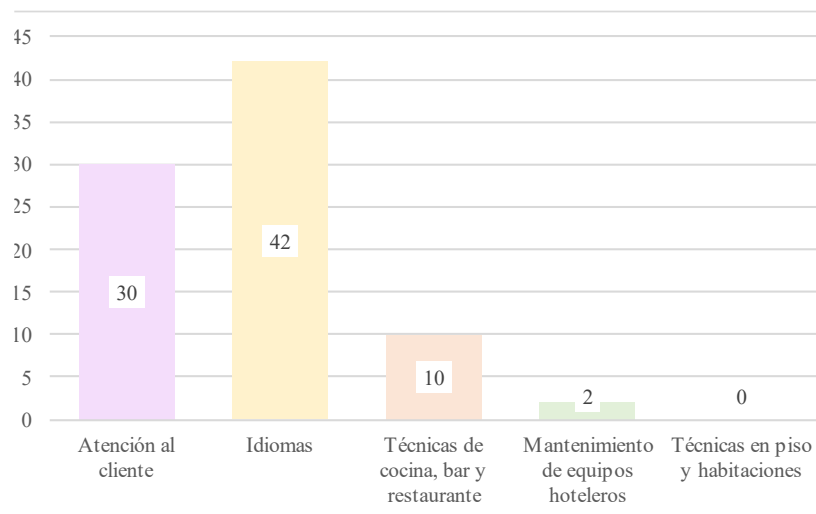


Figura 37. *Capacitación 3 estrellas*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

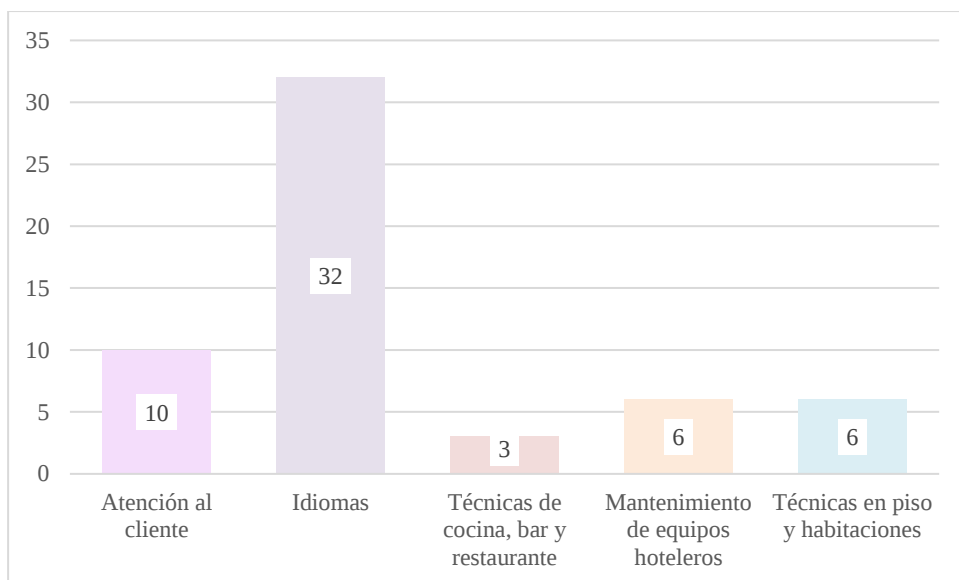


Figura 38. Capacitación 2 estrellas

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

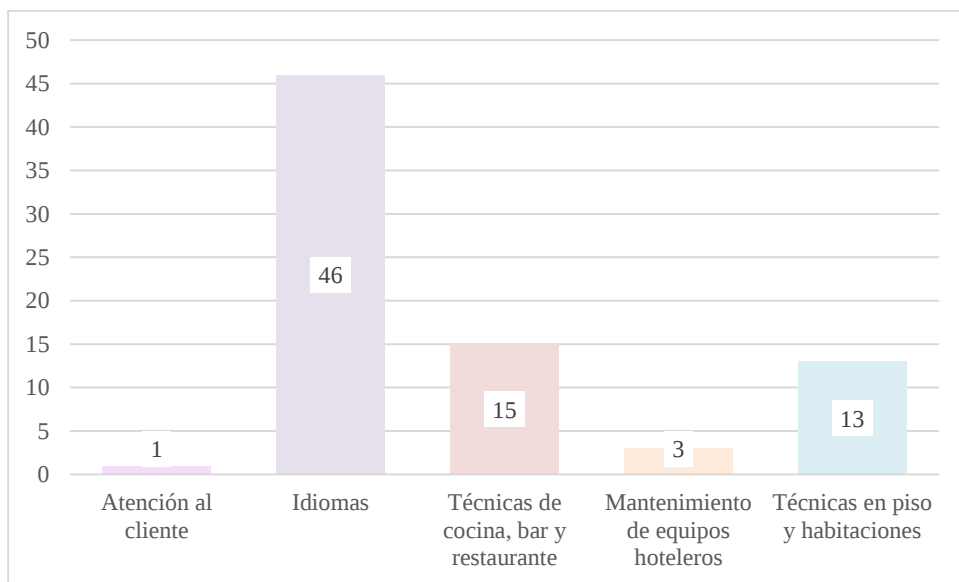


Figura 39. Capacitación 1 estrella

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Evaluación

Tabla 40.
Evaluación

Evaluación					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
¿Cada cuánto es evaluado en el establecimiento?	Mensualmente	6	7	34	47
	Trimestralmente	6	6	8	20
	Semestralmente	6	6	8	20
	Anualmente	19	13	6	38
	Nunca	11	0	8	19
Total		48	32	64	144

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

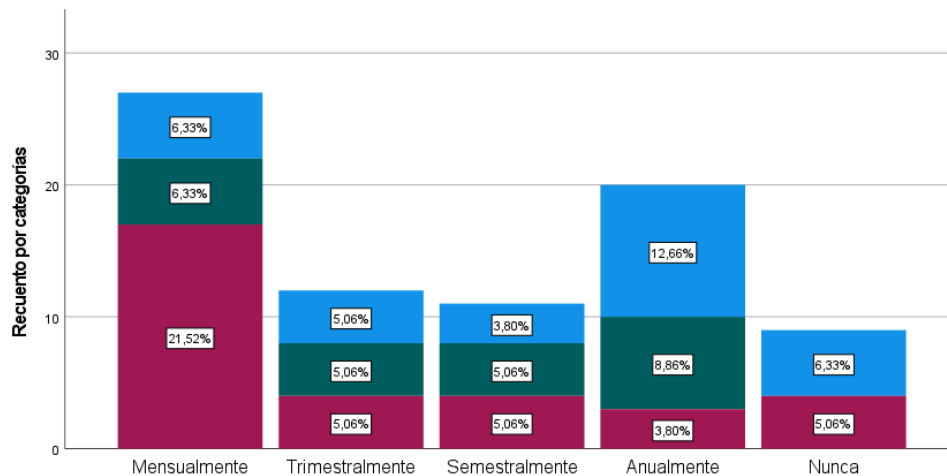


Figura 40. *Evaluación*

Fuente: Encuestas dirigidas al personal trabajador de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Anexo 6

Resultados calidad

Tabla 41.
Sexo clientes

Sexo Clientes					
Válido		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
	Femenino	157	45,5	45,5	45,5
	Masculino	18	54,5	54,5	100,0
Total		345	100,0	100,0	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

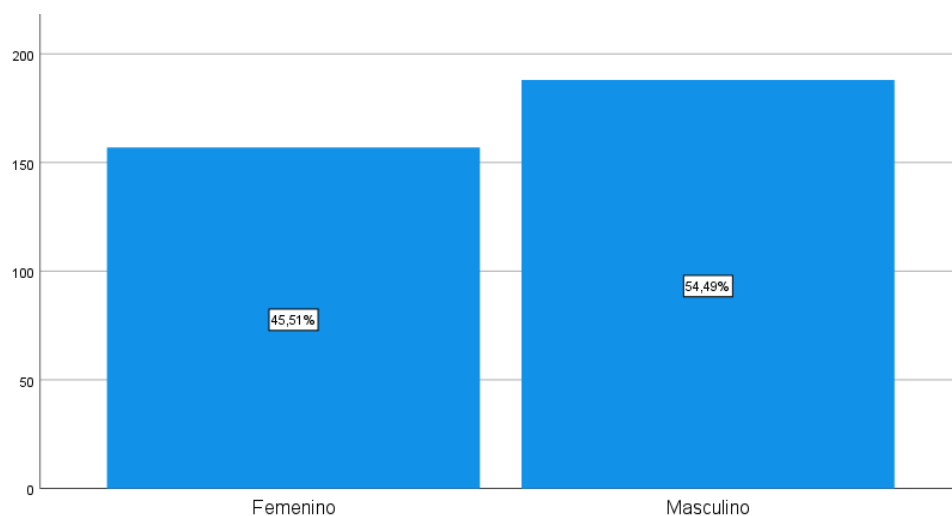


Figura 41. *Sexo clientes*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 42.
Rango edad clientes

Rango Edad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Indique su rango de edad.	(18 - 29]	117	33,9	33,9	33,9
	(30 - 39]	113	32,8	32,8	66,7
	(40 - 49]	60	17,4	17,4	84,1
	(50 - 60]	48	13,9	13,9	98,0
	60 años o más	7	2,0	2,0	100,0
Total		345	100,0	100,0	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

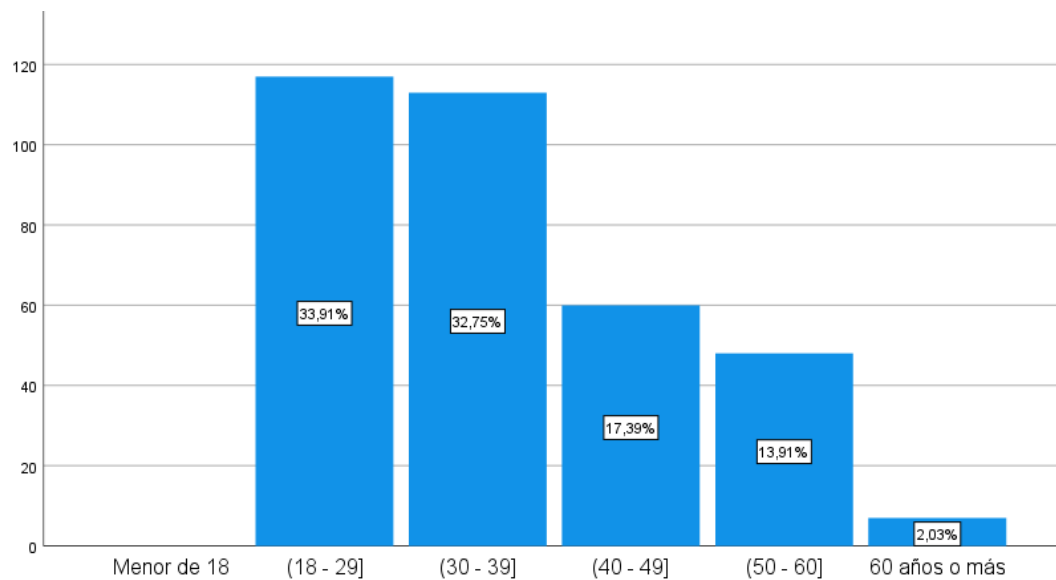


Figura 42. *Rango edad clientes*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 43.
Nivel educación

Nivel Educación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿Cuál es su nivel de educación?	Primaria	4	1,2	1,2	1,2
	Secundaria	100	29,0	29,0	30,1
	Superior no universitaria	124	35,9	35,9	66,1
	Superior universitaria	105	30,4	30,4	96,5
	Maestría	12	3,5	3,5	100,0
Total		345	100,0	100,0	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

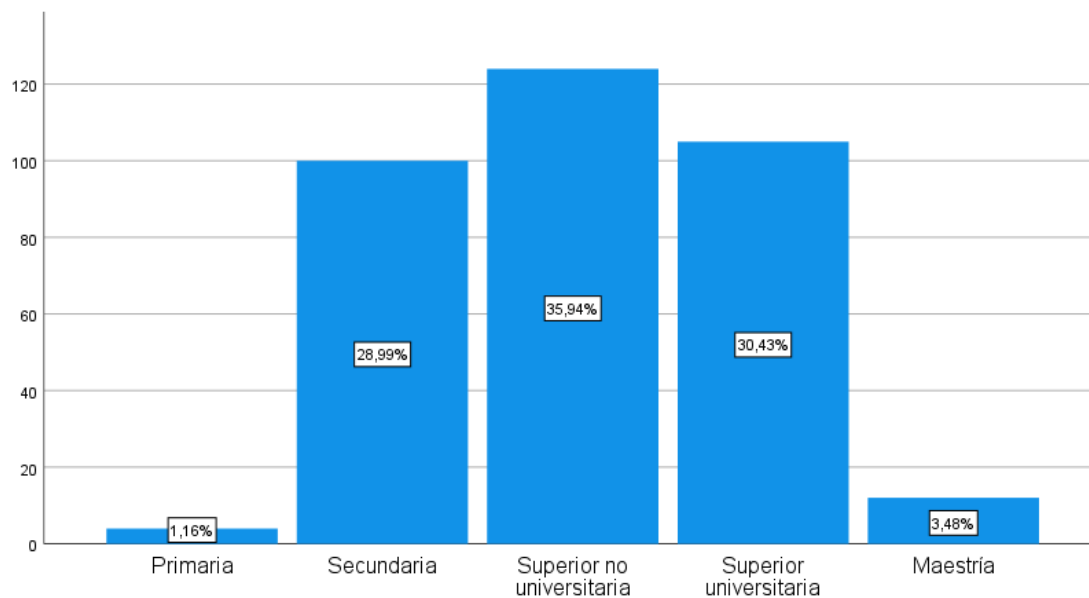


Figura 43. *Nivel educación*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 44.
Nivel ingresos

Nivel Ingresos					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
¿Cuál es su nivel de ingresos?	Menos de \$500	66	19,1	19,1	19,1
	\$500 - \$1000	93	27,0	27,0	46,1
	\$1001 - 1500	121	35,1	35,1	81,2
	\$1501 - \$2000	34	9,9	9,9	91,0
	\$2001 - \$2500	31	9,0	9,0	100,0
Total		345	100,0	100,0	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

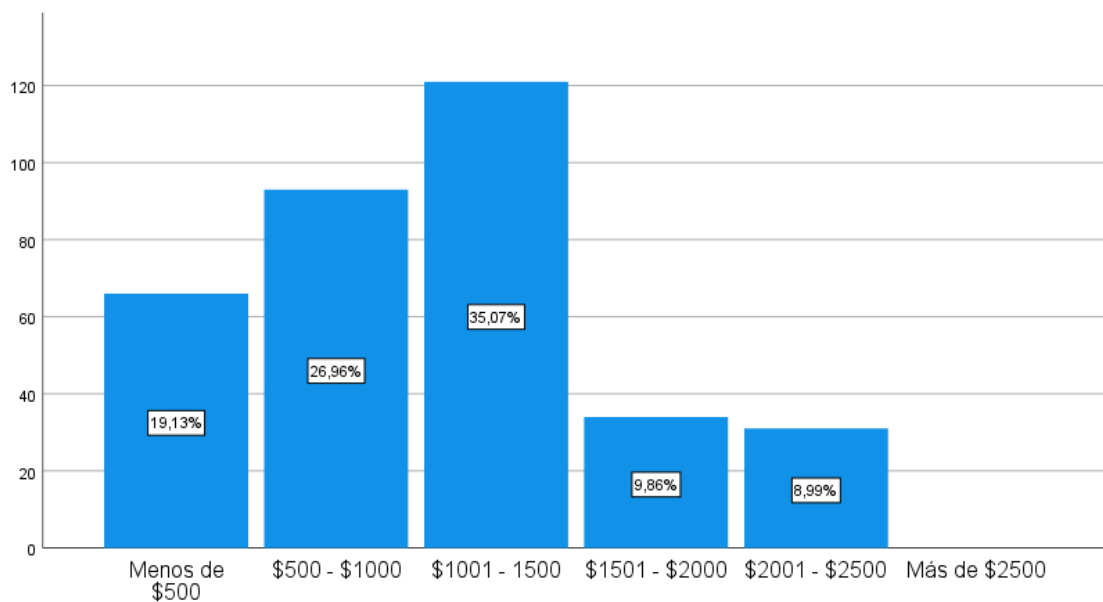


Figura 44. *Nivel ingresos*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Ayuda requerimientos

Tabla 45.

Ayuda requerimientos

Ayuda requerimientos					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
El personal del hotel presta ayuda en caso de algún requerimiento y/o problema.	Nada Satisfecho	4	0	4	8
	Poco Satisfecho	58	3	0	51
	Neutral	38	34	26	98
	Satisfecho	13	29	76	118
	Totalmente Satisfecho	0	7	53	60
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

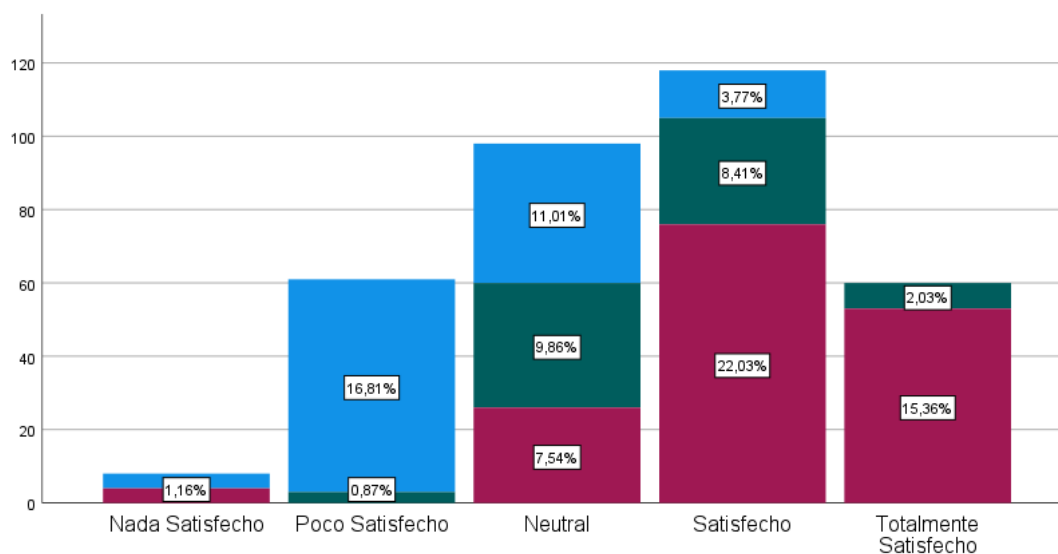


Figura 45. *Ayuda requerimientos*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Formación y competencias

Tabla 46.

Formación y competencias

Formación y competencias					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
El personal está formado y es competente.	Nada Satisfecho	4	0	0	4
	Poco Satisfecho	33	6	0	39
	Neutral	62	21	18	101
	Satisfecho	9	24	84	117
	Totalmente Satisfecho	5	22	57	84
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

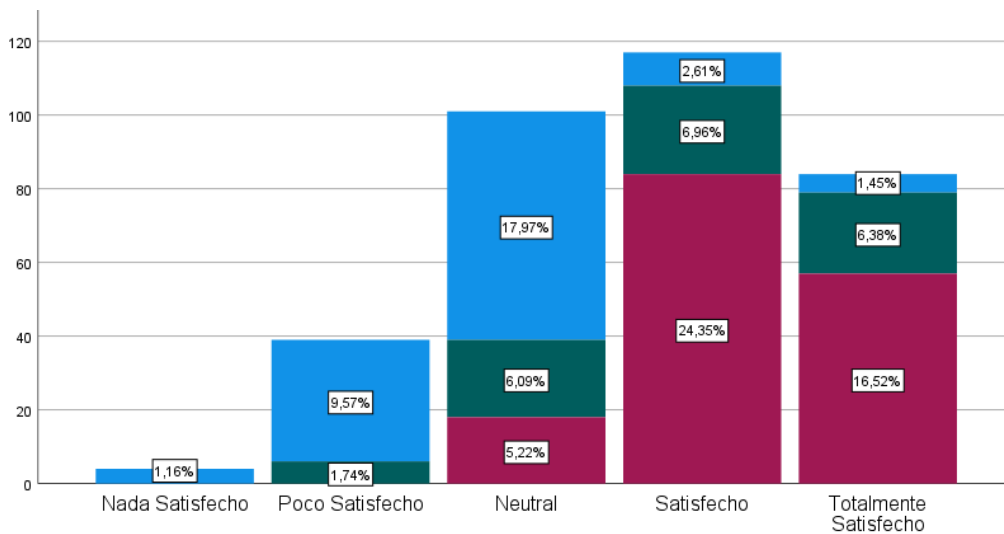


Figura 46. *Formación y competencias*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá

Información veraz

Tabla 47.

Información veraz

Información veraz					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
La información que se brinda es segura, así como detallada, aclara las inquietudes en el servicio.	Nada Satisfecho	4	3	0	7
	Poco Satisfecho	38	4	0	42
	Neutral	57	11	13	81
	Satisfecho	14	35	83	132
	Totalmente Satisfecho	0	20	63	83
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

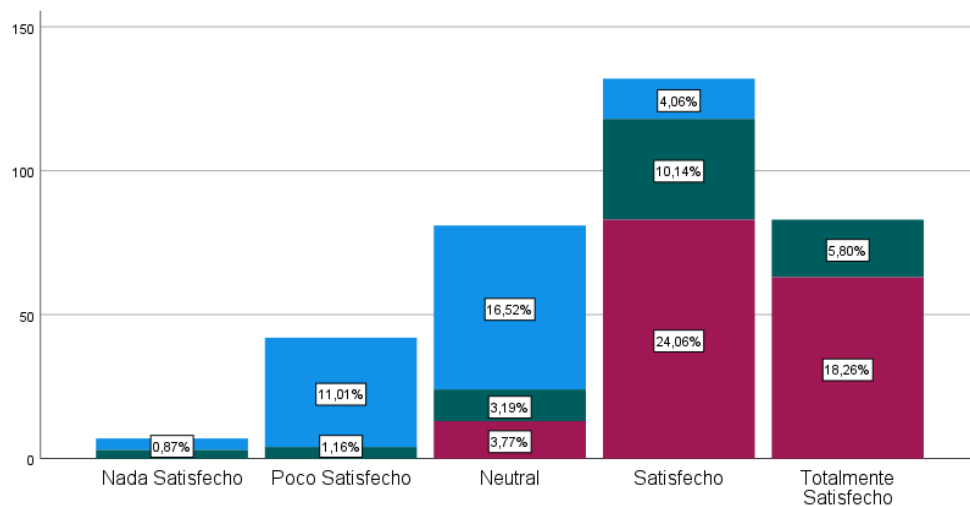


Figura 47. Información Veraz

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Control de servicio

Tabla 48.

Control de servicio

Control de servicio					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
El control en el servicio ofertado del establecimiento es seguro y confiable.	Nada Satisfecho	25	0	0	25
	Poco Satisfecho	34	7	4	45
	Neutral	41	20	13	74
	Satisfecho	13	42	81	136
	Totalmente Satisfecho	0	4	61	65
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

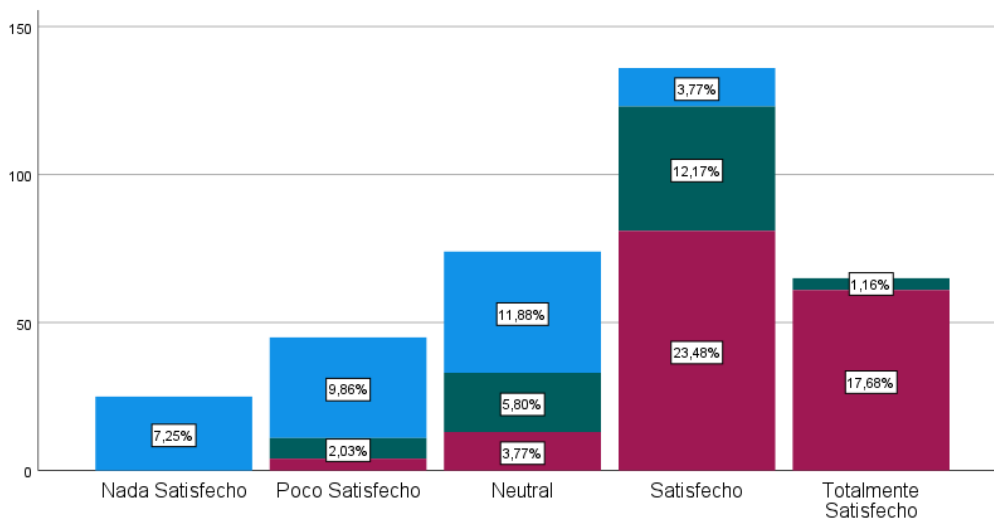


Figura 48. *Control del servicio*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Satisfacción huésped

Tabla 49. *Satisfacción huésped*

Satisfacción huésped				
Recuento		Categoría del establecimiento		
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
El nivel de interés del personal es apropiado para satisfacer las necesidades de sus huéspedes.	Poco Satisfecho	75	3	0
	Neutral	20	6	22
	Satisfecho	18	36	66
	Totalmente Satisfecho	0	28	71
Total		113	73	159
				Total
				78
				48
				120
				99
				345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

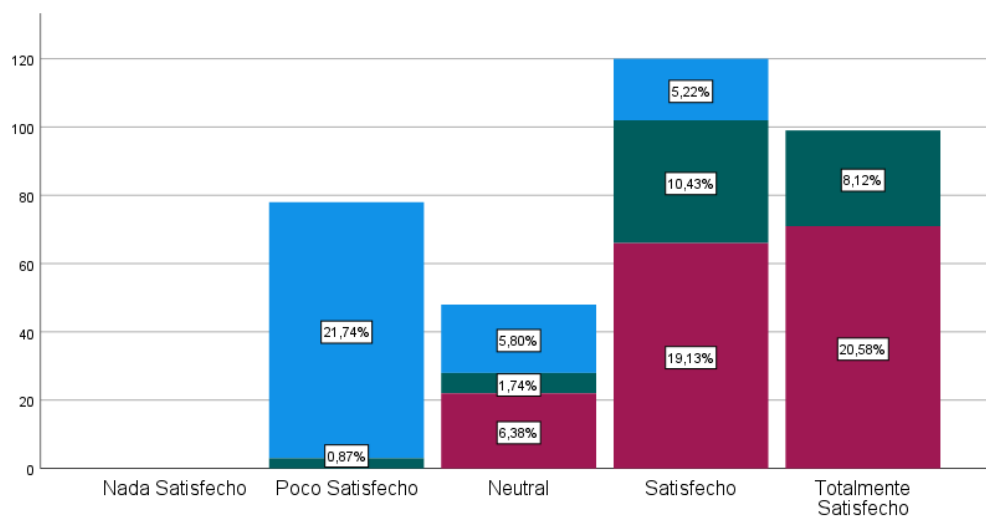


Figura 49. *Satisfacción huésped*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Escucha activa

Tabla 50.

Escucha activa

Escucha activa				
Recuento	Categoría del establecimiento			Total
	1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
En establecimiento, el Poco Satisfecho	67	6	0	73
personal practica Neutral	28	12	35	75
escucha activa, la cual Satisfecho	13	27	86	126
se da con intención de Totalmente	5	28	38	71
atender solicitudes e Satisfecho				
inquietudes				
Total	113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

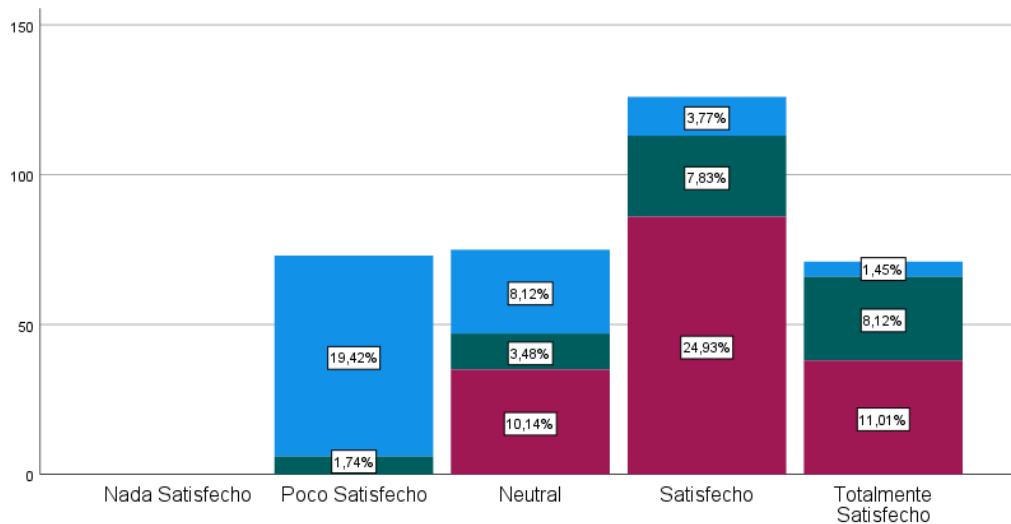


Figura 50. *Escucha activa*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.

Elaborado por: Karen Tomalá.

Tarea en tiempo

Tabla 51.
Tarea en tiempo

Tarea en tiempo							
Recuento							
				Categoría del establecimiento			
				1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	Total
En caso del personal haber prometido cumplir una tarea en determinado tiempo, ha sido cumplido	Nada Satisfecho			4	0	0	4
	Poco Satisfecho			53	3	8	64
	Neutral			47	17	46	110
	Satisfecho			4	27	72	103
	Totalmente Satisfecho			5	26	33	64
Total				113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

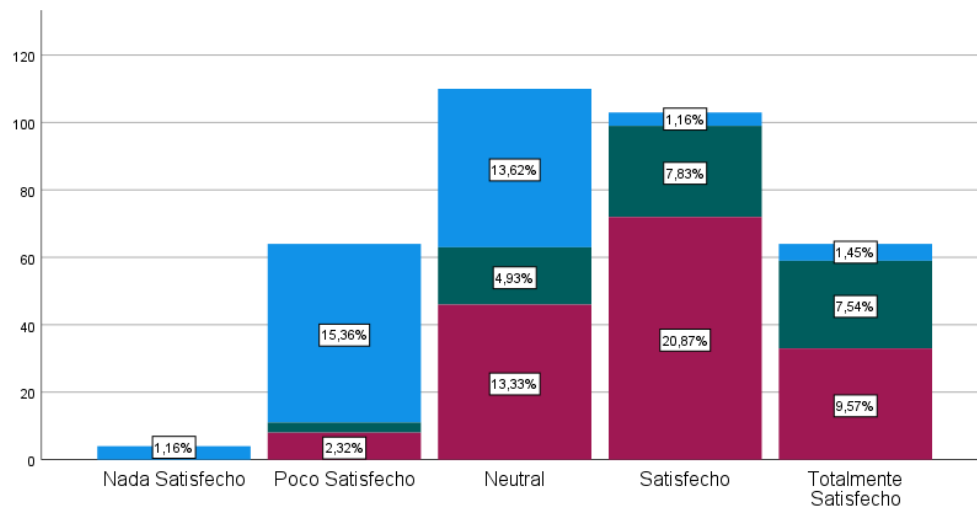


Figura 51. *Tarea en tiempo*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Nivel calidad esperado

Tabla 52.

Nivel calidad esperado

Nivel calidad esperado					
Recuento		Categoría del establecimiento			
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	Total
El servicio de alojamiento	Nada Satisfecho	4	0	0	4
muestra el nivel de calidad	Poco Satisfecho	53	0	4	57
que esperaba en base a sus	Neutral	42	22	38	102
expectativas.	Satisfecho	9	41	76	126
	Totalmente Satisfecho	5	10	41	56
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

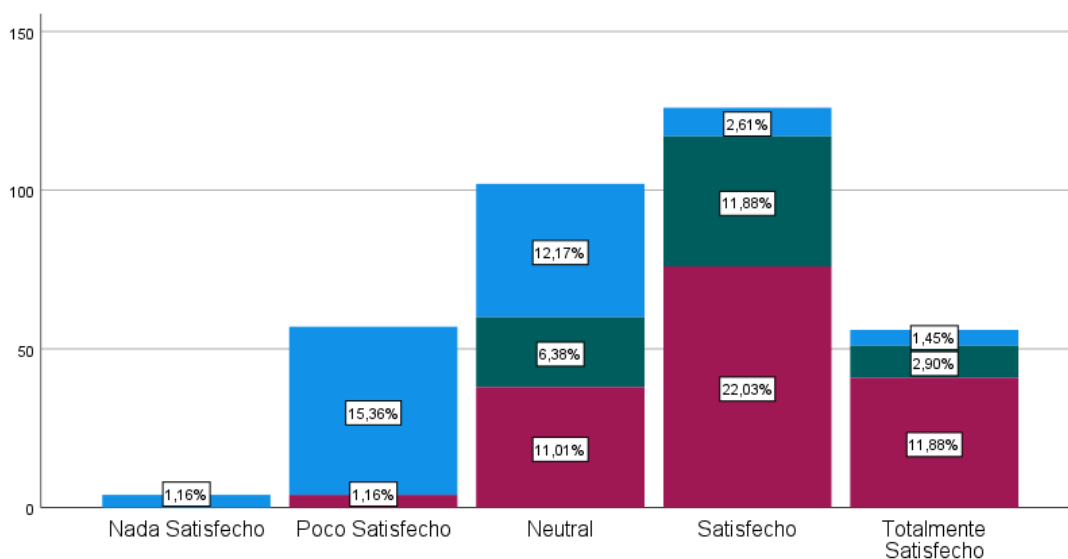


Figura 52. *Nivel calidad esperado*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Presencia personal

Tabla 53.
Presencia personal

Presencia personal						
Recuento						
				Categoría del establecimiento		
				1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
El personal del establecimiento encuentra uniformado y con una apariencia adecuada limpia y cuidada.	Nada Satisfecho	8	0	8	16	
	Poco Satisfecho	33	0	0	33	
	Neutral	59	10	43	112	
	Satisfecho	13	36	87	136	
	Totalmente Satisfecho	0	27	21	48	
Total		113	73	159	345	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

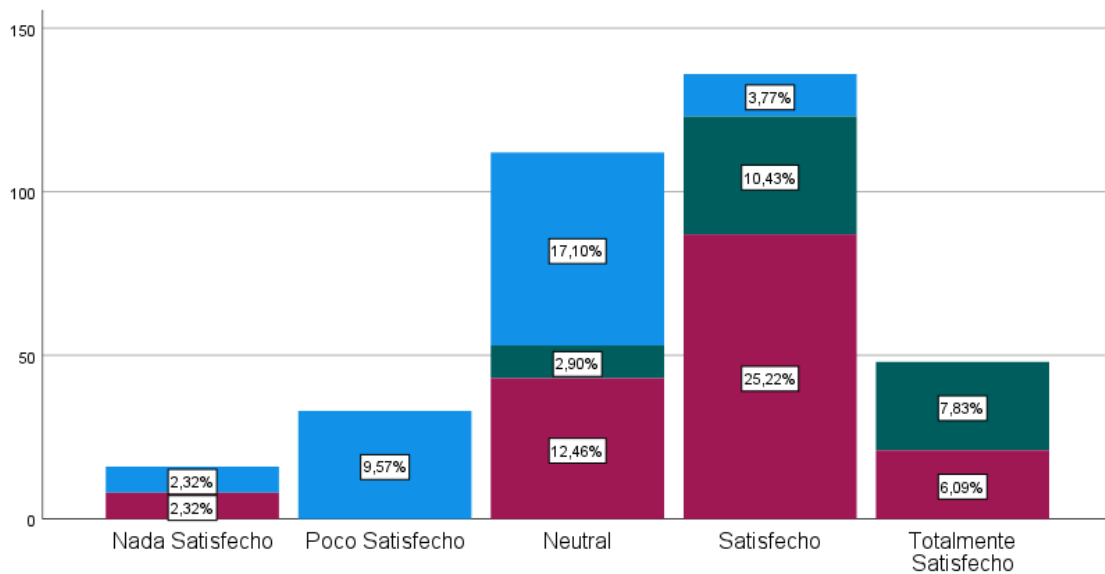


Figura 53. *Presencia personal*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Sensación confiabilidad

Tabla 54.
Sensación confiabilidad

Sensación Confiabilidad					
Recuento					
		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
El comportamiento del personal trabajador brinda confianza.	Poco Satisfecho	25	3	0	25
	Neutral	70	18	22	110
	Satisfecho	13	39	83	135
	Totalmente Satisfecho	5	13	54	72
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

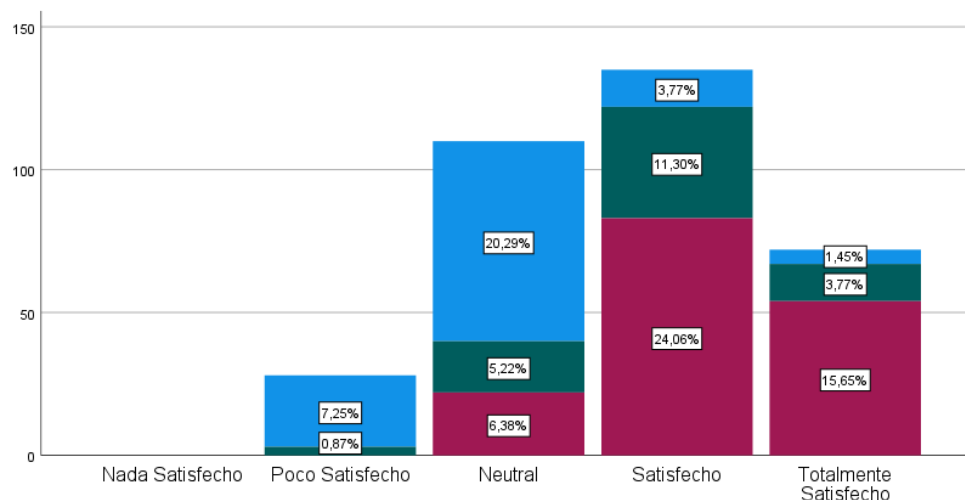


Figura 54. *Sensación confiabilidad*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 55.
Instalaciones aptas

Instalaciones aptas						
Recuento						
				Categoría del establecimiento		
				1 estrella	2 estrellas	3 estrellas
Considera que las instalaciones del establecimiento son aptas y seguras.	Poco Satisfecho	33	3	0	36	
	Neutral	63	18	26	107	
	Satisfecho	17	29	80	126	
	Totalmente Satisfecho	0	23	53	76	
Total		113	73	159	345	

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

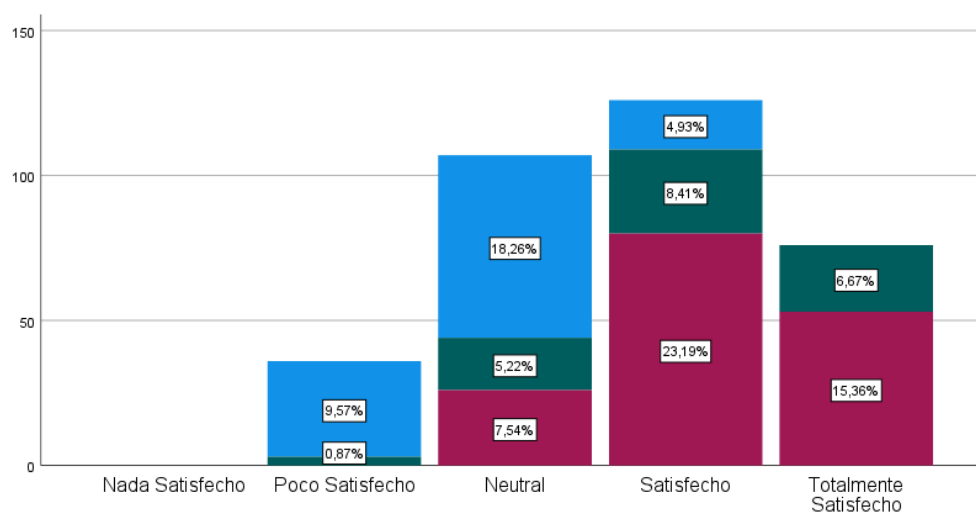


Figura 55. *Instalaciones aptas*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Priorización huésped

Tabla 56.
Priorización huésped

Priorización huésped					
Recuento		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
El personal prioriza a las preguntas del huésped.	Nada Satisfecho	4	0	0	4
	Poco Satisfecho	54	0	0	54
	Neutral	33	16	37	86
	Satisfecho	17	26	64	107
	Totalmente Satisfecho	5	31	58	94
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

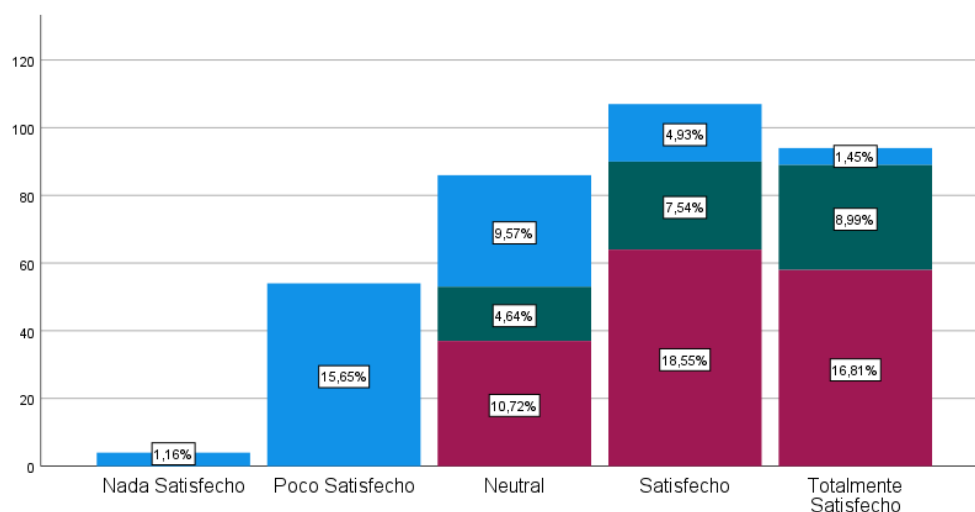


Figura 56. Priorización Huésped

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 57.
Horario conveniente

Horario Conveniente				
Recuento				
	Categoría del establecimiento			Total
	1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
El horario de atención al Poco Satisfecho	54	0	0	54
cliente es conveniente de Neutral	37	16	13	66
igual manera que se Satisfecho	12	33	5	101
cumple por parte del Totalmente Satisfecho	10	24	90	124
personal.				
Total	113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

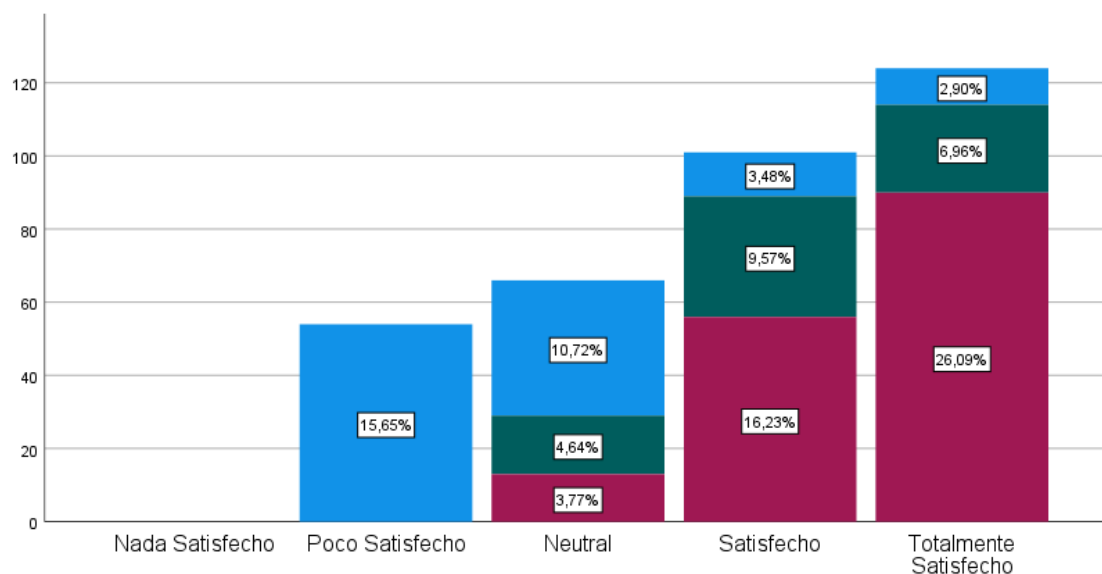


Figura 57. Horario conveniente

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 58.
Atención personalizada

Atención personalizada					
Recuento					
		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
El establecimiento brinda una atención individualizada y personalizada.	Nada Satisfecho	4	0	0	4
	Poco Satisfecho	46	0	0	46
	Neutral	41	12	26	79
	Satisfecho	17	31	75	123
	Totalmente Satisfecho	5	30	58	93
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

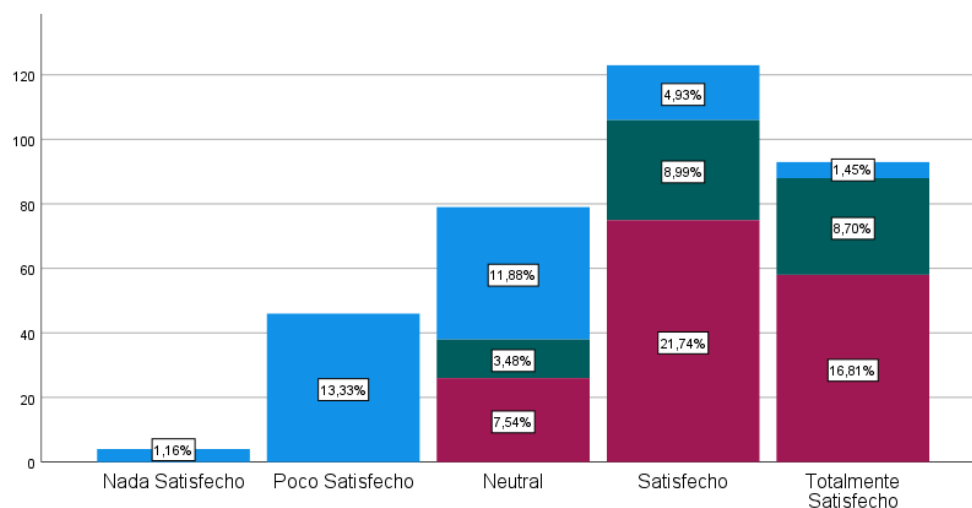


Figura 58. Atención personalizada

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 59.
Instalaciones a necesidades

Instalaciones a necesidades					
Recuento					
		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Las instalaciones del	Nada Satisfecho	8	0	0	8
establecimiento de	Poco Satisfecho	59	3	0	62
alojamiento se acoplan a	Neutral	24	11	46	81
las necesidades	Satisfecho	22	34	68	124
específicas.	Totalmente Satisfecho	0	25	45	70
Total		133	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

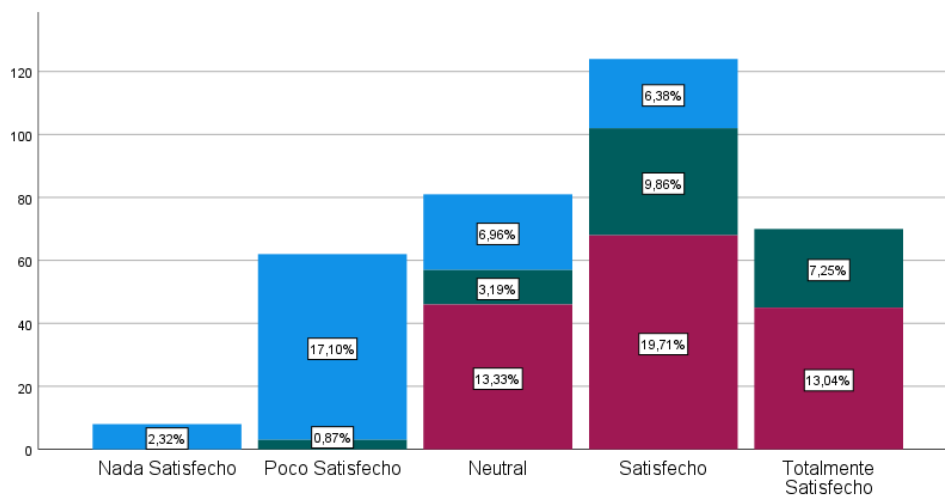


Figura 59. *Instalaciones a necesidades*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 60.
Servicios ofertados

Servicios ofertados		Categoría del establecimiento			
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	Total
Servicios Ofertados	Salas de Eventos	0	31	101	132
	Zonas de Estacionamiento	28	42	70	140
	Alquiler de Autos	0	0	13	13
	Área de Gimnasio con máquinas individuales	0	0	5	5
	Bar - Café	32	24	75	131
	Restaurante	0	6	65	71
	Zona de recreación	27	20	53	100
	Obsequios y artículos de aseo personalizados.	113	73	115	301
	Lavandería	16	6	40	62
	Total	113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

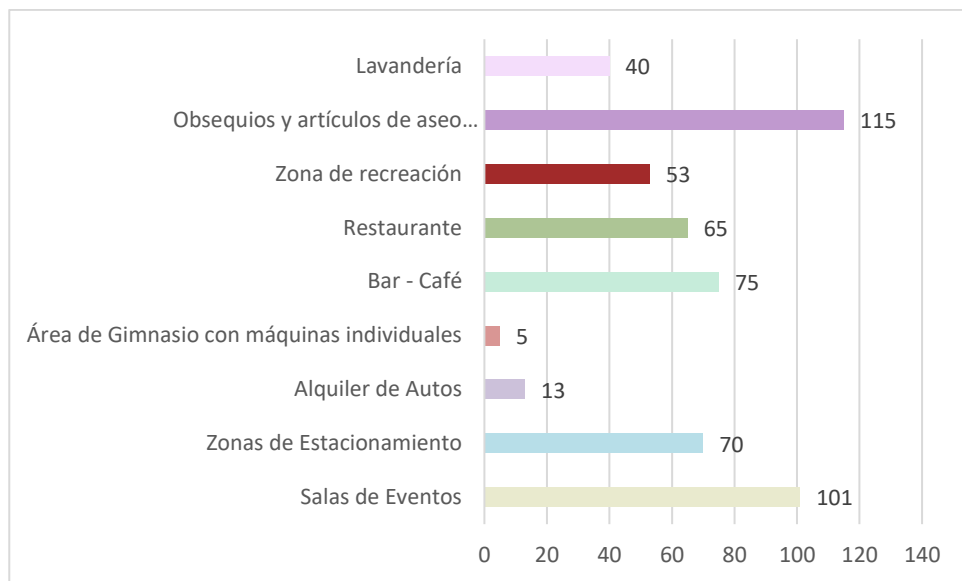


Figura 60. Servicios ofertados 3 estrellas

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

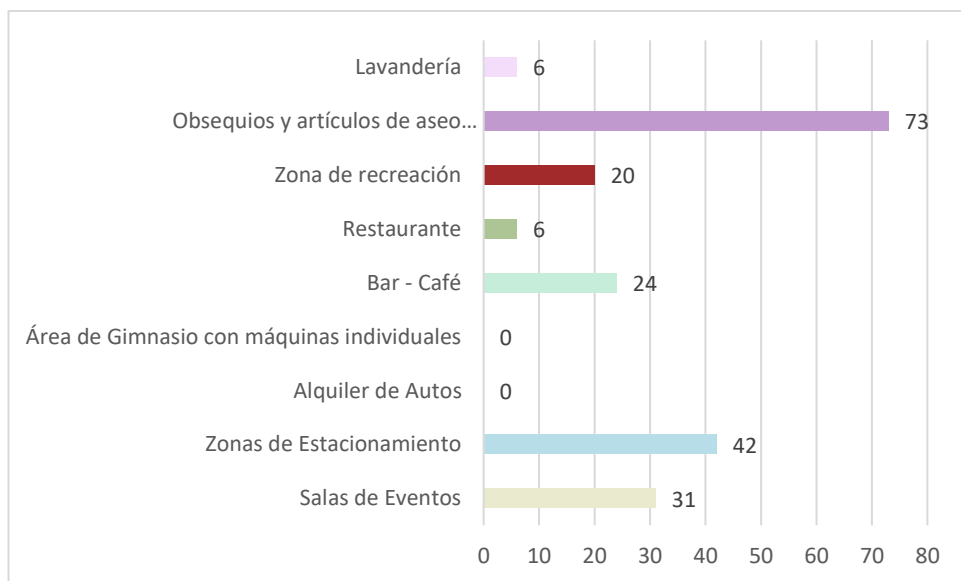


Figura 61. Servicios ofertados 2 estrellas

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

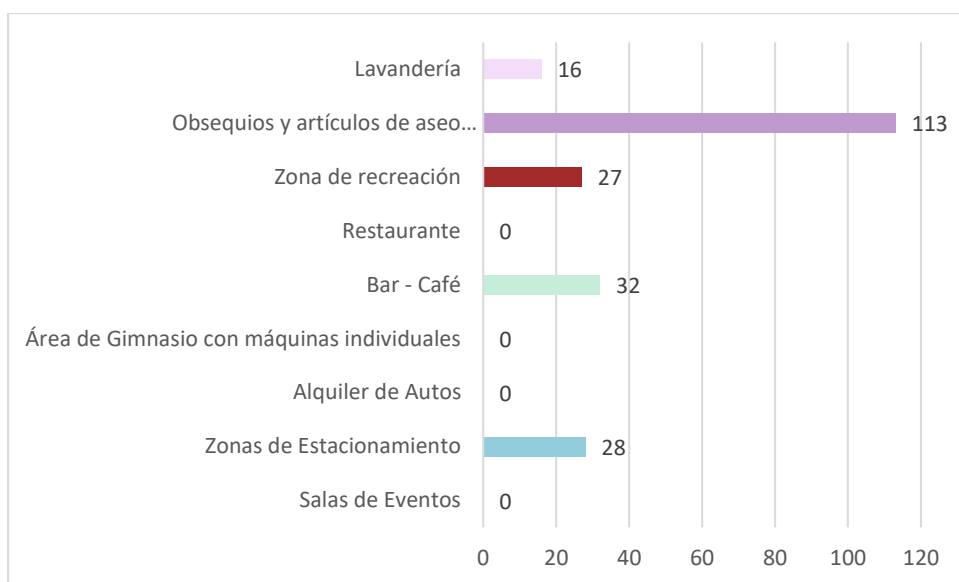


Figura 62. *Servicios ofertados 1 estrella*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 61.
Calidad servicios ofertados

Calidad servicios ofertados					
		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Percepción Servicios	Poco Satisfecho	12	0	0	12
	Neutro	69	53	87	209
	Positivo	93	75	236	404
	Muy Positivo	49	68	201	318
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

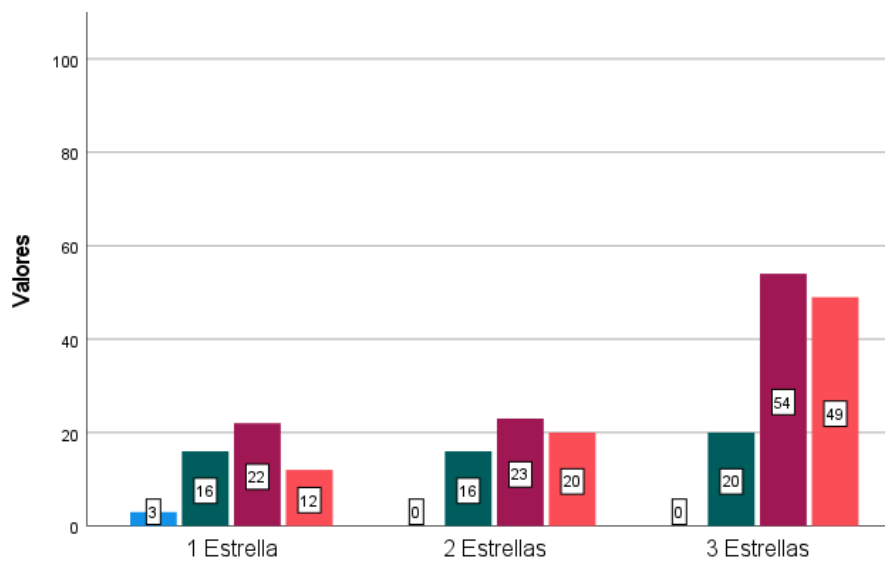


Figura 63. *Calidad servicios ofertados*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 62.
Motivación

		Motivación			
		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Motivación ser huésped	Amabilidad del personal	21	13	84	118
	Ubicación	70	23	80	173
	Tarifas y precios	80	15	64	159
	Referencias personales	6	41	61	108
	Avisos publicitarios	32	32	19	83
	Otros	4	12	4	20
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

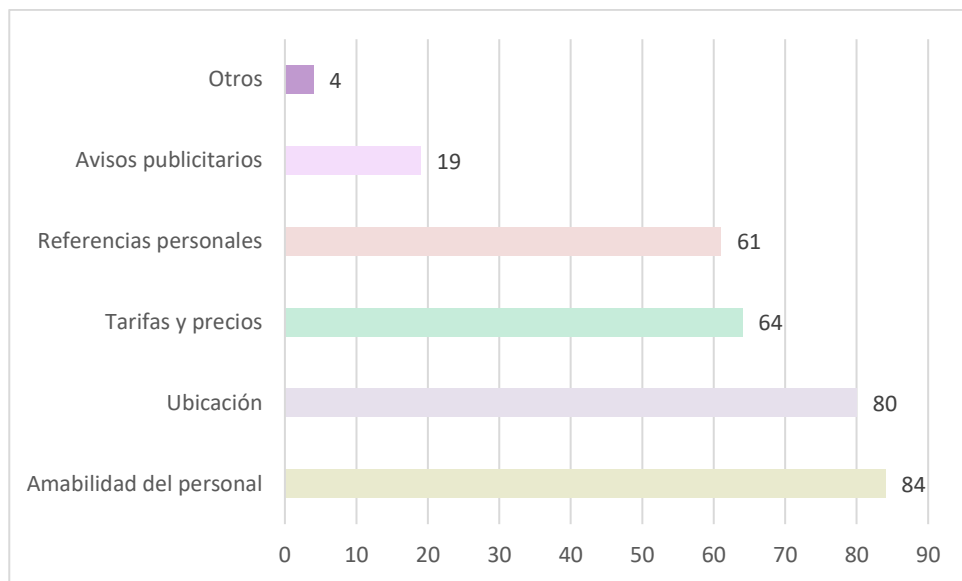


Figura 64. Motivación 3 estrellas

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

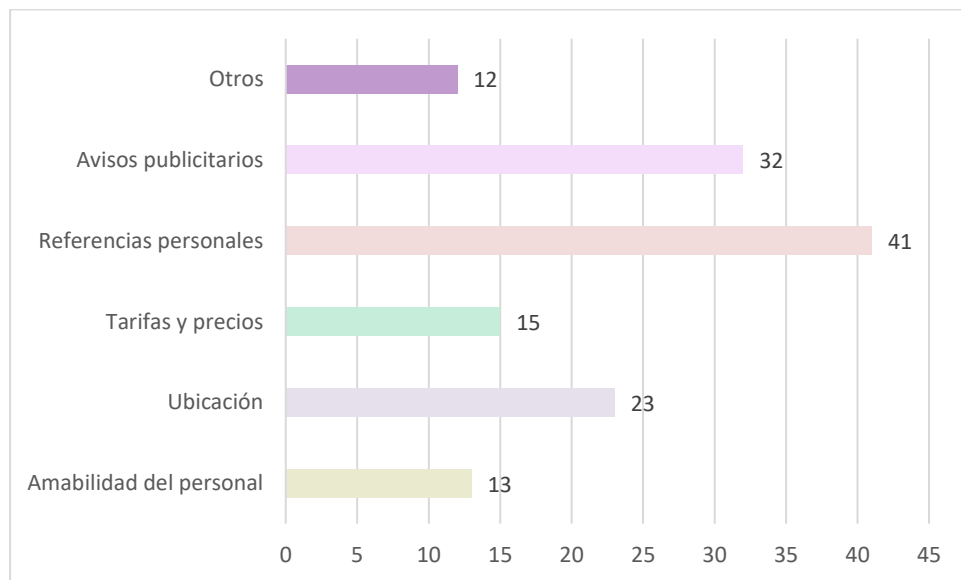


Figura 65. Motivación 2 estrellas

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

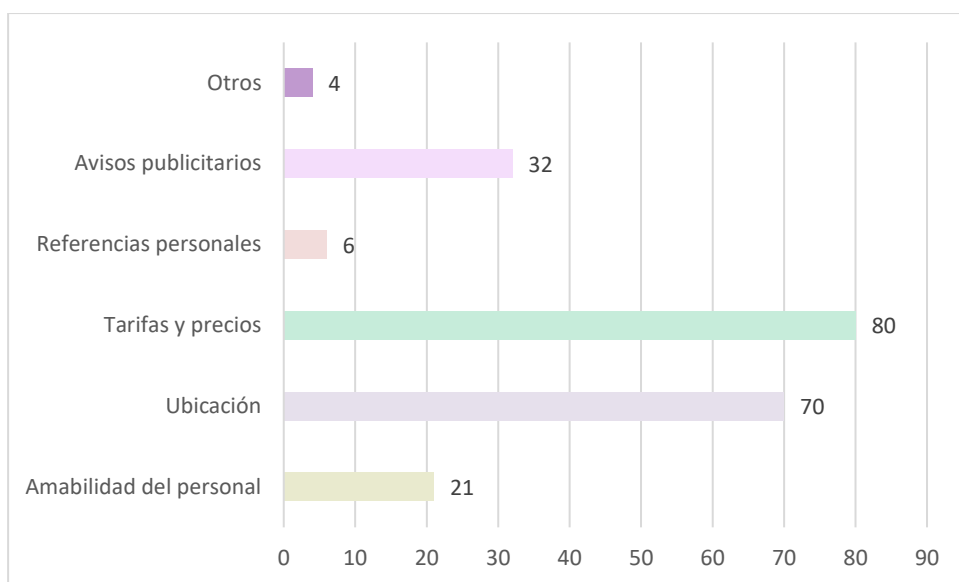


Figura 66. Motivación 1 estrella

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 63.
Recomendación terceros

Recomendación terceros				
Recuento	Categoría del establecimiento			Total
	1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
Acorde a su nivel de satisfacción	47	66	159	272
Sí con el servicio recibido, No	66	7	0	73
¿recomendaría el establecimiento a otras personas?				
Total	113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

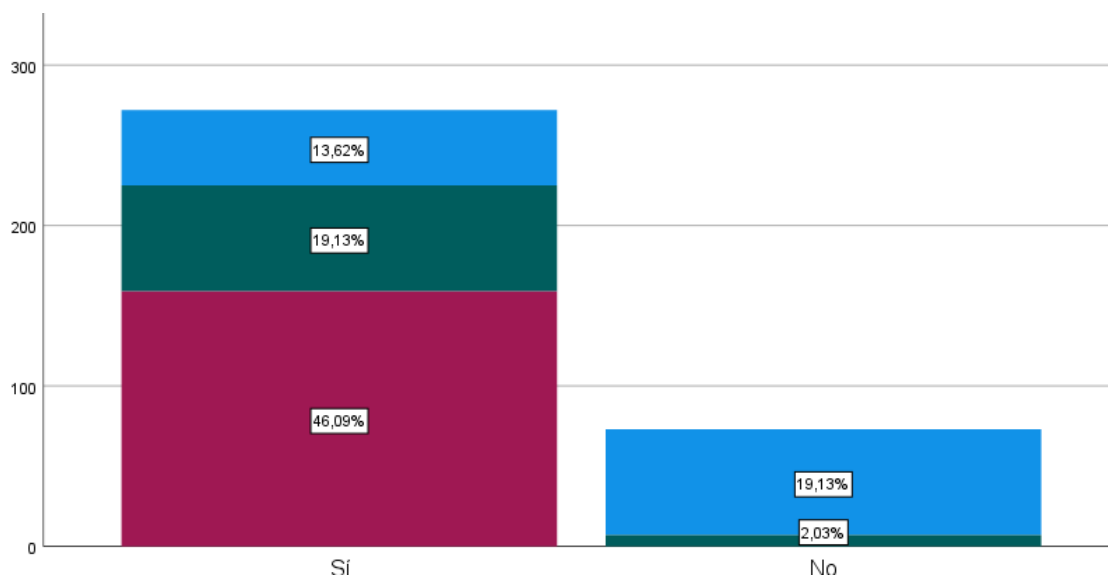


Figura 67. Recomendación terceros

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Tabla 64.
Impresión comparativa

Impresión comparativa					
Recuento					
		Categoría del establecimiento			Total
		1 estrella	2 estrellas	3 estrellas	
¿Cuál es su impresión general del alojamiento en comparación de los hoteles que ha asistido?	Excelente	0	21	49	70
	Muy Buena	0	13	67	80
	Buena	41	17	43	101
	Regular	46	22	0	68
	Mala	26	0	0	26
Total		113	73	159	345

Nota: Adaptación de IBM SPSS versión 27. Encuestas aplicadas por Karen Tomalá.

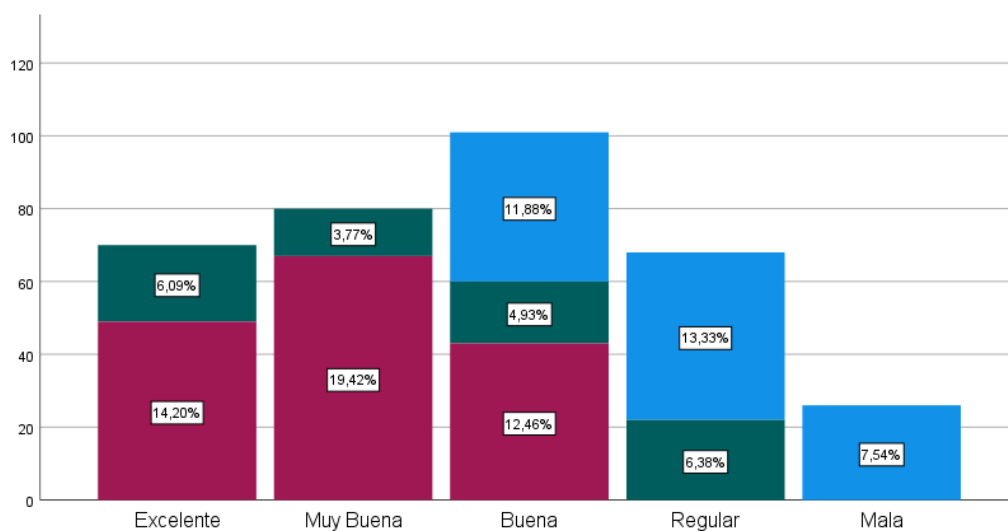


Figura 68. *Impresión comparativa*

Fuente: Encuestas dirigidas a clientes de establecimientos hoteleros de la ciudad de Puyo.
Elaborado por: Karen Tomalá.

Anexo 7

Matriz de operacionalización de variables

Tabla 65. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES CATEGORÍAS	DEFINICIÓN	INDICADORES
INDEPENDIENTE – Talento Humano Para Cequea y Núñez, el factor humano relacionándolo con la percepción de Fernández y Sánchez, mencionan que el factor humano es la “Participación de las personas y de una permanente relación social laboral entre ellas. En este hecho social, que se da en la organización, se manifiestan unos procesos psicológicos en las personas como individuos, de igual forma se manifiestan unos procesos psicosociales en las personas cuando interactúan como grupos” (2011). Para García de Hurtado & Leal, el factor humano lo conceptualizan como un “Recurso estratégico entrenados en el trabajo cotidiano de las distintas áreas de la empresa (multidisciplinarios), directivos dotados de visión estratégica, profesionalidad, energía, capacidad de liderazgo y para la productividad, así también para generar entusiasmo en la institución” (2008).	Personal cualificado que pasa un filtro de proceso de selección, este interviene en la calidad de los servicios de hospedaje y restauración, éstos van mejorando eventualmente la oferta para brindar un servicio de calidad a fin de cumplir con las expectativas de los clientes mediante una gestión. Este factor, lo constituye procesos psicosociales, así como los conocimientos que disponen del área y la motivación, pues cuentan con un proceso de interacción social con los clientes, así como con el personal, lo que constituye al clima laboral.	Conocimiento:	“Formación (educación) para el cambio empresarial, con la colaboración de las personas en los procesos de trabajo en aras de los objetivos estratégicos, y con la asunción del concepto de organización que aprende (learning organization)” (Cuesta Santos, 2018).	• Nivel de preparación. • Capacitación Personal. • Capacidad de Respuesta
		Motivación:	“La motivación laboral promueve en los trabajadores al deseo de ser parte de la institución, permanecer como integrante, sentir altos niveles de identificación con la misma y mediante su accionar y ser prescriptor de ésta con su círculo social” (Puma, 2020)	• Dirección. • Objetivos. • Productividad. • Recursos
		Clima Laboral:	El clima organizacional determina la forma en que un individuo percibe su trabajo, su desempeño, productividad y satisfacción, contemplando el medio ambiente humano y físico en el que se desarrolla el trabajo cotidiano, influyendo así en la satisfacción del personal y por lo tanto en la productividad (Pilligua Lucas & Arteaga Ureta., 2019).	• Actores • Impacto • Fenómeno del talento humano

DEPENDIENTE – CALIDAD Factor influyente con el fin de “fidelizar al cliente hacia una marca, un producto o servicio [...] mediante estrategias que permitan brindar servicios con un valor agregado (2021). “La calidad representa un proceso de mejora continua, en el cual todas las áreas de la empresa buscan satisfacer las necesidades del cliente o anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (Solórzano Barrera & Aceves López, 2013).	Proceso de mejora continua donde las áreas que forman una empresa, sobre todo el personal a través de una relación empática busca satisfacer al cliente de la misma manera que cumplir con sus deseos, pretenden establecer una relación de fiabilidad de la misma manera que brindar seguridad; anticipan estrategias para así, poder fidelizar a éste con un valor agregado al servicio y/o producto.	Fiabilidad	La fiabilidad en el servicio al cliente es la capacidad para desempeñar el servicio prometido con formalidad y exactitud. La fiabilidad significa el cumplimiento, por parte de la empresa de sus promesas, lo convenido acerca de la entrega, la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. Los clientes desean hacer negocios con las organizaciones cuando cumplen sus promesas, particularmente las relacionadas con los atributos del servicio básico (Zeithman & Bitner, 1966).	• Servicio • Conocimiento • Atributos
		Seguridad	Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía en que serán resueltos de la mejor manera posible. Seguridad implica credibilidad, que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad. Esto significa que no sólo es importante el cuidado de los intereses del cliente, sino que la organización debe demostrar también su preocupación en este sentido para dar al cliente una mayor satisfacción (Duque Oliva, 2005).	• Información • Control • Cumplimiento
		Empatía	Significa la disposición de la empresa para ofrecer a los clientes cuidado y atención personalizada. No es solamente ser cortés con el cliente, aunque la cortesía es parte importante de la empatía, como también es parte de la seguridad, requiere un fuerte compromiso e implicación con el cliente, conociendo a fondo sus características y sus requerimientos específicos (Duque Oliva, 2005).	• Atención • Comprensión • Actitud

Anexo 8

Matriz de consistencia

Tabla 66. *Matriz de consistencia*

ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES
Problema General: ¿De qué manera se relaciona el Talento Humano y la calidad de servicio brindado en el sector hotelero de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza?	Objetivo General: Analizar la relación que existe entre el Talento Humano y la calidad de servicio brindado en el sector hotelero de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.	Hipótesis General: El talento humano tiene una relación significativa con la calidad de servicio brindado en el sector hotelero de la ciudad de Puyo, provincia de Pastaza.	Variable Independiente X: Talento Humano	D1: Conocimiento. D2: Motivación. D3: Clima organizacional.
Problemas Específicos: - ¿De qué manera se relaciona el conocimiento del talento humano con la calidad del servicio hotelero? - ¿De qué manera se relaciona la motivación del talento humano con la calidad del servicio hotelero? - ¿De qué manera se relaciona el clima laboral con la calidad del servicio hotelero?	Objetivos Específicos: - Analizar la relación entre el conocimiento del talento humano con la calidad del servicio hotelero - Analizar la relación entre la motivación del talento humano con la calidad del servicio hotelero. - Analizar la relación existente entre el clima laboral con la calidad del servicio hotelero.	Hipótesis Secundaria: - El nivel de conocimientos del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero. - La motivación del talento humano se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero. - El clima laboral se relaciona significativamente con la calidad del servicio hotelero.	Variable Dependiente Y: Calidad	D1: Fiabilidad D2: Seguridad D3: Empatía

Anexo 9

Árbol de Problemas

