

Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio del hotel "Noches de París" del cantón Vinces, año 2023.

Human talent management and its impact on the quality of service at the hotel "Noches de París" in the canton of Vinces, year 2023.

A gestão do talento humano e o seu impacto na qualidade do serviço do hotel "Noches de París" no cantão de Vinces, ano 2023.

Granados Rivas, Yanila Esther
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
ygranados@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1677-0280>



Fernández Romero, Tani Irlanda
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
tfernandezr@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0009-0006-6482-8175>



Chu Zheng, Kaven Alberto
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
albertochu@live.com.ar
<https://orcid.org/0000-0002-3559-4473>



Patiño Uyaguari, Javier Leonardo
Universidad Técnica Estatal de Quevedo
jpatinou@uteq.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0001-7636-6197>



 DOI / URL: <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v5/n1/416>

Como citar:

Granados Rivas, Y. E., Fernández Romero, T. I., Chu Zheng, K. A., & Patiño Uyaguari, J. L. (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.

Recibido: 21/05/2024

Aceptado: 11/06/2024

Publicado: 30/06/2024

Resumen

La investigación titulada "Gestión del talento humano y su incidencia en la calidad del servicio en el Hotel Noches de París" tiene como objetivo analizar cómo la gestión del talento humano influye en la calidad de los servicios ofrecidos a los clientes en el Hotel Noches de París ubicado en el cantón Vinces. La adecuada administración del personal es crucial para el éxito operativo y la satisfacción de los clientes, siendo la atención personalizada y la excelencia en el servicio aspectos clave. En este estudio, se realizó una revisión exhaustiva de la literatura relacionada con la gestión del talento humano y la calidad del servicio. La investigación, que combina enfoques cualitativos y cuantitativos, se basó en métodos de análisis inductivo, deductivo y de análisis. Se emplearon técnicas como entrevistas y dos encuestas, una dirigida a los empleados y otra a los usuarios del hotel, y se llevó a cabo un análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach en los instrumentos. Los resultados obtenidos indican que la gestión del talento humano es un factor crítico para alcanzar los objetivos organizacionales, pero presenta debilidades como la falta de políticas internas y manuales de funciones, así como deficiencias en la capacitación que afectan el rendimiento de los trabajadores. En conclusión, se identificaron procesos inadecuados en la gestión del talento humano en el hotel.

Palabras clave: Gestión humana, conocimiento, eficiencia, desempeño, atención al cliente.

Abstract

The research entitled "Human talent management and its impact on the quality of service at the Hotel Noches de París" aims to analyze how human talent management influences the quality of services offered to customers at the Hotel Noches de París located in the Vinces canton. Proper personnel management is crucial for operational success and customer satisfaction, with personalized attention and service excellence being key aspects. In this study, a comprehensive review of the literature related to human talent management and service quality was conducted. The research, which combines qualitative and quantitative approaches, was based on inductive, deductive and analytical methods. Techniques such as interviews and two surveys, one directed at employees and the other at hotel users, were employed, and a reliability analysis was carried out using Cronbach's Alpha coefficient on the instruments. The results obtained indicate that human talent management is a critical factor in achieving organizational objectives, but it presents weaknesses such as the lack of internal policies and function manuals, as well as deficiencies in training that affect employee performance. In conclusion, inadequate human talent management processes were identified in the hotel.

Keywords: Human talent management, knowledge, efficiency, performance, customer service.

Resumo

A investigação intitulada "A gestão do talento humano e o seu impacto na qualidade do serviço do Hotel Noches de Paris" tem por objetivo analisar a influência da gestão do talento humano na qualidade dos serviços prestados aos clientes do Hotel Noches de Paris, situado no cantão de Vinces. Uma gestão adequada do pessoal é crucial para o sucesso operacional e a satisfação do cliente, sendo a atenção personalizada e a excelência do serviço aspectos fundamentais. Neste estudo, foi efectuada uma revisão exhaustiva da literatura relacionada com a gestão do talento humano e a qualidade do serviço. A investigação, que combina abordagens qualitativas e quantitativas, baseou-se em métodos de análise indutivos, dedutivos e analíticos. Foram utilizadas técnicas como entrevistas e dois inquéritos, um dirigido aos empregados e outro aos utilizadores do hotel, e foi efectuada uma análise da fiabilidade dos instrumentos através do

coeficiente Alfa de Cronbach. Os resultados obtidos indicam que a gestão do talento humano é um fator crítico para atingir os objetivos organizacionais, mas apresenta fragilidades como a falta de políticas internas e de manuais de funções, bem como deficiências na formação que afetam o desempenho dos trabalhadores. Em conclusão, foram identificados processos inadequados na gestão do talento humano no hotel.

Palavras-chave: Gestão de recursos humanos, conhecimento, eficiência, desempenho, serviço ao cliente.

Introducción

La gestión del talento humano es un proceso integral que incluye la planificación de la fuerza laboral, la selección, contratación, desarrollo, evaluación del desempeño y compensación de los empleados (Almeida Blacio, Bravo Medina, & García Fallú, 2021). Estas actividades son cruciales para mantener un ambiente laboral positivo que atraiga y retenga a personal calificado, impactando directamente la calidad del servicio de una organización. En un mundo globalizado, las acciones y procesos de las empresas pueden ser percibidos y difundidos en tiempo real, influyendo en la opinión pública de manera positiva o negativa. Este fenómeno presenta desafíos, especialmente en el sector turístico, donde los administradores de hoteles se centran en la gestión de personas, destacando la actitud, aptitud y habilidades de sus empleados para alcanzar sus objetivos.

Actualmente, la gestión del talento humano considera la percepción de los colaboradores sobre la empresa, influenciada por los procesos, políticas de gestión, reclutamiento, capacitación, comunicación, clima laboral, motivación, desarrollo personal y liderazgo (Santander-Salmon & Lara-Rivadeneira, 2023). En el ámbito hotelero, una adecuada gestión del talento humano es esencial para ofrecer un servicio de calidad, ya que los empleados están en contacto directo con los usuarios y son fundamentales para crear experiencias positivas. Empleados bien capacitados y motivados son más propensos a brindar un servicio que satisfaga a los usuarios, aumentando su satisfacción.

La calidad del servicio es un factor clave para el éxito en la industria hotelera, ya que los usuarios demandan cada vez más un servicio de alta calidad. Esto puede ayudar a los hoteles a atraer y retener clientes, incrementar las ventas y mejorar la rentabilidad. Es crucial implementar procedimientos eficientes que guíen sistemáticamente las acciones para aumentar la demanda de reservas mediante la satisfacción del cliente.

La competencia en el sector hotelero ha aumentado, obligando a los hoteles a ofrecer un servicio de calidad superior para destacarse, es por ello que la gestión del talento humano es clave para mejorar el servicio, permitiendo a los hoteles atraer y retener a empleados calificados y motivados, dispuestos a proporcionar un excelente servicio a los usuarios.

El sector hotelero en el Cantón Vinces se caracteriza por ser altamente competitivo, donde la calidad del servicio se convierte en un factor determinante para la fidelización de los clientes y el éxito del negocio. En este escenario, administrar el talento humano se vuelve fundamental para mejorar la calidad del servicio. Una efectiva gestión del talento humano puede facilitar a los hoteles atraer y mantener a empleados competentes y comprometidos, que estén listos para brindar un servicio de excelencia a los clientes (Inga-Aguagallo, 2023). El estudio identifica desafíos en la gestión del talento humano, los cuales podrían impactar negativamente en la calidad del servicio, repercutiendo en la satisfacción de los clientes y en el desempeño financiero de los hoteles.

El estudio se centra en el hotel Noches de París, ubicado en Vinces, Los Ríos, Ecuador, operando desde hace 35 años con 30 habitaciones y una capacidad de 150 personas en su salón de eventos. Administrado por Imelda Coello, el hotel emplea a 10 personas, de las cuales 5 son fijas y 5 eventuales. La presente investigación busca analizar la gestión de talento humano y su incidencia en la calidad del servicio del Hotel Noches de París del cantón Vinces, año 2023, para ello se procedió a identificar los factores de gestión del talento humano que influyen en

la calidad del servicio, se determinó el nivel de satisfacción en atención a los clientes y se evaluó el desempeño laboral de los trabajadores.

Metodología

Se utilizó el tipo de investigación descriptiva para comprender el método científico mediante la observación y descripción de las características del problema objeto de estudio, lo cual permitió establecer técnicas para la recolección de datos y describir las variables del problema de investigación, considerando los aspectos más relevantes afines a la gestión del talento humano y la calidad de los servicios.

Para la investigación se tomó como población a los 10 colaboradores del Hotel Noches de París, también se incluyó a la gerente y mediante el muestreo por conveniencia se tomó la población de los clientes, la cual se consideró a 71 personas, formadas por clientes habituales y esporádicos que se hospedaron durante el tiempo que se realizó la investigación.

Tabla 1

Población

Descripción	Número
Gerente propietaria	1
Administrador	1
Recepcionista	1
Camarero	2
Mesero	2
Personal de seguridad	2
Personal de limpieza	2
Clientes	71
Total	82

Nota: Hotel Noches de París

Se recolectó información de manera directa a través de entrevistas verbales, las cuales fueron realizadas a la gerente propietaria del hotel quien tiene la responsabilidad de garantizar el cumplimiento de las funciones de cada puesto.

Se empleó la encuesta como técnica de recolección de datos, para compilar información que permita lograr los objetivos del presente trabajo de investigación. La encuesta se la aplicó a 71 clientes habituales y a los 10 empleados para efecto, se diseñó un cuestionario con preguntas de opción múltiple (cerradas) formuladas acorde a las dimensiones de los objetivos.

Para evaluar la fiabilidad de los cuestionarios utilizados en el análisis de la gestión del talento humano en el Hotel Noches de París, se aplicó el coeficiente "Alfa de Cronbach" mediante el software estadístico SPSS Statistics, que mide la coherencia interna de las preguntas. Las encuestas y entrevistas fueron dirigidas a la propietaria gerente, al personal empleado y a los clientes del hotel con el fin de identificar los principales retos en la administración del talento humano.

El propósito de la encuesta fue identificar los principales retos en la administración del talento humano en el Hotel Noches de París. Se empleó un análisis de confiabilidad utilizando el coeficiente Alpha de Cronbach, el cual obtuvo como resultado un valor de 0,96 siendo considerado como Excelente. Asimismo, mediante dos rondas de trabajo se logró un consenso entre los encuestados de 0,890, lo cual también es considerado altamente aceptable según el análisis de Kendall, como se detalla en la Tabla 2.

Tabla 2

Prueba W de Kendall

Prueba W de Kendall Estadísticos de contraste	
N	81
W de Kendall ^a	,890
gl	5
Sig. asintót.	,000
Coeficiente de concordancia de Kendall	

Nota: Salida SPSS 22.0.

Resultados

La entrevista realizada a la Gerente (tabla 3) permitió obtener una visión general sobre la gestión del talento humano, así como la gestión administrativa y el resultado de las estrategias que aplica al personal, para mejorar la calidad del servicio, es importante destacar que en la entrevista se expusieron varias falencias con respecto a este tema, entre los factores que mayor impacto surgió, fueron la falta de manual o procedimientos, los mismos que sirven como guía para actuar en casos específicos. Se evidenció también, que el personal nuevo no cuenta con una inducción adecuada, a fin de explotar sus talentos en las distintas áreas de trabajo, existe una debilidad en la contratación del personal, no se pide experiencia o referencias personales, sino que prima la informalidad, al tener como requisito principal, las ganas de trabajar, sin embargo, este débil análisis no refleja un aporte sustancial, para la calidad del trabajo y por ende en el servicio del hotel.

Tabla 3

Entrevista realizada a la gerente propietaria del Hotel Noches de París

N.º	Preguntas	Respuestas	Observaciones
1	¿Se realiza un control de las actividades que ejecuta el personal que labora a su cargo?	Si, se realiza el control de las actividades, diariamente.	No existe reportede las evaluaciones
2	¿Enumere fortalezas y debilidades de la calidad de servicio en el hotel?	FORTALEZAS: Excelente ubicación, clients fidelizados, amplia infraestructura, posee salón de ventas. Debilidades: Poco personal falta de recurso, escasa capacitación al personal	La situación actual de inseguridad afecta a la visita a Vinces
3	¿Cómo considera usted el ambiente laboral en el desarrollo de las actividades del hotel?	Considero, que si existe un buen ambiente laboral el personal se conoce y se apoya, además se rotan en los puestos.	Además, consideran que su trabajo es importante dado que no hay empleo.
4	¿Cuenta con políticas el Hotel para un mejor desempeño organizacional?	No, existen políticas internas, ni manuales de funcionamiento.	Pero considera que sería importante implementarla.
5	¿Cuáles son las fuentes de reclutamiento de personal que se utilizan dentro del hotel?	Las fuentes de reclutamiento, siempre hay personal que desea trabajar, también se considera a los recomendados	Se requiere que tengan interés para desempeñarse
6	¿Existen procedimientos	El Hotel no tiene definido los procedimientos, pero se realiza	La administración no tiene procedimientos

	para seleccionar personal y que tipos de pruebas se aplica para contratar personal?	una entrevista para seleccionar al personal que cumpla con el perfil. se da el contrato, luego se lo entrena y si responde continua con el puesto de trabajo	para contratar y seleccionar el Personal empírico
7	¿Posee un reglamento, manual e instructivo interno legalmente constituido para el desempeño de los empleados?	No posee ningún reglamento, ni manual ni instructivo interno.	Pero nos ceñimos a los requerimientos que realiza el MINTUR
8	¿El hotel cuenta con un buzón de sugerencias para que el cliente realice sus quejas o recomendaciones?	No, pero si atendemos los requerimientos	Los empleados son atentos y ambles con la atención de los usuarios
9	¿Brinda capacitación al personal, de qué manera lo hace y cada que tiempo??	Si, a la contadora, también asisten a los cursos que brinda el Ministerio de Turismo, a veces al año una vez., No existe presupuesto para capacitar al personal.	Actualmente ha disminuido los Servicios de hospedaje, las clientes no visitan por inseguridad
10	¿Se evalúa, se reconoce y se motiva el desempeño eficiente de los empleados?	Tratamos de evaluar y motivar el desempeño de los colaboradores, de tal manera que ellos se sientan satisfechos.	Exista una evaluación, pero es empírica no se considera procedimientos

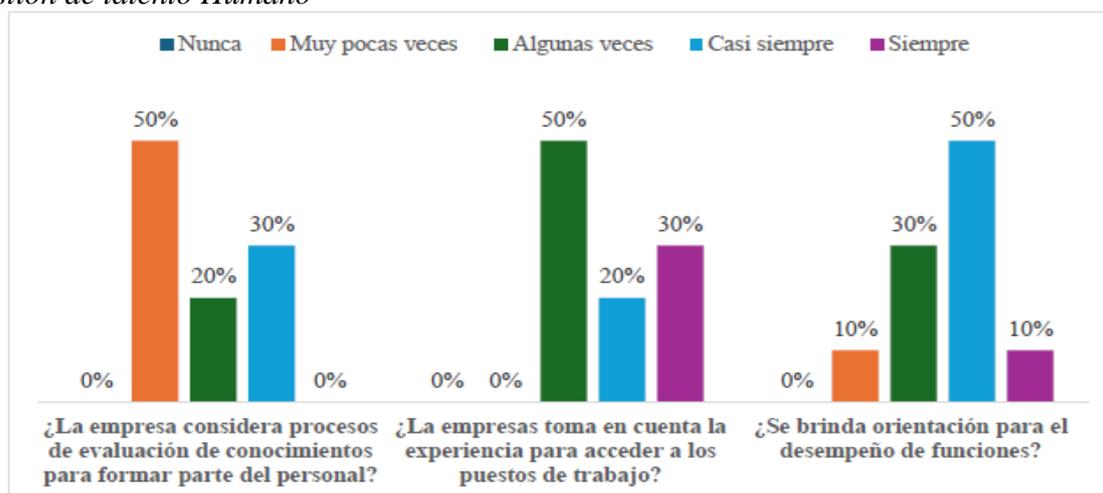
Nota: Entrevista Gerente Propietaria Autora (2024)

Por ello, en base a la entrevista, se puede analizar que es imperativo contar con información precisa, sobre cada miembro del equipo de trabajo, adicional que la comunicación presenta una frágil estructura, sumado a temas de inseguridad, son factores que exponen vulnerabilidad en los clientes y afecta en gran medida la calidad del servicio.

Encuesta realizada a los colaboradores del Hotel Noches de París

Figura 1

Gestión de talento Humano

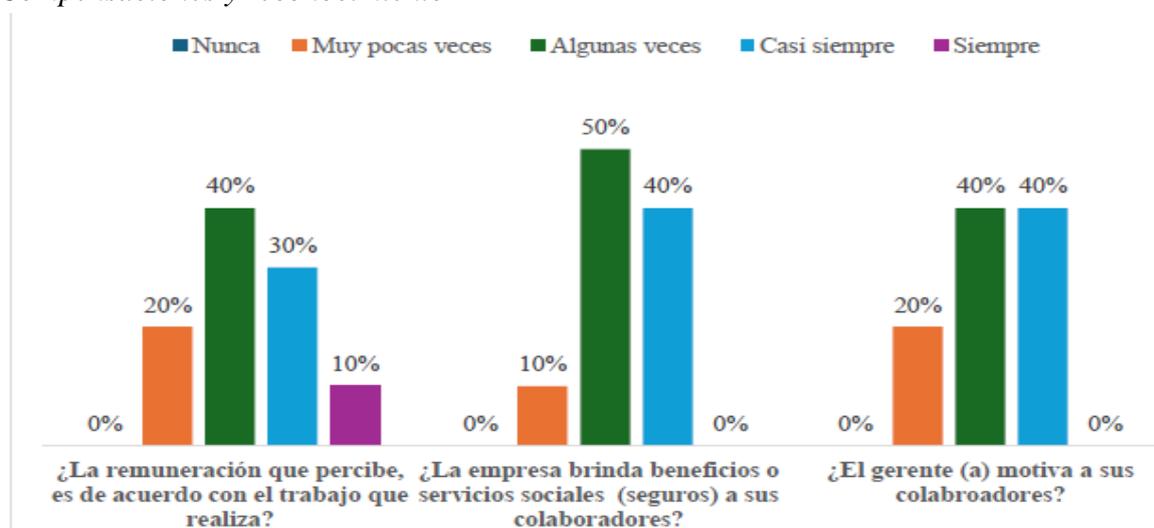


Nota: Encuesta Autora (2024)

La información obtenida de la encuesta aplicada a los colaboradores del Hotel Noches de París revela que el 50% rara vez considera el nivel de conocimiento requerido para un puesto, el 30% lo considera casi siempre y el 20% lo considera algunas veces. Esta situación se debe a la necesidad de contar con personal versátil en los hoteles. Respecto a la experiencia, el 50% la considera algunas veces, el 30% siempre y un 20% casi siempre se brinda orientación. Además, el 10% siempre y el 30% algunas veces se proporciona orientación. Esta situación se debe a que el hotel es el único en el cantón Vinces y, en su mayoría, no se siguen adecuadamente los procesos de contratación de personal, se toman en cuenta recomendaciones de amigos y conocidos (figura 1).

Figura 2

Compensaciones y reconocimiento

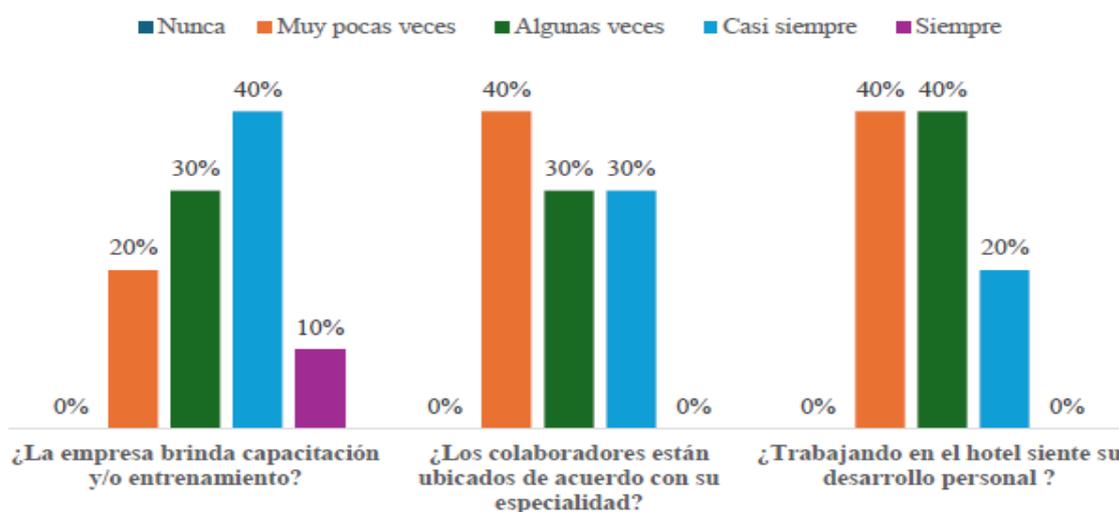


Nota: Encuesta Autora (2024)

La figura 2, expone que las compensaciones laborales no sólo se diseñan para complementar el salario de los empleados, sino también como una excelente manera de satisfacer sus necesidades básicas. Ofrecer a todo el personal la posibilidad de contar con un seguro médico o un plan de pensiones privado demuestra que la empresa se preocupa por su bienestar presente y futuro. En el hotel Noches de París, la mayoría de los empleados llevan años trabajando allí, valorando principalmente la estabilidad y seguridad que su empleo les proporciona.

Figura 3

Desarrollo y mantenimiento de personas

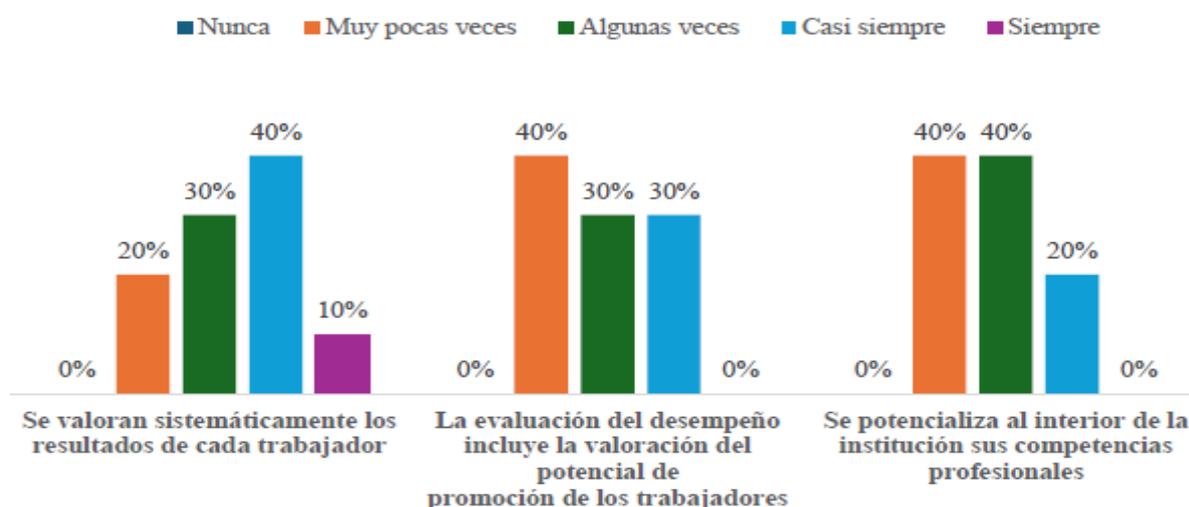


Nota: Encuesta Autora (2024)

Los datos mostrados en la Figura 3, revelan que un 40% de los encuestados mencionó recibir capacitación casi siempre, mientras que un 10% afirmó recibir capacitación siempre. En relación con la asignación a puestos que coinciden con su perfil o especialidad, un 40% señaló que esto ocurre muy pocas veces y un 30% indicó que sucedecasi siempre. Respecto al desarrollo profesional, un 40% reportó recibir capacitación en contadas ocasiones y un 20% afirmó recibirla siempre.

Figura 4

Evaluación del personal



Nota: Encuesta Autora (2024)

Según la figura 4, de la encuesta, se evidencia que el 40% casi siempre de los encuestados señalaron que la evaluación del desempeño de los empleados se realiza de forma sistemática y un 10% aseguró que esto ocurre siempre. Por otro lado, el 40% opina que muy pocas veces la evaluación del desempeño facilita que los empleados asciendan a puestos disponibles en el hotel, mientras que el 40% mencionó que esto sucede muy pocas veces. Respecto a la promoción de competencias profesionales dentro del hotel, el 40% indicó que esto ocurre en pocas ocasiones, otro 20% mencionó que sucede casi siempre.

La noción de competencias no es una moda temporal, sino esencial para el fomento de habilidades, capacidades, destrezas, actitudes y aptitudes en las personas. Resulta sorprendente notar que la mayoría de los encuestados indican que sus competencias no son utilizadas, a pesar de que el perfil con el que ingresan al hotel cumple con los requisitos señalados por el Ministerio de Turismo para su operación.

Tabla 4

Análisis de la Gestión del Talento Humano

DIMENSIÓN	PROMEDIO	NIVEL
Admisión de personas	3,2	ALTO
Compensación de personas	2,27	MEDIO
Desarrollo y mantenimiento de personas	1,72	BAJO
Evaluación de personas	1,22	BAJO
	2,1025	MEDIO

Nota: Encuesta realizada para el estudio de “Gestión del Talento Humano y la calidad del servicio en el hotel Noches de París” Autora (2024)

En la tabla 4, se presenta el análisis integral de la administración del talento humano en el Hotel Noches de París. Los resultados sugieren que los promedios cercanos a 4 indican una gestión del talento humano adecuada (alta en promedio), mientras que los promedios cercanos a 3 se consideran intermedios y aquellos por debajo de 1 indican una gestión deficiente, lo cual está relacionado con un nivel de satisfacción medio o inadecuado.

Encuesta aplicada a los usuarios del Hotel Noches de París

Tabla 5

Datos generales

EDAD	%
15-24	13
25-34	23
35-44	34
45-54	25
55 a más	6
GÉNERO	%
Masculino	65
Femenino	35
ESTADO CIVIL	%
Soltero	35
Casado	30
Unión Libre	35
GRADO DE INSTRUCCIÓN	%
Secundaria	4
Técnica	11
Universitaria	27
Posgrado	25
Otra	32
LUGAR DE PROCEDENCIA	%
Guayaquil	21
Quevedo	15
Babahoyo	59
Otro (Especifique)	4
MOTIVO DE SU VISITA AL HOTEL	%
Vacaciones	4
Visita a amigos y/o familiares	6
Negocios	66
Otro (Especifique)	24

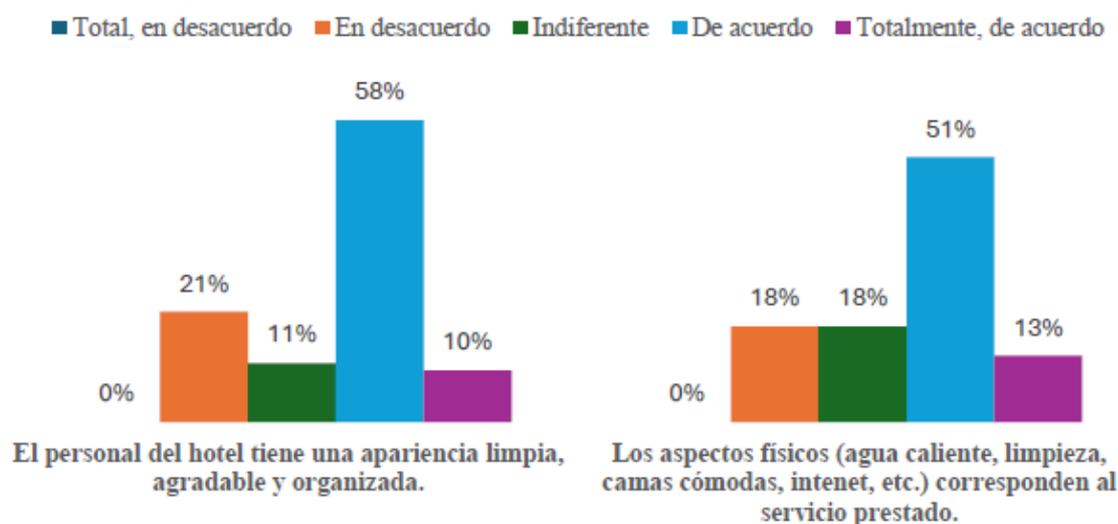
Nota: Autora (2024)

De acuerdo con la tabla 5, se observa que la mayoría de los usuarios que visitan el hotel tienen entre 35 y 44 años, representando un 34% de la muestra. Les siguen aquellos de 45 a 54 años con un 25%, y los de 25 a 34 años con un 23%. En cuanto al género, predominan los hombres, de los cuales el 35% están casados, el 30% son solteros y el 35% viven en unión libre. Respecto al nivel educativo, el 27% posee educación universitaria y el 25% tiene estudios de cuarto nivel. La mayoría de los colaboradores son hombres, representando el 64% frente al

36% de mujeres. Además, un 11% cuenta con educación técnica y una minoría son bachilleres. En cuanto a la procedencia de los usuarios, el 59% proviene de Babahoyo, el 25% de Guayaquil y el 15% de Quevedo. El principal motivo de hospedaje es por negocios, con un 66%, mientras que un 24% se hospeda por razones técnicas relacionadas con su actividad laboral.

Figura 5

Elementos tangibles



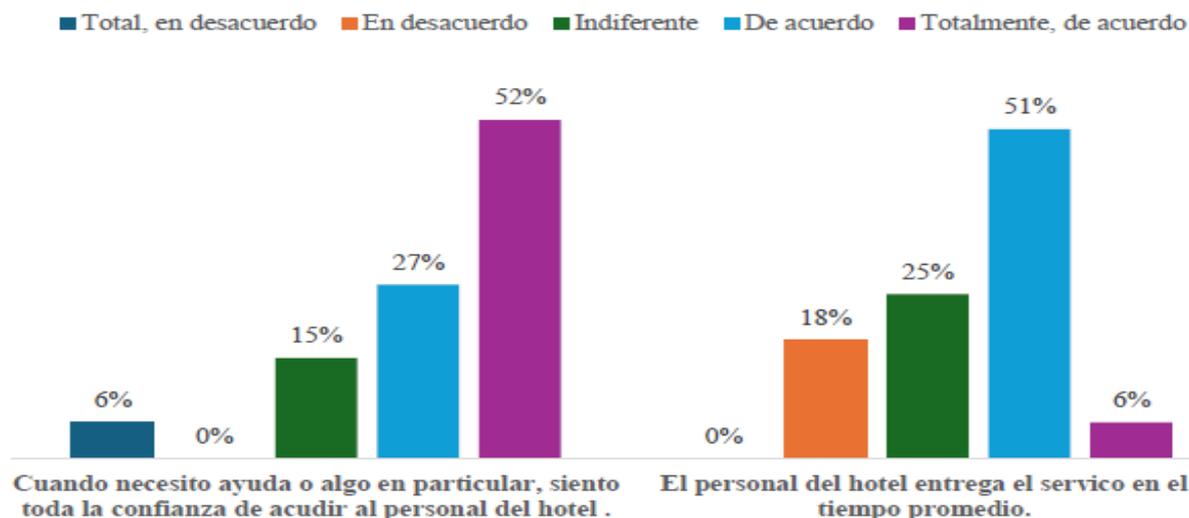
Nota: Encuesta Autora (2024)

En la figura 5, se observa que, según los encuestados, el personal del hotel se muestra con una apariencia limpia, agradable y organizada en un 58% de los casos. Además, un 10% está completamente de acuerdo con el respecto. En cuanto a aspectos físicos como la comodidad de la cama, disponibilidad de agua caliente, limpieza e internet, un 51% está de acuerdo y un 13% está totalmente de acuerdo, mientras que un 18% se muestra indiferente o en desacuerdo.

En este sentido, se considera fundamental para el turista, que el personal presente una imagen impecable, evitando transmitir una apariencia descuidada o demasiado informal. La primera impresión que el cliente tenga de un empleado influirá significativamente en la relación futura con la empresa. Es crucial destacar que las instalaciones de un hotel deben cumplir con estándares de comodidad que aseguren el bienestar de los clientes en aspectos físicos, sensoriales, funcionales, ambientales, ergonómicos y otros.

Figura 6

Fiabilidad

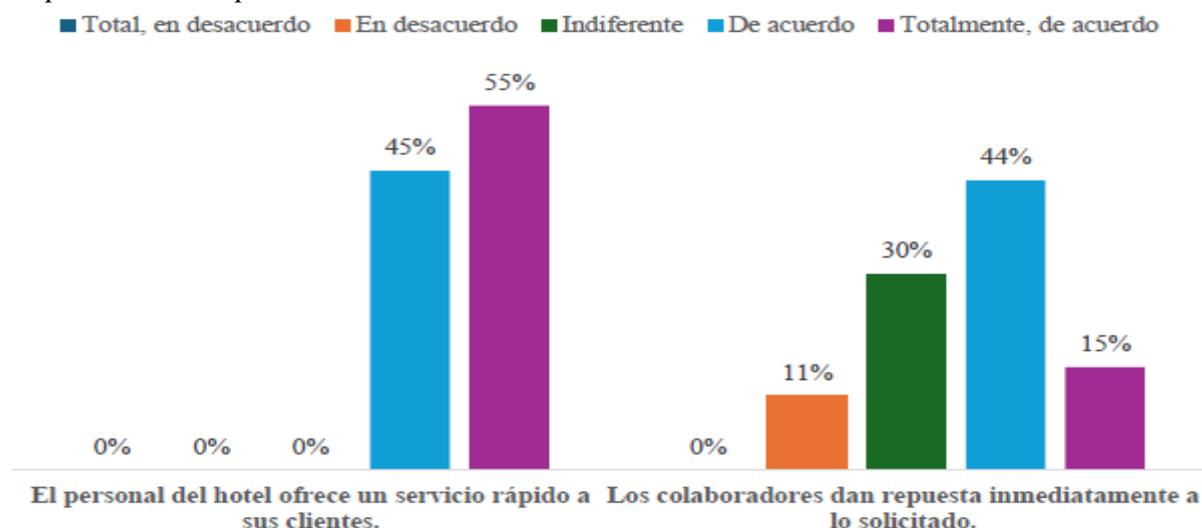


Nota: Encuesta Autora (2024)

Según se muestra en la figura 6, la mayoría de los usuarios del servicio están completamente de acuerdo en un 52%, en percibir confianza al solicitar al personal que resuelva cualquier dificultad. Por otro lado, un 15% se muestra indiferente. De acuerdo con lo observado, la mayoría de los usuarios del servicio están de acuerdo en que el tiempo promedio de los servicios ofrecidos es adecuado, con un 51% de los encuestados y el 6% están totalmente de acuerdo.

Figura 7

Capacidad de respuesta

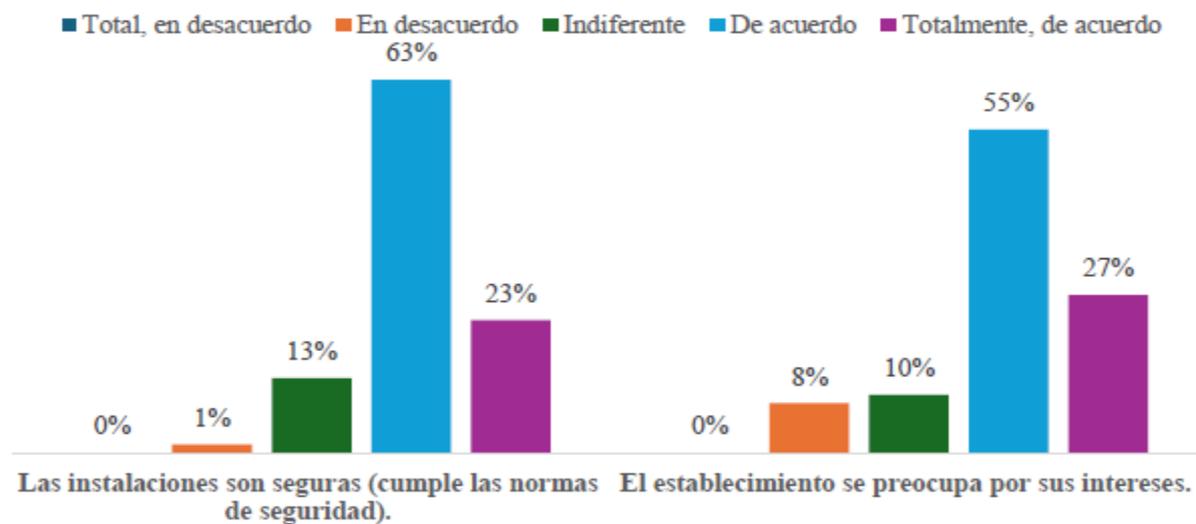


Nota: Encuesta Autora (2024)

En la Figura 7, se presenta la percepción de los visitantes sobre la capacidad del alojamiento para resolver dudas o problemas. Se nota que la mayoría de los usuarios considera que hay una capacidad de respuesta, con un 55% totalmente de acuerdo y un 45% de acuerdo entre los encuestados. Además, el 44% de los encuestados está totalmente de acuerdo o de acuerdo en que se responde rápidamente a las solicitudes de los usuarios.

Tal como se ha venido desarrollando en nuestra revisión de literatura, esta dimensión se refiere al conocimiento y la cortesía de los proveedores del servicio, así como su habilidad para inspirar en los usuarios confianza. La medición de este indicador se da a través de factores como la eficiencia, efectividad, repetición y la capacidad del personal para hacer frente a las posibles dificultades.

Figura 8
Seguridad



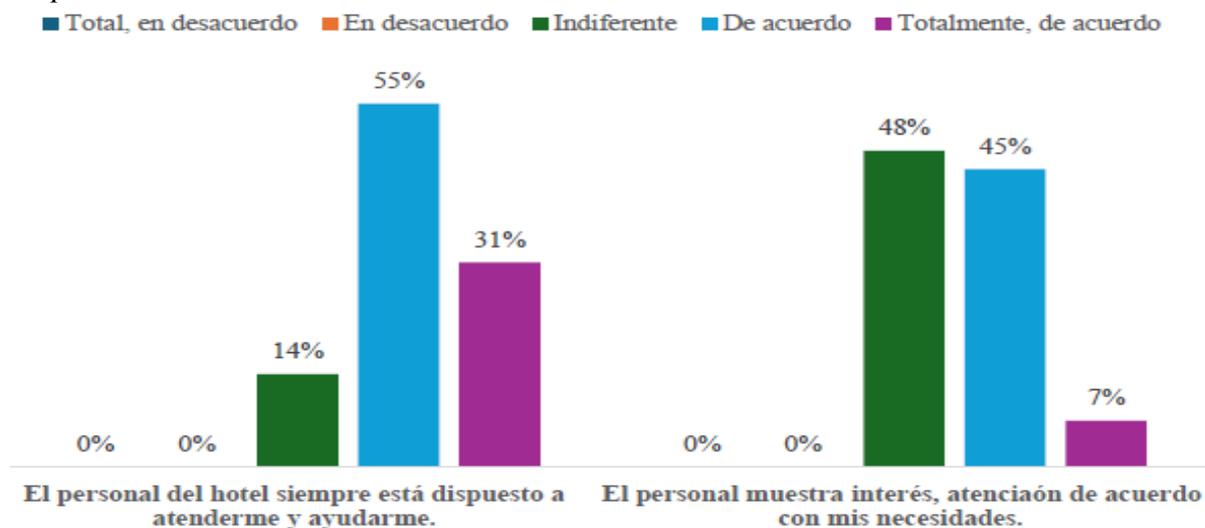
Nota: Encuesta Autora (2024)

La figura 8, evidencia que un 63% de los encuestados están de acuerdo en que se cumplen las normas de seguridad y el 13% es indiferente; mientras, que un 55% manifiesta estar de acuerdo, que el establecimiento se preocupa por sus intereses y un 8% se encuentran en desacuerdo.

Es fundamental resaltar que, al ser el único hotel en la ciudad, se enfocan en mantenerse operativos cumpliendo con todas las normativas necesarias y estar debidamente calificados por el Ministerio de Turismo para garantizar la seguridad de sus clientes.

Figura 9

Empatía



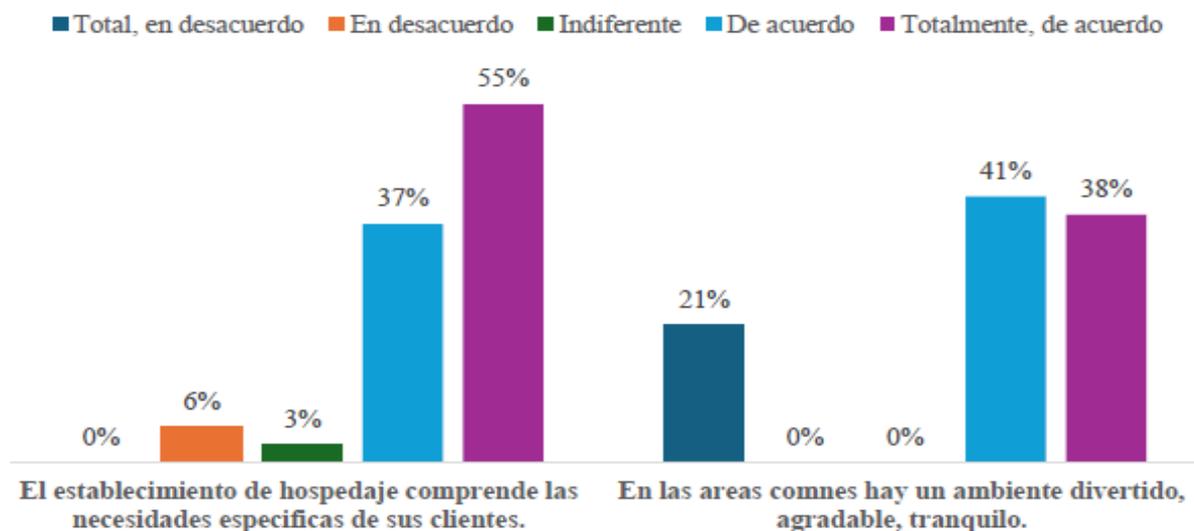
Nota: Encuesta Autora (2024)

En la Figura 9, se observa que el 55% está de acuerdo que los visitantes consideran que el personal del hotel está dispuesto a ayudarlos y comprende sus necesidades específicas, mientras que un 14% percibe indiferencia. En cuanto a la percepción sobre la atención de los clientes el 48% considera que es indiferente. Esta evaluación de la calidad del servicio se centra en la expectativa del cliente.

La disposición y comprensión del personal son fundamentales para la satisfacción del cliente contribuyen a la creación de una experiencia agradable y personalizada, hay aspectos positivos en la disposición y comprensión del personal, hay una necesidad clara de abordar la percepción de indiferencia para mejorar la calidad del servicio y cumplir con las expectativas de los clientes.

Figura 10

Garantía

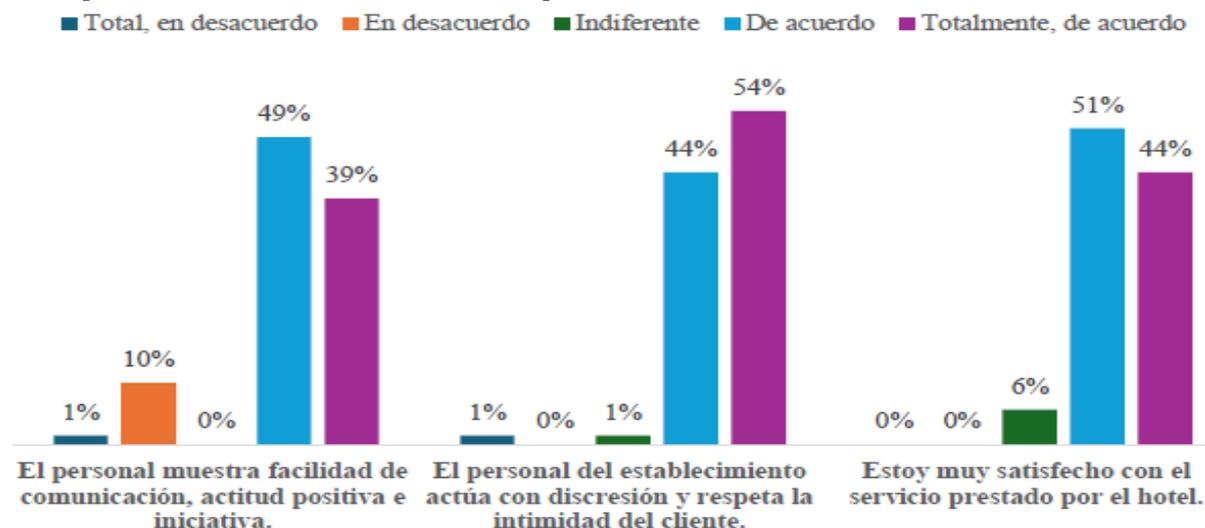


Nota: Encuesta Autora (2024)

Según se muestra en la figura 10, la mayoría de los usuarios del servicio están mayoritariamente de acuerdo en un 55%, mientras que un 3% es indiferente. Además, se destaca que un 38% está totalmente de acuerdo y un 41% manifiesta estar de acuerdo en que el hotel ofrece un ambiente agradable, divertido y tranquilo que asegura el bienestar de los usuarios.

Figura 11

Percepción de los servicios recibidos del personal



Nota: Encuesta Autora (2024)

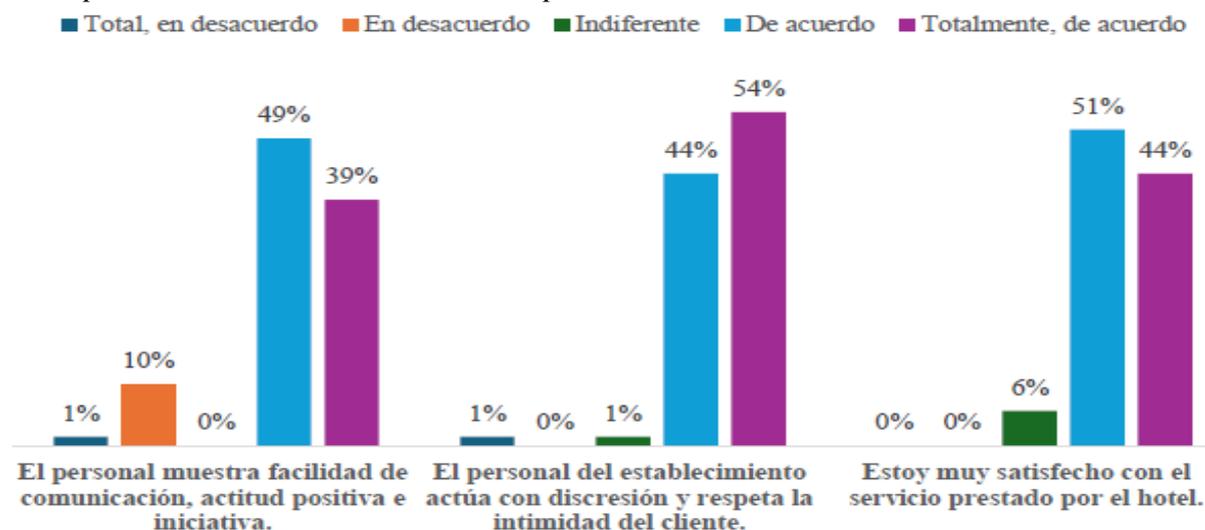
En la figura 11, se puede notar que la mayoría de los usuarios, un 49%, están de acuerdo, y el 10% no está de acuerdo. Con relación a la discreción y privacidad de los usuarios, la mayoría, un 54%, está totalmente de acuerdo y un 44% está de acuerdo. Además, un 51% están de acuerdo en que el personal del hotel se desempeña adecuadamente, apenas un 6% le es indiferente, destacando que la mayoría genera la satisfacción de los usuarios.

Desempeño laboral de los trabajadores del hotel noches de parís

Para valorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Noches de París, se diseñó una encuesta que evaluó diversos indicadores relacionados con su rendimiento. Entre los principales indicadores utilizados se encuentran la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laborales. Para valorar el desempeño laboral de los trabajadores del Hotel Noches de París, se diseñó una encuesta que evaluó diversos indicadores relacionados con su rendimiento. Entre los principales indicadores utilizados se encuentran la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia laborales.

Figura 12

Percepción de los servicios recibidos del personal



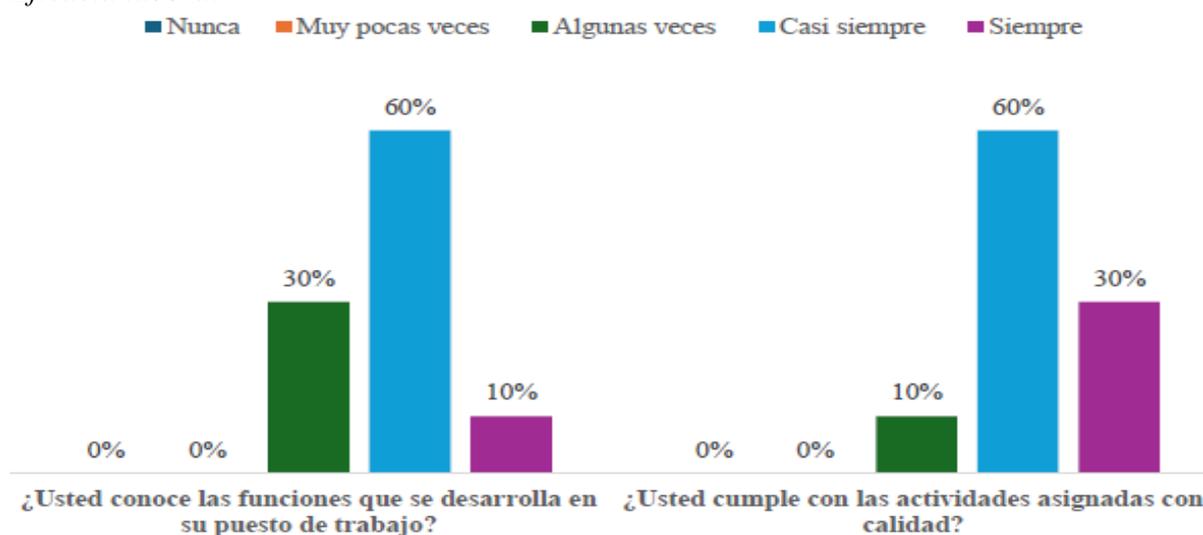
Nota: Encuesta Autora (2024)

Los resultados (figura 12), revela una percepción desfavorable en cuanto a la eficiencia laboral, el nivel de producción acorde a las políticas y el cumplimiento de objetivos y metas en la empresa. La mayoría respondió que Nunca o Muy pocas veces cumplen eficientemente su

trabajo (50% y 40% respectivamente), que su nivel de producción rara vez está alineado con las políticas (70% Nunca) y que no logran alcanzar los objetivos y metas (50% Nunca, 40% Casi siempre). Solo una minoría afirmó cumplir Algunas veces con eficiencia (10%), tener un nivel de producción acorde Algunas veces (20%) y siempre cumplir objetivos y metas (10%). Esta percepción negativa generalizada sugiere la necesidad de implementar acciones para mejorar el rendimiento, la productividad y el alineamiento con las metas organizacionales.

Figura 13

Eficacia laboral

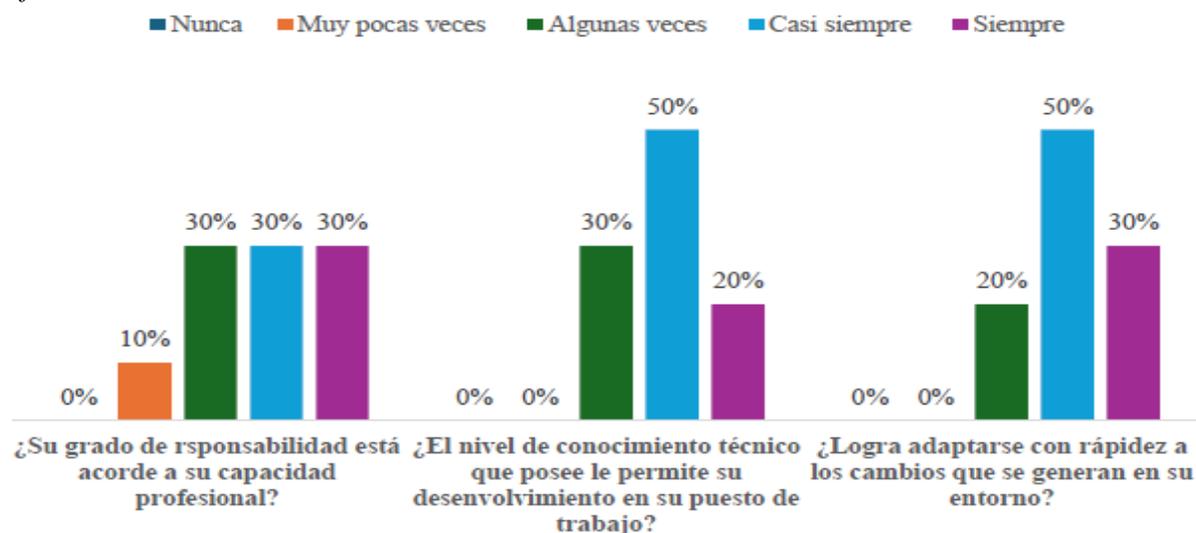


Nota: Encuesta Autora (2024)

La figura 13, expone que la mayoría de los encuestados (60%) desconoce las funciones de su puesto de trabajo y no cumple con las actividades asignadas con calidad. Solo una minoría (30% y 10%) afirma conocer sus funciones y cumplir con calidad casi siempre o algunas veces. Estos resultados sugieren deficiencias importantes en la eficacia laboral, tanto en el conocimiento de las responsabilidades como en la calidad del trabajo realizado. Sería recomendable implementar acciones de capacitación, definición de roles y evaluación del desempeño para mejorar estos aspectos clave de la eficacia laboral en la organización.

Figura 14

Eficiencia laboral



Nota: Encuesta Autora (2024)

Los resultados de la figura 14, indican que existe una percepción dividida en cuanto al grado de responsabilidad acorde a la capacidad. Sin embargo, la mayoría (50%) carece del conocimiento técnico necesario para su puesto y no logra adaptarse rápidamente a los cambios (50%). Estos resultados sugieren deficiencias en la eficiencia laboral, principalmente en el ámbito del conocimiento técnico y la adaptabilidad al cambio, aspectos clave para un desempeño eficiente. Sería recomendable implementar programas de capacitación técnica y desarrollar habilidades para gestionar el cambio, a fin de mejorar la eficiencia laboral en la organización.

Discusión

En su análisis sobre "La gestión del talento humano y su impacto en el rendimiento laboral para el éxito de las empresas", María Fernanda Gaspar-Castro subraya la importancia del talento humano en el desarrollo empresarial. Las organizaciones han enfocado sus esfuerzos en la capacitación y desarrollo de habilidades del personal según sus roles específicos, posicionando la gestión del talento humano como un elemento clave para administrar eficientemente los recursos humanos y sus capacidades. Una gestión efectiva promueve un

buen desempeño laboral y el compromiso del personal con los objetivos, misión, visión, cultura y políticas de la empresa, lo que es crucial para el éxito empresarial (Gaspar, 2021).

Contar con colaboradores de excelencia y comprometidos es fundamental, lo que ha llevado a muchas organizaciones a invertir en la gestión del talento humano para aumentar su competitividad y rentabilidad. A pesar de la existencia de perfiles de ingreso, la mayoría de los encuestados sienten que sus competencias no se están explotando plenamente, lo que indica la necesidad de mejorar el servicio del hotel involucrando a todos los empleados.

Según Acurio et al. (2020), la administración de recursos humanos debe estructurar ventajas competitivas y fomentar un entorno laboral favorable, garantizando el bienestar y relaciones laborales positivas, en cumplimiento de las regulaciones legales.

La excelencia en el servicio es crucial para la imagen y lealtad de los visitantes. El hotel se compromete a formar continuamente a su personal en atención al cliente, aunque no tiene un presupuesto exclusivo para ello, ofreciendo amenidades a través de sus recepcionistas (Puyen y Farfán, 2017). Un servicio de calidad y una gestión efectiva mejoran la productividad de los empleados y las relaciones interpersonales.

López et al. (2020) indican que una gestión administrativa eficiente mejora la satisfacción y lealtad de los clientes. Es crucial realizar estudios que identifiquen las características, motivaciones y beneficios buscados por los clientes, para evaluar y mejorar la calidad del servicio, estableciendo una posición diferenciada en el mercado.

Cabezas & Brito (2021) señalan que lograr metas es crucial para el rendimiento de los empleados, destacando que los empleados eficaces fortalecen la reputación de la empresa. Empleados desmotivados pueden afectar negativamente a todo un departamento.

Desde una perspectiva teórica, los resultados muestran que la gestión del talento humano y la innovación impactan directamente en el servicio hotelero, interactuando entre sí y proporcionando una nueva visión a la teoría. Las organizaciones que invierten en la mejora

del talento humano experimentan una influencia positiva en el desempeño organizacional (Álvarez et al., 2017).

Flores (2019) destaca la falta de sistemas de recompensas en las organizaciones hoteleras, donde la remuneración es la forma más común de recompensa. En el Hotel Noches de París, es crucial promover un entorno laboral positivo y realizar evaluaciones regulares, aunque actualmente no existen políticas para recompensar e incentivar al personal.

Conclusiones

- La Gestión del Talento Humano en el Hotel Noches de París demuestra un vulnerable nivel de admisión para personal, afectando la calidad del servicio, basado en factores como los procesos de reclutamiento y selección, carente compensación en base al desempeño, ausencia de políticas internas que guíen y regulen los alcances y limitaciones de cada puesto.
- La satisfacción de los clientes se resuelve desde la parte administrativa por medios empíricos, debido que no realizan procesos de evaluación de la calidad del servicio para entender cómo los clientes perciben el servicio que reciben. Sin embargo, la percepción de los clientes es positiva acorde a la encuesta, el 95% expone una satisfacción del servicio, por la calidez, celeridad y empatía con los usuarios.
- El desempeño laboral se mide en función de los clientes, la cantidad de reclamos y observaciones son los parámetros para evaluar el desempeño de cada colaborador, sin embargo, la encuesta realizada en la investigación permitió medir este parámetro, y expuso 3 indicadores como la productividad, eficacia y la eficiencia laboral, esta última con el 60% de aceptación entre los clientes.
- Implementar un programa integral de desarrollo del talento humano que incluya compensaciones competitivas, oportunidades de crecimiento profesional y capacitación

continua. Esto ayudará a mejorar la motivación y el compromiso de los empleados, lo que a su vez se reflejará en una mejor calidad del servicio.

- Establecer un sistema formal de evaluación de la calidad del servicio que incluya la retroalimentación de los clientes. Esto permitirá a la gerente y al equipo de trabajo identificar áreas de mejora específicas y tomar medidas para garantizar una experiencia positiva para los clientes en todo momento.
- Organizar programas de capacitación continua enfocados en la gestión del tiempo y la optimización de recursos, estandarizar procedimientos operativos para mayor eficiencia, y realizar evaluaciones trimestrales para monitorear el progreso. Además, se debe fomentar la comunicación abierta y el trabajo colaborativo que mejore el desempeño individual y colectivo.

Referencias bibliográficas

- Alles, M. (2017). *Desarrollo del talento humano basado en competencias*. Ediciones Granica S.A.
- Almeida Blacio, J. H., Bravo Medina, J. S., & García Fallú, K. M. (2021). Análisis de las estrategias de inducción del talento humano en las PYMEs de Quinindé periodo 2020 - 2021. *Journal of Economic and Social Science Research*, 1(2), 20–37. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v1/n2/29>
- Arias, L. (2019). *Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes de las clínicas dentales de la ciudad de Tingo María* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.14292/1475>
- Armas, J. G. (2018). *Gestión del talento humano*. Luz de América.
- Armas, Y. M., Llugsi, R. F., Herrera, L. E., Cusme, L. F., & Avilés, C. V. (2020). Modelo de gestión del talento humano para la Empresa Contigo S.A del cantón Valencia, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(4). doi: <https://doi.org/10.2218-3620>
- Armijos Mayon, F., Bermúdez Burgos, A. I., & Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los recursos humanos. *Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Barzola, G. (2018). *Calidad de servicio al usuario*. Ediciones Campo Verde S.A.
- Bass, B. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*. Free Press.

- Bernal, I., Pedraza, N., & Castillo, L. (2020). El capital humano y su relación con el desempeño organizacional. *Revista Espacios*, 41(22). doi:ISSN: 0798-1015
- Burgos, S. V., & Morocho, T. C. (2020). Calidad del servicio del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5(1), 22-39. doi: <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Burns, J. (1978). *Leadership*. Harper & Row.
- Cabezas-Ramos, C. B., & Brito-Aguilar, J. G. (2021). La Gestión del Talento Humano para un Rendimiento Laboral Efectivo. *Pol. Con. (Edición núm. 63)*, 6(11), 742-761. doi: 10.23857/pc.v6i11.3296
- Cameron, K., & Quinn, R. (1999). *Diagnosing and Changing Organizational Culture*. Addison-Wesley Series on Organization.
- Campbell, A., Frazer, B., Gilbert, N., Gutierrez, A., & Mackauer, M. (1974). Temperature requirements of some aphids and their parasites. *Journal of Applied Ecology*, 11, 431-438.
- Campos, L. A., Mera, A. R., & Rocha, P. E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4). doi: 10.24265/impue.v10n4.8
- Cancino, V., & Vial, M. (2022). Instrumento de evaluación de la cultura organizacional: revisión sistemática de su aplicación. *Revista Revista*, 27(97), 107-126. doi: <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.8>
- Cano, I. (2019). *Comunicación empresarial y atención al cliente*. Editex.
- Carranza, J. P. (2017). *Gestión del talento humano*. McGraw Hill.
- Castro, H., & Moros, W. (2015). *Calidad de servicio*. España.
- Castro Mori, K. O., & Delgado Bardales, J. M. (2020). Gestión del talento humano en el desempeño laboral, Proyecto Especial Huallaga Central y Bajo Mayo 2020. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 684. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.107
- Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos*. Nomos S.A.
- Chiavenato, I. (2020). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración De Recursos Humanos: El Capital Humano De Las Organizaciones*. McGraw Hill.
- Código de Trabajo. (2012). Registro Oficial Suplemento 167 de 16-dic-2005. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/11/C%C3%B3digo-de-Tabajo-PDF.pdf>
- Constitución de la República del Ecuador. (2008).
- Cruz, L. O. (2018). *Indicadores de gestión*. McGraw Hill.
- Cuesta Santos, A. (2019). *Gestión del talento humano y del conocimiento*. ECOE Ediciones.

- Delgado, et al. (2018). Estructura organizacional, capital humano y redes de colaboración: Determinantes de la capacidad de innovación en restaurantes. *AD-minister*, 32, 5-28. doi: <https://doi.org/10.17230/ad-minister.32.1>
- Díaz, G. A., & Quintana, M. D. (2021). La gestión del talento humano y su influencia en la productividad de la organización. *Dialnet*, 22(1), 29-48. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7984628>
- Drucker, A. (2018). *La gestión administrativa*. Pearson.
- Espinoza, E. (2018). Gestión del conocimiento mediado por TIC en la Universidad Técnica de Machala. *Fides et Ratio-Revista de Difusión cultural y científica de la Universidad La Salle en Bolivia*, 16(16), 199-219. Obtenido de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S2071-081X2018000200011&lng=pt&nrm=iso
- Feijoó, J. (2016). *El talento humano en hotelería y turismo: Aspectos claves en la gestión de las personas*. Ugerman.
- Fraunfoher, S. (2020). *Cultura organizacional*. Paidós.
- Friendship, J. (2019). *Trabajo y comunicación*. Ediciones Pueblo y Educación.
- Gaspar-Castro, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(8), 318-329. doi:ISSN: 2550-682X
- Gaspar-Castro, M. F. (2021). La gestión de talento humano y su influencia en el desempeño laboral para el éxito de las empresas. *Polo del Conocimiento*, 6(8), 318-329. doi: 10.23857/pc.v6i8
- Giménez, V. (2019). *Evaluación de la calidad de servicio y fijación de objetivos*. Prentice Hill.
- Granados, I. (2018). *Definición de servicio*. Ediciones del Rosario.
- Gregory, B., Harris, S., & Armenakis, A. (2008). Organizational Culture and Effectiveness: A Study of Values, Attitudes, and Organizational Outcomes. *Journal of Business Research*, 62(7), 673-679. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2008.05.021>
- Hendriks, et al. (2020). Virtuous leadership: A source of employee well-being and trust. *Management Research Review*. doi: <https://doi.org/10.1108/MRR-07-2019-0326>
- Hernández, F., & Quezada, D. (2016). Los recursos humanos en las bibliotecas públicas de México: una investigación exploratoria. *Investigación Bibliotecológica*, 30(68), 17-50. doi:ISSN: 0187-358X
- Inga-Aguagallo, C. F. (2023). Análisis del proceso de inducción del talento humano en las PYMES, Quindé, 2020 - 2021. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(2), 30-44. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n2/66>
- Kotler, et al. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7ª ed.). Pearson.
- Kwan Chung, C. K., & Cardozo, S. (2018). Estilo de liderazgo situacional predominante en las Micro y Pequeñas Empresas de Asunción, Paraguay. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(2), 117. doi:ISSN: 2414-8938

- López, M., Rodríguez, Y., Pons, R. C., & Tanda, J. (2020). Perceived quality in city hotels: a tool for evaluation. *COODES Cooperativismo y Desarrollo*, 8(3), 552-568. Obtenido de http://scielo.sld.cu/pdf/cod/v8n3/en_2310-340X-cod-8-03-552.pdf
- Manjarrez, et al. (2019). El clima organizacional y la repercusión en la satisfacción del personal en empresas hoteleras del cantón Quevedo. *Revista Científica Ecociencia*, 6(5), 1-15. doi: <https://doi.org/10.21855/ecociencia.65.283>
- Manjarrez Fuentes, N. N., Boza Valle, J. A., & Mendoza, E. Y. (2020). La motivación en el desempeño laboral de los empleados de los hoteles en el cantón Quevedo, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 12(1), 359-365. Obtenido de <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1462>
- Marín, H. S., & Placencia, M. D. (2017). Motivación y satisfacción laboral del personal de una organización de salud del sector privado. *Horizonte Médico*, 17(4). doi: <https://doi.org/10.24265/horizmed.2017.v17n4.08>
- MINTUR. (2016). *Reglamento de alojamiento turístico*. Obtenido de <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/06/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>
- Murillo Romero, R. L. (2020). *Liderazgo transformacional – transaccional y clima organizacional en un club social y de negocios en la ciudad de Bogotá, Colombia* (Trabajo de Grado). Universidad del Rosario, Bogotá D.C, Colombia.
- Noel Puyen, M. A., & Serna Farfán, Y. E. (2017). *Gestión del talento humano y la calidad del servicio en hoteles tres estrellas del distrito de Zorritos - 2015* (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional de Tumbes, Tumbes, Perú. Obtenido de <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/89/TESIS%20-%20NOEL%20Y%20SERNA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Obando, M. P. (2020). Capacitación del talento humano y productividad: Una revisión literaria. *ECA Sinergia*, 11(2), 166-173. doi: https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v11i2.2254
- Pérez, A. (2018). Conociendo a los precursores del capital humano. *Economía*, 43(46), 125-164.
- Quinn, R., & Rohrbaugh, J. (1983). A spatial model of effectiveness criteria: Towards a competing values approach to organizational analysis. *Management Science*, 29, 363-377.
- Reddin, W. (1997). *Cómo mejorar su estilo de gestión*. Deusto.
- Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente del Trabajo. (2012). Ministerio del Trabajo. Obtenido de <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/12/Reglamento-de-Seguridad-y-Salud-de-los-Trabajadores-y-Mejoramiento-del-Medio-Ambiente-de-Trabajo-Decreto-Ejecutivo-2393.pdf>
- Reyes Hernández, J., & Moros Fernández, H. (2019). La cultura organizacional: principales desafíos teóricos y metodológicos para su estudio. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 7(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/5523/552364016011/html/>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Comportamiento organizacional* (16ª ed.). Pearson.

- Santander-Salmon, E. S., & Lara-Rivadeneira, L. J. (2023). El liderazgo en el ámbito organizacional dentro del contexto humano. *Journal of Economic and Social Science Research*, 3(2), 15–29. <https://doi.org/10.55813/gaea/jessr/v3/n2/64>
- Sánchez, E., & Rodríguez, A. (2010). 40 años de la teoría del liderazgo situacional: Una revisión. *Latinoamericana de Psicología*, 42, 29-39.
- Srivastava, K., & Das, R. (2015). Human capital management: Economics of psychological perspective. *Industrial Psychiatry Journal*, 24(2), 115-118.
- Vargas Vargas, G. C. (2021). Aplicación de la teoría rensis likert en el clima organizacional de una institución educativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(1), 994-1018. doi: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i1.1558
- Velázquez-Castro, J. A., & Cruz-Coria, E. (2022). Gestión del talento e innovación en el sector hotelero. El caso de Pachuca, Hidalgo, México. *Innovar*, 32(83), 105-120. doi: <https://doi.org/10.15446/innovar.99919>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2020). *Administración de personal y recursos humanos*. McGraw-Hill.
- Zavala, H. R. (2017). *Plan de capacitación*. Ediciones UJTL.
- Zeithaml, V., Parasuraman, P., & Berry, L. (2004). *Modelo de la calidad del servicio*.