



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

**ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS DE PUESTOS EN LOS HOTELES:
APART HOTEL, COLON PALACE Y PERLA VERDE DE LA CIUDAD DE
ESMERALDAS.**

**PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERÍA COMERCIAL
MENCION PRODUCTIVIDAD**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN GESTIÓN ESTRATÉGICA

AUTORA:

INGRID SORAYA FARÍAS GIRÓN

ASESOR:

MGT. RAMÓN ANGULO CUELLAR

ESMERALDAS, ABRIL 2018

Trabajo de tesis aprobado luego de dar cumplimiento a los requisitos exigidos por la Pontificia Universidad Católica del Ecuador-Esmeraldas, previo a la obtención del título en Ingeniería Comercial Mención Productividad .

**PRESIDENTE MGT. FREDDY
BETANCOURT AGUILAR**

**LECTOR 1 MGT. FREDDY
BETANCOURT AGUILAR**

**LECTOR 2 MGT. MIRNA
CHICHANDE MORA**

**DIRECTOR DE TESIS DE MGT.
RAMÓN ANGULO CUELLAR**

**DIRECTOR DE ESCUELA MGT.
ALEXANDRA BAUTISTA SEGOVIA**

ESMERALDAS, ABRIL 2018

AUTORÍA

Yo, INGRID SORAYA FARÍAS GIRÓN, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de ésta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autor/a y la PUCE-ESMERALDAS.

Firma

INGRID SORAYA FARÍAS GIRÓN

C.I. 080424465-5

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico principalmente a Dios por todas las bendiciones que me ha dado y por hacer que pueda cumplir mi propósito, dándome fuerzas, voluntad de avanzar poco a poco en lo que me propuse.

También está dirigido a mis padres, Ricardo Farías que a pesar que no se encuentra entre nosotros me da fuerzas y sabiduría para poder salir adelante y Shirley Girón quien es el pilar fundamental en mi vida.

De la misma manera a mi tío que se encuentra al lado de mi padre y demás familiares que me enseñaron buenos valores para poder ser una profesional.

No está más dedicarle este triunfo o logro a mi hijo Ricardo que es por quien estoy aquí superándome para darle una buena enseñanza y poder sacarlo adelante.

A cada una de las personas que se dieron tiempo en apoyarme cuando necesitaba un aliento y un empujón para poder seguir con mi meta.

A mis hermanos que a pesar de que no están presente siempre los llevo en el corazón y a todas esas personas importantes que están en mi vida y que se encuentran junto a mí.

AGRADECIMIENTO

Por qué no agradecerles nuevamente a mis padres y familiares ya que sin ellos no podría estar aquí en este momento.

Agradezco al personal Directivo y de servicio de los hoteles: Apart hotel, Colon Palace y Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas por brindarme el apoyo incondicional para poder lograr hacer el tema de investigación y poder cumplir con los objetivos propuestos.

Agradezco a los profesores por la enseñanza de cada uno de los semestres, y especialmente a mi asesor de tesis MGT. Ramón Angulo Cuellar ya que él fue un apoyo incondicional en el momento de realizar este tema de investigación.

Índice de contenido

Autoría	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento	v
Abreviaturas.....	viii
Índice de tabla.....	ix
Resumen	x
Palabras claves.....	x
Abstract.....	xi
1. Introducción.....	1
1.1 Presentación del tema de investigación	1
1.2 Planteamiento del problema	3
1.3 Justificación	4
1.4 Objetivos	4
1.4.1 Objetivo General	4
1.4.2 Objetivo Específico	4
CAPITULO I:	5
2. Marco teórico	5
2.1 Bases teóricas-científicas	5
2.2 Antecedentes	8
2.3 Marco Legal	11
CAPÍTULO II:	12
3. MATERIALES Y MÉTODOS	12
3.1 Tipo de estudio	12
3.2 <u>Definición</u> de conceptos y operación de las variables	13
3.3 Población y muestra	14
3.4 Método	14
3.5 Técnicas e instrumentos	15
3.6 Análisis de datos.....	15
CAPÍTULO III	16
4. Resultados	16
4.1 Análisis de la encuesta	16
4.2 Análisis de la entrevista	22

4.3 Análisis de la ficha de observación 1	23
4.4 Análisis de la ficha de observación 2	24
CAPÍTULO IV	27
Discusión	27
CAPÍTULO V	29
Conclusiones	29
CAPÍTULO VI	30
Recomendaciones	30
Bibliografía	31
4. Anexos	34
4.1 Anexo 1: Encuesta dirigida a los trabajadores	35
4.2 Anexo 2: Entrevista dirigida a los gerentes	38
4.3 Anexo 3: Ficha de observación 1	40
4.4 Anexo 3: Ficha de observación 2	41
4.5 Anexo 4: Validación de la entrevista y encuesta	43

Abreviaturas

OMT: Organización Mundial del Turismo

Índice de Tablas

Tabla N°1 Definición concepto y operación de las variables.

Tabla N°2 Funciones que cumplen los empleados en los hoteles.

Tabla N° 3 Satisfacción de las funciones que desempeñan en el hotel.

Tabla N° 4 Insumos, materiales y equipos con los que cuenta el hotel..

Tabla N° 5 Comportamiento al momento de prestar servicios a los cliente.

Tabla N°6 Desempeño en las actividades hoteleras.

Tabla N°7 Análisis de la entrevista.

Tabla N°8 Análisis de la ficha de observación 1.

Tabla N°9 Análisis de la ficha de observación 2.

Resumen

Esta investigación se realizó con el propósito de analizar las competencias de puestos de los hoteles: Apart Hotel, Colon Palace y Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

Estos hoteles son categorizados de primera y segunda categoría de acuerdo al catastro del Ministerio del Turismo, lo cual recibimos apoyo de parte de los trabajadores o empleados de los hoteles para poder recolectar información necesaria que aportó en la investigación y así poder cumplir con los objetivos planteados en la misma. Para lograr darle cumplimiento a los objetivos planteados en la investigación se realizó el planteamiento del problema lo que evidenció la importancia de analizar las competencias de los puestos de trabajo en los hoteles, y a su vez identificar las mismas donde se deben tener claras las debilidades que tienen los hoteles, con un marco teórico donde se tomó en cuenta referencias de conceptos relacionados al tema.

Los antecedentes que se tomaron en cuenta fueron estudios de casos o investigaciones que se encontraron lo cual aportaron en el presente trabajo de investigación, un marco legal donde se colocaron leyes de acuerdo a la Constitución de la República, el Código de Trabajo, Ley del Turismo, art.19 de las Categorías.

La metodología donde señaló un tipo de estudio que se realizó de carácter descriptivo, y se utilizó una investigación de campo, cualitativa y cuantitativa e instrumentos para poder recolectar información que ayudó a identificar las competencias de propias de los puestos de trabajo en los hoteles sujetos de la investigación.

Así mismo se llegó a concluir que a lo largo de la investigación se constató e identificó que el personal poseía gran arraigo en competencias como atención al cliente y preparación de alimentos, lo que permitió recomendar que la empresa deba establecer procesos permanentes de formación y con ello evaluar el desempeño.

Palabras Clave: Competencias de puestos, perfiles profesionales, selección del personal, habilidades y destrezas.

Abstract

This research was carried out with the purpose of analyzing the competencies of the hotels' stalls: Apart Hotel, Colon Palace and Perla Verde of the city of Esmeraldas.

These hotels are categorized first and second category according to the cadastre of the Ministry of Tourism, which we received support from workers or employees of the hotels to collect necessary information that contributed to the investigation and thus be able to meet the objectives set in the same. In order to achieve compliance with the objectives set out in the research, the problem was presented, which evidenced the importance of analyzing the competencies of the jobs in the hotels, and in turn identifying them where the weaknesses that have the hotels, with a theoretical framework where references of concepts related to the subject were taken into account.

The antecedents that were taken into account were case studies or investigations that were found which contributed in this research work, a legal framework where laws were placed according to the Constitution of the Republic, the Labor Code, Law of Tourism , art.19 of the Categories.

The methodology where he pointed out a type of study that was carried out with a descriptive character and a qualitative and quantitative field research and tools were used to collect information that helped to identify the competencies of the jobs in the hotels subject to the investigation.

Likewise, it was concluded that throughout the investigation it was found and identified that the personnel was deeply rooted in skills such as customer service and food preparation, which made it possible to recommend that the company should establish permanent training processes and thereby evaluate the performance.

Keywords: Job competencies, professional profiles, staff selection, skills and abilities.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Presentación del tema de investigación

Las empresas son organizaciones importantes las cuales cumplen metas y objetivos que plantean en el contorno laboral, es por eso que las competencias de los puestos que deben tener las personas es ser capaces de desempeñar sus destrezas en cada área que se localicen. Las competencias de los puestos se definen por la función que hace la persona designada para ese deber, en el cual tendrá la oportunidad de dar un buen desenvolvimiento y a su vez ser alguien eficaz, es decir el empleado tiene que lograr de cualquier manera un excelente funcionamiento en el espacio el cual está laborando (Guillioli,2007).

Las nuevas formas para realizar las competencias de puestos deben tener recursos disponibles donde las capacitaciones tienen que ir ante todo para formar personas relacionados a cubrir o cumplir con la competencia del puesto designado que no es más que desarrollar bien sus habilidades para que el servicio brindado sea de apoyo (Sánchez, 2006).

Las competencias de puestos se consideran variables y aplicables a personas con un fin en común es decir ofrece un método analítico donde ubican al individuo el cual pueda desempeñar un buen trabajo y de la misma manera muestre transparencia, sea flexible y capaz de adaptarse al cambio. Es por ello que los recursos humanos se encargan de organizar estrategias de negocios para que así mismo el trabajador pueda tener energía en el momento de cumplir a cabalidad con lo que requiere la empresa. Sin duda alguna se patrocina la competitividad con las demás organizaciones la cual refleja como es el comportamiento de sus empleados en las diversas funciones que cumplen con los puestos de trabajo (Alles,2015).

Figuroa (2010) menciona que el análisis de las competencias permite determinar exigencias propias de la actividad que se realizará en cada puesto, pretendiéndose con esto que se diferencien las actividades de un puesto y otro, las que se encontrarán descritas en los manuales de funciones, pudiéndose producir en muchos casos semejanzas en las competencias de los puestos.

El turismo es considerado una de las actividades de mayor relevancia a nivel mundial, el sector hotelero se encuentra en un entorno cambiante caracterizado como una fuerte estabilidad o una importante variedad de situaciones en las que estas organizaciones son examinadas al ver como es la atención que ofrecen a sus clientes o huéspedes. Las empresas

hoteleras están distinguidas por la forma en la cual prestan el servicio, donde a su vez dan la facilidad de alojar a las personas con el propósito de brindarles un servicio único, con un personal vigoroso y que cumple con cada puesto que se le asigna García (2013). Cabe decir que los hoteles tienen su clasificación de acuerdo al catastro de Turismo, los que son partes de esta investigación se encuentran en la categoría de primera y segunda clase, donde el empleador cumple todas sus funciones a cabalidad con la finalidad de dar un servicio íntegro, a cambio de una contraprestación económica, por lo que cumplirán con las expectativas del cliente.

Según Vallina (2014) director de sostenibilidad en la asociación de hotelería de Argentina, manifestó que la variación y el desarrollo del turismo permitió la aparición de nuevas características y destinos, dando lugar a que se oferten estos a precios justos y garantice servicios de alta calidad.

La Organización Mundial del Turismo OMT (2005) dice que el turismo es un fenómeno que se ha desarrollado durante varias décadas donde ha habido un crecimiento y un desarrollo evolutivo ya que se ha convertido en un progreso socioeconómico, esta economía depende de la contribución del turismo demostrando calidad y firmeza en lo que está ofertando.

El Ministerio del Turismo del Ecuador asegura que el país está considerado como uno de los de mayor atractivo turístico por las diversidades que ofrece y a su vez es importante para la economía del país; contribuyendo a la transformación de la matriz productiva.

Ecuador es uno de los países más visitados en toda Latinoamérica donde destaca sus cuatro regiones Costa, Andes, Amazonía y Galápagos es por ello que se lo nombra como un territorio mega diverso por sus maravillas naturales (Ballesteros,2007).

Esmeraldas por la ubicación geográfica, cerca del mar, ríos, clima privilegiado; y, disponer de una gran variedad gastronómica la convierten en un lugar único y preferido por el turista por sus atractivos (Carriel, 2016).

Los establecimientos hoteleros considerados en esta investigación están ubicados en la primera y segunda categoría y son: Apart Hotel, Colon Palace y Perla Verde, localizados en la ciudad de Esmeraldas; ofrecen servicios como parqueadero, seguridad, restaurant, hospedaje, internet, equipos modernos y una atención de calidad, de igual manera cuentan

con personas competentes que brindan información al turistas (lugares más visitados y las diferentes gastronomías).

El Ministerio del Turismo es el ente encargado de establecer las regulaciones o normativas que permitan generar los mecanismos de calificación (categorías) de los establecimientos hoteleros y otros, la que están determinadas en función de los servicios que prestan a los turistas nacionales y extranjeros.

A pesar de la importancia que tiene las competencias en los últimos tiempos no se han desarrollado estudios en estos hoteles de la ciudad de Esmeraldas, para lograr definir las competencias de cada uno de los puestos de la gestión hotelera, es por ello que se analizará las competencias de puestos en el presente estudio.

1.2 Planteamiento del problema

Los hoteles: Apart hotel, Colon Palace y Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas sujetos a esta investigación tienen categorías de primera y segunda en ellos se requiere realizar un análisis de las competencias para los diferentes puestos de trabajo, desde donde se podría identificar el verdadero aporte que le permite conservar su categoría, sostenibilidad de la clientela, el que hacer administrativo y de servicio.

¿Cuál es la importancia de analizar las competencias de los puestos de trabajo en los hoteles?

La investigación se basa en identificar las competencias de puestos, por lo que los servicios que brindan en los hoteles van mucho más allá del solo saber cómo atienden al turista y de qué tan eficientes son los trabajadores en dichos hoteles, es decir que con esta investigación se pretendió identificar las competencias en cada uno de las instalaciones de los lugares ya mencionados.

No es suficiente contar con buen servicio para captar la atención del cliente, si no tener un proceso estructurado que ayuden a mejorar el desempeño en cada puesto. De esta manera se cumplirá con las expectativas del turista.

El Ministerio del Turismo en la ciudad de Esmeraldas afirmó que para poder ser considerado los hoteles como parte de la zona turística deben trabajar en conjunto con las autoridades correspondientes, ya que se les dan capacitaciones a sus empleados con lo que podrá satisfacer las necesidades del cliente y a la vez mantenerse en la categoría.

1.3 Justificación

Con el presente trabajo de investigación se pretende conocer los elementos que puedan permitir mejoras tanto en la parte administrativa como operativa de los hoteles y conocer el verdadero potencial del personal a su cargo, diseñaron propuestas que conduzcan a fortalecer sus competencias con las que brindaron un servicio de calidad, con lo cual contribuya no solo a sostener la categoría asignada, sino a elevarla y con ellos procurar también lograr mejores remuneraciones para el personal que labora en esos hoteles.

Por otro lado, la contribución de la investigación va dirigida a los propietarios y trabajadores a quienes les servirá de apoyo para mejorar sus servicios y categorías.

De esta forma se puede ver la responsabilidad que tiene cada uno de los propietarios o administradores de los hoteles en el funcionamiento y entrega de servicios por parte de sus trabajadores a sus clientes.

Esta investigación descubrió las fortalezas y debilidades que tiene cada puesto, y cuál fue el aporte que brindó en función de las actividades que le corresponde cumplir a cada empleado.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo General

Analizar las competencias de los puestos en los hoteles Apart Hotel, Colon Palace y Perla Verde.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Identificar las competencias de los puestos.
- Conocer la existencia de los perfiles profesionales para constatar el cumplimiento de su función establecida.
- Describir las debilidades y fortalezas que tiene cada puesto.

CAPÍTULO I:

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Bases Teóricas-Científicas

La administración es la manera cómo se planifica y controla una empresa con el fin de alcanzar los objetivos que se propone para cumplirlos en el tiempo determinado, lo dijo Brooks (2009). En su definición de la administración que también hay que considerar las opiniones de las personas con el fin de llegar a un consenso para el bienestar de la empresa.

Otro de los conceptos de la administración es planear, organizar, dirigir, controlar a las empresas u organizaciones para que cumplan con los objetivos organizacionales. Chiavenato (2010) expresó que a más de esto la administración es el guía de cómo se manejan los recursos humanos dentro de cualquier asociación, lo cual hace que esta institución cumpla con lo que se requiere para tener un desempeño favorable.

Castro (2009) en su teoría administrativa afirmó que la administración es plantear actividades para poder cumplir con los objetivos que se proponen en el momento de realizar algún proyecto o estar al mando de una empresa, ya que el propósito es llegar a la meta deseada.

La relación que tiene Brooks, Chiavenato y Castro en el concepto o teoría de la administración es que para poder cumplir con objetivos o llevar a cabo una función hay que planificar las diferentes situaciones o actividades las cuales ayuden a cumplir dichas metas que se proponen para sacar adelante a la empresa u organización

La administración del talento humano son técnicas que se utilizan para mejorar la estructura de la empresa, donde el empleado trabaja eficientemente; en otras palabras, Wayne (2005) dice que mantiene a las personas trabajando de manera adecuada y precisa con el objetivo de que la organización cumpla los requerimientos que se le está exigiendo para una buena prestación de servicio.

El talento humano parte de la forma en cómo las organizaciones dependen de algunos elementos para poder cumplir con sus objetivos, lo cual debe tener en cuenta los recursos técnicos y materiales para que lo que se propone se pueda ejecutar. (Chuquisengo, 2013)

Gelabert (2007) define al talento humano como la colaboración de los empleados para cumplir metas previstas dentro de un puesto de trabajo, lo cual hace que lo califiquen de forma positiva o negativa ya que es el desenvolvimiento que tiene en su lugar asignado y así le ayudó a ejecutar funciones para poder realizar una labor íntegra.

El talento humano es importante porque las empresas dependen de cada una de las funciones de esta área ya que ellos son los encargados de contratar personas veraces que a su vez demuestren el rendimiento adecuado para estar dentro de la misma (Pérez, 2010).

Así mismo el talento humano es importante porque ayuda a que la empresa progrese y tenga el funcionamiento adecuado ya que esta área es la encargada de que la organización cumpla con los parámetros que se establecen en la ley, por lo que ellos son los encargados de seleccionar al personal el cual va a prestar su servicio. (Palacios, 2010)

El talento humano es la parte principal de las organizaciones ya que ellos son los encargados oficiales de ver cual persona es la que cumple con los requisitos que pide algún puesto de trabajo, y así mismo este individuo se adapte al funcionamiento o exigencia del mismo, con el propósito de que marche a la perfección y se pueda lograr las expectativas que desea la organización.

Un puesto es una parte importante dentro de una empresa cuyo propósito es cumplir con todas los deberes y responsabilidades de un cargo o el espacio que se le ha asignado al trabajador, Chiavenato (2014). En su quinta edición de la interacción entre personas y organizaciones asegura que hay que contribuir en el logro de los objetivos que se han planeado para poder tener conocimiento de que lo que se está efectuando se está logrando con éxito.

Así mismo Chiavenato dice que estos puestos cuentan con factores los cuales son:

1. Factores Intrínsecos

- Nombre del puesto
- Posición del puesto en el organigrama
- Contenido del cargo que ocupa
- Tareas o funciones que se le asignan

2. Factores Extrínsecos

- Requisitos físicas
- Requisitos intelectuales
- Condiciones del trabajo
- Responsabilidades implícitas

Zabalegui (2017) en su base de conocimiento de gestión dice que las competencias de puestos constituyen al conjunto de habilidades, aptitudes, capacidades y destrezas donde definen el desempeño de cada trabajador, a su vez los procesos de motivación y apoyo para que se demuestre las competencias de los puestos asignados.

Según Cornejo (2016) dijo que las competencias laborales son las necesidades que produce un puesto en general ya que es la formación permanente de los recursos humanos donde ayuda a que estas exigencias den mejora, habilidades y destrezas las cuales dan un buen aprendizaje ya que se verá reflejado en los resultados cuando se cumplan todos los objetivos propuestos.

González (2010) en su libro de motivación y satisfacción en el trabajo indica que la satisfacción del personal o satisfacción en el trabajo es determinar qué tan orgulloso se encuentra el empleado es su ambiente laboral, donde refleja que potencial tiene al momento de cumplir con sus actividades diarias.

García y Chávez (2014) en el manual de sistemas de calidad basado en las competencias laborales asegura que la organización debe hacer cumplir las normas, reglamentos y leyes que hay para el funcionamiento adecuado de cada empresa lo cual ayudó a tener nuevos contenidos donde se ve que tan eficiente es el empleado.

Las competencias laborales son requerimientos que un puesto de trabajo desea que se cumplan ya que ahí es donde el trabajador tiene que saber sobrellevar las diferentes actitudes, debilidades, destrezas y capacidades que hacen que cumpla con lo que requiere el cargo el cual fue asignado.

Acosta, Fernández y Mallón (2015) en la Gestión de Recursos Humanos en las empresas de turismo y hotelería aseguran que los empleados a más de brindar una atención de primera se basa en las actitudes que tiene esta persona al tratar al turista para que así se sientan a gusto con el trato y ellos puedan ser de alguna manera motivados por el dueño del hotel ya que

tiene un excelente carisma el cual hace que el cliente regrese con felicidad. Es por ello que los empleados reciben capacitaciones del trato hacia los clientes con el fin de que ellos sepan cómo actuar ante estas personas y hacerlos sentir como en casa.

2.2 Antecedentes

De varios casos de estudios investigados se pudo encontrar los que apoyaron a la presente investigación, tales como:

Gómez (2012) en la tesis de grado previo a la obtención del título de Maestría en Ciencias en Administración de Negocios hecha en base al tema: Perfil de Competencias Gerenciales para mejorar el desempeño de los hoteles Gran Turismo, en la ciudad de México. Hace referencia a que el objetivo primordial de la investigación es identificar las competencias gerenciales de los ejecutivos del hotel Gran Turismo de la ciudad de México donde se reflejó las competencias actuales con los perfiles directivos, también establece los desafíos ante el entorno de la globalización para así ver que tan eficientes han sido en el mismo. Cabe recalcar que refleja temas como las definiciones de las competencias laborales lo cual le ayudó a desempeñar o lograr los resultados deseados para tener un comportamiento adecuado en cada puesto, de la misma manera crea la Gestión de los Recursos Humanos por competencias, donde se refiere a que las competencias o nuevos talentos que se desarrollan son importantes ya que se tienen buenas relaciones humanas en el entorno del trabajo. El tipo de estudio que se realizó en esta investigación es el descriptivo, así mismo la investigación exploratoria, experimental, y herramientas cuantitativas donde midió las competencias gerenciales que tenían los puestos en dicho hotel de la ciudad de México donde fue realizada la misma a diferentes de personas de los hoteles.

Mejía (2012) con el tema de investigación Evaluación del Desempeño con enfoque en las Competencias Laborales en hoteles de Quetzaltenango, para la obtención de: Licenciada en Psicóloga Industrial/ Organizacional en el país de Guatemala. La finalidad de este tema de investigación es identificar el enfoque funcional de cada puesto donde demuestre las competencias de los mismos, dar a conocer las virtudes y responsabilidades en cada puesto de trabajo y ver qué tan competitivos son en los mismos. Elaborar un manual de descripción de puestos y análisis de cada uno de ellos, generalmente se tomó en cuenta las competencias laborales como un conjunto de conocimientos, habilidades y virtudes de gerentes y empleados que cumplen actividades diarias que exige un puesto de trabajo. Su objetivo

principal es determinar cuál es el enfoque de los trabajadores en los puestos de trabajo y a su vez poder cumplir este objetivo, ya que se planteó identificando las competencias laborales de cada uno de ellos. El tipo de estudio que utilizó fue el descriptivo, con encuestas de preguntas cerradas y la investigación de campo, con el fin de implementar capacitaciones para un mejor trato al cliente como una técnica en la selección de las competencias laborales para ver si el personal cumple a cabalidad con lo que requiere el puesto.

Marreiro (2012) con el tema de investigación Competencias y habilidades necesarias de los gestores de hoteles de lujo y súper lujo: estudio de caso en el Polo Turístico Vía Costeira, Natal, Brasil. Previo a la obtención del título de grado de Doctorado en Administración. La finalidad de esta tesis fue analizar las competencias gerenciales ya que son actualmente un medio importante para los puestos donde demuestran habilidades, destrezas, conocimiento, a su vez ser eficaz y eficiente en cumplir con su labor. Esta competencia es una realización y combinación de recursos donde refleja similitudes, actitudes, experiencias del profesionalismo de los trabajadores, una gestión eficaz que ayudó a visualizar competencias para crecer como hotel. De la misma forma se reflejó las diferentes características para su mejor desempeño, también muestran las competencias para profesionales del turismo lo cual deben tener conocimientos para poder trabajar en las áreas que se les ha designado. También menciona las competencias relevantes que tiene cada persona, lo cual deben cumplir diversas tareas a cabalidad, la metodología utilizada en este caso es el estudio exploratorio, descriptivo aplicando la encuesta donde arrojó datos cuantitativos y esto ayudó a analizar la formación que tiene el empleado en el hotel para poder ocupar el puesto de trabajo.

Castillo (2013) en la tesis de grado previo a la obtención de Psicólogo Industrial con el tema de El levantamiento de perfil por competencias y su incidencia en el reclutamiento y selección del personal del hotel “EMBASSY” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha. El propósito de este estudio es ver los perfiles de competencias y las funciones de los colaboradores o empleados de los hoteles donde señale técnicas específicas de cada cargo que haya en el hotel. Uno de los objetivos específicos es analizar cuáles son los procesos de reclutamiento y selección del personal afectados por el proceso de levantamiento del perfil por competencias del hotel EMBASSY. Al realizar este análisis se puede reflejar que tan eficiente y capaz es la persona que se está entrevistando para ver si cumple los parámetros del puesto y si es o no apto para el mismo. El enfoque que se realizó en esta investigación fue el cualitativo, los tipos de investigación fueron descriptiva, de campo, explicativa, correlacional,

ya que le ayudó a la recolección de información determinando cual era el problema que sucitaba en el entorno.

Mosquera (2015) en la tesis de grado previa a la obtención académica de Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas con el tema de Análisis del perfil profesional de los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros en la ciudad de Esmeraldas. El propósito del tema de investigación es analizar información sobre los perfiles de puestos, plantear propuestas de capacitaciones donde apoyen a las áreas operativas de los mismos e identificar temas de capacitación debido a las debilidades encontradas en el transcurso de estudio. Así mismo realizó encuestas y entrevistas a los empleados y propietarios de los hoteles donde se reflejó la importancia de la atención de cada uno de ellos. Después de haber hecho la recolección de la información los resultados que se obtuvieron ayudaron a dar un mejoramiento de los servicios hoteleros que ofrecen los hoteles. De esta manera los métodos utilizados en esta investigación fueron inductivo, descriptivo, la técnica de la observación, y los instrumentos ya antes mencionados, con el fin de recolectar información para poder darle solución a la problemática que permitió conocer más a fondo el perfil profesional de cada trabajador y así poder darle un mejoramiento al problema.

2.3 Marco Legal

La Constitución de la República de Ecuador (2008) en el **art.33**. De la sección octava del trabajo y seguridad social asegura que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. **Art.327** de las formas de trabajo y su retribución afirma que la relación entre personas y trabajadoras y empleados será bilateral y directa. Se prohíbe toda forma de precarización como la intermediación laboral y la tercerización en las actividades propias y habituales de la empresa o persona empleadora... (Constituyente, 2008, págs. 32-34-153).

El código de trabajo del (2012).- En el título preliminar disposiciones fundamentales en el **art.2**. Obligatoriedad del trabajo indica que el trabajo es un hecho y un deber social. El trabajo es obligatorio, y con las limitaciones prescritas en la constitución y en las leyes. **Art.3**. Libertad de trabajo y contratación da a entender que el trabajador es libre para dedicar su esfuerzo a la labor lícita que a bien tenga. Ninguna persona podrá ser obligada a realizar trabajos gratuitos, ni remunerados que no sean impuestos por la ley. El **art.4**. Los derechos del trabajador son irrenunciables, será nula toda estipulación en contrario.

Ley del Turismo, la Ley Especial de Desarrollo Turístico, promulgada en el Registro Oficial 118 del 28 de enero de 1997, el **art.1**.-La presente Ley tiene por objetivo determinar el marco legal que regirá para la promoción, el desarrollo y la regulación del sector turístico; las potestades del Estado y las obligaciones y derechos de los prestadores y de los usuarios.

Art.5.-Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a. Alojamiento
- b. Servicios de alimentos y bebidas;

En el art.19.- De las Categorías.- El Ministerio de Turismo establecerá privadamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo. Estas categorías deberán sujetarse a las normas de uso internacional. Para este efecto expedirá las normas técnicas de calidad generales para cada actividad vinculada con el turismo y las específicas de cada categoría. . Cada una de las normas invocada permitirá respaldar la investigación desde el punto de vista legal y normativo.

CAPITULO II:

3. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 Tipo de estudio

El tipo de estudio que se realizó es de carácter descriptivo, ya que a través de él señaló las situaciones o sucesos que se presenten en los hoteles Apart Hotel, Colon Palace y Perla Verde, con las competencias que desarrollarán los trabajadores, a su vez se vio las dimensiones que se utilizaron en el objeto de estudio.

Estas competencias de puestos son los conocimientos que desempeñan los trabajadores en cada uno de sus puestos demostrando interés en el lugar el cual se encuentra laborando.

La investigación de campo sirvió para recolectar la información, lo que ayudó a visualizar la realidad de los hechos encontrados, y cuál fue el comportamiento de los trabajadores al conocer el cómo deben actuar en función de cada puesto en los hoteles,

Así mismo, la investigación cualitativa, permitió otorgar calificaciones a las experiencias de cada trabajador en su ámbito laboral, lo que contribuyó en la catalogación de cada puesto y definición de las competencias que debieron desarrollar en los hoteles: Apart Hotel, Colon Palace y Perla Verde.

Otro enfoque que se dio en esta investigación es el cuantitativo por lo que utilizó la recopilación y el análisis de los datos para contestar las preguntas de la investigación y comprobar los hechos suscitados en los hoteles, esto se realizó en forma numérica de acuerdo al comportamiento o la información que se recopiló en el estudio del mismo.

3.2 Definición concepto y operación de las variables

Tabla #1 Variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas Instrumentos
Competencias de puestos	Según cornejo (2016) dijo que las competencias de puestos constituyen al conjunto de habilidades, aptitudes, capacidades y destrezas donde definen el desempeño de cada trabajador, a su vez los procesos de motivación y apoyo para que se demuestre las competencias de los puestos asignados.	Se realizó la selección del tema, revisión bibliográfica, planteamiento del problema. Así mismo se construyó el marco teórico, se elaboró encuestas y entrevistas, las cuáles se aplicaron en el tiempo acordado de acuerdo al cronograma que se estableció.	Liderazgo. Proyección en el desempeño y cumplimiento de las funciones. Labor en equipo. Compromiso con los hoteles. Comunicación efectiva. Control de actividad.	% cumplimiento de objetivos del cargo. % cumplimiento ejecución presupuestaria. % cumplimiento de reservas. % de ocupación % satisfacción del cliente.	Entrevistas Encuestas Ficha de Observación

3.3 Población y muestra

La población sujeta a la investigación son los empleados, administradores o gerentes de los hoteles Apart Hotel, Colon Palace y Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas, estos hoteles fueron escogidos de acuerdo a la categoría que reflejaron en el catastro del Ministerio del Turismo de la ciudad de Esmeraldas, donde demostró que son hoteles de primera y segunda categoría, con un total de 41 personas que laboran en los mismos.

3.4 Métodos

Los métodos lógicos son un medio que se plantea para seguir una verdad, la cual se quiere llegar a saber, es por ello que se plantearon los siguientes:

La deducción es el método el cual permite dar afirmaciones en los hechos particulares que suceden de manera general hasta llegar al problema específico, ya que permitió la toma de las decisiones adecuadas.

El método sintético es el que proporcionó hechos apartados a los que en realidad se reflejen en el trabajo de cada persona, donde se formulan distintas teorías y se llevó a cabo para juntar todos los elementos posibles llegando a una misma versión de los hechos en su totalidad.

El método analítico es aquel que ayudó a analizar los elementos o hechos ordenadamente y por separado, donde el objetivo es que cada empleado se sienta priorizado es decir que cada personal sea tratado con el mismo sistema para así relacionar que tan eficientes son en cada puesto.

Los métodos empíricos proporcionan información en la investigación ya que conlleva al investigador a hacer distintos procedimientos con el objeto de estudio, donde facilitó relacionar sus experiencias y análisis de la información o los conceptos de la investigación.

Cabe recalcar que la observación es un método el cual ayuda a observar, analizar, constatar y ver los problemas que se susciten en los hoteles de acuerdo a cada competencia de puesto que tengan en los mismos y permite observar lo que sucede o pase en las competencias de puestos. Esta observación maneja una guía o documento lo cual debe ser preciso en lo que se quiera saber ya que garantiza obtener buenos resultados al aplicarlo.

3.5 Técnicas e instrumentos

En el tema de tesis que se realizó se utilizó la entrevista, la que permitió conocer desde la experiencia de cada gerente el cómo administra y cual serían los resultados del comportamiento de los empleados y el desarrollo de sus competencias, por lo que las preguntas fueron abiertas, con los resultados que se obtuvieron se pudo evidenciar la eficacia de los administradores y el comportamiento de los empleados en el cumplimiento o no de las tareas asignadas, la entrevista estuvo conformada por siete preguntas abiertas, en la que se preguntó como es el entorno laboral en el momento de que haya algún conflicto, y a su vez si el como gerente tiene el apoyo de sus subordinados, entre otras.

El otro instrumento que se utilizó es la encuesta que fue dirigida a los trabajadores, de los cuales se buscó información que facilitó la comprensión del como desarrollan su trabajo en función de las competencias del puesto, se estructuró con once preguntas cerradas, la cual se preguntó si los trabajadores de los hoteles cumplen con las experiencias necesarias para cubrir el cargo, sin son escuchados o no al momento que ocurra un conflicto, etc.

Los instrumentos preparados constaron de preguntas abiertas y cerradas, de las cuales 7 fueron dirigidas a los gerentes o propietarios de los hoteles, así como 11 preguntas dirigidas a los trabajadores.

Así mismo la ficha de observación es un instrumento que permitió recabar información y datos con los cuales se sustentaron varias interrogantes que se presentaron a lo largo de la investigación.

3.6 Análisis de datos

La forma en la que se procesó o analizó los datos fue por medio de la estadística descriptiva lo cual se manejó con ayuda del programa Excel ya que esto facilitó tener resultados precisos y concisos con el fin de que esto favorezca a la investigación. Esta estadística apoyó a la recopilación o recolección de datos donde presentó variables que ayudaron en el momento de que se tabuló el mismo, estas variables son cuantitativas ya que son valores numéricos.

CAPÍTULO III: RESULTADOS

Análisis de la encuesta

La presente investigación tiene con objeto determinar las competencias laborales de los puestos en los hoteles: Apart Hotel, Colon Palace y Perla verde de la ciudad de Esmeraldas, donde se contó con una universo de 41 personas, lo que nos ayudó a la recolección o recopilación de la información necesaria para poder cumplir con los objetivos que se plantearon en el presente trabajo, es por ello que analizó la información de las siguientes preguntas:

1. ¿QUÉ FUNCIONES CUMPLE USTED EN EL HOTEL?

Tabla #2 Funciones

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Lavandería	3	7,89
Mantenimiento	3	7,89
Recepcionista	9	23,68
Auditora	1	2,63
Chef	2	5,26
Cocinero	2	5,26
Cocinero Profesional	1	2,63
Mesero	4	10,53
Botones	1	2,63
Auxiliar de cocina	1	2,63
Asistente Administrativo	1	2,63
Jefe de Cocina	1	2,63
Seguridad Interna	1	2,63
Camarera	5	13,16
Asistente de Contabilidad	1	2,63
Limpieza	1	2,63
Cajero	1	2,63
Total	38	100

Fuente: Entrevista

Elaborado: Investigador

2. ¿SE SIENTE SATISFECHO (A) CON LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA?

Tabla #3 Satisfecho (a) con funciones

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Satisfecho (a)	4	10,53
Satisfecho (a)	28	73,68
Poco Satisfecho (a)	6	15,79
Total	38	100

Fuente: Entrevista

Elaborado: Investigador

De acuerdo con la información recolectada podríamos decir que el personal de los hoteles se sienten satisfechos y muy satisfechos con las funciones que cumplen cada uno de ellos, es decir da a entender que el 84,21% de los trabajadores hacen satisfactoriamente sus labores cumpliendo con lo que exige el hotel y así mismo la diferencia del 100% se encuentra poco satisfecha en las funciones que desempeñan en los mismos.

3. ¿CONSIDERA USTED QUÉ PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA DEBE CONTAR CON EXPERIENCIA?

De la recopilación de los datos obtenidos los mismos que se reflejan que el 86% de sus trabajadores en totalidad dicen que sí deben contar con experiencia para realizar las labores las cuales exige el puesto en el que se encuentran trabajando. Es decir, los subordinados opinan que es una forma de desarrollar mejor su función ya que tienen base de lo que están realizando.

4. ¿CREE USTED QUE LOS INSUMOS, MATERIALES Y EQUIPOS CON LOS QUE CUENTA EL HOTEL SON LOS ADECUADOS PARA EL DESEMPEÑO DE SU LABOR?

Tabla # 4 Insumos, materiales y equipos

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Adecuado	12	28,57
Adecuado	30	71,43
Muy Deficiente	0	0,00
Deficiente	0	0,00
Total	42	100

Fuente: Entrevista

Elaborado: Investigador

Dentro de los resultados que se obtuvieron de la encuesta aplicada a los trabajadores el indicador muy adecuado donde refleja una aceptación del 71%, mientras que el adecuado 29% entendiéndose por tanto que los hoteles cuentan efectivamente con insumos, materiales y equipos propicios para la actividad que se desempeña.

5. ¿CÓMO EMPLEADO DE ESTE HOTEL, CONSIDERA QUE TIENE LAS CAPACIDADES Y EXPERIENCIAS PARA PRESTAR SERVICIOS?

Los trabajadores de los tres hoteles afirmaron en su mayoría que ellos cuentan con la capacidad necesaria para brindar un buen servicio a los huéspedes o clientes de los lugares donde trabajan ya que tienen las experiencias el cual hace que su trabajo sea eficiente y eficaz.

6. ¿SON ESCUCHADOS POR SUS SUPERIORES LOS EMPLEADOS AL MOMENTO DE PRODUCIRSE UN CONFLICTO LABORAL?

El estudio nos presenta que del total de los trabajadores el 71% manifestó que al producirse un conflicto son escuchados por sus superiores jerárquicos, mientras que el 29% restante tienen una opinión contraria.

7. SE OFRECE PERMANENTEMENTE CAPACITACIONES PARA LOS TRABAJADORES.

La aplicación del instrumento nos permitió constatar que del total de los trabajadores de los hoteles sujetos a la investigación el 68% manifestó que efectivamente han recibido capacitación en diferentes ámbitos, lo que hace ver que el personal de los hoteles encuestados se encuentran capacitados y listo para prestar un buen servicio; por el contrario, el 32% restante señaló que no contaron con dicha posibilidad de capacitarse.

8. ¿CONOCE UD LA ESTRUCTURA DE LOS PERFILES DE PUESTO?

De acuerdo a la pregunta que se planteó los resultados dicen que la mayoría de los empleados o trabajadores sí conocen los perfiles de puestos de cada hotel, pero la diferencia de ellos que dio como resultado un 24%, dijeron que no conocían los perfiles de puestos, lo que se podría llegar a la conclusión de que los superiores o jefes deben darles a conocer los mismos para que todos los subordinados sepan cómo está compuesta la estructura de los hoteles.

9. ¿CÚAL ES SU COMPORTAMIENTO AL MOMENTO DE PRESTAR SERVICIOS A LOS CLIENTES?

Tabla #5 Comportamiento

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Bueno	35	92,11
Regular	3	7,89
Malo	0	0,00
Total	38	100

Fuente: Entrevista

Elaborado: Investigador

Al identificar un 92% de un buen comportamiento por parte de los trabajadores al atender a los clientes solo nos hace concluir que en estos establecimientos se mantiene un buen ambiente laboral, lo que se refleja en la excelente atención al cliente.

10. SE CUENTA CON LA CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS QUE SE SUSCITEN EN EL HOTEL?

Los resultados de esta encuesta señalaron que el 84% de los trabajadores sí cuentan con la capacidad anímica e intelectual para enfrentar y resolver los problemas con los que se afrontan cotidianamente, mientras que el número restante presenta dificultades para lidiar las situaciones adversas.

11. ¿EN EL DESEMPEÑO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES HOTELERAS SE CONSIDERA COMPETITIVO?

Tabla #6 Desempeño

VARIABLE	FRECUENCIA	%
Muy Competitivo	32	84,21
Poco Competitivo	0	0
Nada Competitivo	6	15,78
Total	38	100

Fuente: Entrevista

Elaborado: Investigador

En cuanto al desempeño de los empleados hoteleros se observó que el 84% desarrollan las actividades de manera eficiente mostrando ser competitivos, no así el restante del 16% que su desempeño es nada competitivo presentando por lo tanto dificultad en su desenvolvimiento profesional al dar el servicio.

Análisis de la entrevista

De acuerdo a la entrevista que se realizó para la recopilación de información de acuerdo al tema escogido sobre el Análisis de las competencias de puestos de los hoteles: Apart hotel Colon Palace y Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas, la cual fue dirigida a los gerentes de los tres hoteles los resultados los cuales se pudo constatar son los siguientes:

Tabla #7

HOTELES			
PREGUNTAS	APART HOTEL	COLON PALACE	PERLA VERDE
P1	Gerente	Gerente	Gerente
P2	Si, dialogando	Si, dialogando	Pocos en 8 años 2 conflictos por resabio, cansancio, se ha llegado al diálogo
P3	En los últimos meses no	Si cumple las perspectivas	Si cumple las perspectivas
P4	SI	Si	Si
P5	SI	Si	Si
P6	Rendimiento en el trabajo bueno	Buena	Buena
P7	Si cumplen	Aun no	Si cumplen

De acuerdo con el contenido de las preguntas para la entrevista y al ser compararlas se evidenciaron coincidencias en cuatro preguntas lo que dio a entender de que se cumplió con las funciones, por otro lado en dos preguntas sus respuestas no presentaron coincidencias ya que el gerente del Apart Hotel en la interrogante tres dice que no se logró a cabalidad con el objetivo que se planteó como hotel, en cambio los otros dos hoteles dicen que si cumplen.

En cuanto a la pregunta número 7 el gerente del Hotel Colon Palace dice que no cuentan con un manual de funciones lo que da a notar de que los empleados no conocen del mismo en cambio los otros dos hoteles si cuentan con uno.

Análisis de la ficha de observación

Tabla #8

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENA	REGULAR	MALO
En qué estado está la infraestructura del edificio					
Paredes	3				
Pintura	3				
Parqueadero	2				
Acensares	3				
Señalización	3				
Escaleras	3				
Sanitarios	3				
Piscina					
Atención al cliente					
Presentación del personal	2			1	
Comunicación	1	1	1		
Ofertas y promociones			2		
Área de recepción	2		1		
Sala de espera	2		1		
Exteriores del hotel					
Funcionamiento de rótulos	3				

luminosos

Vallas Publicitarias

2

1

Análisis de la ficha de observación

Tabla #9

ASPECTOS	VALORACIÓN	
	SI	NO
Cuenta con la siguiente seguridad		
Guardianía	3	
Cámaras de vigilancia	3	
Alarmas	3	
Extintores	3	
Salida de emergencia	3	
Avisos de rutas de evacuación	3	
Puntos Seguros.	3	
Plan de contingencia de primeros auxilios	3	
Suministran uniformes de trabajo	2	1
Tecnología de información y comunicación		
Base de datos clientes	3	
Facturación Electrónica	3	
Procesos automatizados	3	
Página Web	3	
Wi-fi	3	
Televisión Satelital	3	
Publicidad por redes de datos	3	

Se efectuó la visita a los tres hoteles escogidos para realizar la investigación según la categoría en la cual se encuentran de acuerdo al catastro del Ministerio del Turismo en lo que se pudo observar de que en los hoteles Apart Hotel, Colon Palace y Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas en cuanto a su infraestructura se encuentra en un estado excelente, es decir los edificios están sin ninguna novedad en lo que engloba a paredes, pintura, ascensores, etc. Pero uno de los hoteles no cuenta con parqueadero por lo que los huéspedes deben dejar su auto en las calles alrededor del mismo.

La atención al cliente que se refiere a presentación del personal en dos hoteles se pudo constatar que fue excelente (Hotel Colon Palace y Perla Verde), pero en una de ellos fue regular (Apart Hotel), en cambio la comunicación varía un poco ya que en un hotel es buena (Apart Hotel), en el otro es muy buena (Perla Verde) y en el tercero es excelente (Colon Palace). En uno de los hoteles no hacen promociones (Apart Hotel) en cuanto a los otros dos si lo hacen (Colon Palace y Perla Verde), tienen un área de recepción excelente, y una sala de espera de igual manera.

Los exteriores de los hoteles si cuentan con excelente publicidad de rótulos luminosos, dos de ellos tienen sus vallas publicitarias en excelente estado (Colon Palace y Perla Verde) y el otro hotel solo tiene muy buena publicidad (Apart Hotel).

Así mismo los hoteles Apart Hotel, Colon Palace y Perla Verde tienen una excelente seguridad donde está constituida por: Guardianía, alarmas, cámaras, avisos de seguridad, extintores, salida de emergencia, puntos seguros, etc. los que ayudan a que el huésped se sienta cómodo y satisfecho en alojarse en cualquiera de los tres hoteles, pero uno de ellos no tiene uniforme de trabajo ya que no llevan el nombre del hotel y no se sabe cómo identificar a quien trabaja en el mismo. De la misma manera se observó que cuentan con base de datos actualizados, facturación electrónica, página web, Wi-fi, televisión satelital, etc.

Después de haber realizado las visitas respectivas de acuerdo a las fechas establecidas en el cronograma se aplicaron los instrumentos como encuestas, entrevistas y la ficha de observación lo que se reflejó de que en los hoteles de acuerdo al planteamiento de problema que se estableció en el tema de investigación sí cumple con la importancia de analizar las competencias de puestos ya que se sienten satisfechos o satisfechas con el cumplimiento a cabalidad de cada una de las funciones que tienen los puestos el cual ellos trabajan, así mismo se pudo constatar que son competitivos en realizar sus actividades diarias cubriendo cada competencia de puesto el cual está a su función.

De acuerdo a los resultados de la investigación se pudo constatar que la mayoría de los trabajadores identifican la estructura organizacional y los perfiles de puestos, siendo un mínimo porcentaje para quienes los jefes o gerentes deberán generar procesos de capacitación para mejorar esa deficiencia.

CAPÍTULO IV

DISCUSIÓN

De esta manera después de haber realizado la investigación respectiva los resultados obtenidos y los aportes que de ella se logró a través de otras investigaciones como la de Castillo Gabriel sobre el levantamiento de perfil por competencias y su incidencia en el reclutamiento y selección de personal del hotel “EMBASSY” de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha coinciden con el enfoque de ambas investigaciones ya que tienen un enfoque cualitativo y su modalidad o tipo de estudio es el descriptivo, de campo así mismo se reflejan preguntas similares tales como si el cargo que desempeñan requiere de experiencia y en los resultados tanto como en el estudio de caso como en la investigación que se realizó en los hoteles antes mencionados en su mayoría dicen que si requieren disponer de experiencias e iniciativas para cumplir con las tareas que el cargo o puesto requiere.

Por otra parte en el caso de Mosquera Alejandra con el tema de Análisis del perfil profesional de los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros en la ciudad de Esmeraldas utilizó el método descriptivo con el objetivo de señalar las características de los perfiles profesionales de los propietarios y empleados de los hoteles investigados., por lo tanto la contribución encontrada en estos trabajos radica en que nos proporcionan los elementos para la formalización de perfiles para la aplicación de procesos de selección de personal. En el caso del estudio de Gómez Liliana con el tema de Perfil de competencias gerenciales para mejorar el desempeño de los hoteles Gran Turismo, en la ciudad de México, en la investigación de Mejía Yessika con el tema Evaluación del desempeño con enfoque en las competencias laborales y en el tema de Marreiro Marcio con las Competencias y habilidades necesarias de los gestores de hoteles de lujo y súper lujo: Un estudio de caso en el Polo Turístico vía Costeira, Natal, Brasil, el tipo de estudio que se utilizó en estas investigaciones es el descriptivo donde identifican las competencias y el desempeño laboral con el fin de evaluar a todo los empleados que tienen en los hoteles, también utilizaron enfoques cualitativos donde realizaron entrevistas para constatar lo que se quería saber de los hoteles investigados; contribuyen con la investigación que se está realizando porque ayudaron con la información a constatar o comparar que tan competitivos son los empleados, identificando las competencias de puestos de cada uno de ellos.

De acuerdo con los objetivos que se plantearon en estos temas de investigación se pudo identificar las competencias con las que deben contar los empleados, así como las

exigencias de los diferentes perfiles profesionales, ya que al momento de realizar una contratación se debe ceñir a las exigencias del mismo. Así mismo se pudo palpar que las debilidades claves son la falta de capacitación constantemente a sus empleados lo que se puede ver como una dificultad desfavorable para los hoteles, por otra parte, en cuanto a las investigaciones que se encontraron referente al tema de análisis de las competencias de puesto en los hoteles Apart Hotel, Colon Palace y Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas se encontraron temas similares donde evalúan el desempeño, las habilidades y competencias de los trabajadores en su puesto de trabajo lo cual ayudó a aclarar dudas y a su vez determinar la función que cumplirá cada uno de los trabajadores en la empresa.

CAPÍTULO V:

CONCLUSIONES

- Se pudo constatar e identificar a lo largo de investigación que el personal de los hoteles poseían fuertes competencias en el campo atención al cliente y preparación de alimentos.
- Se encontró que cada uno de los hoteles disponen de perfiles profesionales para cada puesto no actualizados lo que dificulta el proceso de contratación.
- Una de la mayor fortaleza de los hoteles investigados es que disponen de una excelente atención al cliente y dominio en la preparación de alimentos, por lo contrario sus debilidades son no cuentan con parqueadero, manual de funciones, ropa de trabajo y uniforme.

CAPÍTULO VI:

RECOMENDACIONES

- Se recomienda dar capacitaciones a los empleados en los campos: Administrativos, legal y operativo (bar, restaurant, cocina, ama de llaves) por lo menos dos veces al año con el fin de elevar o mejorar la calidad de atención al cliente.
- Se contrate una empresa o un profesional con experiencia para que haga un levantamiento de perfiles acordes con las nuevas técnicas de talento humano.
- Se apliquen procesos de evaluación de desempeños sobre competencias profesionales por lo menos dos veces al año con el fin de identificar las debilidades.

Bibliografía

Acosta, Alberto. (2015). Recursos humanos en empresas de turismo y hotelería. Prentice hall.

Alles, Martha. (2015). Dirección estratégicas de recursos humanos gestión por competencias. Argentina: granica.

Ballesteros, Estiven. (2007) Turismo comunitario en Ecuador desarrollo y sostenibilidad social. Ecuador: abya-yala.

Brook, Adams. (2009, 29 de Julio) Administración en teoría. Recuperado de <<http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>>.

Castro, Wilburg. (2009, 29 de Julio) Administración en teoría. Recuperado de <<http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>>.

Chiavenato, Idalberto. (2009, 29 de Julio) Administración en Teoría. Recuperado de <<http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>>.

Chiavenato, Idalberto (2015, Noviembre) Interacción entre personas y organizaciones. Recuperado de <<http://cidseci.dgsc.go.cr/datos/administraci%c3%b3n%20de%20rh-idalberto%20chiavenato.pdf>>.

Chuquisengo, Rabin. (2013, 10 de Septiembre) Gestión de Talento Humano. Gerencie.com. Recuperado de <<https://www.gerencie.com/gestion-del-talento-humano.html>>. Cornejo, Sebastian. (2006, 29 de Mayo).

Cornejo, Sebastian (2006, 29 de Mayo) Requisitos de Competencias Laborales. Recuperado de <<https://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/jefe%20de%20repcion.pdf>>.

Figuroa y Lopez. (2012). Persona y profesión. Madrid: tea.

García, Chávez y Yolanda. (2014) Manual para el diseño de sistemas de calidad basados en las competencias laborales. México: panorama.

García, Isabel. (2013). Gestión de Recursos Humanos en Empresas Turísticas. Madrid, España: paraninfo.

Carriel, Betsy (2016, julio) Recuperado de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/817/1/Carriel%20Martínez%20Betsy.Pdf>.

Gelabert, Miquel. (2010). Recursos humanos. Madrid: esic editorial.

González, Luis. (2010). Satisfacción y motivación en el trabajo. Madrid España: días de santos.

Guillioli, Tania. (2010). Batería de Competencias Laborales. Guatemala: psicore.

Palacios, Castillo. (2010, 4 de Noviembre) Importancia de la Gestión de Talento Humano. Recuperado de <http://blog.pucp.edu.pe/blog/freddycastillo/2010/11/04/importancia-de-la-gestion-del-talento-humano/>.Pérez, Gabriel.(2013) «repositorio.» Ambato-Ecuador.

Pérez, Oscar.(20016,24 de Mayo) Gestión de Talento Humano. Recuperado de <http://blog.peoplenext.com.mx/importancia-de-la-gestion-de-talento-humano-en-la-empresa>.

Sánchez, Alma. (2006). Modelo de Evaluación por Competencias Laborales. Mexico d.f:cruz o. S.a.

Wayne, Mondy. (2005) Administración de Recursos Humanos. Mexico: mexicana.Zabalegui, Marian.. «perfil de competencias de trabajo.» (2017, 4 de Mayo). Recuperado de [https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=ja&uact=8&ved=0ahukewiqgytu69vtahwgyiykhxh9d64qfpggumai&url=http%3a%2f%2fsugestion.quned.es%2fajax%2fops.php%3ffuncion%3dpdf%26op%3daccion%26clas%3donocimientofichas%26where%3d\(estad](https://www.google.com.ec/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=ja&uact=8&ved=0ahukewiqgytu69vtahwgyiykhxh9d64qfpggumai&url=http%3a%2f%2fsugestion.quned.es%2fajax%2fops.php%3ffuncion%3dpdf%26op%3daccion%26clas%3donocimientofichas%26where%3d(estad).

Castillo, G. (2013). <http://repo.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6882/1/FCHE-PSI-46.pdf> Recuperado el Julio de 2017

Gómez, Liliana. (Noviembre de 2012). [file:///C:/Users/soraya/Downloads/liliana%20gomez%20herrera%20\(10\).pdf](file:///C:/Users/soraya/Downloads/liliana%20gomez%20herrera%20(10).pdf).Recuperado el Junio de 2017

Morreira, M. (Junio de 2012). Competencias y habilidades necesarias de los gestores de hoteles de lujo y super lujo: Un estudio de caso en el Polo Turístico via Costeira, Natal, Brasil. Recuperado el Junio de 2017

Mosquera, A. (Junio de 2015). <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/383/1/Mosquera%20Castro%20Maria%20Alejandra.pdf> Recuperado el Junio de 2017

ANEXOS

Anexo 1: Instrumentos

Encuesta dirigida a los trabajadores



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR ESMERALDAS

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LOS HOTELES; APART HOTEL, HOTEL COLON PALACE Y PERLA VERDE DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

Reciba un cordial saludo de parte de Ingrid Farías estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) Esmeraldas. La presente encuesta tiene como finalidad recolectar datos que ayuden al desarrollo del plan de tesis el análisis de las competencias de puestos en los hoteles; Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la Provincia de Esmeraldas; ante la acogida favorable que se digno dar al presente cuestionario, le quedo totalmente agradecida. Los datos que usted coloque, serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad.

Edad: _____

Sexo: _____

1. QUÉ FUNCIONES CUMPLE USTED EN EL HOTEL?

2. ¿SE SIENTE SATISFECHO (A) CON LAS FUNCIONES QUE DESEMPEÑA?

SATISFECHA _____

POCO SATISFECHA _____

MUY SATISFECHA _____

3. ¿CONSIDERA USTED QUÉ PARA EL CARGO QUE DESEMPEÑA DEBE CONTAR CON EXPERIENCIA?

SI_____

NO_____

4. ¿CREE USTED QUE LOS INSUMOS, MATERIALES Y EQUIPOS CON LOS QUE CUENTA EL HOTEL SON LOS ADECUADOS PARA EL DESEMPEÑO DE SU LABOR?

MUY ADECUADO _____

ADECUADO _____

MUY DEFICIENTE _____

DEFICIENTE _____

5. ¿CÓMO EMPLEADO DE ESTE HOTEL, CONSIDERA QUE TIENE LAS CAPACIDADES Y EXPERIENCIAS PARA PRESTAR SERVICIOS?

SI_____ NO_____

6. ¿SON ESCUCHADOS POR SUS SUPERIORES LOS EMPLEADOS AL MOMENTO DE PRODUCIRSE UN CONFLICTO LABORAL?

SI_____ NO_____

7. SE OFRECE PERMANENTEMENTE CAPACITACIONES PARA LOS TRABAJADORES.

SI_____ NO_____

8. ¿CONOCE UD LA ESTRUCTURA DE LOS PERFILES DE PUESTO?

SI_____ NO_____

9. ¿CÚAL ES SU COMPORTAMIENTO AL MOMENTO DE PRESTAR SERVICIOS A LOS CLIENTES?

BUENO_____ MALO_____ REGULAR_____

10. SE CONSIDERA CON LA CAPACIDAD PARA RESOLVER PROBLEMAS QUE SE SUCITEN EN EL HOTEL?

SI_____ NO_____

11. ¿EN EL DESEMPEÑO DE LAS DIFERENTES ACTIVIDADES HOTELERAS SE CONSIDERA COMPETITIVO?

MUY COMPETITIVO_____

POCO COMPETITIVO____

NADA COMPETITIVO____

Entrevista dirigida a los gerentes



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR ESMERALDAS

ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS GERENTES DE LOS HOTELES; APART HOTEL, HOTEL COLON Y PERLA VERDE DE LA PROVINCIA DE ESMERALDAS

Reciba un cordial saludo de parte de Ingrid Farías estudiante de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE) Esmeraldas. La presente entrevista tiene como finalidad recolectar datos que ayuden al desarrollo del plan de tesis el análisis de las competencias laborales en los hoteles; Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la Provincia de Esmeraldas; ante la acogida favorable que se digne dar al presente cuestionario, le quedo totalmente agradecida. Los datos que usted coloque, serán tratados con profesionalismo, discreción y responsabilidad.

Edad: _____

Sexo: _____

- 1. ¿DE ACUERDO A LA ESTRUCTURA CON QUÉ TIPO DE PUESTO DE TRABAJO CUENTA EN EL HOTEL?**

- 2. SE HAN PRESENTADO CONFLICTOS EN EL ENTORNO LABORAL. ¿UD CÓMO LOS SOLUCIONA?**

- 3. ¿SE ESTÁ CUMPLIENDO A CABALIDAD EL OBJETIVO QUE SE PLANTEÓ EN LA CONSTITUCIÓN DEL HOTEL?**

- 4. ¿DE ACUERDO CON LA ESTRUCTURA DE PUESTOS CON LOS QUE CUENTA EL HOTEL, ESTAN DETERMINADAS LAS COMPETENCIAS?**

5. ¿CUENTA PERMANENTEMENTE CON EL APOYO DE LOS SUBORDINADOS?

6. ¿DE QUÉ MODO EVALÚA LA COMPETENCIA DE LOS TRABAJADORES A SU CARGO?

7. TODAS LAS TAREAS ASIGNADAS EN LOS DIFERENTES PUESTOS CONSTAN EN EL MANUAL DE FUNCIONES.

Ficha de Observación



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR ESMERALDAS

Fecha:

Nombre del Hotel:

Tema: Aspectos Tangibles e intangibles de un hotel

Periodo de Observación:

Observadora: Ingrid Farías Girón

FICHA TÉCNICA DE OBSERVACIÓN

ASPECTOS	VALORACIÓN				
	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENA	REGULAR	MALO
En qué estado infraestructura del edificio					
Paredes					
Pintura					
Parqueadero					
Acensares					
Señalización					
Escaleras					
Sanitarios					

Piscina					
Atención al cliente					
Presentación del personal					
Comunicación					
Ofertas y promociones					
Área de recepción					

ASPECTOS	VALORACIÓN	
	SI	NO
Cuenta con la siguiente seguridad		
Guardianía		
Cámaras de vigilancia		
Alarmas		
Extintores		
Salida de emergencia		
Avisos de rutas de evacuación		
Puntos Seguros.		
Plan de contingencia de primeros auxilios		
Suministran uniformes de trabajo		
Tecnología de información y comunicación		
Base de datos clientes		
Facturación Electrónica		
Procesos automatizados		
Página Web		

Wi-fi		
Televisión Satelital		
Publicidad por redes de datos		

ANEXO 4: Validación de las entrevistas y encuestas

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar las competencias de los puestos

POBLACIÓN: Esta investigación va dirigida a los gerentes o propietarios de los hoteles: Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Para Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Encuestas

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES		
	Claridad en la redacción		Coherencia Interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	/		/		/		/		/				
2	/		/		/		/		/				
3	/		/		/		/		/				
4	/		/		/		/		/				
5	/		/		/		/		/				
6	/		/		/		/		/				
7	/		/		/		/		/				
8	/		/		/		/		/				
9	/		/		/		/		/				
10	/		/		/		/		/				
11	/		/		/		/		/				
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/			
VALIDEZ													
APLICABLE:						/						NO APLICABLE:	
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:													
Validado por.			ELIAS SACABAN <i>[Firma]</i>										
C.I:			0801772478										
Firma:			<i>[Firma]</i>										
Fecha:			28/02/2017										

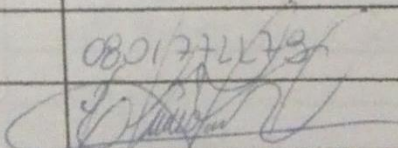


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

- OBJETIVO: Identificar las competencias de los puestos

POBLACIÓN: Esta investigación va dirigida al personal que labora en los hoteles: Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Entrevista

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES		
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende				
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1	/		/		/		/		/				
2	/		/		/		/		/				
3	/		/		/		/		/				
4	/		/		/		/		/				
5	/		/		/		/		/				
6	/		/		/		/		/				
7	/		/		/		/		/				
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES	
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/			
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/			
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/			
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/			
VALIDEZ													
APLICABLE:						/						NO APLICABLE:	
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:													
Validado por.			ELIAS SAMAVAL 2014050										
C.I:			0801774430										
Firma:													



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

- **OBJETIVO:** Identificar las competencias de los puestos

POBLACIÓN: Esta investigación va dirigida a los gerentes o propietarios de los hoteles: Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Encuestas

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia Interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/		/			
2	/		/			/	/		/			
3	/		/			/	/		/			
4	/		/			/	/		/			
5	/		/			/	/		/			
6	/		/			/	/		/			
7	/		/			/	/		/			
8	/		/			/	/		/			
9	/		/			/	/		/			
10	/		/			/	/		/			
11	/		/			/	/		/			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:						/						NO APLICABLE:
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.			MET. GIMMY JAIQUE VILLER									
C.I:			280224013-5									
Firma:												

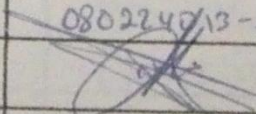


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

- OBJETIVO: Identificar las competencias de los puestos

POBLACIÓN: Esta investigación va dirigida al personal que labora en los hoteles: Apart Hotel Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Entrevista

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/			/		
2	/		/			/	/			/		
3	/		/			/	/			/		
4	/		/			/	/			/		
5	/		/			/	/			/		
6	/		/			/	/			/		
7	/		/			/	/			/		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:					✓			NO APLICABLE:				
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.			MGT. GIMNY JACOPE VELEZ									
C.I:			080224013-5									
Firma:												
Fecha:			27-07-2017									

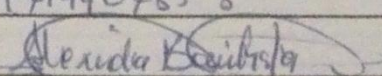


VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

- OBJETIVO: Identificar las competencias de los puestos

POBLACIÓN: Esta investigación va dirigida a los gerentes o propietarios de los hoteles: Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Encuestas

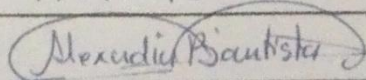
ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/		/		/		
2	/		/			/		/		/		
3	/		/			/		/		/		
4	/		/			/		/		/		
5	/		/			/		/		/		
6	/		/			/		/		/		
7	/		/			/		/		/		
8	/		/			/		/		/		
9	/		/			/		/		/		
10	/		/			/		/		/		
11	/		/			/		/		/		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:					/			NO APLICABLE:				
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.			Alexandria Bautista									
C.I.:			171440783-8									
Firma:												



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

- **OBJETIVO:** Identificar las competencias de los puestos

POBLACIÓN: Esta investigación va dirigida al personal que labora en los hoteles: Apart Hotel, Hotel Colon y Hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas.

INSTRUMENTOS: Entrevista												
ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/			/		
2	/		/			/	/			/		
3	/		/			/	/			/		
4	/		/			/	/			/		
5	/		/			/	/			/		
6	/		/			/	/			/		
7	/		/			/	/			/		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:						NO APLICABLE:						
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.			Alexandria Bautista									
C.I:			171440783-8									
Firma:												
Fecha:			28/07/17									

