

UNIVERSIDAD PANAMERICANA
Facultad de Ciencias Económicas
Licenciatura en Administración de Empresas



**El desarrollo integral del personal como estrategia para el logro de los objetivos
organizacionales en la industria hotelera de
Cobán, Alta Verapaz.**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Jennifer Mayte Rosales López

Guatemala, Octubre 2019

**El desarrollo integral del personal como estrategia para el logro de los objetivos
organizacionales en la industria hotelera de
Cobán, Alta Verapaz.**

(Artículo Científico – Trabajo de graduación)

Jennifer Mayte Rosales López

Lcda. Miriam Antonieta Soria (**Asesora**)

Lcda. Elsy Maricruz Barillas Divas (**Revisora**)

Guatemala, Octubre 2019

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS

M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz

Decano

Lic. Jaime Aníbal Chocoj Vidaurre

Coordinador

Cobán; Alta Verapaz, 14 de febrero 2019

Señores

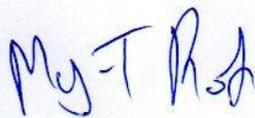
Facultad de Ciencias Económicas

Presente

Por este medio doy fe que soy autora del Artículo Científico titulado “El desarrollo integral del personal como estrategia para el logro de los objetivos organizacionales en la industria hotelera de Cobán, Alta Verapaz” y confirmo que respeté los derechos de autor de las fuentes consultadas y consigné las citas correspondientes.

Acepto la responsabilidad como autora del contenido de este Artículo Científico y para los efectos legales soy la única responsable de su contenido.

Atentamente,



Jennifer Mayte Rosales López

Licenciatura en Administración de Empresas

Carné: 20180276

REF.: C.C.E.E.L.C.P.A. -PS.030-2019
SEDE COBAN

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS
GUATEMALA, 10 DE OCTUBRE DEL 2019
ORDEN DE IMPRESIÓN

Tutora: M.A. Miriam Antonieta Soria López
Revisora: Licenciada Elsy Maricruz Barillas Divas
Carrera: Licenciatura en Administración de Empresas

Artículo Científico titulado: "El desarrollo integral del personal como estrategia para el logro de los objetivos organizacionales en la industria hotelera de Cobán, Alta Verapaz."

Presentada por: Jennifer Mayte Rosales López

Decanatura autoriza la impresión, como requisito previo a la graduación profesional.

En el grado de: Licenciada



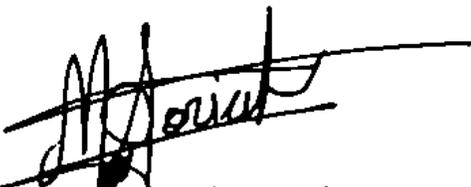
M.A. Ronaldo Antonio Girón Díaz
Decano
Facultad de Ciencias Económicas

Cobán, Alta Verapaz, 19 de Febrero 2019.

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En virtud de que el Artículo Científico (línea de investigación) del Programa de Equivalencias Integrada, con el tema **“El desarrollo integral del personal como estrategia para el logro de los objetivos organizacionales en la industria hotelera de Cobán, Alta Verapaz”**; presentado por la estudiante: **Jennyfer Maytte Rosales López**, previo a optar al grado Académico de Licenciada en Administración de Empresa, cumple con los requisitos técnicos y de contenido establecido por la Universidad Panamericana, se extiende el presente dictamen favorable, para que continúe con el proceso correspondiente.



M. A. Miriam Antonieta Soria López
Asesora

Guatemala. 19 de marzo de 2019

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Presente

Estimados señores:

En relación al trabajo de Artículo Científico, titulado: **“El desarrollo integral del personal, como estrategia para el logro de los objetivos organizacionales en la industria hotelera de Cobán, Alta Verapaz”**, realizado por Jennifer Mayte Rosales López, carné No. 201802763, estudiante de la licenciatura en Administración de Empresas; he procedido a revisión del mismo, haciendo constar que cumple con los requerimientos de estilo establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, extiendo por este medio dictamen de aprobado.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,



Lcda. Elsy Mari Cruz Barillas Divas
Colegiado No. 059

Dedicatoria

- A Dios:** Por acompañarme en cada sueño y ser fortaleza en mi vida.
- A mis padres:** Anabella y Gerardo Rosales por su amor y apoyo incondicional, por enseñarme a triunfar con honestidad y disciplina.
- A mis hermanas:** Por ser cómplices y amigas, me retan a diario para ser mejor Jazmyn y Amaranta mis flores favoritas.
- A mi sobrino:** Hernan que con solo verlo me da ánimos, me inspira a seguir adelante, me alegra los días y deseo ser un pilar en su vida.
- A mi esposo:** Por ser el ideal acompañante de vida por amarme, cuidarme y alentarme a culminar esta etapa, Fernando Quinillo.
- A mis amigos:** Por las palabras de ánimo y por qué estarán listos para celebrar los logros juntos.
- A la universidad:** Por brindarme la oportunidad de culminar mis estudios universitarios en tan prestigiosa y acogedora casa de estudios superiores.

Contenido

Abstract	i
Introducción	ii
Metodología	1
1.2 Pregunta de investigación	2
1.3 Objetivos de investigación	2
1.3.1 Objetivo general	2
1.3.2 Objetivos específicos	2
1.4 Definición del tipo de investigación	2
1.4.1 Investigación descriptiva	3
1.5 Sujeto de investigación	3
1.6 Alcance de la investigación	4
1.6.1 Temporal	4
1.6.2 Geográfico	5
1.7 Definición de la muestra	5
1.7.1 Empleo muestra finita	5
1.8 Definir instrumentos de investigación	6
1.9 Recolección de datos	6
1.10 Procesamiento y análisis de datos	6
Resultados	8
2.1 Presentación de resultados	8
Discusión y conclusiones	19
3.1 Extrapolación	19
3.2 Hallazgos y análisis general	20

3.3 Conclusiones	22
Referencias	24
4.1 Bibliográficas	24
4.2 Digitales	24
Anexos	

Abstract

Se ha realizado un trabajo de investigación dentro del municipio de Cobán jurisdicción del departamento de Alta Verapaz, de manera específica a las empresas dedicadas a la hotelería.

El propósito de la investigación fue definir estrategias administrativas que permitan el desarrollo dentro de las empresas hoteleras y el alcance óptimo de sus objetivos organizacionales.

Se estudió todo el universo que forma parte de la investigación en este caso 50 hoteles registrados en el INGUAT, que posee una base de datos respecto a estos establecimientos a nivel departamental en la sede de Cobán; se observó y encuestó a los colaboradores de los hoteles concluyendo en la importancia que tienen los establecimientos dedicados a la prestación de servicios de hospedaje en la economía local y su desarrollo integral como estrategia administrativa en el logro de objetivos organizacionales.

Introducción

El desarrollo integral del personal en los últimos años ha tomado relevancia dentro de la administración y el recurso humano en las industrias, en este caso el estudio del tema se centra en las empresas dedicadas a la prestación de servicios de hospedaje, siendo el servicio un producto intangible donde participan todos los colaboradores de una empresa hotelera para llevar a cabo los objetivos organizacionales.

La investigación se realiza dentro del municipio de Cobán, A.V., tomando en cuenta todos los hoteles del área ya mencionada; en el siguiente artículo se describe la importancia del desarrollo integral del personal como estrategia para el logro de objetivos organizacionales a través del respaldo del trabajo de campo y consulta de textos de apoyo que permiten la realización de este trabajo.

En el Capítulo 1, Metodología, se define el área de estudio, la problemática que existe y los objetivos que se desean alcanzar con la investigación, lo que conforma organizacionalmente a una empresa dedicada a la hotelería y definir el sujeto de estudio, tanto como el método a utilizar; en este caso se utilizó el método de investigación descriptivo que permite describir tendencias y comportamientos de una población o grupo en general. Para descubrir estas tendencias es necesario el apoyo de instrumentos de investigación como la encuesta y la observación.

En el Capítulo 2, se muestran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas a los colaboradores de área administrativa y operativa de los hoteles de Cobán, A.V., plasmando en gráficas circulares los porcentajes de las respuestas, permitiendo de esta manera un análisis individual de cada pregunta relacionada al desarrollo integral del personal y el uso de documentos y procesos administrativos dentro de la empresa.

En el Capítulo 3, Discusión, se presentan los hallazgos y conclusiones que la realización de la investigación y trabajo de campo aportan al desarrollo integral del personal dentro de los establecimientos dedicados a la hotelería en Cobán, A.V.

Es un trabajo enriquecedor para el área administrativa que aporta resultados reales basados en los métodos de investigación aplicados al sector hotelero de un municipio con riqueza natural y atractivos turísticos de talla internacional a sus alrededores, que benefician a la economía y desarrollo del municipio y el departamento.

Capítulo 1

Metodología

1.1 Planteamiento del problema

Partiendo de que el desarrollar y generar buenas prácticas laborales en cada área y en cada uno de los colaboradores es la base fundamental para que un establecimiento dedicado al hospedaje pueda brindar un servicio de calidad, evitando contratiempos y permitiendo que todo el funcionamiento marche de la mejor manera y se generen estrategias para lograr los objetivos organizacionales.

Se pretende clarificar las funciones y atribuciones de cada puesto de trabajo dentro de las organizaciones dedicadas a la hotelería dentro de Cobán, Alta Verapaz, que se tenga incremento de la productividad, que se evite la duplicidad de esfuerzos, que se incremente el servicio al cliente y como resultado, se maximicen las utilidades y participación en el mercado.

Se obtendrán títulos de puesto para cada colaborador, la naturaleza del mismo, su dependencia jerárquica, unidades bajo cada mando, tipos de relaciones de trabajo, funciones y atribuciones, especificaciones del puesto y, la dirección en cuanto al proceso de vinculación de nuevos colaboradores tendrá el panorama del perfil idóneo para su contratación.

Es de suma importancia que las gerencias hoteleras consideren poner en práctica la implementación de estrategias de desempeño laboral, puesto que contribuye sobre manera a la administración adecuada y el alcance de los objetivos organizacionales de un hotel.

1.2 Pregunta de investigación

¿Cuál será el aporte de un instrumento de gestión administrativa enfocado en el desempeño laboral de la industria hotelera?

1.3 Objetivos de investigación

1.3.1 Objetivo general

Desarrollar instrumentos enfocados en el desempeño laboral y organizacional dentro de la estructura administrativa de la hotelería generando procesos y funciones, favoreciendo al proceso de selección de personal y la gestión del recurso humano.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Establecer relaciones jerárquicas claras que propicien la adecuada coordinación del personal.
2. Organizar de manera eficiente el recurso humano mediante la descripción de puestos que agilicen procesos dentro de la organización de un hotel.
3. Definir funciones y atribuciones a través del diseño de puestos que faciliten el proceso de selección de personal.
4. Enfocar los objetivos de la organización en el desempeño laboral, por medio de estrategias.
5. Influir de manera efectiva y emotiva al personal, organizando funciones y procesos.

1.4 Definición del tipo de investigación

La investigación del presente artículo especializado es de carácter descriptivo y su finalidad es recabar información bibliográfica en relación a la temática, recurriendo al uso de herramientas para recopilar información y realizando observaciones de los procesos realizados dentro de la organización del sector hotelero; también se aplicarán encuestas al personal administrativo y operativo de cada uno de los hoteles.

1.4.1 Investigación descriptiva

(Sampieri, 2016) Indica que la investigación descriptiva consiste en describir tendencias de un grupo o población mediante estudios que buscan propiedades, características y perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis.

Como indica (Ortiz, 2017) ésta investigación describe un hecho o un fenómeno exponiendo características, formas y relaciones observables utilizando técnicas e instrumentos de recolección de datos que permitan captar la totalidad y disparidad de los elementos que conforman el fenómeno mediante análisis y evaluaciones.

“La investigación descriptiva surge en el ámbito científico ante la imposibilidad de avanzar en el conocimiento mediante los estudios exploratorios... queremos precisar y caracterizar el evento de estudio dentro de un contexto particular, no podríamos utilizar la investigación exploratoria.” (Ocaña, 2015, p.34)

1.5 Sujeto de investigación

(Ortiz, 2017) Argumenta: El sujeto es la persona que conoce el objeto del conocimiento, que es parte de la investigación y brinda información al investigador.

El sujeto de investigación es el primer elemento que integra la estructura y el proceso de la investigación que se desarrollará, considerando como población objetiva los hoteles de categoría tres y cuatro estrellas en el área administrativa y operativa dentro de Cobán, A.V.

1.5.1 Departamento Administrativo y operativo de los hoteles:

- Gerente Administrativo del hotel, es el principal apoyo en la investigación. El gerente administrativo es el encargado de la operación diaria dentro del hotel; su función es organizar, supervisar y ejecutar los procesos definidos para cada puesto de trabajo y velar por el cumplimiento de los servicios ofrecidos, gestionando compras, pagos, manejo de personal y resolución de problemas a corto plazo.
- Ama de llaves de hotel encargada del funcionamiento dentro de las habitaciones, verificará que se cumplan procesos de limpieza y estándares de servicios y productos dentro de cada

habitación y áreas públicas del hotel, ejecutando documentos de evaluación constante que debe reportar al gerente.

- Camareras, personal dedicado a la limpieza de habitaciones, su función principal es tener listas las habitaciones a tiempo y cumplir con los procesos establecidos por la administración.
- Personal área de lavandería, responsable de preservar la ropa de cama y accesorios de complemento, velando por la calidad de los mismos y mantener lleno el stock.
- Personal de limpieza de áreas públicas, son quienes mantienen el hotel en condiciones presentables y el área del jardín en buen estado, para brindarle a los huéspedes experiencias agradables durante su estadía en el Hotel.
- Recepcionista, es quien brinda la primera experiencia al cliente, al responder el teléfono y al atenderlos en su check in y check out; se encarga de elaborar facturas y realizar cobros y recargos a las habitaciones y generar reporte de habitaciones a la persona designada como ama de llaves.

1.6 Alcance de la investigación

Durante el proceso es necesario enfocarse en la investigación descriptiva de las organizaciones, y de esta forma desarrollar estrategias para lograr los objetivos organizacionales mediante procesos y funciones establecidas.

1.6.1 Temporal

Se ejecutará durante los meses de enero del 2018 a febrero del 2019; durante este tiempo se realizarán entrevistas y observaciones dentro del área administrativa y operativa de los distintos hoteles de Cobán, Alta Verapaz.

1.6.2 Geográfico

La presente investigación se circunscribe dentro del perímetro del área urbana del municipio de Cobán, departamento de Alta Verapaz.

1.7 Definición de la muestra

Requiere delimitar la población para identificar resultados y establecer parámetros, de este subgrupo se desea obtener datos que fortalecen la investigación como lo describe (Sampieri, 2016).

Conjunto de personas del universo que se toma para el estudio, la muestra nos da los datos necesarios para llevar a cabo la investigación y obtener resultados, en este caso la muestra será el personal administrativo y operativo de los hoteles de Cobán.

Ortiz (2017) afirma

Muestra es una fracción o una parte de un grupo poblacional (universo) que reúne ciertas características que las hace compatibles y por tanto representativas a ese grupo. Su instrumento es el cuestionario. Se basa en el principio de que la parte representa al todo.

Los índices estadísticos del muestreo se denominan: indicadores. (p. 54)

1.7.1 Empleo muestra finita

Cuando el universo es finito, es decir contable y la variable de tipo categórica, primero debe conocer "N" referente al número de elementos.

Partiendo del alcance geográfico y el sujeto de investigación, el empleo de muestra finita será la técnica de muestreo a utilizar en la que todos los elementos que forman el universo son estudiados, por lo que están descritos en el marco de la muestra, todos los elementos tienen probabilidad de ser seleccionados para la muestra de forma significativa, permitiéndonos tener como objeto de estudio los hoteles de Cobán, Alta Verapaz, que cuentan con servicios básicos al turista y consumidor que

poseen una organización administrativa y operativa implementada. Registrados y aprobados para brindar servicios por en el Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT.

Se aplicará la técnica de la encuesta estructurada y con preguntas y respuestas claras y concisas que permitirán al personal administrativo y operativo de los hoteles responder sin complicación, permitiendo obtener resultados: posteriormente se realizará una tabulación de datos y análisis de la información obtenida plasmando gráficas.

1.8 Definir instrumentos de investigación

1.8.2 La Observación

“La observación: Significa fijar los sentidos sobre un determinado aspecto, total o parcial de la realidad del fenómeno que se estudia, y registra mental, gráfica y descriptivamente, este para su análisis posterior.” (Ortiz, 2017, p.67)

1.8.3 La Encuesta

(Ortiz, 2017) Explica que la encuesta es una técnica de la cual se obtiene información de un grupo o parte de la población a la que se le denomina muestra, consiste en interrogar e indagar a los sujetos de investigación mediante un cuestionario previamente preparado. Su instrumento es el cuestionario y generalmente deben ser pocas preguntas.

1.9 Recolección de datos

La recolección de datos se realizará mediante las herramientas de la investigación descriptiva, las encuestas y la observación integral, dejando constancia de ello a través de cuestionarios elaborados que nos permitirán analizar los resultados y sugerir una estrategia que beneficie a la industria hotelera de Cobán, Alta Verapaz, para alcanzar los objetivos organizacionales.

1.10 Procesamiento y análisis de datos

Por medio de instrumentos de investigación como lo es la encuesta y la observación, se obtienen datos relevantes para posteriormente tabular y obtener conclusiones, datos reales y certeros, que

aportan al sector hotelero de Cobán, A.V., el logro de los objetivos organizacionales, en el desarrollo integral del personal.

Capítulo 2

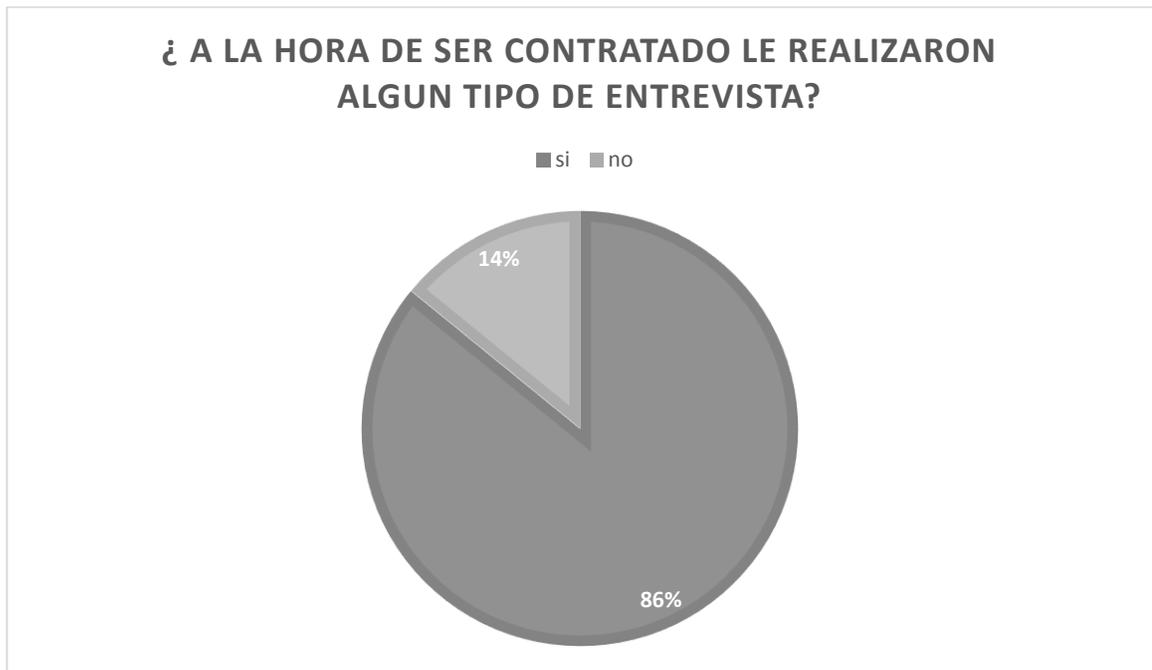
Resultados

2.1 Presentación de resultados

El capítulo siguiente consiste en discutir y analizar los resultados de las encuestas aplicadas a los colaboradores del área administrativa y operativa de los hoteles de Cobán, A. V., y así establecer qué deficiencias se encuentran, luego de tabular los datos se realizaron las gráficas para comparar resultados y realizar el respectivo análisis de la investigación. En algunos hoteles se realizó la técnica de observación según la disponibilidad del personal del hotel, con esta otra técnica se concluyó y analizó como un extra de apoyo a las encuestas.

Se puede observar cada pregunta por separado con su análisis y al final el análisis de la observación y una conclusión en general, buscando establecer el alcance de objetivos.

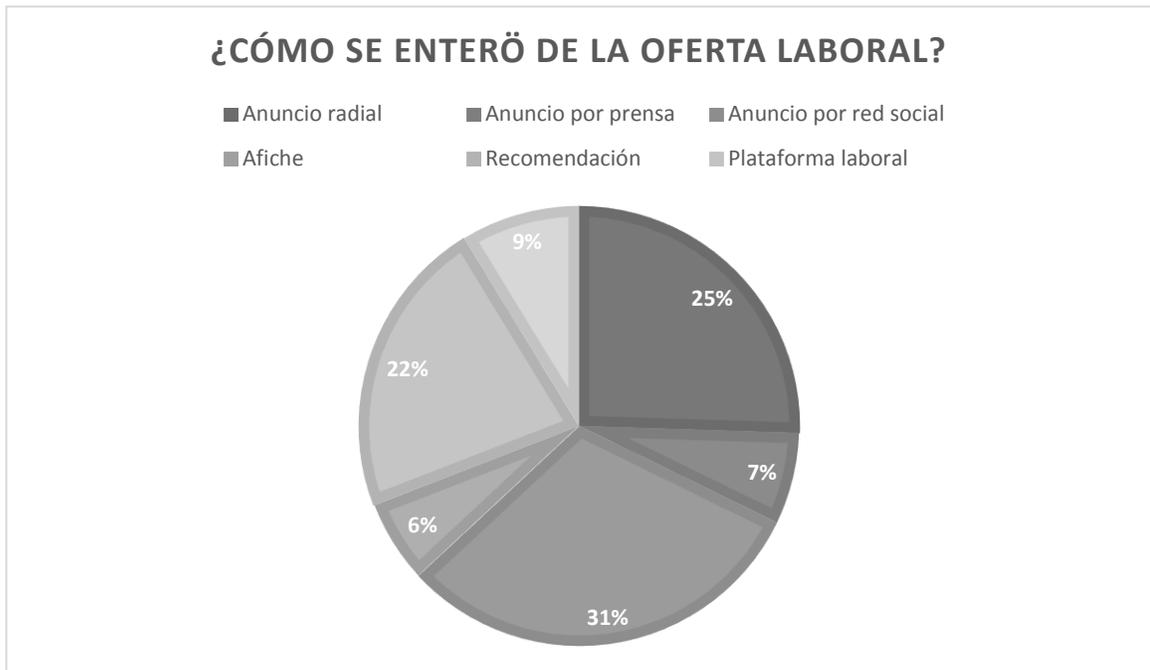
Gráfica 1.



Fuente: elaboración Propia, Año 2019

Análisis: Según muestra la gráfica al 86% de colaboradores de los hoteles de Cobán, A.V., se les realizó algún tipo de entrevista en su mayoría presenciales y muy pocas por vía telefónica, algunas grupales. La entrevista es una herramienta necesaria para la contratación de personal, en ésta se puede conocer a los colaboradores y sus intereses y debería ser proceso obligatorio de contratación dentro de las empresas.

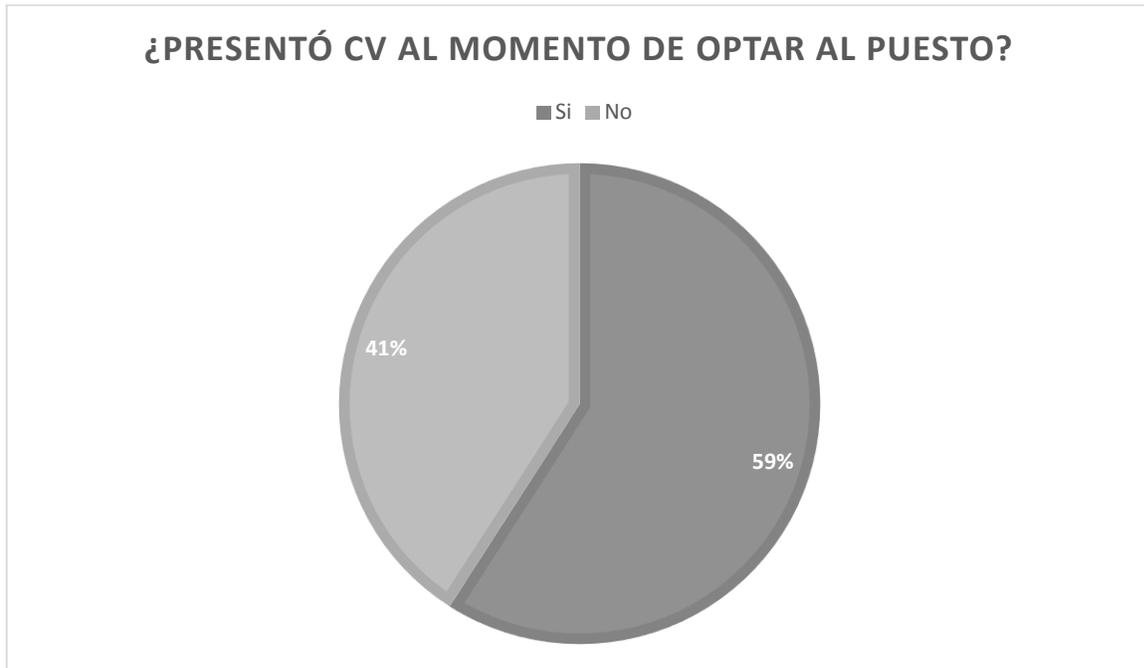
Gráfica 2.



Fuente: elaboración Propia, Año 2019

Análisis: Existen distintos medios de difusión para dar a conocer la oferta laboral y alcanzar la demanda del recurso humano adecuado, es muy marcado el medio por el cual se enteraron la mayoría, mayoritariamente informal como lo es un anuncio radial que no permite plasmar un perfil laboral específico, como en una plataforma laboral o por algún medio escrito.

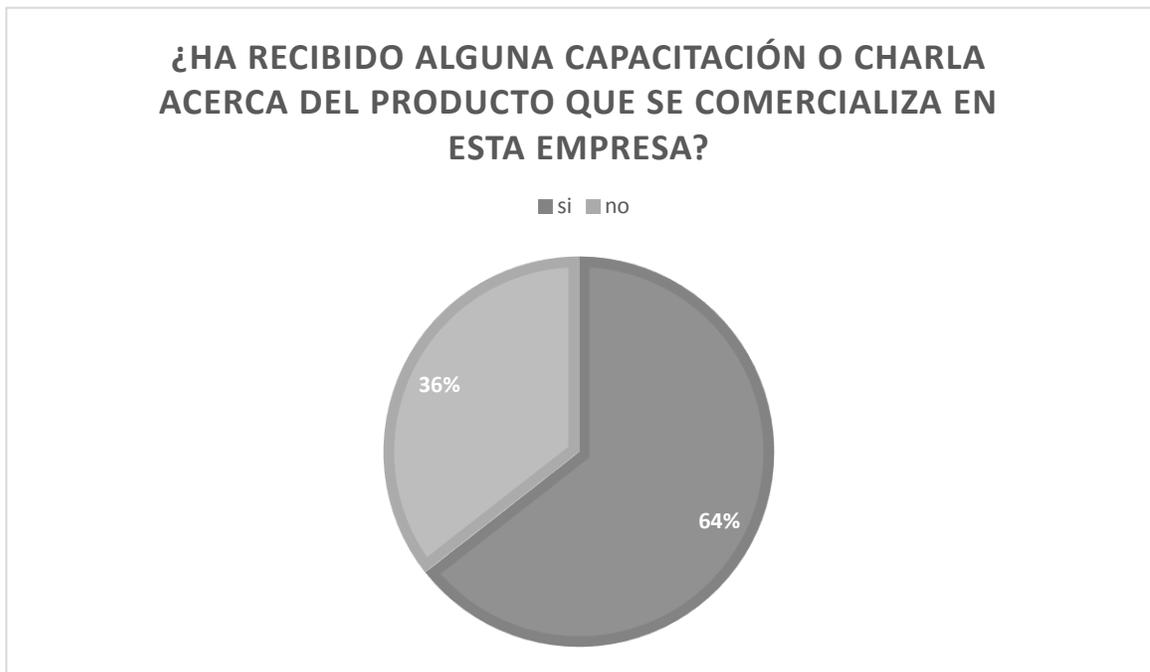
Gráfica 3.



Fuente: elaboración Propia, Año 2019

Análisis: En un alto porcentaje dentro de los establecimientos dedicados a la hotelería se realizaron contrataciones de personal que no presentó un CV como tal.

Gráfica 4.



Fuente: elaboración Propia, Año 2019

Análisis: La mayoría de colaboradores ha tenido acceso a capacitación del producto y servicio que se oferta en la industria hotelera, lo ideal es que todos puedan acceder a capacitaciones constantes para el alcance de objetivos dentro de la empresa.

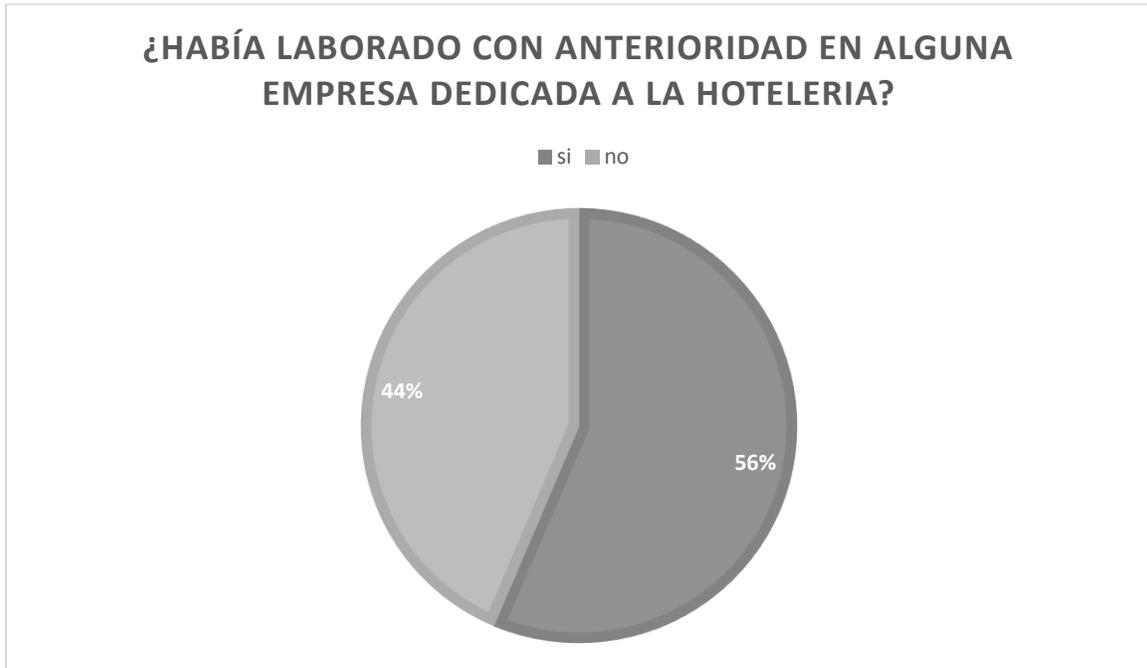
Gráfica 5.



Fuente: elaboración Propia, Año 2019

Análisis: La mayoría de colaboradores dentro del sector hotelero afirma poseer conocimientos sobre servicio al cliente y valor agregado. Es un porcentaje muy bajo el que no conoce, y se puede establecer por medio de desarrollo integral en el personal.

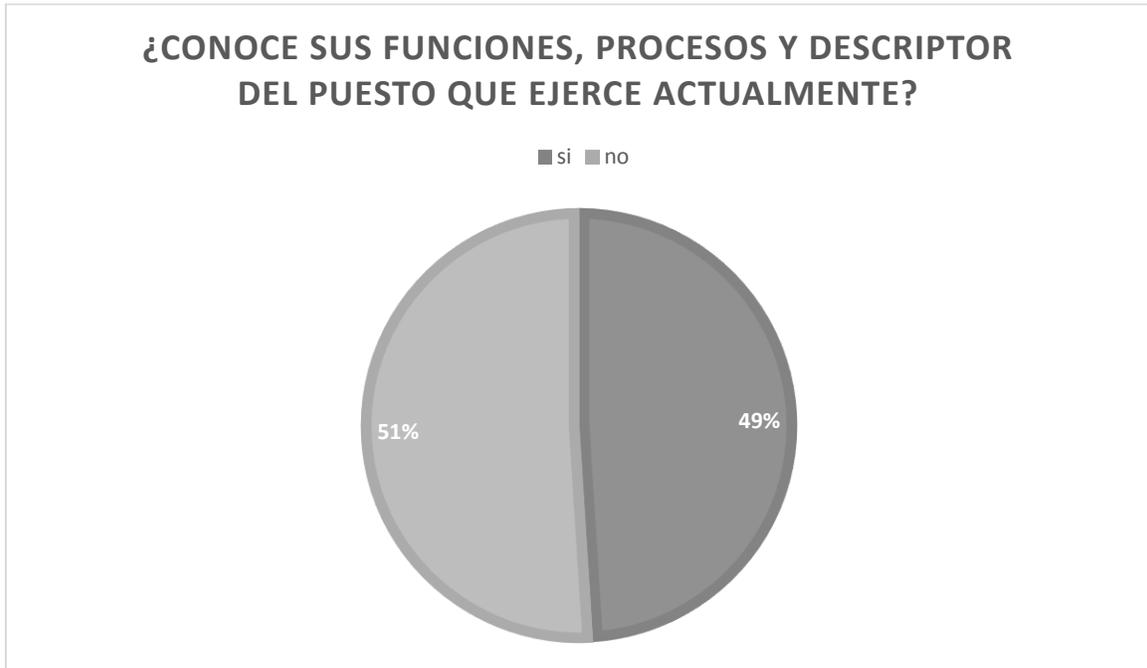
Gráfica 6.



Fuente: elaboración Propia, Año 2019

Análisis: Relativamente la mitad de los colaboradores encuestados cuentan con experiencia y la otra mitad no, este no es un problema en la práctica se hace la experiencia y siguiendo normativas y procesos establecidos se cumple con los estándares de calidad.

Gráfica 7.



Fuente: elaboración Propia, Año 2019

Análisis: La mayoría de los colaboradores conoce sus funciones y su puesto pero no cuentan con documentos físicos que respalden su puesto como tal, la mayoría no conoce o tiene acceso a un descriptor de puesto.

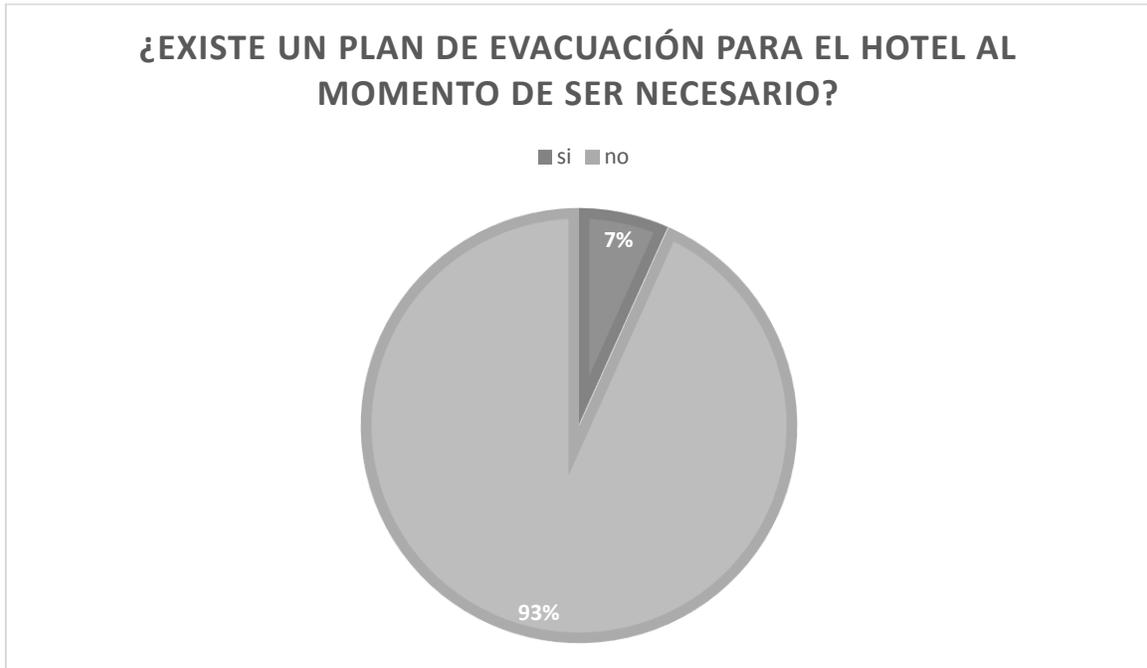
Gráfica 8.



Fuente: elaboración Propia, Año 2019

Análisis: Los colaboradores de los hoteles de Cobán, A.V., no poseen conocimiento de que en la institución cuentan con manuales o normativas; para algunos las normativas se limitaban simplemente a los horarios de trabajo.

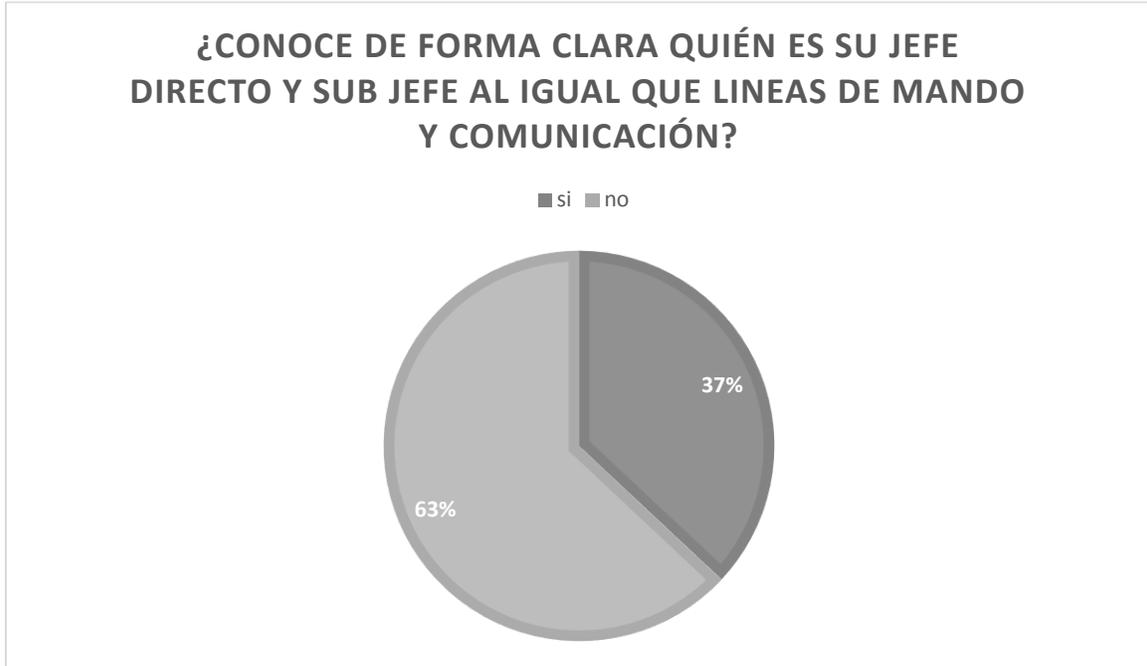
Gráfica 9.



Fuente: elaboración Propia, Año 2019

Análisis: Según las encuestas, no poseen un plan de evacuación al momento de tener alguna emergencia, sólo las salidas y entradas principales, algunas bastante amplias y sin dificultad, algunos otros con accesos más complicados.

Gráfica 10.



Fuente: elaboración Propia, Año 2019

Análisis: En esta pregunta según los resultados, se ve claramente que no cuentan con organigramas establecidos ni líneas de mando; en un bajo porcentaje tiene claro quiénes son sus jefes inmediatos dentro de la institución hotelera.

Capítulo 3

Discusión y conclusiones

3.1 Extrapolación

Johnson, Kuby (2012) Señala.

La extrapolación método científico que consiste en suponer la continuación de una función en el futuro, permite suponer que estas son las reglas que se utilizarán para llegar a una nueva conclusión. Afirma a ciencia cierta que los datos obtenidos pueden ser evidentes y estos son extrapolables a la nueva situación. (p. 322)

Para realizar una discusión extrapolar se toman en cuenta los resultados hallados en la investigación de campo que se realizó en Cobán, A.V., al sector hotelero y sus colaboradores de área administrativa y operativa permitiendo determinar que el fenómeno puede continuar igual, ya que durante el trabajo de campo se logró encontrar deficiencia en el uso de instrumentos administrativos como manuales, capacitaciones constantes y descriptores de puestos que generan el desarrollo integral del personal.

La industria hotelera engloba a los establecimientos dedicados a proveer un servicio de alojamiento y en algunos casos comida, un aspecto central de esta industria está representado por atracciones turísticas aledañas. La atención al cliente es un aspecto importante de la industria hotelera, el cliente de un hotel debe ser considerado por todo el personal de manera amable y respetuosa. Los oficios principales de la industria hotelera son: administración, dirección, recepción, limpieza de áreas, lavandería. Esta industria genera diversidad de empleos y en la actualidad es necesario contar con profesionales capaces de dominar los diferentes sectores. La formación y capacitación es un aspecto fundamental.

Las empresas, como organizaciones de seres humanos, deben promover el desarrollo integral de todos sus colaboradores, partiendo de su enseñanza con el ejemplo. Los gestores y líderes

con sus creencias, valores, cultura y comportamientos definen un estilo de dirección, una forma de ser y actuar que impregna toda la organización.

Es importante el desarrollo humano dentro de las empresas, la obtención de mayores resultados con un menor esfuerzo en el alcance de objetivos mucho tiene que ver con los recursos y las estrategias de negocio, no dejando de lado la capacitación continua.

La capacitación y el desarrollo son programas que ayudan al personal a prepararse integralmente para el desempeño eficiente de su puesto de trabajo, proporcionándole al empleado los conocimientos sobre todos los aspectos técnicos de dicho trabajo.

La administración debe evaluar cómo se están llevando a cabo las funciones, para determinar si necesita o no un programa de capacitación dentro de su organización, reestructuración e implementación de documentos administrativos.

Muñoz Palala, Geldi. 2019.

País requiere un turismo con más encadenamiento. El desarrollo de paquetes con más destinos, mejoras en infraestructura vial y en seguridad son desafíos para el sector. Según el INGUAT, el ingreso de turistas creció 14 por ciento en 2018, generando divisas por US\$1.1 millardos.

Como los boletines de INGUAT señalan del año 2016 al año 2017 se ha incrementado un 0.81% en la ocupación hotelera dentro de la capital del país y sus departamentos.

3.2 Hallazgos y análisis general

La industria hotelera dentro de Cobán, A.V., ha crecido en los últimos años; Cobán siendo cabecera departamental y centro de distintos destinos turísticos reconocidos a nivel nacional e internacional como lo es Champey y Lachuá, anfitrión de uno de los eventos deportivos más importantes de Guatemala “ La Media maratón internacional de Cobán” evento celebrado en el mes de mayo donde los hoteles no se dan abasto y están reservados muchos

meses antes, la industria hotelera acoge un futuro prometedor en la economía y el desarrollo del municipio.

El Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT, afirma que en el municipio de Cobán, A.V., se encuentran 55 hoteles inscritos y registrados en su base de datos y muchos más catalogados como hostales y pensiones que también cumplen con la función de hospedar a quienes desean pernoctar dentro de la Ciudad Imperial.

El servicio de calidad dentro de la industria hotelera es lo que le da un valor agregado al establecimiento, la realización de éxito de la prestación de servicios está a cargo de todos los colaboradores al momento de brindar experiencias agradables a los huéspedes desde el primer contacto hasta su partida; es necesario contar con procesos establecidos de prestación de servicios.

Contar con el personal adecuado para cada función dentro de un hotel es primordial desde el momento en que se oferta el puesto hasta la contratación, inducción y su permanencia acompañada de constante capacitación y motivación por la gerencia y parte administrativa, generando un ambiente laboral agradable que se refleja a los clientes y genera notables triunfos en el alcance de objetivos organizacionales.

A través del trabajo de campo realizado, se observó y se analizó el resultado de las encuestas deduciendo que no en todos los puntos se es deficiente; sin embargo, es necesario reforzar el desarrollo integral del personal por medio de documentos administrativos como:

- Revisión y entrega de CV actualizados al momento de contratación.
- Entrevistas establecidas que permitan determinar el perfil que se busca.
- Manuales de procedimientos.
- Descriptores de puestos.
- Diagramas de flujos.
- Normativas escritas y al alcance de los colaboradores.
- Establecer valores y principios, e inculcarlos dentro del ambiente laboral.
- Organigramas claros y concisos.
- Capacitación constante.
- Planes de acción establecidos.

- Estandarización de servicios.

La infraestructura hotelera es diversa y está al alcance de los turistas nacionales y extranjeros, ofreciendo servicios básicos y servicios de valor agregado; en su mayoría no cuentan con un plan y rutas de evacuación, algunos tienen instalaciones al aire libre y accesos favorables que pueden contribuir al momento de ser necesario un plan de evacuación, que pueden implementar de forma estratégica dentro de los establecimientos.

La implementación de documentos administrativos, permite a los colaboradores conocer sus funciones y líneas de mando que generan comunicación efectiva, y fluidez de procesos definidos que permiten el desempeño óptimo de un establecimiento hotelero alcanzando sus objetivos organizacionales.

3.3 Conclusiones

La investigación se realizó por medio de una muestra finita en la que todos los elementos que forman el universo son estudiados; por lo que están descritos en el marco de la muestra partiendo del alcance geográfico, y el sujeto de investigación se obtuvo como objeto de estudio los hoteles de Cobán, Alta Verapaz, que cuentan con servicios básicos al turista y consumidor, que poseen una organización administrativa y operativa implementada.

Se investigaron 55 hoteles que son el total del universo, registrados y aprobados para brindar servicios aprobados por el Instituto Guatemalteco de Turismo INGUAT.

¿Cuál será el aporte de un instrumento de gestión administrativa enfocado al desarrollo integral del personal de la industria hotelera en Cobán?

1. Los documentos organizacionales bien establecidos y aplicados influyen en el desarrollo del personal de forma directa, permitiendo dejar claras posiciones de

trabajo y jefes inmediatos para evitar retrasos en el servicio y crear experiencias favorables al consumidor.

2. Uno de los factores importantes para el alcance de objetivos organizacionales dentro de las empresas dedicadas a la hotelería es la implementación de descriptores de puestos que permitirán esclarecer las funciones de cada colaborador en su área.
3. La selección de personal adecuado para cada puesto de trabajo que se ofrece en los hoteles es el principal vínculo que un individuo tiene con la empresa que lo contratará, es importante definir perfiles laborales y ofertarlos de forma clara que permita a los interesados conocer el perfil y aplicar si posee un porcentaje favorable de los requisitos para el puesto, de esta forma la empresa se asegura de tener un filtro y contratar a la persona idónea para el puesto y permite el desarrollo integral de los nuevos colaboradores dentro de la organización.
4. Las estrategias organizacionales dentro de la industria hotelera para poder alcanzar los objetivos es la herramienta necesaria que implementa el área administrativa para enfocar de forma definida y establecida los objetivos de la empresa, inculcándolos dentro del personal operativo y que todos persigan los mismos objetivos empoderados en la empresa para la que laboran, mejorando diariamente la prestación de servicios de hospedaje.
5. El desarrollo integral del personal es una estrategia administrativa que permite establecer funciones, procesos y un ambiente laboral armonioso y de éxito mediante manuales y normativas que deben respetarse para mantener la armonía y la calidad del servicio, brindar acompañamiento evaluando y motivando al personal constantemente, capacitándolo. Alcanzar objetivos y ser un sector empresarial dedicado a la hotelería de altos estándares como un destino turístico atractivo que brinda servicios de calidad al turista nacional e internacional dentro de Cobán, A.V., contribuyendo a la economía del municipio.

Referencias

4.1 Bibliográficas

1. Ocaña, A. O. (2015). *Enfoques y métodos de investigación en las ciencias sociales y humanas*. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U.
2. Ortiz, G. A. (2017). *Guía Práctica sobre métodos y técnicas de investigación documental y de campo*. Guatemala C. A.: GP editores.
3. Robert Johnson, P. K. (2012). *Estadística Elemental*. México D.F.: Corporativo Santa Fe.
4. Sampieri, H. (2016). *Metodología de la Investigación*.

4.2 Digitales

5. Dr. Mario herrera castellanos. Docente post grado pediatría, hospital Roosevelt (enero 2011). **Fórmula para cálculo de la muestra poblaciones finitas**. Recuperado de: <https://investigacionpediatria.files.wordpress.com/2011/01/formula-para-cc3a1lculo-de-la-muestra-poblaciones-finitas-var-categorica.pdf>
6. Cinthya Hernández Gómez. (19 de noviembre 2015). **Importancia del desarrollo humano dentro de las empresas**. Recuperado de : <https://www.0grados.com/importancia-del-desarrollo-humano-dentro-de-las-empresas/>
7. Geldi Muñoz Palala. (31 de enero de 2019). **País requiere un turismo con más encadenamiento**. El periódico Guatemala. Recuperado de:

<https://elperiodico.com.gt/inversion/2019/01/31/pais-requiere-un-turismo-con-mas-encadenamiento/>

8. Departamento de Investigación y Análisis de Mercados. Sección de Estadística. (2017). **Boletín de ocupación hotelera y movimiento hotelero de turistas residentes y no residentes.** INGUAT. Recuperado de : <http://www.inguat.gob.gt/estadisticas/oferta-y-ocupacion-hotelera.php>

Anexos

Anexo no.1 Instrumento de investigación.

UNIVERSIDAD PANAMERICA DE GUATEMALA
Sede Cobán, Alta Verapaz.



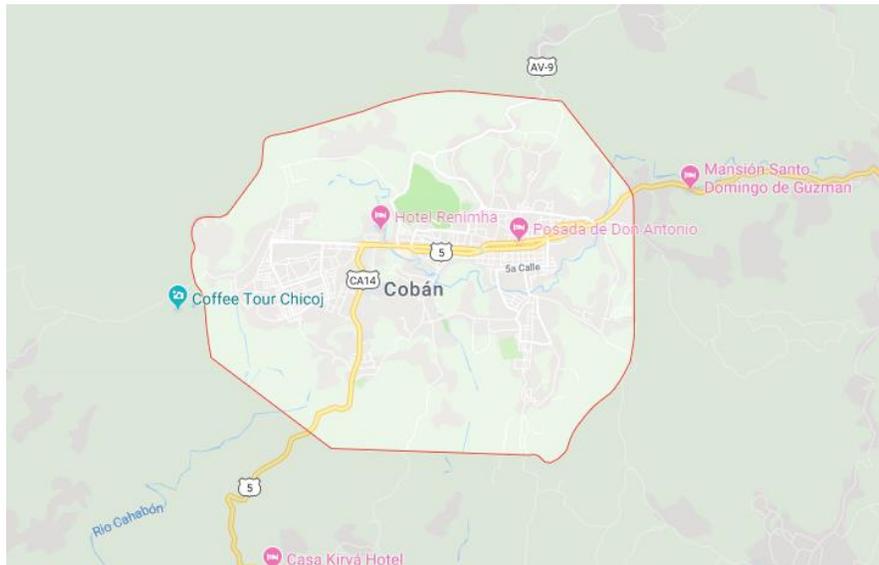
El desarrollo integral del personal como estrategia para el logro de los objetivos organizacionales en la industria hotelera del área urbana de Cobán, Alta Verapaz.

Instrucciones: A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales se le solicita responder marcando con X

Preguntas:

1. ¿A la hora de ser contratado le realizaron algún tipo de entrevista?
Sí ___ No ___ Cual _____
2. ¿Cómo se enteró de la oferta laboral?
Anuncio radial ___ Anuncio por prensa ___ Anuncio en red social ___ Afiche de oferta laboral ___ Recomendación de alguna persona ___ Plataforma laboral ___
3. ¿Presento hoja de vida (Currículum Vitae) al momento de optar al puesto?
Sí ___ No ___
4. ¿Ha recibido alguna capacitación o charla acerca del producto que se comercializa, en esta empresa?
Sí ___ No ___ Cuales: _____
5. ¿Cuenta con conocimientos sobre servicio al cliente y valor agregado?
Sí ___ No ___
6. ¿Había laborado con anterioridad en alguna empresa dedicada a la hotelería?
Sí ___ No ___
7. ¿conoce sus funciones, procesos y descriptor del puesto que ejerce actualmente?
Sí ___ No ___
8. ¿Cuentan con manuales y normativas dentro del hotel?
Sí ___ No ___
Cuales: _____
9. ¿existe un plan de evacuación para el hotel al momento de ser necesario?
Sí ___ No ___
10. ¿Conoce de forma clara quien es su jefe directo y sub jefe al igual que líneas de mando y comunicación?
Sí ___ No ___

Anexo no. 2. Área de estudio ubicación geográfica.



Anexo no. 3. Tabla 1.1 Listado de hoteles.

Datos brindados por el INGUAT, sede Cobán, A.V.

No.	NOMBRE COMERCIAL	DIRECCION
1	ALCAZAR DE DOÑA VICTORIA	1A. AVENIDA, 5-34 Zona 1
2	BIG TOWER, HOTEL	3A. AVENIDA 7-44 Zona 11 BARRIO LA LIBERTAD
3	CASA DURANTA	3A. CALLE, 4-46 Zona 3
4	CASA GAIA	11 AVENIDA 11-97 Zona 10 BARRIO SAN JORGE
5	CASA KIRVA	KILOMETRO 204.4, RUTA HACIA COBAN
6	CASA Q'EQCHI	4A. CALLE, 7-29 Zona 3 SAN JUAN ACALA
7	CORPORACION MORA GURMAN	6 CALLE, PERIFERICO SUR COBAN 2-14 Zona 8
8	D'ROSALES	1A. AVENIDA 5-50 Zona 12 LOTIFICACION CARLOS V
9	ECO HOTEL	4 CALLE 0-08 Zona 5 CHICHOCHOC
10	EL HOTELITO ECOLOGICO	4 AVENIDA " A " 6-27 Zona 11
11	HOTEL CORAZON DE JESUS	2 AVENIDA 3-47 Zona 3
12	HOTEL CALIFORNIA	BARRIO CHIMAX Zona 11
13	HOTEL CASA PIEDRA LUNA	7A. AVENIDA 1-25 Zona 4
14	HOTEL CENTRAL	1 CALLE 1-79 Zona 4
15	HOTEL COLONIAL CASA LINDA	1A. AVENIDA A, 7-80 Zona 3
16	HOTEL EL PORTAL	4A. CALLE 2-09 Zona 2
17	HOTEL GLORIA'S	1A. AVENIDA 2-41 Zona 11
18	HOTEL LA PIRATA	4A. AVENIDA "A", 6-45 Zona 11 LOTIFICACION CHIMAX
19	HOTEL LA POSADA DE DON ANTONIO	5A. AVENIDA, 1-51 Zona 4
20	HOTEL LAS TERRAZAS	2A. AVENIDA Y 4A. CALLE 1-97 Zona 3
21	HOTEL LOS FAROLES	2A. CALLE, 3-61 Zona 1
22	HOTEL MARIA ANDREA	6 AVENIDA 1-12 Zona 4
23	HOTEL MAYA	1 CALLE 2-33 Zona 4
24	HOTEL MINERVA	1A. CALLE 13-65 Zona 1
25	HOTEL MUS MUS HAB	4 CALLE Y 4 AVENIDA 3-29 Zona 4
26	HOTEL OXIB PECK	1A. CALLE 12-11 Zona 1
27	HOTEL POSADA DE CARLOS V	1 AVENIDA 3-44 Zona 1
28	HOTEL POSADA DE COBAN	5A. AVENIDA 1-57 Zona 4
29	HOTEL POSADA DON FRANCISCO	KM. 2.5 CARRETERA A CARCHA
30	HOTEL POSADA DON GUELIO	12 AVENIDA 5-34 Zona 4
31	HOTEL POSADA LA ERMITA	KILOMETRO 1.5, CARRETERA A CHISEC
32	HOTEL POSADA Y RESTAURANT LA REAL CASSONA	1A. AVENIDA A 7-03 Zona 3
33	HOTEL RENIMHA	Zona 5 COLONIA CHICHOCHOC
34	HOTEL SAN JOSE	3A. CALLE 3-38 Zona 4
35	HOTEL VILLA ANCESTRAL	6 AVENIDA, 3-11 Zona 1
36	HOTEL VILLA IMELDA	4 AVENIDA 2-21 Zona 4
37	HOTEL VIRGEN DEL ROSARIO	2A. AVENIDA 4-28 Zona 3
38	HOTEL Y CAFETERIA COBAN IMPERIAL	6 AVENIDA 1-12 Zona 1
39	HOTEL Y CAFETERIA LA CHIQUIMULTECA	2 CALLE 2-06 Zona 7 RESIDENCIALES IMPERIAL
40	HOTEL Y CAFETERIA LA PAZ	6 AVENIDA 2-19 Zona 1
41	HOTEL Y RESTAURANT VILLA REAL	1 AVENIDA 1-72 Zona 8
42	HOTEL Y RESTAURANTE RABIN AJAU	1A. CALLE 5-37 Zona 1
43	HOTEL Y RESTAURANTE SAN VICENTE	CALLE SAN VICENTE 1-16 Zona 2
44	HOTELITO MARIA ELISA	3A. CALLE 3-33 Zona 4
45	LA POSADA DE DON JUAN MATALBATZ	3 CALLE 1-46 Zona 1
46	LA POSADA INVERSIONES	1 CALLE, 4-12 Zona 2
47	MANSION SANTO DOMINGO DE GUZMAN	KILOMETRO 216 CARRETERA A SAN PEDRO CARCHA
48	POSADA DE DON PEDRO	3A. CALLE 3-12 Zona 2
49	POSADA SAN MARCOS	12 AVENIDA 2-26 Zona 4
50	VILLA LAS CABAÑUELAS	0 AVENIDA 6-250 Zona 8

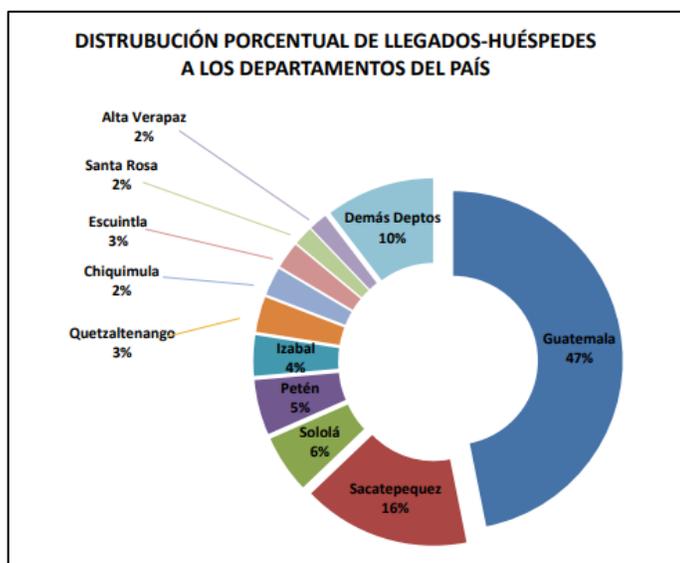
Anexo no. 4. Boletín de ocupación hotelera y movimiento hotelero de turistas residentes y no residentes. Según INGUAT 2017.

- Resultado de ocupación hotelera mensual: En el primer trimestre 2017, marzo alcanzo la mayor cifra de habitaciones con 393,839; segundo enero con 380,291; tercero febrero con 348,276 habitaciones ocupadas, ver tabla inferior.

MESES	HABITACIONES HOTELERAS		ÍNDICE DE OCUPACIÓN
	DISPONIBLES	OCUPADAS	
ENERO	610,419	380,291	62.30%
FEBRERO	584,160	348,276	59.62%
MARZO	621,197	393,839	63.40%
TOTAL 1º TRIMESTRE	1,815,776	1,122,406	61.81%

Elaborado por: Sección de Estadística, INGUAT

- Resultados de ocupación hotelera por departamentos: De los 22 departamentos que constituyen la república el departamento de Guatemala es el mayor en habitaciones ocupadas con 527,373; segundo Sacatepéquez con 179,207 y tercer lugar Sololá con 61,856, ver grafica inferior.



Anexo no. 5. Evidencia fotográfica.



