



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

Autores

- **Pastran Ramos Raiza Paola**
- **Romero Vasquez Yucdely Edenia**

Tutora:

Msc: Arelis Moreno López

Febrero 2021



Gestión del talento humano para el desarrollo turístico de Hotel Don Vito Estelí.

Autores:

- **Pastran Ramos Raiza Paola ¹**
- **Romero Vasquez Yucdely Edenia**

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

¹ Egresadas de la carrera de Administración Turística y Hotelera UNIVERSIDAD AUTONOMA DE NICARAGUA – FAREM Estelí. Correo yubeliromero98@gmail.com pastranraizal@gmail.com

Management of human talent for the tourism development of Hotel Don Vito Estelí.

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

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 captacion 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.

MATERIALES Y METODOS

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.

El universo de esta investigación son 6 individuos los cuales tienen la probabilidad de ser seleccionados. 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 muestreo 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. Es de tipo probabilístico aleatorio simple porque todo el universo puede ser seleccionado.

Para esta recolección de datos se utilizó como técnica la entrevista la cual se les 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 aplicó al propietario que la conforman 13 preguntas.

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).

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.

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

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.

RESULTADOS Y DISCUSIONES

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.

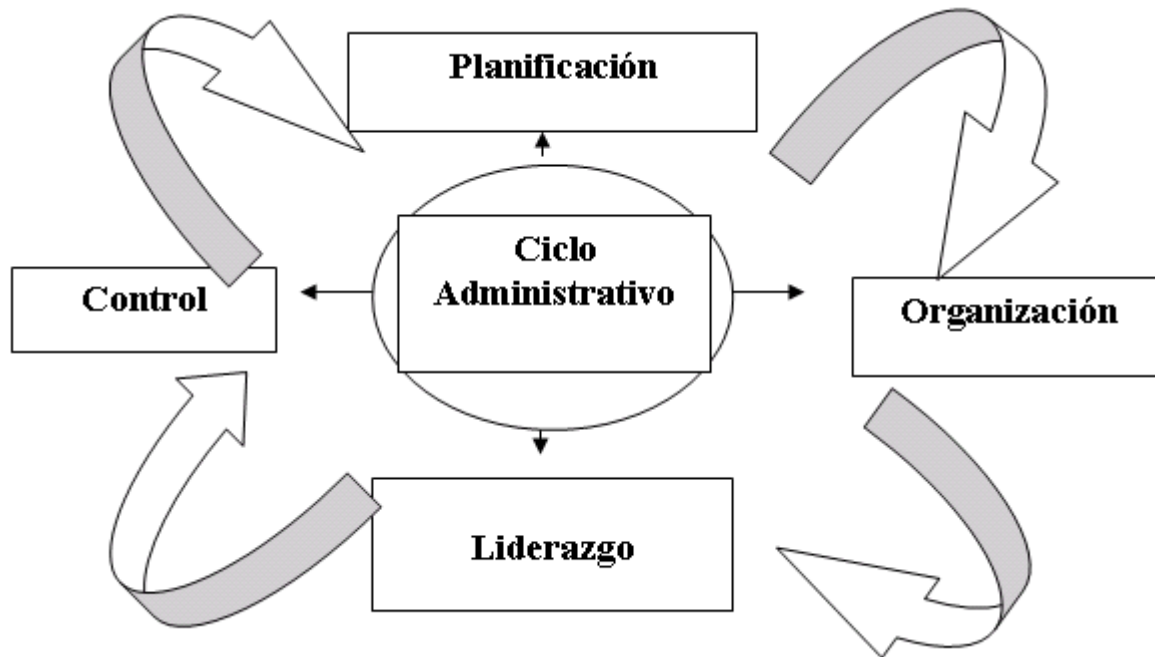
Analizar la incidencia de la gestión de talento humano en el desarrollo turístico empresarial de hotel Don Vito.

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

▪ **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	2:00pm4:00pm	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 19 de mayo	1:00-5:00pm	Cocina Recepción
	Viernes 21 de mayo	1:00-5:00pm	
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.

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.

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.

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 para gestionar el talento humano y evitar la rotación del personal.

BIBLIOGRAFÍA

Alejandro Acevedo Ibañez, A. F. (2004). *El Proceso de la Entrevista* .

Antonio Tena Suck, R. R. (1995). *Manual de investigacion documental* .

Moquete, M. M. (2007). *Estrategias de captacion de la voluntad popular en las elecciones de 2004*.