



**ESPE** ADMINISTRACIÓN **turística y hotelera**

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS  
ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN  
TURÍSTICA Y HOTELERA**

**TEMA:  
ANÁLISIS DEL TALENTO HUMANO EN LOS SERVICIOS  
DE RESERVAS Y RECEPCIÓN DE LOS  
ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE  
CATEGORÍA 3 Y 4 DEL CANTÓN AMBATO.**



**Autora: Carolina López  
Directora: Dra. Magda Cejas**



# Contenido





# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
**turística y hotelera**



## Planteamiento del problema

El turismo hoy en día ha ganado terreno como una de las actividades económicas más novedosas, viables y rentables.

- Sistema Turístico
  - Superestructura
  - Servicio

Ecuador

- MINTUR menciona que el turismo tiene un efecto multiplicador
- Capacitación virtual

Tungurahua

- Es una de las provincias más concurridas

Ambato

- El Instituto de Fomento del Talento Humano



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
turística y hotelera

## Antecedentes



Talento humano  
factor  
indispensable

Principal  
ventaja  
competitiva

La industria  
del hospedaje  
debe ser  
complementa  
da con al  
hospitalidad

Actualmente  
el sector del  
alojamiento  
muestra un  
crecimiento  
muy notable



## Justificación e importancia

Siendo el alojamiento un servicio fundamental en las actividades de turismo es indispensable que se programe y configure el personal propuesto por la prestación de los servicios

es indispensable que se programe y configure el personal propuesto por la prestación de los servicios, lo cual puede garantizarse a través de los procesos de gestión de talento humano de tal forma que se capacite y evalúa el desempeño del personal

Con esta investigación lo que se busca es que el talento humano en especial el que forma parte del área de reservas y recepción en su totalidad ejerza sus funciones de manera eficiente ya permite identificar la imagen del



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
**turística y hotelera**



## Objetivos

General

Específicos

- Analizar la gestión del talento humano en los servicios de reservas y recepción de los establecimientos de alojamiento de categoría 3 y 4 del cantón Ambato.

- Describir la teoría que identifica la gestión del talento humano con énfasis en las competencias laborales del área de turismo y hotelería
- Diagnosticar el manejo de la gestión del talento humano en los establecimientos de alojamiento de categoría 3 y 4 del cantón Ambato con la finalidad de conocer la calidad del servicio en la gestión de reservas y recepción.
- Elaborar un Manual de Turismo y Hotelaría que identifique las estrategias clave en la gestión del talento humano en los servicios de reservas y recepción de los establecimientos de alojamientos de Categoría 3 y 4 del Cantón Ambato

**AMBATO**   
*tierrita linda...*



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
**turística y hotelera**



## Marco teórico

Talento Humano

(Mora, I, 2009).  
es una estrategia,  
indispensable para  
poder enfrentar los  
nuevos desafíos

deben estar  
guiados a dos  
instancias,  
primero el  
confort de los  
trabajadores de  
la empresa y  
segundo la  
contribución  
eficaz



Variable  
independiente:  
Talento Humano



( Chiavenato, 2015)  
es la función que  
permite la  
colaboración eficaz  
de las personas

Objetivos de la  
gestión del Talento  
Humano



Gestión del  
Talento Humano



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
**turística y hotelera**

En el Ecuador la entidad encargada de otorgar el perfil profesional de los trabajadores de la industria turística y hotelera es el QUALITUR por medio de diferentes nomas INEN

Departamento de reservas y recepción

Es muy importante, porque controla los registros de los huéspedes, vende servicios, controla paquetes y planes de estancia y es la carta de presentación de la organización, (Hinoja, A, 2013).

Variable dependiente:  
Servicio de Reservas y Recepción

Perfil profesional

Servicios

- Reservas
- Check in / check out
- Trámites interdepartamentales



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
**turística y hotelera**

## Marco legal



Normas Internas de  
Administración del  
Talento Humano de  
la Empresa Pública  
de Desarrollo  
Estratégico,.



Clasificación y  
categorización de  
los  
establecimientos  
de alojamiento  
turístico



Constitución  
Política de la  
República del  
Ecuador 2008





# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
**turística y hotelera**

## Metodología de la investigación

ENFOQUE

- Cualitativo
- Cuantitativo

TIPO DE  
INVESTIGACIÓN

- Exploratoria
- Descriptiva

MÉTODO

- De campo
- Bibliográfico



## Población

Categoría	Nombre del establecimiento	Dirección	Teléfonos
3 Estrellas	Hostal Imperial	12 de Noviembre y El Rey	242 1955
	Hostal PiramideInn	Cevallos y Mariano Eguez	242 6520
	Hotel Versailles	Av. Bolivariana km 5 ½	099 068128
4 Estrellas	Hotel Ambato	Guayaquil 1801 y Rocafuerte	242 1791
	Hostal Acapulco	Quiz Quiz y Atahualpa	2844343
	Hotel de la Flores	Av. El Rey 333 y MulMul	285 1424
	Hotel Florida	Av. Miraflores 1131	242 2007
	Hotel Miraflores	Av. Miraflores 1527 y Rosas	284 3224
	Hotel Oro Blue	Espejo y Av. Cevallos	282 8343
	Hostal Cevallos	Av. Cevallos y Montalvo	242 2009
	Grand Hotel	Rocafuerte y Lalama	282 5915
	Hotel Emperador	Av. Cevallos 560 y Montalvo	282 4704
	Hotel Mary Carmen	Av. Cevallos 560	282 5498
	Hotel N...	Av. Cevallos 560	282 4500



**ESPE**  
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
**turística y hotelera**



# Segmentos de la encuesta aplicada



PARTE I: TALENTO HUMANO



PARTEII: SERVICIOS DE ÁREA DE RESERVAS Y RECEPCIÓN



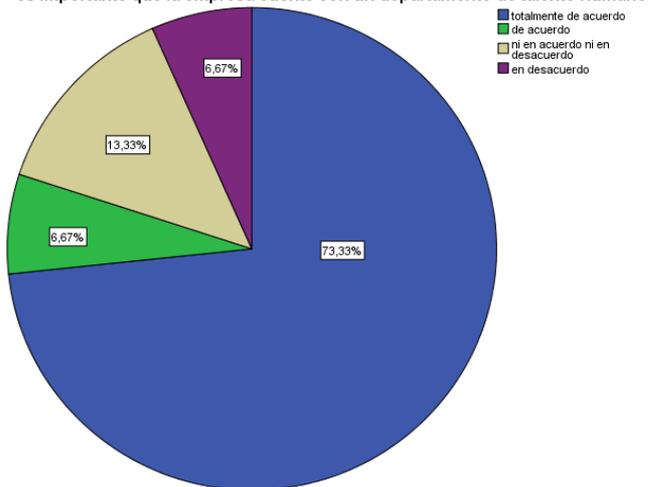
PARTE III: ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO PARTE III: ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE CATEGORÍA 3 Y 4.



## Parte I: Talento Humano

**Pregunta 10:** Es importante que la empresa cuente con un departamento de talento humano

es importante que la empresa cuente con un departamento de talento humano



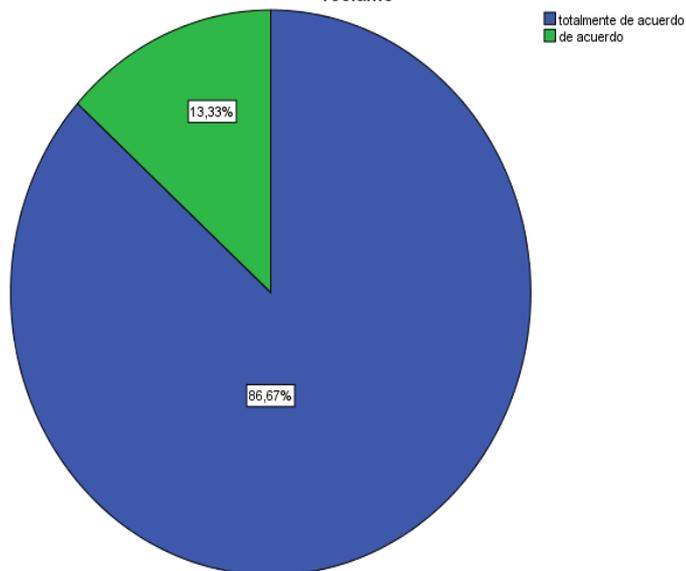
**Análisis:** Esta pregunta es de las más importantes ya que determina si en efecto es indispensable el contar con un departamento de Talento Humano, lo que llama la atención es 5 personas manifestaron estar en desacuerdo siendo concretamente el personal del Hotel Ambato, dando respuesta a que en dicho establecimiento se han manejado por años sin este departamento y consideran que no ha causado gran impacto pues este hotel es uno de los más conocidos y cotizados de la ciudad por sus altos estándares de calidad



## Parte II: Servicios del área de reservas y recepción

**Pregunta 19.** Todos los empleados saben manejar el proceso adecuado en caso de algún reclamo

todos los empleados saben manejar el proceso adecuado en caso de algun reclamo



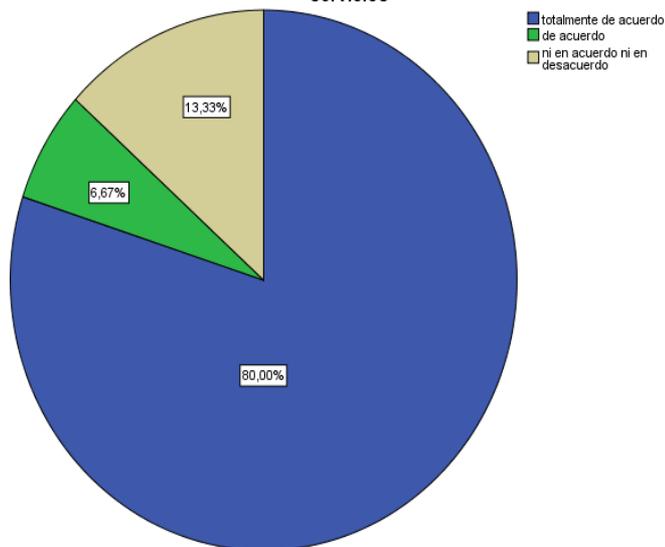
**Análisis:** Con esta pregunta se puede llegar a dos conclusiones favorables, la primera que existe un proceso de atención de reclamos y la segunda que los trabajadores del área de reservas y recepción conocen dicho proceso, esto permite que los reclamos de los clientes sean atendidos de manera correcta y que se pueda brindar una solución de una manera rápida y eficaz, sin embargo existe un porcentaje menor que considera que no conoce dicho proceso por lo cual la queja puede atendida por el personal o el área incorrecta demorando la solución del conflicto. Cabe recalcar que la recepción es la que recepta todas las quejas del huésped, puesto que actúa de nexo entre el mismo y los demás departamentos.



## PARTE III: ESTABLECIMIENTOS DE ALOJAMIENTO DE CATEGORÍA 3 Y 4

**Pregunta 26:** Es importante que la institución cuente con un reconocimiento de calidad de sus servicios

es importante que la institución cuente con un reconocimiento de calidad de sus servicios



**Análisis:** El reconocimiento de la calidad del servicio se torna cada vez más necesaria ya que actualmente el turista es muy tecnológico y sus alcances son cada vez mayores por esta razón al momento de elegir un lugar para alojarse se cercioran de que el establecimiento cuente con sus respectivas certificaciones para garantizar la estadía de huésped. La mayoría de los encuestados consideran que dicha certificación es importante, lo que brinda apertura para la introducción de estándares de calidad ecuatoriana.



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN

# turística y hotelera



## Propuesta





# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
**turística y hotelera**

## Estructura del contenido

Presentación

**Parte 1:** Generalidades

**Parte 2:** Perfil profesional del talento humano de reservas y recepción.

**Parte 3:** Resultados

**Parte 4:** Direccionamiento estratégico.



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
**turística y hotelera**

## Estrategias



FO	
F301	Capacitar al personal en base a las normas INEN de calidad del QUALITUR
F302	Aplicar un plan de capacitación del MINTUR
F304	Diseñar un plan de capacitación y certificación para el personal
F602	Diseño de un plan de negocios
DO	
D201	Realizar procesos de evaluación continua
D202	Inscribir al personal en los programas de capacitación del MINTUR
D204	Diseñar un manual descriptivo de puestos
D504	Iniciar programas de capacitación



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN  
turística y hotelera

## Estrategias



FA	
F2A2	Realizar reuniones de personal mensuales
F4A2	Implementar estrategias motivacionales para los trabajados
F6A2	Crear un buzón de sugerencias
DA	
D2A2	Contratar personal calificado para el área



# ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS  
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

ADMINISTRACIÓN

# turística y hotelera

# Gracias

