



UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

## Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí

**Tema:**

**Gestión del talento humano para el desarrollo turístico de Hotel Don Vito  
Estelí, II Semestre 2020**

**Trabajo de seminario de graduación para optar**

al grado de

**Licenciado (a), en la Carrera Administración turística y  
hotelera**

**Autor/ a**

- **Romero Vasquez Yucdely Edenia**

**Tutora: Msc: Arelis Moreno López**

**Esteli, 10 febrero 2021**







UNIVERSIDAD  
NACIONAL  
AUTÓNOMA DE  
NICARAGUA,  
MANAGUA  
UNAN - MANAGUA

**Facultad Regional Multidisciplinaria, FAREM–Estelí**

**Tema:**

**Gestión del talento humano para el desarrollo turístico de Hotel Don Vito  
Estelí, II Semestre 2020**

**Trabajo de seminario de graduación para optar**

al grado de

**Licenciado (a), en la Carrera Administración turística y  
hotelera**

**Autor/ a**

- **Romero Vasquez Yucdely Edenia 16050831**

**Tutora: Msc: Arelis Moreno López**

**Esteli, 10 febrero 2021**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de investigación como un pequeño reconocimiento a quienes me inspiraron para alcanzar mis metas y realizar mis sueños.

A Dios todopoderoso por el don de la vida, por iluminar mi camino y por permitirme llegar hasta este momento. Agradeciéndole por darme la sabiduría, conocimiento y la salud para cumplir mis metas.

A mis padres quienes a lo largo de mi vida han velado por mi bienestar y educación siendo mi apoyo en todo momento y a mis hijas quienes han sido mi motor para salir adelante y culminar este largo recorrido.

Por sus constantes dedicaciones, sus inalcanzables esfuerzos y sacrificios hechos siempre con amor y responsabilidad.

Gracias por su apoyo incondicional.

## AGRADECIMIENTO

Mi agradecimiento primeramente a Dios nuestro Señor por concederme la vida, sabiduría y fortaleza para alcanzar mis metas.

A todos los maestros que compartieron sus conocimientos conmigo y en especial a maestra **Arelis Esmeralda Moreno López** por su dedicación, su motivación, su apoyo incondicional durante mis estudios y por su asesoría en este trabajo investigativo y por ser una amiga más en quien confiar.

A la Universidad Nacional Autónoma De Nicaragua, especialmente a la facultad Regional Multidisciplinaria FAREM - Estelí por apoyar mis esfuerzos de superación personal y formar profesionales de calidad.

A mis padres: **Martin Romero Zapata – Petronila Vásquez Pozo**; por ser los principales promotores de mis sueños, y que con todo su apoyo, y amor he salido adelante, alcanzando uno a uno los peldaños exitosos de la vida, como es el de culminar una carrera profesional.

De manera especial a **Franklin De Jesús Vásquez Pozo** por su apoyo con su granito de arena y conocimientos ha hecho posible la culminación de mi carrera y también a mis hijas y hermanas.

A todas las personas que me apoyaron y que hicieron posible la finalización de mi trabajo. En especial a aquellos que me abrieron las puertas y compartieron sus conocimientos conmigo.

## VALORACIÓN DOCENTE

A través de la presente hacemos constar que: Romero Vasquez Yucdely Edenia, estudiantes del V año de la carrera de Administración Turística y Hotelera ha finalizado su trabajo investigativo con el tema: *"Gestión del talento humano para el desarrollo turístico de Hotel Don Vito Estelí, II Semestre 2020"*.

Este trabajo fue apoyado metodológicamente y técnicamente en la fase de planificación, ejecución, procesamiento, análisis e interpretación de datos, así como sus respectivas conclusiones y recomendaciones.

Después de revisar la coherencia, contenido y la incorporación de las observaciones brindadas en pre defensa, defensa final y consultas realizadas a especialistas en el tema, consideramos que el mismo hace una aportación significativa al conocimiento de la gestión del talento humano y da aportes relevantes desarrollo de la actividad turística del Hotel Don Vito.

Además, la amplia literatura científica consultada está relacionada con el tema indicado y evidencia que ocupa un lugar importante entre los desarrollos recientes de la administración turística y hotelera orientados a mejora continua de las empresas turísticas y hoteleras.

De igual manera se presentó el artículo científico el cual abarca los elementos necesarios para ser presentado. Por consiguiente, valoramos que el mismo cumple con los requisitos establecidos en la normativa y, por lo tanto, está listo para ser entregado ante la institución rectora.

Dado en la ciudad de Estelí a los dos días del mes de marzo del 2021.

Atentamente.

***MSc. Arelis Moreno López***

***Docente tutora***

***FAREM- ESTELÍ***

## **RESUMEN**

El presente estudio se llevó a cabo en la ciudad de Estelí en hotel Don Vito comprendida en el II semestre del 2020. Esta investigación tuvo como principal objetivo, analizar la gestión del talento humano para el desarrollo turístico empresarial, metodológicamente es de estudio cualitativo y su muestreo probabilístico es pequeño ya que se trabajara con los colaboradores y propietario de esta empresa. En esta ocasión se requirió determinar cuan semejante es la incidencia de la gestión del talento humano en el desarrollo de la empresa y el buen desempeño de sus trabajadores, dado el estudio se obtuvieron resultados mediante la aplicación de instrumentos como es la entrevista.

Teniendo como resultado las acciones que implementa hotel Don Vito en pro de gestión del talento humano son: charlas brindadas por el propietario, trabajo en equipo, evaluación del desempeño según criterios del gerente. Además se pretende que los resultados obtenidos en este estudio investigativo realizado en el hotel sean de utilidad para los colaboradores como para la misma empresa.

En esta investigación se proponen estrategias de mejora para el fortalecimiento de conocimiento de los colaboradores y un mayor desempeño laboral.

A lo largo del tiempo, la gestión del talento humano en el mundo empresarial ha experimentado muchos cambios tras el desarrollo económico y las tendencias administrativas.

El talento humano se continua adoptando por empresas que se dan cuenta que lo que impulsa el éxito de su negocio son el talento y las habilidades de sus empleados. Las compañías que han puesto el talento humano en práctica lo han hecho para solucionar el problema.

Palabras claves: Compromiso, turismo y hoteles

## Summary

The present study was carried out in the city of Estelí at the Don Vito hotel in the second semester of 2020. The main objective of this research was to analyze the management of human talent for business tourism development, methodologically it is a qualitative study and its Probability sampling is small since it will work with the collaborators and owner of this company. On this occasion, it was required to determine how similar is the incidence of human talent management in the development of the company and the good performance of its workers, given the study, results were obtained through the application of instruments such as the interview.

As a result, the actions that Don Vito hotel implements in favor of human talent management are: talks given by the owner, teamwork, performance evaluation according to the manager's criteria. In addition, it is intended that the results obtained in this research study carried out in the hotel are useful for the collaborators as well as for the company itself.

In this research, improvement strategies are proposed to strengthen the knowledge of employees and better job performance.

Over time, the management of human talent in the corporate world has undergone many changes following economic development and administrative trends.

Human talent continues to be embraced by companies that realize that what drives the success of their business are the talent and skills of their employees. Companies that have put human talent into practice have done so to solve the problem.

Keywords: Commitment, tourism and hotels



# CONTENIDO

Dedicatoria.....	4
AGRADECIMIENTO .....	5
VALORACIÓN DOCENTE .....	6
Resumen.....	7
CAPÍTULO I. Introducción .....	11
1.1.    Antecedentes .....	13
1.2.    Planteamiento del Problema.....	14
1.3.    Preguntas problemas. ....	17
1.4.    Justificación .....	18
CAPÍTULO II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	19
Objetivos Generales .....	19
Objetivos Específicos.....	19
CAPÍTULO III. Marco Teórico .....	20
3.1Caracterización del Hotel.....	20
Misión y Visión.....	20
Misión .....	20
FODA.....	21
Diagrama del Hotel Don Vito .....	22
3.2 Gestión del Talento Humano .....	22
3.2.1. Concepto .....	22
3.2.2 Historia de la Gestión del Talento Humano.....	24
3.2.3 Objetivos de la gestión de talento humano: .....	25
3.2.4 Gestión del Talento Humano como Estrategia para Retención del Personal.....	26
3.2.5. Herramientas de gestión.....	27
3.2.6. Sistema de gestión del talento humano .....	27
3.3.    Desarrollo turístico empresarial.....	28
3.3.1.    Concepto .....	28
3.3.2.    Concepto de estrategias turísticas .....	29
3.3.3. Características de estrategias turísticas. ....	29
3.3.4. Tipos de estrategias turísticas. ....	30
3.3.4.1. Estrategias de desarrollo .....	30
CAPÍTULO IV. Cuadro de Operacionalización de Variables .....	33
CAPÍTULO V. DISEÑO METODOLÓGICO .....	33
5. 2. Tipo de Estudio. ....	33
5.3. Caracterización del departamento.....	34

5.3.1. Macro Localización.....	34
5.3.2. Micro Localización .....	34
5.3 Universo.....	35
5.4. Muestra. ....	35
5.4.1. Tipo de muestra.....	35
5.4.2 Tamaño de muestra. ....	35
5.4.4 Técnicas de recolección de datos. ....	35
5.5. Etapas de la investigación. ....	36
5.5.1 Primera etapa: Investigación documental .....	36
5.5.2 Segunda etapa: Elaboración de instrumentos.....	36
5.5.3 Tercera etapa: Trabajo de campo .....	36
5.5.4 Cuarta etapa: Informe Final. ....	37
VI. Resultados.....	38
VII. CONCLUSIONES .....	45
VIII. Recomendaciones .....	47
IX. Bibliografía.....	48
ANEXOS .....	50

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

La presente investigación se denominó el tema de gestión de talento humano que es la forma como la organización libera, utiliza, desarrolla, motiva e implica todas las capacidades y potencial de su personal, como miras a una mejor sistemática y permanente tanto de este como de la propia organización. (Moquete, Estrategias de captación de la voluntad popular en las elecciones del 2004, 2007). Hablar de administración de las personas es hablar de gente, de mente, de inteligencia, de vitalidad, de acción y de pro acción. La administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes.

La forma en que las personas se comportan, deciden, actúan, trabajan, desempeñan y dimensiones muy variadas. Las organizaciones necesitan ser competitivas en un mundo turbulento y lleno de desafíos y, por la otra, que necesitan contar con el apoyo y el sostén irrestricto de los asociados internos para conseguir negocios y alcanzar resultados. Reflejan la visión empresarial de inversiones que sin lugar a dudas producirán rendimientos garantizados para la organización.

En la actualidad en las empresas se ha hecho necesario contar con un mecanismo o proceso que permita dotarse de gente capacitada, por ello nuestro tema gestión del talento humano en hotel Don Vito es importante para las empresas debido a que está orientado a brindar satisfacción a los clientes y mejora a las empresas ya que genera ambientes favorables, motivación, compromiso y productividad.

Los investigadores consideraron el tema de investigación sumamente importante ya que en las empresas no se cuenta con una normativa o reglamento que se aplique para la gestión del talento humano por ello es de nuestro interés identificar si en el hotel Don Vito se cuenta con un mecanismo adecuado para el buen desempeño de los colaboradores, satisfacción de los clientes como de los propietarios.

El objetivo general de esta investigación es evaluar gestión del talento humano para el desarrollo turístico empresarial del hotel Don Vito.

Mediante los objetivos específicos se analizaron las estrategias que esta empresa utiliza para la gestión del talento humano e igual se evaluaron si son las correctas y están dando el resultado esperado por los propietarios y gerentes, también con esta investigación se pudo aportar nuevas ideas para un desarrollo turístico y económico dentro de los hoteles. Además con esta documentación se identificó si los colaboradores de hotel Don Vito se sienten en un clima laboral

saludable, armonioso y en íntimas condiciones.

Según el nivel de conocimientos, es una investigación documental aplicada, porque se trató un problema real y propone posibles estrategias para el fortalecimiento de la gestión del talento humano para el desarrollo turístico de hotel Don Vito. Para la cual se elaboraron instrumentos de recolección con una población real.

Esta investigación estará constituida por tres grandes capítulos.

Capítulo I: Gestión capítulo en el cual se abordara la importancia del talento humano en la empresa. (Hotel).

Capítulo II: Talento Humano en este acápite se abordara como surgió el talento humano.

Capítulo III: Estrategias turísticas consiste en la planificación de la empresa para el desarrollo de dicho lugar.

## 1.1. Antecedentes

Para realizar esta investigación se consultaron a diferentes fuentes de información en la biblioteca Urania Zelaya de la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM – Estelí sobre el tema de “gestión del talento humano para el desarrollo turístico de hotel Don Vito Estelí, II Semestre 2020”. Se encontraron tesis de seminario de graduación para obtener el título de licenciatura en Administración de Empresas relacionada con esta investigación y son:

El primer estudio de Licenciatura en Administración de Empresa fue presentada por Muñoz Torrez, Ochoa Molina & Ruiz Hernández (2016) y su tema “Incidencia de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral de los colaboradores de panadería Castillo en la ciudad de Estelí, en el I semestre del año 2016. Esta investigación es de tipo mixta. Su objetivo es Analizar la incidencia de la Gestión del Talento Humano para el mejoramiento del desempeño laboral de colaboradores de panadería Castillo en Ciudad de Estelí teniendo como resultado que esta incide de manera positiva en el desempeño laboral.

El siguiente estudio de Licenciatura en Administración de Empresas elaborada por Flores Pauth, Velásquez Betanco & Gómez Rugama que consistió en analizar la “Incidencia de la Gestión del Talento Humano en el desempeño laboral de los trabajadores de las Sabanas municipio del departamento de Madriz en I semestre del 2016”. Es de tipo mixta. Su objetivo es Analizar la incidencia de la gestión del talento humano en el desempeño laboral de los trabajadores de la Alcaldía de la Sabana del municipio de Madriz, durante el I semestre del 2016.

Como tercer estudio de Licenciatura en administración de Empresas elaborada por Castillo Ruiz, Chavarria Herrera & Velazques Rodriguez que consistio en la “Incidencia del proceso de desarrollo del talento humano en el desempeño de los trabajadores de Laboratorios RARPE S.A durante el año 2013”. Es de tipo mista. Su objetivo era Analizar el proceso de desarrollo del talento humano para el mejoramiento de los niveles de desempeño laboral en la Empresa Laboratorios RARPE, con sede en Managua, durante el año 2013.

## 1.2. Planteamiento del Problema

El problema que motivo la siguiente investigación fue la gestión del talento humano que es una cuestión por la cual las organizaciones deberían preocuparse, tomando en cuenta que es clave para la competitividad y rentabilidad de la empresa. Concepto que comenzó a usarse desde los años 90 por Frederick Taylor pero es hasta ahora que comienza a obtener un protagonismo.

La gestión humana es un componente de la gerencia moderna y su fin principal consiste en promover del desarrollo de las competencias de las personas por medio de una labor coordinada y de estrategias de mejoramiento continuo del talento humano. (Moquete, Estrategias de captacion de la voluntad popular en las elecciones de 2004, 2007)

En otras palabras, se basa en la obtención de mejores resultados de negocio con la colaboración de cada uno de los empleados de manera que se logre la ejecución de la estrategia logrando un balance entre el desarrollo profesional de los colaboradores, el enfoque humano y el logro de metas organizacionales.

Dentro de una organización el factor humano juega un papel fundamental ya que son las personas quienes realizan las funciones de planear, organizar, dirigir y controlar las empresas para que operen de forma eficiente y eficaz.

Sin personas no existe la organización de la empresa y de ellas depende gran parte el éxito y la continuidad de la institución, por ello es esencial que el personal que labora en dicha empresa se encuentre motivado para alcanzar los objetivos organizacionales y personales.

La administración de recursos humanos ha sufrido distintos cambios ante la globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico y la búsqueda de la calidad y productividad de las organizaciones. Las organizaciones descubren el valor y las habilidades de las personas que se encuentra laborando dentro de ellas como su principal ventaja competitiva.

En el país son pocas las empresas que gestionan el talento humano por eso están en constante rotación de personal, muchas veces los propietarios de los negocios no saben aprovechar las habilidades de sus colaboradores, al momento de contratación buscan títulos y a veces tienen más conocimientos las personas que no tienen un carrera universitaria.

Para que una empresa consiga sus objetivos y metas debe trabajar en un clima laboral armonioso, dándole al colaborador confianza y a su vez reconocer los aportes positivos a la empresa que harán posicionarse en el mercado como una de las mejores.

Según el Instituto Nicaragüense de Turismo (Intur) la ciudad de Estelí cuenta con 20 hoteles que ofertan su servicio de alojamiento, los cuales tienen un impacto en la economía local ya que son generadores de ingresos y empleos. El servicio hotelero es una actividad intangible, la cual se ha visto bastante afectada hoy en día por la pandemia que se ha presentado a nivel mundial como es el covid 19, en la que tuvieron que cerrar aproximadamente 9 hoteles temporalmente a causa de que la economía y su desarrollo en el país estaba siendo afectada.

Los que continúan atendiendo, las ventas se han reducido en un 70%. Por la noche, a pesar que este departamento es turístico la vida nocturna es desolada. A causa de esta pandemia, De acuerdo con un estudio presentado por la cámara Nacional de Turismo (Canatur), el 93% de las empresas turísticas han sido golpeadas severamente en cuanto al talento humano.

Según el informe realizado por Canatur el 78% de las empresas se vio obligado a reducir su personal en más del 50% y otro 15% debió negociar con sus trabajadores para no realizar despidos mientras que el 7% logro mantener al 80 % de su planilla. Sin embargo el sector hotelero necesita del talento humano para brindar el servicio pero presentan debilidades en esto y cierto grado de deficiencia por la falta de gestión del capital humano.

Una de las principales problemáticas dada en el desarrollo de la industria hotelera es la calidad del servicio que está íntimamente ligada al recurso humano que es lo más importante dentro de las instituciones. La satisfacción del trabajador se contempla dentro de la eficacia de la organización que favorece el buen funcionamiento y la calidad del servicio prestados por estos.

El talento humano es importante para la creación de valor en el sector turístico y por lo tanto requiere contar con herramientas que impulsen la competitividad del sector que puede ser, facilitar la vinculación entre la oferta laboral turística y los buscadores de empleo, impulsar la profesionalización de los trabajadores del sector turismo y fomentar la certificación de habilidades y competencias en los colaboradores.

El capital humano es imprescindible en todas las empresas que ofrecen asistencia como se dan en las empresas hoteleras, debiendo proporcionar un trato especial en el cual se considere a los colaboradores como el capital máspreciado en el marco de una gestión eficiente.

El recurso humano en la prestación de los servicios hoteleros es un elemento básico y diferenciador, capaz de maximizar los beneficios del sector.

Ello permitiría la fidelización de la marca repercutiendo en los ingresos de mediano y largo plazo. Existe la necesidad que los empresarios hoteleros incluyan el capital humano en sus decisiones como factor estratégico para la maximización de ingresos.

Por lo expuesto anteriormente nació la necesidad de evaluar si en hotel Don Vito la gestión del talento humano es una herramienta fundamental para su posicionamiento en el mercado.



### **1.3. Preguntas problemas.**

A partir del planteamiento del problema de la investigación pretendió descubrir:

Pregunta central:

¿Cómo evalúan la gestión del talento humano en hotel Don Vito?

Preguntas Específicas:

1. ¿Qué acciones implementa el hotel para gestionar el talento humano?
2. ¿De qué manera incide la gestión del talento humano en el desarrollo turístico de la empresa?
3. ¿Qué estrategias utiliza para la gestión del talento humano dentro de la empresa?

## **1.4. Justificación**

La presente investigación resulto beneficiosa para hotel Don Vito debido a que no cuenta con capacitaciones o sistema de evaluación para la gestión de talento humano en el desarrollo turístico de la empresa, tema antes no investigado por estudiantes de Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM – Estelí y de gran interés para los empresarios.

La importancia de esta investigación radico en servir a propietario o gerente y trabajadores de hotel Don Vito, investigadores, estudiantes de administración turística y hotelera y carreras afines, finalmente a la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM – Estelí.

Este trabajo investigativo fue importante para el propietario de hotel Don Vito porque es una investigación que contiene información necesaria que le permitió darse cuenta si las estrategias empleadas están funcionando correctamente y así considerar la implementación de nuevos métodos que beneficien a la empresa, trabajadores y clientes que visitan este hotel. Con esta información la empresa se informara y se tomarán decisiones y harán cambios para el beneficio y trascendencia de la empresa.

Esta investigación fue de gran utilidad para los colaboradores de este hotel para darse cuenta si se está poniendo en práctica la gestión del talento humano dentro de su área de trabajo.

A la Facultad Regional Multidisciplinaria FAREM – Estelí le favorecerá para implementar nuevas líneas de investigación con respecto a la carrera de administración turística y hotelera así mismo el aprendizaje teórico brindara aportes a estudiantes interesados en la elaboración de temáticas similares tomando este trabajo investigativo como un antecedente de su investigación.

Para el sector turismo es de suma relevancia porque al gestionar el talento humano ellos recibirán una mejor atención y será satisfactoria su visita al hotel. Además, la presente investigación servirá como antecedentes para otras investigaciones en el sector turístico, para otros estudiantes de la facultad y demás interesados en darle mayor profundidad a la temática.

## **CAPÍTULO II. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivos Generales**

Evaluar la gestión del talento humano para el desarrollo turístico empresarial de hotel Don Vito en Estelí, II Semestre 2020.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar las acciones que implementa hotel Don Vito en pro de la gestión del talento humano
- Analizar la incidencia de la gestión de talento humano en el desarrollo turístico empresarial de hotel Don Vito.
- Proponer estrategias de mejora de la gestión de talento humano en hotel Don Vito.

## **CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO**

EL presente capítulo se definen tres ejes teóricos fundamentales que son la base conceptual de esta investigación: 1. Gestión del talento humano; 2 Desarrollo turístico empresarial; 3. Estrategias turísticas.

### **3.1 Caracterización del Hotel.**

#### **Historia Hotel Don Vito.**

Es un hotel tres estrellas que nacen desde el año 2009 con la finalidad de proveer nuevas fuentes de trabajo en la ciudad de Estelí.

El nombre del hotel nace en inspiración a un famoso personaje histórico de la mafia Vito Corleone o Don Vito, representa al capo de la mafia Siciliana radicada en los Estados Unidos durante 1945 hasta 1954. Siempre enfocado en la importancia que este personaje le daba al núcleo familiar y el tiempo que se debe tomar para compartir.

Hotel Don Vito inicia con una inversión de más de 500,000,00 dólares, fondos que fueron aportados por su gerente propietario Rommel Onell Meza Lazo, con el fin de crear una empresa familiar y poder darles a sus hijos un patrimonio se procede a realizar un estudio de mercado y generar una propuesta de un nuevo servicio.

Inicia su funcionamiento el 3 de marzo del 2008 contando con dieciocho habitantes debido al éxito latente, en 2010 se procede a remodelar las instalaciones y se realiza la construcción de siete nuevas habitaciones, tomando en cuenta la gran demanda de servicio se procede a mejorar y ampliar las instalaciones tanto que actualmente se cuentan con tres plantas en infraestructura y con un total de 38 habitaciones.

Actualmente cuenta con colaboradores, que laboran desde la construcción del mismo, debido a las oportunidades que se brindan muchos deciden volver a ingresar nuevamente y ser parte de la familia Don Vito.

### **Misión y Visión**

#### **Misión**

Ofrecer servicios de alta calidad mediante la modernización integral de la empresa tomando en cuenta los más altos estándares de seguridad y comodidad con el fin de ser cada vez más competitivos con respecto al resto de las industrias hoteleras de la región y atender mayor cantidad de huéspedes.

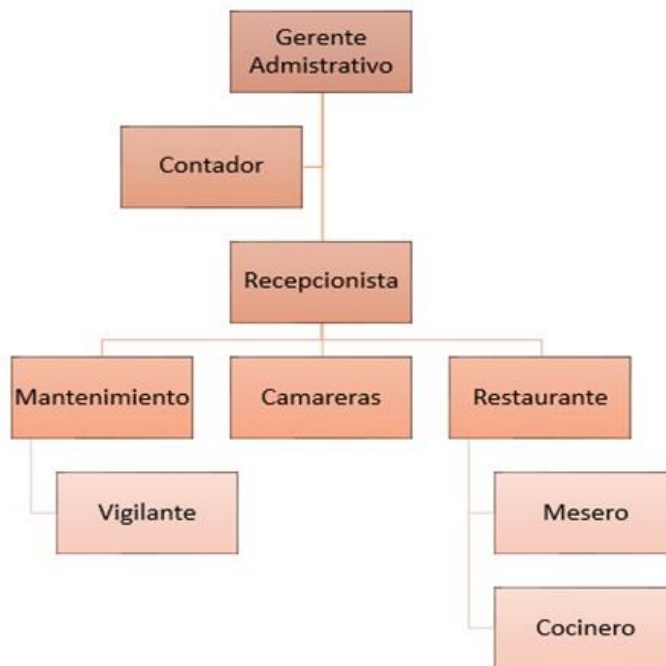
## Visión

Ser el mejor hotel de la ciudad de Estelí, reconociendo por la calidad de su personal, servicios e instalaciones de primera, lo que permite convertirlo en una industria hotelera predilecta en la región norte de Nicaragua.

## FODA

<b>Fortalezas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Buena ubicación, esto facilita el acceso de los clientes.</li><li>❖ Capacidad directa.</li><li>❖ Flexibilidad organizativa.</li></ul>	<b>Oportunidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Contar con nuevos proyectos dirigidos al sector hotelero.</li></ul>
<b>Debilidades</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Distracción rápida por otras actividades del área laboral.</li></ul>	<b>Amenazas</b> <ul style="list-style-type: none"><li>❖ Multas al incumplir con el pago a tiempo de gastos operativos.</li><li>❖ Afectación de incumplir referente a trabajos orientados, al momento de recibir una auditoria.</li></ul>

## Diagrama del Hotel Don Vito



(Vito, 2009)

### 3.2 Gestión del Talento Humano

#### 3.2.1. Concepto

Define la gestión del talento humano como “el conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño”. (Chiavenato I. , 2009)

Abordar el tema de gestión del talento humano en la organización y su proceso en sociedad, es permitirle al individuo el desarrollo pleno de su potencialidad, talento y sus posibilidades tanto físicas como intelectuales. Es por ello que a los seres humanos que conforman las organizaciones se les debe generar un ambiente propicio para que logren trascendencia, potencialidad y que su proceso de desarrollo sea permanente, en continua transformación, proyección y que tenga sostenible en el tiempo.

Es importante entender las inmensas posibilidades que tienen los seres humanos para generar transformaciones y cambios tanto en lo social y organizacional. (Martinez, 2011)

“Los recursos humanos los forman las personas que trabajan para una institución, quienes poseen habilidades y conocimientos acerca del sistema de trabajo, por lo que son de gran valor para los administradores”. (Rodriguez, 2007) “

Gestión del conocimiento y capital humano. Concluye que “la gestión del talento humano está orientada a la conformación y optimación del comportamiento de las personas, desde las expectativas de las organizaciones, pero además hay que tomar en cuenta las aspiraciones que cada uno de los empleados poseen, delimitan y caracterizan”. (Quintanilla, 2015)

“En un mundo laboral tan competitivo como el de hoy, el ser eficiente en los negocios no es un objetivo más sino un requerimiento indispensable para continuar en el mercado global, donde la competencia es cada día más fuerte. Se trate de instituciones públicas o empresas privadas, el objetivo por cumplir es el mismo, ser mejores, brindando servicios o productos de alta calidad al más bajo costo; lo anterior, es una tarea imposible de cumplir si las organizaciones se aferran a paradigmas tradicionales de reclutamiento y selección. Es por ello, que se hace indispensable la implementación de herramientas funcionales que aporten soluciones a dichas organizaciones”. (Hernandez, 2007)

La calidad del personal con que cuenta la empresa es frecuentemente el factor que determina su prosperidad, que convierte la inversión en rédito satisfactorio y que permite que logre sus objetivos. En este sentido la selección de personal adquiere gran relevancia como procedimiento básico y complementario de la administración de recursos humanos en toda empresa.

“Las personas planean, dirigen y controlan las empresas para que funcionen y operen. Sin personas no existe organización, de modo que toda organización está compuesta por personas de las cuales dependen para alcanzar el éxito y mantener su continuidad”. (Chiavenato I. , 2000)

La gestión por competencia, expresa: “La evolución de los modelos de dirección de recursos humanos en las últimas décadas se ha caracterizado fundamentalmente por el cambio en la concepción del personal, que deja de entenderse como un coste para pasar a entenderse como un recurso, y por la incorporación del punto de vista estratégico en todas sus actuaciones. La nueva incorporación del punto de vista estratégico supone la aparición de una nueva perspectiva, de naturaleza multidisciplinar, que subraya la importancia estratégica de los recursos humanos como fuente de generación de ventajas competitivas sostenidas. (Vega, 2001)

La dirección estratégica de recursos humanos abandona, de este modo, el enfoque tradicional de tipo micro analítico, centrado en los costes, y evoluciona hacia una gestión estratégica en la que los recursos humanos juegan un papel esencial en la consecución de los objetivos estratégicos de la organización mediante la generación de competencias y compromiso organizacional como componentes clave en el proceso de creación de valor.

Este planteamiento es compartido por la gestión por competencias y supone que el sistema incida tanto en la conducta, desempeño laboral, como en las actitudes de los trabajadores, compromiso organizacional. No obstante, la gestión por competencias se ha centrado principalmente en la dimensión conductual, por lo que resulta de interés profundizar en su impacto sobre las actitudes laborales”.

La administración de talento humano está relacionada con la planeación, organización, desarrollo y coordinación y el control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, así como también brindar el medio que permite a las personas que colaboran en la administración del talento humano, alcanzar los objetivos individuales relacionados directa o indirectamente con el trabajo.

En esta época podemos destacar tres aspectos que se destacan por su importancia a saber: La globalización, el permanente cambio de contexto y la valoración del conocimiento.

Desde un tiempo el termino talento humano viene reemplazando al conocido recurso humano entendiéndose el talento como el capital principal, el cual posee habilidades y características que le dan vida, movimiento y acción a toda organización y no se parte de un engranaje más, sustituible que hace parte de la máquina de producción.

### 3.2.2 Historia de la Gestión del Talento Humano.

A finales de la década de los años 80, aparece el término competencias laborales para designar una necesidad de los recursos humanos de las empresas y lo hace con varios enfoques: conductista, funcionalista y constructivista.

Las competencias laborales surgen en países industrializados para capacitar a la nueva mano de obra debido al constante cambio que se estaba produciendo en las estructuras productivas a nivel mundial.

Aunque las empresas llevan trabajando con personas desde que existen, la gestión del talento como tal surge en las empresas en los años 90.



El término fue acuñado por David Watkins de Softscape para describir el proceso que siguen las empresas para atraer y retener empleados productivos.

En esta época se produjo un auge de los recursos humanos, ya que muchos se preparaban para ser expertos en esta área porque se empezaba a valorar mucho más a los colaboradores y se quería buscar una forma de comprometer a los empleados y obtener un mayor rendimiento.

Fue entonces cuando McKinsey empezó a hablar de la “guerra por el talento” ya que en esos momentos las empresas buscaban contratar y atraer al personal, además de retenerlo. Incluso tras la burbuja de las llamadas empresas punto com, cuando parecía que acabara la guerra del talento con el derrumbamiento del índice Nasdaq, la gestión del talento siguió siendo una parte fundamental de los RR.HH de las empresas.

En la actualidad, la gestión de talento se sigue utilizando en empresas que son capaces de reconocer que lo que impulsa su éxito empresarial es el talento y las habilidades de sus trabajadores, sobre todo ante la inmensa dificultad de encontrar el talento adecuado al puesto de trabajo vacante, que busca algo más que un salario.

### 3.2.3 Objetivos de la gestión de talento humano:

Los objetivos fundamentales de la gestión del talento de las personas tienen que ver con la definición y la importancia de dicha área en la empresa: Ayudar a la organización a alcanzar sus objetivos y realizar su misión, hacerla competitiva, suministrarle empleados bien entrenados y motivados, permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo, desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo, administrar el cambio y establecer políticas éticas y desarrollar comportamientos socialmente responsables, entiendo que los objetivos son los logros que se pretenden alcanzar con la ejecución de una acción. Los objetivos de la administración de talento humano se derivan de las metas de la empresa completa, los cuales, en toda organización, son la creación o distribución de algún producto o servicio.

La gestión del talento humano, recurso indispensable para la organización en el entorno competitivo actual: competitivo actual: A partir de los modelos de gestión del talento humano analizados, se considera que los empleados constituyen el principal activo de la organización.

La gestión del talento humano en las organizaciones es la función que permite la colaboración eficaz de las personas, para alcanzar los objetivos organizacionales e individuales.

Cada modelo analizado presenta opciones que la GRH puede optar por analizar en función del bienestar de la empresa, precisando que se contribuya a la eficacia organizacional a través de los siguientes medios:

- Ayudar a la organización a alcanzar los objetivos y realizar su misión.
- Proporcionar competitividad a la organización.
- Suministrar a la organización empleados bien entrenados y motivados.
- Permitir el aumento de la autorrealización y la satisfacción de los empleados en el trabajo.
- Desarrollar y mantener la calidad de vida en el trabajo.
- Administrar el cambio.
- Establecer políticas éticas desarrollar comportamientos socialmente responsables.

De acuerdo con lo antes planteado, se comprende que las organizaciones son más exitosas cuando una organización se orienta hacia las personas, su filosofía general, su comportamiento y su cultura organizacional, puesto que las personas pueden aumentar o disminuir las fortalezas y debilidades de una organización dependiendo de la manera como se les trate. Para que los objetivos de la administración del talento humano puedan alcanzarse, es necesario que los gerentes traten a las personas como elementos básicos de la eficacia organizacional. (Pico, 2016)

### 3.2.4 Gestión del Talento Humano como Estrategia para Retención del Personal.

La importancia del potencial de la gestión de talento humano para retener el capital humano estratégico de la organización como un camino para influir positivamente sobre su capacidad, contribuyendo, de este modo, a la mejora de sus resultados organizativos y de su competitividad. En este sentido, la dirección estratégica de gestión humana propone la existencia de una serie de etapas o procesos intermedios que influyen sobre los comportamientos y actitudes de los empleados, condicionando los resultados de los empleados, tales como productividad, satisfacción laboral, rotación voluntaria, etc., y, con ellos, los resultados de la organización.

En este vínculo causal entre la gestión del talento humano y los resultados de la organización, las prácticas de gestión humana juegan un papel protagonista debido a que permiten la adquisición, la retención y/o el desarrollo de los empleados con mayor potencial para contribuir al desempeño organizacional. No obstante, aunque reconocemos la importancia estratégica de estas tres funciones; adquisición, retención y desarrollo, su estudio conjunto es tan amplio que resulta

difícilmente abarcable en un solo trabajo; por ello, esta monografía se ha decidido centrar fundamentalmente en el ámbito de la retención de empleados y su relación con: la gestión del talento humano y la felicidad o bienestar laboral. (Prieto, 2013)

Gestión es asumir y llevar a cabo las responsabilidades sobre un proceso (Es decir, sobre un conjunto de actividades), esto puede ser empresarial o personal, lo que incluye:

- La preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tengan un lugar.
- La coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones) y sus semejantes.

El termino gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio. (2018)

### 3.2.5. Herramientas de gestión.

Son todos los sistemas, aplicaciones, controles, soluciones de cálculo, metodología, etc., que ayudan a la gestión de una empresa en los siguientes aspectos generales:

- Herramientas para el registro de datos en cualquier departamento empresarial.
- Herramientas para el control y mejora de los procesos empresariales.
- Herramientas para la consolidación de datos y toma de decisiones.

Así, entendemos que si segmentamos la empresa en sus diferentes departamentos genéricos, tendremos herramientas que nos ayudaran a gestionar, organizar, dirigir, planificar, controlar, conocer, etc., cada uno de los departamentos y las relaciones entre ellos y el mundo exterior.

### 3.2.6. Sistema de gestión del talento humano

Un sistema de gestión del talento que se ajuste a la estrategia de las empresas necesita incorporarse y ejecutarse en los procesos diarios de negocio y que no solo se encarguen de ello el departamento de recursos humanos, debe formar parte de todos los niveles de las empresas.

Una estrategia de negocio basada en el talento implica en la actualidad la responsabilidad de

que directivos y responsables favorezcan el desarrollo de sus subalternos más inmediatos. Los empleados deben conocer la misión, visión, valores y objetivos de la organización independientemente del departamento en el que trabajan.

Las que se enfocan en el desarrollo del talento lo hacen

- Con sueldos competitivos.
- Con una buena conciliación de la vida personal y la vida profesional.
- Buscando, atrayendo y reclutando candidatos cualificados.
- Formando a los empleados.
- Buscando oportunidades de desarrollo y capacitación de los trabajadores.
- Con procesos para manejar el desempeño.
- Con programas de retención.
- Con una buena gestión de la rotación y el crecimiento interno, así como mediante traslados. (Sodexo, s.f.).

### 3.3. Desarrollo turístico empresarial

#### 3.3.1. Concepto

Se refiere principalmente en los atractivos naturales que caracterizan la zona. La infraestructura y los servicios para el fomento del turismo no se encuentran completamente desarrollados, por lo tanto, se fortalecerán para que contribuya sustancialmente el desarrollo económico de la zona.

En términos prácticos esto significa que las inversiones turísticas tienen la meta de convertirse en herramientas de proyección y éxito mercadotécnico que anime a las comunidades y al sector empresarial local a construir destinos turísticos que cumplan con los siguientes factores:

El desarrollo social y económico de las comunidades, la gestión ambiental adecuada que incluya la conservación de la naturaleza y el control de la contaminación. (EUNED)

#### Importancia del desarrollo turístico empresarial

La importancia que ha adquirido el desarrollo del sector turístico en las diferentes localidades es un hecho sin precedentes dentro de la actividad turística en general y dentro de la economía.

Este protagonismo llama la atención sobre la necesidad de estudiar este comportamiento para aprovechar los beneficios en aras de incrementar el desarrollo económico alcanzado en los últimos años.

Esto ha derivado en estudios referentes al comportamiento del sector turístico como factor de desarrollo económico local ya que este último término comprende el conjunto de actividades de producción y servicios patentes en la localidad que favorezcan el desarrollo y funcionamiento de la actividad.

### 3.3.2. Concepto de estrategias turísticas

Las estrategias son acciones las estrategias turísticas establece los grandes ejes del desarrollo turístico y se puede definir como: el proceso destinado a determinar los objetivos generales del desarrollo, las políticas y planes que guiaran los aspectos relativos a las inversiones, el uso y el ordenamiento de los recursos utilizables con este fin. (Acerenza, Política turística y planificación del turismo, 2006, pág. 71)

### 3.3.3. Características de estrategias turísticas.

Está proyectada a largo plazo, por lo menos en términos de sus efectos y consecuencias.

Está orientada hacia las relaciones entre la empresa y su ambiente de tareas y, consecuencia, está sujeta a la incertidumbre de los acontecimientos ambientales. Para enfrentar la incertidumbre, basa sus decisiones en los juicios y no en los datos.

Incluye la empresa como totalidad y abarca todos sus recursos para obtener el efecto sinérgico de toda la capacidad y potencialidad de la empresa. La respuesta estratégica de la empresa incluye un comportamiento global y sistemático.

Toma deliberada y sistemática decisiones que incluyen propósitos que afectan o deberían afectar toda la empresa durante largos periodos.

Entre las diferentes estrategias que puede llevar a cabo una empresa podríamos mencionar:

- Estrategias geográficas: Se elaboran planes de marketing diferentes para cada zona ya que cada una puede contener características muy diferenciadas.
- Estrategias competitivas: básicamente se deberá promocionar el producto/servicio como diferente al resto.
- Estrategias del producto: Aquí cabría la nueva búsqueda de nuevos métodos de producción para mejorar la rentabilidad.

- Estrategias de mercado: Estudiar las características del propio mercado o incluso de nuevos mercados donde poder situar el producto/servicio que sean más efectivos y estén menos saturados.
- Estrategias de precios: Es una de los elementos más a tener en cuenta a la hora de elaborar estrategias.
- Estrategias del personal de ventas: Deben tener en cuenta las personas que se dedican a la venta directa y comercialización del producto.

Estrategias de promoción: las promociones se realizan en periodos de tiempos concretos para determinados productos. Lo que sin duda debe tener en cuenta, es que toda aquella persona ligada al ámbito comercial de la empresa debe conocer su producto perfectamente para poder promocionarlo de la mejor forma posible. (Marquez, 2015)

### 3.3.4. Tipos de estrategias turísticas.

#### 3.3.4.1. Estrategias de desarrollo:

Investiga las posibilidades de cambio y las perspectivas de máximo rendimiento. La estrategia de desarrollo abarca a su vez:

##### 1) Estrategia de participación:

Debe considerar las posibilidades de competencia una vez alcanzada su dimensión crítica, con perspectivas de crear una selectividad que genere altos márgenes de rentabilidad.

- Estrategia de introducción: generalmente se aplica al momento de entrar al mercado, o cuando exista barreras en el mercado.
- Estrategia de expansión: obviamente se aplica en la fase de expansión del mercado, y cuando se tiene la seguridad de lograr el éxito previsto hasta en el momento en que la competencia no es tan fuerte.
- Estrategias de saturación: En los casos en que la oferta supera a la demanda turística dicha estrategia busca lograr la máxima ocupación estableciendo planteamientos de cara a la competencia, en lo relativo a colaboraciones y acuerdos, con el fin de reducir el exceso de oferta.

- Estrategia de madurez: Se orienta a la especialización y diferenciación de los servicios turísticos una vez logrado el equilibrio oferta- demanda.

- Estrategia de agotamiento: Como su nombre lo indica, se aplica cuando se estiman cambios en el escenario turístico, en cuyo caso se limitan las inversiones, y se prevé el perfil de un nuevo escenario, además de reconvertir conforme a la velocidad del cambio las estructuras administrativas de la organización.

2) Estrategias cíclicas: Busca reducir los efectos negativos de las fluctuaciones cíclicas y aprovechar las posibilidades de las fases positivas. La estrategia cíclica se da en el marco de los siguientes escenarios.

3) Estrategias de mercado: Busca elegir y consolidar la demanda con base en las estrategias anteriores. El concepto evolutivo del mercado nos lleva a pensar permanentemente en el futuro con el fin de elegir la estrategia más favorable.

4) Estrategias de distribución: Las empresas turísticas generalmente se limitan simplemente a insertar anuncios sencillos en prensa o en radio donde abundan los mensajes de exposición, por cierto poco eficaces, y se cree que con tales acciones la distribución del servicio estará plenamente cubierta. Nada más absurdo y obsoleto que dicho procedimiento.

5) Estrategias de oferta: Al hablar de oferta turística, el tema nos lleva a una perspectiva económica en un marco de referencia que comprenden tiempo, un área turística y un servicio determinado. A tales factores corresponde las empresas turísticas, que ofertan prestaciones materiales e inmateriales para satisfacer la demanda turística, a un precio determinado, considerando las características del servicio, el perfil del mercado y el comportamiento de la oferta.

### **3.3.4.2. Elementos esenciales para las estrategias turísticas.**

**1) Producto.** Los individuos satisfacen sus necesidades y deseos con productos. Un producto es cualquier cosa que se puede ofrecer para satisfacer una necesidad o un deseo.

**2) Valor para el cliente.** El valor para el cliente es la diferencia entre los beneficios que obtiene por poseer y utilizar un producto y los costes de obtener un producto.

3) **Satisfacción del cliente.** La satisfacción del cliente depende de la medida en que el producto aporta valor en relación con las expectativas del comprador.

4) **Calidad.** La calidad tiene un impacto directo sobre el funcionamiento del producto o del servicio. Por eso, está estrechamente relacionada con el valor y satisfacción del cliente.

- **Calidad del servicio.** Es una medida que indica si el servicio logra estar plenamente a la altura de la expectativa de los clientes. (Jafari, Enciclopedia del turismo, 2000)



## CAPÍTULO IV. CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Objetivos	Variable	Conceptualización	Indicadores	Preguntas	Escala	Técnica/ Instrumento	Dirigida
Identificar las acciones que hace el Hotel Don Vito en pro de la gestión de talento humano.	Acciones          Gestión del talento humano	Según la Real Academia Española la acción es el resultado de hacer; el efecto.  Es el proceso que se desarrolla e incorpora nuevos integrantes a la fuerza laboral y que además retiene a un recurso humano existente.	Taller Capacitación Congresos Foro seminarios	¿Cómo gestionan el talento humano dentro de su empresa? ¿Qué acciones implementan para la gestión del talento humano? ¿Qué políticas ha establecido la	Cualitativa	Entrevista	Propietario

				empresa para evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores ? ¿De qué manera capacitan al personal? ¿Cada cuánto			
				capacitan al personal?  ¿Qué métodos implementan sus jefes para la gestión de talento humano?			

				<p>¿Usted ha sido formado para brindar un mejor servicio?</p> <p>¿Qué estrategia utiliza su superior para gestionar el talento humano?</p> <p>¿Considera importante el capacitar el personal?</p> <p>¿Cada cuánto los capacitan?</p> <p>¿En cuántas capacitaciones ha</p>			Trabajadores
--	--	--	--	---	--	--	--------------

				participado?			
<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica/ Instrumento</b>	<b>Dirigida</b>
<p>Analizar la Incidencia de la gestión del talento humano en el desarrollo turístico de Hotel Don Vito.</p>	<p>Incidencia</p> <p>Desarrollo turístico</p>	<p>Aquello que ocurre en el curso de unos acontecimientos es una incidencia. Asimismo, en una segunda acepción la idea de incidencia equivale a la influencia de algo sobre un asunto determinado.</p> <p>El desarrollo turístico su principal objetivo es impulsar programas que contribuyan a promover mayores niveles de calidad y</p>	<p>Desempeño laboral.</p> <p>Calidad en el servicio.</p> <p>Competitividad.</p> <p>Motivación.</p>	<p>¿Cree usted que incide el talento humano en el desarrollo de su empresa? ¿Por qué?</p> <p>¿Por qué considera usted que el área de recursos humanos es importante en el desarrollo</p>	<p>Cualitativa</p>	<p>Entrevista</p>	<p>Propietario</p>

		competitividad, La generación de capacidades locales y el desarrollo turístico sostenible en las diferentes unidades del planeamiento del país.		de la empresa?  ¿Qué resultados han aportado sus colaboradores a la empresa			
				luego de las diferentes capacitaciones?  ¿Qué nuevos conocimientos ha adquirido en estas capacitaciones?  ¿Cómo los motivan para			

				<p>un mejor desempeño laboral?</p> <p>¿Cuál es su área de trabajo?</p> <p>¿Sustituye usted otras áreas que no sea la asignada?</p> <p>¿Cree usted que el Virus Covid19 ha sido uno de los mayores problemas que afecta su trabajo?</p> <p>¿Qué metodología ha</p>		Entrevista	Trabajadores
--	--	--	--	---	--	------------	--------------

				implementad o el propietario para enfrentar el Covid19?			
--	--	--	--	---	--	--	--

<b>Objetivo</b>	<b>Variable</b>	<b>Conceptualización</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Escala</b>	<b>Técnica/ Instrumento</b>	<b>Dirigida</b>
Proponer estrategias de mejora de la gestión del talento humano en Hotel Don Vito.	Estrategias	La manera en como un ser vivo planea el cómo se le deben presentar las circunstancias para lograr un objetivo claro.	Rotación de personal Reclutamiento o Capacitación es Capacidad para solucionar problemas con clientes, Conflictos entre trabajadores	¿Considera que cuenta con el modelo necesario para la gestión del talento humano?  ¿Pondría en práctica usted nuevos métodos para la gestión del talento humano?  ¿De qué manera ha	Cualitativa	Entrevista	Propietario



				perjudicado a su empresa el problema que presentamos a nivel mundial como es el virus Covid19?			
--	--	--	--	--	--	--	--

## **CAPÍTULO V. DISEÑO METODOLÓGICO**

### 5.1 Línea de investigación

Gestión, innovación y desarrollo en la hotelería.

### 5. 2. Tipo de Estudio.

Según el nivel de conocimientos, es una investigación descriptiva, porque se está tratando un problema real y propone posibles estrategias para el fortalecimiento de la gestión del talento humano para el desarrollo turístico de hotel Don Vito. Para la cual se han elaborado instrumentos de recolección con una población real.

Según el enfoque filosófico es una investigación cualitativa porque se analizó las acciones y estrategias de la gestión del talento humano, las cuales son importantes para mejorar el rendimiento de los colaboradores de dicha empresa.

Investigación cualitativa es el conjunto de todas las cosas que se hacen para seguir la pista de los mercados y encontrar los rasgos que distinguen a las personas (los consumidores las organizaciones) y a las cosas (productos, bienes, servicios) sus propiedades y atributos sean estas y estos naturales o adquiridos. (Tudela, 2009, pág. 36)

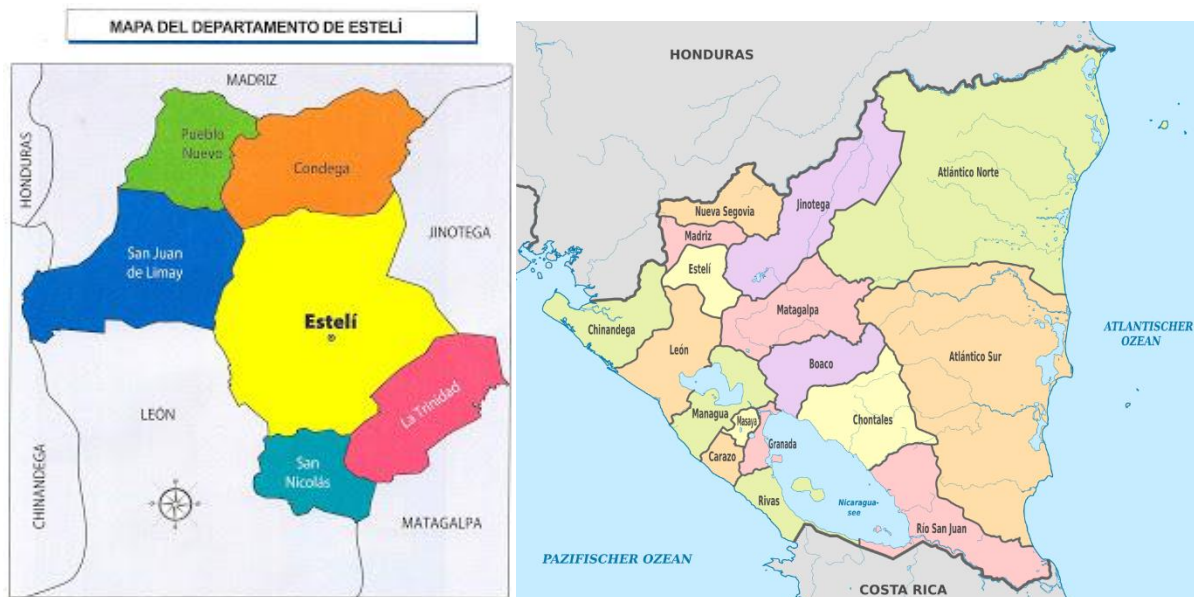
Es un estudio descriptivo porque da a conocer los beneficios que adquiere el hotel Don Vito al gestionar el talento humano a los colaboradores.

Los Estudios descriptivos buscan a especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis. Miden o evalúan diferentes aspectos dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Desde el punto de vista científico describir es medir esto es un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide cada una de ellas independientemente para así describir lo que se investiga. (Narvaez, 2009, pág. 180)

### 5.3. Caracterización del departamento.

#### 5.3.1. Macro Localización.

De manera macro, hotel Don Vito se encuentra localizada en la ciudad de Estelí, departamento de Estelí – Nicaragua localizado al norte de la zona central de nuestro territorio nicaragüense. Limita al norte con el departamento de Madriz, al sur con los departamentos de León y Matagalpa, al oeste con el departamento de Chinandega y al este con el departamento de Jinotega, tiene una extensión territorial de 2229,7 km<sup>2</sup> compuesto por seis municipios como son Estelí que es la cabecera departamental, La Trinidad, Condega, San Juan de Limay, Pueblo Nuevo y San Nicolás con una población de 205,616 habitantes (estimado por un censo elaborado en 2002).



#### 5.3.2. Micro Localización

Especificando, hotel Don Vito está situado en la zona urbana y central de la ciudad de Estelí, cabecera departamental de Estelí que es considerado el más importante por su rápido crecimiento económico y poblacional. Ciudad que se encuentra ubicada a 148 kilómetros de distancia de la capital de Nicaragua – Managua.

Estelí limita al norte con Condega, al sur con La Trinidad, San Nicolás de Oriente y el Sauce (León), al este con San Sebastián de Yali, la concordia (Jinotega) y al oeste con Achupapa (León) y San Juan de Limay.

En cuanto a los negocios en la Ciudad de Estelí, hasta el 2016 se contabilizaban 460 empresas legalmente inscritas, las que en su mayoría son pequeñas empresas.

La localización exacta de hotel Don Vito es de parque infantil 1 ½ cuadra al este.

### 5.3 Universo

El universo de esta investigación son 6 individuos los cuales tienen la probabilidad de ser seleccionados.

### 5.4. Muestra.

#### 5.4.1. Tipo de muestra.

La muestra de esta investigación fueron 5 colaboradores y el propietario del hotel Don Vito en donde se recopilaron datos que sirvieron para llevar a cabo el estudio, para esto se realizó una serie de preguntas debido a que la muestra es muy pequeña por eso el muestro es probabilístico porque todo el universo tiene la probabilidad de ser seleccionado y según su criterio es casual porque se seleccionó de manera directa a las personas que fueron entrevistadas.

#### 5.4.2 Tamaño de muestra.

El tamaño de muestra fueron los 5 colaboradores del hotel y el propietario de dicha empresa teniendo en total 6 individuos como muestra.

#### 5.4.3 Tipo de muestreo es porque todo el universo puede ser seleccionado.

#### 5.4.4 Técnicas de recolección de datos.

Para esta recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista la cual se le realizó al propietario del hotel y a los colaboradores aportando de manera coherente sus respuestas ayudando la elaboración de dicho instrumento. La entrevista es una técnica que, entre muchas otras, viene a satisfacer los requerimientos de interacción personal que la civilización ha originado. El término entrevista proviene del francés "entrevoir", que significa verse el uno al otro como en sus orígenes fue una técnica exclusivamente periodística, se le ha venido definiendo como la visita que se hace a una persona para interrogarla sobre ciertos aspectos y, después, informar al público de sus respuestas. (Alejandro Acevedo Ibañez, 2004, pág. 8).

Las entrevistas para esta investigación fueron dos, la de los colaboradores que están compuestas por 11 preguntas y dirigida a 5 personas y la otra se le aplico al propietario que la conforman 13 preguntas.

## 5.5. Etapas de la investigación.

### 5.5.1 Primera etapa: Investigación documental

La investigación documental tiene por objetivo encontrar, aclarar, analizar y comunicar adecuadamente los conocimientos y conclusiones personales bien sustentadas sobre la investigación documental.

El trabajo de investigación permite fijar de una manera eficaz el aprendizaje sobre pocas cosas. Son muy diversas las formas que adopta un trabajo de investigación documental y dependen de la ocasión para cual se requiere el trabajo. (Antonio Tena Suck, 1995, pág. 27).

En esta primera etapa en el periodo del 25 de septiembre al 1ero de octubre, se obtuvo información secundaria la cual fue adquirida a través de visitas a diferentes fuentes de información como entre ellas: sitios web, consulta de libros en internet, revisión de tesis en la Biblioteca Urania Zelaya (FAREM-Estelí).

### 5.5.2 Segunda etapa: Elaboración de instrumentos

Para la elaboración de las técnicas de recopilación de datos se tomó como base principal los objetivos específicos del estudio y los indicadores (categorías) plasmados en el cuadro de operacionalización de variables. La entrevista se realizó en el periodo del 6 de octubre al 15 de octubre del corriente año

### 5.5.3 Tercera etapa: Trabajo de campo

En el trabajo de campo se aplicaron entrevista al propietario y a los colaboradores del Hotel.

Esta etapa fue concretada en el periodo del 8 al 29 de octubre del 2020.

A cada individuo se le solicito su colaboración y se les explico el objetivo de la investigación. Se aplicaron entrevistas a las siguientes personas:

- ❖ Propietario del Hotel
- ❖ Personal activo de la empresa

#### 5.5.4 Cuarta etapa: Informe Final.

El informe final se redactó analizando los datos recopilados a través de la aplicación de entrevistas, comprobando de esta manera con los objetivos específicos y generales del estudio.

## VI. RESULTADOS

### ➤ **Identificar las acciones que implementa Hotel Don Vito en pro de la gestión del talento humano.**

Como salida del primer objetivo según datos recopilados mediante entrevista realizada a colaboradores del Hotel don vito el personal es reclutado mediante sus documentos como es la hoja de vida, recepcionado en dicho hotel, luego seleccionan al personal de acuerdo a su experiencia laboral que talento, habilidades, destrezas posee y si está apto para dicho trabajo. El propietario hace su respectiva entrevista al colaborador si él tiene las características que él requiere para su empresa dándole a conocer en qué área necesita su personal.

Los resultados muestran que el personal que trabaja en el centro es relativamente joven; lo que puede ser considerado un terreno propicio para la gestión del talento. De los cinco colaboradores que se encuentran activos actualmente solo dos tienen una carrera universitaria y el resto cursaron primaria y parte de secundaria los cuales no tienen un lenguaje apropiado para relacionarse con los clientes. Sin embargo, tienen varios años de laborar en el hotel, están acostumbrados a trabajar bajo presión pero el propietario se pregunta cómo puede gestionar a su personal para tener un staff altamente capacitado, obtener mejores resultados y mayor desempeño laboral para atender a sus huéspedes e incrementar el desarrollo turístico y económico de manera satisfactoria.

Según los encuestados no se cuenta con un sistema de evaluación al desempeño laboral, solo los llamados de atención que realiza el propietario o alguna observación pero esto mediante los criterios y conocimientos que tiene sobre las responsabilidades del personal. Antes de tomar medidas drásticas como es el despido el empleador pone sobre aviso las faltas que se han realizado con el propósito de mantener su staff completo.

Los colaboradores consideran que es positivo esta manera de evaluar dado que esto les permite corregir sus errores y mejorar para que finalmente termina beneficiando a la organización y a ellos creciendo en sus actividades laborales. Sin embargo, aún se observan debilidades en la evaluación porque sería muy importante realizar una autoevaluación donde se permita a los empleados dar a

conocer sus talentos, conocimientos, habilidades y cualidades pero también sus miedos, necesidades y dificultades permitiendo crear una ventaja competitiva en la industria hotelera.

Los colaboradores dan a conocer que reciben charlas brindadas por el propietario para mejorar la atención al cliente pero estas no tienen un tiempo determinado y no es muy continuo. Algunas veces realizan capacitaciones con el propósito de motivar al personal a seguir contribuyendo para el desarrollo del hotel mediante su colaboración con el cliente y sus compañeros trabajando en un ambiente tranquilo, siempre al margen del respeto, no se realizan capacitaciones para el fortalecimiento de sus capacidades.

La empresa no cuenta con el área de seguridad es resguardado por el gerente y colaboradores del establecimiento, debido al poco personal estos deben cubrir diferentes áreas por ejemplo la administradora atiende cocina en horas de desayuno, el de mantenimiento también lleva los vehículos de los huéspedes al garaje, el botones además de recibir a los clientes en la entrada debe hacer el papel de mesero y así cada uno de ellos tiene doble actividad.

El beneficio que la empresa ofrece a sus colaboradores es el trabajo estable, su salario fijo y el derecho a cotizar.

➤ **Analizar la incidencia de la gestión de talento humano en el desarrollo turístico empresarial de hotel Don Vito.**

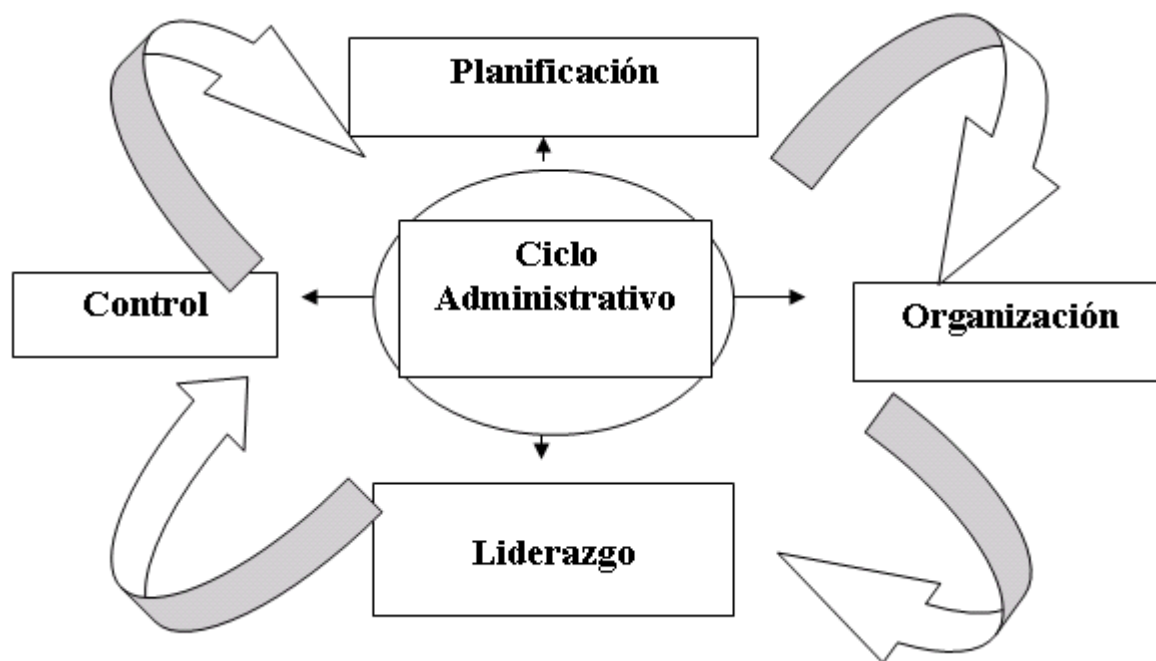
En la actualidad los colaboradores se encuentran en desacuerdo con sus superiores porque se les ha quitado sus tres tiempos de alimentación, un incentivo que se les otorgaba de 500 córdobas quincenales los cuales eran de ayuda para ellos y fue suspendido por la situación ocurrida en abril del 2018 lo cual conlleva a más gasto y genera inconformidad pero ellos siempre se desempeñan de una manera satisfactoria y positiva para la empresa.

El recurso humano con que cuenta la empresa ha sufrido cambios y otros han sido despedidos a causa de la Pandemia "Covid19". Debido a esto el Hotel tiene 5 colaboradores activos los cuales deben cubrir otras áreas que no es la que ellos tienen estipulada. El recorte del personal se debe a la poca afluencia de visitantes extranjeros porque esto disminuye los ingresos económicos de la industria hotelera. A pesar de las limitaciones el hotel se mantiene posicionado



en el mercado como uno de los mejores de la ciudad de Estelí gracias al esfuerzo y trabajo en equipo de los colaboradores y propietario que lo conforman.

El factor humano es el más importante para el logro de las metas pero se debe de dar más prioridad, capacitar y brindar nuevos conocimientos para que el staff de hotel Don Vito sea muy competitivo en el mercado hotelero. Mediante las charlas los colaboradores son motivados para que ellos no pierdan el interés, ni el compromiso con las labores que se le han delegado, con estas capacitaciones el propietario busca mantener su personal y evitar despidos además de ofrecer seguridad y satisfacción en sus clientes.



(Julian, 2014)

En este esquema se valora la organización de la empresa, el cómo se debe trabajar y que pasos seguir, primero se planifica es decir se encarga de ver cómo se va hacer algo dentro de la empresa. En fin se trata de todo aquello que se quiere decidir antes de ponerse en marcha, luego después que se planifico toca organizarse como siguiente el liderazgo es parte del proceso de gerencia que hace que el equipo de trabajo lo realice con entusiasmo logrando las metas y objetivos, y por ultimo tenemos el control que es el hacer cumplir lo propuesto y seguir lo planificado para evitar malas decisiones.

Este es el ciclo administrativo para guiar, orientar y dirigir al personal con el fin de alcanzar las metas y observar los resultados obtenidos para tomar decisiones sobre la empresa.

➤ **Proponer estrategias de mejora de la gestión de talento humano en hotel Don Vito.**

Estrategia	Objetivo	Resultados esperado
Taller de capacitación Primeros auxilios	Fortalecer las capacidades del personal para atender emergencias aplicando primeros auxilios.	5 colaboradores capacitados en primeros auxilios
Capacitación Manejo de Microsoft office	Ayudar a que obtengan mayores conocimientos sobre el uso del computador y programas de interés como el Microsoft office	3 colaboradores capacitados en el uso y manejo de Microsoft office.
Capacitación Etiqueta y protocolo	Aportar conocimientos de protocolo, para facilitar su desempeño cotidiano, la forma en cómo comunicarse y dialogar con los clientes y compañeros dentro de la empresa.	5 colaboradores capacitados.
Capacitación Alimentos y bebidas	Ayuda a que los colaboradores mantengan una alta calidad en alimentos y bebidas, el costo, la calidad y cantidad de alimentos, la organización del restaurante dentro del Hotel, bebidas de buen sabor saludables y creativas.	2 colaboradores capacitados en alimentos y bebidas.
Capacitación Dominio de idiomas	El objetivo es ayudar a que el personal pueda atraer a turistas extranjeros y posicionar los servicios que ofrece la empresa frente a los de la competencia. No solo en lo laboral les ayuda para adaptarse a las distintas culturas de otros países.	5 colaboradores capacitados

➤ **Proponer estrategias de mejora de la gestión de talento humano en Hotel Don Vito.**

▪ **Capacitaciones:**

- 1- Primeros Auxilios
- 2- Manejo de Microsoft office
- 3- Etiqueta y Protocolo
- 4- Alimentos y bebidas
- 5- Dominio de idiomas
- 6- Higiene y seguridad laboral.

Capacitaciones	Día	Hora	Grupo
Primeros auxilios	Martes 17 marzo	8 am – 12 md	Cocina Mantenimiento
	Miércoles 18 marzo	8 am - 12 md	Recepción Gerencia Limpieza
Microsoft office	Martes 27 de abril	2:00pm-4:00pm	Mantenimiento Recepción Limpieza
Etiqueta y protocolo	Jueves 6 de mayo	8:00 – 11:00pm	Gerencia Recepción Limpieza
	Viernes 7 de mayo	7:00-8:00 am	Mantenimiento Cocina
Alimentos y bebidas	Miércoles	1:00-5:00pm	Cocina

	19 de mayo  Viernes 21 de mayo	1:00-5:00pm	Recepción
Dominio de Idiomas	Junio 5, 12,19,26	8:00-12:00pm	Recepción Gerencia Mantenimiento Cocina Limpieza

- **Incentivos**

- 1- Incentivar al personal ascendiendo a un mejor puesto según su desempeño, dedicación, conocimientos y habilidades dentro de la empresa.
- 2- Incremento salarial de acuerdo a su actividad laboral y dedicación.
- 3- Bono o canasta básica a fin de año.

Esto con el propósito de motivar a los colaboradores por contribuir al éxito del desarrollo turístico de la empresa.

- Al propietario facilitar el equipo de trabajo necesario a los colaboradores para evitar accidentes laborales.
- Tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores para decisiones de mejora en la empresa.
- En el reclutamiento de personal poner a prueba al solicitante para descubrir las habilidades que posee y de acuerdo a esto ubicarlo en el área indicada.
- Realizar evaluación 360 para dar al colaborador retroalimentación para mejorar su desempeño y comportamiento también incluyéndose el proceso de autoevaluación.

El resultado de nuestra investigación es muy acertado, el tema de propuesta para el desarrollo turístico de la empresa es un tema que muchas empresas no lo valoran como es la gestión del talento humano.

La relación de los colaboradores con el propietario influye bastante en el avance de la empresa ya que de ellos depende la visita de los huéspedes sea de manera satisfactoria.

## VII. CONCLUSIONES

Las acciones que implementan en Hotel Don Vito son pequeñas charlas dirigidas por el propietario a los colaboradores con el propósito de brindar una mejor atención al cliente.

Otro factor identificado son las habilidades, cualidades, conocimientos, actitudes que posee el personal de esta manera permite realizar actividades en otras áreas por la falta de colaboradores debido al despido a causa de la Pandemia Covid19, pero siempre trabajando en conjunto para lograr las metas y objetivos propuestos de la empresa.

A pesar de la voluntad del propietario y colaboradores para brindar un buen servicio no se ha llevado a cabo por la poca afluencia de los visitantes debido a las afectaciones que ha provocado el Virus y actualmente los desastres naturales que atacaron nuestro país y que generaron baja demanda turística.

En el hotel no se realiza capacitaciones con respecto a las actividades que puedan realizar los colaboradores, si esto se llevara a cabo ayudaría al personal a que mejore su rendimiento y conocimiento sobre las actividades que pueden desarrollar en el ambiente interno. De igual manera mediante las entrevistas se pudo constatar que la empresa no cuenta con un sistema de evaluación para la gestión del talento humano.

El gerente es quien evalúa, pero no existe un documento específico en donde se pueda calificar a sus colaboradores, lo hace en base a sus propios criterios y conocimientos sobre los deberes y obligaciones de los colaboradores. Respecto a su forma de evaluar, es muy práctico, ya que antes de corregir pone en sobre aviso las faltas o fallas realizadas.

Al tener un sistema de evaluación para la gestión del talento humano en el Hotel, obtendrían mayores beneficios que motivaría, Incentivaría y permitiría un mayor nivel de desempeño laboral para el desarrollo turístico y logro de las metas propuestas ya sea de forma individual o de manera colectiva.

Y por último la gestión del talento humano influye de manera positiva en el desarrollo turístico ya que el factor humano es el más importante para lograr las metas y objetivos propuestos en colaboración y dirección del propietario. El gestionar a los colaboradores mediante

capacitaciones, incentivos y un sistema de evaluación aportara a un mejor rendimiento, evitara despido del personal y mantener la empresa con un mejor posicionamiento en el mercado.

## **VIII. RECOMENDACIONES**

A partir de las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- 1- Elaborar un cronograma de actividades para capacitar al personal: Primeros Auxilios, Manejo de Microsoft office, Etiqueta y Protocolo, Alimentos y bebidas, Dominio de idiomas.
- 2- Se recomienda al propietario de la empresa que facilite al equipo de trabajo para evitar accidentes laborales y gastos mayores a la empresa.
- 3- Tomar en cuenta las opiniones de los colaboradores para decisiones de mejora en la empresa y generar ambiente de confianza, productividad y comunicación entre el propietario y el personal.
- 4- En el reclutamiento de personal poner a prueba al solicitante para descubrir las habilidades que posee y de acuerdo a esto ubicarlo en el área indicada dando seguridad a la empresa de mejores resultados.
- 5- Realizar evaluación 360 para dar al colaborador retroalimentación para mejorar su desempeño y comportamiento también incluyéndose el proceso de autoevaluación esto para gestionar el talento humano y evitar la rotación del personal.



## IX. BIBLIOGRAFÍA

- (29 de mayo de 2018). Obtenido de <https://es.m.wikipedia.org/wiki/Gesti%C3%B3N/issues/0>
- Acerenza, M. A. (2006). *Política turística y planificación del turismo*. Mexico: Trillas.
- Acerenza, M. A. (2006). *Política turística y planificación del turismo* (Primera ed.). Mexico: Trillas.
- Alejandro Acevedo Ibañez, A. F. (2004). *El Proceso de la Entrevista* .
- Antonio Tena Suck, R. R. (1995). *Manual de investigación documental* .
- Boudrem, M. y. (1994).
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos. Colombia, Editorial Mc Graw Hill*.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de Recursos Humanos. Colombia, Editorial Mc Graw Hill*.
- Crosby, A. (2009). *Re-inventando el turismo rural: Gestión y desarrollo*. forum natura.
- Drovett. (1992).
- E, A. D. (2007).
- EUNED. (s.f.). *Gestión de empresas turísticas sostenibles* .
- Hernandez, A. y. (2007). *Manual de Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal del Instituto Nacional de Electrificación -INDE- y sus Empresas*.
- Jafari, J. (2000). *Enciclopedia del turismo*. España: Síntesis S.A.
- Jafari, J. (2000). *Enciclopedia del Turismo*. España: Síntesis S.A.
- Julian. (26 de mayo de 2014). *Teoría de la Organización* . Obtenido de Teoría de la Organización : <https://julianm1306.wordpress.com/2014/05/26/etapas-de-la-administracion/>
- Marquez, I. R. (2015). *asesoramiento, venta y comercialización de productos y servicios turísticos*. Elearning, S.L.
- Martinez. (2011). *Gestión del talento humano*.
- Moquete, M. M. (2007). *Estrategias de captación de la voluntad popular en las elecciones de 2004*.
- Moquete, M. M. (2007). *Estrategias de captación de la voluntad popular en las elecciones de 2004*.
- Moquete, M. M. (2007). *Estrategias de captación de la voluntad popular en las elecciones del 2004*.
- Narvaez, v. P. (2009). *Metodología de la Investigación científica y bioestadística*.
- Nash. (1989).
- Nash. (1989).
- Palaci. (2005).

Pastran, R. (2020).

Pastran, R. (2020).

Pastran, R. (2020).

Patran, R. (2020).

Patran, R. (2020).

Pico. (2016).

Prieto. (2013).

Quintanilla. (2015). *Gestion del conocimiento y capital humano*.

Ramirez, C. (2007). *Administracion de empresaas turisticas*. Mexici,D.F: Trillas.

Robbins. (2004).

Rodriguez. (2007).

Rodriguez, C., Garcia, B., & Lucero, C. (2015). *Formulacion y evaluacion de proyectos* . Mexico: LIMUSA S.A.

Romero, Y. (2020).

Romero, Y. (2020).

Santos, A. C. (2010 ). *Gestion del talento humano y del conocimiento* .

Santos, A. C. (2010). *Gestion del talento humano y conocimiento*.

Santos, A. C. (2010). *Gestion del talento humano y conocimiento* .

Santos, A. C. (2010). *Gestion del talento humano y del conocimiento*.

Santos, A. C. (2010). *Gestion del talento humano y del conocimiento*.

Santos, A. C. (2010). *Gestion del talento humano y del conocimiento*.

Sodexo. (s.f.). Obtenido de <https://www.sodexo.es/blog/historia-gestion-talento-empresarial/>

Tudela, j. B. (2009). *Investigacion cualtitativa*.

Vega, C. y. (2001). *Tesis "La gestión del talento humano mejora el desempeño del personal de la empresa Master Light Cía. Ltda."* Universidad Central del Ecuador. Quito. Ecuador.

Vito, H. D. (2009).

Vito, H. D. (s.f.).

# ANEXOS

## **ENTREVISTA DIRIGIDA A PROPIETARIO DE HOTEL DON VITO SOBRE LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO EN DICHAS EMPRESA.**

Soy estudiante de V año de la carrera Administración turística y Hotelera. Estoy realizando mi tesis y para ello he elaborado la presente entrevista la cual está dirigida hacia el propietario de Hotel Don Vito en la ciudad de Estelí, Nicaragua con el objetivo de recopilar información sobre las acciones y estrategias desarrolladas en el marco del Talento Humano dentro de la institución hotelera.

Agradeciéndoles por su valioso tiempo empleado en llenar cada una de las secciones de la entrevista, me despido. Que Dios bendiga su vida.

1. ¿Cómo gestionan el talento humano dentro de la empresa?

Propietario: les brindo confianza, brindo charlas dirigidas por mi persona para motivarlos a que tengan buena relación entre compañeros eso se hace dos veces por mes o cuando se hay algún mal entendido entre ellos y pequeñas orientaciones para atender al cliente.

2. ¿Qué acciones implementan para la gestión del talento humano?

Propietario: No son exactamente capacitaciones, son charlas y orientaciones que les brindo para tratar a nuestros clientes con respeto y que se sientan bien en el hotel.

3. ¿Cada cuánto capacita al personal?

Propietario: lo suelo hacer cuando se da algún conflicto entre los trabajadores, reclamos o sugerencia de los clientes.

4. ¿Qué políticas ha establecido la empresa para evaluar el desempeño laboral de sus colaboradores?

Propietario: Una de las políticas de la empresa es que todos los colaboradores deben tener un comportamiento ético dentro de la empresa, manejar precios accesibles para el cliente cuando ellos visiten el hotel, realizar nuestro trabajo con el mayor respeto, fomentar valores a nuestros colaboradores para el mejoramiento de las relaciones laborales.

5. ¿Cree usted que incide el talento humano en el desarrollo de su empresa? ¿Por qué?  
Propietario: Sí, porque sin el personal que labora en mi empresa no podría lograr las metas propuestas, este es un trabajo en equipo y ellos son parte fundamental para tener el hotel en el posicionamiento que está.

6. ¿Cuándo contratan al personal, que es más importante la experiencia o los títulos obtenidos?

La experiencia, porque te hace más profesional, habla por sí sola.

7. ¿Por qué considera usted que el área de recursos humanos es importante en el desarrollo de la empresa?

Porque es el área encargada en motivar y desarrollar las capacidades de los colaboradores con estrategias que generen desde un clima laboral exitoso hasta estabilidad económica e ingresos a la empresa.

8. ¿Qué resultados han aportado sus colaboradores a la empresa luego de las diferentes capacitaciones?

Mayores conocimientos de las áreas en la empresa, como mejorar la relación entre compañeros.

9. ¿Considera que cuenta con el modelo necesario para la gestión del talento humano?

Estamos trabajando en ello, pero si ponemos en práctica la gestión del talento.

10. ¿Pondría en práctica usted nuevos métodos para la gestión del talento humano?

Sí, eso sería de acuerdo al desarrollo de la empresa más adelante.

11. ¿De qué manera ha perjudicado a su empresa el problema que presentamos a nivel mundial como es el virus Covid19?

Nos ha perjudicado ya que el cierre de fronteras y aeropuerto ha disminuido la visita al hotel, solo nos estuvieron visitando personas nacionales. Debido a esto se tuvo que hacer un recorte de personal en el que solo deje 5 colaboradores en la empresa es decir ha perjudicado en gran cantidad

porque ha tocado dejar sin trabajo a mucha gente.

## **ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS COLABORADORES DE HOTEL DON VITO SOBRE LA PRÁCTICA DE LA GESTIÓN DE TALENTO HUMANO.**

Soy estudiante de V año de la carrera Administración turística y Hotelera de FAREM – Estelí. Estoy realizando mi tesis y para ello he elaborado la presente entrevista la cual está dirigida hacia los colaboradores de Hotel Don Vito Estelí, Nicaragua con el objetivo de recopilar información sobre las acciones y estrategias desarrolladas en el marco del Talento Humano dentro de la institución hotelera.

Agradeciendo por su tiempo de apoyo y colaboración me despido deseándoles bendiciones abundantes en sus labores.

1. ¿Qué métodos implementan sus jefes para la gestión de talento humano?  
Ellos hacen reconocimientos por años de antigüedad, cambio de puesto para otro mejor, incentivar al personal que el país estará en mejor situación más adelante.
2. ¿Usted ha sido formado para brindar un mejor servicio?  
La verdad no eh sido formado mediante el tiempo voy aprendiendo en los trabajos que eh logrado tener.
3. ¿Qué estrategia utiliza su superior para gestionar el talento humano?  
Siempre están aconsejándonos al personal que debemos ser más humanitarios, más respetuosos entre compañeros, más solidarios con los clientes, a veces nos pregunta si necesitamos algo, que no perdamos la comunicación entre todos q es lo más importante.  
|
4. ¿Considera importante el capacitar el personal?  
Súper importante porque así sabemos cómo atender al cliente, como ofrecer un mejor servicio, el trato hacia los compañeros y superiores, la relación que debemos llevar entre todos.
5. ¿Cada cuánto los capacitan?  
Por lo general es una o dos veces al mes.

6. ¿En cuántas capacitaciones ha participado?

En 2 capacitaciones nada más

7. ¿Cómo los motivan para un mejor desempeño laboral?

Realmente solo nos motivan a seguir adelante con nuestro trabajo lo valoran cuando en realidad el trabajo está muy bien.

8. ¿Cuál es su área de trabajo?

Por ahora solo estamos 5 colaboradores entre los 5 nos ayudamos en las diferentes funciones de las áreas de la empresa, nos organizamos con el día libre de cada uno.

9. Sustituye usted otras áreas que no sea la asignada?

Por la situación que presenta el país por ahora no tenemos una área asignada, es por ello que trabajamos entre todos en todas las áreas.

10. ¿Cree usted que el Virus Covid19 ha sido uno de los mayores problemas que afecta su trabajo?

A raíz de esto se redujo el personal, entonces las actividades son mucho mayor para los trabajadores que aun quedaron en la empresa, antes nos favorecían los tres tiempos de comida para cada colaborador por los problemas que ha enfrentado el país se nos fue anulado. Pero sin embargo seguimos adelante para el buen funcionamiento de la empresa.

11. ¿Qué metodología ha implementado el propietario para enfrentar el Covid19?

Se han hecho unas pequeñas charlas para el manejo de higiene y seguridad de la empresa, es obligatorio el uso de mascarilla, a los clientes cuando visitan la empresa se les regala alcohol en gel y siempre al margen de la limpieza.



## Trabajo de campo



(Patran, 2020)



(Pastran, 2020)

(Romero, 2020)



(Romero, 2020)



(Pastran, 2020)



(Pastran, 2020)

## Cronograma de actividades

Semana	Actividad
27 de agosto	Recibir orientaciones de la elaboración del informe orientadas por tutora.
Del 3 al 10 de septiembre	Redacción de temas y objetivos, revisados y corregidos mediante opiniones de nuestros compañeros y maestra.
Del 10 al 17 de septiembre	Redacción de justificación y antecedentes.
Del 17 al 24 de septiembre	Orientación del cuadro de operacionalización de variables
Del 24 de septiembre al 8 de octubre	Realización de diseño metodológico
Del 9 de octubre al 15 de octubre	Elaboración del cuadro de operacionalización de variables/instrumentos.
Del 16 de octubre	Revisión de instrumentos
Del 22 de octubre al 29 de octubre	Aplicación de instrumentos
Del 30 de octubre al 5 de noviembre.	Procesamiento de Datos (Cualitativa)
Del 6 al 12 de noviembre	Redacción informe final.
18 de noviembre	Entrega y revisión de informe final.
25 de noviembre	Predefensa

