



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA
MODALIDAD PRESENCIAL

**Informe final de Trabajo de Graduación o Titulación previo a la
obtención del Título de Licenciada en Ciencias de la Educación,
Mención: Turismo y Hotelería**

TEMA:

**“EL TALENTO HUMANO Y SU APORTE EN LA CALIDAD DE
SERVICIO EN EL HOSTAL RESTAURANTE “COSTA AZUL” CANTÓN
TONSUPA PROVINCIA DE ESMEERALDAS”**

AUTORA: TANIA ELIZABETH ORTIZ LASCANO

TUTOR: LCDO. RAÚL TAMAYO

Ambato – Ecuador

(2013)

APROBACIÓN DEL TUTOR DE TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

CERTIFICA:

Yo Licdo. Raúl Tamayo en calidad de Tutor del Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema: **“EL TALENTO HUMANO Y SU APORTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSTAL-RESTAURANTE “COSTA AZUL” CANTÓN TONSUPA PROVINCIA DE ESMERALDAS”** desarrollado por la egresada, considero que dicho Informe Investigativo, reúne los requisitos técnicos, científicos y reglamentarios, por lo que autorizo la presentación del mismo ante el Organismo pertinente, para que sea sometido a evaluación por parte de la Comisión calificadora designada por el H. Consejo Directivo.

.....

Lcdo. Raúl Tamayo

TUTOR

TRABAJO DE GRADUACIÓN O TITULACIÓN

AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Dejo constancia de que el presente informe es el resultado de la investigación del autor, quien basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la investigación. Las ideas, opiniones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autora.

AUTORA

Tania Elizabeth Ortiz Lascano

C.I. 0502935968

CESIÓN DE DERECHOS DE AUTORA

Cedo los derechos del presente Trabajo Final de Graduación o Titulación sobre el tema: **“EL TALENTO HUMANO Y SU APORTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSTAL RESTAURANT COSTA AZUL CANTÓN TONSUPA PROVINCIA DE ESMERALDAS”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.

TANIA ELIZABETH ORTIZ LASCANO

C.I.:050293596-8

AUTORA

PÁGINA DE APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

La comisión de estudio calificación del informe de Trabajo de Graduación o Titulación, sobre el tema “EL TALENTO HUMANO Y SU APORTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSTAL RESTAURANT COSTA AZUL CANTÓN TONSUPA PROVINCIA DE ESMERALDAS” presentado por la Srta. Ortiz Lascano Tania Elizabeth, egresada de la Carrera de Turismo y Hotelería, promoción Septiembre 2011- Febrero 2012, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos técnicos y científicos de investigación y reglamentarios.

Por lo tanto se autoriza la presentación ante los organismos pertinentes.

Ambato 02 de Diciembre 2013

LA COMISIÒN

.....

Ing.Mg. Diego Melo

.....

Lcdo. Mg. José Luis Núñez

.....

Lcda. Mg .Carmen Vaca

DEDICATORIA

Sería inadmisible olvidar que todo este triunfo lo dedico a aquellos que estuvieron, los que están y continúan a mi lado.

A Dios y a una persona especial que está junto a él y dejo un profundo vacío en mi vida mi padre Rubén Ortiz, quien desde el cielo siempre me apoyo y guio mi camino para llegar a ser una profesional algo que siempre espero de mi persona, de todo corazón para ti este triunfo.

A mi hijo y esposo Joshue y Roberto, por ese gran apoyo moral brindado para culminar mi Carrera profesional.

Tania Elizabeth Ortiz Lascano

AGRADECIMIENTO

“El secreto de avanzar consiste en comenzar”

Primordialmente agradezco este trabajo, mi esfuerzo y mi vida a Dios por darme la Sabiduría, el conocimiento y las actitudes necesarias para el desarrollo del mismo y estar presente en todos los momentos de mi vida.

A mi madre Blanca Lascano por su apoyo incondicional en toda mi vida de estudiante, en mi superación como persona y profesional.

Al Hostal restaurant Costa Azul, en la persona del Sr. Guillermo Saca por permitirme desarrollar el presente trabajo de tesis en su establecimiento. “Gracias”

Tania Elizabeth Ortiz Lascano

ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS

A. PÁGINAS PRELIMINARES

PORTADA.....	i
APROBACIÒN DEL TUTOR DE TRABAJO DE GRADUACIÒN O TITULACIÒN.....	iii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÒN	iv
CESIÒN DE DERECHOS DE AUTORA	v
PÁGINA DE APROBACIÒN DEL TRIBUNAL DE GRADO.....	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE GENERAL DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE CUADROS	xiv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	xv
RESUMEN EJECUTIVO	xvi
INTRODUCCIÒN	1
CAPÍTULO I.....	3
EL PROBLEMA	3
TEMA	3

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	3
1.1.1Contextualización.....	3
1.1.2Análisis Crítico.....	5
1.1.3Prognosis.....	6
1.1.4Formulación del Problema.....	6
1.1.5Preguntas Directrices.....	6
1.1.6Delimitación del Problema.....	6
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	8
1.4OBJETIVOS.....	9
1.4.1Objetivo General.....	9
1.4.2 Objetivos Específicos.....	9
CAPÍTULO II	10
MARCO TEÓRICO	10
2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	10
2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÓFICA	10
2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL	11
2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES	13
2.4.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	14
2.5 HIPÓTESIS	26
2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES	26

2.6.1 Variable Independiente	26
2.6.2 Variable Dependiente	26
CAPÍTULO III	27
METODOLOGÍA	27
3.1 ENFOQUE	27
3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN	28
3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.4.1 Población	29
3.4.2 Muestra	30
OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	31
3.5.1 Matriz de la Operacionalización de la Variable Independiente	31
3.5.2 Matriz de la Operacionalización de la Variable Dependiente	32
3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	33
3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN	33
CAPÍTULO IV	35
ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	35
4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS	35
4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS	44
4.2.1 Planteamiento de la hipótesis	44
4.2.2 Selección del nivel de significación	44

4.2.3 Descripción de la población	44
4.2.4 Especificación de lo estadístico	45
4.2.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo	46
4.2.6 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico.....	47
CAPÍTULO V.....	49
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	49
5.1 CONCLUSIONES	49
5.2 RECOMENDACIONES.....	50
CAPITULO VI.....	51
PROPUESTA	51
6.1 DATOS INFORMATIVOS.....	51
6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA.....	51
6.3 JUSTIFICACIÒN	53
6.4 OBJETIVOS.....	54
6.4.1 Objetivo General	54
6.4.2 Objetivos Específicos	54
6.5 ANÀLISIS DE FACTIBILIDAD.....	54
6.6 FUNDAMENTACIÒN	55
6.7 METODOLOGIÀ	69
6.8 ADMINISTRACIÒN Y PREVISIÒN DE LA EVALUACIÒN	70

C. MATERIALES DE REFERENCIA	71
BIBLIOGRAFÍA	71
ANEXOS	73
MARCO ADMINISTRATIVO	74
A.1. MARCO ADMINISTRATIVO DE RECURSOS	74
A.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	75

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1 Muestra de turistas	29
Cuadro N° 2 El Talento Humano	31
Cuadro N° 3: Calidad del Servicio	32
Cuadro N° 4 Recolección de Información	33
Cuadro N° 5 Tabulación pregunta uno de la encuesta	35
Cuadro N° 6 Tabulación pregunta dos de la encuesta.....	37
Cuadro N° 7 Tabulación pregunta tres de la encuesta.....	38
Cuadro N° 8 Tabulación pregunta cuatro de la encuesta	39
Cuadro N° 9 Tabulación pregunta cinco de la encuesta.....	40
Cuadro N° 10 Tabulación pregunta seis de la encuesta	41
Cuadro N° 11 Tabulación pregunta siete de la encuesta	42
Cuadro N° 12 Tabulación pregunta ocho de la encuesta.....	43
Cuadro N° 13: Población.....	44
Cuadro N° 14 Frecuencias Observadas	45
Cuadro N° 15: Frecuencias Esperadas	46
Cuadro N° 16 X ² - Tabulado	46
Cuadro N° 17: X ² - Calculado	48
Cuadro N° 18: Proceso de Capacitación	62
Cuadro N° 19: Metodología	69
Cuadro N° 20: Administración y previsión de la Evaluación	70
Cuadro N° 21: Marco Administrativo	74
Cuadro N° 22: Cronograma de Actividades.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas	5
Gráfico N° 2: Gráficos de Inclusión	13
Gráfico N° 3: Subordinación conceptual 1	14
Gráfico N° 4: Subordinación conceptual 2	15
Gráfico N° 5 Tabulación pregunta uno de la encuesta	35
Gráfico N° 6 Tabulación pregunta dos de la encuesta	37
Gráfico N° 7 Tabulación pregunta tres de la encuesta	38
Gráfico N° 8 Tabulación pregunta cuatro de la encuesta	39
Gráfico N° 9 Tabulación pregunta cinco de la encuesta	40
Gráfico N° 10 Tabulación pregunta seis de la encuesta	41
Gráfico N° 11 Tabulación pregunta siete de la encuesta	42
Gráfico N° 12 Tabulación pregunta ocho de la encuesta	43
Gráfico N° 13: Representación gráfica de las regiones de aceptación y rechazo .	47

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO
FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE TURISMO Y HOTELERÍA

RESUMEN EJECUTIVO

**TEMA: “EL TALENTO HUMANO Y SU APORTE A LA CALIDAD DEL
SERVICIO EN EL HOSTAL RESTAURANTE COSTA AZUL CANTÓN
TONSUPA PROVINCIA DE ESMERALDAS”**

AUTORA: Tania Elizabeth Ortiz Lascano

TUTOR: Lic. Raúl Tamayo

Resumen: El presente proyecto detalla ordenadamente datos que serán de mucha utilidad para el hostel restaurante Costa Azul.

A su vez, por medio del mismo se desea concienciar al personal de dicha institución fomentando la importancia de capacitarse no solo para la atención al cliente, sino también con los mismos empleados, para así crear y fortalecer los lazos de amistad, solidaridad y compañerismo y uno de los más importantes el trabajo en equipo, los cuales son el pilar fundamental para que el hostel Costa Azul tenga mayor reconocimiento.

Esta investigación está basada en encuestas realizadas a los clientes que utilizaron algún tipo de servicio dentro del hostel la misma que ayuda a determinar las

causas y efectos que originan las falencias e impiden el desarrollo normal de las actividades que se debe cumplir en el establecimiento.

El objetivo principal es contribuir con el cambio y mejora de una institución que representa a una ciudad en el ámbito hotelero y turístico, mejorando la calidad en el servicio para con esto generar más ingresos económicos a la empresa.

Palabras Claves: Calidad, Talento Humano, Empresa, Desarrollo Investigación, Servicio, Rentabilidad, Cambio, Actividad., Plan, Capacitación, Clientes, Practicas, Necesidades.

INTRODUCCIÓN

En este trabajo investigativo presentamos información sobre el aporte del talento humano en la calidad del servicio en el hostel restaurante Costa Azul. El mismo que está desarrollado en seis capítulos que se detallan a continuación:

CAPÍTULO I

Problema de Investigación: este capítulo contiene el tema que se va a investigar permitiendo obtener una visión concreta de lo que va a realizarse. Se delimita el Objeto de Investigación, Justificación y se detalla Objetivos general y específicos.

CAPÍTULO II

Marco Teórico: breve enfoque de leyes en los que se basara y llevara a cabo la investigación; también se plantearan categorías fundamentales e hipótesis.

CAPÍTULO III

Metodología: describe l modalidad básica de la investigación, el nivel o tipo de la misma, población y muestra, Operacionalización de variables, plan de recolección y procesamiento de la información.

CAPÍTULO IV

Análisis e interpretación de resultados: se muestra datos obtenidos durante la investigación, la misma que serán analizados e interpretados y de la misma manera se verificaran las hipótesis.

CAPÍTULO V

En este capítulo se encuentran detalladas las conclusiones y recomendaciones a las que se llega una vez finalizada la investigación.

CAPÍTULO VI

Propuesta: se indica la metodología y el modelo operativo. En este caso la propuesta un taller para el talento humano de la institución surge como propuesta la necesidad de capacitar al personal para una buena atención al cliente y con esto lograr una calidad en el servicio.

La información contenida en este trabajo de investigación se encuentra ordenada en el índice que se señala anteriormente.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

TEMA

“EL TALENTO HUMANO Y SU APORTE EN LA CALIDAD DEL SERVICIO EN EL HOSTAL RESTAURANTE COSTA AZUL CANTÓN TONSUPA PROVINCIA DE ESMERALDAS”.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Contextualización

En la provincia de Esmeraldas se ha incrementado en gran mayoría lo que es los hostales, de tal manera que los administradores lo que pretenden es determinar en realidad cual es la verdadera necesidad de los turistas, para ellos entrar en la competitividad con los otros establecimientos de hospedaje.

Así, la relación PRECIO/CALIDAD/RENTABILIDAD, es imprescindible mantenerla si, realmente, se quiere sobrevivir en el futuro en este sector. El equilibrio que debe existir entre estas tres variables, es fundamental para ello. Es decir no se puede renunciar en la gestión empresarial del sector turístico y hotelero.

Los empresarios del sector turístico y hotelero, deben ser los auténticos promotores, como lo deben ser en los demás sectores productivos y de servicios, de **IMPLANTAR LA CALIDAD TOTAL**, en sus empresas turísticas, especialmente, aquellas cadenas hoteleras importantes.

En consecuencia, los paradigmas de la gestión de calidad se ha ido rompiendo barreras e integrándose poco a poco en todos los rincones de cada cantón así como es el de Tonsupa, los empresarios turísticos han diseñado ofertas capaces de competir con destinos consolidados, no en el precio, sino en la **CALIDAD**.

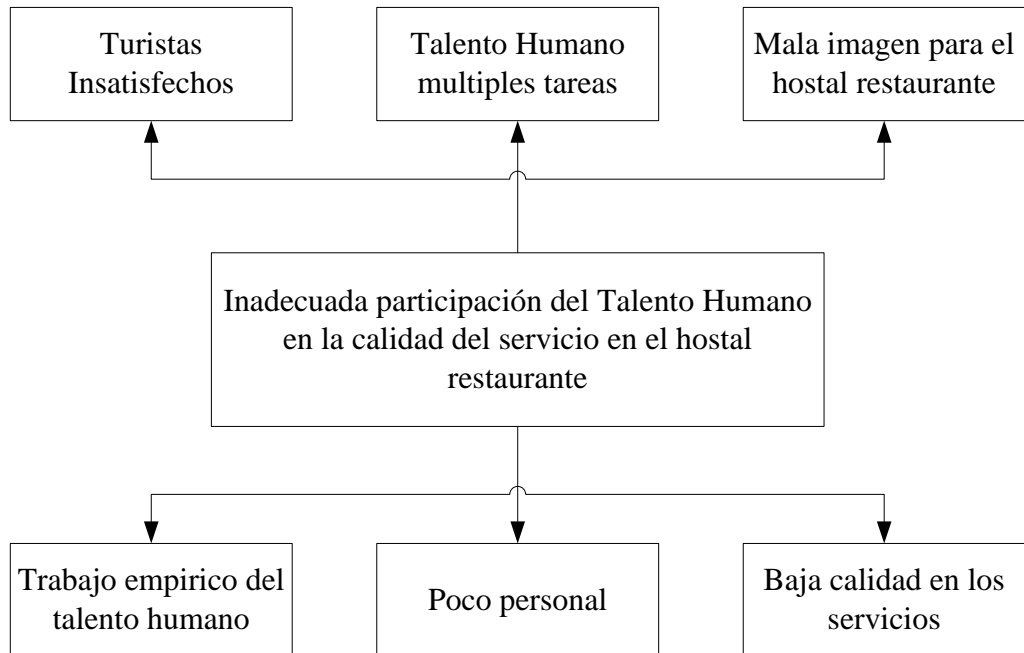
El objetivo principal es que las empresas de servicios de alojamiento mejoren su competitividad a través de su participación en un programa de buenas prácticas y en sistemas de certificación internacionalmente reconocidos.

El hostel restaurante como gran parte de la industria hotelera está comprometido con las personas para dar un servicio de calidad con calidez para lo cual el mismo se conformó con el fin de satisfacer las necesidades de cada persona.

La calidad del servicio en el alojamiento y su satisfacción son conceptos que están íntimamente relacionados puesto que una mayor calidad del servicio llevará a aumentar la satisfacción del consumidor.

1.1.2 Análisis Crítico

Gráfico N° 1: Árbol de Problemas



Elaborado por: Tania Ortiz (2013)

Una vez analizado los distintos factores de impedimento del proyecto se llega a la conclusión que la inadecuada participación del talento humano en la calidad del servicio en el hostel restaurante Costa Azul es a causa del trabajo empírico por parte del talento humano, el mismo que tiene como consecuencia que los turistas estén insatisfechos, otro factor que impide el desarrollo de la institución es que labora poco personal, generando de esta manera que el talento humano realice múltiples tareas de trabajo. También es de suma importancia hacer mención que la baja calidad en los servicios da mucho que decir en cualquier empresa la misma que da una mala imagen para el hostel restaurante.

1.1.3 Prognosis

Si no se investiga acerca del aporte que hace el talento humano en la calidad de servicio de la hostel restaurante Costa Azul Cantón Tonsupa Provincia de Esmeraldas, no se podrá tener personal calificado para la atención a los turistas y con esto lograr la satisfacción total de los clientes.

1.1.4 Formulación del Problema

¿Cómo aporta el talento humano en la calidad del servicio en el hostel restaurante Costa Azul Cantón Tonsupa Provincia de Esmeraldas?

1.1.5 Preguntas Directrices

¿El hostel restaurante cuenta con suficiente talento humano para laborar en la institución?

¿Con que tipo de personal cuenta actualmente el hostel restaurante?

¿Qué alternativa de solución se presenta para resolver la problemática planteada?

¿Qué plan de capacitación se deberá aplicar al talento humano en el Hostel Restaurant Costa Azul?

1.1.6 Delimitación del Problema

Delimitación del Contenido

- Campo: Gestión de Recursos Humanos
- Área: Talento Humano
- Aspecto: Capacitación del Talento Humano

Delimitación Espacial:

Esta investigación se realizara principalmente en la zona céntrica del Cantón Tonsupa perteneciente a la Provincia de Esmeraldas, ubicada en el Ecuador.

Coordenadas Geográficas

Latitud: 49' 50.81" N

Longitud: 59' 59.96" W

Población: 28.047

Ubicación Geográfica

Tonsupa está ubicada a 26 Km al suroeste de la Provincia de Esmeraldas en Ecuador, cuenta con una completa infraestructura para complacer a los más exigentes turistas. Su clima privilegiado durante todo el año, fluctúa entre los 28° y 36° grados centígrados

Límites:

AL NORTE: con la República de Colombia

AL SUR: con la Provincia de Manabí y la Provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas

AL ESTE: con la Provincia del Carchi, Provincia de Imbabura y Provincia de Pichincha

AL OESTE: con el Océano Pacífico

Delimitación Temporal:

El proceso de investigación comprende los meses de Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio, Julio del 2013.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Es realmente importante determinar el aporte del talento humano en la calidad del servicio en el hostel restaurante Costa Azul, la presente investigación es de mucha utilidad Considerando estos parámetros este proyecto es viable realizarlo debido a que no se requiere de una gran cantidad de recursos económicos, por lo tanto el factor económico no es un impedimento para el desarrollo de dicha investigación. Es importante recalcar que en el hostel restaurante Costa Azul no se ha realizado un tema de investigación similar planteada en la presente propuesta, debido a que la implementación de un plan de capacitación con el propósito de incrementar la productividad de la empresa, es importante que el Talento Humano cuente con funciones lo más específicas posibles. Esto ayudará a que el individuo pueda desarrollar sus actividades eficientemente, además de esto, ayuda al mando superior a identificar cualquier reacción del personal sea positivo o negativo y los problema que producen en los procesos productivos y dar soluciones a las mismas, lo más pronto posible, y si no afectará la imagen de la empresa frente a los clientes, porque la empresa vive de los clientes. El plan de mejoramiento para el Talento Humano que se implante será de gran beneficio para la organización tanto a nivel profesional como personal, ya que para la capacitación contaremos

con personal calificado de acuerdo a sus funciones y así mejoraremos rendimiento dentro de esta.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 Objetivo General

- ✓ Mejorar la calidad de servicio en el hostel restaurante “Costa Azul”, mediante un plan de capacitación para el personal que labora en la institución.

1.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Incrementar interés por parte del talento humano sobre la importancia de capacitarse para la atención al cliente.
- ✓ Aplicar las herramientas caracterizadoras de la cultura innovadora para mejorar la calidad del servicio en el hostel restaurante.
- ✓ Realizar una capacitación que ayude al talento humano del establecimiento a prestar servicio de calidad con calidez.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

La investigación sobre el talento humano y su aporte en la calidad del servicio en el hostel restaurante Costa Azul Cantón Tonsupa Provincia de Esmeraldas no se ha realizado sin antes haber revisado en diversas fuentes bibliográficas y linkográficas, revisiones que demuestran la inexistencia de este tipo de información, por lo que considero que el presente trabajo investigativo será un gran aporte para mejorar la calidad de los servicios hoteleros.

2.2 FUNDAMENTACIÓN FILOSÒFICA

La investigación trazada adopta una ruta de pensamiento filosófico del contexto, la misma que se enmarca en un paradigma crítico, propositivo constructivista social. Al decir crítico nos referimos a que se dará un comentario u opinión personal que aportara al perfeccionamiento del tema, motivo de la investigación, porque una vez analizado los datos recopilados vamos a ver las cosas objetivamente, propositivo; ya que al finalizar la investigación voy a plantear una propuesta y constructivista social porque todo

lo que proponga debe permitir un mejoramiento notorio, debe ser la solución al problema, promoviendo de esta manera el desarrollo de la sociedad.

A través de esta fundamentación surgirá una propuesta razonada a la investigación, en la cual se deben puntualizar varios aspectos, entre ellos en juicio crítico del contenido investigativo, expresando un grado de precisión y objetividad de la investigación, relacionándolo con otras tendencias movimientos o temas conocidos.

2.3 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

La investigación está respaldada en el código de trabajo que a continuación se detalla:

Capacitación y entrenamiento.

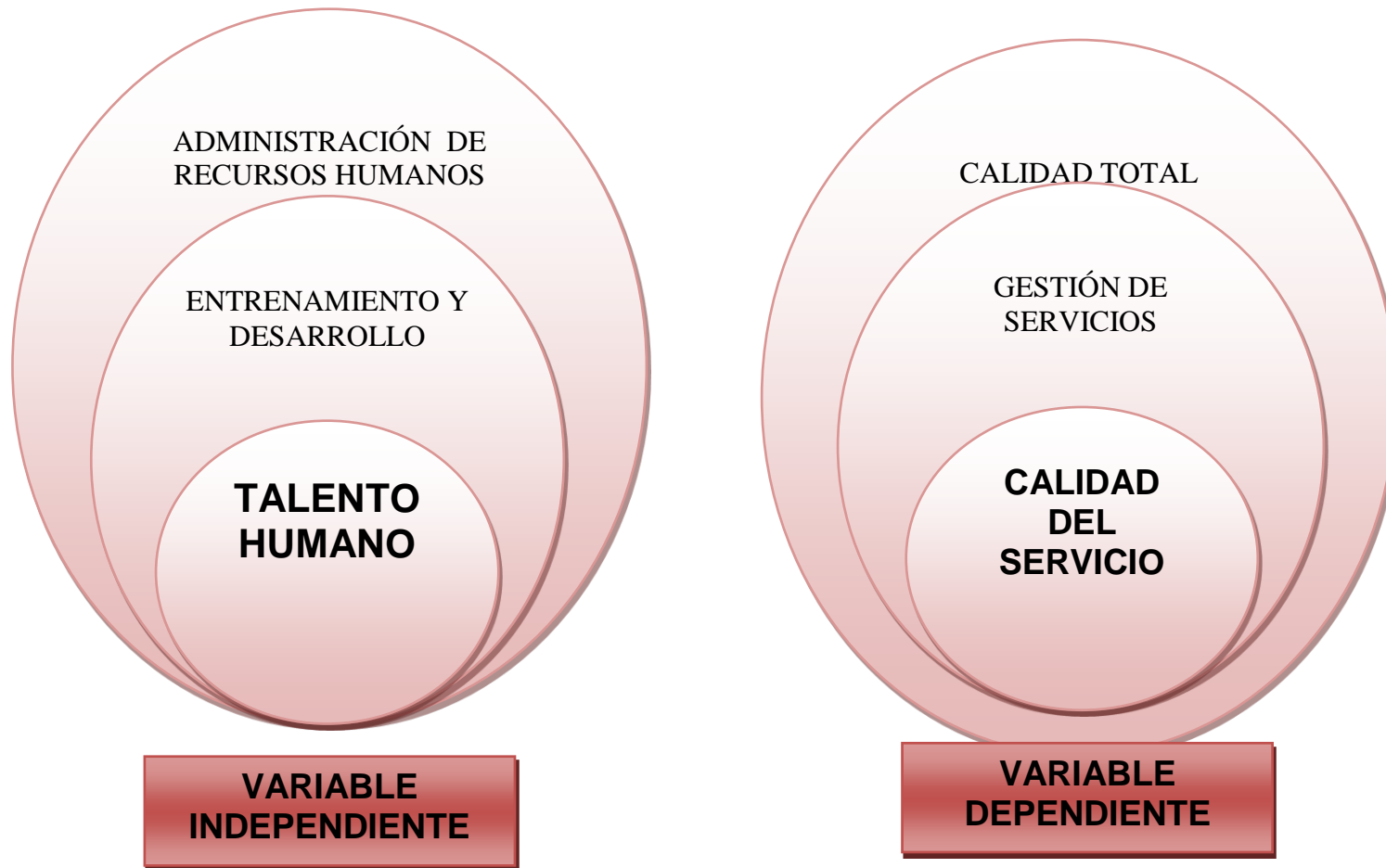
Art. 35.- El titular o la máxima autoridad de cada entidad pública dispondrá que los servidores sean entrenados y capacitados en forma obligatoria, constante y progresiva, en función de las áreas de especialización y del cargo que ocupan. En la selección del personal a capacitar se considerarán fundamentalmente:

1. La misión y los objetivos de la entidad
2. Las necesidades de capacitación
3. El conocimiento requerido para el ejercicio de la función
4. Las perspectivas de aplicación del nuevo conocimiento en el desempeño de sus funciones, por parte de la persona seleccionada
5. Que la designación recaiga en una persona que no haya concurrido anteriormente a eventos similares.

Art. 77. Programas de Capacitación. Para cumplir con su obligación de prestar servicios públicos de óptima calidad, el Estado ampliará los conocimientos de los servidores públicos mediante la implantación y desarrollo de programas de capacitación, la cual se fundamentará en las necesidades reales que tengan las instituciones y la obligación de hacer el seguimiento sistemático de sus resultados.

2.4. CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

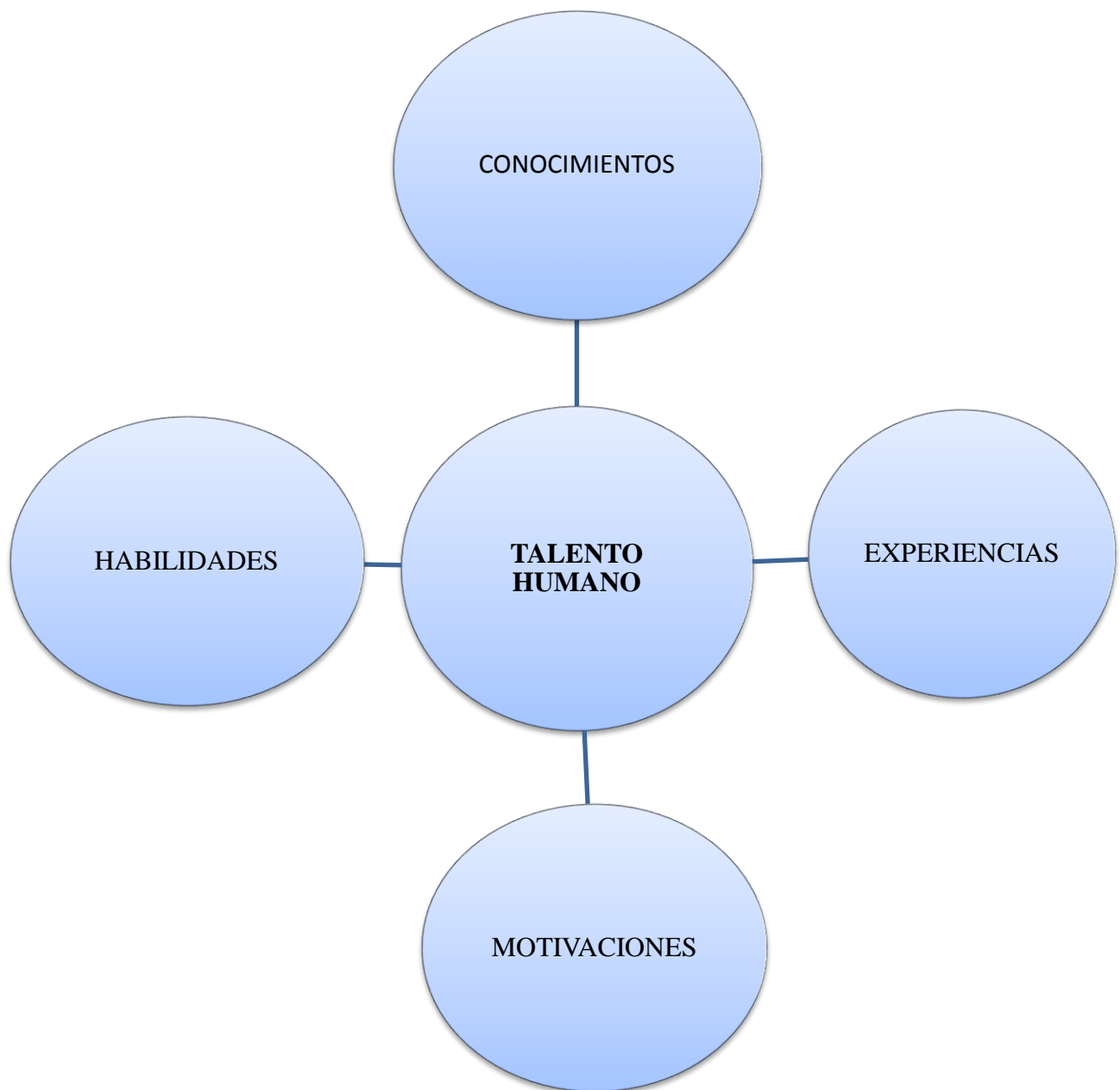
Gráfico N° 2: Gráficos de Inclusión



Elaborado por: Tania Ortiz (2013)

Gráfico 03: SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL.VARIABLE INDEPENDIENTE (TALENTO HUMANO)

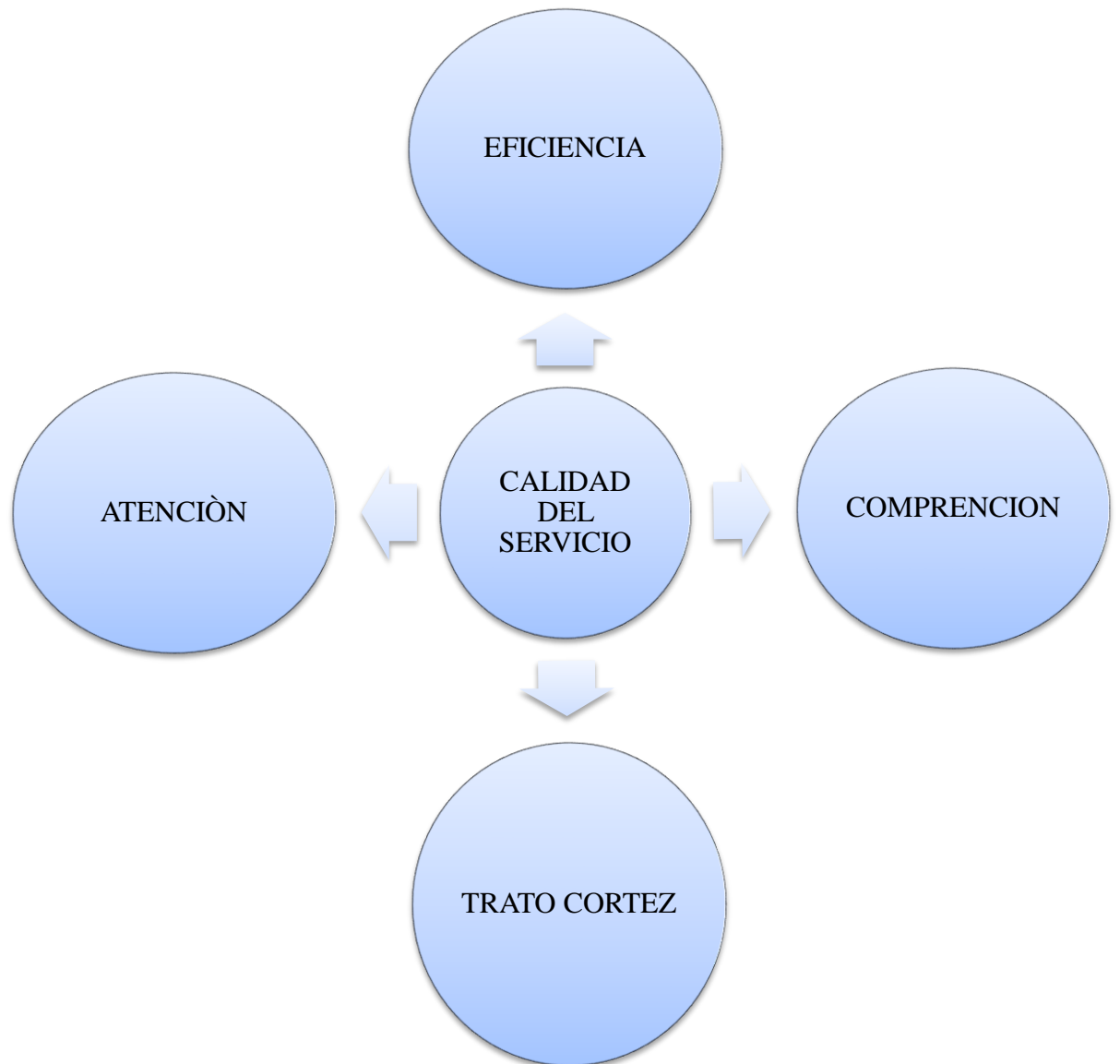
Gráfico N° 3: Subordinación conceptual 1



Elaborado por: Tania Ortiz (2013)

**Gráfico N° 4: SUBORDINACIÓN CONCEPTUAL. VARIABLE
DEPENDIENTE (CALIDAD DEL SERVICIO)**

Grafico 4: subordinación conceptual 2



Elaborado por: Tania Ortiz (2013)

2.4.1 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

TALENTO HUMANO

La administración del Talento Humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también como control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

“**Talento Humano:** No solo es el esfuerzo o la actividad humana quedan comprendidos en este grupo, sino también otros factores que dan diversas modalidades a esa actividad: conocimientos, experiencias, motivación, intereses vocacionales, aptitudes, actitudes, habilidades, potencialidades, salud, etc”.¹ La gestión del Talento Humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones. Es contingente y situacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de las organizaciones, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Talento humano Conjunto de conocimientos, habilidades, aptitudes, conocimientos, voluntades, que las personas requieren para alcanzar constantes mejoramientos dentro de una empresa.

Importancia de la Administración del Talento Humano No hay duda de que muchos trabajadores por lo general están insatisfechos con el empleo actual o con el clima organizacional imperante en un momento determinado y eso se ha

convertido en una preocupación para muchos gerentes. Tomando en consideración los cambios que ocurren en la fuerza de trabajo, estos problemas se volverán más importantes con el paso del tiempo. Todos los gerentes deben actuar como personas claves en el uso de técnicas y conceptos de administración de personal para mejorar la productividad y el desempeño en el trabajo

CALIDAD

Es el conjunto de características de un producto que satisfacen las necesidades de los clientes y en consecuencia hacen satisfactorio el producto” y a la organización “la calidad consiste en no tener deficiencias”.

Conceptos relativos a la calidad

Requisitos. Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.

Característica. Rasgo diferenciador.

Clase. Categoría o rango dado a diferentes requisitos de la calidad para productos, procesos o sistemas que tienen el mismo uso funcional.

Capacidad. Facultad de una organización, sistema o proceso para realizar en producto que cumple los requisitos para ese producto

Satisfacción. Percepción del cliente, sobre el grado en que se ha cumplido sus requisitos.

CALIDAD DEL SERVICIO

El servicio es un término capaz de acoger significados muy diversos. En el caso que nos ocupa hay que entender el servicio como el conjunto de prestaciones

accesorias de naturaleza cuantitativa o cualitativa que acompaña a la prestación principal, ya consista ésta en un producto o en un servicio.

En la medida en que las organizaciones tengan más dificultades para encontrar ventajas con las que competir, mayor atención tendrán que dedicar al servicio como fuente de diferenciación duradera.

La "Calidad del Servicio" según Malcom Peel; a quien señalamos por la claridad de su idea, puede ser descifrada como "aquella actividad que relaciona la empresa con el cliente a fin de que éste quede satisfecho con dicha actividad"

La calidad del servicio y satisfacción son conceptos que están íntimamente relacionados puesto que una mayor calidad del servicio llevará a aumentar la satisfacción del consumidor, es decir, que la primera debe ser tratada como un antecedente de satisfacción.

Calidad Percibida es el juicio del consumidor sobre la excelencia o superioridad de una entidad en su conjunto, es una forma de actitud, semejante pero no equivalente a satisfacción y resultante de la comparación entre expectativas y percepciones.

LA GESTIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS.

La gestión de la calidad hoy en día considera a la empresa como un triple papel. El primero de ellos es el de clientes, es el de procesador y de proveedor. Este es un papel fundamental ya que nos habla de satisfacer a nuestros clientes. Se mide la calidad del producto mediante charlas con los clientes así como opiniones de los empleados mediante reuniones en grupo.

Debido a la simultaneidad producción-consumo que se da en la prestación de los servicios es más complicado hablar de productos defectuosos que puedan ser detectados antes de que lleguen al cliente. Sin embargo, se pueden tomar una serie de medidas para que éstos se produzcan lo menos posible. Todas las características antes mencionadas serían esas medidas, todas hechas con una debida planificación que permiten una mayor seguridad a la empresa para satisfacer a los clientes.

En conclusión, incidir en la importancia de la gestión de la calidad que cada día se hace más necesaria. No hay que olvidar la relevancia que tiene nuestro cliente ya que este va a ser nuestra principal fuente de ingresos y debido a la gran competencia existente en los mercados, perder a un cliente supone una pérdida mucho mayor que lo pueda parecer. Tampoco hay que olvidar el papel que tiene la organización como un conjunto y que todos se conciencien de esta filosofía va a ser un paso fundamental.

La relación **PRECIO/CALIDAD/RENTABILIDAD**, es imprescindible mantenerla si, realmente, se quiere sobrevivir en el futuro en este sector. El

equilibrio que debe existir entre estas tres variables, es fundamental para ello. En consecuencia la técnica antes mencionada es un medio al que no se puede renunciar en la gestión empresarial del sector turístico y hotelero.

Por consiguiente, los empresarios del sector turístico y hotelero, deben ser los auténticos promotores, como lo deben ser en los demás sectores productivos y de servicios, de **IMPLANTAR LA CALIDAD TOTAL**, en sus empresas turísticas y hoteleras, especialmente, aquellas cadenas hoteleras importantes que están extendidas por el Mundo.

Desde luego esta implantación, tiene como objetivo principal, la atención al cliente, su contacto directo con él, conseguir su plena satisfacción. En consecuencia, es el empresariado turístico el que debe diseñar una oferta capaz de competir con destinos más baratos para fijar, de esta manera, la competitividad, no en el precio, sino en la CALIDAD.

El proceso de transformación de este sector turístico, siempre a cargo del empresariado, debe estar orientado a LA CALIDAD TOTAL.

Por tanto, la CALIDAD no se copia, por el contrario, se genera en cada empresa, en cada organización, abarcando así, cada establecimiento hotelero o turístico, cada empresa turística cada zona turística, cada nación turística.

Conforme a estos planteamientos, se ve, claramente, que existe la necesidad de tener una definición clara y concreta de la oferta turística que se puede dar al mercado en función de la demanda que exista, es necesario, general una oferta que cree una demanda inicial, que luego será la demanda la que vaya generando la

oferta. Es importante que se inicie con el Sector Público, pero en simbiosis con el Sector Privado.

La demanda turística actual, no se limita al turismo de vacaciones, el sector turístico y hotelero, tiene que abarcar, también, la demanda de viajes de negocios, de empresas, de convenciones, de congresos y cada una de estas especialidades, requiere una oferta específica y una calidad específica.

Es decir, se ha estratificado, en segmentos diversos, la demanda en este sector y tiene perfiles muy distintos y específicos cada uno de ellos, porque, cada uno de ellos, engendra un cliente tipo con necesidades y exigencias distintas y desde luego, la herramienta básica para cada uno de los mismos es, sin duda, LA CALIDAD TOTAL.

LA ATENCIÓN AL CLIENTE, SU PLENA SATISFACCIÓN, es objetivo inherente, lo sabemos, a la estrategia empresarial de CALIDAD TOTAL.

Ello, requiere la excelencia, la calidad total en el servicio al mismo y la competitividad del sector, ya no se centra en los precios, por el contrario, en esa implantación de esa calidad total.

Pero, realmente, conseguir esto en el sector turístico y hotelero (Sector Servicio), es más difícil que hacerlo en el sector industrial, porque en el sector servicio, cada cliente, es diferente, distinto, con sus peculiares características humanas y sociales, mientras que en el sector industrial, esto no ocurre.

Así, un servicio de gran calidad en este sector, requiere un personal muy cualificado, muy especializado. Si el cliente se siente, plenamente satisfecho, tenderá a repetir su estancia en el hotel o en el establecimiento hostelero que ha

visitado y creará una fidelidad al mismo o a la cadena. Lo contrario, creará un rechazo y no volverá a repetir la experiencia. la empresa habrá perdido un cliente. Por tanto, la atención al cliente, creará esa estrategia empresarial que asegurará esa "fidelidad", antes mencionada, por parte del mismo, quizás podría ser una técnica de mercadeo, pero muy especializada y la empresa se convertirá en competitiva porque mantiene su clientela y le ofrece calidad total y en consecuencia, la plena satisfacción del cliente, por eso, el mismo, paga ese precio, porque encuentra equilibrio entre ambos factores. Quien busca mayor nivel de calidad en sus instalaciones, un entorno ecológico, arquitectónico, natural y no degradado, seguridad intrínseca del entorno y área turística.

El empresario turístico, no puede olvidar estas exigencias y las autoridades competentes, deben velar por ello. Toda inversión, en este sector, debe ir dirigida y orientada a conseguir la calidad total y la plena satisfacción del cliente.

La realidad ineludible es que el cliente, día a día, madura en sus exigencias y en sus conocimientos, lo cual provoca la necesidad de cambios de estrategias empresariales que hagan frente a este endurecimiento de su clientela.

Sin duda, esto requiere que la organización interna de las empresas del sector servicio, en especial, las hoteleras, cambie, se actualice y asimile que el cliente, ese insaciable, devorador e insatisfecho ser que es el cliente, porque siempre siente necesidad de algo, porque toda satisfacción es transitoria, tiene que ser asumida por la esa organización interna y afrontada con éxito.

Podemos decir que no hay nada más frustrante para un cliente que intentar cambiar o combatir las deficiencias encontradas en la organización interna, por

ejemplo, de un hotel, porque ve que no están a la altura de sus exigencias y capacidad de satisfacer sus necesidades o tener que enfrentarse con un gerente que no tiene adecuada capacidad de reacción para saltarse las normas obsoletas y decidir qué debe hacer para satisfacer a ese cliente.

Por consiguiente, es imprescindible agilizar esas normas, actualizarlas y ponerlas acordes con la (CALIDAD TOTAL) y mejorar los procesos internos de la organización para entrar, de lleno, dentro de esta técnica estratégica empresarial.

CONCLUSIONES

- El cliente solo valora las prestaciones de servicio que recibe en función del precio que está dispuesto a pagar.
- La empresa tiene que saber identificar el nivel de satisfacción del cliente.
- La empresa tiene que establecer en su organización la tecnología "calidad total".
- La empresa tiene que saber identificar qué nivel de clientes insatisfechos tiene y establecer medidas eficaces para no perderlos, corrigiendo las causas que originan esta insatisfacción.
- Por consiguiente, la organización de la empresa debe ser lógica y funcional afrontando el reto competitivo que es constante y ser capaz de reajustar cualquier desviación que la separe de este objetivo.

LA CALIDAD TOTAL ASEGURA LA COMPETITIVIDAD DE LA EMPRESA Y LA FIDELIDAD DEL CLIENTE. NO HAY POSIBILIDAD DE EXISTENCIA DE EMPRESA SI NO TIENE CLIENTES.

GESTIÓN DE RECURSOS

Donde había que suministrar recursos para actividades de gestión, trabajo y verificación, incluidas las verificaciones internas, ahora hay que suministrar recursos para implementar y mejorar. La dirección debe suministrar los recursos necesarios para todo el SAC.

La norma requiere asimismo que se cuente con recursos suficientes para satisfacer al cliente.

Acción:

Deberá identificar el modo en que su organización determina los requisitos en términos de recursos. Los recursos incluyen no sólo el personal sino también las instalaciones, el material y los equipos y suministros.

Asegúrese de que se incluyan todos los recursos necesarios para satisfacer al cliente. ¿Qué recursos son necesarios para cumplir con los requisitos del cliente? ¿Qué recursos son necesarios para comunicar los requisitos del cliente y la importancia de cumplir con ellos? ¿Qué recursos son necesarios para abordar las quejas del cliente?

En la revisión de la dirección también deberá abordar el tema de los recursos. La revisión de la dirección es el medio para determinar si el sistema de calidad satisface sus objetivos de calidad y su política de calidad. También es el punto en el que se identifican las acciones necesarias para mejorar.

2.5 HIPÓTESIS

El talento humano aporta a la calidad del servicio en el hostel restaurante Costa Azul Cantón Tonsupa Provincia de Esmeraldas.

2.6 SEÑALAMIENTO DE VARIABLES

2.6.1 Variable Independiente

- ✓ Talento Humano

2.6.2 Variable Dependiente

- ✓ Calidad del Servicio

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

Es importante mencionar que la presente investigación es de carácter cuantitativa debido a que se va a investigar características que pueden tomarse como valores numéricos y deberán describirse para facilitar la búsqueda de posibles relaciones mediante el análisis estadístico que determinan y definen el aporte del talento humano en la calidad del servicio en el hostel restaurante costa azul, la misma que contribuirá a mejorar la prestación de servicio y a formar parte de la oferta competitiva.

Además será complementado con un enfoque cualitativa, puesto que este se basa en descripciones detalladas de situaciones, personas, interacciones y comportamientos que son observables, entonces incorporaremos lo que los participantes dicen, pensamientos, actitudes, experiencias tal como son expresadas por ellos mismos y no como uno los describe.

3.2 MODALIDAD BÁSICA DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizara directamente en el establecimiento Hostel Restaurante Costa Azul debido a que es allí en donde se puede obtener

la información necesaria con la realidad propia del lugar, ya que el contacto que se tiene con las personas es muy importante debido a que son ellos los agentes primordiales en la generación de información, las mismas que se trata de obtener mediante la aplicación de encuestas. Además es importante mencionar que esta investigación contiene datos de fuentes bibliográficas, linkografica y documental, ya que se ha revisado y recopilado datos de libros, folletos y demás publicaciones citados en la red.

Además es un proyecto factible por que pretendo diagnosticar la realidad de la investigación, evaluar el alcance del problema y realizar planteamientos para resolverlos en base a una investigación bibliográfica, ejecutar una propuesta con un procedimiento en el que se determine las actividades y recursos para la realización del mismo.

3.3 NIVEL O TIPO DE INVESTIGACIÓN

Este tipo de investigación es de carácter exploratoria, descriptiva y explicativa ya que nos trasladaremos al hostel para realizar un sondeo aplicando encuestas. Posteriormente describiremos los datos importantes con relación al aporte del talento humano en la calidad del servicio en el Hostel Restaurante Costa Azul, las cuales facilitaran una explicación razonable y coherente de los datos obtenidos mediante la encuesta.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1 POBLACIÓN

Para el desarrollo de la investigación se tomara como referencia el número de turistas aproximados que llegan a la hostel-restaurante Costa Azul anualmente, promedio estimado entre la temporada alta y baja.

	Turistas
Día	7
Mes	210
Año	2520

Cuadro N° 1 Muestra de turistas

Elaborado por: ORTIZ, Tania (2013)

La población motivo de estudio del presente está constituido para 2.520 personas, las cuales llegan al hostel, por lo tanto se deberá calcular el tamaño de la muestra aplicando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

Dónde:

n: Tamaño de la muestra

Z: Nivel de coeficiente (1.96 constante)

P: Probabilidad de ocurrencia (0.5 constante)

Q: Probabilidad de no ocurrencia (0.5 constante)

e: Error de muestreo (0.05 constante)

3.4.2 MUESTRA

Remplazando los valores tenemos:

$$n = \frac{Z^2 PQN}{Z^2 PQ + Ne^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2(0,5)(0,5)(2.520)}{(1,96)^2(0,5)(0,5) + (2.520)(0,05)^2}$$

$$n = \frac{(3,84)(0,25)(2.520)}{(3,84)(0,25) + (2.520)(0,0025)}$$

$$n = \frac{(0,96)(2.520)}{(0,96) + (2.520)(0,0025)}$$

$$n = \frac{(2419,2)}{(0,96) + (6,3)}$$

$$n = \frac{(2419,2)}{(7,26)}$$

$$n = 333$$

El número de encuestas a realizarse será una muestra de 333 personas, estimadas como clientes del hostel restaurante Costa Azul.

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.5.1 Matriz de la Operacionalización de la Variable Independiente: Talento Humano

Cuadro N° 2 El Talento Humano

Elaborado por: Tania Ortiz (2013)

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS BÁSICOS	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS
<p>El talento humano se entiende como una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad).</p> <p>El talento se puede considerar como un potencial. Lo es en el sentido de que una persona dispone de una serie de características que pueden llegar a desarrollarse en función de diversas variables que se pueda encontrar en su desempeño.</p>	<p>Cualidades</p> <p>Características</p> <p>Conocimientos</p> <p>Personas</p> <p>Desarrollo</p> <p>Funciones</p>	<p>Virtudes</p> <p>destrezas</p> <p>experiencias</p> <p>individuos</p> <p>actividades</p> <p>compromiso</p> <p>experiencias</p>	<p>1. ¿Cree usted que la administración del establecimiento debe ser atendido por personal capacitado?</p> <p>2. ¿Cree usted que al trabajar talento humano capacitado mejore la atención al cliente?</p> <p>3. ¿Cree usted que es importante que el talento humano se capacite?</p> <p>4. ¿Cree usted que influya en la atención cuando en el establecimiento no labora personal capacitado?</p>	<p>Encuesta</p>	<p>Cuestionario</p>

3.6 PLAN DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

N°	PREGUNTAS BÁSICAS	EXPLICACIÓN
1	¿Para qué?	Para ampliar los conocimientos técnicos en el desarrollo de la investigación, cumplimiento de los objetivos y establecer una propuesta a la solución del problema.
2	¿De qué personas u objetos?	De los turistas que acoge el establecimiento.
3	¿Sobre qué aspectos?	Establecer la calidad de los servicios en busca de una certificación y la satisfacción del cliente.
4	¿Quién?	Investigadora
5	¿Cuándo?	Noviembre del 2012 a Abril del 2013
6	¿Dónde?	Hostal Costa Azul Provincia de Esmeraldas
7	¿Cuántas veces?	Las veces que se requiera para el desarrollo satisfactoria de la investigación
8	¿Qué técnicas de recolección?	Encuestas.
9	¿Con qué instrumento?	Cuestionario

Cuadro N° 4 Recolección de Información

Elaborado por: Tania Ortiz

3.7 PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

El proceso consta de las siguientes etapas:

- 1.- Revisión crítica y analítica de la información primaria y secundaria.
- 2.- Etapa de estratificación de información para la sustentación del documentó
- 3.- Tabulación, ordenamiento y sistematización de la información.
- 4.- Análisis e interpretación objetiva.
- 5.- Verificación de la hipótesis.
- 6.- Elaboración de conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el análisis e interpretación de los datos se basa en una herramienta, como es la encuesta, la cual me permitió realizar el diagnóstico sobre el establecimiento. Se aplicó la encuesta a todos los turistas que llegan al hostel.

Pregunta # 1: ¿Cree usted que la administración del establecimiento debe ser atendido por personal capacitado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	321	96,40%
NO	12	3,60%
TOTAL	333	100%

Cuadro N° 5

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

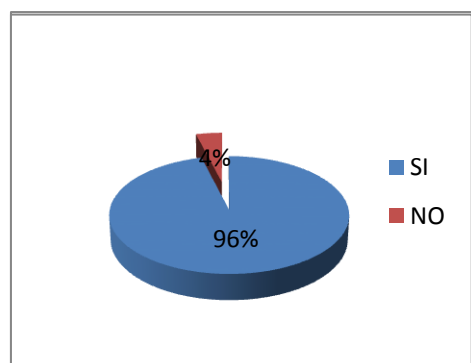


Gráfico N° 5

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

Análisis: Del número total de encuestados, 321 personas que equivalen al 96% deducen que la administración del establecimiento debe ser atendido por personal capacitado, mientras que 12 personas, que equivalen al 4% no cree que la administración del establecimiento debe ser atendido por personal capacitado.

Interpretación: Del total de personas encuestadas un porcentaje mayor cree que la administración del establecimiento debe ser atendido por personal capacitado. Por lo que se deduce que es necesaria una capacitación para el talento humano del establecimiento.

Pregunta # 2: ¿Cree usted que al trabajar talento humano capacitado mejore la atención al cliente?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	233	69,97%
NO	100	30,03%
TOTAL	333	100%

Cuadro N° 6

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

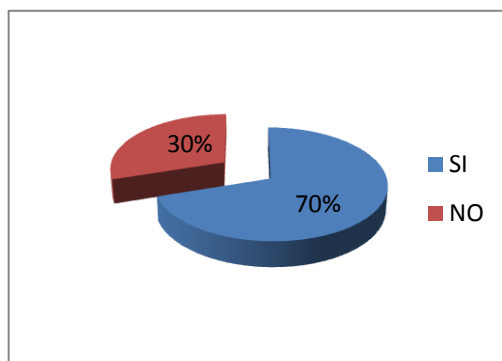


Gráfico N° 6

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

Análisis: Del número total de encuestados, 233 personas que equivalen al 70% deducen que con el talento humano capacitado mejora la atención al cliente, mientras que 100 personas, que equivalen al 30% no cree que el talento humano capacitado mejore la atención.

Interpretación: Del total de personas encuestadas un porcentaje mayor cree que si en el establecimiento trabaja personal capacitado mejoraría la atención al cliente. Por lo que se deduce que es necesario que en el establecimiento labore personal capacitado.

Pregunta # 3: ¿Cree usted que es importante que el talento humano se capacite?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	333	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	333	100%

Cuadro N° 7

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

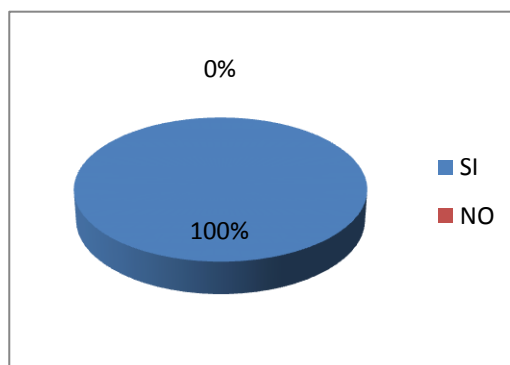


Gráfico N° 7

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

Análisis: Del número total de encuestados, 333 personas que equivalen al 100% deducen que el talento humano se capacite.

Interpretación: Del total de personas encuestadas un porcentaje mayor cree es importante que el talento humano se capacite.

Pregunta # 4: ¿Cree usted que en este establecimiento labora talento humano capacitado?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	261	78,38%
NO	72	21,62%
TOTAL	333	100%

Cuadro N° 8

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

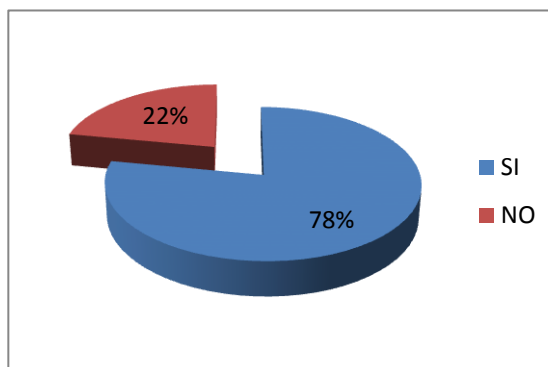


Gráfico N° 8

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

Análisis: Del número total de encuestados, 261 personas que equivalen al 78% deducen que en el establecimiento si labora personal capacitado, mientras que 72 personas, que equivalen al 22% no cree que labora personal capacitado en el establecimiento.

Interpretación: Del total de personas encuestadas un porcentaje mayor cree que en el establecimiento si labora con personal capacitado. Por lo que se deduce que hay algo que acoplar para un mejor servicio.

Pregunta # 5: ¿Cree usted que al incrementar personal capacitado mejore la acogida de los servicios de hospedaje en el establecimiento?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	307	92,19%
NO	26	7,81%
TOTAL	333	100%

Cuadro N° 9

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

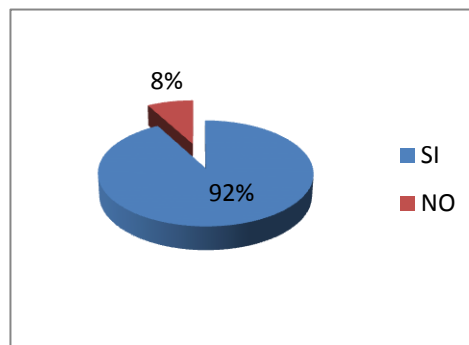


Gráfico N° 9

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

Análisis: Del número total de encuestados, 326 personas que equivalen al 92% deducen que incrementando personal capacitado mejoraría la acogida de los turistas, mientras que 26 personas, que equivalen al 8% no cree que mejoraría la acogida por parte de los turistas al establecimiento.

Interpretación: Del total de personas encuestadas un porcentaje mayor cree que si mejoraría la acogida de los turistas incrementando personal capacitado. Por lo que se deduce que hay que incrementar personal capacitado.

Pregunta # 6: ¿Piensa usted, que al mejorar los servicios de atención y hospedaje en el establecimiento, mejoraría la satisfacción del cliente?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	333	100,00%
NO	0	0,00%
TOTAL	333	100%

Cuadro N° 10

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

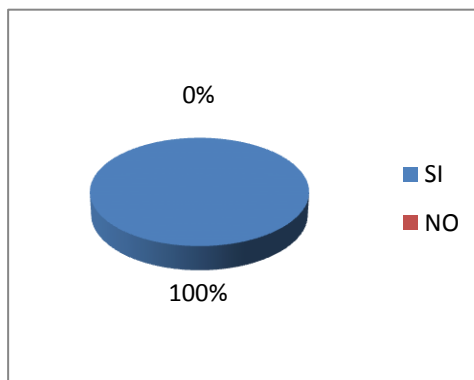


Gráfico N° 10

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

Análisis: Del número total de encuestados, 333 personas que equivalen al 100% deducen mejorando los servicios de atención y hospedaje en el establecimiento, mejoraría la satisfacción del cliente.

Interpretación: Del total de personas encuestadas un porcentaje mayor cree es importante que mejoren los servicios de y la atención.

Pregunta # 7: ¿Considera usted que en este establecimiento es importante que el personal atienda con calidez y calidad?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	329	98,79%
NO	4	1,20%
TOTAL	333	100%

Cuadro N° 11

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

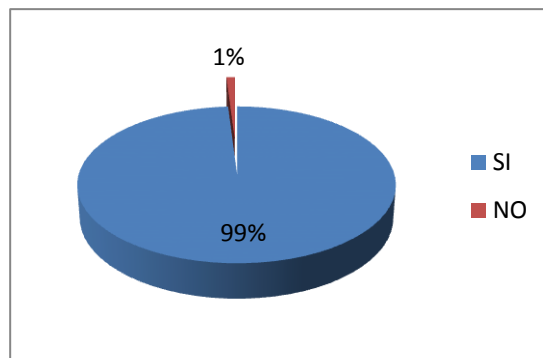


Gráfico N° 11

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

Análisis: Del número total de encuestados, 329 personas que equivalen al 99% cree que es importante que atiendan con calidad y calidez, mientras que 4 personas, que equivalen al 1% no cree que es importante la calidad.

Interpretación: Del total de personas encuestadas un porcentaje mayor cree que importante que atiendan con calidad y calidez. Por lo que se deduce que hay que tomar en cuenta estos parámetros al momento de la capacitación.

Pregunta # 8: ¿Si en el establecimiento mejora la calidad en el servicio estaría de acuerdo que se incremente el costo del servicio?

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	87	26,13%
NO	246	73,87%
TOTAL	333	100%

Cuadro N° 12

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

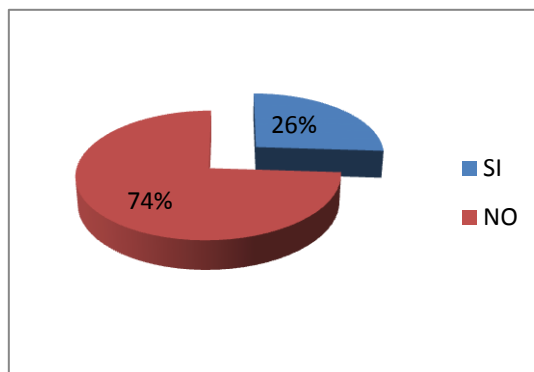


Gráfico N° 12

Elaborado por: ORTIZ, Tania(2013)

Análisis: Del número total de encuestados, 87 personas que equivalen al 26% están de acuerdo que mejorando la calidad debe incrementarse el costo por el servicio, mientras que 246 personas, que equivalen al 74% no cree que se debe incrementar el costo en el servicio.

Interpretación: Del total de personas encuestadas un porcentaje mayor cree que no se debe incrementar el costo del servicio. Por lo que se deduce que hay mantener los precios a pesar que mejore la calidad.

4.2 VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS

4.2.1 Planteamiento de la hipótesis

Simbología

H0=Hipótesis Nula

H1= Hipótesis Alternativa

H0. El Talento Humano **NO** aporta a la Calidad en el Servicio en el Hostal Restaurante Costa Azul.

H1. El Talento Humano **SI** aporta a la Calidad en el Servicio en el Hostal Restaurante Costa Azul.

4.2.2 Selección del nivel de significación

Para la verificación de la hipótesis se utilizara el nivel de $\alpha=0.01$

4.2.3 Descripción de la población

Se ha tomado como referencia para la investigación de campo una muestra de los turistas que llegan al Hostal Restaurante.

Muestra de turistas que llegan al establecimiento	PORCENTAJE
333	100%

Cuadro N° 13: Población

Elaborado por: ORTIZ, Tania (2013)

4.2.4 Especificación de lo estadístico

Es necesario mencionar que para la verificación de la hipótesis se expresara un cuadro a contingencia de 5 filas por 2 columnas con el cual se determinara las frecuencias esperadas.

ALTERNATIVAS	CATEGORIAS		SUBTOTAL
	SI	NO	
1.- ¿Cree usted que la administración del establecimiento debe ser atendido por personal capacitado?	321	12	333
3.- ¿Cree usted que es importante que el talento humano se capacite?	333	0	333
5.- ¿Cree usted que al incrementar personal capacitado mejore la acogida de los servicios de hospedaje en el establecimiento?	307	26	333
6.- ¿Piensa usted, que al mejorar los servicios de atención y hospedaje en el establecimiento, mejoraría la satisfacción del cliente?	333	0	333
7.- ¿Considera usted que en este establecimiento es importante que el personal atienda con calidez y calidad?	229	4	333
TOTAL	1.523	42	1.665

Cuadro N° 14 Frecuencias Observadas

Elaborado por: ORTIZ, Tania (20113)

FRECUENCIAS ESPERADAS	
$(1.523*333)/1.665=$	304.6
$(42*333)/1.665=$	8.4

Cuadro N° 15: Frecuencias Esperadas

Elaborado por: ORTIZ, Tania (2013)

4.2.5 Especificación de las regiones de aceptación y rechazo

Para decidir sobre estas regiones primeramente determinamos los grados de libertad conociendo que cuadro está formado por 5 filas y 2 columnas, para lo cual aplicamos la siguiente fórmula:

$$gl= (f-1)(c-1)$$

GRADO DE LIBERTAD		
	FILAS	COLUMNAS
gl=	(5-1)	(2-1)
gl=	4	1
gl=	4*2	
gl=	4	
		X²T=13.277

Cuadro N° 16 X²- Tabulado

Elaborado por: ORTIZ, Tania (2013)

Entonces con 4 grados de libertad y un nivel de 0.01 tenemos en la tabla de X² el valor de 13.277. Por consiguiente se acepta la hipótesis nula para todo valor de X²

que se encuentre hasta el valor 13.277 y se rechaza la hipótesis cuando los valores calculados son mayores de 13.277.

La representación gráfica sería:

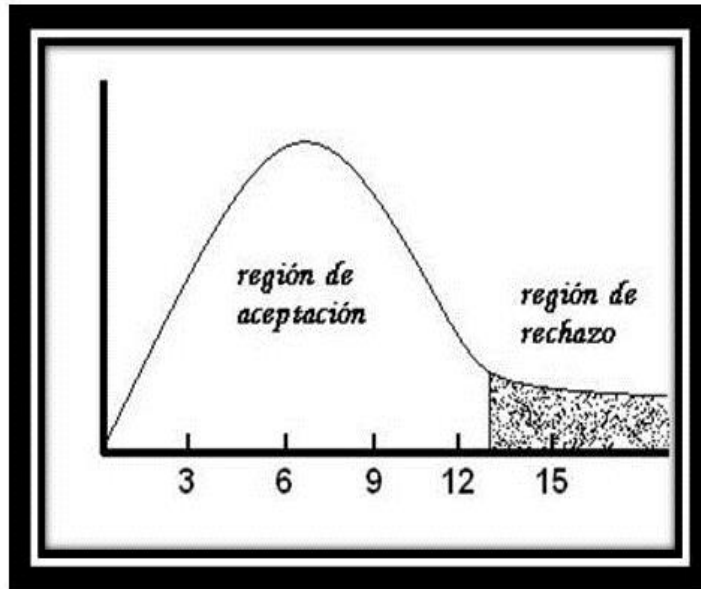


Gráfico N° 13: Representación gráfica de las regiones de aceptación y rechazo

Elaborado por: ORTIZ, Tania (2013)

4.2.6 Recolección de datos y cálculo de lo estadístico

De acuerdo a la tabla de contingencia 5*2 utilizaremos la siguiente fórmula:

$$X^2 = \sum (O - E)^2 / E$$

Dónde:

X²= chi o xi cuadrado

Σ= Sumatoria

O= Frecuencias Observadas

E= Frecuencias Esperadas

CÁLCULO DEL X² - CALCULADO

O	E	O-E	(O-E) ²	(O-E) ² /E
321	304.6	16.4	268.96	0.8829
12	8.4	3.6	12.96	15.428
333	304.6	28.4	806.56	26.479
0	8.4	-8.4	16.8	2
307	304.6	2.4	5.76	0.0189
26	8.4	17.6	309.76	368.761
333	304.6	28.4	806.56	26.479
0	8.4	-8.4	16.8	2
229	304.6	-75.6	151.2	0.4963
4	8.4	-4.4	8.8	10.476
1,565	1,565			453,0211

Cuadro N° 17: X²- Calculado

Elaborado por: ORTIZ, Tania (2013)

DECISIÓN: Para 4 grados de libertad a un nivel de 0.01 se obtiene en el Xi cuadrado tabulado 13.277 y en el Xi cuadrado calculado 453.0211, entonces el Xi cuadrado tabulado se encuentra fuera de la región de aceptación, por lo tanto se rechaza la hipótesis nula (H0) y se acepta la hipótesis alternativa (H1) que dice “El Talento Humano **SI** aporta a la Calidad del servicio en el Hostal Restaurant Costa Azul”, y con esto se ha verificado la hipótesis satisfactoriamente.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

- Es de suma importancia establecer un método o procedimiento que ayude a los directivos de la empresa a medir el desempeño de los trabajadores y tomar medidas para corregir falencias y mejorar el desempeño.
- No se están tomando en cuenta las habilidades y conocimientos de los trabajadores del hostel restaurant Costa Azul, por ello están ejerciendo funciones que nos les corresponden, ante esta situación el desempeño es eficiente y carece de control.
- En la empresa no se puede determinar cuál es la persona más competente para ejercer las actividades inherentes a los cargos ya que no se realizan mediciones del desempeño laboral que permitan crecer al establecimiento.
- La administración de recursos humanos no posee suficientes habilidades y conocimientos para la conducción exitosa de este recurso a través de la implementación de las actividades necesarias para seleccionar, mantener motivado a su personal, evaluando su actuación.
- La capacitación no debe verse como un gasto más, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la

empresa para desarrollar sus recursos y mejorar la productividad en el ámbito laboral.

5.2 RECOMENDACIONES

- Evaluar al personal, buscar un indicador que mida el desempeño de los trabajadores, haciendo énfasis en las falencias que requieren de atención y que deben ser corregidas de forma oportuna para lograr un mejor desempeño y excelentes resultados.
- Capacitar al personal continuamente, buscando desarrollar sus destrezas y habilidades para que se acoplen a las necesidades y requerimientos del Hostal y así lograr la calidad del servicio en la empresa. .
- Se recomienda a la organización, la implementación de mecanismos de evaluación del desempeño acordes al tipo y funciones individuales para que llenen las expectativas de las mismas como la de sus miembros.
- Crear conciencia a todos los trabajadores de la empresa para hacerles ver que tan importantes son ellos para la empresa, como Recurso Humano, y por ende la importancia de capacitarlos para elevar su nivel de optimismo, confianza, logros de metas dentro de la empresa y fuera de ella.

CAPITULO VI

PROPUESTA

6.1 DATOS INFORMATIVOS

Tema

Elaboración de un plan de capacitación para mejorar la calidad en el servicio en el Hostal Restaurante Costa Azul.

Localización

Provincia: Esmeraldas

Cantón: Tonsupa

Responsable:

Tania Elizabeth Ortiz Lascano

Coordinador

Lic. Raúl Tamayo

Beneficiarios

Hostal Restaurante Costa Azul

6.2 ANTECEDENTES DE LA PROPUESTA

La investigación realizada nos demuestra que existen varios factores que impiden el desarrollo del talento humano del establecimiento, entre ellas una de las más importantes es la falta de capacitación constante.

Ante esta situación el Gerente propietario del establecimiento conjuntamente con el talento humano del establecimiento deben tomar más énfasis en lo que

es la buena atención al cliente, generando de esta manera mayor afluencia de turistas nacionales y extranjeros, lo cual aporta al desarrollo económico de la institución.

A través de innovaciones y constantes capacitaciones generamos el incremento de clientes los mismos que pueden ser nacionales y extranjeros, quienes aportan para el crecimiento y desarrollo del establecimiento.

Por esta razón, una vez concluida la investigación y planteada la propuesta he llegado a las siguientes conclusiones:

- Es de suma importancia establecer un método o procedimiento que ayude a los directivos de la empresa a medir el desempeño de los trabajadores y tomar medidas para corregir falencias y mejorar el desempeño.
- No se están tomando en cuenta las habilidades y conocimientos de los trabajadores del hostel restaurant Costa Azul, por ello están ejerciendo funciones que nos les corresponden, ante esta situación el desempeño es eficiente y carece de control.
- En la empresa no se puede determinar cuál es la persona más competente para ejercer las actividades inherentes a los cargos ya que no se realizan mediciones del desempeño laboral que permitan crecer al establecimiento.
- La administración de recursos humanos no posee suficientes habilidades y conocimientos para la conducción exitosa de este recurso a través de la implementación de las actividades necesarias para seleccionar, mantener motivado a su personal, evaluando su actuación.

- La capacitación no debe verse como un gasto más, sino como un beneficio a corto plazo ya que es una fórmula que responde a las necesidades de la empresa para desarrollar sus recursos y mejorar la productividad en el ámbito laboral.

6.3 JUSTIFICACIÓN

Evaluar el desempeño y capacitar constituye una técnica imprescindible en la administración de los recursos humanos mediante, ella se puede encontrar problemas de supervisión, de integración del trabajador a la empresa o al cargo que ocupa de la falta de aprovechamiento de potencialidades y motivación. Así mismo de acuerdo con los problemas identificados la evaluación del desempeño y la capacitación colabora en la determinación y el desarrollo de políticas adecuadas a las necesidades de la empresa y los empleados, aplicándola de la manera más racional posible, con lo cual se persigue un Manejo Exitoso de los Recursos Humanos a través de la Evaluación del Desempeño y la Capacitación.

6.4 OBJETIVOS

6.4.1 Objetivo General

- ✓ Elaborar un plan de capacitación para el Talento Humano y de esta manera mejorar la Calidad en el servicio en el Hostal Restaurante Costa Azul.

6.4.2 Objetivos Específicos

- ✓ Identificar los aspectos que requieren ser evaluados con respecto al desempeño y capacitación de los trabajadores del hostel restaurante.
- ✓ Analizar las falencias en el rendimiento de los trabajadores del hostel restaurante que requieren mayor atención.
- ✓ Conocer el índice de insatisfacción que existe por parte de los clientes con relación al servicio recibido dentro de la empresa

6.5 ANÁLISIS DE FACTIBILIDAD

La presente propuesta es factible de realizar en su totalidad por que cuenta con el apoyo incondicional del gerente propietario del establecimiento, talento humano que está dispuesto a dar todo por sacar adelante a la institución, los mismos que deben dar todo de ellos en el momento de la capacitación.

Los antecedentes señalados, nos permiten hacer posible la realización del mencionado proyecto, con el fin de visibilizar el incremento de clientes el establecimiento.

Por lo tanto se considera que el desarrollo y aplicación de la presente propuesta es operativamente factible, ya que no se requiere de una mayor inversión económica.

6.6 FUNDAMENTACIÓN

Capacitación y Evaluación del desempeño

Evaluación es un proceso para estimar o juzgar el valor, excelencia, cualidades o estatus de algún objeto o persona.

La evaluación del rendimiento laboral de los colaboradores es un proceso técnico a través del cual, en forma integral, sistemática y continua realizada por parte de los jefes inmediatos; se valora el conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral del colaborador en el desempeño de su cargo y cumplimiento de sus funciones, en términos de oportunidad, cantidad y calidad de los servicios producidos.

La evaluación de los recursos humanos, es un proceso destinado a determinar y comunicar a los colaboradores, la forma en que están desempeñando su trabajo y, en principio, a elaborar planes de mejora.

Otro uso importante de la evaluación del personal, es el fomento de la mejora de resultados, en este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como

están desempeñando sus puestos y proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

En tal sentido les aclaran las expectativas de la empresa en relación con el puesto; con frecuencia, la comunicación ha de completarse con el correspondiente entrenamiento y formación para guiar los esfuerzos de mejora.

- El mejoramiento del desempeño laboral
- Reajustar las remuneraciones
- Ubicar a los colaboradores en puestos o cargos compatibles con sus conocimientos habilidades y destrezas
- La rotación y promoción de colaboradores
- Detectar necesidades de capacitación de los colaboradores

Importancia

Es importante para el desarrollo administrativo, conociendo puntos débiles y fuertes del personal, conocer la calidad de cada uno de los colaboradores, requerida para un programa de selección, desarrollo administrativo, definición de funciones y establecimiento de base racional y equitativa para recompensar el desempeño.

Esta técnica igualmente es importante porque permite determinar y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo y en principio, a elaborar planes de mejora. Otro uso importante de las evaluaciones al colaborador, es el fomento de la mejora de resultados.

En este aspecto, se utilizan para comunicar a los colaboradores como están desempeñando sus puestos o cargos y, proponer los cambios necesarios del comportamiento, actitud, habilidades, o conocimientos.

Responsabilidad en la evaluación de colaboradores

De acuerdo con la política de recursos humanos adoptada por la organización, la responsabilidad en la evaluación de los colaboradores puede atribuirse al gerente, al mismo colaborador, jefe de área o departamento de recursos humanos, o a una comisión de evaluación del desempeño. Cada uno de estas alternativas implica una filosofía de acción.

El Gerente

En la mayor parte de las organizaciones, el gerente es responsable del desempeño de sus subordinados y de su evaluación. Así quien evalúa el desempeño del personal es el propio gerente o supervisor, con la asesoría de los órganos de gestión de recursos humanos, que establece los medios y los criterios para tal evaluación.

El Colaborador

Algunas organizaciones más democráticas permiten que al mismo individuo responda por su desempeño y realice su auto evaluación. En estas organizaciones cada colaborador autoevalúa su desempeño, eficiencia y eficacia, teniendo en cuenta parámetros establecidos por el gerente o la organización.

DESARROLLO DE LA PROPUESTA

Plan de Capacitación

1. Objetivos del plan de capacitación.

Proporcionar un plan de capacitaciones a la empresa, para mejorar la productividad de la misma.

Proporcionar una herramienta para mejorar el capital humano de la empresa.

Proponer un sistema de desarrollo empresarial, para el mejoramiento continuo del personal para que beneficie a la empresa.

2. Proceso de entrenamiento

Diagnostico: Inventario de las necesidades de entrenamiento que se deben satisfacer.

Estas necesidades pueden ser pasadas, presentes o futuras.

Implementación: Aplicación y conducción del programa de entrenamiento.

Evaluación: verificación de los resultados del entrenamiento.

Desarrollo de programa de entrenamiento.

Diagnóstico Según la investigación de campo realizada a la empresa, se detectaron que poseen varios problemas y se mencionan a continuación:

- a) Baja productividad.
- b) Mal servicio al cliente.

d) Poco trabajo en equipo.

e) Pocas capacitaciones sobre liderazgo.

Evaluación del desempeño Es una función fundamental para evaluar el rendimiento del personal y detectar debilidades, mediante el uso de herramientas científicas que proponen en el presente documento.

Capacitaciones Será la encargada de desarrollar, diseñar, implementar y desarrollar los planes de capacitación para mejorar constantemente el talento humano de la empresa.

Coordinación del comité de talento humano A través de esta coordinación se tendrá un enlace directo con el comité de implementación de modelo de gestión de talento humano, con el objeto de evaluar los resultados que se obtienen y tomar las medidas correctivas si existe desviación según lo planeado.

Método de entrenamiento en el puesto Casi toda la capacitación tiene lugar en el puesto. Sin embargo esta capacitación puede desestabilizar el lugar de trabajo y dar como resultado un incremento en los errores a medida que incurre en los aprendizajes. Así mismo, el desarrollo de ciertas habilidades es demasiado complejo para realizarlo en el puesto. En tales casos, debe tener lugar fuera del ambiente de trabajo.

Capacitación en el puesto. Los métodos comunes de capacitación en el puesto incluye la rotación del puesto, la asignación de suplementos. La rotación del puesto implica transferencias laterales que permitan a los empleados laborar en diferentes puestos. Los empleados aprenden una amplia variedad de trabajos y obtienen un mejor conocimiento de la interdependencia, entre los puestos y una

mayor perspectiva sobre las actividades organizacionales. Los nuevos empleados a menudo aprenden sus trabajos tomando como modelo a un veterano fogueado. En los oficios, eso usualmente se llama adiestramiento. En los trabajos de oficina, se conoce como relación de entrenamiento

Comunicación: esta etapa consta de la comunicación del sistema a implementar a todos los miembros de la empresa, se lo puede realizar de diversas formas acorde al tamaño de la empresa:

- Pequeñas reuniones
- Vía Internet
- Cartelera

Entrenamiento a los involucrados: los involucrados son los evaluadores y los evaluados, deben conocer cómo funciona el sistema y cuál es el rol de cada miembro en el mismo con el fin de evitar errores y malgastar el tiempo en el momento de poner en práctica la evaluación. En este paso es recomendable realizar una prueba piloto con una muestra de los futuros evaluados con el fin de detectar algún fallo de comprensión.

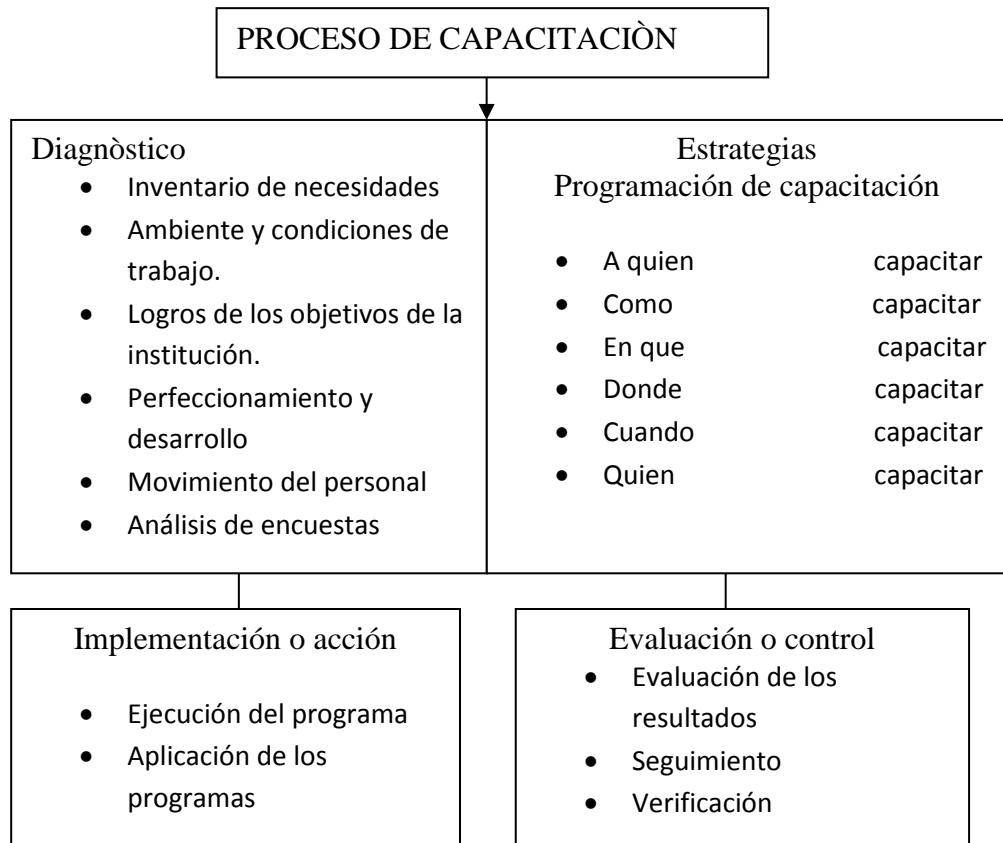
Tiempo de evaluación: este gran momento es recomendable que sea en una fecha cercana a fin de año. El tiempo de duración dependerá del tamaño de la empresa y del método que utilice para la evaluación (, entrevistas personales, formularios manuales etc.), independientemente se recomienda que los plazos sean fijados previamente para que la misma no se prolongue innecesariamente.

Contenidos de la evaluación: devueltos los formularios al departamento de recursos humanos, es el tiempo de analizar los contenidos y detectar los conflictos que se manifiestan en las evaluaciones. A partir de dicho análisis, el mencionado departamento deberá tomar decisiones sobre potencial, carrera, capacitación, remuneraciones de cada empleado evaluado y seguidamente informarles a los mismos los resultados y futuros planes de acción que se tomarán con los jefes de cada área y siguiendo los objetivos estratégicos organizacionales.

Análisis del sistema: el final del proceso es el momento para analizar y reflexionar las virtudes y defectos del sistema y del modo de implementación del mismo (recursos materiales, humanos, financieros; estrategias, tiempos, reacciones al sistema, clima laboral, etc.) con la finalidad de mejorarlo y adecuarlo aún más a las características de la empresa para el próximo año.

Seguimiento continuo: para completar este modelo no se puede dejar de lado el seguimiento y mejoramiento continuo (retroalimentación) que generalmente en otros procesos o modelos se deja como actividad secundaria. En la gestión por competencias el seguimiento y retroalimentación están revestidos de una importancia decisiva ya que se centran en el acompañamiento de la evaluación a través del futuro desempeño.

Desarrollo del procedimiento de la capacitación



Cuadro N° 18: Proceso de Capacitación

Elaborado por: ORTIZ, Tania (2013)

Fase 1. Diagnóstico de necesidades de capacitación El diagnóstico de las necesidades de formación se ha efectuado utilizando algunas técnicas de recolección de información, destacándose las siguientes:

a. Observación. Instrumento que permitió percibir lo que ocurre en el entorno laboral. Ofrece las ventajas de obtener la información tal cual ocurre, es independiente del deseo de informar, ya que solicita menos la cooperación activa por parte de los sujetos.

b. Entrevistas. Permitió obtener información verbal de los actores, relacionada con las debilidades formativas en el desarrollo del trabajo.

c. Análisis de cargos. Consiste en el procedimiento que estudia el puesto de trabajo por medio de las actividades directas del personal, para reflejar qué hace, cómo lo hace, qué requisitos exige la ejecución del trabajo y en qué condiciones se desarrolla.

d. Reuniones interdepartamentales. Discusiones interdepartamentales acerca de asuntos concernientes a objetivos empresariales, problemas operacionales, planes para determinados objetivos y otros asuntos administrativos.

Fase 2. Programación de la capacitación

1. Selección de participantes

Se considera a todos los miembros de la empresa se mantendrá un registro de participantes.

2. Notificación a los instructores

Se deberá hacer de acuerdo a la solvencia profesional, calidad pedagógica comprobada y suficiente conocimiento del tema de capacitación.

3. Plan de capacitación

Con el fin de establecer prioridades, fijar los objetivos, determinar el tipo de acción a ejecutarse.

Factores para la evaluación de colaboradores

Existen muchos factores a tener en cuenta para la evaluación del desempeño de los colaboradores, dependiendo del método de evaluación que se emplee, pero por lo general estos factores son los siguientes:

Calidad de Trabajo. Proporciona documentación adecuada cuando se necesita. Va más allá de los requisitos exigidos para obtener un producto o resultado mejor evalúa la exactitud, seriedad, claridad y utilidad en las tareas encomendadas. Produce o realiza un trabajo de alta calidad.

Cantidad de Trabajo. Cumple los objetivos de trabajo, ateniéndose a las órdenes recibidas y por propia iniciativa, hasta su terminación. Realiza un volumen aceptable de trabajo en comparación con lo que cabe esperar razonablemente en las circunstancias actuales del puesto. Cumple razonablemente el calendario de entregas.

Conocimiento del puesto. Mide el grado de conocimiento y entendimiento del trabajo. Comprende los principios conceptos, técnicas, requisitos etc. necesario para desempeñar las tareas del puesto. Va por delante de las tendencias,

evolución, mercados innovaciones del producto y/o nuevas ideas en el campo que pueden mejorar la capacidad para desempeñar el puesto.

Iniciativa. Actúa sin necesidad de indicársele. Es eficaz al afrontar situaciones y problemas infrecuentes. Tiene nuevas ideas, inicia la acción y muestra originalidad a la hora de hacer frente y manejar situaciones de trabajo. Puede trabajar independientemente.

Planificación. Programa las ordenes de trabajo a fin de cumplir los plazos y utiliza a los subordinados y los recursos con eficiencia. Puede fijar objetivos y prioridades adecuadas a las órdenes de producción. Puede colaborar eficazmente con otros a la programación y asignación del trabajo .Se anticipa a las necesidades o problemas futuros.

Relaciones con los compañeros: Mantiene a sus compañeros informados de las pertinentes tareas, proyectos, resultados y problemas. Suministra información en el momento apropiado. Busca u ofrece asistencia y consejo a los compañeros o en proyectos de equipo.

Relaciones con el Público. Establece, mantiene y mejora las relaciones con el personal externo, como clientes proveedores, dirigentes comunitarios y poderes públicos .Lleva de manera ética el negocio de la empresa.

Responsabilidades. En relación con la igualdad de oportunidades en el empleo y la acción Positiva. Colabora con otros armoniosamente sin consideración a la raza, religión, origen nacional, sexo, edad o minusvalías. Trata de lograr los objetivos de igualdad de oportunidades en el empleo y del programa de acción positiva en la

empresa y de cumplir con sus calendarios. Trata activamente de mejorar los objetivos de carrera de minorías y mujeres.

Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación del desempeño como un sistema objetivo, y que mediante ese sistema pueda conocer cuál es su desempeño.

Fase 3. Ejecución de la capacitación Consiste en poner en marcha el plan de capacitación, es decir reunir a los participantes y transmitirles los contenidos en función a las actividades propuestas, fechas y horarios programados mediante un instructor.

Fase 4. Evaluación o control de la capacitación La evaluación sirve para verificar si el evento programado y ejecutado realmente satisface las necesidades diagnosticadas.

- Se debe verificar todos los recursos necesarios que estén en orden
- Se controlara la asistencia de los participantes.
- Se debe evaluar a los participantes, instructores del evento en general por parte de los participantes.

Fase 5. Temas Planteados para la Capacitación: Para esto hemos tomado en cuenta tres temas principales a tratarse en la capacitación los cuales se detallan a continuación.

ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Capacitar a los empleados para que el trato a los clientes sea cortés y adecuado.

Contenido: Servicio al cliente Importancia del servicio al cliente El ciclo del servicio Cliente interno y externo

Participantes: Todo el recurso humano

Instructor: Ing. Sandra Toapanta

Duración: 4 horas

Metodología: Teoría y práctica

Lugar: Salón de la Empresa

MOTIVACIÓN

Objetivo: Inducir a los participantes hacia la auto motivación como mecanismo para evaluar los niveles de contribución a la institución.

Contenido: La motivación La necesidad del ser humano

Participantes: Todo el recurso humano

Instructor: Ing. Sandra Toapanta

Duración: 4 horas

Metodología: Teoría y práctica

Lugar: Salón de la empresa

CALIDAD HUMANA

Objetivo: Rehacer y cuidar nuestros vínculos con el ecosistema y los demás seres de la sociedad.

Contenido: La cultura de la calidad La calidad de vida Dignidad humana

Estrategias de calidad humana

Participantes: Todo el recurso humano

Instructor: Ing. Verónica Quispe

Duración: 4 horas

Metodología: Teoría y práctica

Lugar: Salón de la empresa

6.7 METODOLOGÍA

	METAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	RESPONSABLES	TIEMPO
RECOPILOCIÓN	Buscar datos técnicos y específicos que ayuden a la consecución de la planificación.	-Reuniones con entes facilitadores de información - Investigación de campo.	-Humanos - Institucionales -Informativos -Informáticos	-Investigador	Dos meses
PLANIFICACIÓN	Analizar y establecer los métodos adecuados para el desarrollo de la capacitación.	-Reuniones y talleres de trabajo con entendidos en la materia.	- Humanos - Informativos -Informáticos	-Investigador	Un mes
EJECUCIÓN	Desarrollar capacitaciones en el establecimiento, para mejorar la Calidad en el servicio.	-Capacitación al Talento Humano del hostel - restaurant Costa Azul.	- Humanos - Informativos -Técnicos	-Investigador	Un mes
EVALUACIÓN	Verificación, pruebas de funcionamiento y aceptación.	-Encuestas	-Humanos	-Investigador	semestralmente

Cuadro N° 19: Metodología

Elaborado por: **ORTIZ, Tania (2013)**

6.8 ADMINISTRACIÓN Y PREVISIÓN DE LA EVALUACIÓN

ETAPA DEL PROYECTO	OBJETIVOS	RESPONSABLES	TIEMPOS	OBSERVACIONES
RECOPIILACIÓN DE INFORMACIÓN	Recopilar información, reconocer el establecimiento	Promotor del proyecto	Diciembre (2012)	
ANALIZAR LA INFORMACIÓN	Tomar en consideración y verificación de los temas de capacitación con el personal encargado.	Promotor del proyecto	Enero (2013)	
CRONORAMA DE LA CAPACITACIÓN	Establecer cómo va hacer el proceso de la capacitación para el Talento Humano del establecimiento	Promotor del proyecto	Posterior a la entrega del proyecto final	
EVALUACIÓN	Realizar monitoreo, seguimiento y evaluación de resultados.	Promotor del proyecto	Posterior a la entrega del proyecto final	

Cuadro N° 20: Administración y previsión de la Evaluación

Elaborado por: ORTIZ, Tania (2013)

C. MATERIALES DE REFERENCIA

Bibliografía

- GRADOS ESPINOZA, Jaime. Inducción, Reclutamiento y Selección. Editorial. El Manual Moderno. México. 1.998.
- GRAIG, R. (1991). Manual de entrenamiento y desarrollo de personal. Editorial Diana. México.
- IVAÑEZ, M. (2005). Administración de Recursos Humanos en la Empresa. Editorial San Marcos. Lima.
- KOONTZ, Harold. (1998) Elementos de la Administración. Editorial. Mc Graw Hill. México.
- SUMANTH, D. (1999). Administración para la productividad total. Editorial CECSA. México.
- TAMAYO. José. (1986) Metodología y Técnicas de Investigación. Editorial Prentice Hall. México.
- <http://www.eumed.net/rev/cccss/0712/vrm.htm>, mayo 2008 www.eumed.net/rev/cccss
- <http://www.monografias.com/trabajos70/gestion-servicios-turisticos-innovacion-tecnologia/gestion-servicios-turisticos-innovacion-tecnologia2.shtml>
- Abad A., Pérez M., Ortiz Y., Prado E.; Gestión turística; Matanzas, febrero 2009
- [1] Sánchez, 1984. Citado por Frías, R. González, M. y González, A. (2007) Gestión de la Calidad. Matanzas.

- HOROVITZ, J. (1997) La Calidad del Servicio. A la Conquista del Cliente. Editorial Mc Graw Hill. Madrid.
- KARL, A. (1988) Gerencia del Servicio. Legis Fondo Editorial.
- LÓPEZ, M. C.; Serrano, A.; Sarabia, M. (2001) "Una propuesta de modelo estratégico para la gestión de la calidad del servicio". [en línea] empresa.unizar.es, Congreso <empresa.unizar.es/acede2001/trabajos/pr017.pdf> [citado el 4 de Diciembre 2002]
- RUIZ-Olalla, C. (2001): "Gestión de la calidad del servicio", [en línea] 5campus.com, Control de Gestión
- VASQUEZ R.; Rodríguez I.; Díaz A. (2001) "Estructura multidimensional de la calidad de servicio en cadenas de supermercados: Desarrollo y validación de la escala CALSUPER.
- WELLINGTON, P. (1997). Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente. Kaizen. Editorial Mc Graw Hill
- http://www.aniorte-nic.net/apunt_gest_serv_sanit_4.htm

ANEXOS

MARCO ADMINISTRATIVO

A.1. MARCO ADMINISTRATIVO DE RECURSOS

INSTITUCIONES	HUMANOS	MATERIALES	PRESUPUESTARIOS
	Investigador	Computadora	50.00
	Encuestador	Bolígrafos	5.00
		Hojas	15.00
		Impresión	100
		Copias	50.00
		Transporte	40.00
		Celular	30.00
		Alimentación	20.00
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación		Anillados	30.00
		Digitalización	30.00
TOTAL			320

Cuadro N° 21: Marco Administrativo

Elaborado por: ORTIZ, Tania (2013)

A.2. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

ACTIVIDADES	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO
CAPÍTULO I	X	X				
CAPÍTULO II		X	X			
CAPÍTULO III			X	X		
CAPÍTULO IV				X	X	
CAPÍTULO V					X	X
CAPÍTULO VI						X

Cuadro N° 22: Cronograma de Actividades

Elaborado por: ORTIZ, Tania (2013)

HOSTAL RESTAURANTE “COSTA AZUL”

La presente encuesta tiene como objetivo capacitar el talento humano en la calidad del servicio para conocer sus gustos, preferencias y motivaciones que permitan desarrollar estrategias de satisfacción al cliente. Por favor conteste con la mayor sinceridad y señale una sola opción por pregunta. Gracias.

1. ¿Cree usted que la administración del establecimiento debe ser atendido por personal capacitado?

SI....

NO....

2.-¿Cree usted que al trabajar talento humano capacitado mejore la atención al cliente?

SI....

NO....

3.-¿Cree usted que es importante que el talento humano se capacite?

SI....

NO....

4.- ¿Cree usted que en este establecimiento labora talento humano capacitado?

SI....

NO....

5.- ¿Cree usted que al incrementar personal capacitado mejore la acogida de los servicios de hospedaje en el establecimiento?

SI....

NO....

6.- ¿Piensa usted, que al mejorar los servicios de atención y hospedaje en el establecimiento, mejoraría la satisfacción del cliente?

SI....

NO....

7. ¿Considera usted que en este establecimiento es importante que el personal atiende con calidez y calidad?

SI....

NO....

8. ¿Si en el establecimiento mejora la calidad en el servicio estaría de acuerdo que se incremente el costo del servicio?

SI....

NO....

¡Gracias por su colaboración!