

## **MODELO DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO PARA LA EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL ÁREA CAMARERAS DE PISO DEL WYNDHAM MANTA SAIL PLAZA HOTEL AND CONVENTION CENTER**

**Lcda. María Rosario Álava Zambrano Mgs**

Profesional de Hotelería y Turismo  
Docente de la Facultad de Hotelería y Turismo -ULEAM

**Lcdo. Pedro Vicente Quijije Moreira. Mgs**

Profesional del área turística  
Docente de la Facultad de Hotelería y Turismo- ULEAM

### **1. Resumen**

La presente investigación enfoca el funcionamiento de gestión en el departamento de Talento humano del Hotel Sail Plaza Manta que en diciembre del presente año cumplirá un año fusionado con la franquicia Mundial Wyndham llegando a posesionarse como uno de los Hoteles más completos en servicios de la ciudad de Manta y tomando el nombre de Hotel Wyndham Sail Plaza Manta And Convention Center, se encuentra ubicado cerca del mar , tiene una vista al puerto de Manta y se encuentra a Km 1.7 vía a Barbasquillo. El objetivo principal del presente trabajo investigativo es proponer un modelo de Gestión Hotelera en base a un diagnóstico en el área mediante un enfoque sistémico, interdisciplinario, participativo, proactivo y de procesos que caracterizan hoy la gestión estratégica del talento humano, este modelo está enfocado a una orientación de desempeño del área de Camareras de Piso por motivo de ser un área de gran importancia , y se requiere de la optimización de tiempo y capital humano, la propuesta generada en base a los resultados emplea herramientas de selección y evaluación de Capital Humano. Se aplicó una metodología de investigación de tipo descriptiva y exploratoria con técnicas de enfoque Cuantitativo y Cualitativo, mediante el resultado proponemos que la Gestión de talento humano orientadas a las competencias laborales para el Hotel Wyndam Sail Plaza Convention Center es que se debería hacer un muestreo del trabajo (también conocido como muestreo por actividades o control estadístico de actividades) con esta una técnica se determinara, mediante muestreo estadístico y observaciones aleatorias, el porcentaje de aparición de determinadas actividades en el tiempo productivo e inactivo del personal de en un nivel operativo en esta importante área.

**Palabras claves :** Gestión de Talento Humano, Calidad, Camareras de Piso, Selección de Capital Humano, Perfil de Competencia.

## **Human Talent Management Model for the evaluation of the performance of the Floor Maids area of the Wyndham Manta Sail Plaza Hotel and Convention Center.**

### **1. Summary**

The present investigation focuses the management operation in the department of human talent of the Hotel Sail Plaza Manta that in December of this year will celebrate a year merged with the Wyndham World franchise, becoming one of the most complete hotels in city services Manta and taking the name of Hotel Wyndham Sail Plaza Manta and Convention Center, this quiet hotel near the sea overlooks the port of Manta and is located at Km 1.7 via Barbasquillo. The main objective of this research work is to propose a Hotel Management model based on a diagnosis in the area through a systemic, interdisciplinary, participatory, proactive and process approaches that characterize today the strategic management of human talent, the proposal generated uses tools of selection and evaluation of Human Capital. A descriptive and exploratory research methodology was applied with Quantitative and Qualitative techniques, through the result we propose that the management of Human Talent oriented to work skills for the Wyndam Sail Plaza Convention Center Hotel is that a sampling of the Work (also known as activity sampling or statistical control of activities) with this one technique will be determined, by statistical sampling and random observations, the percentage of occurrence of certain activities in the productive and inactive time of the personnel of an operational level.

**Keywords:** Human Talent Management, Quality, Floor Maids, Selection of Human Capital, Competition Profile.

## 2. Introducción

El hotel Wyndham Sail Plaza Manta and Convention Center, se encuentra ubicado vía 4 km tanto del Museo Concebí como de los Restaurantes y Mall El Pacífico cerca de la playa Murciélago, tienen traslado Hotel- Aeropuerto Internacional Eloy Alfaro a unos 24 minutos de distancia, el hotel cuenta con 184 habitaciones operativas y 16 por terminar de construirse, 6 salones elegantes con capacidad desde 20 hasta 800 personas, 3 Salas Vip hasta 10 personas de capacidad, 1 Salón Tropical ubicado en la parte externa de las áreas verdes que cuenta el Hotel, 1 sala de cine, Áreas de recreación para Karaoke, mesas de Billas, juegos de Play Station, juegos de mesa, sport bar, y una cava, gimnasio, salón de belleza, una piscina acondicionada con espejo de agua de 40 cm, dos Restaurantes y en el lobby se puede disfrutar de un piano bar, una capilla con atención a clientes del Hotel así también como a los diferentes eventos que se llevan a cabo, y en futuro se implementara un parque acuático lo cual posesionara a este hotel como uno de los más completos de la ciudad

Esta evaluación del capital Humano está orientado a la aplicación de técnicas que permitan medir la optimización del tiempo, por ejemplo, la Técnica de la perspectiva, ecuaciones para determinar gasto energético, y de esta forma conocer si el personal es idóneo para el cargo asignado.

### 2.1 Marco Teórico Referencial

#### 2.1.1 Gestión del Talento Humano

Entendemos por Gestión la planeación, organización, desarrollo, coordinación y control establecido para promover el desempeño eficiente del personal, podemos referir al Talento Humano como el Equipo Humano y equipo de servicio hotelero que genera estabilidad en la gestión empresarial.” El equipo de servicio puede estar compuesto por cualquier número de compañeros de trabajo que ejercen una amplia variedad de funciones , cada persona desempeña un papel fundamental para lograr la interacción con el cliente”. (Prieto, 2014)

Chiavenato (2000) refiere que el sistema de administración de recursos humanos consiste en la tarea de la administración consiste en integrar y coordinar los recursos organizacionales para alcanzar los objetivos definidos de la manera más eficaz y eficiente posible. Los recursos son medios que las organizaciones posee para realizar sus tareas y lograr sus objetivos: son bienes o servicios utilizados en la ejecución de las labores organizacionales. La administración requiere varias especializaciones y cada recurso una especialización. Las personas son recursos que hacen parte de todas las áreas de la organización.

“Administrar personas es una tarea que existe en todas las áreas y niveles de la organización”. (Chiavenato, 2000), enfocando de esta forma la integración empresarial para resultados óptimos en la Gestión de empresas .

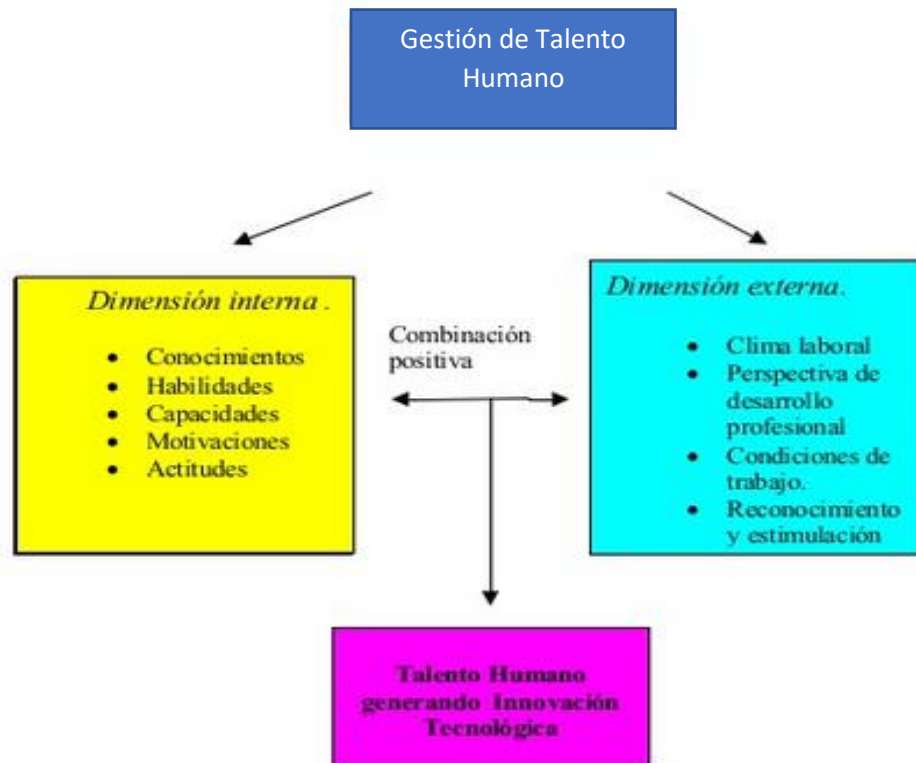


Gráfico 1. Gestión del Talento Dimensión interna, Dimensión Externa  
Fuente: Recurso web Gestión del Talento Humano 2019

### 2.1.2 Calidad

La calidad está vinculada con la estructura organizativa de la administración del servicio que tiene como objetivo crear y mantener clientes satisfechos, elevar los ingresos reales de las empresas,

proveer la innovación constante, diferenciar los productos, fortalecer la imagen corporativa, superar a los competidores, cultivar y consolidar la lealtad de los usuarios.

Los factores de éxito de la industria hotelera se adecuan a la gestión de los recursos humanos, en la medida que revierta el incremento de los conocimientos, las habilidades, las competencias y la capacidad de aprendizaje de cada una de las personas que desempeñen su actividad en la organización. (Amat, 2018)

Haciendo referencia a los factores de éxito de un hotel, para medir la calidad del servicio, también es necesario medir el grado de perspectiva del personal de la empresa, un personal desmotivado no brindará un servicio de calidad. La percepción es el proceso en virtud del cual recibimos estímulos a través de nuestros cinco sentidos, reconocemos esa información y le atribuimos un determinado significado. (Cabarcos, 2011).

La calidad está vinculada con la estructura organizativa de la administración del servicio que tiene como objetivo de crear y mantener clientes satisfechos, elevando los ingresos reales de las empresas, proveer la innovación constante, diferenciar los productos, fortalecer la imagen corporativa, superar a los competidores, cultivar y consolidar la lealtad de los usuarios.



Gráfico 1. Técnica del Escalón y Perspectiva

### 2.1.3 Camareras De Piso.

El candidato ideal para la posición de Ama de Llaves en un hotel deberá poseer conocimientos en estándares de limpieza, tener 1 a 3 años de experiencia en cargos similares como mínimo, haberse graduado de la preparatoria y poseer conocimientos básicos de administración y computación. Las Amas de Llaves deben estar dispuestas a trabajar horarios rotativos, incluyendo fines de semana y feriados nacionales.

Deberán ser capaces de estar de pie y caminar durante un período prolongado de tiempo, Además de mover, levantar, transportar, empujar, arrastrar y ubicar sin ayuda objetos que pesen 5 kilos o más. Este equipo se utiliza para transportar los artículos, materiales de limpieza, lencería, artículos complementarios, suplementarios y amenities, facilitándole su labor cotidiana, éste es el medio que le permite simplificar el trabajo y ahorrar tiempo.



Foto 1: Carro de Camarera de Piso

Fuente : Internet

#### **2.1.4 Selección de capital Humano**

Para definir las herramientas de selección de capital humano, es necesario además basarnos en los modelos de selección, siendo estos la base para toda organización.

*Modelo basado en el flujo de personal:* intenta caracterizar el flujo de las personas hacia adentro de la organización, a través de ella y hacia fuera. Esto permite hacer una predicción a corto plazo de las necesidades de recursos humanos de la organización. Este modelo puede utilizarse también para predecir las consecuencias que podrían causar otras contingencias, como la política de promociones, rotación de personal, etc. Resulta muy útil para el análisis del planeamiento de carrera.

*Modelo integrado:* el planeamiento de recursos humanos debe tener en cuenta cuatro factores: volumen de producción, cambios tecnológicos, condiciones de oferta y de demanda y planeamientos de carreras.

El reclutamiento se puede dar mediante solicitud (hoja de vida), consulta en los archivos internos, presentación de candidatos por parte de funcionarios de la empresa, contactos con sindicatos y asociaciones gremiales, contactos con universidades, avisos en diarios y revistas y agencias de reclutamiento.

#### **2.1.5 Perfiles de Competencia**

La palabra cargo designa un conjunto de tareas específicas que deben ejecutarse y, por lo general, implica una relación entre dos o más personas. El diseño de cargos es la especificación del contenido, de los métodos y de las relaciones de cargo, en el sentido de cumplir requisitos tecnológicos, empresariales, sociales y personales del ocupante del cargo. Diseñar un cargo implica: Establecer el conjunto de tareas que el ocupante del cargo deberá desempeñar (contenido del cargo) , determinar cómo debe ser desempeñado ese conjunto de tareas (métodos y procesos de trabajo) , definir a quien deberá informar el ocupante del cargo (responsabilidad) 4- Precisar a quien deberá supervisar o dirigir el ocupante del cargo (autoridad) En general, el diseño de los cargos en una empresa se encarga algunos organismos de ingeniería industrial o de organización y métodos. Los cargos de las áreas administrativa, financiera y mercadológica son diseñados generalmente por la gerencia respectiva. El diseño de cargos es la manera como los administradores proyectan los cargos individuales y los combinan en unidades, departamentos y organizaciones.

### **3. Materiales y Métodos.**

Se aplicó una metodología de investigación de tipo descriptiva y exploratoria. Las investigaciones de tipo exploratorias ofrecen un primer acercamiento al problema que se pretende estudiar y conocer. La investigación de tipo exploratoria se realiza para conocer el tema que se abordará, lo que nos permita “familiarizarnos” con algo que hasta el momento desconocíamos.

La investigación descriptiva consiste en plantear lo más relevante de un hecho o situación concreta.

De todas formas, la investigación descriptiva no consiste únicamente en acumular y procesar datos. El investigador debe definir su análisis y los procesos que involucrará el mismo.

### 3.1 Técnicas.

Se aplicó metodología y técnicas de enfoque Cuantitativo y Cualitativo. “La perspectiva de la cualitativa de la investigación ha basado su desarrollo en las ideas propuestas por el paradigma de las ciencias sociales”. (Brito, 2007), en este enfoque se aplicó entrevistas. El enfoque cualitativo se ha basado en la aplicación de la estadística y el cálculo, la consideración de medida basado en la transformación de conceptos mediante procesos de operacionalización.

## 4. Resultados y discusión.

A1.- NECESIDAD DE CAMARERAS PISO EN EL AÑO						
	TIEMPO		CANTIDAD HAB - AÑO		CARGA TRABAJO	
T-HVL	10,03	min/hab	3317	hab/año	33270	min/año
T-HO	21,83	min/hab	5751	hab/año	125544	min/año
T-HVS	37,91	min/hab	1698	hab/año	64371	min/año
T-PASILLO	10,39	min/pasillo	1460	pas/año	15169	min/año
<b>Carga trabajo anual</b>					<b>238354</b>	min/año
FONDO TIEMPO DISPONIBLE/AÑO						
	<b>Concepto</b>	min				
	Horas/día	480			análisis días	
	TDNP	40		Días/año		365
	TPC	15		Días vacaciones		30
	Te/h	8		Días Franco		48
	Tiempo disponible/día	417		Días disponibles		287
	Fondo de tiempo =		417*287			
		<b>Fondo de tiempo = 119679</b>		<b>min/año</b>		
No	$\frac{Q}{FT}$	$\frac{238354,42}{119679}$	=	1,991614402		
<b>No</b>	<b>=</b>	<b>2</b>		<b>Camareras de piso/año</b>		

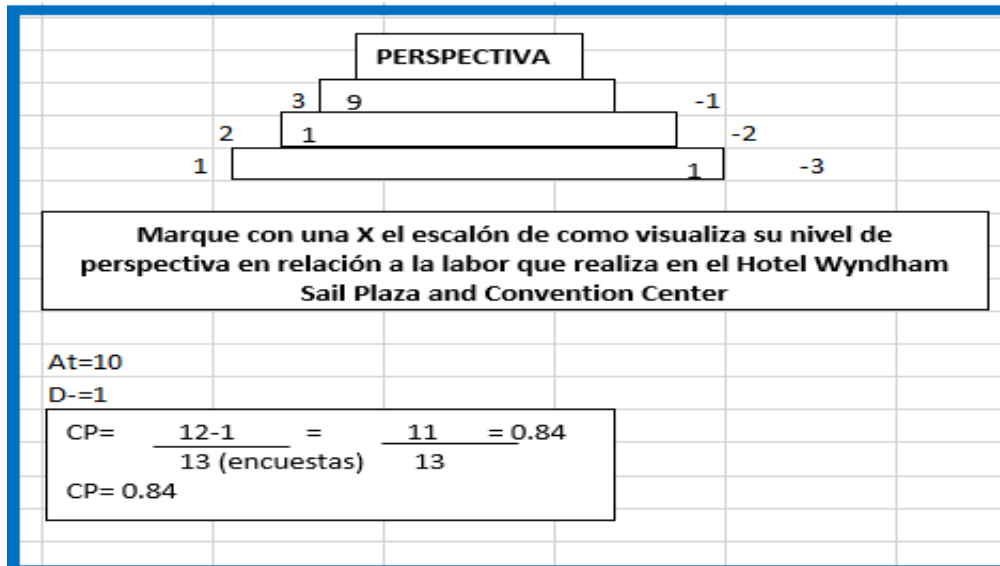
Gráfico 1 . Necesidad de Camareras Piso Wyndham Manta Sail Plaza Hotel and Convention Center

A1.- NECESIDAD DE CAMARERAS PISO EN LOS MESES ENERO-FEBRERO - MARZO						
	TIEMPO		CANTIDAD HAB - E-F-M		CARGA TRABAJO	
T-HVL	10,03	min/hab	390	hab/año	3911,7	min/año
T-HO	21,83	min/hab	1815	hab/año	39621	min/año
T-HVS	37,91	min/hab	523	hab/año	19827	min/año
T-PASILLO	10,39	min/pasillo	360	pas/año	3740,4	min/año
<b>Carga trabajo anual</b>					<b>67100</b>	min/año
FONDO TIEMPO DISPONIBLE MESES E -F-M						
	<b>Concepto</b>	min				
	Horas/día	480			análisis días	
	TDNP	40		Días/año		90
	TPC	15		Días vacaciones		7,5
	Te/h	8		Días Franco		12
	Tiempo disponible/día	417		Días disponibles		70,5
	Fondo de tiempo =		417*70,50			
		<b>Fondo de tiempo = 29398,5</b>		<b>MESES E-F-M</b>		
No	$\frac{Q}{FT}$	$\frac{67100,48}{29398,5}$	=	2,282445703		
<b>No</b>	<b>=</b>	<b>3</b>		<b>Camareras al mes</b>		

Gráfico 2. Necesidad de Camareras Enero – Febrero Wyndham Manta Sail Plaza Hotel and Convention Center

<b>A1.- NECESIDAD DE CAMARERAS PISO EN EL MES JUNIO</b>						
	TIEMPO		CANTIDAD HAB - JUNIO		CARGA TRABAJO	
T-HVL	10,03	min/hab	457	hab/año	4583,7	min/año
T-HO	21,83	min/hab	311	hab/año	6789,1	min/año
T-HVS	37,91	min/hab	88	hab/año	3336,1	min/año
T-PASILLO	10,39	min/pasillo	120	pas/año	1246,8	min/año
<b>Carga trabajo anual</b>					<b>15956</b>	min/año
<b>FONDO TIEMPO DISPONIBLE JUNIO</b>						
	<b>Concepto</b>	min				
	Horas/día	480			análisis días	
	TDNP	40		Días/año		30
	TPC	15		Días vacaciones		2,5
	Te/h	8		Días Franco		4
	Tiempo disponible/día	417		Días disponibles		23,5
	Fondo de tiempo =	417*287				
		<b>Fondo de tiempo = 9799,5</b>	<b>MES JUNIO</b>			
No	<b>Q</b>	15955,72	=	1,628217766		
	<b>FT</b>	9799,5				
<b>No</b>	<b>=</b>	<b>2</b>	<b>Camareras de piso/año</b>			

Gráfico 2. Necesidad de Camareras mes Junio Wyndham Manta Sail Plaza Hotel and Convention Center



4.1.

Gráfico 2. Técnica del Escalón y Perspectiva Wyndham Manta Sail Plaza Hotel and Convention Center



**Análisis de los resultados.**

- ❖ Después de los estudios y la investigación para la buena elección del personal en el hotel, nos basamos principalmente en las entrevistas personales, es muy importante que toda la información recibida al entrevistador sea verídica.
- ❖ Se puede resaltar la importancia de cada etapa para el proceso de selección de personal, ya que en cada uno se busca más a fondo la información que ayuda a conocer mejor al candidato, y sobre sus capacidades y habilidades personales. Después de hacer un estudio profundo del aspirante se podrá tomar la decisión si esta persona es la adecuada para el cargo vacante o si se debe seguir con la búsqueda de otra persona.
- ❖ En los estudios realizados se pudo observar que tanto en la necesidad de camareras en el año y en un mes son dos las que se necesitan, y en el análisis de los tres meses da como resultado tres camareras por integrar, esta técnica organizativa que se implementa incrementará la eficiencia y mejorará la calidad del servicio en las habitaciones.
- ❖ Se puede determinar que en el año se podría necesitar una camarera más como camarera eventual por temporada alta y en el análisis de 1 mes bajo se podría mantener las dos camareras para poder hacer una limpieza más profunda y revisar todos los pormenores.
- ❖ Para complementar la valoración y mejora de la organización del trabajo, es el análisis de los RTD. En los momentos del estudio, se carecía de información acerca del tiempo total de descanso a aplicar en estas áreas. El personal de talento humano, ha decidido aplicar el método de la OIT para cumplimentar los estudios en las áreas.
- ❖ En el proceso de contratación de cualquier persona trabajadora, las empresas deben desarrollar mecanismos idóneos que les permita saber si están reclutando al mejor personal y si este cuenta con las competencias laborales necesarias para desempeñarse adecuadamente en los puestos de trabajo. La selección de personal es una actividad propia de las áreas de recursos humanos y en la cual participan otras áreas de la empresa. Su objetivo es escoger a la persona más adecuada para el cargo específico, teniendo en cuenta su potencial y capacidad de adaptación. Usualmente, se utilizan técnicas como entrevistas, aplicación de pruebas psicométricas, verificación de referencias, visitas domiciliarias, etc.
- ❖ Cuando se va a contratar a personas con discapacidad, no hay necesidad de contar con un sistema diferente para determinar si las competencias y habilidades de la persona son adecuadas para el puesto de trabajo. La persona con discapacidad deberá ser sometida al mismo proceso de reclutamiento que tenga la empresa, pero teniendo presente el principio de equidad, en función del cual se realizarán los ajustes razonables pertinentes o se brindarán los apoyos que sean necesarios para garantizar la igualdad de oportunidades para estos candidatos.

## 4.2. Propuesta.

La propuesta de Gestión de talento humano orientadas a las competencias laborales para el Hotel Wyndam Sail Plaza Convention Center consiste que se debería hacer un muestreo del trabajo (también conocido como muestreo por actividades o control estadístico de actividades) es una técnica para determinar, mediante observaciones aleatorias, el porcentaje de aparición de determinada actividad.

Para lo cual se determina el tiempo productivo e inactivo del personal en un nivel operativo, no tengamos que estar tiempo completo observando el funcionamiento del personal y anotando el momento y causa de una interrupción.



Gráfico 3. Propuesta Gestión del Talento Humano, Muestreo

## 5. Conclusiones

Para concluir, después de los estudios y la investigación para la buena elección del personal en el hotel, nos basamos principalmente en las entrevistas personales, es importantes para que toda la información recibida al entrevistador sea verídica.

Se pudo resaltar la importancia de cada etapa para el proceso de selección de personal, ya que en cada uno se buscó más a fondo la información que ayuda a conocer mejor al candidato, y sobre sus capacidades y habilidades personales. Después de hacer un estudio profundo del aspirante se podrá tomar la decisión si esta persona es la adecuada para el cargo vacante o si se debe seguir con la búsqueda de otra persona.

Otro punto fue resaltar la importancia del comportamiento del aspirante frente al grupo y al trabajo grupal, ya que, en la realidad, las empresas giran alrededor de las relaciones profesionales e interpersonales.

Así mismo realizamos pruebas físicas en la cual se evaluaron dos aspirantes, hombre y mujer tomando en cuenta sus características de peso, talla y edad para verificar su condiciones físicas y aptas para el cargo. Mediante este trabajo se puede constatar y resaltar la importancia de la capacitación de los gerentes del área de recursos humanos ya que son los encargados de diseñar y elegir el mejor proceso de selección de personal para que la empresa se sienta satisfecho y confiada de que los resultados de los diferentes procesos van a ser la más adecuados para el mejoramiento de la empresa.

## 6. Bibliografía

- ❖ Amat, O. (2018). *Contabilidad, Control de Gestión y Finanzas de Hoteles*. Barcelona : Profil Editorial.
- ❖ ANIF (2013), Innovación Productiva: el caso de empresas grandes vs. Pequeñas. <http://anif.co/sites/default/files/uploads/Jul18-12.pdf>. Recuperado marzo de 2014. Google Scholar
- ❖ Brito, J. G. (2007). *La investigación Social del Turismo*. Barcelona: Paraninfo S. A.
- ❖ Cabarcos, N. (2011). *Administración de servicios hoteleros*. Bogotá: Ideas propias Editorial.
- ❖ Chiavenato, I. (2000). *Interacción entre personas y organizaciones*. Barcelona: Editorial Mc Graw Hill.
- ❖ COLEMAN, Dora. Ponencia El desarrollo del Talento como ventaja competitiva
- ❖ CHIAVENATO, Idalberto. (2007). *Gestión del Talento Humano*. Mac Graw Hill. GOLEMAN, Daniel. (2000). *Inteligencia Emocional aplicada al liderazgo de las organizaciones*. Norma. GUBMAN,
- ❖ Eduarda. (2000). *El Talento como solución*. Mac Graw Hill. LEFCOVICH, Mauricio. (2005). Artículo: El cambio de paradigmas en la gestión de los recursos humanos. MICHAELS, Ed, HANDFIELD, Jones, BETH, Axelrod. (2001). *La Guerra por el Talento*. Norma.
- ❖ Prieto, J. E. (2014). *Gerencia del Servicio*. Bogotá: ECOE Ediciones .