

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

Tema: “La gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción del cliente”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciadas en Turismo

AUTORAS: Ayala Calvachi Evelyn Alexandra
Cepeda Bernal Carolina Araceli

TUTORA: Ing. Guevara Guevara Elizabeth J, MSc.

Tulcán, 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que las estudiantes Ayala Calvachi Evelyn Alexandra y Cepeda Bernal Carolina Araceli con el número de cédula 225022763-0 y 040164623-7 respectivamente han desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: “La gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción del cliente”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

Ing. Guevara Guevara Elizabeth Josefina MSc.

TUTORA

Tulcán, febrero de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un requisito previo para la obtención del título de Licenciadas en la Carrera de turismo de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales

Nosotras, Ayala Calvachi Evelyn Alexandra y Cepeda Bernal Carolina Araceli con cédula de identidad número 225022763-0 y 040164623-7 respectivamente declaramos que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que hemos llegado son de nuestra absoluta responsabilidad.



Ayala Calvachi Evelyn Alexandra

AUTORA



Cepeda Bernal Carolina Araceli

AUTORA

Tulcán, febrero de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Nosotras Ayala Calvachi Evelyn Alexandra y Cepeda Bernal Carolina Araceli declaramos ser autoras de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "La gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción del cliente" y se exime expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Ayala Calvachi Evelyn Alexandra

AUTORA



Cepeda Bernal Carolina Araceli

AUTORA

Tulcán, febrero de 2023

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios por mantenerme con salud y bienestar durante todo este tiempo, consiguiente agradezco a mi madre y mis hermanos que han sido un apoyo fundamental para llegar hasta este punto.

Evelyn Alexandra Ayala Calvachi

En primer lugar, agradezco a Dios porque me ha dado salud y sabiduría, por acompañarme siempre en mi camino, también agradecer a mi familia en especial a mis padres y mi hermano que son el motor fundamental en mi vida, por la oportunidad que me dieron de ser una profesional y el apoyo incondicional que siempre me han brindado.

Carolina Araceli Cepeda Bernal

Agradecemos a nuestra tutora la MSc. Elizabeth Guevara por guiar con éxito este trabajo investigativo y el gran apoyo que nos ha brindado en esta grandiosa etapa, de la misma forma agradecemos al MSc. Erik Herrera por su guía y aportes a la investigación.

Evelyn y Carolina

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todas las personas que han sido participes y han contribuido con un granito de arena para culminar con este proceso, mi madre, Fanny Inés Calvachi Maldonado quien ha sido un ejemplo de superación y trabajo constante, a mis hermanos Carlos, Estefanía, Mishell y Sly quienes me han enseñado el valor de perseverar y esperar. Finalmente, a mi compañera de tesis, Carolina por el apoyo incondicional prestado el cual ha permitido establecer una relación de trabajo armónica.

Evelyn Alexandra Ayala Calvachi

Dedico este trabajo a Dios, por guiarme y por todas las bendiciones recibidas a lo largo de mi carrera, de igual manera a mi familia en especial a mis queridos padres, Adriana Bernal, Marcelo Cepeda y mi hermano Axel Cepeda, por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar, creer en mi y en mis expectativas, por siempre desear y anhelar lo mejor en mi vida, por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida. Finalmente, a mi compañera de tesis Evelyn Ayala, quien estuvo conmigo aportando sus ideas y conocimientos para que se realice esta investigación.

Carolina Araceli Cepeda Bernal

ÍNDICE

RESUMEN	13
ABSTRACT	14
INTRODUCCIÓN	15
I. EL PROBLEMA	17
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	19
1.3. JUSTIFICACIÓN	19
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	20
1.4.1. Objetivo General	20
1.4.2. Objetivos Específicos.....	20
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	20
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	21
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN	21
2.2. MARCO TEÓRICO	23
2.2.1. Gestión del talento humano	23
2.2.1.1. Procesos de la gestión del talento humano.....	24
2.2.1.1.1. Procesos para integrar personas.....	24
2.2.1.1.2. Procesos para organizar a las personas.....	26
2.2.1.1.3. Procesos para recompensar a las personas.....	27
2.2.1.1.4. Procesos para desarrollar a las personas.....	28
2.2.1.1.5. Procesos para retener a las personas.....	29
2.2.1.1.6. Procesos para auditar a las personas.....	31
2.2.2. Satisfacción del cliente.....	32
2.2.2.1. Indicadores de satisfacción de la Organización mundial del turismo ..	33
2.2.2.1.1. Cumplimiento de las expectativas de los turistas.....	33
2.2.2.1.2. Impresión de una buena relación calidad-precio	34

2.2.2.1.3. Entorno Limpio y seguro	35
2.2.2.1.4. Hospitalidad	36
2.2.3. Restauración	36
III. METODOLOGÍA	39
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	39
3.1.1. Enfoque cuantitativo	39
3.1.2. Tipo de Investigación.....	39
3.1.2.1. Investigación descriptiva	39
3.1.2.2. Investigación no experimental.....	40
3.1.2.3. Investigación transversal	40
3.1.2.4. Investigación correlacional	40
3.1.2.5. Investigación documental.....	40
3.1.2.6. Investigación de campo.....	41
3.2. HIPÓTESIS	41
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES	41
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	44
3.4.1. Método inductivo deductivo	44
3.4.2. Método analítico sintético	44
3.4.3. Método hipotético deductivo.....	44
3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO	45
3.5.1. Población	45
3.5.2. Muestra	45
3.5.2. Medición del nivel de cumplimiento de SEPAF	46
3.5.3. Matriz de correlación de Spearman	46
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	56
4.1. RESULTADOS	56
4.2. DISCUSIÓN	94
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	96

5.1. CONCLUSIONES	96
5.2. RECOMENDACIONES	96
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	97
VII. ANEXOS	100

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Establecimientos de restauración de la ciudad de Cotacachi.....	38
Tabla 2. Establecimientos de restauración de la ciudad de Tulcán	38
Tabla 3. Operacionalización de las variables dependiente e independiente	42
Tabla 4. Muestra para las ciudades de Cotacachi y Tulcán	45
Tabla 5. Medición del nivel de cumplimiento	46
Tabla 6. Comparaciones por pares usando pruebas T	47
Tabla 7. Estadísticos descriptivos de las variables ordinales	47
Tabla 8. Índices de bondad de ajuste del AFC	51
Tabla 9. Estadísticos descriptivos de los puntajes ponderados para cada factor	53
Tabla 10. Prueba U de Mann-Whitney	55
Tabla 11. Proceso de integrar a las personas	57
Tabla 12. Proceso de integrar a las personas	58
Tabla 13. Proceso de organizar a las personas	59
Tabla 14. Proceso de organizar a las personas	60
Tabla 15. Proceso de recompensar a las personas	61
Tabla 16. Proceso de recompensar a las personas	62
Tabla 17. Proceso de desarrollar a las personas	63
Tabla 18. Proceso de desarrollar a las personas	64
Tabla 19. Proceso de retener a las personas	65
Tabla 20. Proceso de retener a las personas	66
Tabla 21. Proceso de auditar a las personas	67
Tabla 22. Proceso de auditar a las personas	67

Tabla 23. Proceso de integrar a las personas	68
Tabla 24. Proceso de integrar a las personas	69
Tabla 25. Proceso de organizar a las personas	70
Tabla 26. Proceso de organizar a las personas	71
Tabla 27. Proceso de recompensar a las personas	72
Tabla 28. Proceso de recompensar a las personas	73
Tabla 29. Proceso de desarrollar a las personas	74
Tabla 30. Proceso de desarrollar a las personas	75
Tabla 31. Proceso de retener a las personas	76
Tabla 32. Proceso de retener a las personas	77
Tabla 33. Proceso de auditar a las personas	78
Tabla 34. Proceso de auditar a las personas	78
Tabla 35. Cumplimiento de la gestión del talento humano	79
Tabla 36. Tabla comparativa de la gestión del talento humano	80
Tabla 37. Satisfacción del cliente en la ciudad de Cotacachi	81
Tabla 38. Satisfacción del cliente en la ciudad de Tulcán	87
Tabla 39. Tabla comparativa de satisfacción del cliente	93
Tabla 40. Recolección de la información ciudad de Cotacachi	103
Tabla 41. Recolección de la información ciudad de Tulcán	104

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Matriz de correlación de Spearman.....	46
Figura 2.- Matriz de correlación	48
Figura 3. Análisis de la falsa regresión a través de un histograma	49
Figura 4. Análisis de la falsa regresión a través de Q-Q Plot	50
Figura 5. Análisis de la falsa regresión a través de Scatter-plot	50
Figura 6. Diagrama de senderos del Análisis Factorial Confirmatorio	51
Figura 7. Influencia de cada pregunta	52

Figura 8. Matriz de correlación (Spearman)	53
Figura 9. Matriz de correlación (Spearman)	54
Figura 10. Diagrama de barras y error-bars para las muestras	55
Figura 11. Rapidez en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi	82
Figura 12. Eficiencia en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi	82
Figura 13. Actitud y amabilidad en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi	83
Figura 14. Cortesía en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi	83
Figura 15. Predisposición en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi	84
Figura 16. Relación calidad precio en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi	84
Figura 17. Limpieza e higiene en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi	85
Figura 18. Evaluación de riesgos en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi	85
Figura 19. Control de riesgos en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi	86
Figura 20. Relación huésped anfitrión ciudad de Cotacachi.....	86
Figura 21. Rapidez en los restaurantes de la ciudad de Tulcán	88
Figura 22. Eficiencia en los restaurantes de la ciudad de Tulcán	88
Figura 23. Actitud y amabilidad en los restaurantes de la ciudad de Tulcán	89
Figura 24. Cortesía en los restaurantes de la ciudad de Tulcán	89
Figura 25. Predisposición en los restaurantes de la ciudad de Tulcán	90
Figura 26. Relación calidad precio en los restaurantes de la ciudad de Tulcán	90
Figura 27. Limpieza- higiene en los restaurantes de la ciudad de Tulcán	91
Figura 28. Evaluación de riesgos en los restaurantes de la ciudad de Tulcán	91
Figura 29. Control de riesgos en los restaurantes de la ciudad de Tulcán	92
Figura 30. Relación huésped anfitrión en los restaurantes de la ciudad de Tulcán	92
Figura 31. Validación de instrumentos por expertos	112

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de sustentación de predefensa del TIC	100
Anexo 2. Certificado del Abstract por parte de idiomas.....	102
Anexo 3. Evidencias de recolección de la información	103
Anexo 4. Instrumentos.....	105
Anexo 5. Validación de instrumentos.....	112

RESUMEN

El objetivo central de la presente investigación fue analizar la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción del cliente para la verificación de su correlación. Para la recolección de datos se desarrollaron dos cuestionarios dirigidos a los empleados y clientes de los restaurantes de las dos ciudades. Para tabular la información se utilizaron los programas estadísticos SPSS y el lenguaje de programación estadística R. Los resultados obtenidos arrojaron que en la ciudad de Cotacachi se cumple en un 39,68% con los procesos de la gestión del talento humano y la ciudad de Tulcán un porcentaje mayor de cumplimiento con un 46,71%. En las dos ciudades se encontró que la satisfacción del cliente se encuentra en un nivel de 3 que corresponde a regular, medido en una escala de Likert, sin embargo, se pudo determinar que en la ciudad de Tulcán se encontraban indicadores de calificación más altos que en la ciudad de Cotacachi. Finalmente, para identificar la relación existente entre la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente se utilizó el lenguaje de programación estadística R, a través de la matriz de correlación de Spearman se rediseñaron las variables considerando tres factores; la gestión, el talento humano y la satisfacción dando como resultado una alta correlación entre estos.

Palabras Claves: Gestión del talento humano, Satisfacción del cliente, Restauración en las ciudades de Cotacachi y Tulcán.

ABSTRACT

The central objective of this research was to analyze the management of human talent in restaurants in the cities of Cotacachi and Tulcán and customer satisfaction to verify their correlation. For data collection, two questionnaires were developed for employees and customers of restaurants in the two cities. To tabulate the information, the statistical programs SPSS and the statistical programming language R were used. The results obtained showed that in the city of Cotacachi, 39.68% are fulfilled with the processes of human talent management and the city of Tulcán a higher percentage of compliance with 46.71%. In the two cities, it was found that customer satisfaction is at a level of 3, which corresponds to regular, measured on a Likert scale; however, it was possible to determine that in the city of Tulcán there were higher qualification indicators than in the city of Cotacachi. Finally, to identify the relationship between human talent management and customer satisfaction, the R statistical programming language was used, through Spearman's correlation matrix, the variables were redesigned considering three factors; management, human talent and satisfaction resulting in a high correlation between them.

Keywords: Human talent management, Customer satisfaction, Restaurants in the cities of Cotacachi and Tulcán.

INTRODUCCIÓN

Desde sus inicios la gestión del talento humano surgió como un medio de respuesta ante cómo el ser humano puede ser beneficioso o perjudicial para una organización, este hecho dio a considerar que el principal capital de una empresa son las personas, las cuales con sus habilidades aportan a generar una cadena de valor con enfoques estratégicos que permitan definir estrategias organizacionales adecuándose a mercados actuales que emergen a raíz de la globalización.

La gestión del talento humano consiste en un conjunto de procesos articulados que permiten determinar, desarrollar, controlar y evaluar las actividades que realizan las personas en una organización con el propósito de crear una estructura empresarial armónica que se encuentre direccionada al bien común y regida bajo principios y filosofías que aporten al desarrollo y crecimiento institucional.

La satisfacción en muchos casos se ve alterada debido a la atención que reciben las personas a raíz de factores como; cumplimiento de expectativas, atención personalizada, rapidez, predisposición y amabilidad elementos que tienen que ver directamente con el trabajo que realizan las personas y estas al no cumplir con dichos componentes afectan a la percepción de un servicio de calidad.

El sector de restauración constituye uno de los ejes principales de la rama turística y un pilar fundamental de la dinamización económica del país, es por esto que la industria de alimentos y bebidas necesita encaminar su trabajo a través de procesos administrativos que le permitan llevar a cabo sus funciones de acuerdo a un orden específico y contribuyan a brindar un servicio de calidad que sea capaz de cumplir con las necesidades del cliente.

La gestión del talento humano está relacionada directamente con los servicios de calidad y esta a su vez con la satisfacción del cliente, es por esto que la presente investigación buscó analizar cómo se desarrolla la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción de los clientes que acuden a los establecimientos, todo esto con el fin de determinar la relación entre estos dos factores. La presente investigación se desarrolló a través de un enfoque cuantitativo debido a que se ha seguido un orden específico, se lo ha realizado de forma secuencial y se han obtenido datos numéricos para el análisis.

En primera instancia se identificó el cumplimiento de cada uno de los procesos a través de una encuesta dirigida a empleados de los establecimientos de las dos ciudades mientras que dentro del factor satisfacción se aplicó una encuesta dirigida a los clientes de los mismos.

Los resultados obtenidos permitieron determinar que ninguna de las dos ciudades cumple a cabalidad con los procesos de la gestión del talento humano y que la satisfacción se encuentra en un nivel regular. Además, se identificó la relación que existe entre los dos factores.

La presente investigación se la realizó a través de los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se presenta el problema, su formulación, objetivos y preguntas de investigación, así como también su respectiva justificación.

En el segundo capítulo se puede encontrar los antecedentes investigativos de los cuales se ha tomado diferentes puntos de vista y metodologías, de igual manera se encuentra la fundamentación teórica que aporta al conocimiento y profundidad de cada una de las variables.

En el tercer capítulo se visualiza la metodología a través de la cual la investigación se llevó a cabo, es decir el enfoque, tipo de investigación, hipótesis, definición y operacionalización de las variables, métodos y análisis estadísticos.

En un cuarto capítulo se reflejan los hallazgos encontrados a través de las dos encuestas aplicadas tanto a los empleados de los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán como a sus clientes y la respectiva discusión.

En un quinto capítulo están reflejadas las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en la investigación.

En el sexto capítulo se encuentran las referencias bibliográficas y finalmente en el séptimo capítulo los anexos correspondientes a imágenes de la recolección de información, instrumentos, validaciones y certificados.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Chiavenato (2009) señala que hablar de administración de las personas es hablar de gente, de mente, de inteligencia, de vitalidad, de acción y de proacción, la administración de las personas es una de las áreas que ha sufrido más cambios y transformaciones en años recientes, estos no sólo han tocado sus aspectos tangibles y concretos sino, sobre todo, han modificado los conceptuales e intangibles. (p. 2)

A nivel mundial el turismo es una de las actividades que más ha crecido durante las últimas décadas, es por esto que su desarrollo depende mucho de condicionantes como son la infraestructura, planta turística y sobre todo la calidad que ofrecen en cada uno de los distintos servicios, los países en el mundo pelean por lograr posicionarse como grandes competencias dentro del mercado turístico, sin embargo, la falta de estos elementos conduce a una baja expectativa por parte de los consumidores.

El turismo es una de las principales actividades dinamizadoras de la economía del Ecuador, la creación de varias empresas turísticas en los últimos años se ha evidenciado gradualmente en cada uno de los servicios que esta oferta como; alimentación, recreación, alojamiento y actividades complementarias, sin embargo, muchas de ellas no han sido creadas con una correcta gestión administrativa, un factor muy importante dentro de una organización es la gestión del talento humano debido a que las personas son el principal motor de una empresa, teniendo en cuenta que el fin de la gestión de las personas es que tengan un desempeño favorable en el ámbito, contribuyendo a que los prestadores de servicio brinden una atención al cliente capaz de satisfacer las necesidades y cumplir con sus expectativas.

La provincia de Imbabura tiene un potencial turístico sumamente grande apoyado de infraestructura y una gran oferta de servicios, la ciudad de Cotacachi es uno de los centros turísticos más relevantes de la provincia incluso siendo catalogado como uno de los pueblos mágicos del Ecuador.

La provincia del Carchi constituye un fuerte comercial importante principalmente la ciudad de Tulcán siendo una ciudad fronteriza que lleva largo camino en el comercio y actualmente se encuentra abriéndose paso al turismo, conocida como la capital de ciclismo.

A través de un diagnóstico preliminar para conocer la situación de las variables de estudio se realizó una entrevista no estructurada a los señores Santiago Pastrana, Susana García, Cristian Muenala, Miriam Cedeño, Cecilia Duarte y Janeth Cadena, propietarios, administradores y jefes de cocina de los restaurantes de las dos ciudades, se abordaron aspectos como:

- La contratación de personas no calificadas en los ámbitos de trabajo en los cuales se van a desempeñar.
- La duplicidad en las tareas que realizan los empleados, que muchas veces han llevado a su incumplimiento debido a la sobrecarga de las mismas.
- La falta de una estructura organizacional y un manual de funciones al cual deban atender y responder los trabajadores.
- La inexistencia de incentivos que permiten a los empleados sentirse motivados para realizar su trabajo.
- La falta de una evaluación de desempeño que conlleva a que no exista un control y seguimiento sobre las funciones que deben cumplir los trabajadores.

Con lo anterior se pudo determinar que en los establecimientos no se maneja un sistema de gestión del talento humano simplemente se lo realiza de manera empírica, de igual manera gracias al diagnóstico realizado las dos ciudades se ha constatado falencias en factores fundamentales de una organización como; la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente, así mismo, la inexistencia de capacitaciones constantes a los prestadores de servicio por parte de los GAD`S de las dos ciudades, sobre la importancia de la administración del talento humano para el mejoramiento de la calidad de servicio y el desarrollo de cada una de sus empresas, así como también lo fundamental de la misma en cada uno de los ámbitos que presta el sector turístico, no ha mostrado significancia alguna en el interés por parte de las autoridades que apoyen al desarrollo turístico de las ciudades u aportes en cuanto a calidad en los servicios y la satisfacción del cliente. La importancia de la calidad es súbita debido a que los turistas buscan servicios que se encuentren a la

altura con infraestructura necesaria, planta turística en buen estado y sobre todo con una acogida y atención al cliente inigualable.

Naldos y Rosas (2018) mencionan que la satisfacción de los clientes también suele verse afectada por el trato que recibieron al momento de la prestación del servicio, quienes evalúan si la atención recibida fue buena o justa a cambio de lo que pagaron. Por esta razón es que los conocimientos acerca de lo justo obtienen una importancia central en relación a la satisfacción de los clientes respecto al servicio recibido.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La inadecuada gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán genera una deficiente calidad en los servicios provocando insatisfacción en sus clientes en el periodo de enero – septiembre 2022.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La gestión del talento humano está relacionada directamente con los servicios de calidad que se pueda ofrecer al cliente, es por esto que la presente investigación busca identificar cómo se desarrolla el proceso en los restaurantes en las ciudades de Cotacachi y Tulcán, además como se relaciona con la satisfacción de los clientes.

El fin de la presente investigación es analizar el servicio de restauración con la percepción de un servicio de calidad y una alta satisfacción, esto constituye un pro de crecimiento económico para los establecimientos y a su vez para las ciudades.

Los beneficiarios directos e indirectos son; los clientes de los restaurantes, los prestadores de servicio en los cuales se centra la presente investigación pues mediante su desarrollo se conocerá las falencias que constatan en dichos establecimientos, las cuales posteriormente serán expuestas para tomar acciones que contribuyan a una mayor afluencia de turistas o visitantes y apoyen a enriquecer el crecimiento del lugar en el mercado de turismo, A su vez, se beneficiará la sociedad en general de las ciudades de Cotacachi y Tulcán porque mediante una correcta organización y prestación del servicio se conocerá al lugar como un sitio que acoge a los turistas o visitantes de manera hospitalaria y cumple con las expectativas de las personas tanto en atractivos como en los servicios brindados a los clientes. Es factible debido a que se cuenta con acceso a la información que se requiere para el desarrollo de la presente investigación.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción del cliente.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Sustentar bibliográficamente las variables de investigación.
- Identificar el cumplimiento de los procesos de la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán.
- Determinar la satisfacción de los clientes en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán.
- Relacionar la gestión del talento humano en la satisfacción del cliente en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿En qué consiste la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente?
- ¿Cuál es el cumplimiento de los procesos de la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán?
- ¿Cuál es la satisfacción de los clientes en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán?
- ¿Cuál es la relación de la gestión del talento humano en la satisfacción del cliente en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de la presente investigación se realizó una revisión de la literatura citando a los siguientes autores:

Iturralde et al. (2020) en su investigación se establece como objetivo determinar que una buena gestión de recursos humanos incluye el proceso de reclutamiento, selección, plan de desarrollo del personal, capacitaciones e incentivos los cuales son factores claves para el éxito de las empresas. La metodología utilizada tuvo un enfoque cuantitativo con carácter no experimental y un diseño transaccional. En cuanto a las técnicas de recolección de información se recurrió a fuentes primarias para obtener la información a través de una encuesta dirigida a la gerencia y subniveles administrativos y fuentes secundarias en donde se consultó libros, artículos y textos especializados. Se midieron los resultados utilizando una escala ordinal tipo Likert de 5 puntos (1 equivalente a desacuerdo y 5 equivalente a totalmente de acuerdo). Para determinar la muestra se seleccionó a 50 empresas de acuerdo al tamaño y número de trabajadores, seleccionando así a medianas empresas de la ciudad de Machala. Al aplicar las encuestas para conocer la gestión del talento humano, como resultado se identificó que las capacitaciones, el desarrollo de competencias y el cambio organizacional son los factores más importantes para el desempeño de los trabajadores. El estudio aporta a la investigación en cuanto a indicadores de la gestión del talento humano que se presentarán en la operacionalización de variables y la metodología que servirá como guía para la recolección de datos.

Altindağ et al. (2018) en su investigación denominada efectos de los componentes de la gestión del talento en la satisfacción planteó como objetivo explorar aspectos como capacidades, liderazgo, sistemas de información de empleados, inclusión o más conocida como calidad de vida, sistemas de recompensas y evaluación de desempeño. Su principal hallazgo fue el determinar que un sistema de trabajo justo y confiable aumenta el sentimiento de confianza y pertenencia de los empleados, así como también aspectos como la retroalimentación influyen de manera positiva en

ellos, un aporte importante fue que el darle el interés debido a la GTH y trabajar bajo principios de justicia y fiabilidad genera que los empleados se sientan satisfechos volviéndose fieles a las empresas en las que se desempeñan. El aporte del estudio a la presente investigación fue el contraste de varios indicadores de la gestión del talento humano y la definición de la muestra bajo la que se trabajó.

González (2019) en su estudio determinó de qué manera influye la satisfacción del cliente en la intermediación turística del cantón Baños de Agua Santa, provincia de Tungurahua. Como punto central de investigación se ha tomado a la satisfacción turística, a través de la cual se analizó la percepción y cuan conformes se van los consumidores luego de recibir el servicio. Para el desarrollo de la presente investigación se plantearon una hipótesis alternativa y una hipótesis nula.

Dentro de la metodología se utilizó una investigación documental, la cual permitió recoger toda la bibliografía tanto en libros como en artículos científicos, además se utilizó la investigación de campo. Los métodos utilizados fueron el exploratorio, el descriptivo y el observatorio. El diseño aplicado fue el correlacional y se midió la satisfacción a través del modelo Servqual considerando cinco dimensiones dentro de las cuales los elementos tangibles se calificaron con un nivel regular, la empatía, capacidad de respuesta, seguridad y confianza la calificaron de manera alta considerándola muy buena, de la misma forma se determinó que en la de la ciudad de Baños los productos que allí se ofrecen son fiables. Se concluyó que este es un medio de desarrollo turístico y Baños de Agua Santa al ser una ciudad dedicada al turismo ha sabido como plantear estrategias en las cuales los turistas se sientan satisfechos. Esta investigación permitió determinar los métodos, diseño y varios de los indicadores de la satisfacción del cliente con los que se trabajará en la presente investigación.

Zhong y Moon (2020) determinaron que la percepción va encaminada con el precio y los niveles de satisfacción en función a la calidad del servicio, se investigó los factores que pueden influir en la satisfacción, lealtad y felicidad del cliente. Mantenerla puede conducir a que este visite el establecimiento y exista un aumento en ventas, por lo que se utilizó un cuestionario que se dividió en 7 partes, cada parte investiga un factor de mercado: precio percibido, calidad de los alimentos, calidad del servicio, calidad del entorno físico, satisfacción del cliente, lealtad del cliente y felicidad. En este estudio se adoptó una escala de Likert de 5 puntos. Uno de los

hallazgos relevantes es que las dimensiones de calidad de un restaurante y el precio percibido tienen efectos positivos en la satisfacción del cliente, los clientes satisfechos pueden volverse leales cuando están contentos por la atención recibida. El aporte del estudio fueron los indicadores de satisfacción de cliente y la escala de medición de 5 puntos de Likert que aporta a la construcción de los instrumentos para la recolección de datos.

Murillo y King (2019) su investigación ¿por qué los empleados responden a la gestión del talento hotelero? tuvo como objetivo examinar por qué los empleados responden de manera favorable y lo beneficioso que esto puede resultar para el avance organizacional, esta investigación se desarrolló bajo ejes como contratación fundamentada en valores, así como también una GTH que sea inclusiva y desarrolle practicas progresivas para las personas. Los hallazgos encontrados fueron principalmente la identificación de la importancia de contar con empleados productivos, un punto favorable para la cadena hotelera es la relación que encontramos entre la hospitalidad y las iniciativas de la gestión del talento. El estudio aporta a la investigación con la determinación de la muestra sobre la que se trabajó y la relación entre la gestión del talento humano en la satisfacción del cliente.

2.2. MARCO TEÓRICO

En el presente marco teórico se expone la revisión bibliográfica en cuanto a la gestión del talento humano y la satisfacción del cliente que se presenta a continuación:

2.2.1. Gestión del talento humano

Según Chiavenato (2009) con la globalización de los negocios, el desarrollo tecnológico, el fuerte impacto del cambio y el intenso movimiento en busca de la calidad y la productividad en la mayoría de las organizaciones, surge una elocuente prueba de que la gran diferencia y la principal ventaja competitiva de las empresas provienen de las personas que trabajan en ellas, Las personas son las que conservan el status existente y son las que generan y fortalecen la innovación y lo que será. Ellas son las que producen, venden, sirven al cliente, toman decisiones, lideran, motivan, comunican, supervisan, administran y dirigen los negocios de las empresas. También dirigen a otras personas, porque no puede haber organizaciones sin personas. (p. 2)

Para Chiavenato (2009) "la gestión del talento humano consiste en varias actividades integradas con el propósito de obtener efectos sinérgicos y multiplicadores, tanto para las organizaciones como para las personas que trabajan en ellas" (p. 14).

2.2.1.1. Procesos de la gestión del talento humano

La gestión del talento humano son un conjunto de procesos que permiten determinar, controlar y evaluar las actividades que realizan las personas en una organización, los seis procesos de la gestión del talento humano son:

2.2.1.1.1. Procesos para integrar personas

Es el encargado de incluir nuevos miembros a la organización, a través de este proceso se realiza la convocatoria para aquellos aspirantes que deseen cubrir una vacante y se lleva a cabo por medio de factores como; el reclutamiento y selección de personal. El propósito de este proceso es seleccionar entre los candidatos el más competente.

- Reclutamiento del personal

Las organizaciones escogen a las personas que desean tener como colaboradores y las personas escogen a las organizaciones donde quieren trabajar, dar sus esfuerzos y competencias. Se trata de una elección recíproca que depende de innumerables factores y circunstancias. El reclutamiento es divulgar en el mercado las oportunidades que la organización ofrece a las personas que posean determinadas características que esta desea. El reclutamiento funciona como un puente entre el mercado de trabajo y la organización. (Vallejo, 2016, p. 47)

- Reclutamiento interno

Se habla de reclutamiento interno cuando al surgir una vacante la organización busca cubrirla a través de reubicaciones, ascensos, traslados o transferencias entre las personas de la misma organización para Chiavenato (2001), se puede llevar a cabo a través de técnicas como:

- Tránsito de personal
- Ascensos del personal
- Tránsitos con ascensos del personal
- Programas de desarrollo personal
- Planes de "profesionalización" (carreras) de personal. (p.221)

- Reclutamiento externo

Para Chiavenato (2001) "es reclutamiento externo cuando examina candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras empresas, y su consecuencia es una entrada de recursos humanos". Este tipo de reclutamiento actúa con candidatos de fuera de la empresa que deseen cubrir una vacante, de tal manera, se busca integrar candidatos potenciales a través de técnicas como:

- Contactos con otras empresas que actúan en el mismo mercado
- Viajes de reclutamiento a otras localidades
- Anuncios en diarios, revistas o impresos
- Agencias de reclutamiento. (p. 226)
- Selección del Personal

La selección del personal permite escoger entre los candidatos que acudieron a la convocatoria, al más competente.

Para Vallejo (2016) el éxito en las organizaciones es la calidad de las personas que trabajan en ellas, quienes generan productividad, calidad y competitividad; sin personas las organizaciones no funcionan. La competitividad de las organizaciones depende de las competencias de las personas, el capital humano de las empresas. La selección es el proceso de escoger al mejor candidato para el puesto bajo criterios de selección del perfil del puesto disponible. (p. 55)

Chiavenato (2001) la tarea básica de la selección es escoger entre los candidatos reclutados aquellos que tengan mayores probabilidades de adaptarse al cargo ofrecido y desempeñarlo bien. Es por esto que es necesario llevar a cabo técnicas que permitan clasificar y escoger a los candidatos que cumplan con las habilidades, actitudes y aptitudes para el puesto requerido, las técnicas de reclutamiento son:

- Entrevistas de selección
- Pruebas de conocimiento o capacidad
- Pruebas psicométricas
- Pruebas de personalidad
- Técnicas de simulación. (p. 338)

2.2.1.1.2. Procesos para organizar a las personas

A través de este proceso se diseñan las actividades que van a realizar las personas con la finalidad de encaminarlos y acompañarlos. Incluyen la orientación, la cultura organizacional, el diseño de puestos, el análisis y la descripción de los mismos, y la evaluación del desempeño, aspectos que permiten dirigir al nuevo miembro en las prácticas, costumbres y métodos de trabajo, incorporando las distintas normas, políticas, valores, filosofías y principios con las que se rigen las actividades, el trabajo individual y en conjunto de la organización. Según Chiavenato (2001) para la organización hay que tener en cuenta factores como:

- Misión y objetivos básicos de la organización.
- Políticas: medios a través de los cuales se alcanzan los objetivos
- Como se organiza la estructura de la empresa
- Principales productos y servicios de la organización
- Normas y reglamentos internos
- Procedimiento de seguridad en el trabajo. (p. 284)

Mediante este proceso se ubica a las personas en su determinado puesto de trabajo, así como también, se explica con claridad cuál es el rol que va a cumplir en la empresa y los aportes que realizará a la misma. Este proceso incluye la evaluación de desempeño permitiendo corregir desviaciones a tiempo, aportando a la parte cognitiva, procedimental y actitudinal de las personas, así como el potencial que poseen.

- Orientación a las personas

Dar la orientación es el primer paso para encaminar, colocar personas en las distintas actividades y dejar claras sus funciones y objetivos en la organización, con el fin de mejorar la calidad del trabajo e incrementar la productividad. Orientar significa determinar la posición de alguien, encaminar, guiar o indicarle el rumbo, reconocer en donde está, el lugar en el que se encuentra y dirigirlo en sus actividades. (Vallejo, 2016, p. 61)

- La cultura organizacional

Según Vallejo (2016)" la cultura de una organización constituye la forma de pensar, actuar, la manera en que se hacen los negocios, cómo tratan a los clientes y trabajadores, el grado de autonomía, libertad y lealtad que los trabajadores sienten en las empresas" (p. 61).

- Diseño de puestos

El diseño de puestos (job design) especifica el contenido de cada posición, los métodos de trabajo y relaciones con los demás. Cada puesto exige ciertas competencias de su ocupante para que se desempeñe bien. Estas competencias varían conforme al puesto, el nivel jerárquico y el área de actuación. Exigen que el ocupante sepa manejar los recursos, relaciones interpersonales, información, sistemas y tecnología. (Vallejo, 2016, p. 70)

- Análisis y descripción de puestos

Describir un puesto significa relacionar qué hace el ocupante, cómo lo hace, en qué condiciones y por qué lo hace. La descripción del puesto es un retrato simplificado del contenido y de las principales responsabilidades del puesto. La descripción del puesto relaciona tareas, obligaciones y las responsabilidades; es narrativa y explicativa y se ocupa de los aspectos intrínsecos del puesto, es decir, de su contenido. Analizar un puesto significa detallar qué exige de su ocupante en términos de conocimiento, habilidades y capacidades para que se pueda desempeñar correctamente el puesto. El análisis de los puestos busca determinar cuáles son los requisitos físicos y mentales que el ocupante debe cumplir, las responsabilidades que el puesto le impone y las condiciones en que debe desempeñar el trabajo. (Vallejo, 2016, p. 73)

- Evaluación del desempeño

Es el medio a través del cual se realiza seguimiento y acompañamiento de las actividades que realizan las personas, para Vallejo (2016) “es una valoración sistémica de actuación de cada persona en función a las actividades que desempeña, metas, resultados, competencias y su potencial desarrollo. Mide el desempeño del trabajador y su cumplimiento con los requisitos del trabajo” (p. 79).

2.2.1.1.3. Procesos para recompensar a las personas

Para Chiavenato (2009) “Son los procesos para incentivar a las personas y para satisfacer sus necesidades individuales más elevadas. Incluyen recompensas, remuneración, prestaciones y servicios” (p.15).

Recompensar a las personas es importante en una organización debido a que, a través de incentivos, remuneraciones justas y contar con sus determinadas

prestaciones las personas proceden a sentirse motivadas y a tomar actitudes positivas al cumplir con sus labores, además contar con medios que respalden su integridad proporciona seguridad y confianza.

- Remuneraciones

Chiavenato (como se citó en Vallejo, 2016) la palabra recompensa significa retribución, premio y reconocimiento por los servicios de alguien. La recompensa es un elemento fundamental para conducir a las personas en términos de retribución, realimentación y reconocimiento por su desempeño en la organización. Las personas trabajan en función de beneficios y resultados, la dedicación en el trabajo depende del grado de reciprocidad que reciba a medida que su trabajo produce resultados esperados. (p. 83)

“La remuneración es el proceso que incluye todas las formas de pago o recompensas que se entrega a los trabajadores y que se derivan de su empleo por desempeñar tareas en la organización” (Chiavenato, 2009, p. 278).

- Prestaciones y servicios

“Las prestaciones son gratificaciones y beneficios que las organizaciones otorgan a sus trabajadores como: asistencia médico-hospitalaria, seguro de vida, alimentación subsidiada, transporte, pago por antigüedad, planes de pensiones, jubilaciones, etc.” (Vallejo, 2016, p. 88)

- Incentivos

“Los incentivos son alicientes para estimular ciertos tipos de comportamientos deseados por la organización. Las sanciones son castigos y penalizaciones para inhibir ciertos tipos de comportamientos indeseables” (Vallejo, 2016, p. 87).

2.2.1.1.4. Procesos para desarrollar a las personas

Son los procesos encargados del crecimiento profesional y personal de los trabajadores, a través de ellos se capacita desarrolla y se impulsa la creatividad e innovación, generando que la organización cuente con personal actualizado que proporcione sus habilidades como medio diferenciador de las demás instituciones creando una ventaja competitiva. Para Vallejo (2016) desarrollar significa volverse mejor, significa evolucionar y progresar física o mentalmente pues el conocimiento es inmedible y es importante lo que puede generar en las personas y la ganancia que puede obtener una organización a través de este proceso, la actualización también

permite generar la competitividad entre organizaciones pues es importante que las personas sean parte de esto para que la organización pueda mantenerse en el mercado. Desarrollar personas no es únicamente proporcionarles información para que aprendan nuevos conocimientos, habilidades y destrezas; es brindarles información básica para que aprendan nuevas actitudes, generen ideas y conceptos modificando hábitos y comportamientos que sean más eficientes en lo que hacen. (p. 91)

- Desarrollo

Es el desarrollo mutuo de las organizaciones y las personas. ¿Por qué desarrollar a las personas? Porque se encuentra una era de inestabilidad y de cambios que requieren personas y organizaciones dinámicas, flexibles, mutables e innovadoras. Los tiempos actuales requieren de nuevas organizaciones y personas proactivas. El desarrollo de las personas se relaciona con la educación, la orientación hacia el futuro y ofrece la oportunidad de mejorar su desempeño y crecimiento humano. (Vallejo, 2016, p. 96)

- Capacitaciones

Es el proceso de desarrollar cualidades en las personas, preparándolos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización. El propósito de capacitar es influir en los comportamientos de los individuos para incrementar su desempeño y productividad. (Vallejo, 2016, p.91)

- Creatividad e Innovación

“La creatividad es la base del cambio constructivo; la innovación requiere de creatividad. La innovación es el proceso de crear nuevas ideas y ponerlas en práctica” (Vallejo, 2016, p. 98).

2.2.1.1.5. Procesos para retener a las personas

Son los procesos para crear las condiciones ambientales y psicológicas satisfactorias para las actividades de las personas. Incluyen la administración de la cultura organizacional, la higiene, la seguridad, la calidad de vida y las relaciones sindicales.

Se retiene cuando es bueno y genera aportes a la organización, la importancia de que exista una calidad de vida en el ámbito de trabajo radica en el rendimiento de las personas, si las condiciones laborales son las adecuadas y ellos se sienten bien en

su lugar de trabajo rinden de una manera eficaz, la seguridad e higiene también son factores importantes debido a que dentro de un medio con condiciones físicas adecuadas en el cual no se vea afectada la salud de las personas, el rendimiento será el que la empresa necesita, pues las personas no se verán en la necesidad de ausentarse debido a problemas de salud generados por el espacio físico en el que realizan sus labores.

- Higiene y seguridad

La higiene laboral se refiere a un conjunto de normas y procedimientos que buscan proteger la integridad física y mental del trabajador, resguardándolo de riesgos de salud inherentes a las tareas de su puesto y al entorno físico donde se desempeña. Es el diagnóstico, la previsión de enfermedades ocupacionales basada en el estudio y el control de dos variables: el hombre y el entorno laboral. Son las condiciones ambientales de trabajo que garantizan la salud física, mental y el bienestar de las personas. (Vallejo, 2016, p. 110)

La seguridad en el trabajo se encarga de minimizar los riesgos en accidentes laborales como robos, incendios o situaciones que comprometan la integridad física de las personas.

- Calidad de vida

Es el bienestar general y la salud de los colaboradores cuando desempeñan sus labores, es la satisfacción del colaborador en el trabajo. Las organizaciones, para satisfacer a los clientes externos, primero deben satisfacer a sus colaboradores internos. La calidad de vida en el trabajo representa cómo la organización es capaz de satisfacer las necesidades personales de los colaboradores. Esto incrementará la productividad y calidad en las organizaciones. (Vallejo, 2016, p. 115) Mientras que Chiavenato (2001), afirma que investigaciones recientes demuestran que, para alcanzar calidad y productividad, las empresas deben contar con personas motivadas para desempeñar los trabajos que les asignan, y recompensarlas de manera adecuada por su contribución. En consecuencia, la competitividad organizacional se halla relacionada por obligación con la calidad de vida en el trabajo. Por atender al cliente externo, no debe olvidarse al cliente interno. (p. 321) Chiavenato (2009) menciona que la administración de calidad total en una organización depende fundamentalmente de la optimización del

potencial humano y del bienestar que experimentan las personas al trabajar en una organización. (p.275)

- Relaciones con los empleados y los sindicatos

“Es importante mantener buenas relaciones con los sindicatos de trabajadores, ya que nos permiten realizar acuerdos ganar-ganar” (Vallejo, 2016, p. 116).

2.2.1.1.6. Procesos para auditar a las personas

Chiavenato (2001) indica que “son los procesos para dar seguimiento, controlar las actividades de las personas y para verificar los resultados. Incluyen bancos de datos y sistemas de información administrativa” (p.16).

Realizar un control de seguimiento a las personas permite determinar si estas cumplen con lo requerido de acuerdo a su carga laboral, realizan sus funciones de manera adecuada y están aportando al cumplimiento de los objetivos y metas del establecimiento.

- Bancos de datos y Sistemas de información administrativa, verificar resultados “El banco de datos es un sistema de almacenamiento y acumulación de datos debidamente codificados y disponibles para procesarlos y obtener información, este es un conjunto de archivos relacionados de forma lógica y organizados para facilitar el acceso a datos”. En la base de datos se incluye:

- Registro del personal
- Registro de secciones
- Registro de cargos
- Registro de remuneración

El sistema de información es la base de datos la cual suministra a las jefaturas o altos mandos de la empresa la información del personal. Un sistema de información obtiene, procesa y transforma los datos en información de manera esquematizada y procesada, para que sirvan de ayuda en el procedimiento de toma de decisiones. Los sistemas de información directa permiten realizar un control y seguimiento del rendimiento de los trabajadores en una organización. Además, facilita el desarrollo de procesos de gestión y el desarrollo del talento humano. (Chiavenato,2001, p. 632)

2.2.2. Satisfacción del cliente

Se puede definir a la satisfacción del cliente como la complacencia que tienen las personas por el servicio percibido en un determinado establecimiento o por la compra o venta de un distinto producto o servicio. Actualmente se vive en un mundo globalizado y consumista el cual cada vez es mucho más competitivo, debido al incremento de la oferta, incluso determinándola como mucho más alta a la demanda existente, es por esto que cada empresa debe estar en constantes actualizaciones y orientarse hacia las necesidades de sus clientes, ajustando sus servicios y productos a las diversas opciones que ofrece el mercado, tomando en cuenta los deseos y las preferencias del público actual, para de este modo lograr complacer al cliente con el producto o servicio esperado, consiguiendo alcanzar los objetivos y las metas de la empresa.

Carmona et al. (2016) citan que parece oportuno considerar todas las actividades de medición de la satisfacción del cliente como un proceso más e integrarlo dentro del sistema de gestión de la organización, de forma que se garantice su realización sistemática y de la manera más eficaz y eficiente posible.

González y Arciniega (2016) definen la satisfacción del cliente como "opinión del cliente acerca del grado en el cual la transacción ha satisfecho sus necesidades y expectativas" (p.16).

Los servicios turísticos cubren una serie de necesidades de las personas que deciden viajar en su tiempo de ocio a sitios fuera de su lugar de residencia. Este tipo de servicio es complejo porque conlleva una serie de etapas e involucra a varias personas en la prestación del servicio, y en caso de que se presente un fallo en alguna de estas etapas afecta la totalidad del servicio. (Boullón, 2003, p.18)

Naldos y Rosas (2018) citan que la satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente; es una evaluación específica que este realiza en función de una característica del servicio o una evaluación general del mismo. Esta satisfacción genera un nivel placentero de recompensa en términos de si el servicio respondió a sus necesidades y expectativas, la cual está influenciada por cómo el cliente percibió la calidad. También actúan sobre dicha satisfacción algunos factores incontrolables como las respuestas emocionales

de los clientes, sus experiencias pasadas con otras compañías, y el efecto que pueda causar en ellos la publicidad.

Para el desarrollo de la presente investigación se utilizaron los indicadores que propone la OMT los cuales definen la satisfacción de los clientes por medio de estándares o dimensiones; la primera es el cumplimiento de las expectativas mediante el cual el cliente evalúa el nivel de expectativa que se crea a partir de las recomendaciones de las personas, a través del contenido de publicidad y a través de cómo se ven las instalaciones antes del servicio percibido. La siguiente dimensión es impresión de una buena relación calidad precio, una tercera dimensión es el entorno limpio y seguro, consiguiendo se encuentra la hospitalidad.

2.2.2.1. Indicadores de satisfacción de la Organización mundial del turismo

Organización Mundial de Turismo (2005) de la satisfacción de los turistas depende que regresen al destino, lo recomienden a otras personas o, por el contrario, desaconsejen a los demás que lo visiten. Por lo tanto, es un indicador principal de la sostenibilidad de un destino a largo plazo. La satisfacción de los turistas se basa en muchos factores diferentes, incluida la gama de lugares de atracción del destino, su posición en el mercado, la calidad de los servicios, las expectativas de los turistas y la experiencia de cada uno de ellos durante su estancia. Muchos de los elementos que influyen en la satisfacción de los turistas (por ejemplo, la limpieza del alojamiento, la seguridad del agua y los alimentos, la amabilidad en el trato) están, por lo menos en parte, dentro de la esfera de acción de los gestores del sector y el destino. La satisfacción es el producto de varios factores:

- Cumplimiento de las expectativas de los turistas
- Impresión de una buena relación calidad-precio
- Entorno limpio y seguro
- Hospitalidad. (p.97)

2.2.2.1.1. Cumplimiento de las expectativas de los turistas

El término expectativas proviene del vocablo latino *expectātum*, cuyo significado es visualizar al servicio desde el contexto de las creencias, esperanzas o ilusiones sobre determinado servicio, el cual constituye un patrón de comparación por parte del cliente para evaluar o juzgar el servicio. (Díaz y Morillo, 2017)

Contreras (2021) menciona que “se conoce como expectativas del cliente a todas las acciones, respuestas, servicios y estándares de calidad que los clientes están acostumbrados a recibir por parte de nuestra empresa o negocio”.

- Acciones - respuestas

Neyra (2018) afirma que “la capacidad de respuesta implica la rapidez y oportunidad en la entrega del servicio; es decir, la oferta de un servicio rápido y eficiente, la actitud positiva del personal de servicios al cliente y amabilidad del personal”.

Arellano (como se citó en Neyra, 2018) definió la capacidad de respuesta al cliente como “disposición a ayudar a los clientes y entregarles un buen servicio rápido”. Lo que implica que el personal de los restaurantes se debe caracterizar por presentar una adecuada predisposición de brindar un servicio ágil y eficiente, mantenerse informado de los principales inconvenientes y dificultades que pueden presentar los clientes en el establecimiento.

Liao (como se citó en Saurin y Pomar, 2020) menciona que la capacidad de respuesta se relaciona con las acciones tomadas en base a los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas. Este conocimiento y poder permiten a la organización comprender y tomar acciones de manera efectiva; se relaciona con la ejecución de las acciones, la realización de inspecciones periódicas y la rapidez relacionada con la coordinación.

- Servicio

Leppard y Molyneux (Como se citó en García, 2016) afirma que el servicio como valor agregado constituye ese esfuerzo por destacarse, para lo cual las empresas brindan algo más allá de sus transacciones a los clientes. Esto es practicado por las organizaciones para hacer que el usuario se sienta importante y lo denominan el factor de sentirse bien, el cual en el plano del intercambio comercial suele acompañar al servicio, incluyendo además cortesía y receptividad en los encuentros con el cliente, dedicación por solventar los obstáculos para beneficiarle, así como trato personalizado, entre otros.

2.2.2.1.2. Impresión de una buena relación calidad-precio

Cruz y Mujica (1993) citan que uno de los rasgos más sobresalientes de la imperfección de los mercados de consumo es la aparente divergencia entre

los precios y la calidad de los servicios, o, en otras palabras, el hecho de que se paguen distintos precios por una misma calidad. Esta situación genera malestar o insatisfacción entre los consumidores, pero también preocupación en general por las diversas consecuencias que se derivan de ella.

- Calidad-Precio

Para Cruz y Mujica (1993) "desde la perspectiva de las empresas que toman decisiones sobre precios, es importante saber la relación precio- calidad percibida, conociendo esta asociación, las empresas fabricantes intentarán que sus productos o servicios se desenvuelvan en un mercado con precios que apoyen a la imagen pretendida y su posicionamiento".

Boullón (2003) cita que un buen comerciante es aquel que logra un equilibrio entre el cliente, el prestador del servicio, la calidad y el precio.

Para lograr este equilibrio se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Servicio o calidad: tener definido el segmento de la demanda y verificar las condiciones de la competencia, con el objetivo de no saturar el mercado.
- Precio: este se fija y le da una jerarquía al servicio con la definición previa de estándares de calidad.

En cualquier caso, no se debe perder de vista la relación entre el nivel de calidad de un servicio y el precio que cuesta consumirlo, sin importar la capacidad económica del turista.

2.2.2.1.3. Entorno Limpio y seguro

- Limpieza e higiene

Organización Internacional del Trabajo (2020), un entorno limpio y seguro es aquel en el que se eliminan los riesgos o en donde se tomaron todas las medidas prácticas razonables y factibles para reducirlos a un nivel aceptable, además se integra la prevención del cliente en el establecimiento. También es identificar los peligros, evaluar y controlar los posibles riesgos para crear un entorno seguro.

- Evaluación de riesgos

Para evaluar los riesgos en un establecimiento se debe determinar los factores que pueden causar algún daño o peligro tanto a los clientes como a los prestadores de servicios, estos pueden ser el suelo, las paredes, la humedad o factores externos como

el viento, el ruido, la temperatura y a partir de esto decidir si lo que está haciendo el establecimiento al respecto basta para prevenirlo.

- Control de riesgos

El control de riesgos permite que una vez ya identificados los riesgos, la organización determine qué probabilidades existe de que se produzca algún daño, a saber, el nivel de riesgo y qué hacer al respecto. Los riesgos pueden ser caídas, golpes, cortes con utensilios o incendios.

2.2.2.1.4. Hospitalidad

Es una práctica que se utiliza para referirse al encuentro entre anfitrión y huésped que tiene como propósito satisfacer las necesidades de éste, se distingue de las demás características por la intangibilidad que caracteriza a la prestación del servicio y que es inseparable de la persona que lo presta. (Vásquez y Osorio, 2016)

- Relación huésped-anfitrión (comensal- anfitrión)

Vásquez y Osorio (2016) una prioridad de las empresas es atraer a aquellos trabajadores que son capaces de crear una relación tal con el cliente, que éste se sienta motivado a solicitar nuevamente el servicio. La relación huésped, anfitrión es una interacción personal en la que cada uno de los participantes asume un rol en la que los prestadores se encuentran en la parte de interacción incidiendo a través de actitudes, emociones y experiencias en la satisfacción del cliente.

2.2.3. Restauración

MINTUR (2018) define a los restaurantes como “establecimiento donde se elaboran y/o expenden alimentos preparados. En estos establecimientos se puede comercializar bebidas alcohólicas y no alcohólicas. También podrá ofertar servicios de cafetería y, dependiendo de la categoría, podrá disponer de servicio de autoservicio”.

Un restaurante es un establecimiento adecuado para la recepción de visitantes con el fin de servir alimentos, los cuales son remunerados económicamente por la prestación del producto y del servicio. Contribuyen al desarrollo económico de la localidad y en este caso al desarrollo del turismo. Los servicios que pueden brindar los establecimientos de restauración son:

- A la carta
- Autoservicio
- Buffet
- Menú fijo
- Servicio a domicilio
- Servicio al auto

El sector de restauración constituye uno de los ejes principales de la rama turística y un pilar fundamental de la dinamización económica del país, es por esto que la industria de alimentos y bebidas necesita encaminar su trabajo a través de procesos administrativos que le permitan llevar a cabo sus funciones de acuerdo a un orden específico y contribuyan a brindar un servicio de calidad que sea capaz de cumplir con las necesidades del cliente. Dentro de la presente investigación en la ciudad de Cotacachi se encuentra un total de 13 establecimientos registrados en el catastro de servicios turísticos que provee el Ministerio de Turismo del Ecuador, estos se encuentran entre tercera, cuarta categoría y un tenedor, sin embargo, Kibut Runakupak actualmente ya no se encuentra habilitado para la recepción de comensales.

En la ciudad de Tulcán son 14 los establecimientos registrados, dichos establecimientos se encuentran entre segunda, tercera categoría y un tenedor de los cuales el patio de comida San Francisco y Extrapán ya no se encuentran en funcionamiento.

Se han elegido estos establecimientos para el análisis debido a que se encuentran mejor constituidos en cuanto a estructura para posteriormente identificar la gestión del talento humano y la satisfacción de los clientes que acuden a dichos establecimientos.

A continuación, en la tabla 1 y 2 se presenta los listados de los establecimientos registrados en el catastro de servicios turísticos con su respectiva categoría:

Tabla 1. Establecimientos de restauración de la ciudad de Cotacachi

ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN DE LA CIUDAD DE COTACACHI	
ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA
Casa "El Leñador"	Tercera
La casa del turista	Tercera
Especiales carnes coloradas	Cuarta
La Tola	Tercera
La Marqueza	Tercera
El Coco	Tercera
Aliani	Tercera
Solid Rock Grill	1 tenedor
La vaca gorda	Tercera
El mesón de Pedro	Tercera
Parrilla del compadre	Tercera
Veraneante	Tercera

Tabla 2. Establecimientos de restauración de la ciudad de Tulcán

ESTABLECIMIENTOS DE RESTAURACIÓN DE LA CIUDAD DE TULCÁN	
ESTABLECIMIENTO	CATEGORÍA
Casa China	Segunda
Kroky Broaster Chicken 2	Tercera
Ceviches de la Rumiñahui	Segunda
Cevichería cuatro ases	Tercera
KFC	1 tenedor
Lumar	Segunda
Comida típica Mamá Rosita	Tercera
Fortuna Z Restaurant	Tercera
La Tradición del sabor	Tercera
La Paradeta de Marta	Tercera
Sal y Canela	Tercera
Broaster House	Tercera

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque cuantitativo

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a que permite realizar pruebas de hipótesis, además este tipo de enfoque contribuyó a encontrar la relación existente entre la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción de sus clientes.

Hernández y Mendoza (2018), mencionan que el enfoque cuantitativo representa un conjunto de procesos organizados de manera secuencial para comprobar ciertas suposiciones. Cada fase precede a la siguiente y no se puede eludir pasos, el orden es riguroso, aunque desde luego, se puede redefinir alguna etapa. Parte de una idea que se delimita y una vez acotada, se generan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o perspectiva teórica, de las preguntas se derivan hipótesis y determinan y definen variables; se traza un plan para probar las primeras (diseño, que es como mapa de la ruta"); se seleccionan casos o unidades para medir en estas las variables en un contexto específico (lugar y tiempo); se analizan y vinculan las mediciones obtenidas (utilizando métodos estadísticos), y se extrae una serie de conclusiones respecto de la o las hipótesis.

3.1.2. Tipo de Investigación

3.1.2.1. Investigación descriptiva

Para Arias (2012) la investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere (p.24).

Se utilizó este tipo de investigación con la finalidad de proporcionar descripciones de las variables de investigación y de cada uno de los factores que las componen.

3.1.2.2. Investigación no experimental

Para Hernández et al. (2010) la investigación no experimental "son estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos" (p.149).

Se utilizó este tipo de investigación debido a que no se manipularon los datos y se centró la recolección de información en el lugar de los hechos para luego ser analizada.

3.1.2.3. Investigación transversal

Según Hernández et al. (2010) "la investigación transversal recolecta datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado" (p. 151).

Se requirió de esta investigación debido a que se recolectaron los datos en un momento determinado con el fin de que estos no se vean alterados.

3.1.2.4. Investigación correlacional

Según Arias (2012) la finalidad de la investigación correlacional es determinar el grado de relación o asociación existente entre dos o más variables. En estos estudios, primero se miden las variables y luego, mediante pruebas de hipótesis correlacionales y la aplicación de técnicas estadísticas, se estima la correlación. (p.25)

La investigación correlacional acotó a definir la relación de la gestión del talento humano en la satisfacción del cliente en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán en el presente año.

3.1.2.5. Investigación documental

Arias (2012) cita, "la investigación documental es un proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, los obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas" (p. 27).

Mediante este tipo de investigación se realizó una revisión de la literatura existente en cuanto a las variables de estudio.

3.1.2.6. Investigación de campo

Arias (2012) cita a la investigación de campo como "aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes" (p.31).

Se empleó este tipo de investigación puesto que para la recolección de datos fue necesario realizar un acercamiento directo al lugar y población objetos de estudio, en este caso a los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán.

3.2. HIPÓTESIS

H1.- Existe relación de la gestión del talento humano en la satisfacción del cliente en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán

Ho. - No existe relación de la gestión del talento humano en la satisfacción del cliente en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

3.2.1. Definición de las variables

3.2.2. Operacionalización de las variables

Tabla 3. Operacionalización de las variables dependiente e independiente

Variable /definición	Dimensión	Indicador	Técnica	Instrumento
Independiente: La gestión del Talento Humano Chiavenato (2009), la gestión del talento humano consiste en varias actividades integradas con el propósito de obtener efectos sinérgicos y multiplicadores, tanto para las organizaciones como para las personas que trabajan en ellas, incluye seis procesos; integrar, organizar, recompensar, desarrollar, retener y auditar a través de los cuales se determina, diseña y acompaña las actividades que realizan las personas. (p.14)	Integrar personas	Reclutamiento	Encuesta dirigida a empleados de los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán	Cuestionario
	Organizar a las personas	Selección		
	Recompensar a las personas	Orientación		
	Desarrollar a las personas	Cultura organizacional		
	Retener a las personas	Diseño de puestos		
	Auditar a las personas	Análisis y descripción de puestos		
		Evaluación de desempeño		
		Remuneración		
		Prestaciones y servicios		
		Incentivos		
		Desarrollo		
		Capacitaciones		
	Creatividad e innovación			
	Higiene y seguridad			
	Calidad de vida			
	Relaciones con los empleados y sindicatos			
	Bancos de datos y sistemas de información administrativa, verificar resultados			

Dependiente:

Satisfacción del cliente

González y Arciniega (2016), definen a la satisfacción del cliente como: "opinión del cliente acerca del grado en el cual la transacción ha satisfecho sus necesidades y expectativas" incluye factores como; cumplimiento de expectativas, relación calidad-precio, entorno limpio y seguro y la hospitalidad (p.16).	Cumplimiento expectativas Relación calidad- precio Entorno limpio y seguro Hospitalidad	de	Acciones- respuestas Servicios Impresión de una buena relación calidad precio Higiene y seguridad Evaluación de riesgos Control de riesgos Relación huésped anfitrión	Encuesta empleada a los clientes de los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán	Cuestionario
---	---	----	--	--	--------------

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

3.4.1. Método inductivo deductivo

Para Rodríguez y Pérez (2017) el método inductivo-deductivo está conformado por dos procedimientos inversos; inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general, que refleja lo que hay de común en los fenómenos individuales. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan. Las generalizaciones a que se arriban tienen una base empírica.

El método inductivo permitió la creación de un cuerpo teórico mediante el cual se profundizan las variables y a través de la deducción se planteó empíricamente la posible relación y las conclusiones de las mismas.

3.4.2. Método analítico sintético

Según Rodríguez y Pérez (2017) este método se refiere a dos procesos intelectuales inversos que operan en unidad: el análisis y la síntesis. El análisis es un procedimiento lógico que posibilita descomponer mentalmente un todo en sus partes y cualidades, en sus múltiples relaciones, propiedades y componentes. Permite estudiar el comportamiento de cada parte. La síntesis es la operación inversa, que establece mentalmente la unión o combinación de las partes previamente analizadas y posibilita descubrir relaciones y características generales entre los elementos de la realidad.

Se tomó en cuenta este método con el fin de analizar las variables de investigación para seguidamente realizar una síntesis a partir de los datos y resultados obtenidos.

3.4.3. Método hipotético deductivo

Rodríguez y Pérez (2017) mencionan que, en este método, las hipótesis son puntos de partida para nuevas deducciones. Se parte de una hipótesis inferida de principios o leyes o sugerida por los datos empíricos, y aplicando las reglas de la deducción, se arriba a predicciones que se someten a verificación empírica, y si hay correspondencia con los hechos, se comprueba la veracidad o no de la hipótesis de partida.

Se utilizó este método puesto que trabaja a través del razonamiento y la observación para generar y probar explicaciones propuestas en base a teorías o hipótesis que se verifican a través de resultados que se obtienen en el desarrollo de la investigación.

La técnica que se aplicó para el desarrollo de la investigación y recolección de datos fue la encuesta con el objetivo de obtener datos numéricos con respecto a las dos variables y los instrumentos aplicados constituyeron dos cuestionarios dirigidos a los empleados y clientes de los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán.

3.5 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

3.5.1. Población

Variable 1.-Gestión del talento humano: empleados de los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán.

Variable 2.- Satisfacción del cliente: clientes de los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán.

La variable independiente requirió de una muestra no probabilística por conveniencia debido a que se tomaron a las personas necesarias que aporten en la investigación.

Para la determinación de la muestra de la variable dependiente se utilizó una población infinita puesto que no se conoce el número exacto de clientes de los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán, para su desarrollo se aplicó una muestra estratificada constante siendo aquella en la cual se selecciona un número igual de individuos de cada elemento o estrato, en este caso se aplicaron 32 encuestas en cada establecimiento de Cotacachi y en Tulcán.

3.5.2. Muestra

Tabla 4. Muestra para las ciudades de Cotacachi y Tulcán

N	Tamaño de la mesa, número de unidades a determinantes
P	Probabilidad de confiabilidad 0,5
Q	Probabilidad de ocurrencia 0,5
I	Límite aceptable de error de muestra que varía entre 0,01 – 0,09 (1%- 9%)
Z	Valor obtenido mediante niveles de confianza o niveles de significancia con el que se va a realizar el tratamiento de estimaciones. Es un valor constate que si se lo toma en relación al 95% equivale a 1,96

$$n = \frac{Z^2 \cdot pq}{i^2} =$$

$$n = \frac{1,96^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{0,05^2}$$

$$n = \frac{3.8416 * 0,5 * 0,5}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384,16$$

3.5.2. Medición del nivel de cumplimiento de SEPAF

Esta medición se detalla en la tabla 5.

Tabla 5. Medición del nivel de cumplimiento

MEDICIÓN DEL NIVEL DE CUMPLIMIENTO SEPAF	
RANGO	NIVEL DE CUMPLIMIENTO
De 0% a 24%	No cumplimiento
De 25% a 49%	Cumplimiento mínimo
De 50% a 75%	Cumplimiento parcial
De 76% a 99%	Cumplimiento significativo
100%	Cumplimiento excelente

3.5.3. Matriz de correlación de Spearman

A través de esta matriz se pudo conocer la existencia de la relación entre las variables de investigación planteadas. Esta se maneja a través de niveles es decir menor o igual 0,1 relación débil, menor o igual a 0,3 relación moderada, menor o igual a 0,5 relación fuerte y 1 con un equivalente de relación perfecta, como se muestra en la figura 1.

Correlation Coefficient for a Direct Relationship	Correlation Coefficient for an Indirect Relationship	Relationship Strength of the Variables
0.0	0.0	None/trivial
0.1	-0.1	Weak/small
0.3	-0.3	Moderate/medium
0.5	-0.5	Strong/large
1.0	-1.0	Perfect

Figura 1. Matriz de correlación de Spearman

Los instrumentos estuvieron constituidos por 18 preguntas con respecto a la gestión del talento humano y 13 preguntas que abarcan la satisfacción del cliente, comprendidas por 12 de opinión en escala de Likert (donde 5 representó totalmente de acuerdo y 1 representó totalmente en desacuerdo) y una variable categórica para la opinión del encuestado si considera que la apropiada gestión del talento humano está relacionada con la satisfacción del cliente. Las variables fueron diseñadas para recopilar información concerniente a una estructura factorial de tres factores: desempeño del talento humano, gestión por parte de la administración y satisfacción del cliente. En la Tabla 6 se presentan los tres factores con sus preguntas constituyentes. La Tabla 7 presenta los estadísticos descriptivos para las variables ordinales.

Tabla 6. Comparaciones por pares usando pruebas T

Factor	Preguntas
Talento humano	<i>p1, p2, p3, p4, p5, p7, p10, p11</i>
Gestión administración	<i>p6, p8, p9</i>
Satisfacción del cliente	<i>p12</i>

Tabla 7. Estadísticos descriptivos de las variables ordinales

Variable	<i>p1</i>	<i>p2</i>	<i>p3</i>	<i>p4</i>	<i>p5</i>	<i>p6</i>	<i>p7</i>	<i>p8</i>	<i>p9</i>	<i>p10</i>	<i>p11</i>	<i>p12</i>
Min.	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Primer cuartil	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00	3.00	2.00	2.00	2.00	2.00	2.00
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mediana	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Media	3.03	2.89	2.91	2.83	2.79	2.96	3.52	2.97	3.00	2.70	3.04	2.97
	5	3	8	2	9	2	5	0	4	8	6	9
Tercer cuartil	4.00	3.25	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00	4.00	4.00	3.00	4.00	4.00
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Max.	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00	5.00
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Desviación estándar	1.03	0.99	1.02	0.95	0.96	1.09	1.08	1.11	1.00	0.92	0.90	0.94
	0	2	5	6	4	3	4	0	6	6	1	2

La base de datos se recopiló en instalaciones turísticas de las ciudades Cotacachi y Tulcán contando con una muestra de 768 observaciones. Los resultados obtenidos fueron procesados mediante el lenguaje de programación estadística R. El análisis se inició ejecutando como técnica de tratamiento de datos la detección de datos atípicos mediante las distancias de Mahalanobis. Para esto, se estableció un puntaje de corte de 32.90949 con base en un estadístico definido para la distribución χ^2 , contemplando un total del 99.9% de las distancias como datos aceptados y

permitiendo excluir un 0.1% de las ubicaciones más alejadas, definidas como observaciones atípicas. De esta manera se detectaron 14 observaciones atípicas, por lo que, la base de datos final quedó integrada por 754 observaciones.

Como la base de datos estuvo constituida por variables de tipo ordinal y fue diseñada en torno a una estructura factorial preestablecida, se seleccionó como técnica de validación el Análisis Factorial Confirmatorio (AFC), que permite garantizar la validez y fiabilidad de los instrumentos a ser empleados. Al ser el AFC una técnica paramétrica está sujeta a los supuestos de: aditividad, normalidad, homogeneidad y homocedasticidad. Para verificar el cumplimiento del supuesto de aditividad se empleó la matriz de correlación multivariada para todas las preguntas del cuestionario. La matriz de correlación multivariada para todas las parejas de preguntas posibles se presenta en la Figura 2.

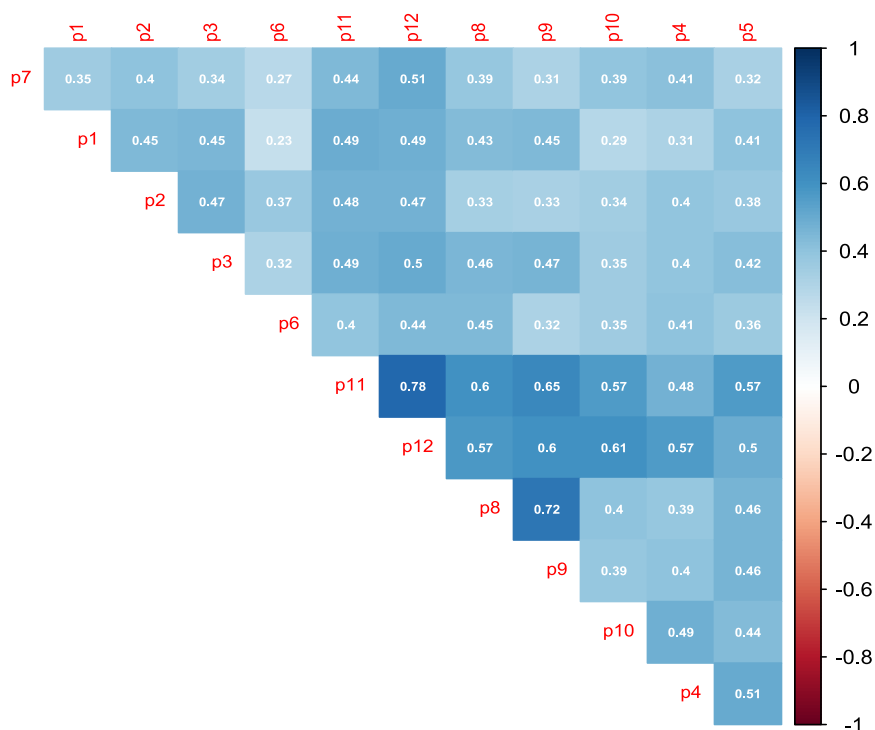


Figura 2.- Matriz de correlación

Como se puede apreciar en la figura 2, ninguna de las parejas de preguntas presenta una correlación perfecta o cercana a 1 (lo que podría sugerir problemas de duplicación de ítems), por lo que se aceptó el supuesto de aditividad. Al tratarse de una muestra multivariada, se optó por emplear el análisis de falsa regresión para verificar los supuestos de normalidad, linealidad, homogeneidad y homocedasticidad, para todas las preguntas del instrumento y su efecto de manera

simultánea. Para esto, se generó un set de cuantiles aleatorios basados en la distribución χ^2 con el mismo número de grados de libertad de la muestra, y se obtuvo un modelo de regresión lineal múltiple con las variables del instrumento como variables predictoras y los cuantiles aleatorios como variable de respuesta. Los valores obtenidos fueron estudentizados, escalados y mediante estos se obtuvieron el histograma, Q-Q plot y Scatter-plot. Los gráficos resultantes del análisis de falsa regresión se presentan en las Figuras 3, 4 y 5.

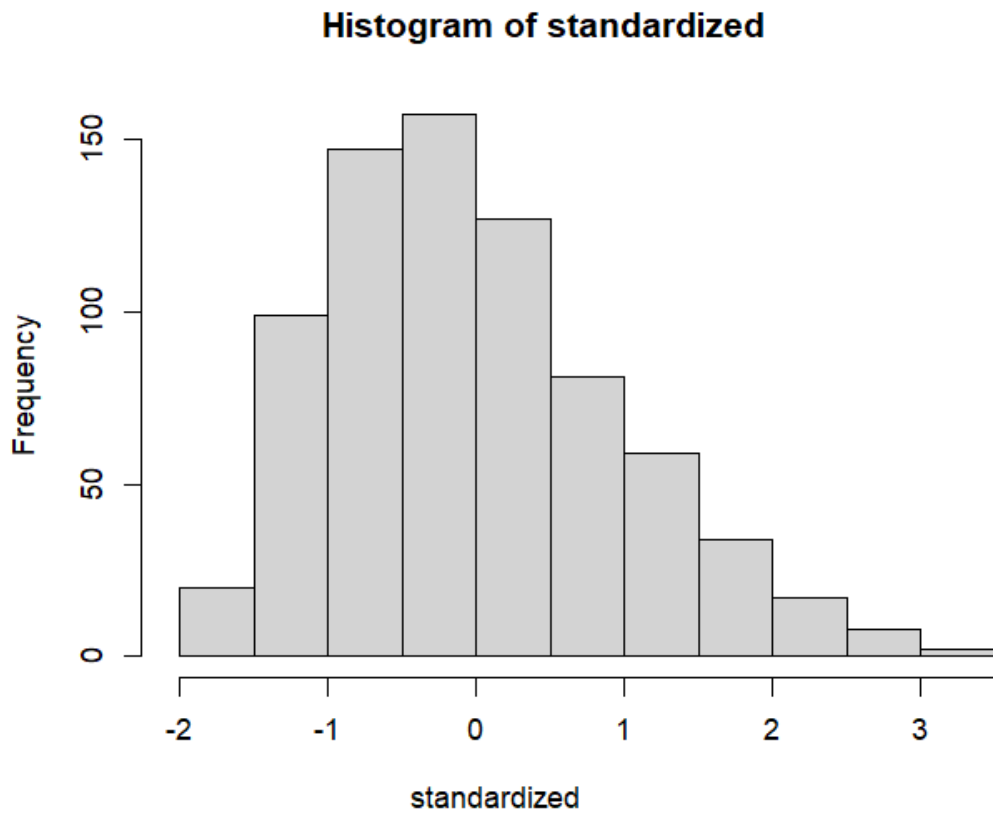


Figura 3. Análisis de la falsa regresión a través de un histograma

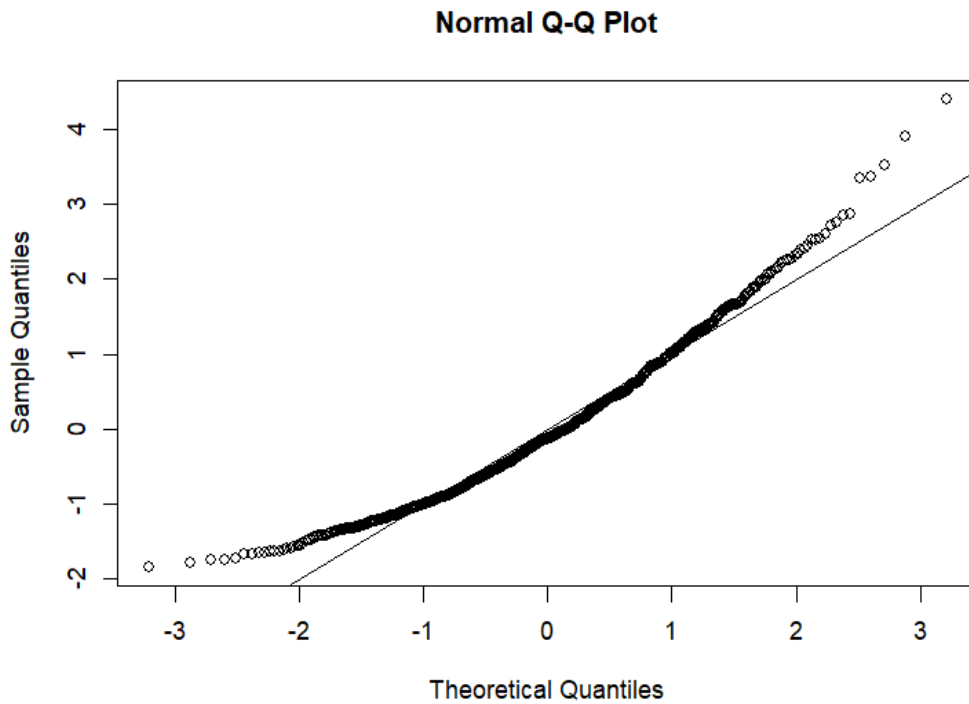


Figura 4. Análisis de la falsa regresión a través de Q-Q Plot

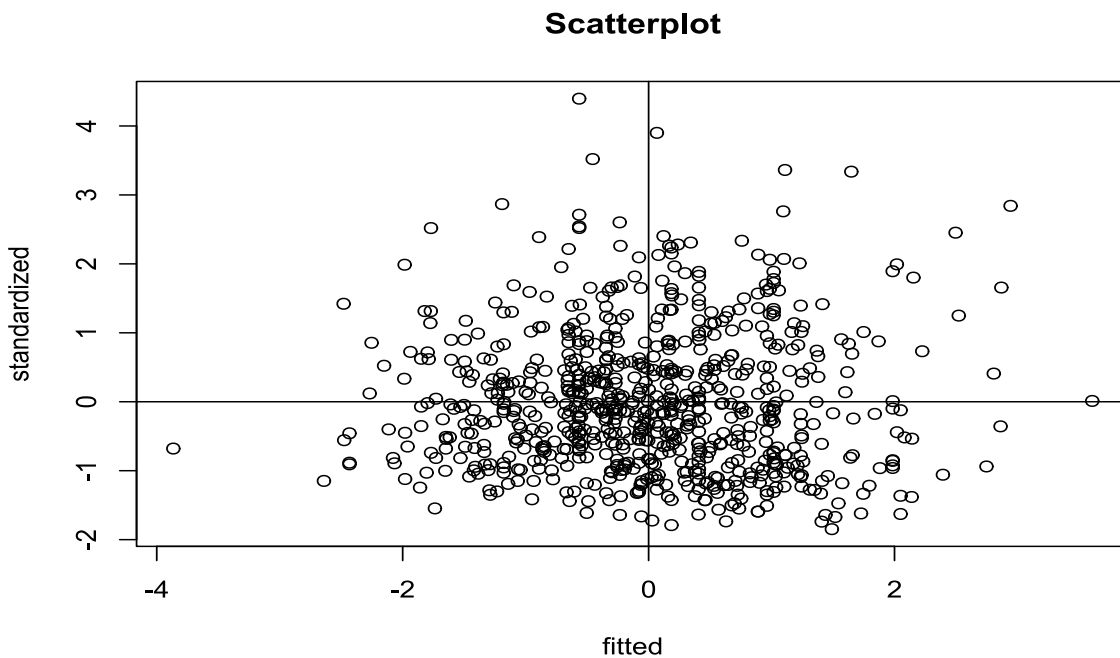


Figura 5. Análisis de la falsa regresión a través de Scatter-plot

Como se puede apreciar en la figura 3, los valores ajustados obtenidos para cada observación de la muestra mediante la regresión en base a los cuantiles aleatorios de la distribución χ^2 se dispusieron en el histograma, denotando una distribución de probabilidad similar a la distribución normal en el intervalo de -2 a 2, por lo que se aceptó el supuesto de homogeneidad. En la figura 4, se puede apreciar que, al graficar los cuantiles muestrales en función de los cuantiles teóricos de la distribución

χ^2 , estos se disponen en una estructura cercana a una recta de pendiente uno, por lo que se aceptó el supuesto de linealidad. En la Figura 5, al examinar el Scatter-plot se puede observar que, al graficar los residuos ajustados de la regresión, respecto a los estandarizados, se obtuvo una distribución homogénea en los cuatro cuadrantes; además los residuos mantuvieron su dispersión en un mismo intervalo entre -2 a 2 a lo largo del eje de las abscisas, por lo que se aceptaron los supuestos de homogeneidad y homocedasticidad.

De esta manera, habiéndose verificado que la muestra cumplió con todos los supuestos, se concluyó que es paramétrica, por lo que se procedió a aplicar el análisis factorial confirmatorio mediante los paquetes *lavaan* y *semPlot* de R. Los resultados se presentan en la Figura 6 y Tabla 8:

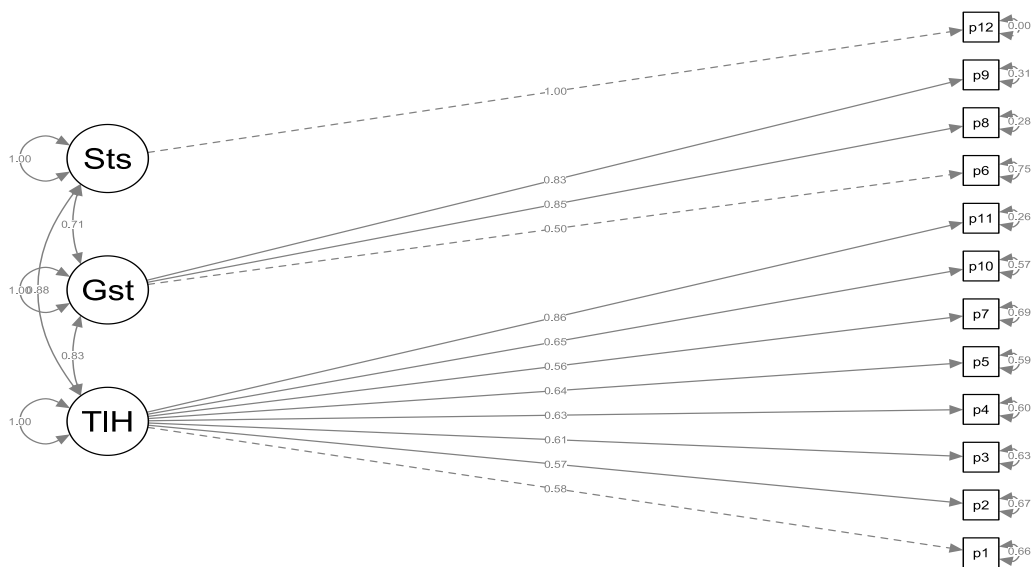


Figura 6. Diagrama de senderos del Análisis Factorial Confirmatorio

Tabla 8. Índices de bondad de ajuste del AFC

<i>npar</i>	<i>fmin</i>	<i>chisq</i>	<i>df</i>	<i>pvalue</i>
26.000	0.284	428.081	52.000	0.000
<i>baseline.chisq</i>	<i>baseline.df</i>	<i>baseline.pvalue</i>	<i>cfi</i>	<i>tli</i>
4436.040	66.000	0.000	0.914	0.901
<i>nnfi</i>	<i>rfi</i>	<i>nfi</i>	<i>pnfi</i>	<i>ifi</i>
0.907	0.878	0.903	0.712	0.914
<i>ntotal</i>	<i>bic2</i>	<i>rmsea</i>	<i>rmsea.ci.lower</i>	<i>rmsea.ci.upper</i>
754.000	21592.287	0.048	0.035	0.064
<i>rmsea.ci.level</i>	<i>rmsea.pvalue</i>	<i>rmsea.close.h0</i>	<i>rmsea.notclose.pvalue</i>	<i>rmsea.notclose.h0</i>
0.900	0.000	0.050	1.000	0.080
<i>rmr</i>	<i>rmr.nomean</i>	<i>srmr</i>	<i>srmr.bentler</i>	<i>srmr.bentler.nomean</i>
0.053	0.053	0.049	0.049	0.049
<i>crmr</i>	<i>crmr.nomean</i>	<i>srmr.mplus</i>	<i>srmr.mplus.nomean</i>	<i>cn.05</i>
0.058	0.058	0.053	0.053	123.99
<i>cn.01</i>	<i>gfi</i>	<i>agfi</i>	<i>pgfi</i>	<i>mfi</i>
139.470	0.911	0.867	0.607	0.779

Como se puede apreciar en la Figura 6, en el diagrama de senderos (path diagram) se encuentran representadas las saturaciones de cada pregunta con su respectivo factor dentro de la estructura factorial, además de las correlaciones intrafactoriales para cada pregunta y las correlaciones interfactoriales entre los tres factores. Como se puede observar, las correlaciones entre los factores, talento humano, gestión y satisfacción, no alcanzaron valores cercanos a 1, y todas las saturaciones de cada pregunta con su factor, fueron mayores o iguales a 0.5, por lo que se concluyó que no se observaron indicios de invalidez en el modelo. Por otra parte, al observar los índices de bondad de ajuste en la Tabla 8 se puede apreciar que el Confidence Fit Index (CFI), el índice de Tucker y Lewis (TLI) y el Not-Normed Fit Index (NNFI) alcanzaron valores superiores a 0.9, mientras el RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation) y SRMR (Standardized Root Mean-Square) alcanzaron valores de 0.048 y 0.049, respectivamente; que son inferiores a 0.05. Por estos motivos se concluyó que el modelo es válido y fiable.

Adicionalmente, el AFC permite ponderar la influencia de cada pregunta hacia su respectivo factor. De esta manera se extrajo la influencia de cada pregunta mediante el AFC que se encuentra representada en el índice r^2 de cada pregunta. Los valores del índice r^2 para cada pregunta extraídos mediante el AFC, se presentan en la Figura 7:

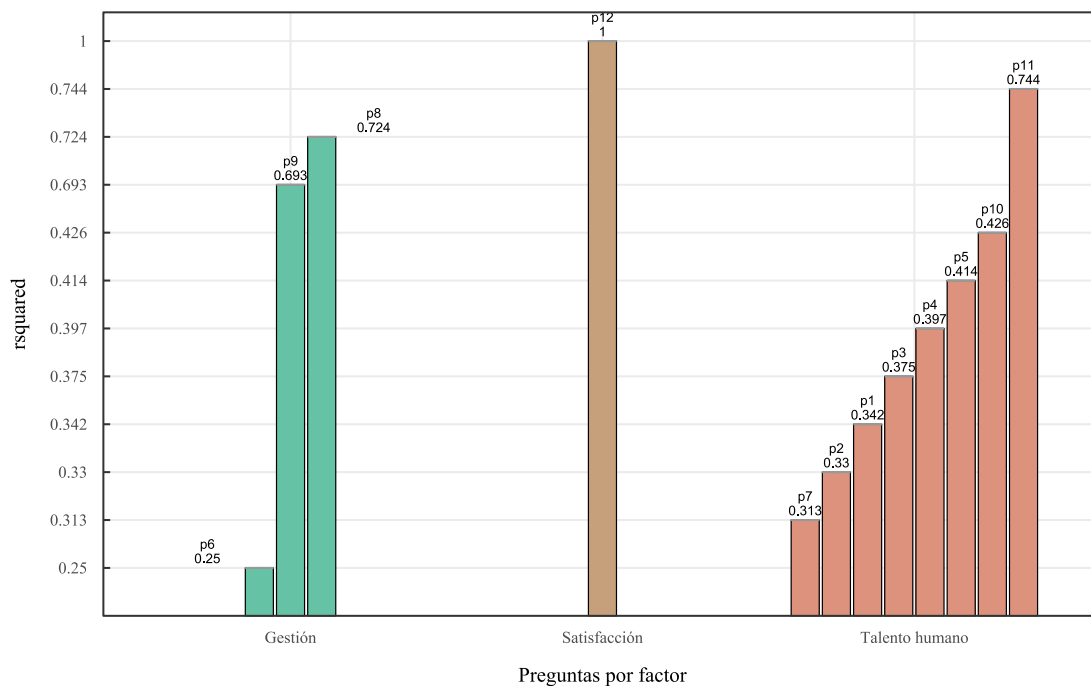


Figura 7. Influencia de cada pregunta

Los valores de influencia de cada pregunta para cada factor, permitieron obtener un puntaje general ponderado para cada factor. Estos puntajes fueron calculados para cada observación, tomando en cuenta los valores que cada persona asignó a cada pregunta en la escala de Likert ponderadas mediante la aplicación de los coeficientes de determinación r^2 a manera de peso, permitiendo de esta manera que la puntuación para cada factor sea calculada acorde con la estadística inferencial obtenida del AFC. Los estadísticos descriptivos de los puntajes ponderados para los factores: talento humano, gestión y satisfacción del cliente, se presentan en la Tabla 9:

Tabla 9. Estadísticos descriptivos de los puntajes ponderados para cada factor

Factor	Talento humano	Gestión	Satisfacción del cliente
Min.	20.00	20.00	20.00
Primer cuartil	52.28	48.31	40.00
Mediana	59.11	60.00	60.00
Media	59.30	59.75	59.97
Tercer cuartil	68.55	74.00	80.00
Max.	100.00	100.00	100.00
Desviación estándar	13.786	18.226	18.538

A continuación, los puntajes obtenidos mediante el AFC fueron estructurados en una base de datos para determinar la intensidad y el tipo de relación que guardan entre ellos. Para esto se empleó la prueba de correlación de Spearman, ya que la información provino de variables de naturaleza ordinal. La matriz de correlación multivariada obtenida mediante la prueba de Spearman se presenta en la Figura 8:

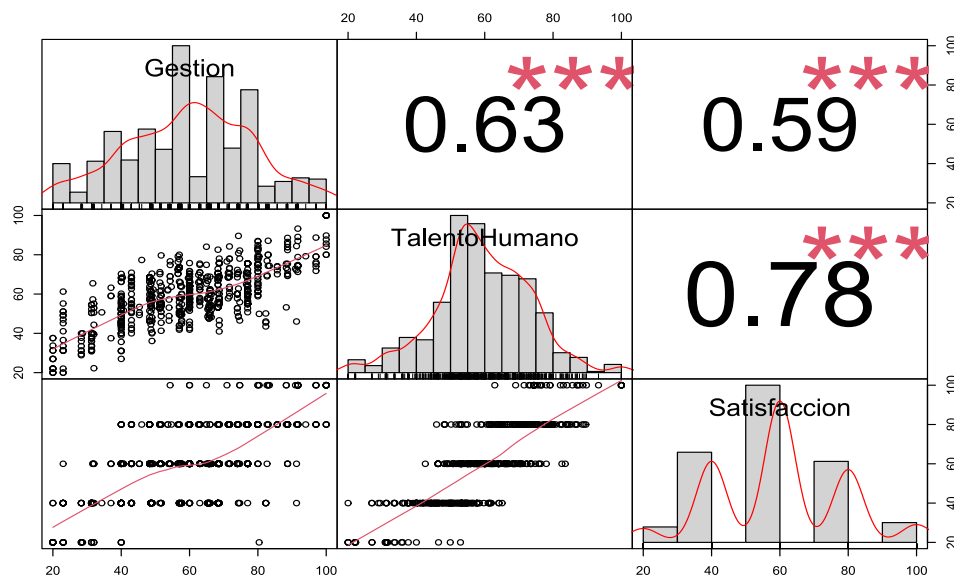


Figura 8. Matriz de correlación (Spearman)

Como se puede apreciar en la Figura 8, todas las variables describieron una relación positiva entre cada comparación. Al comparar la variable gestión con talento humano, se pudo observar una correlación positiva ρ de 0.63 que se puede categorizar como correlación alta dentro de los intervalos de Spearman, lo que implica que, a mejor gestión por parte de la administración, se evidencia un mejor desempeño del talento humano. De manera similar, al comparar la gestión con la satisfacción del cliente, se evidenció una correlación alta ρ de 0.59, lo que implica que a mejor gestión por parte de los administrativos se evidencia una mayor satisfacción del cliente. Finalmente, al observar la relación entre el desempeño del talento humano y la satisfacción del cliente, se evidenció una correlación alta de 0.78, lo que demuestra que a mejor desempeño del personal se registró una mayor satisfacción en los clientes. Adicionalmente se ejecutó el mismo instrumento al personal que trabaja en los establecimientos empleados en este estudio y se extrajeron los puntajes para la gestión y talento humano mediante el método expuesto previamente. Mediante los puntajes del personal se calculó la correlación entre estos factores obteniéndose su puntuación de correlación que ratifica lo observado en la Figura 9.

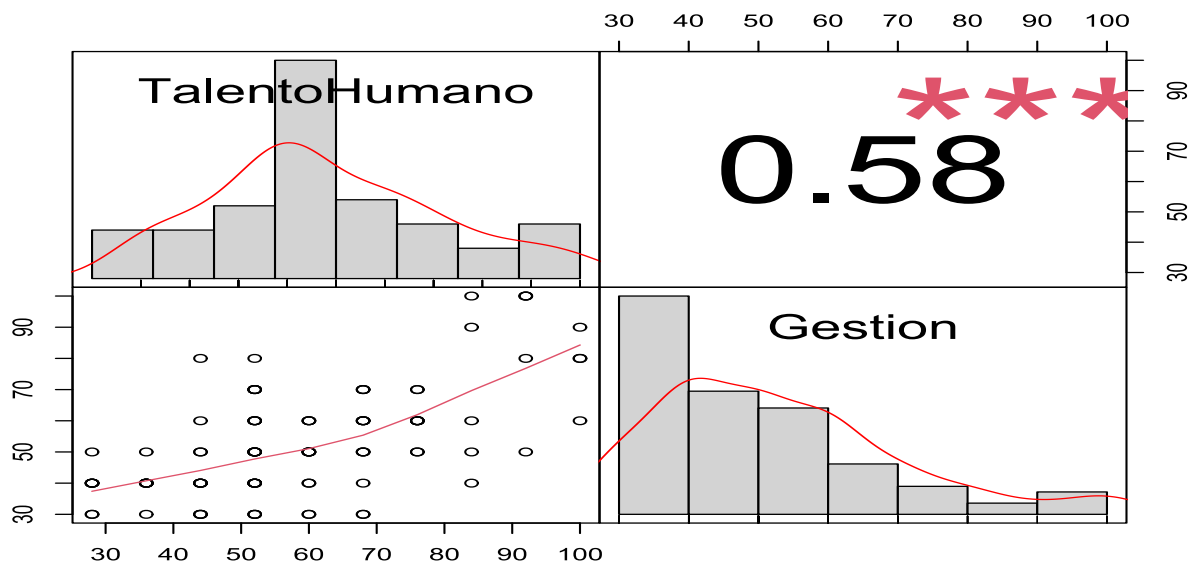


Figura 9. Matriz de correlación (Spearman)

Finalmente, se ejecutó una prueba de diferencias, empleando la variable categórica de la percepción de importancia de la gestión de talento humano para incrementar la satisfacción del usuario, que fue categorizada a manera de variable booleana con alternativas de respuesta: si o no; y se emplearon los puntajes obtenidos para cada factor mediante el AFC. Al ser una muestra integrada por variables ordinales, se

seleccionó la U de Mann-Whitney como prueba de diferencias para las muestras independientes que contiene la base de datos. Los resultados de la prueba U de Mann-Whitney se presentan en la Tabla 10 y Figura 10.

Tabla 10. Prueba U de Mann-Whitney

U Man-Whitney test with continuity correction			
<i>W</i>	6452.5	<i>p</i> – value	0.00573
95 percent confidence Interval			
Min.	-17.000552	Max.	-2.999397

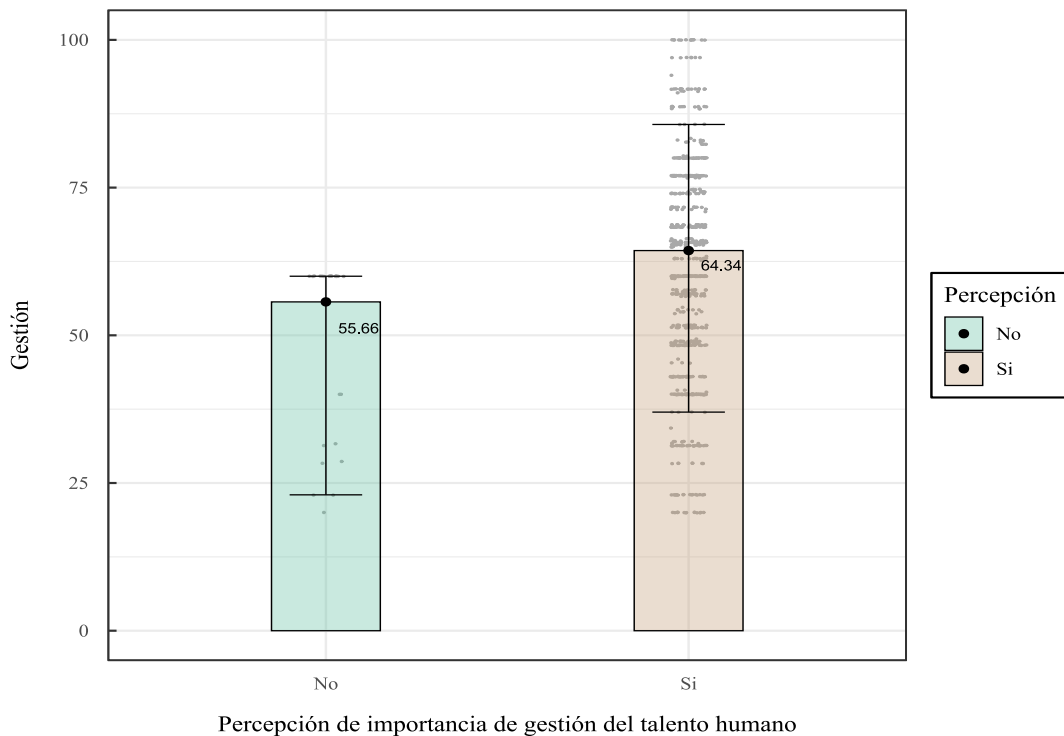


Figura 10. Diagrama de barras y error-bars para las muestras

Como se puede observar en la Tabla 10, en la prueba de diferencias, se alcanzó el nivel de significancia, por lo que se concluye que, existe una diferencia significativa en el puntaje del factor gestión registrado por las personas que consideran importante una buena gestión del talento humano respecto a las personas que no lo consideran importante, con un *p*-value de 0.00573, lo que ratifica que los instrumentos estuvieron diseñados correctamente y que los resultados extraídos a partir de la muestra empleada en este estudio se pueden inferir hacia la población en general.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Luego de haber establecido la metodología a trabajar en la presente investigación se desarrollaron dos cuestionarios, los cuales fueron aplicados de acuerdo a la necesidad de respuesta; con respecto a la gestión del talento humano se aplicó a los empleados de los establecimientos de restauración de las ciudades de Cotacachi y Tulcán que se encuentran registrados en el Catastro de Servicios Turísticos que provee el Ministerio de Turismo del Ecuador, con el fin de obtener resultados veraces, contando con un total de 100 encuestados.

Mientras que en lo que respecta a la segunda variable, satisfacción del cliente se aplicó un cuestionario a los clientes de los mismos establecimientos con un total de 384 encuestas aplicadas en cada ciudad.

Una vez levantada la información se procedió a tabular la misma en los programas estadísticos SPSS y el lenguaje de programación estadística R, los cuales permitieron realizar el análisis y la correlación de los resultados obtenidos de las dos variables.

A continuación, se presenta el análisis de datos correspondiente a la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán para lo cual se han agrupado los resultados de cada uno de los indicadores, presentando el resultado general de cada una de las dimensiones como se muestran en las siguientes tablas:

CIUDAD DE COTACACHI

Tabla 11. Proceso de integrar a las personas

PROCESO DE INTEGRAR A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	45,35
No	23	54,65
Total	43	100

Los establecimientos tienen un cumplimiento de 44,19% de las técnicas de reclutamiento como; anuncios, agencias de empleo, carteles o impresos al igual que la selección con 46,51%, se manejan en lo mínimo las entrevistas, pruebas de conocimiento, pruebas psicológicas, pruebas de personalidad o técnicas de simulación que permiten definir comportamientos, actitudes y habilidades, se puede analizar que no se elige de manera adecuada a las personas que van a cubrir una vacante debido a que no se utilizan las diversas técnicas para reclutar personas.

Tabla 12. Proceso de integrar a las personas

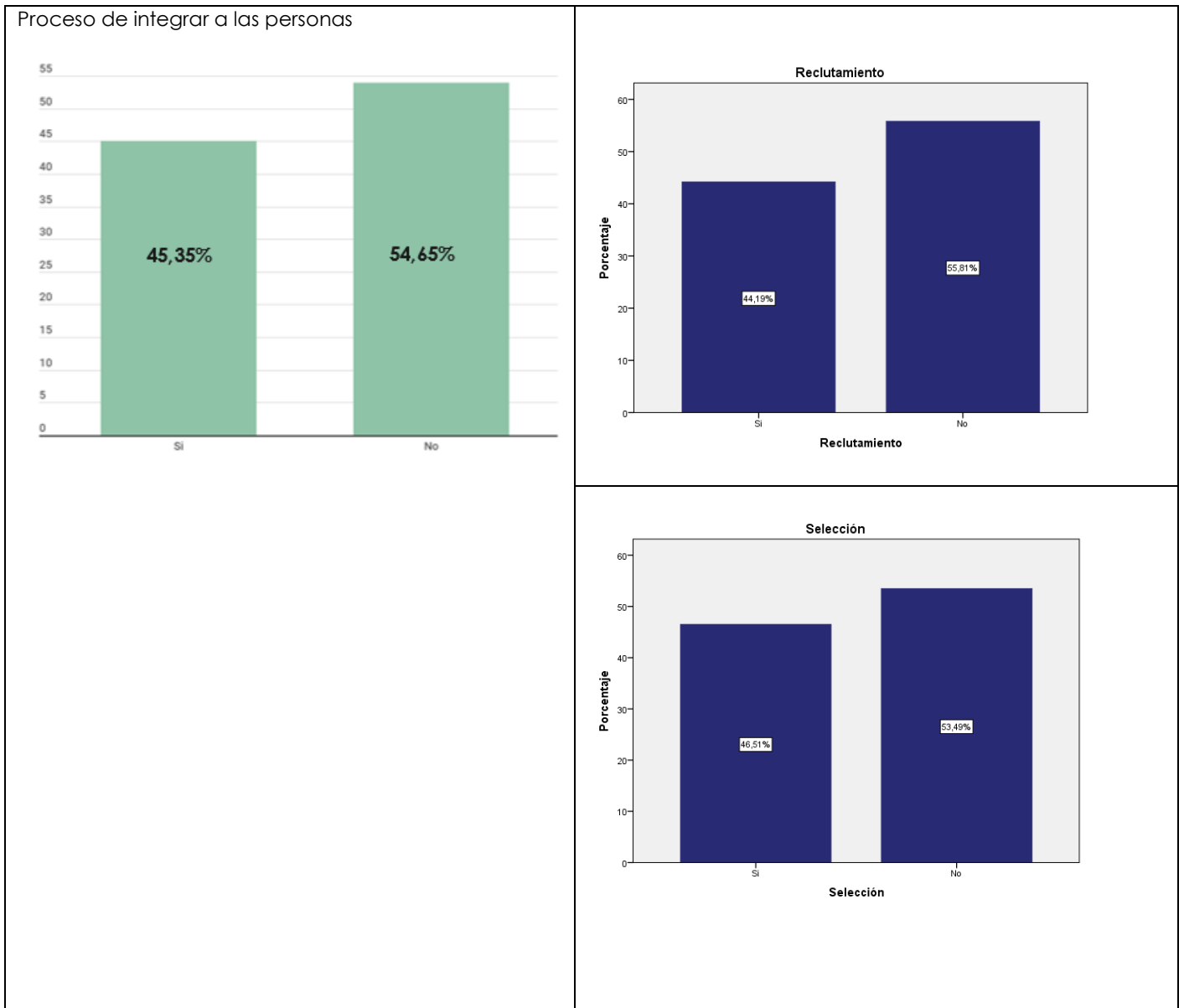


Tabla 13. Proceso de organizar a las personas

PROCESO DE ORGANIZAR A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	44,68
No	24	55,32
Total	43	100

En este proceso se encontró varios aspectos positivos dentro de los cuales está el diseño de puestos con un cumplimiento significativo de 81,40%, es decir, a las personas se les especifica el contenido de cada puesto, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás miembros, mientras que en la cultura organizacional, el análisis y descripción de puestos se cumple con un 51,16% , se ha podido identificar que de forma parcial se les explica a los empleados el grado de autonomía y libertad que pueden tener en la organización, así mismo, se les define que van a hacer, como lo van a hacer y en las condiciones que van a desempeñar sus funciones.

Dentro de los aspectos negativos se encuentra la orientación con un cumplimiento mínimo de 25,58% teniendo en cuenta que constituye el primer paso para poder guiar a una persona sobre las funciones o actividades que va a realizar en el establecimiento. En la evaluación de desempeño no se ejecuta un control y seguimiento a las actividades que realizan las personas con el fin de valorar y evaluar su rendimiento.

Tabla 14. Proceso de organizar a las personas

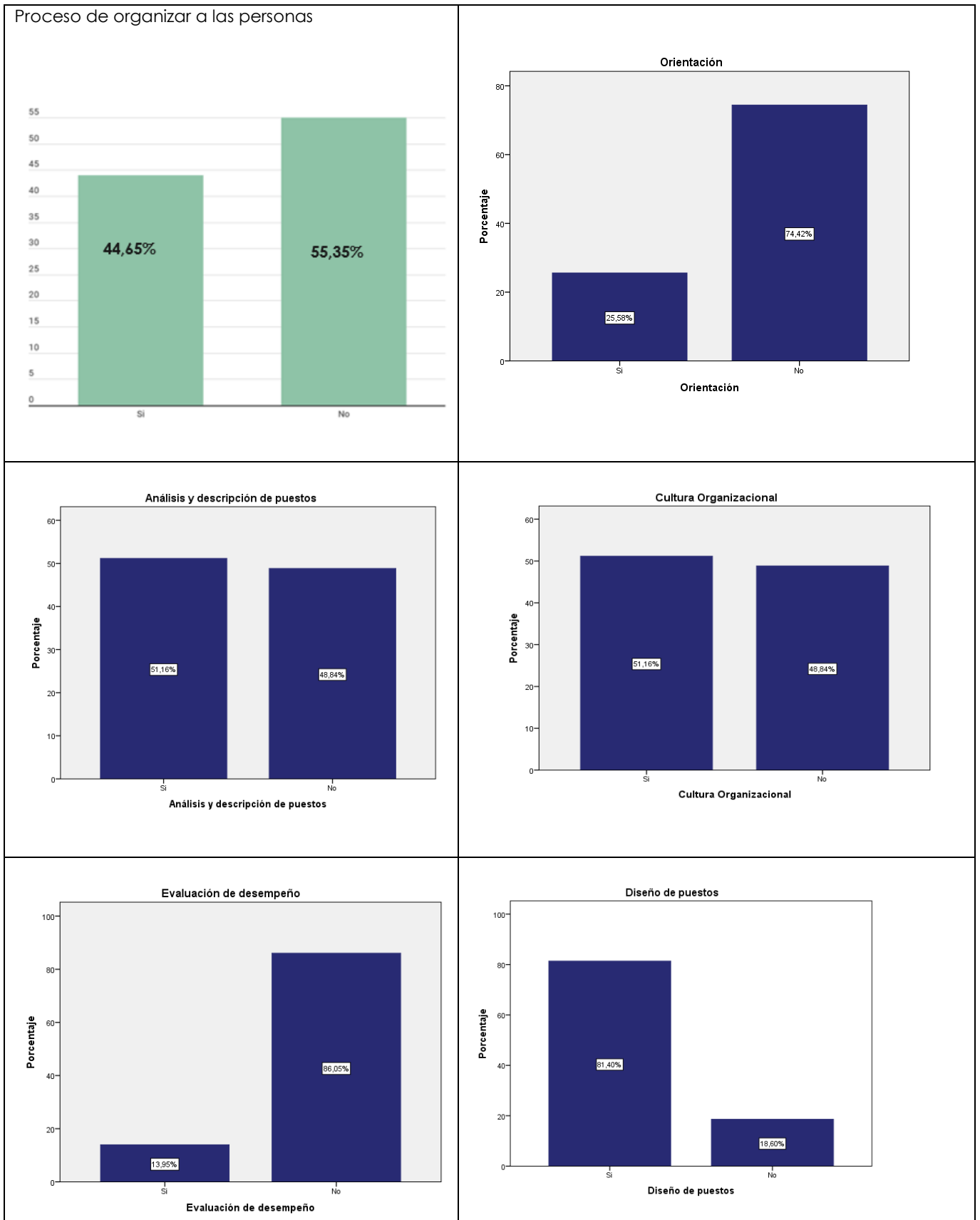


Tabla 15. Proceso de recompensar a las personas

PROCESO DE RECOMPENSAR A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	46,51
No	23	53,49
Total	43	100

En cuanto al proceso de recompensar a las personas (remuneración) se identificó un cumplimiento significativo de 76,74%, a través del cual se determina que a las personas se les retribuye de manera justa y puntual por los servicios que prestan al establecimiento. Mientras que dentro de los factores negativos se ha visualizado las prestaciones y servicios con un 27,91% de cumplimiento, señalando que es mínima la cantidad de personas que pertenecen a una entidad que respalde su seguridad debido a aspectos como; lapsos de prueba, cargos no tan relevantes y personal no fijo. En lo referente al tema de incentivos se pudo evidenciar que en los establecimientos es reducido el porcentaje en el cual se llevan a cabo actividades que estimulen y recompensen el desempeño de las personas.

Tabla 16. Proceso de recompensar a las personas

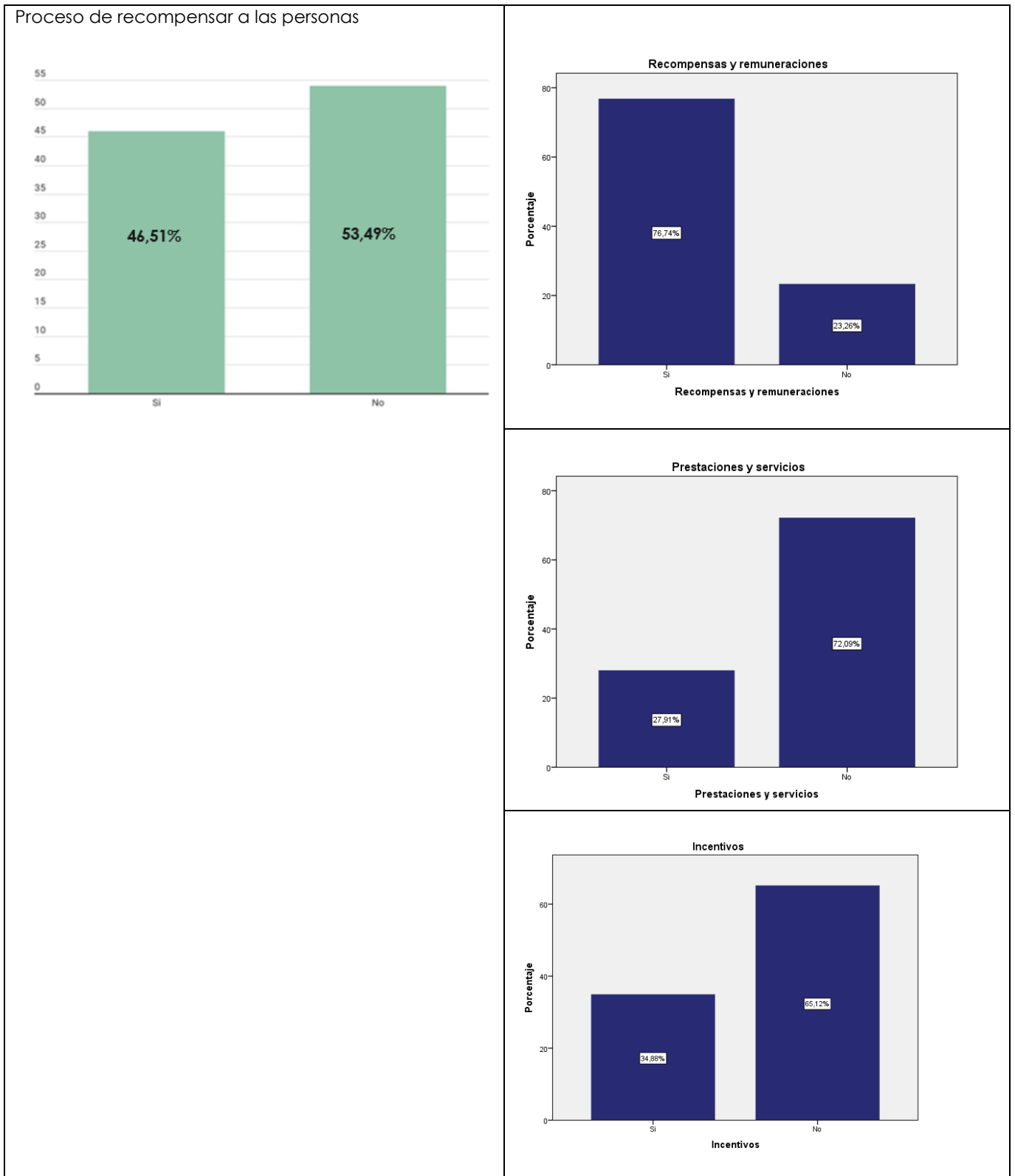


Tabla 17. Proceso de desarrollar a las personas

PROCESO DESARROLLAR A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	16	36,43
No	27	63,57
Total	43	100

A través del proceso de desarrollar a las personas se identificó el indicador de creatividad e innovación con un 55,81% de cumplimiento, determinando que a los empleados de manera parcial se les permite aportar con nuevas ideas para mejorar el desempeño del establecimiento, sin embargo, es mínimo el porcentaje que desarrolla actividades que contribuyan a su educación y les ofrezcan la oportunidad de crecer personalmente con un 39,53% de cumplimiento. Además, no se capacita al personal con el fin de potenciar sus habilidades y productividad, teniendo en cuenta que las capacitaciones son un pilar fundamental que permite a las personas estar preparadas y ser productivas en las actividades que realizan acorde a sus funciones.

Tabla 18. Proceso de desarrollar a las personas

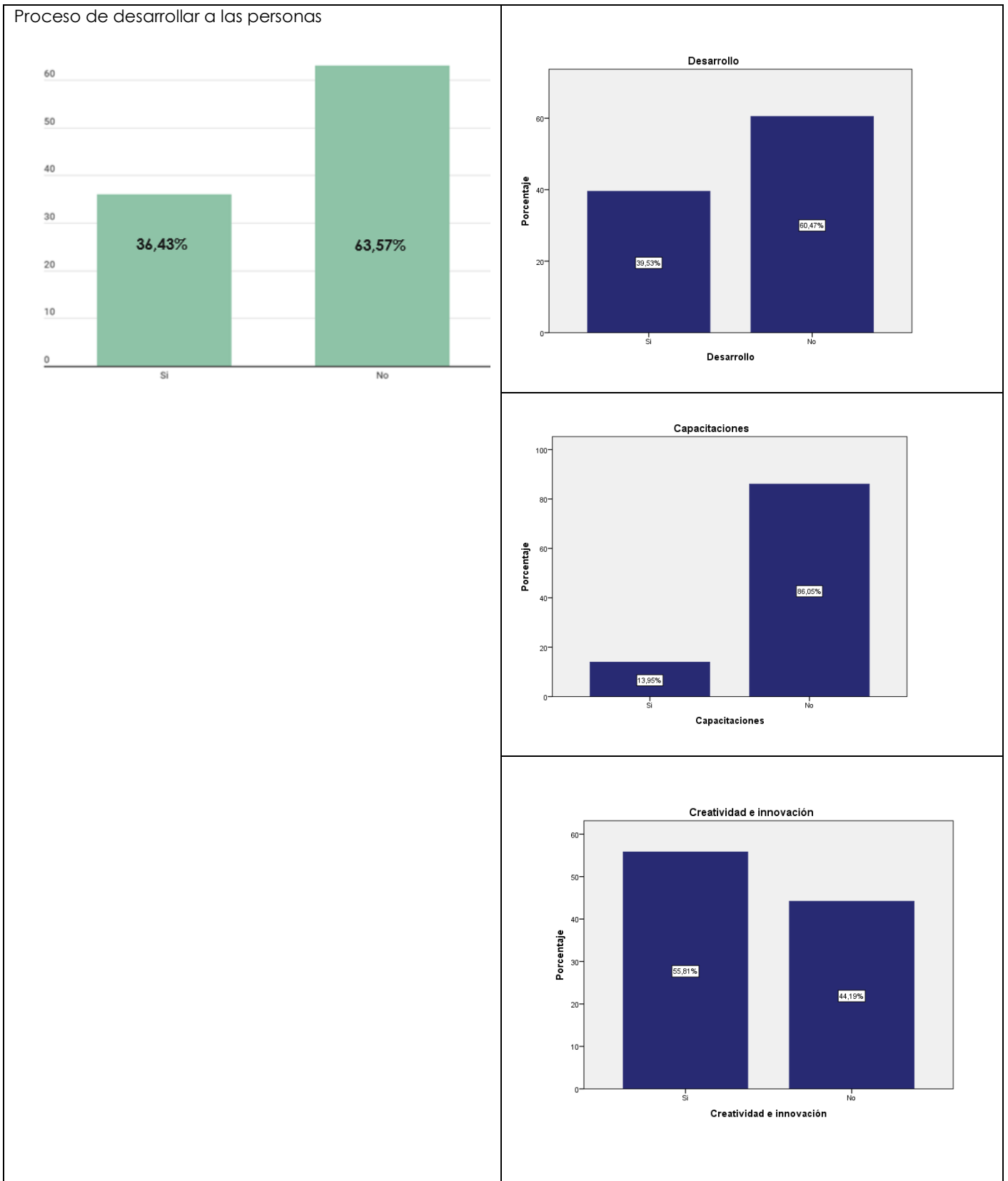


Tabla 19. Proceso de retener a las personas

PROCESO DE RETENER A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
Si	20	46,51
No	23	53,49
Total	43	100

Mediante el proceso de retener a las personas se evidenció un 65,12% de cumplimiento en el indicador de higiene y seguridad del establecimiento, de tal forma, se determina que de modo parcial a los empleados se les provee un ambiente con condiciones físicas favorables que aseguren su salud y bienestar, a pesar de ello se encontró falencias en factores como; la calidad de vida con un cumplimiento mínimo de 25,58%, debido a aspectos como la insatisfacción de los empleados al encontrarse desempeñando sus funciones en lugares que no se los incentiva o apoya lo suficiente en el crecimiento personal de los integrantes de las organizaciones, así mismo es reducido el porcentaje de cumplimiento entre las relaciones con los empleados y sindicatos lo que hace que no se llegue a acuerdos beneficiosos para ambas partes.

Tabla 20. Proceso de retener a las personas

Proceso de retener a las personas

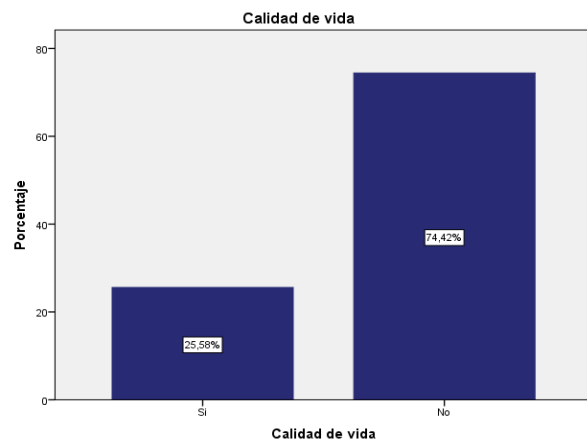
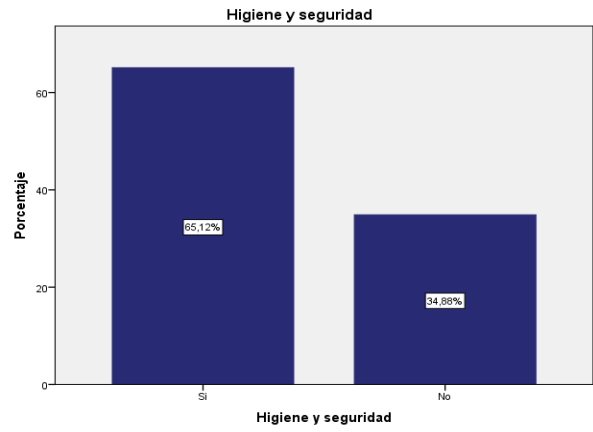
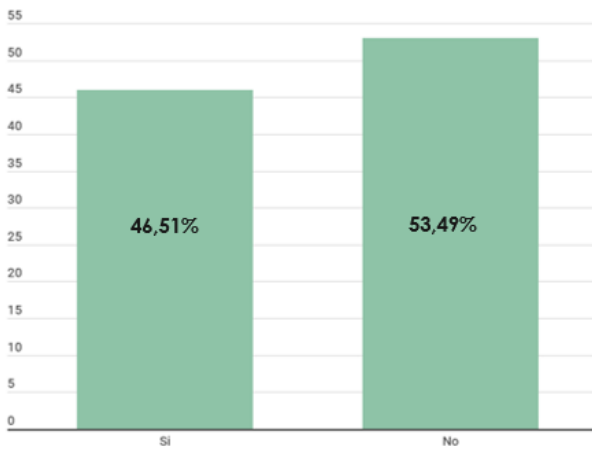
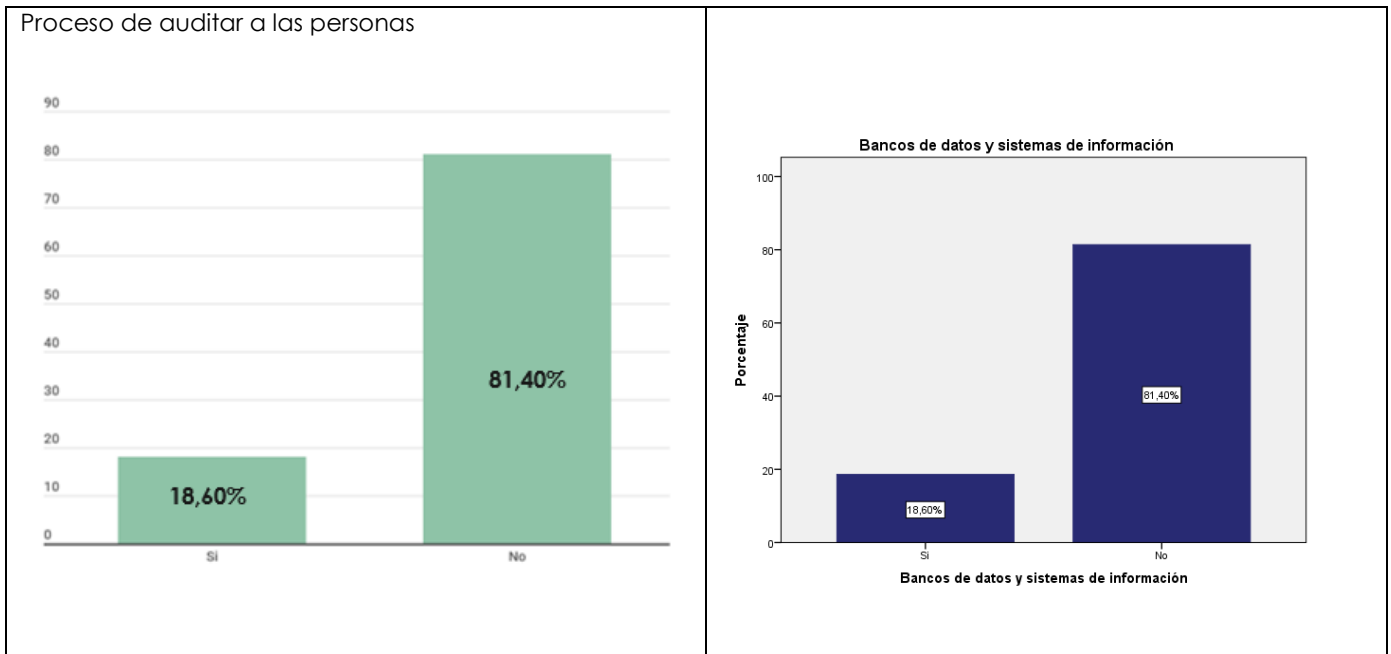


Tabla 21. Proceso de auditar a las personas

PROCESO DE AUDITAR A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	8	18,6
No	35	81,4
Total	43	100

El proceso de auditar refleja un cumplimiento de 18,60%, determinando que no se realiza un suficiente control o seguimiento a los empleados, por lo tanto, no se puede identificar si realizan sus funciones de manera adecuada o cumplen con lo requerido de su carga laboral, es decir no se puede verificar los resultados del trabajo que realizan las personas en los establecimientos.

Tabla 22. Proceso de auditar a las personas



CIUDAD DE TULCÁN

Tabla 23. Proceso de integrar a las personas

PROCESO DE INTEGRAR A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	33	58,77
No	24	41,23
Total	57	100

En la ciudad de Tulcán en el proceso de integrar a las personas se ha observado un cumplimiento parcial de los indicadores de reclutamiento con un 57,89% y la selección con un 59,65%, identificando que para contratar al personal se los convoca a través de las técnicas de reclutamiento en especial los anuncios o impresos, mientras que en la selección la técnica más utilizada es la entrevista que permite conocer a profundidad a los candidatos y seleccionar a la persona adecuada para pertenecer a la organización.

Tabla 24. Proceso de integrar a las personas

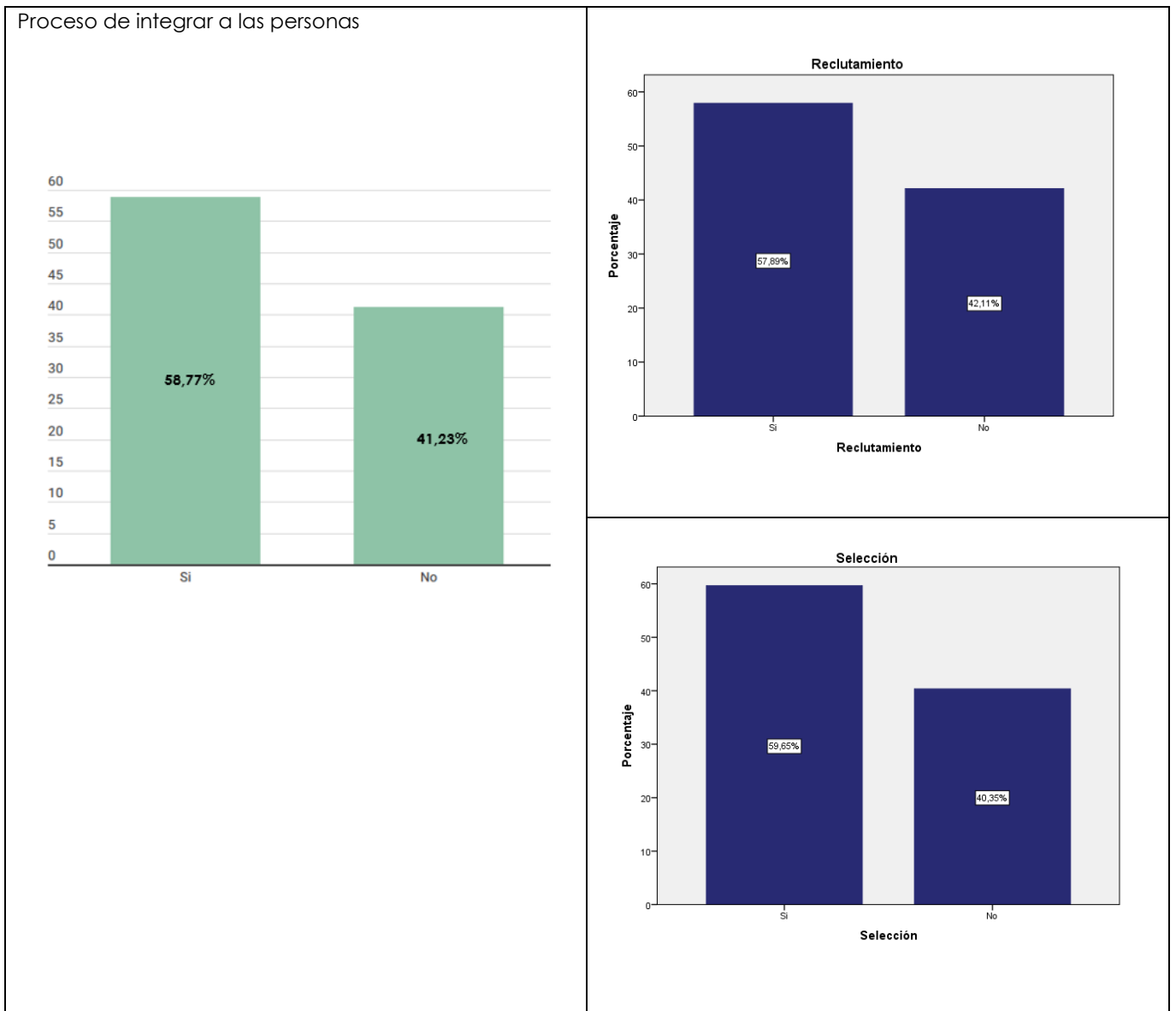


Tabla 25. Proceso de organizar a las personas

PROCESO DE ORGANIZAR A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	25	43,16
No	32	56,84
Total	57	100

Por medio del proceso de organizar a las personas en la ciudad de Tulcán se ha identificado un cumplimiento de 64,91% en el diseño de puestos, es decir, en un porcentaje parcial se les especifica a los empleados el contenido del puesto que van a cubrir y el área en la que se van a desempeñar. Mientras que la orientación con un cumplimiento de 49,12%, la cultura organizacional con un 33,33%, el análisis y descripción de puestos con un 40,35% y la evaluación de desempeño con un 28,07% se cumplen de manera mínima, cabe resaltar que estos factores son importantes para el buen funcionamiento de la empresa.

Tabla 26. Proceso de organizar a las personas

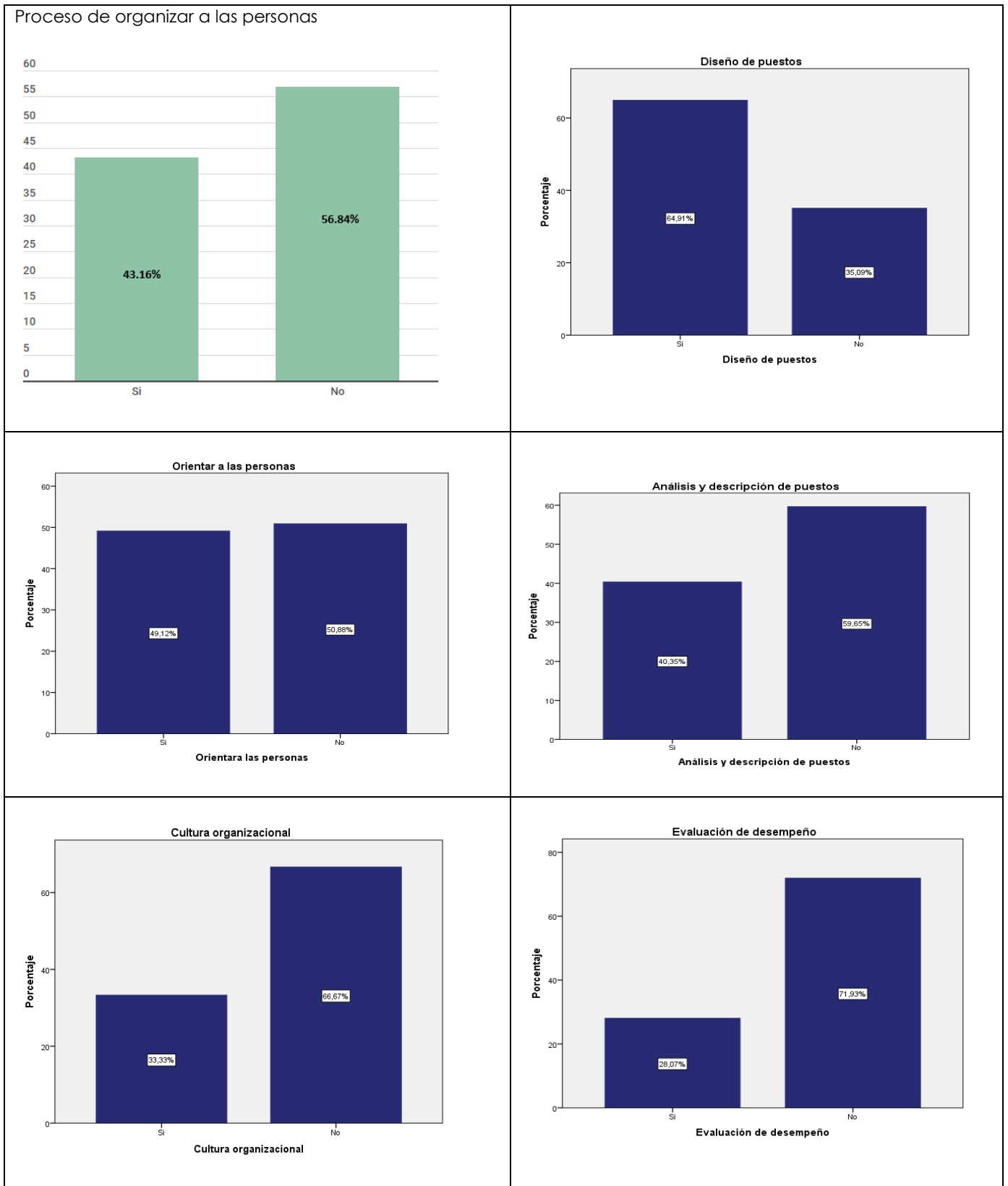


Tabla 27. Proceso de recompensar a las personas

PROCESO DE RECOMPENSAR A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	27	47,95
No	30	52,05
Total	57	100

Con este proceso se ha podido identificar un cumplimiento significativo del factor remuneraciones con un 84,21% determinando que a los empleados se les otorga su respectiva remuneración de manera puntual , al igual que en la ciudad de Cotacachi las prestaciones y servicios tienen un cumplimiento de 42,11% por lo que se señala que es mínimo el porcentaje de empleados que pertenecen a entidades que puedan ampararlos en caso de suscitarse algún contratiempo, además, no se les brinda suficientes incentivos para mejorar su productividad y motivarlos a realizar su trabajo de manera apropiada.

Tabla 28. Proceso de recompensar a las personas

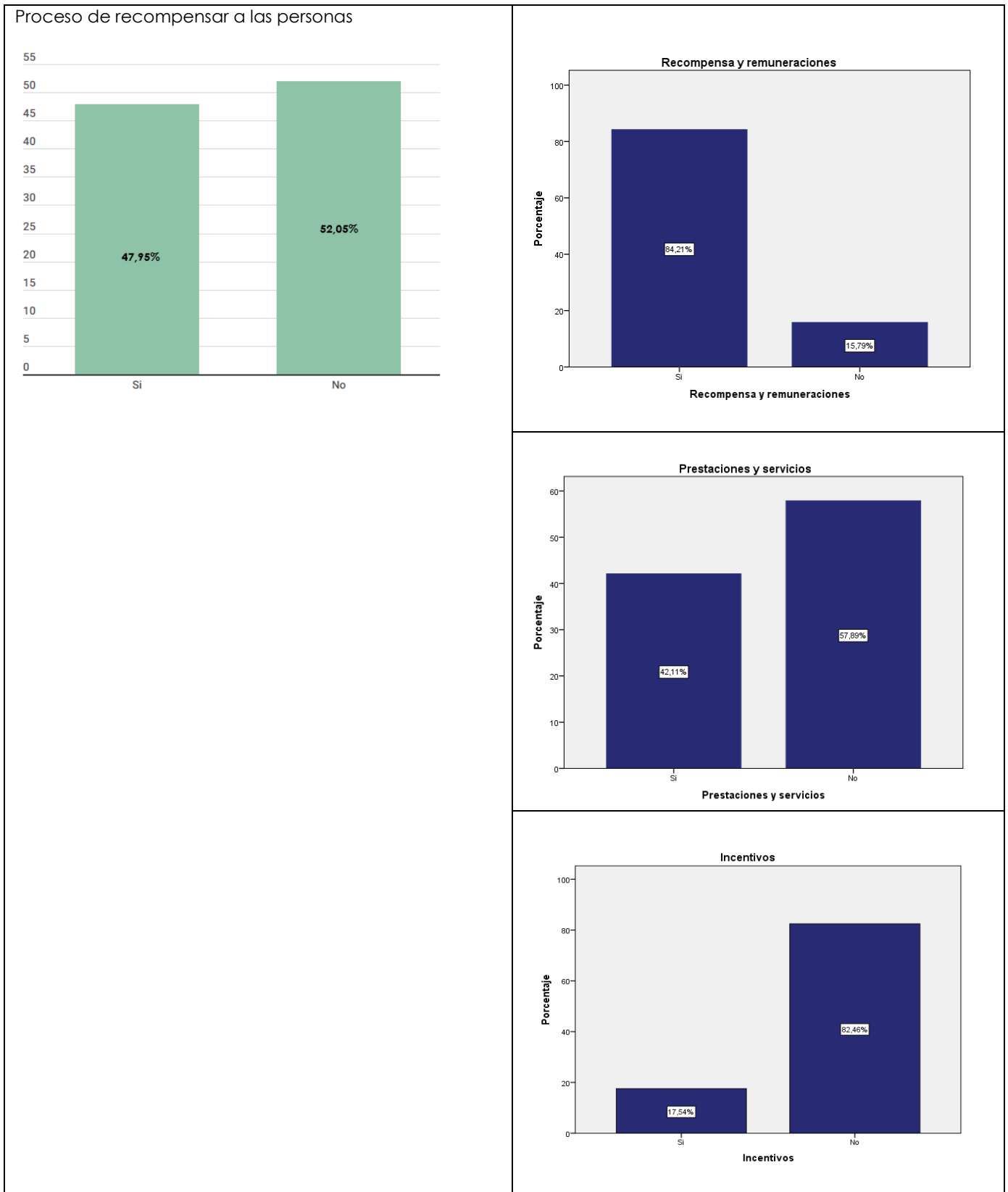


Tabla 29. Proceso de desarrollar a las personas

PROCESO DE DESARROLLAR A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	19	33,33
No	38	66,67
Total	57	100

En los establecimientos no se desarrollan actividades que contribuyan a la formación de sus empleados, de igual manera, es mínimo el porcentaje de capacitaciones como también la oportunidad que se les da a los empleados de aportar nuevas ideas tomando en cuenta la creatividad e innovación.

Tabla 30. Proceso de desarrollar a las personas

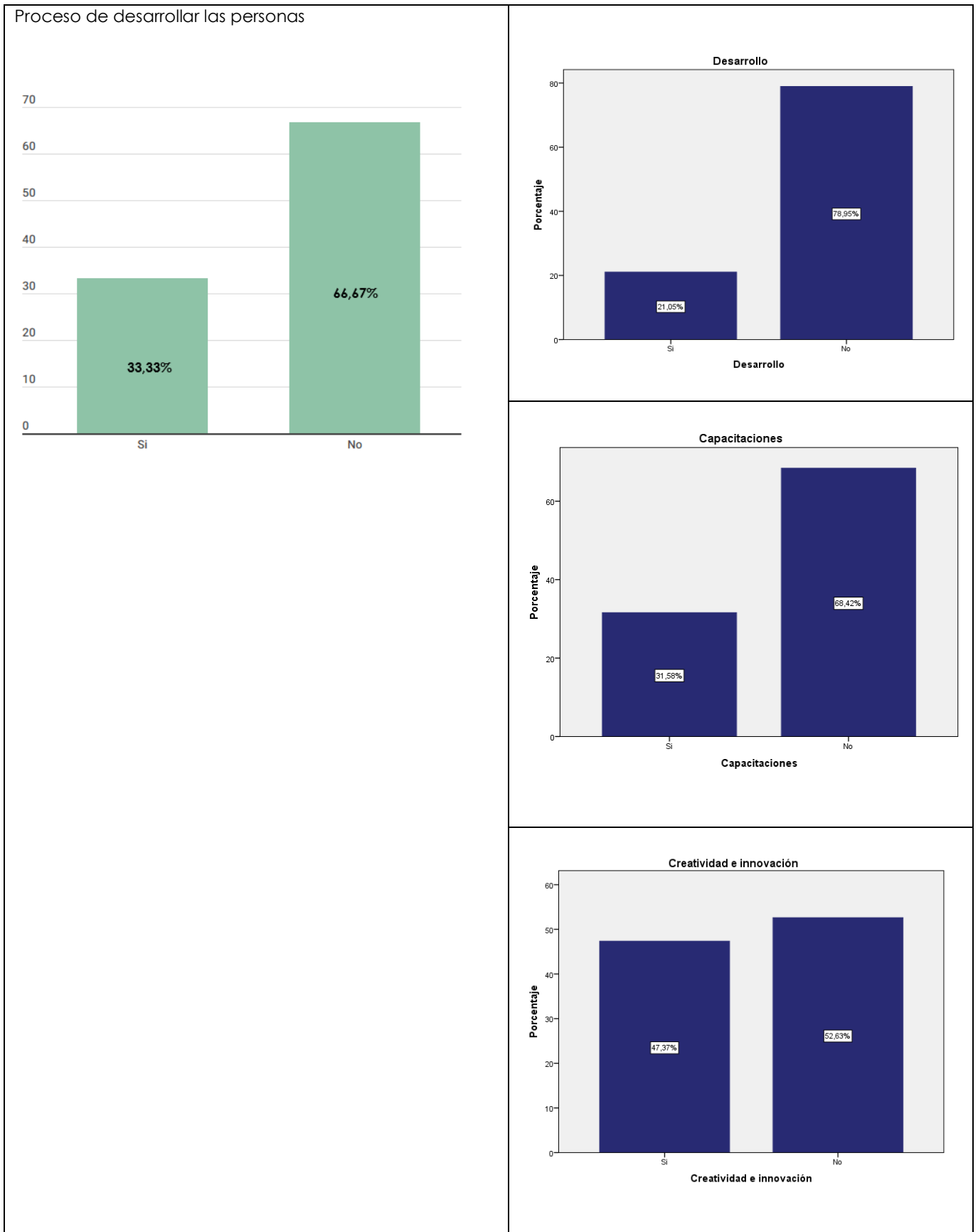


Tabla 31. Proceso de retener a las personas

PROCESO DE RETENER A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	38	67,25
No	19	32,75
Total	57	100

En el proceso de retener a las personas se ha identificado que a los empleados se les provee un ambiente saludable para llevar a cabo sus funciones debido a que este indicador cuenta con un 84,21% de cumplimiento, de la misma forma existe un cumplimiento significativo en las relaciones sindicales con un 85,96%, es decir, se trabaja de manera adecuada en que exista una buena relación entre empleadores y empleados. Sin embargo, el nivel de cumplimiento de la satisfacción de los empleados es mínimo con un 31,58%, debido a varios factores asociados como; los incentivos, el desarrollo, las prestaciones y servicios, esto genera desmotivación y disminuye una percepción de seguridad y crecimiento personal que afecta en gran proporción a la calidad de vida.

Tabla 32. Proceso de retener a las personas

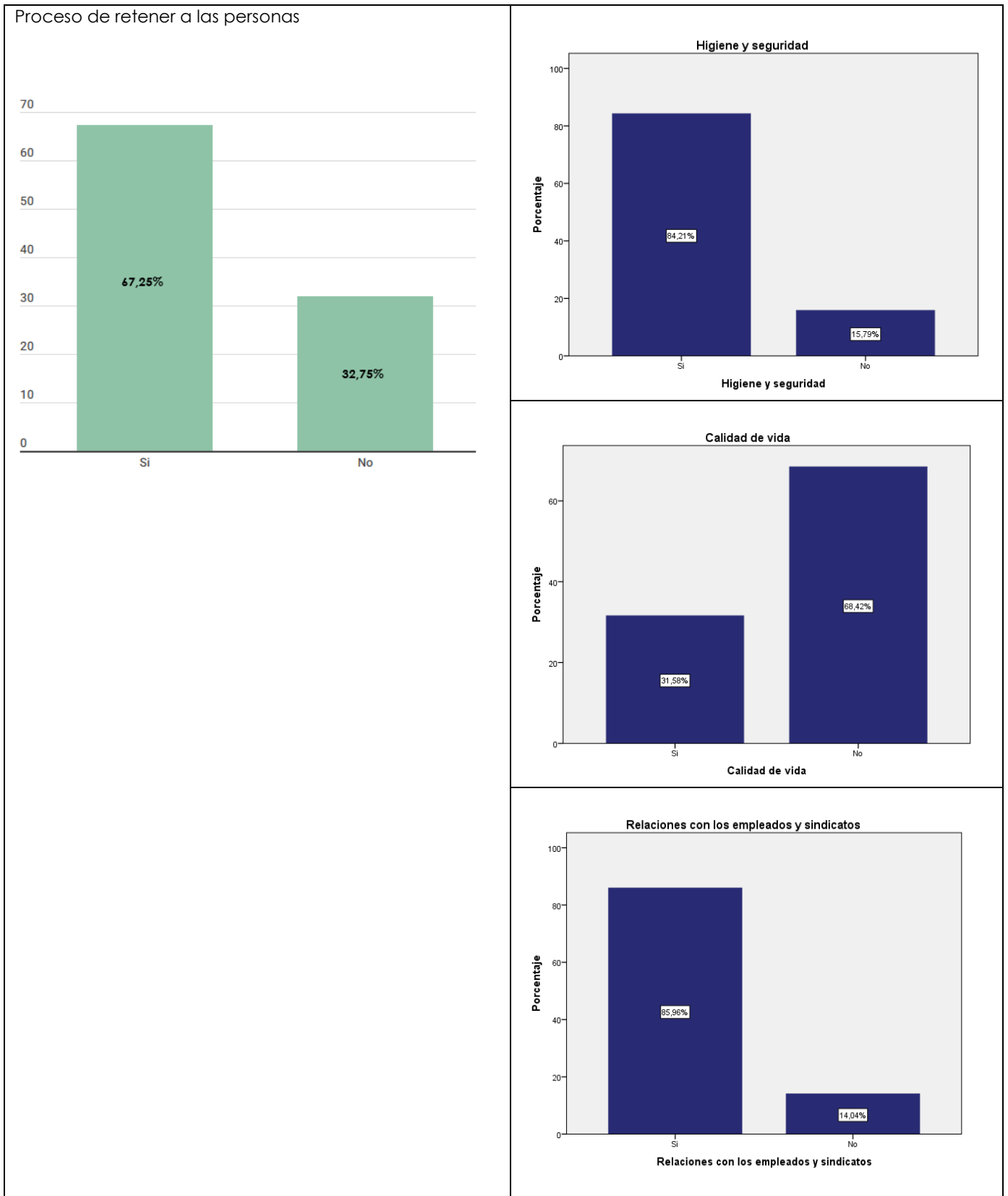


Tabla 33. Proceso de auditar a las personas

PROCESO DE AUDITAR A LAS PERSONAS		
	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	17	29,82
No	40	70,18
Total	57	100

El proceso de auditar a las personas se cumple en un 29,82%, es mínimo el porcentaje de establecimientos que cuentan con sistemas o bases de datos que permitan controlar las actividades que realizan los empleados, un factor determinante para este punto es la falta de evaluaciones de desempeño, dado que estas permiten identificar el rendimiento de los empleados y la productividad de la organización.

Tabla 34. Proceso de auditar a las personas

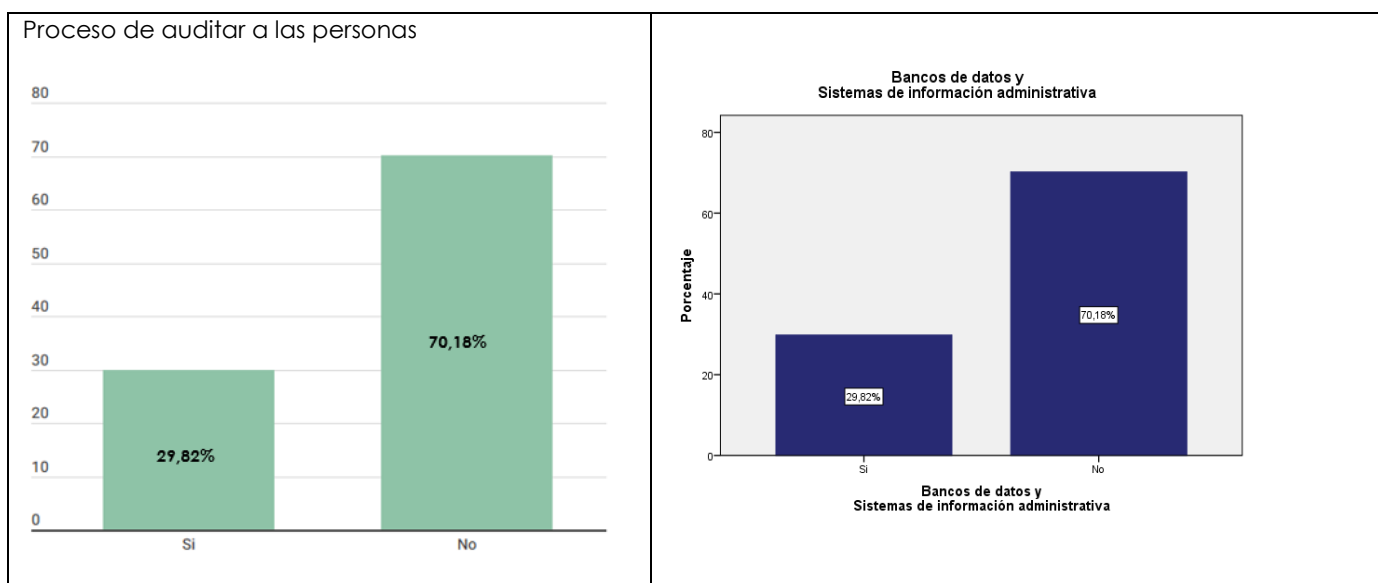
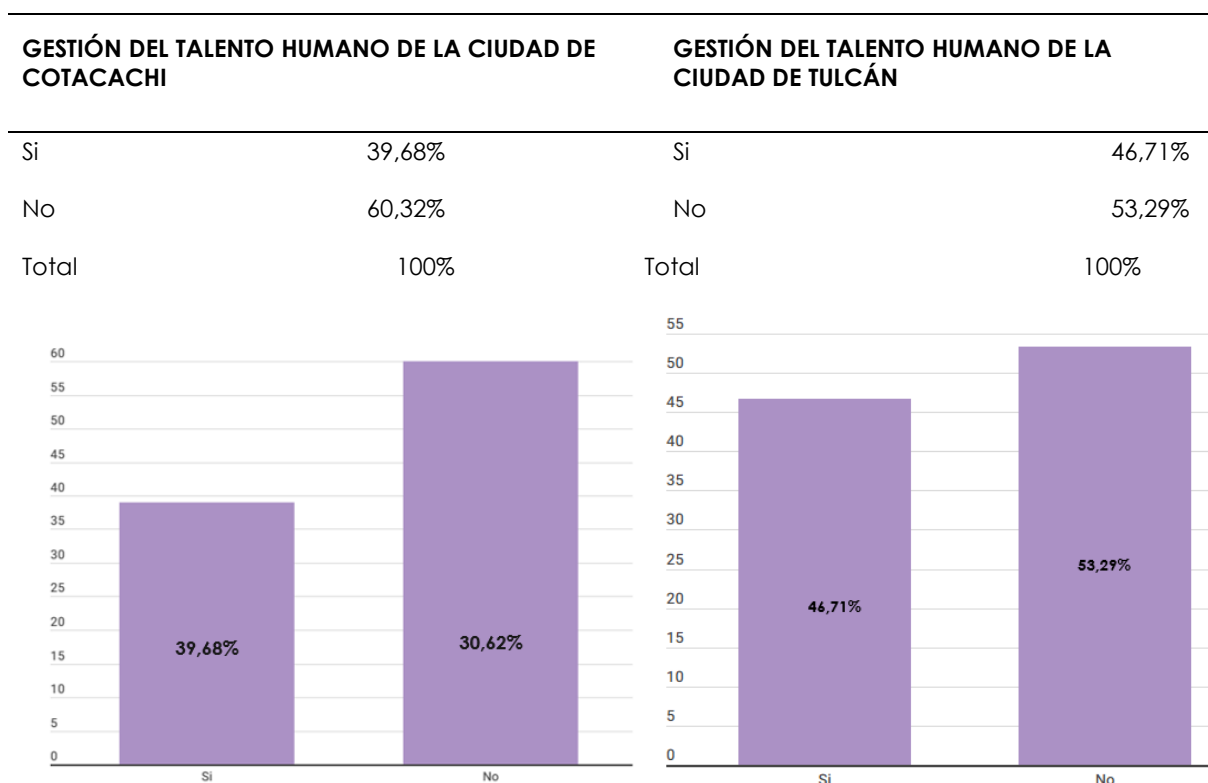


Tabla 35. Cumplimiento de la gestión del talento humano



A través de los resultados obtenidos se ha podido identificar que ninguna de las dos ciudades cumple a cabalidad con los procesos de la gestión del talento humano, mediante la tabla de medición del cumplimiento que presenta la SEPAF se identificó un porcentaje de 39,68% en la ciudad de Cotacachi y 46,71% en la ciudad de Tulcán, las dos ciudades se encuentran entre un rango de 25% a 49% es decir cumplimiento mínimo.

Tulcán pese a ser una ciudad netamente comercial y lleva un corto camino abriéndose al turismo constata un porcentaje más alto de cumplimiento de los procesos de la gestión del talento humano en relación con Cotacachi que es una ciudad turística, pero presenta menor trabajo a través de procesos administrativos.

Tabla 36. Tabla comparativa de la gestión del talento humano

CIUDAD DE COTACACHI	CIUDAD DE TULCÁN
<ul style="list-style-type: none">- En Cotacachi el cumplimiento de la gestión del talento humano es menor que en la ciudad de Tulcán.- Inadecuada contratación del personal para cubrir una plaza.- Se da a conocer el grado de autonomía y libertad que tienen los empleados.- A los empleados se les permite aportar con nuevas ideas y ponerlas en práctica con el fin de mejorar la productividad del establecimiento.- Mejor contribución a la educación y formación de los empleados.- En los establecimientos no se realizan capacitaciones para potenciar las habilidades y productividad de los empleados.- Mínimas relaciones entre los empleados y sindicatos.- No se realiza un seguimiento de las actividades que realizan los empleados.	<ul style="list-style-type: none">- En la ciudad de Tulcán la gestión del talento humano se cumple en un mayor porcentaje que en la ciudad de Cotacachi.- Adecuada contratación del personal para cubrir una plaza es decir, se utilizan las técnicas de reclutamiento y selección contribuyendo a que se integren a la organización personas con los conocimientos o capacidades que el puesto requiera.- Desconocimiento por parte de los empleados sobre la manera de pensar, actuar y relacionarse con los demás en el establecimiento.- Escasa innovación y aporte de ideas que permitan crear una ventaja competitiva.- Nula contribución al crecimiento educacional y personal de los empleados.- Existe una mejor preparación de los empleados para hacerlos más productivos.- Óptimas relaciones entre los empleados y sindicatos generando acuerdos beneficiosos para ambas partes.- Reducido control de seguimiento para verificar el rendimiento y productividad de la organización.

A continuación, se presenta el análisis de datos correspondiente a la satisfacción del cliente en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán para lo cual se ha identificado la moda como medida de tendencia central y se puede visualizar en siguientes tablas:

Tabla 37. Satisfacción del cliente en la ciudad de Cotacachi

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CIUDAD DE COTACACHI										
	RAPIDEZ	EFICIENCIA	ACTITUD Y AMABILIDAD	CORTESÍA	PREDISPOSICIÓN	RELACIÓN CALIDAD, PRECIO	LIMPIEZA, HIGIENE	EVALUACIÓN DE RIESGOS	CONTROL DE RIESGOS	RELACIÓN HUÉSPED ANFITRIÓN
Válido	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moda	2	3	3	3	2	2	5	3	2	3
Varianza	1,251	1,064	1,229	,995	,932	1,495	1,359	1,113	1,083	,970

Una vez obtenida la moda de la base de datos de la ciudad de Cotacachi se puede determinar que la satisfacción del cliente en los restaurantes de esta ciudad es regular debido a factores como la eficiencia, actitud, amabilidad, cortesía, evaluación de riesgos y la relación huésped anfitrión, estos valores fueron medidos en una escala de medición de Likert en donde 1 es pésimo y 5 excelente.

Los factores considerados con una mala calificación son; la rapidez, predisposición, relación calidad precio y control de riesgos mientras que existe un único valor de calificación excelente que corresponde a la higiene y limpieza de los establecimientos, en las figuras de la 11 a la 20 se puede identificar las frecuencias de calificación en cada uno de los indicadores.

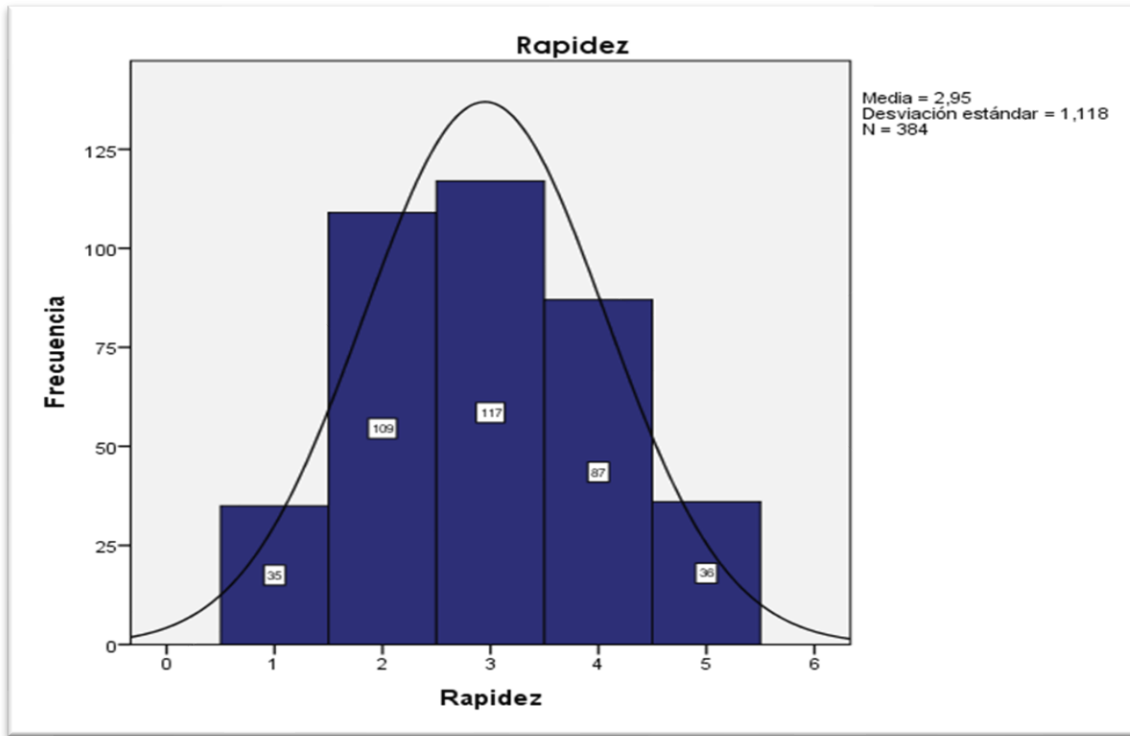


Figura 11. Rapidez en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi

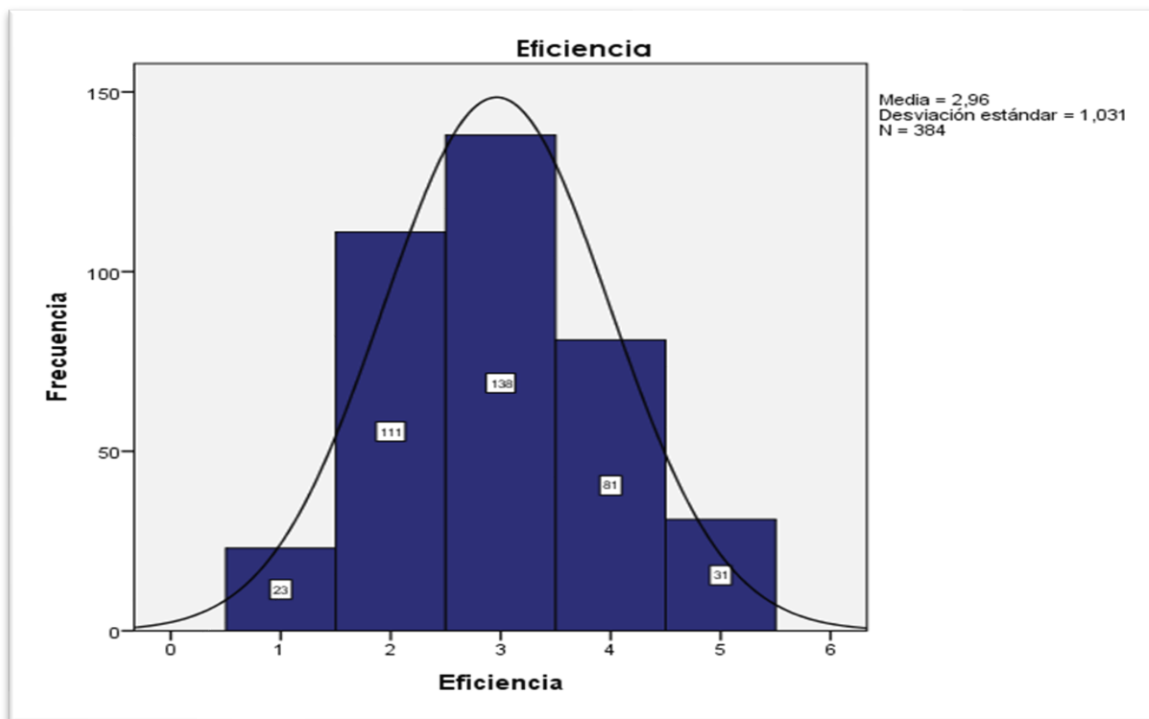


Figura 12. Eficiencia en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi

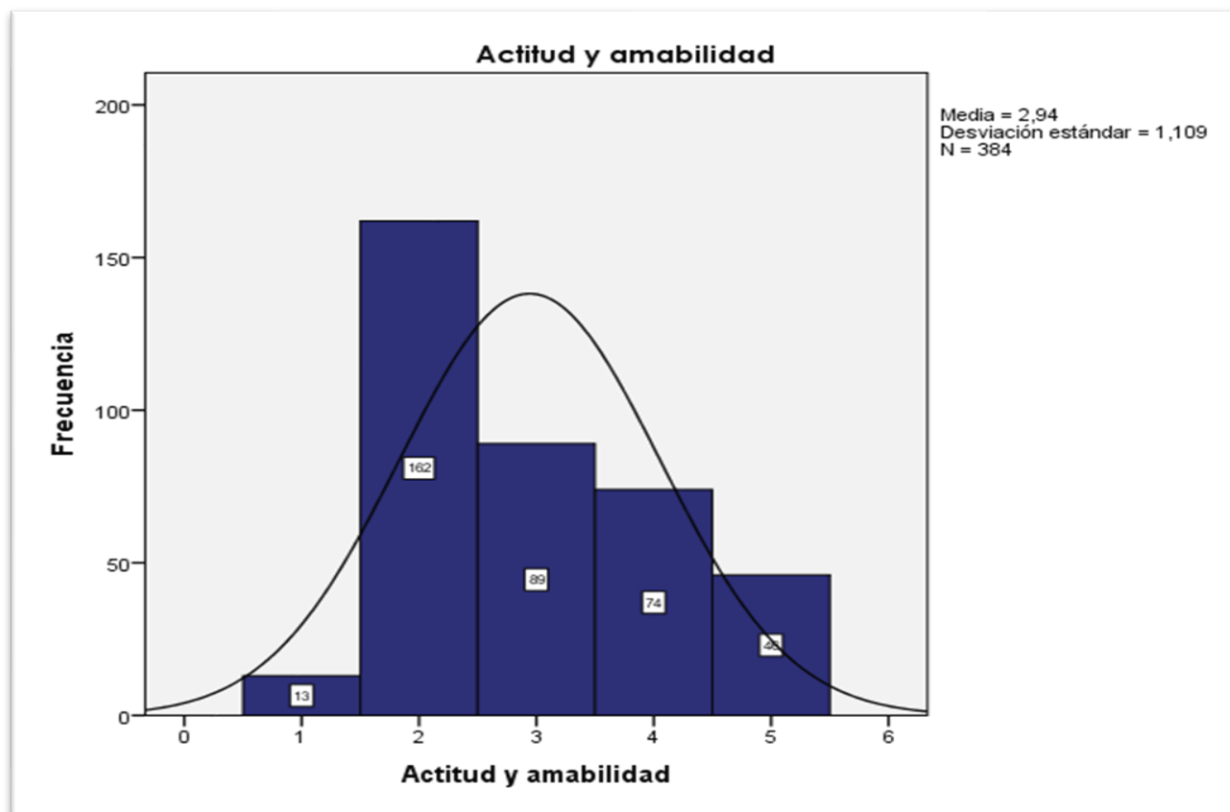


Figura 13. Actitud y amabilidad en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi

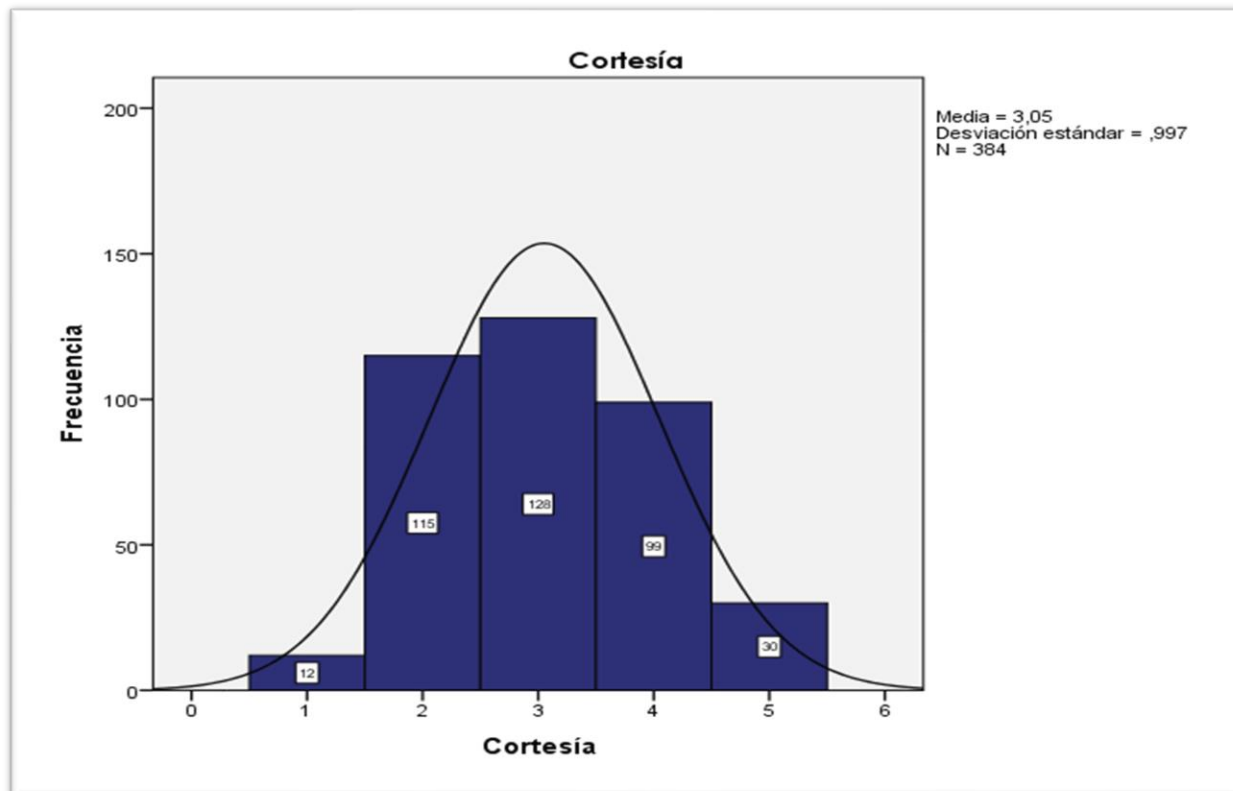


Figura 14. Cortesía en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi

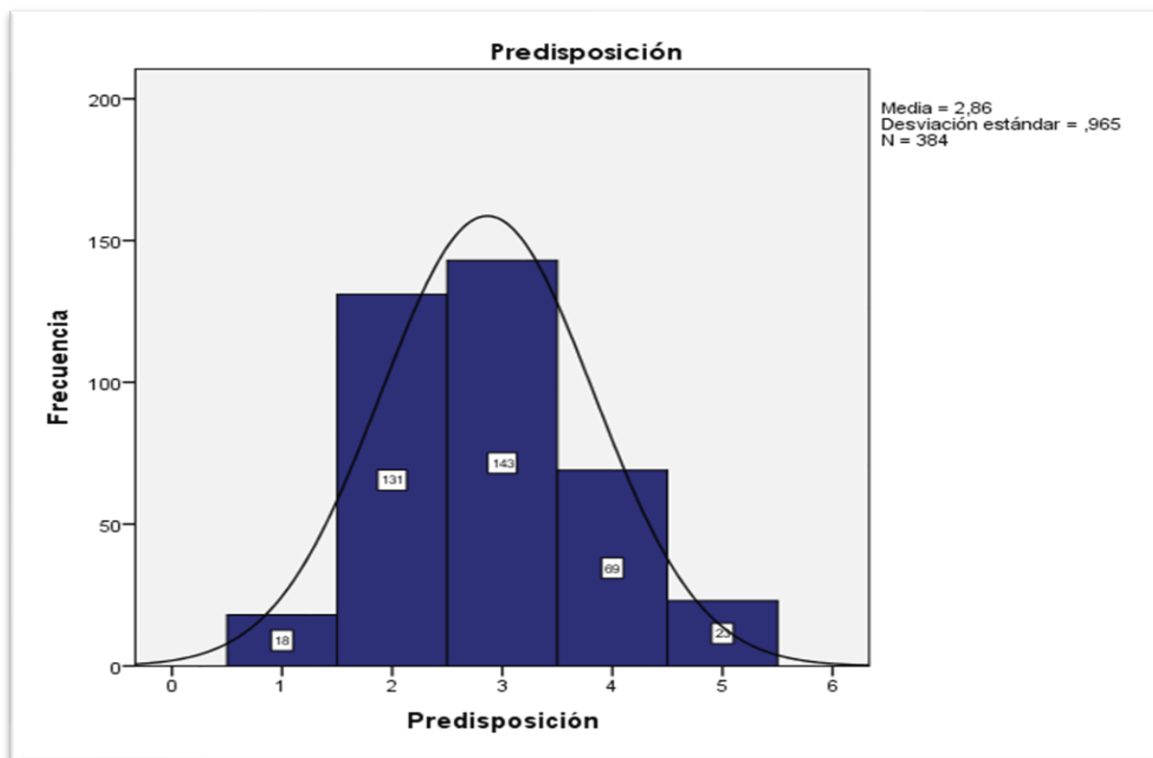


Figura 15. Predisposición en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi

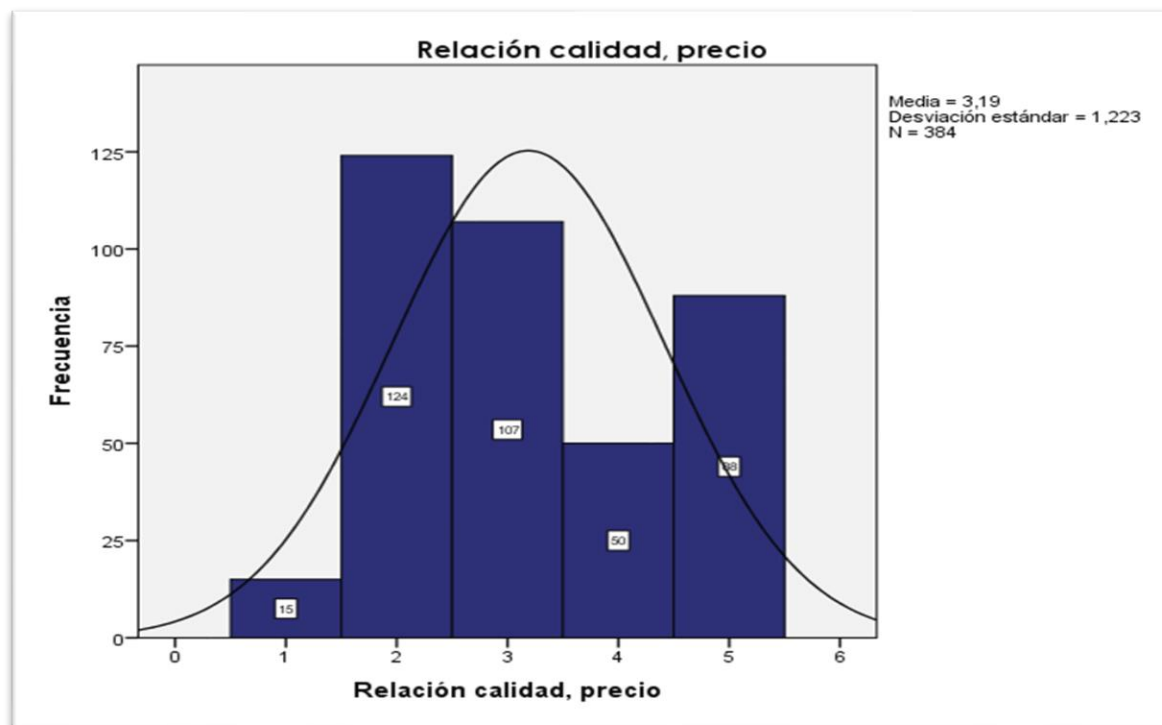


Figura 16. Relación calidad precio en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi

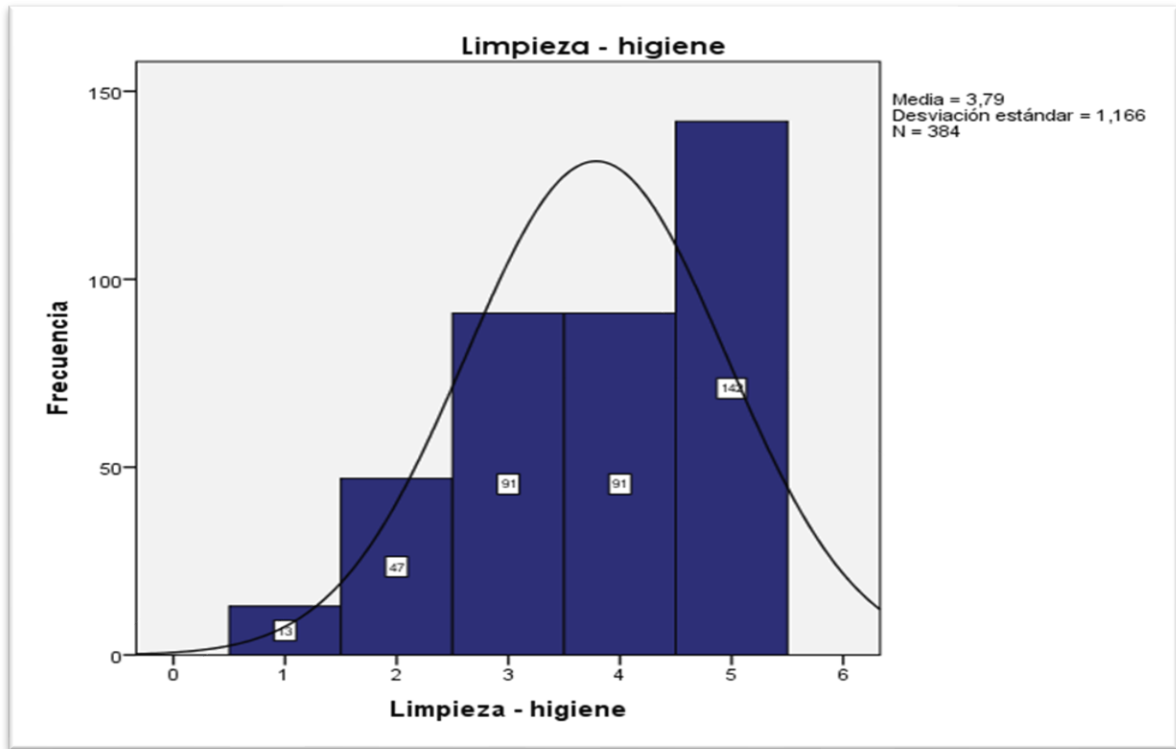


Figura 17. Limpieza e higiene en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi

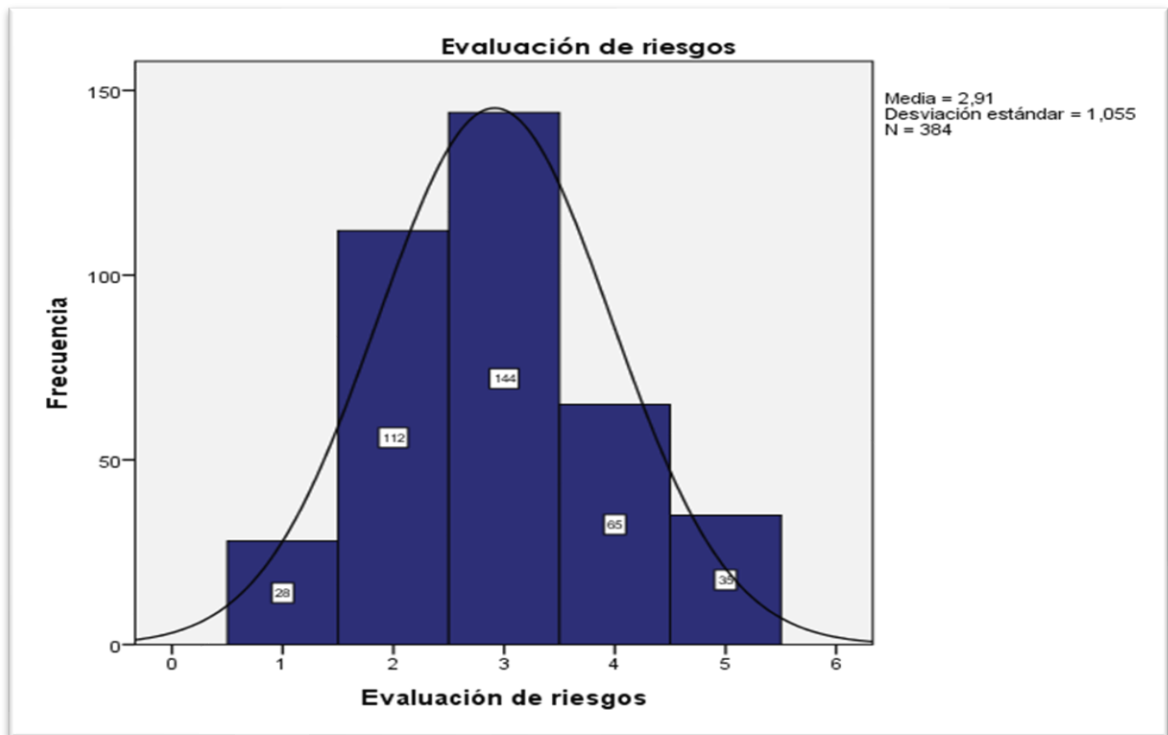


Figura 18. Evaluación de riesgos en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi

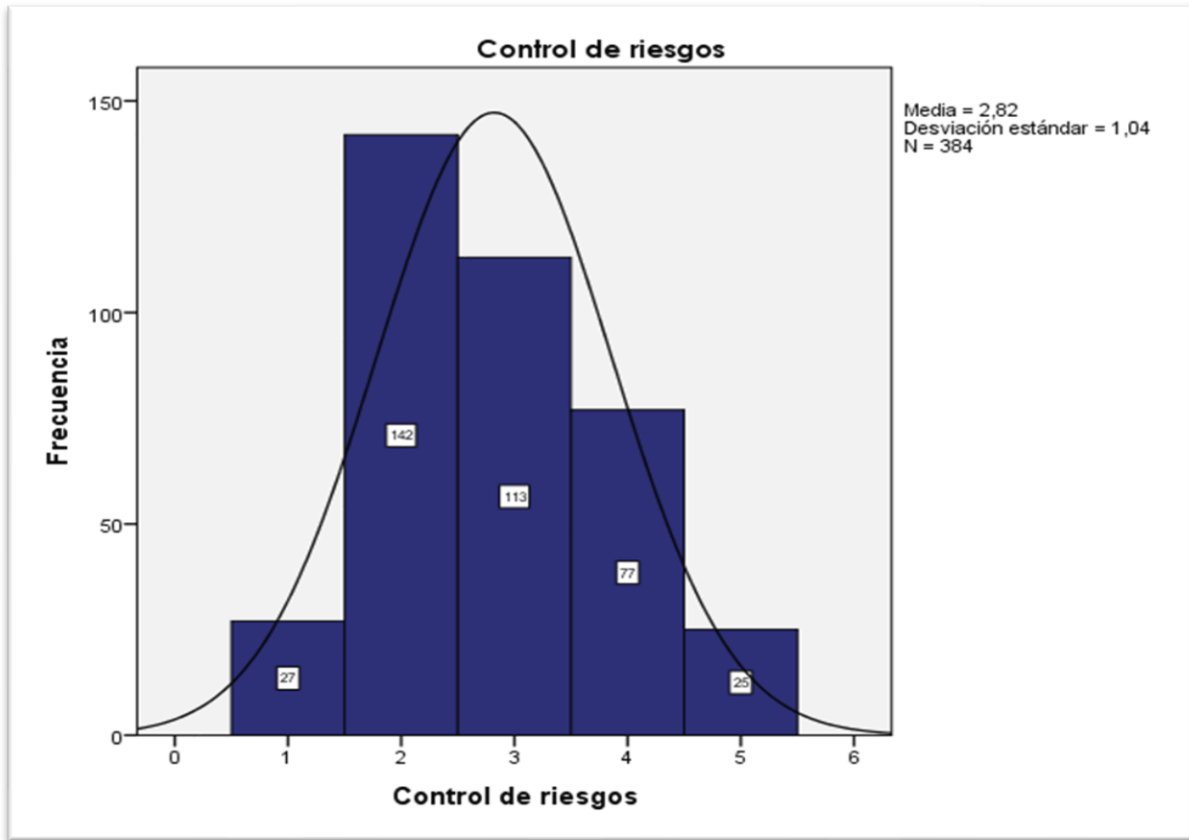


Figura 19. Control de riesgos en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi

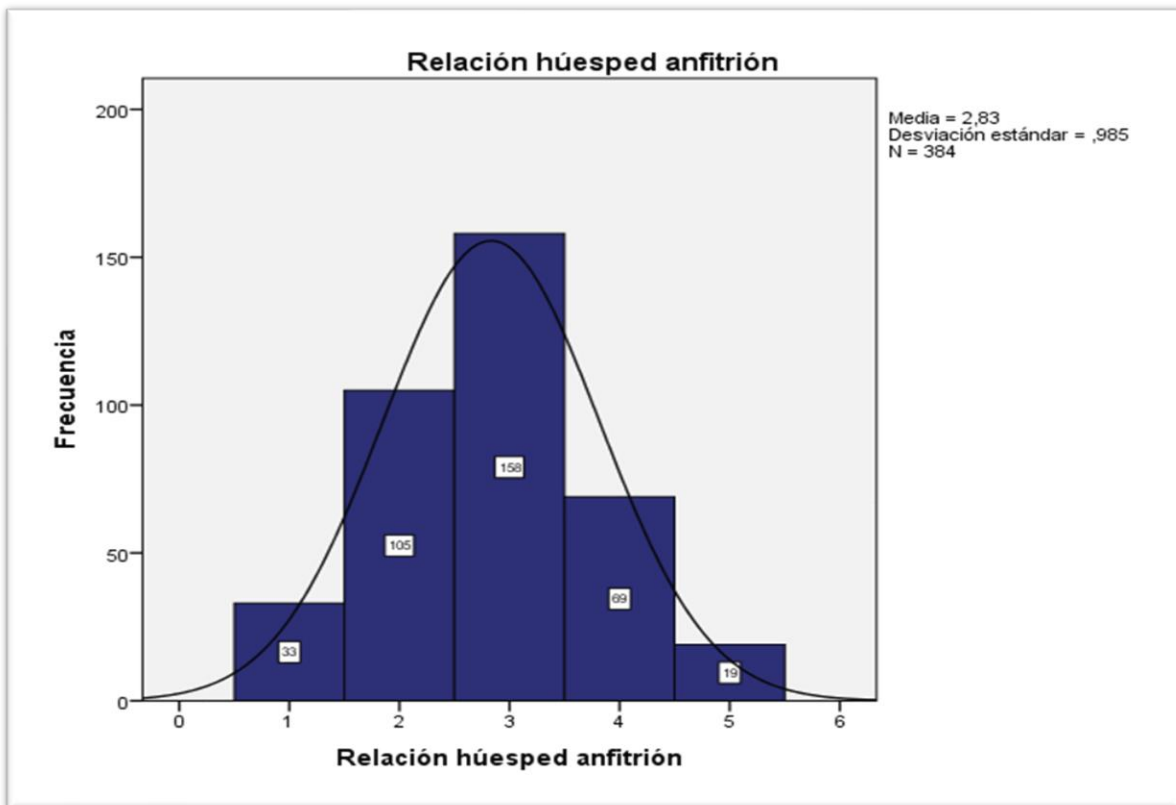


Figura 20.- Relación huésped anfitrión en los restaurantes de la ciudad de Cotacachi

Tabla 38. Satisfacción del cliente en la ciudad de Tulcán

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CIUDAD DE TULCÁN

	RAPIDEZ	EFICIENCIA	ACTITUD Y AMABILIDAD	CORTESÍA	PREDISPOSICIÓN	RELACIÓN CALIDAD, PRECIO	LIMPIEZA, HIGIENE	EVALUACIÓN DE RIESGOS	CONTROL DE RIESGOS	RELACIÓN HUÉSPED ANFITRIÓN
Válido	384	384	384	384	384	384	384	384	384	384
Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Moda	3	3	3	2	3	3	3	4	3	2
Varianza	,437	,640	,621	,668	,726	,699	,533	,921	,462	,805

Una vez obtenida la moda de la base de datos de la ciudad de Tulcán se puede determinar que la satisfacción del cliente en los restaurantes de esta ciudad es regular debido a factores como la rapidez, eficiencia, actitud, amabilidad, predisposición, relación calidad precio, limpieza e higiene y el control de riesgos, estos valores fueron medidos en una escala de medición de Likert en donde 1 es pésimo y 5 excelente.

Los factores considerados con una calificación mala son; la cortesía y la relación huésped anfitrión, mientras que existe un único valor de calificación buena que corresponde a la evaluación de riesgos de los establecimientos, en las figuras de la 21 a la 30 se puede identificar las frecuencias de calificación en cada uno de los indicadores.

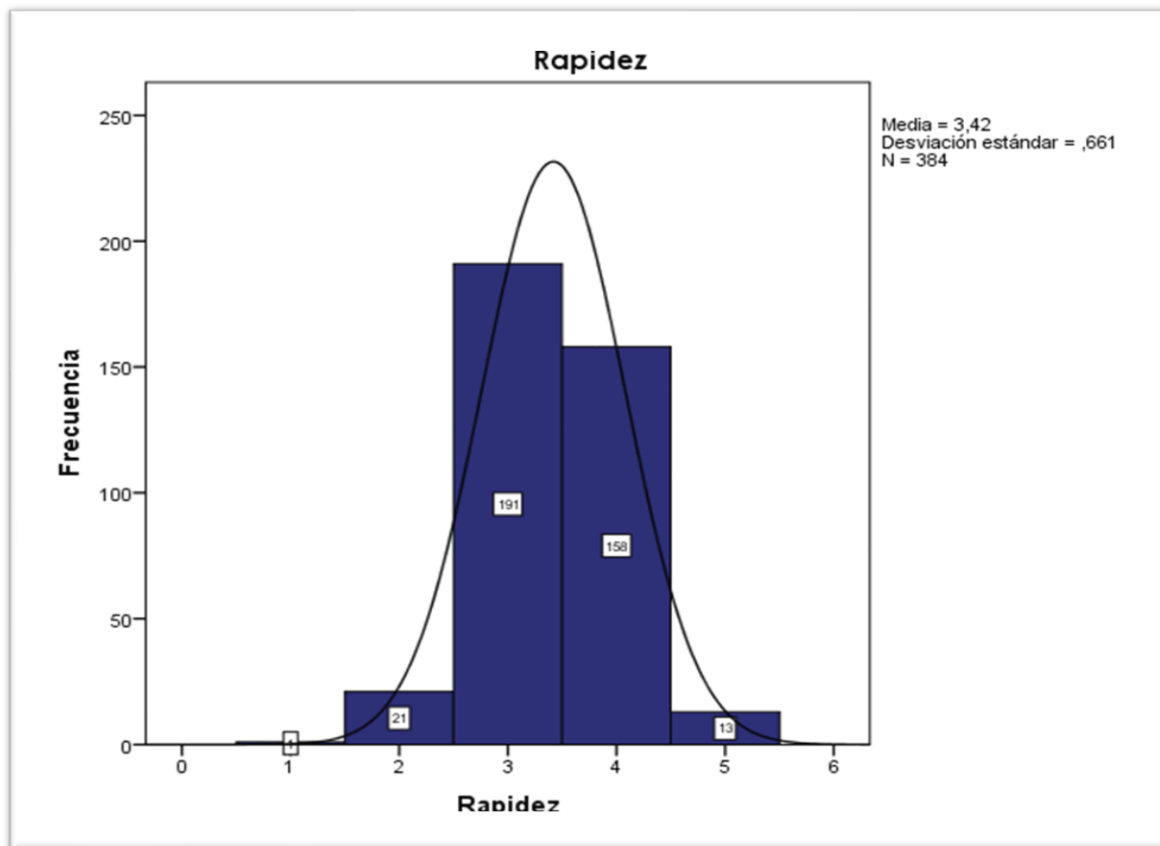


Figura 21. Rapidez en los restaurantes de la ciudad de Tulcán

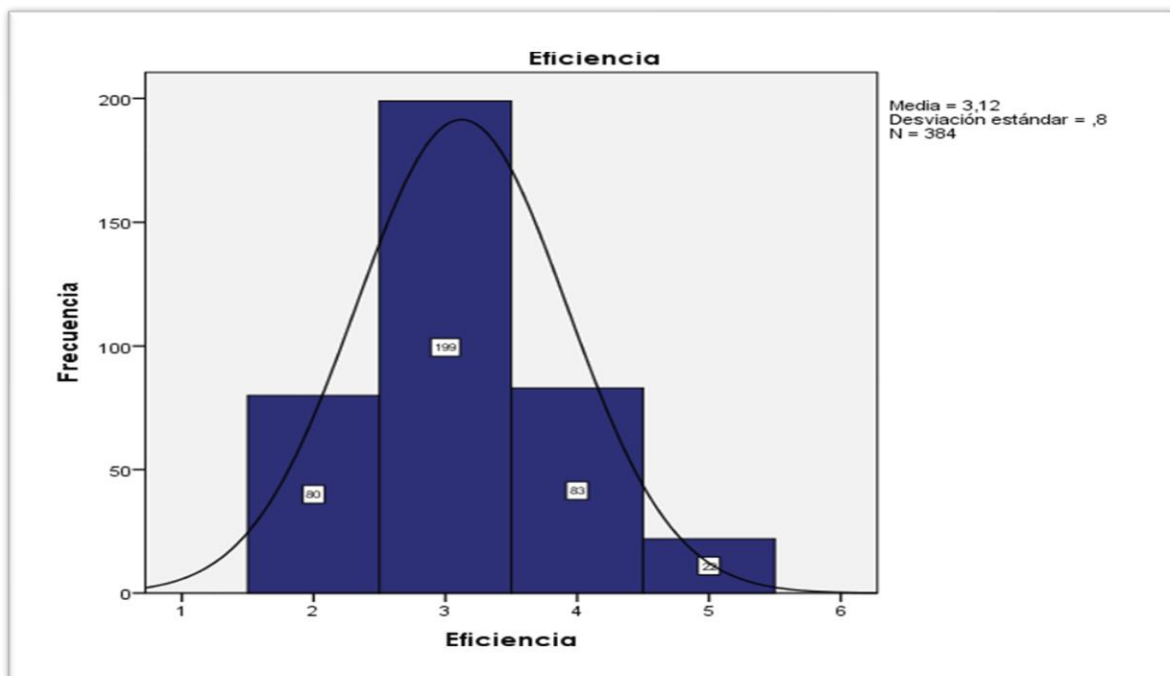


Figura 22. Eficiencia en los restaurantes de la ciudad de Tulcán

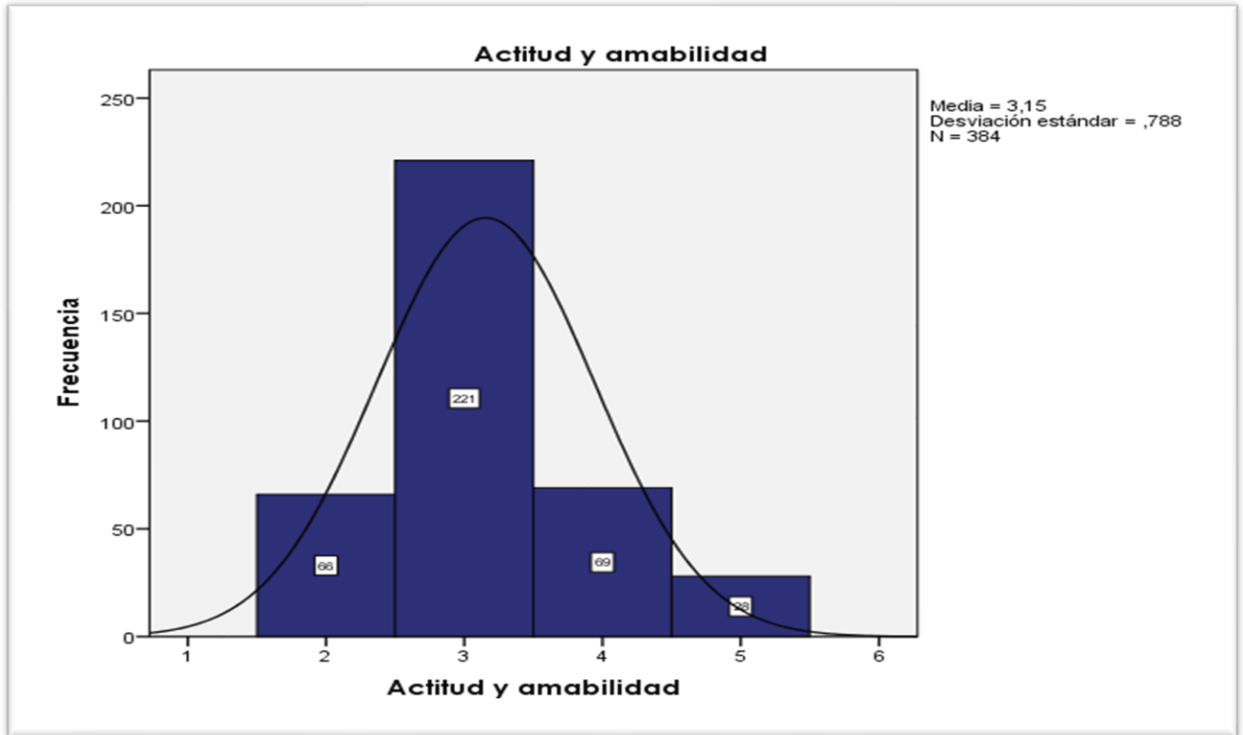


Figura 23. Actitud y amabilidad en los restaurantes de la ciudad de Tulcán

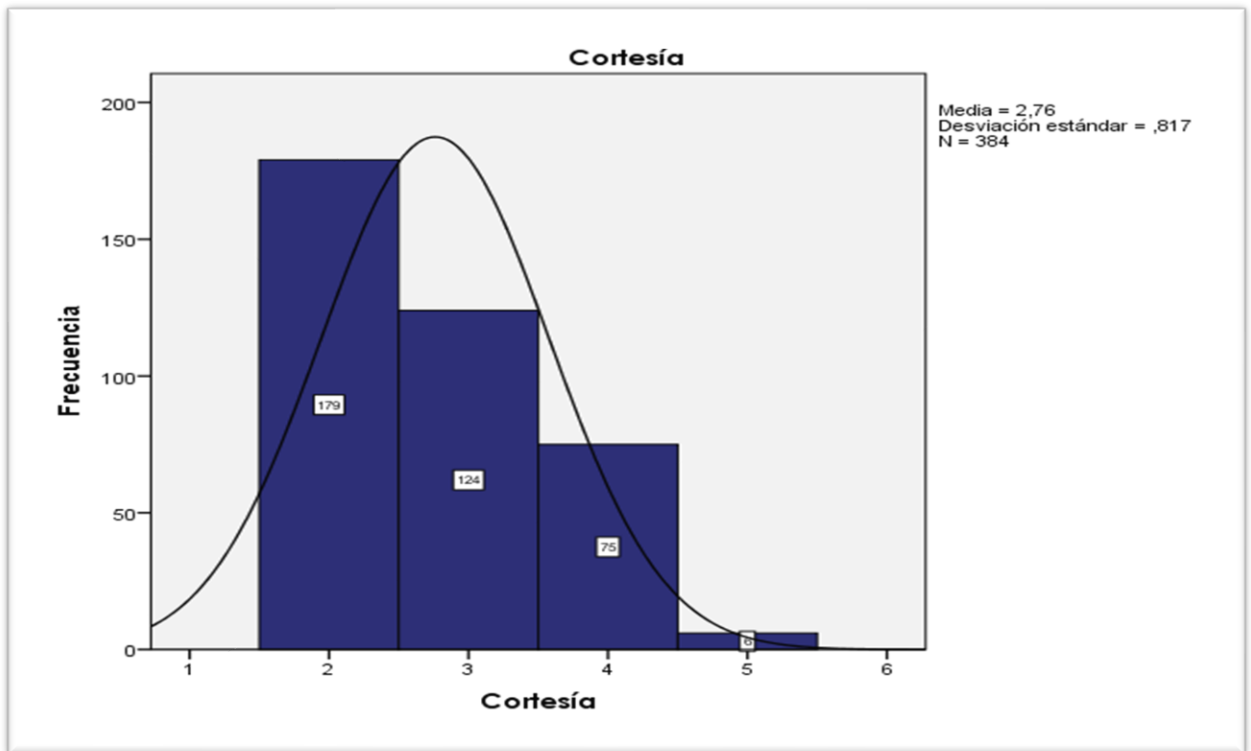


Figura 24. Cortesía en los restaurantes de la ciudad de Tulcán

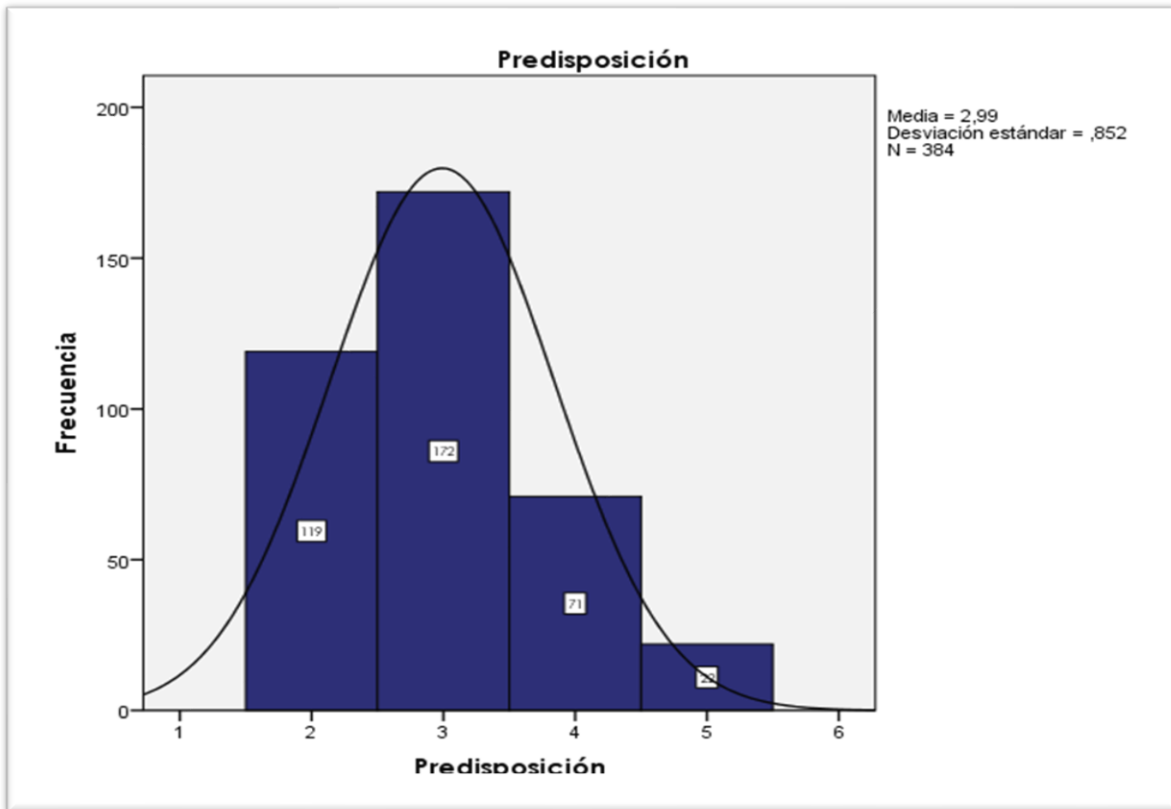


Figura 25. Predisposición en los restaurantes de la ciudad de Tulcán

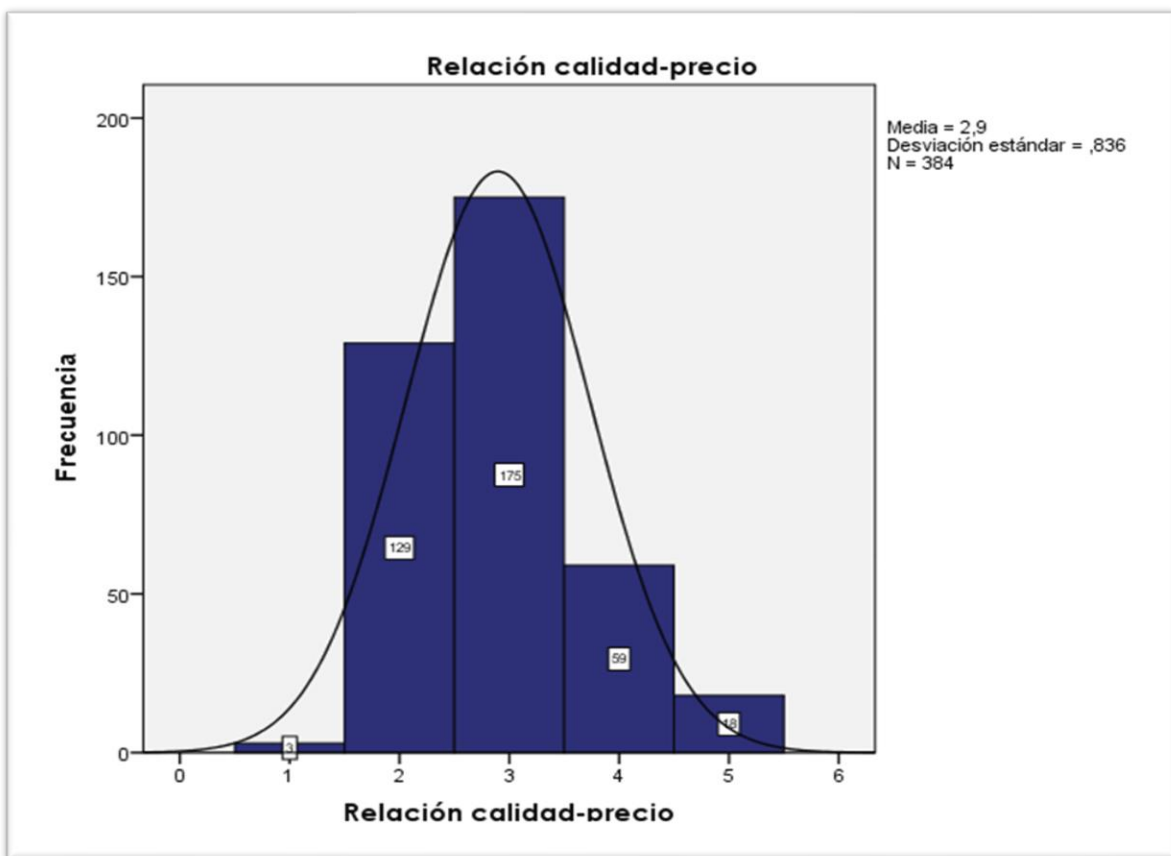


Figura 26. Relación calidad precio en los restaurantes de la ciudad de Tulcán

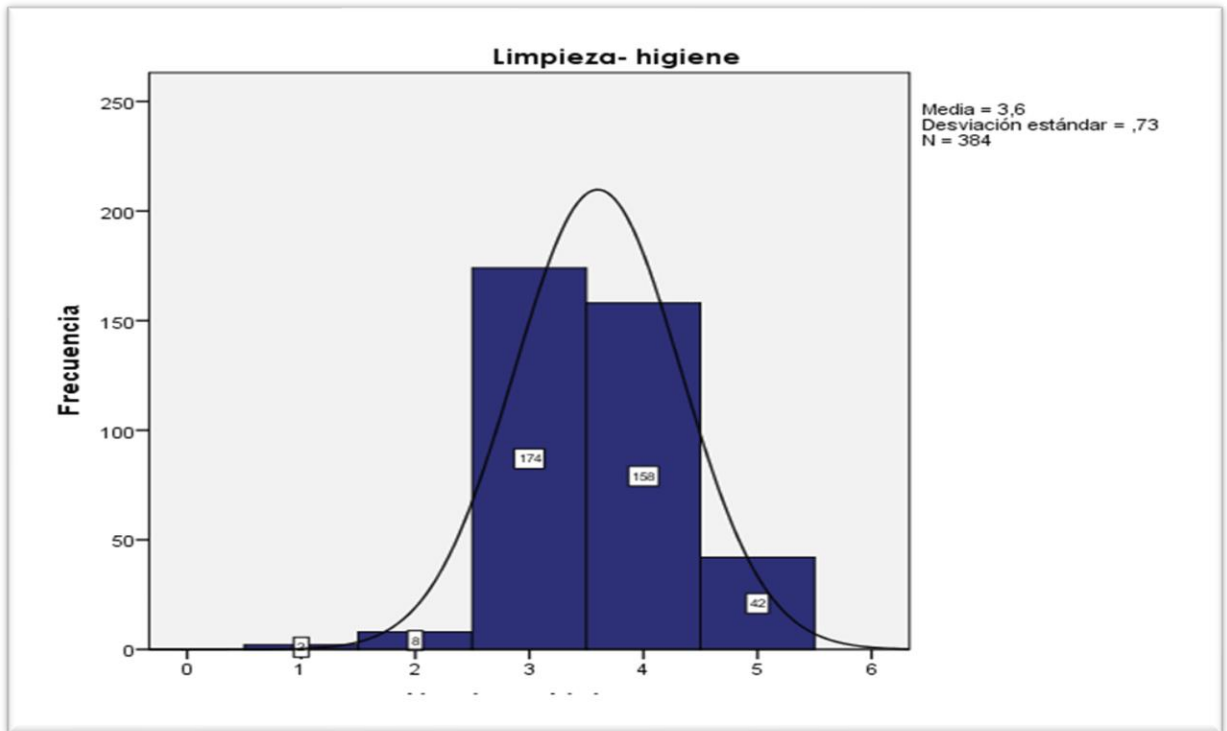


Figura 27. Limpieza- higiene en los restaurantes de la ciudad de Tulcán

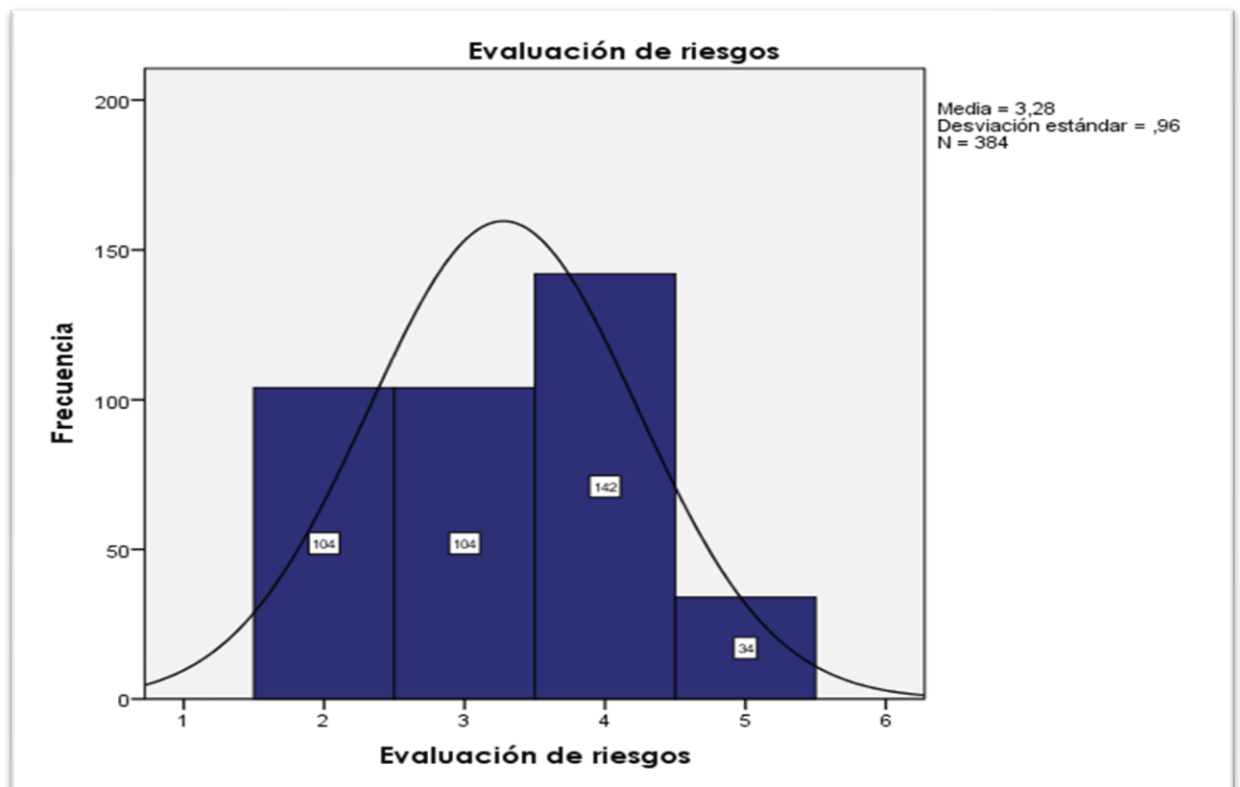


Figura 28. Evaluación de riesgos en los restaurantes de la ciudad de Tulcán

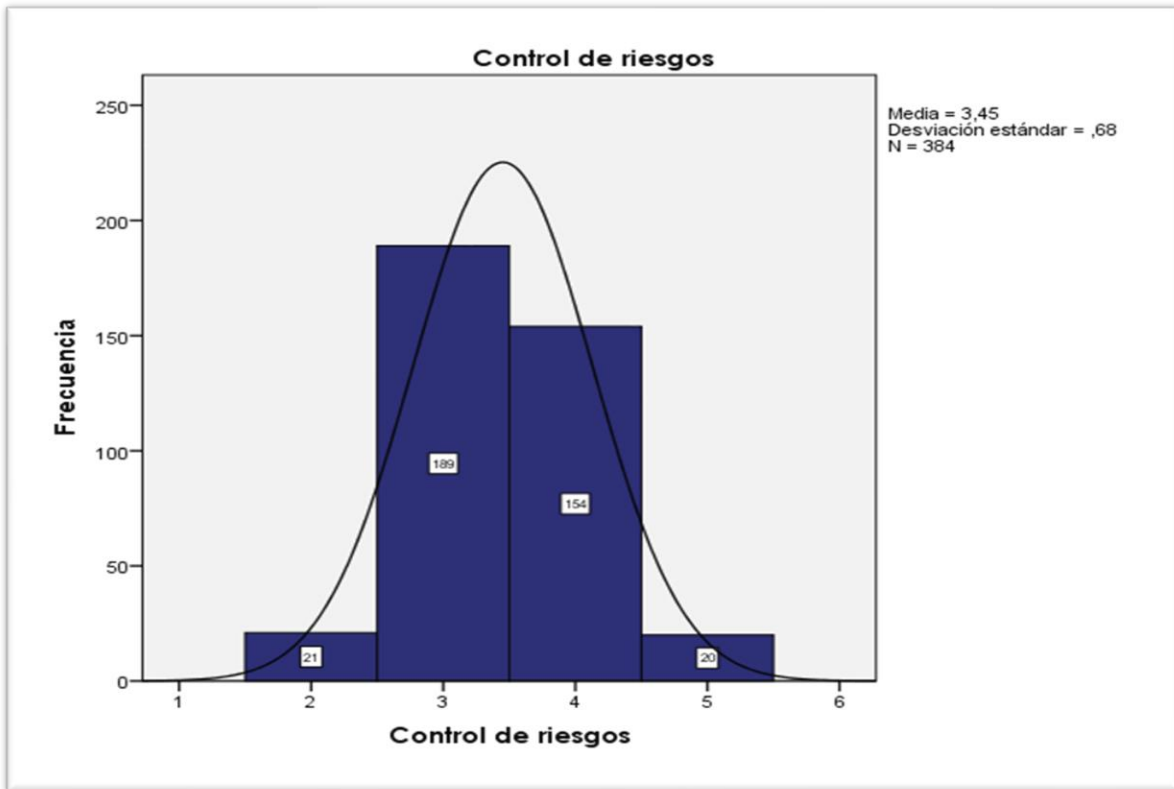


Figura 29. Control de riesgos en los restaurantes de la ciudad de Tulcán

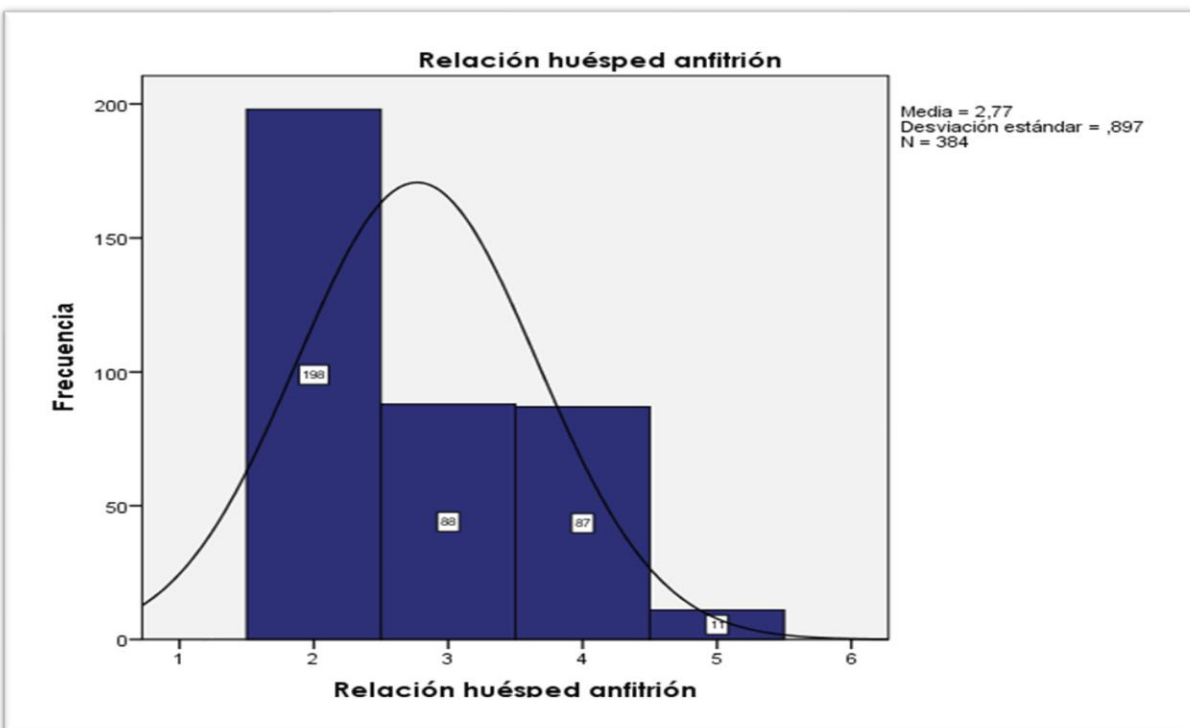


Figura 30. Relación huésped anfitrión en los restaurantes de la ciudad de Tulcán

Los resultados obtenidos a través de las encuestas permiten determinar que la satisfacción de los clientes en las ciudades de Cotacachi y Tulcán se encuentran en

un nivel medio de una escala de Likert de 1 al 5 que representa una satisfacción del cliente, regular.

Tabla 39. Tabla comparativa de satisfacción del cliente

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	
CIUDAD DE COTACACHI	CIUDAD DE TULCÁN
<ul style="list-style-type: none"> - En la ciudad de Cotacachi se puede determinar una satisfacción regular de los clientes (que corresponde a 3 en escala de Likert) en esta ciudad se encuentran 5 indicadores de calificación 3. - La rapidez no es la ideal debido a la cantidad de tiempo que les toma a los establecimientos atender a sus clientes. - La cortesía es regular, teniendo en cuenta que esta se relaciona con el respeto, los buenos modales y consideración que se tiene en los establecimientos con los clientes. - Es inadecuada la disposición que tienen los empleados de cubrir las necesidades de los clientes a tiempo. - La relación de la calidad con respecto a los precios no es la adecuada. - La limpieza e higiene es excelente dado que los establecimientos cuentan con un entorno aseado para la recepción de clientes. - La evaluación de riesgos es moderada determinando en un nivel intermedio si existen factores que puedan causar daño a los clientes y las acciones que se toman al respecto. - Se genera una moderada relación entre el comensal y los prestadores de servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - En la ciudad de Tulcán se puede determinar una satisfacción regular de los clientes de los establecimientos de restauración (que corresponde a 3 en una escala de Likert) mientras que en esta ciudad se pueden encontrar 7 indicadores de calificación 3. - La rapidez ha sido determinada como regular puesto que en esta ciudad se sienten más a gusto con el tiempo que tarda el establecimiento en atender al cliente. - Existe insatisfacción en la cortesía a causa de factores como; malos modales, gentileza y generosidad de los prestadores de servicio hacia los empleados. - Es regular la predisposición que tienen los empleados al atender a los clientes. - El establecimiento de los precios no se encuentra equilibrados con la calidad que ofertan los restaurantes. - La limpieza e higiene es regular en los establecimientos, identificando que en un mediano porcentaje se provee las condiciones adecuadas para los comensales. - Se identifican los riesgos que puedan causar incidentes en los clientes y se realizan acciones para evitar algún daño a los clientes. - Es inadecuada la relación que se desarrolla entre los prestadores de servicio y el cliente.

4.2. DISCUSIÓN

El objetivo general de la presente investigación fue analizar la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción del cliente para la verificación de su correlación. Para la recolección de datos se desarrollaron dos cuestionarios dirigidos a los empleados y clientes de los restaurantes de las dos ciudades. Para tabular la información se utilizaron los programas estadísticos SPSS y el lenguaje de programación estadística R, además se utilizó la prueba estadística de Spearman, permitiendo aceptar la hipótesis alternativa la cual define que “Existe relación de la gestión del talento humano en la satisfacción del cliente en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán” con una correlación positiva de 0,63 entre la gestión y el talento humano, una segunda correlación positiva entre gestión y satisfacción de 0,59 y la última correlación entre talento humano y satisfacción de 0,78, demostrando que a mayor desempeño y gestión del personal existe una mayor satisfacción en los clientes.

Para determinar el nivel de significancia en cuanto a la percepción de la importancia del talento humano se utilizó la U Man-Whitney con un 95% de confiabilidad obteniendo un p-value de 0,00573 determinando una diferencia significativa, afirmando que los instrumentos fueron diseñados de manera correcta y que los resultados se pueden extender a la población en general. Cabe destacar que la investigación se centró en los establecimientos de restauración registrados en el Catastro de Servicios Turísticos que provee el Ministerio de Turismo.

Luego de analizar la información los hallazgos presentan un cumplimiento mínimo de los procesos de la gestión del talento humano, con 39,68% en la ciudad de Cotacachi y 46,71% en la ciudad de Tulcán de acuerdo a la escala de medición de la SEPAF.

Mientras que a través del segundo instrumento se pudo determinar la satisfacción de acuerdo a 4 indicadores medidos en una escala de Likert dando como resultado una satisfacción del cliente regular en las dos ciudades.

Para relacionar las variables se diseñaron tres factores; desempeño del talento humano, gestión por parte de la administración y satisfacción del cliente con una muestra de 768 de la cual se contempla un 99,9% como datos aceptados y se permite excluir un 0,1% definidas como observaciones atípicas de las cuales se encontraron 14, finalmente la base de datos quedó integrada por 754 observaciones.

Al generar la matriz de correlación en la que se incluyó todas las preguntas de los instrumentos, no se presenta una correlación perfecta o cercana a 1 es decir no existen problemas de duplicidad. Al analizar la falsa regresión se encontró que los valores mostraban una distribución similar a la normal, una estructura cercana a una recta pendiente aceptando el supuesto de linealidad y se obtuvo una distribución homogénea en los cuatro cuadrantes, ratificando que los instrumentos estuvieron diseñados correctamente y que los resultados extraídos a partir de la muestra empleada en este estudio se pueden inferir hacia la población en general.

Iturralde et al. (2020) en su investigación, determinaron que aspectos como reclutamiento, selección, plan de desarrollo del personal, capacitaciones e incentivos son factores claves para el éxito de una empresa, así mismo, Altindag et al. (2018) tomaron en cuenta elementos como capacidades, liderazgo, sistemas de información de empleados, inclusión o calidad de vida, sistemas de recompensas y evaluación de desempeño, coincidiendo con los indicadores de la gestión del talento humano planteados en las dimensiones de; integrar, recompensar, desarrollar, retener y auditar a las personas, sin embargo en la presente investigación se adicionó el proceso de organizar el cual se encarga de diseñar todas las actividades que van a realizar las persona y se lo añadió debido a que todos estos procesos en conjunto permiten; determinar, controlar y evaluar las actividades que realiza el personal llevando un orden, de tal forma se concuerda con los autores que el llevar a cabo una correcta gestión a través de los diferentes factores contribuye al éxito de los establecimientos.

Gonzales (2019) en su investigación midió la satisfacción a través de 5 dimensiones dentro de las cuales se calificó a los elementos tangibles con un nivel regular, mientras que la empatía, capacidad de respuesta, seguridad y confianza y fiabilidad fueron calificados de manera favorable como muy buena, difiriendo con los resultados de la presente investigación puesto que a pesar de que los enfoques y tipo de investigación son similares, en esta investigación se trabajó con 4 dimensiones; cumplimiento de las expectativas, impresión de una buena relación calidad - precio, entorno limpio y seguro y la hospitalidad, los cuales permiten cubrir con las necesidades de los clientes, estos factores se encuentran en un nivel regular de acuerdo a una escala de Likert, determinando que en los establecimientos no se toman en cuenta estrategias para que el cliente se encuentre satisfecho al recibir el servicio.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En la ciudad de Cotacachi los procesos de la gestión del talento humano se cumplen en un 39,68% y en la ciudad de Tulcán en un 46,71%, es decir, un cumplimiento mínimo de acuerdo a la matriz de cumplimiento de la SEPAF. En las dos ciudades no se cumple a cabalidad con la gestión del talento humano, lo que no permite que se determine, controle y evalúe cada una de las actividades que realizan las personas, generando un gran déficit en los establecimientos, sin embargo, es Tulcán la ciudad que cumple en mayor porcentaje con los procesos.
- Al obtener la moda de las bases de datos se pudo identificar que la satisfacción de los clientes de las dos ciudades se encuentra en un nivel de 3 en una escala de Likert en donde 1 es pésimo y 5 excelente por lo tanto se puede determinar que la satisfacción de los clientes es regular.
- Al realizar la prueba de correlación de Spearman y sacar tres factores se pudo identificar que existe una alta relación entre la gestión y el talento humano de 0,63, así mismo, entre la gestión y la satisfacción con un nivel de 0,59 y entre el talento humano y la satisfacción del cliente de 0,78.

5.2. RECOMENDACIONES

- Capacitar a dueños, administradores y encargados sobre la importancia de una correcta gestión del talento humano en los establecimientos, con el fin de mejorar el rendimiento del personal y contribuir a cumplir las metas y objetivos de la organización.
- Verificar el cumplimiento de los procesos de la gestión del talento humano en los establecimientos de restauración.
- Incluir en los establecimientos sistemas o bases de datos que permitan verificar y evaluar el desempeño de los empleados que trabajan en el establecimiento.
- Brindar capacitaciones a los prestadores de servicio sobre los factores que intervienen en la satisfacción del cliente con el fin de mejorar la atención hacia los comensales que acuden a los servicios de restauración en las dos ciudades.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación: la investigación científica*. Caracas. (pág.21-31).
- Altındağ, E., Çirak, N., y Acar, A. (2018). Effects of Talent Management Components on the Employee Satisfaction. *Journal of Human Resources Management Research*, 2018, 1–20. <https://doi.org/10.5171/2018.895618..>
- Boullón, R. (2003). *Gestión de calidad en empresas turísticas*. UNED.
- Casós, W. (2019). *Calidad del servicio y la satisfacción del turista que visita la Casa de la* . Recuperado de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/41387/Cas%C3%B3s_CWA.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Carmona, M. Gonzales, L y Rivas, M. (2016). *Guía para la medición directa de la satisfacción de los clientes*. Obtenido de <http://www.centrosdeexcelencia.com/wp-content/uploads/2016/09/guia-satisfaccion-clientes.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del Talento Humano*. En I. Chiavenato. México: Mac Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2001). *Gestión del Talento Humano*. México: Mc Graw Hill.
- Contreras, K. (2021). *¿Qué son las expectativas del cliente? Satisface sus necesidades y mejora su experiencia*. Recuperado de: <https://www.crehana.com/ec/blog/negocios/que-son-expectativas-cliente/>
- Cortéz, L. y Escudero, C. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para investigación científica* (pág. 10). Machala: Editorial UTMACH.
- Cruz, I. y Mujica, M. (1993). *La relación precio calidad objetiva en los mercados de productos de consumo*. Madrid.
- Díaz, F. y Morillo, M. (2017). *Conocimiento de las expectativas del usuario*. Recuperado de [/satisfaccion/Conocimiento_de_las_expectativas_del_usuario_por_1.pdf](#)
- García, A.,(2016). *Cultura de servicios en la optimización del servicio del cliente*. TeloS, 381-398.

- González, D. (2019). *Satisfacción del cliente en la intermediación turística del cantón Baños de Agua Santa*. Recuperado de Repositorio digital UNANCH: <http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/5910/1/UNACH-EC-ING-GEST-TUR-2019-0038.pdf>
- González, O., y Arciniegas, J. (2016). *Sistemas de Gestión de Calidad*. Bogotá: ECOE.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGRAW-HILL,(pag.149-151) .
- Hernández, R. y Mendoza, C . (2018). *Metodología de la Investigación: Rutas cualitativa, cuantitativa y Mixta*. Mc Graw Hill Education .
- Iturralde, K., Pacheco, A., Paltam, J. y Ollangue, J. (2020). *La Gestión del Talento Humano como factor determinante del éxito competitivo de las medianas empresas Machaleñas*. Digital Publisher, 342-359.
- MINTUR (2018). *Reglamento turístico de alimentos y bebidas*. Recuperado de turismo.gob.ec: https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2018/11/Reglamento-de-alimentos-y-bebidas_OCTUBRE.pdf
- Murillo, E., y King, C. (2019). *Why do employees respond to hospitality talent management: An examination of a Latin American restaurant chain*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 31(10), 4021–4042. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2018-0871>
- Naldos, V. y Rosas, S. (2018). *Medición del cumplimiento de las expectativas*. Recuperado de https://pirhua.udep.edu.pe/bitstream/handle/11042/3751/ADS_006.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Neyra, A. (2018). *La Capacidad de Respuesta y Fidelización del cliente en la institución Financiera AGROBANCO* . Obtenido de La Capacidad de Respuesta y Fidelización del cliente en la institución Financiera AGROBANCO : http://www.repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3478/159_2018_neyra_barrionuevo_ra_espg_maestria_gestion_empresarial.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Organización Internacional del Trabajo . (2020). *Entornos seguros y Saludables* . Recuperado de Entornos seguros y Saludables : https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---act_emp/documents/publication/wcms_764111.pdf
- Organización Mundial de Turismo. (2005). *Indicadores del desarrollo del turismo*. Madrid.
- Rodríguez, A. y Pérez, A. (2017). *Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento*, Revista EAN, 82, pp.179-200. <https://doi.org/10.21158/01208160.n82.2017.1647>

- Saurin, S. y Pomar, L. (2020). *Calidad de Servicio y Capacidad de Respuesta al cliente en MyR Servicios Postales S.R.L, San Martín*. Obtenido de Calidad de Servicio y Capacidad de Respuesta al cliente en MyR Servicios Postales S.R.L, San Martín.: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/65877/Saurin_SSV-Pomar_SLC-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Vallejo, L. (2016). *Gestión del Talento Humano*. Riobamba: ESPOCH.
- Vásquez, R. y Osorio, M. (2016). *La hospitalidad en la prestación del servicio turístico*. Recuperado de /satisfaccion/Dialnet-LaHospitalidadEnLaPrestacionDelServicioTuristicoUn-6088847.pdf
- Zhong, Y., y Moon, H. (2020). *What drives customer satisfaction, loyalty, and happiness in fast-food restaurants in china? Perceived price, service quality, food quality, physical environment quality, and the moderating role of gender*. *Foods*, 9(4). <https://doi.org/10.3390/foods9040460>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Actas de sustentación de predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

ESTUDIANTE:	AYALA CALVACH EVELYN ALEXANDRA	CÉDULA DE IDENTIDAD:	2250227630
PERIODO ACADÉMICO:	2022B		
PRESIDENTE TRIBUNAL:	MSC. ALONSO JAVIER CHANDI YÉPEZ	DOCENTE TUTOR:	MSC. ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA
DOCENTE:	MSC. DENNYS ANDRÉS BOLAÑOS TOBAR		
TEMA DEL TIC:	La gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción del cliente		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	10.00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10.00	
3	METODOLOGÍA	10.00	
4	RESULTADOS	9.67	
5	DISCUSIÓN	10.00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9.33	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9.67	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9.67	

Obteniendo una nota de: **9.77** Por lo tanto, **APRUEBA** : debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **martes, 14 de febrero de 2023**


MSC. ALONSO JAVIER CHANDI YÉPEZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. DENNYS ANDRÉS BOLAÑOS TOBAR
DOCENTE


MSC. ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA
DOCENTE TUTOR



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

CARRERA DE TURISMO

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREDEFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

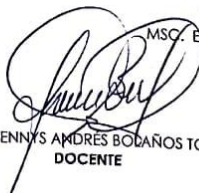
ESTUDIANTE:	CEPEDA BERNAL CAROLINA ARACELI	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401646237
PERIODO ACADÉMICO:	2022 B		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. ALONSO JAVIER CHANDI YÉPEZ	DOCENTE TUTOR:	MSC. ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA
DOCENTE:	MSC. DENNYS ANDRÉS BOLAÑOS TOBAR		
TEMA DEL TIC:	La gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción del cliente		
No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	10,00	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	10,00	
3	METODOLOGÍA	10,00	
4	RESULTADOS	9,33	
5	DISCUSIÓN	10,00	
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	9,33	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	9,67	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	9,67	

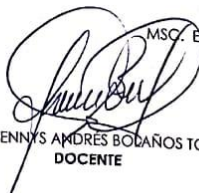
Obliniendo una nota de: **9,73** Por lo tanto, **APRUEBA** : debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el **martes, 14 de febrero de 2023**


MSC. ALONSO JAVIER CHANDI YÉPEZ
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. ELIZABETH JOSEFINA GUEVARA GUEVARA
DOCENTE TUTOR


MSC. DENNYS ANDRÉS BOLAÑOS TOBAR
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del Abstract por parte de idiomas



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Ayala Calvachi Evelyn Alexandra y Cepeda Bernal Carolina Araceli

Fecha de recepción del abstract: 16 de febrero de 2023

Fecha de entrega del informe: 16 de febrero de 2023

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma Inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en Inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñañiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Evidencias de recolección de la información

Tabla 40. Recolección de la información ciudad de Cotacachi

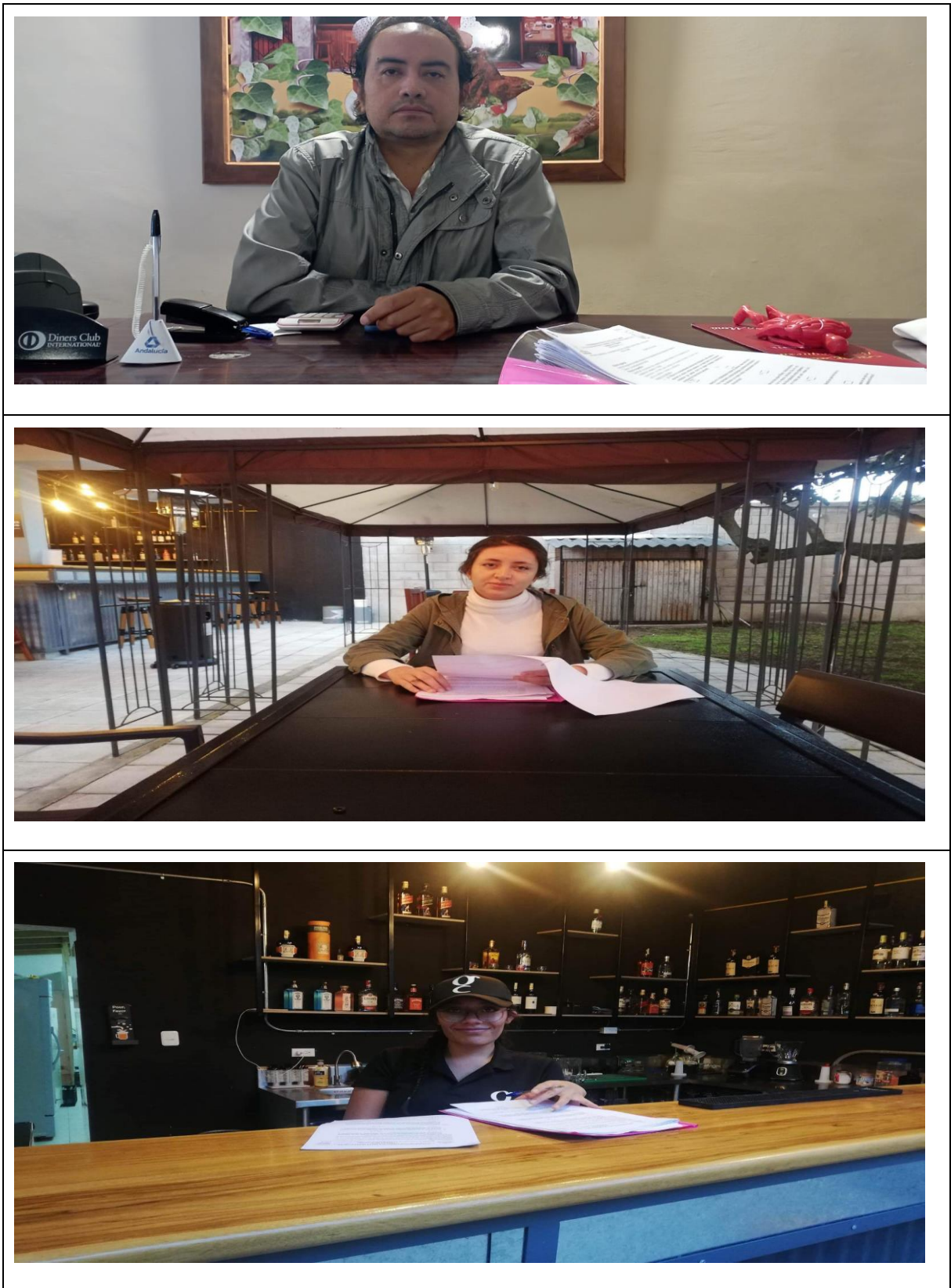
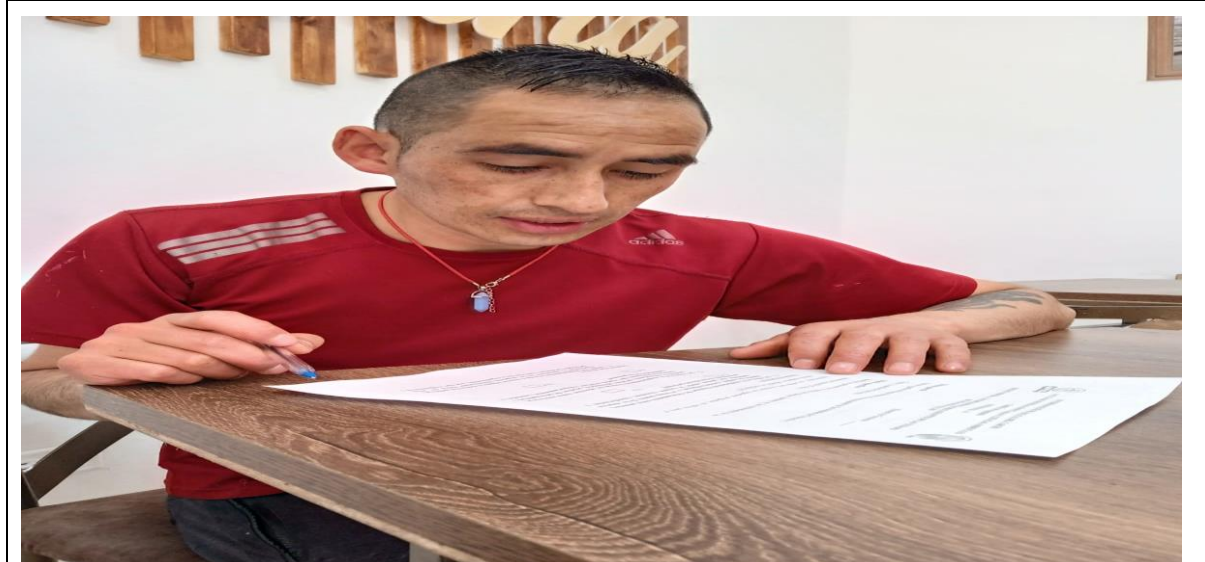


Tabla 41. Recolección de la información ciudad de Tulcán



Anexo 4. Instrumentos



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES
CARRERA DE TURISMO



INSTRUMENTO – A:

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LOS RESTAURANTES DE LAS CIUDADES DE
COTACACHI Y TULCÁN**

Número de Encuesta: _____

Objetivo general

Analizar la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción del cliente.

Objetivo específico

Identificar los procesos de la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán.

Agradecemos su tiempo para contestar las siguientes preguntas, es valioso para el análisis académico. Además, es confidencial.

Integrar a las personas

- 1. ¿Se utiliza en el establecimiento técnicas de reclutamiento como anuncios, agencias de empleo, carteles, impresos o se busca dentro de la empresa candidatos que puedan cubrir la vacante (Ascensos, transferencias y programas de desarrollo del personal)?**

Si

No

- 2. ¿Se maneja en el establecimiento técnicas de selección como entrevistas, pruebas de conocimiento, pruebas psicológicas, ¿pruebas de personalidad o técnicas de simulación que ayuden a definir comportamientos, actitudes y habilidades de las personas?**

Si

No

Organizar a las personas

3. **¿Dentro del establecimiento se le da a conocer Misión y visión, las políticas, organización y estructura de la empresa, distribución física de área, principales productos y servicios de la organización, normas, reglamentos y procedimientos de seguridad en el trabajo para poder orientar a los empleados?**

Si

No

4. **¿Se le explica el grado de autonomía y libertad que puede tener dentro la empresa?**

Si

No

5. **¿En el establecimiento se le especifica el contenido de cada puesto, los métodos de trabajo y las relaciones con los demás miembros de la empresa?**

Si

No

6. **¿En la empresa se le explica que va a hacer, cómo lo va a hacer, en qué condiciones y porque lo va a hacer?**

Si

No

7. **¿Dentro del establecimiento se valora su desempeño, las metas, resultados, competencias y el potencial de desarrollo?**

Si

No

Recompensar a las personas

8. **¿La empresa le retribuye de manera justa y puntual por su desempeño y los servicios que presta en la misma?**

Si

No

9. **¿Pertenece usted al Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS) o alguna entidad que respalde su seguridad?**

Si

No

10. ¿En el establecimiento le brindan incentivos o motivaciones como recompensa a su desempeño?

Si

Desarrollar personas

No

11. ¿Se desarrolla en el establecimiento actividades que permitan contribuir a su educación, orientación hacia el futuro y ofrezcan la oportunidad de mejorar su desempeño y crecimiento humano?

Si

No

12. ¿En el establecimiento ha recibido capacitaciones con el fin de desarrollar sus cualidades y prepararlos para que sean más productivos y contribuyan al logro de los objetivos de la organización?

Si

No

13. ¿Se le permite aportar con nuevas ideas para mejorar el desempeño del establecimiento?

Si

Retener a las personas

No

14. ¿La empresa le provee un entorno laboral con condiciones ambientales que garanticen su salud física, mental, en condiciones de bienestar y seguridad?

Si

No

15. ¿Se desarrollan técnicas para mejorar la calidad de vida en el trabajo y las labores que desempeña en el establecimiento?

Si

No

16. ¿Existe una adecuada relación entre usted y los altos mandos del establecimiento?

Si

No

Auditar a las personas

17. ¿El establecimiento cuenta con una base de datos en la que exista un registro del personal, registro de secciones o áreas y registro de cargos que permita realizar un control y seguimiento de los trabajadores?

Si

No

18. ¿Cree usted que la gestión del talento humano en el establecimiento es adecuada?

Si

No



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES
CARRERA DE TURISMO



INSTRUMENTO – B:

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LOS RESTAURANTES DE LAS CIUDADES DE
COTACACHI Y TULCÁN**

Número de Encuesta: _____

Objetivo general

Analizar la gestión del talento humano en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán y la satisfacción del cliente.

Objetivo específico

Determinar la satisfacción de los clientes en los restaurantes de las ciudades de Cotacachi y Tulcán.

Agradecemos su tiempo para contestar las siguientes preguntas, es valioso para el análisis académico. Además, es confidencial.

Califique del 1 al 5 según su experiencia en el establecimiento.

Referencias de calificación

1	Pésima
2	Mala
3	Regular
4	Buena
5	Excelente

Cumplimiento de las expectativas de los turistas

Acción – Respuesta

1. Rapidez del servicio

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

2. Eficiencia del servicio. (Personas competentes y preparadas que realizan su trabajo)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

3. La actitud y amabilidad del personal de servicios hacia el cliente

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Servicio (cortesía y predisposición)

4. La cortesía del personal hacia los clientes

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

5. La predisposición del personal hacia los clientes. (La disposición a tiempo a cubrir con las necesidades del cliente)

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Relación Calidad – Precio

6. El precio con respecto a la calidad de servicio que ofrece el establecimiento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Entorno limpio y Seguro

Entorno limpio

7. La limpieza e higiene del establecimiento

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Evaluación de Riesgos

8. La seguridad en el establecimiento en torno a factores que puedan causar algún daño o peligro al cliente como el suelo, las paredes, la humedad, el ruido, la temperatura.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Control de riesgos

- 9. La organización que tiene el establecimiento para controlar los riesgos como; accidentes por caídas, golpes, cortes, quemaduras, o incendios.**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Hospitalidad

Relación Huésped – Anfitrión.

- 10. La relación creada entre el cliente y los empleados en la prestación del servicio.**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 11. La experiencia que usted ha tenido en el establecimiento.**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 12. La actitud de los prestadores de servicio hacia los clientes.**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 13. ¿Cuál es su nivel de satisfacción por el servicio recibido?**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- 14. ¿Cree usted que la gestión del talento humano es importante para mejorar la satisfacción del cliente en el establecimiento?**

Si

No

Anexo 5. Validación de instrumentos

	Encuesta personal	Vía Whatsapp	E-mail
Fecha de elaboración del instrumento (día/mes/año) 22/06/2022			
Fecha de entrega del instrumento para la validación (23/06/2022)			
Fecha de recepción del instrumento para la validación (23/06/2022)			X
Nombre y Apellido del Validador: Dennys Bolaños	Observaciones: Mejorar la presentación del documento para las encuestas		
Evelyn Ayala Carolina Cepeda FIRMA ENCUESTADOR (estudiante)	 FIRMA SUPERVISOR (Tutor)		

Figura 31. Validación de instrumentos por expertos