

UCUENCA

Universidad de Cuenca

Facultad de Ciencias de la Hospitalidad

Carrera de Hospitalidad y Hotelería

Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador

Línea de investigación: Emprendimiento, gestión de empresas, contabilidad y finanzas en el ámbito turístico, de hospitalidad, alimentos y bebidas.

Trabajo de Integración curricular
previo a la obtención del título de
Licenciado en Hospitalidad y
Hotelería


Autores:

Pamela Dayanna Palacios Miranda

Paula Micaela Yoza Álvarez

Director:

Gustavo Eduardo Iñiguez Márquez

ORCID:  0000-0003-4256-7972

Cuenca, Ecuador

2023-10-18

Resumen

El presente estudio aborda la situación laboral de las camareras de piso en hoteles de tres y cuatro estrellas del centro histórico de la ciudad de Cuenca. El sector hotelero se caracteriza por la intensa rotación laboral y la gran demanda de mano de obra debido a la estacionalidad de sus puestos. Sin embargo, una de las actividades más significativas dentro de los hoteles son las del departamento de *housekeeping* que lo conforman un colectivo de camareras de piso, las mismas que realizan actividades vinculadas a la preparación y limpieza de todas las áreas de un hotel, dónde la satisfacción laboral y la salud ocupacional son factores importantes, lo que ha generado el cuestionamiento de la fuerza laboral que mantienen dichas trabajadoras. Se realizaron entrevistas para identificar las condiciones laborales de las camareras de piso y el reconocimiento de su labor. Las respuestas revelaron que muchas de ellas se dedican a este trabajo debido a la falta de formación profesional, ya que tuvieron que abandonar sus estudios para mantener y cuidar a sus familias. Pese a que el departamento de *housekeeping* no recibe suficiente reconocimiento laboral, las entrevistadas se mostraron satisfechas en su labor, considerando cambios positivos por parte de sus gerentes, ya que su trabajo es igual o más relevante que los demás departamentos.

Palabras clave: fuerza laboral, camareras de piso, situación laboral, departamento de *housekeeping*



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Abstract

This study addresses the employment situation of housekeepers in three- and four-star hotels in the historic center of the city of Cuenca. The hotel sector is characterized by intense labor turnover and high demand for labor due to the seasonality of its positions. However, one of the most significant activities within hotels are those of the housekeeping department that is made up of a group of housekeepers, the same ones who carry out activities related to the preparation and cleaning of all areas of a hotel, where job satisfaction and occupational health are important factors, which has generated the questioning of the workforce that these workers maintain. Interviews were conducted to identify the working conditions of housekeepers and recognition of their work. The responses revealed that many of them are engaged in this work due to lack of vocational training, as they had to drop out of school to support and care for their families. Although the housekeeping department does not receive enough job recognition, the interviewees were satisfied in their work, considering positive changes on the part of their managers, since their work is equal or more relevant than the other departments.

Keywords: workforce, housekeepers, employment status, housekeeping department



El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Cuenca ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por la propiedad intelectual y los derechos de autor.

Repositorio Institucional: <https://dspace.ucuenca.edu.ec/>

Trabajo de Integración curricular: Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador

Autor: Pamela Dayanna Palacios Miranda - Paula Micaela Yoza Alvarez

Directora: Gustavo Eduardo Iñiguez Marquez - ORCID: 0000-0003-4256-7972

Certificado de Precisión FCH-TR-LicHyH-355

Yo, Guido E Abad, certifico que soy traductor de español a inglés, designado por la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, que he traducido el presente documento, y que, al mejor de mi conocimiento, habilidad y creencia, esta traducción es una traducción verdadera, precisa y completa del documento original en español que se me proporcionó.



guido.abad@ucuenca.edu.ec

Santa Ana de los Ríos de Cuenca, 14 de junio de 2023

Elaborado por: GEAV

Abstract en formato MsWord enviado a correo institucional de director/a de trabajo de titulación/UIC y estudiante/s.

Índice de contenidos

Resumen	2
Abstract	2
Índice de contenidos	4
Índice de figuras	5
Índice de tablas	6
Dedicatorias	8
Agradecimientos.....	9
Introducción	10
Capítulo 1: Proceso de reclutamiento y selección de personal de hoteles de tres y cuatro estrellas del Centro Histórico de Cuenca.	11
1.1 Antecedentes de los establecimientos de alojamiento.....	11
1.1.1 “Hotel Itza” Boutique International	11
1.1.2 Hotel Boutique “Los Balcones”	12
1.1.3 “Hotel Inca Real”	12
1.1.4 “Hotel Floré”	13
1.1.5 “Hotel Victoria”	14
1.2 Características de los procesos de reclutamiento.....	19
1.2.1 Reclutamiento del personal:	19
1.2.2 Fuentes de reclutamiento	22
1.3 Políticas internas de la selección de personal.....	26
1.4 Reconocimiento e incentivos al personal.	27
1.5 Análisis de datos recolectados.	27
Capítulo 2: Niveles de profesionalización de las camareras de piso de los hoteles del Centro Histórico de Cuenca.	30
2.1 Mecanismos de formación profesional.	31
2.2 Metodología de capacitación para procesos técnicos.....	35
2.3 Métodos de evaluación de desempeño en el área.....	38
2.4 Análisis de datos recolectados.	44
Capítulo 3: Características laborales con relación a la satisfacción laboral del personal.	46
3.2 Salud ocupacional.....	48
3.3 Riesgos laborales.....	49
3.3.1 Ergonómicos.	50
3.3.2 Químicos.	51
3.3.3 Biológicos.	52
3.3.4 Psicosociales.	53
3.4 Seguridad laboral.	54
3.4.1 Normativa de prevención en riesgos laborales.	54
Conclusiones	60
Recomendaciones	62
Referencias	64
Anexos.....	66

Índice de figuras

Figura 1 Geolocalización de los hoteles: Itza Hotel, Los Balcones, Hotel Inca Real, Floré y Hotel Victoria.	17
Figura 2 Modelo de procesos de reclutamiento del personal en hoteles de tres y cuatro estrellas.	20
Figura 3 Modelo de perfil de camareras de piso según los hoteles.	32
Figura 4 Situación actual de capacitación recibida por los y las camareras de piso.	37
Figura 5 Tipos de evaluación recibidos por los y las camareras de piso.	42
Figura 6 Satisfacción laboral de los y las camareras de piso.	46
Figura 7 Salud ocupacional de las camareras de piso.	48

Índice de tablas

Tabla 1 Hoteles de tres y cuatro estrellas ubicados en el centro histórico de la ciudad de Cuenca.	15
Tabla 2 Codificaciones de los gerentes de los hoteles.	18
Tabla 3 Tipos de fuentes de reclutamiento para selección del personal.	21
Tabla 4 Fuentes para el reclutamiento de personal usadas por los establecimientos de alojamiento.	24
Tabla 5 Codificación de las camareras de piso de los hoteles.	31
Tabla 6 Tipos de capacitaciones actuales en los hoteles.	35
Tabla 7 Métodos de evaluación del desempeño al personal que aplican los hoteles.	39
Tabla 8 Riesgos ergonómicos en el área de housekeeping.	50
Tabla 9 Riesgos químicos en el área de housekeeping.	51
Tabla 10 Riesgos biológicos en el área de housekeeping.	52
Tabla 11 Riesgos psicosociales en el área de housekeeping.	52
Tabla 12 Sistema de gestión integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo alojamiento.	54

Dedicatorias

Quiero dedicar este trabajo a mis padres por darme el apoyo necesario e impulsarme para seguir y culminar con mis estudios.

Paula Micaela Yoza Alvarez

Dedico este trabajo a mi madre por incentivarme e impulsarme a cumplir mis objetivos personales, por ser el pilar fundamental en mi vida, a mi ángel en el cielo que siempre me motivó a ser una profesional y ahora deseo tanto que estuviera conmigo. A mi amigo y novio Anthony, quien ha sido un gran apoyo en todo momento. A mis amigos Jorge y Belén que muchas veces fueron un motor para salir adelante en momentos muy difíciles de mi vida, finalmente a Gigi Palacios por no dejarme nunca sola.

Pamela Dayanna Palacios Miranda

Agradecimientos

Quiero agradecer a la Universidad de Cuenca por la oportunidad que nos ha brindado para convertirnos en profesionales; además, un agradecimiento al Magister Gustavo Iñiguez por habernos instruido en el desarrollo de este trabajo y finalmente pero no menos importante a mis padres y a Rafael Alvarez por siempre estar a mi lado apoyándome.

Paula Micaela Yoza Alvarez

Agradezco principalmente a mi familia, a mi madre y mis hermanos por siempre brindarme su apoyo constante en mi formación académica. También al Magister Gustavo Iñiguez por su dedicación, conocimiento y guía durante el desarrollo de este trabajo de titulación y finalmente, a la Universidad de Cuenca, por la oportunidad de obtener mi vocación profesional.

Pamela Dayanna Palacios Miranda

Introducción

Antes de la llegada de la pandemia Covid-19 las actividades turísticas y de alojamiento eran las mayores fuentes de trabajo y de economía a nivel mundial (Martínez G, 2021). El área de la hotelería se encuentra predominado por el género femenino, siendo las posibles causas como el estereotipo del género femenino vinculado a las labores domésticas y de limpieza y la falta de estudios académicos por parte de estas personas.

En este proyecto se dará a conocer la situación laboral de las camareras de piso de los establecimientos hoteleros de tres y cuatro estrellas que se encuentran ubicados en el centro histórico de la ciudad de Cuenca. El estudio se realizó en tres establecimientos de tres estrellas, dos establecimientos de cuatro estrellas y finalmente en un establecimiento de lujo, el mismo que ayudará a crear una comparación de resultados. En total se obtuvieron cinco entrevistas por parte de los gerentes y/o encargados de los establecimientos, y siete entrevistas por parte de las camareras de piso, mediante el uso de la herramienta Atlas. ti. versión 22., se realizaron los respectivos análisis de los resultados obtenidos. Se pudo tener una visión más clara de que la situación entre los establecimientos de tres y de cuatro estrellas tienen patrones repetitivos en aspectos como son: procesos de reclutamiento, procesos de selección de personal, incentivos al personal, formación profesional, capacitaciones internas de procesos técnicos, evaluaciones de desempeño, satisfacción personal, salud ocupacional, riesgos y seguridad laboral. El establecimiento de lujo el cual se utilizó para crear una comparación cuenta con una notable diferencia en varios de los aspectos estudiados.

Finalmente, con la información recolectada se procede a dar recomendaciones que podrían ser aplicadas por los establecimientos hoteleros.

Capítulo 1: Proceso de reclutamiento y selección de personal de hoteles de tres y cuatro estrellas del Centro Histórico de Cuenca.

Este capítulo se centrará en explorar los procesos de reclutamiento y selección de personal utilizados por los hoteles de tres y cuatro estrellas en el Centro Histórico de Cuenca. Para lo que se ha seleccionado un grupo de hoteles como muestra de este estudio cualitativo. En primer lugar, se ofrece una detallada exposición de los antecedentes de cada hotel, así como una descripción de los servicios que ofrecen y la categoría a la que pertenecen. Adicionalmente, se presentará un mapa de localización para precisar su ubicación geográfica. Por último, se aplicarán entrevistas a los gerentes de los hoteles, Itza Hotel Boutique Internacional, Inca Real, Los Balcones, Floré y Hotel Victoria que pertenecen al sector privado donde se busca obtener una visión de los métodos utilizados para el reclutamiento y selección de personal, seguido de esto, se aplicaran otras entrevistas a las camareras de piso de cada uno de los establecimientos antes mencionados, con estas entrevistas tratar de conocer un poco de su vida personal y descubrir su situación profesional y como su labor afecta su vida cotidiana y de esta manera analizar los datos recolectados.

1.1 Antecedentes de los establecimientos de alojamiento.

1.1.1 “Hotel Itza” Boutique International

El hotel apareció en el año 1930, bajo el nombre de “Hotel Internacional”. Se lo conocía como uno de los mejores hoteles de la ciudad; es un inmueble esquinero que destaca por su estructura y emblemático diseño (Itza Hotel Boutique Internacional, 2022). En el año 2016, la Sra. Maritza Yumbra Vélez adquiere el inmueble y comienza con una restauración, el mismo que se convertiría en un gran proyecto ya que tenía como objetivo preservar la esencia de la edificación, así mismo como su arquitectura original. Para lograr alcanzar ese

objetivo, se reunieron los mejores equipos de arquitectos, artesanos y restauradores de la ciudad de Cuenca.

De esta manera, lograron que la edificación regrese a la vida, manteniendo su esencia y agregando decoración moderna que da como resultado un ambiente cómodo y elegante. Finalmente, en el año 2022, el hotel “Itza Boutique International” abrió sus puertas al público, brindando lujo y comodidad a todos sus huéspedes.” El hotel cuenta con tres espacios diferentes, primero tenemos al restaurante Santo Placer, en segundo lugar el bar Whisky Lounge y el tercer lugar lo ocupa su bar lounge Zaza 360.

1.1.2 Hotel Boutique “Los Balcones”

La casona en donde se ubica el hotel boutique “Los Balcones”, fue construida en el siglo XIX, en la misma que habitaban varios personajes importantes de la historia cuencana, entre ellos Gaspar de Sangurima y la misión Jesuita de Juan Bautista Stiehle (Hotel Boutique “Los Balcones”, 2012). El establecimiento abrió sus puertas al público en el año 2012 ofreciendo servicios de alojamiento, alimentos y bebidas resaltando la tradición cuencana.

Desde el año 2017 ha sido galardonado como “uno de los 10 mejores hoteles pequeños y de mejor servicio en el Ecuador por Traveller's Choice de Tripadvisor.

1.1.3 “Hotel Inca Real”

El “Hotel Inca Real”, el inmueble fue construido en el siglo XIX, y restaurada en el año 1991, antes de destinarse para propósitos hoteleros, fue habitada por varias personas, que la utilizaron como una vecindad. pero a partir del año 1974 la adquirió la familia Sarmiento, quienes son los propietarios de esta casona hasta la actualidad (Hotel Inca Real, 2015).

Esta casa fue la primera en la ciudad de Cuenca en ser restaurada con propósitos de actividad turística en el año 1991 y desde entonces ha abierto sus puertas a todos sus visitantes.

1.1.4 “Hotel Floré”

(Cobos & Sánchez, abril 2016) Indican en periódico “El Mercurio” que este inmueble, propiedad de Cristóbal Guerrero, que lo recibió de Ezequiel Guerrero, su padre, tiene una particularidad que lo hace especial: fue construido con el mismo ladrillo con el que se hizo la Catedral La Inmaculada. Su construcción inició en 1932 y terminó luego de nueve años. El 4 de junio de 2008 se incendió debido a un cortocircuito y quedó prácticamente destruido. Hace tres años el arquitecto Claudio Ullauri Donoso, fue contratado para que lo restaurara. La fachada de esta edificación tiene muchos detalles como molduras, cornisas, frisos, arcos y balcones que hacen que sobresalga de las demás.

El actual propietario, Cristóbal Guerrero, indicó que en 1961 su padre adquirió a la señora Lucrecia Jara esta propiedad. La cual se empleaba en comercio de productos textiles y manufactura de prendas de vestir que se elaboraban en talleres domésticos. Recordó que, en el proceso de reconstrucción tras el desastre, en la entrada que conduce a la calle Padre Aguirre y en el angosto pasaje de ingreso, hallaron un arco cubierto con enlucido. Al despejarlo, reveló que no sólo estaba construido con ladrillo, sino que también presentaba ciertos detalles distintivos, como una serie de losas, que se destacaban en la arquitectura de este templo religioso.

En el primer piso alto hay habitaciones de doble nivel o de modalidad dúplex, pues se aprovechó la gran altura, de unos 4,50 metros, que es uno de los principales rasgos que identifican a estas estructuras antiguas. Tiene una cubierta de vidrio que da iluminación

directa a todos los espacios interiores, y un único patio de unos 56 metros cuadrados, las 22 habitaciones están en torno este y se conectan con grandes corredores con pasamanos.

De acuerdo con Gladys Urgilés, madre del propietario, esta casa es quizá igual de fotografiada que la Catedral La Inmaculada, especialmente, por los turistas extranjero que visitan el sector céntrico. En el tercero y cuarto niveles los dormitorios son más pequeños que el resto. Tienen una altitud de hasta 4 metros y ofrecen una vista privilegiada del casco histórico. Desde allí se observa el Monasterio de El Carmen.

1.1.5 “Hotel Victoria”




La casa fue construida por el Señor Remigio Crespo Toral al igual que las tres siguientes hacía arriba y dos casas hacía abajo del hotel, la casa donde actualmente se encuentra ubicado el hotel, fue un regalo de bodas para su hija Elvira que es la hija mayor, y allí vivieron sus hijos y gran parte de sus nietos, hasta mediados de 1900, hasta que después vendieron la propiedad a la familia Duran Vintimilla (Hotel Victoria, 2023).


A partir de la adquisición de la propiedad se realizan remodelaciones y adaptaciones en la edificación para convertirla en un hotel y hace aproximadamente veinticinco años comienza a funcionar como Hotel Victoria.

A continuación en la Tabla 1, se presenta el listado de los hoteles de estudio, ubicados en el centro histórico de la ciudad de Cuenca, sus principales servicios e información de contactos como su correo electrónico y página web, dando un total de cinco establecimientos hoteleros, de igual manera, esta información ha sido levantada en las páginas webs y también a través de las visitas técnicas en los distintos establecimientos, además en la Figura 1 se puede observar la geolocalización correspondiente a cada hotel mediante el uso de la herramienta Mapas Apple.

Tabla 1

Hoteles de tres y cuatro estrellas ubicados en el centro histórico de la ciudad de Cuenca.

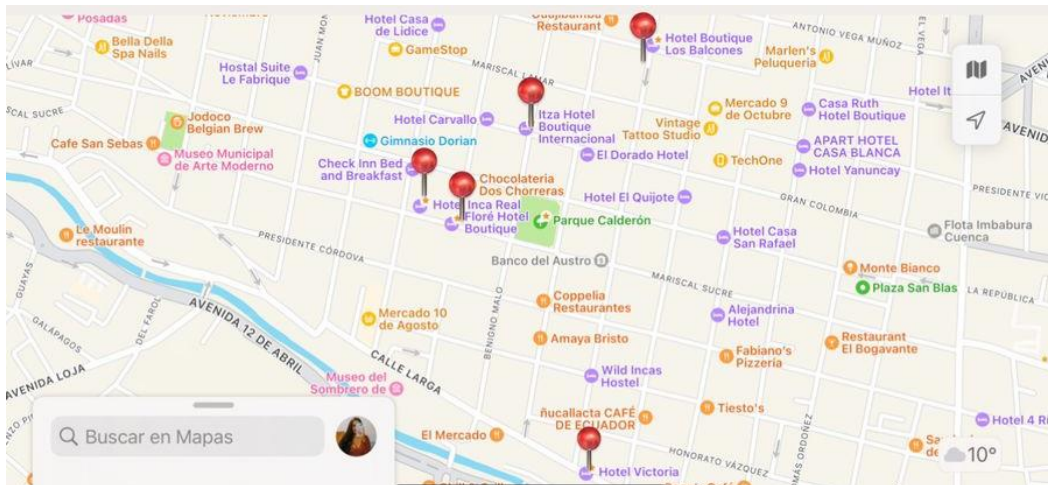
Establecimiento	Categorización	Principales servicios	Dirección	Correo electrónico	Página web	Logo
Itza Hotel Boutique Internacional	4-5 estrellas	Wifi gratis, Lavandería, Room Service, Restaurante Internacional, Whisky Lounge, Recepción 24 horas, Rooftop.	Gran Colombia y Benigno Malo, esquina.	reservas@itzaboutiquehotel.com	https://www.itzaboutiquehotel.com/	
Los Balcones Hotel Boutique	4 estrellas	Wifi gratis, Habitaciones libres de humo, Restaurante, Bar, Desayuno incluido, Room Service.	Presidente Borrero 12-08 y Gaspar Sangurima (esquina)	info@hotellosbalconescuenca.com	https://hotellosbalconescuenca.com/	
Hotel Victoria	4 estrellas	Parking gratis, Wifi gratis, Desayuno Incluido, Restaurante, Bar, Pastelería, Recepción 24	Calle Larga 6-93 y Presidente Borrero	info@hotelvictoriaecuador.com	https://hotelvictoriaecuador.com	

		horas, Room Service.				
Inca Real Hotel	3 estrellas	Restaurante, Bar, Parking privado, Transfer, Wi Fi gratis, Desayuno incluido, Tv cable en las habitaciones.	Calle, General Torres 8-40 y Gran Colombia.	reservaciones@hot elincareal.com.ec	https://hotelincareal.com.ec/	 Hotel Inca Real
Floré Hotel Boutique	3 estrellas	Room Service, Servicio de lavandería, Wi Fi gratis, Desayuno incluido, Spa y relajación, Pet Friendly.	Calle, Padre Aguirre 8 y Sucre.	S/N	https://flore-boutique.allcuencahotels.com/es/	 FLORE <small>HOTEL BOUTIQUE</small>

Nota: Información recolectada en las páginas web de los establecimientos.

Figura 1

Geolocalización de los hoteles: Itza Hotel, Los Balcones, Hotel Inca Real, Floré y Hotel Victoria.



Nota: Figura obtenida con el uso de la herramienta Mapas Apple.

En la presente parte del estudio, se lleva a cabo la investigación de los procesos de reclutamiento y selección de personal de cada establecimiento de alojamiento, esta información ha sido obtenida por medio de las entrevistas aplicadas a los gerentes y encargados de la contratación de personal, quienes aplican estas estrategias en sus empresas (Anexo 1). A través de ellos, se determinará si estas metodologías benefician el fácil acceso a los puestos de trabajo por parte de los trabajadores, y cómo esto influye en su situación, tanto empresarial como laboral.

Para la recolección de la información, se utilizaron como herramientas principales, entrevistas semiestructuradas con contenido relacionado a los objetivos de la investigación, se aplicaron en un periodo de cuatro semanas iniciando el día jueves 20 de abril del presente año, y culminando el día miércoles 17 de mayo del presente año, a los gerentes de hoteles de cuatro estrellas, entre ellos, Itza Hotel Boutique Internacional, Hotel Victoria y Los Balcones, en dónde se obtuvieron un total de tres entrevistas de gerentes y finalmente los hoteles de tres estrellas; Inca Real y Floré Hotel Boutique, con un total de dos entrevistadas.

A continuación, se presenta una tabla con las codificaciones pertinentes a los gerentes de cada hotel con sus respectivos seudónimos.

Tabla 2

Codificaciones de los gerentes de los hoteles.

Seudónimos	Código	Resumen vinculación profesional
Roberto Araujo	G1	Ingeniero en Turismo
Alonso López	G2	Ingeniero
Isabel Sánchez	G3	Ingeniera en Contabilidad
Eulalia Méndez	G4	Psicóloga clínica
Christian González	G5	Licenciado en Hospitalidad y hotelería.

Nota: Tabla elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

1.2 Características de los procesos de reclutamiento.

A continuación, se menciona conceptos de reclutamiento del personal y selección del personal en sus empresas, específicamente en el área de *housekeeping*, aunque este no llega a modificarse con relación a cada departamento, es decir que, se desarrolla de la misma modalidad independientemente del departamento que se requiera personal, sin embargo, cada establecimiento tiene establecido su perfil de camarera y de igual manera para ama de llaves así, como la variación entre sus requisitos.

1.2.1 Reclutamiento del personal:

El proceso de reclutamiento es un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización que lo requiera (Chiavenato, 2009). Este proceso da inicio luego de haber

establecido las necesidades de personal de la organización a través de una planeación de personal (Raymond et al., s.f, p.289).

El reclutamiento es la etapa en la cual la organización realiza actividades encaminadas a influir en:

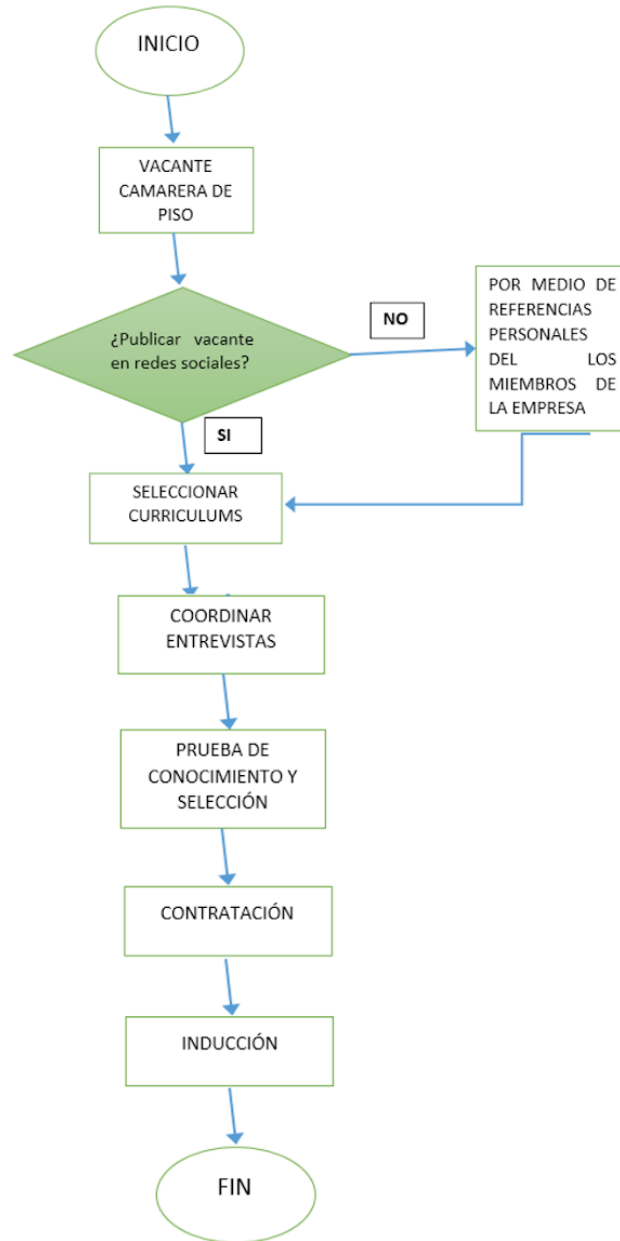
1. Aumentar el número de personas que aplican a puestos vacantes en la empresa.
2. El tipo de personas que aplica a las vacantes.
3. La probabilidad de que los candidatos acepten la posición que se les ofrece.

Para la recolección de la información en cuanto al reclutamiento del personal, se realizaron las entrevistas a los gerentes de cada hotel, con el objetivo de identificar los procesos que ellos llevan a cabo en el momento de requerir personal, cabe mencionar que estos procesos son distintos debido a las políticas, departamentos y categoría de cada hotel, y por ende se aplicarán en el momento necesario, de acuerdo al nivel de rotación del personal de cada empresa.

En la figura 2, se muestra un modelo de proceso de reclutamiento actual que se aplica en los establecimientos de alojamiento estudiados, el cual ha sido elaborado con base a la información recaudada en los hoteles, y por ende tienen una semejanza al desarrollar este proceso en sus organizaciones.

Figura 2

Modelo de procesos de reclutamiento del personal en hoteles de tres y cuatro estrellas.



Nota: Diseño elaborado con base en la información recolectada en las entrevistas.

La Figura 2, muestra un modelo de proceso de reclutamiento del personal en los hoteles estudiados la información ha sido recolectada por medio de entrevistas a los gerentes de cada establecimiento, por lo tanto, de acuerdo al conocimiento de sus procesos y técnicas a utilizar para la selección de personal, se ha establecido un flujograma de procesos que generalice dicho proceso, en el cuál interviene un paso distinto para su desarrollo y ejecución como es la fuente de reclutamiento, el cual vamos a analizar a continuación su concepto, tipo, ventajas y desventajas.

1.2.2 Fuentes de reclutamiento

Las fuentes de reclutamiento son una parte fundamental de donde las empresas obtienen candidatos potenciales para la ejecución de actividades de distintos cargos laborales. Una empresa debe saber dónde buscar para maximizar sus recursos humanos, al momento de buscar postulantes. Algunas de las fuentes más comunes para buscar aplicantes a vacantes son:

Tabla 3

Tipos de fuentes de reclutamiento para selección del personal.

Tipo	Métodos	Ventajas	Desventajas
Fuentes internas	<ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de antiguos candidatos. 	<ul style="list-style-type: none"> • El personal es mucho más comprometido con la empresa y se esfuerza incluso por 	<ul style="list-style-type: none"> • Este método reduce el porcentaje de probabilidad que una persona sin referencias

	<ul style="list-style-type: none"> • Recontratación como fuente de reclutamiento interno. • Recomendaciones al personal de su entorno. • Formar parte del reclutamiento interno de una empresa, ya que las recomendaciones forman parte del personal que trabaja en la organización. 	<p>quedar bien con la persona que le recomendó.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El proceso de búsqueda y selección es mucho más rápido. • Existe un mayor compromiso y menos rotación del personal. • Genera más confianza por parte de las organizaciones ya que en su perfil contará recomendaciones personales de algún miembro de la organización, ya sea interno o externo. 	<p>dentro de la empresa pueda ser contratada.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Limitación: Los candidatos son pocos, comparados con las posibilidades que ofrecen los medios digitales. • Posibles problemas internos a mediano o largo plazo.
E Recruitment	<ul style="list-style-type: none"> • Por medio de medios digitales, que realiza el proceso de reclutamiento e manera digital: • Computrabajos • Multitrabajos • Indeed • LinkedIn • Buscojobs 	<ul style="list-style-type: none"> • Permiten segmentar el público objetivo al cual va dirigida la oferta laboral de la organización. • Tienen un mayor alcance, ya que permiten reclutar personal de otras partes del mundo. • Disminuye costos y facilita el proceso de selección. • La base de datos queda resguardada para futuras vacantes. 	<ul style="list-style-type: none"> • Límite de acceso, ya que no todas las personas conocen el uso de herramientas tecnológicas. • Saturación de postulantes, por ende, existirá mayor demanda de empleo. • Pérdida de contacto humano debido a la digitalización.

<p>Redes sociales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicaciones de vacantes de distintas empresas por medio de sus redes sociales: • Meta (Marketplace) • Instagram • Twitter 	<ul style="list-style-type: none"> • Las redes sociales amplían el acceso a un gran grupo de vacantes. • Acceso eficiente para la búsqueda de empleos. • Facilita los procesos, ya que se procesa la información de manera electrónica. • Se convierte en una estrategia para el departamento de RRHH. 	<ul style="list-style-type: none"> • Muchos de los candidatos no poseen el perfil establecido por la organización. • Perfiles falsos, por ende la información de los currículos no serán del todo verdaderos.
<p>Anuncios en periódicos y revistas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicación de anuncios de empleo por medio de la prensa. 	<ul style="list-style-type: none"> • Es un medio efectivo para encontrar vacantes locales. • No requiere mayor conocimiento en cuanto a herramientas tecnológicas. • Es un proceso que lo realiza un tercerizado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Menos lectores de periódicos y revistas, por lo tanto, limita el alcance a los solicitantes. • Escasa información de la vacante a solicitar. • Su proceso de publicación puede ser lento y de corta duración.

Nota: Tabla elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

El reclutamiento genera una serie de sistemas de información, proporcionando datos acerca del conocimiento y capacidad que posee cada individuo que forma parte de la organización, lo que permite tomar decisiones estratégicas (Werther y Davis, 2008). Por ende, la selección de la fuente de reclutamiento es un factor importante dentro de la empresa ya que aquí se dará a conocer a los posibles postulantes acerca del cargo que solicita la organización, sin embargo, la información que se comparta en dichas fuentes en algunas ocasiones no son usadas con la debida seriedad y compromiso que se requiere.

Por tal motivo el licenciado Christian González, administrador de un hotel de tres estrellas, comenta que mucha gente miente en el perfil que suben a los anuncios laborales en las redes sociales, el personalmente piensa que, el factor laboral es una necesidad humana, y por ende toda persona está en la búsqueda de un cargo laboral, sin embargo, la información errónea en sus perfiles preocupan a las empresas de alojamiento, ya que es muy importante poseer el conocimiento y habilidades que se requiere para un hotel independientemente del cargo, a su vez las aptitudes de la persona, como son la honradez, ya que la característica principal de un hotel es la convivencia y la confianza que brindan a distintas personas, y el personal de la empresa accede a las pertenencias de dichos huéspedes.

A continuación, en la Tabla 4, se mencionan las fuentes de reclutamiento usadas en los establecimientos de alojamiento del centro histórico de la ciudad de Cuenca.

Tabla 4

Fuentes para el reclutamiento de personal usadas por los establecimientos de alojamiento.

Fuentes	Itza Hotel Boutique	Los Balcones	Hotel Victoria	Hotel Floré	Inca Real
Fuente Interna					

1. Base de datos de antiguos candidatos.	✓	X	✓	✓	✓
2. Recontratación	X	✓	✓	X	✓
3. Recomendaciones personales	✓	✓	✓	✓	✓
E Recruitment					
4. Computrabajos	X	X	X	✓	X
5. Multitrabajos.com	X	X	X	✓	X
6. LinkedIn	X	X	X	X	X
7. Indeed	X	X	X	X	X
8. Buscojobs	X	X	X	X	X
Redes Sociales					
9. Meta (Marketplace)	X	X	✓	✓	X
10. Instagram	X	X	✓	✓	X
11. Twitter	X	X	X	X	X

Nota: Tabla elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

En la tabla 4, se puede evidenciar las fuentes de reclutamiento usadas actualmente en los hoteles estudiados, está información se recaudó por medio de las entrevistas aplicadas a los gerentes y administradores de los establecimientos, cabe mencionar que los cinco hoteles solicitan referencias personales, siendo un requisito relevante debido a las experiencias negativas obtenidas anteriormente por la contratación de personas que no han cumplido con lo solicitado.

1.3 Políticas internas de la selección de personal.

Este es un término que se utiliza para referirse a las decisiones que toma una organización, orientadas a influir en la naturaleza de las vacantes para las cuales se reclutan personas. Anteriormente se mencionaron los aspectos importantes de una vacante que más influyen a las personas, la mayoría de políticas de personal están orientadas a afectar justamente esas características. Algunas de estas políticas son el reclutamiento interno y externo, estrategia de paga y la imagen en sí de la empresa (Anaya et al., 2009).

1. Reclutamiento interno: Se da cuando la vacante intenta ser llenada por una persona que es empleada de la empresa, ya sea por un ascenso (movimiento vertical), traslado (movimiento horizontal) o por ser transferido con ascenso (movimiento diagonal).

2. Reclutamiento externo: Se da cuando la vacante intenta ser llenada por una persona que no es empleada de la empresa, este tipo de reclutamiento incide sobre los candidatos reales o potenciales, disponibles o empleados en otras organizaciones.

1.4 Reconocimiento e incentivos al personal.

El término de reconocimiento o incentivos al personal hace referencia a una herramienta que ayuda a mantener a los empleados motivados y a gusto en sus puestos de trabajo. Estos incentivos pueden atraer muchos beneficios a una empresa como por ejemplo mantener la productividad de sus empleados, atraer más empleados que se sientan interesados por la propuesta de reconocimiento y mantener un ambiente de trabajo positivo. Es importante mencionar que estos incentivos pueden ser económicos o no, pueden incluir vacaciones o días libres, reconocimiento laboral a través de placas o premios como bonos, cenas o tarjetas de regalo Anaya et al., 2009).

1.5 Análisis de datos recolectados.

Con base en las entrevistas realizadas a los gerentes y encargados de los establecimientos hoteleros se pudo llevar a cabo este análisis que nos indica lo siguiente.

- a) El área de *housekeeping* no se basa en cantidad de habitaciones o tamaño de establecimiento para definir el número de camareras ya que hay establecimientos con 23 habitaciones que cuentan con 4 camareras y otros establecimientos que cuentan con 25 habitaciones y apenas 2 camareras lo que implica una carga laboral muy pesada.
- b) El perfil básico de contratación tiene patrones muy similares ya que todos buscan experiencia como prioridad, seguido de referencias o recomendaciones, debido que es un cargo en el que se mantiene mucho contacto con los huéspedes y sus pertenencias, por lo tanto, buscan personas confiables y finalmente otro factor importante es la edad, al ser un puesto que requiere mucho trabajo físico la mayoría del tiempo buscan gente de un rango de edad entre los 25 y los 45 años de edad.
- c) La distribución de habitaciones en el 60% de entrevistados coincide con la respuesta de que se realiza o se limpian por prioridad, es decir, las habitaciones que van a ser usadas, la diferencia indica que todos los días se deben limpiar y organizar todas las habitaciones.
- d) La distribución de turnos de igual manera el 60% se maneja con entrada en la mañana y salida por la tarde, los días de alta ocupación se trabajan horas extras o turnos dobles, con respecto al otro 40% se manejan con prioridades por ocupación.
- e) El salario que reciben las camareras es el Salario Básico Unificado vital más comisiones.
- f) Los métodos para brindar reconocimiento o incentivos a los empleados casi no se manejan en este departamento, ya que es algo más común en los departamentos de

ventas, sin embargo, en algunas fechas especiales brindan bonos que pueden llegar a ser un incentivo.

- g) Todos los establecimientos asisten y deben aprobar las capacitaciones que brinda el Ministerio de Turismo (MINTUR), asisten aproximadamente una vez por año, este es el único tipo de capacitación que reciben las camareras para el puesto.
- h) Para el reclutamiento de personal, la totalidad de los establecimientos prefiere manejarse con referencias y recomendaciones por las razones mencionadas anteriormente, pero además ocupan redes sociales, a pesar de que se corre el riesgo de perfiles falsos estas herramientas se usan para la distribución de información. Y al momento de contratar lo más importante es la experiencia y las aptitudes con las que cuentan los candidatos.
- i) Las personas encargadas de la contratación en su mayoría son los propios gerentes de los establecimientos lo que nos muestra que no todos cuentan con un departamento de recursos humanos que les ayude en esta gestión, la ausencia de este departamento significa ahorro de costos en mano de obra, pero una carga de trabajo extra para los gerentes.
- j) La estandarización de calidad y procesos son inducidos por las camareras con más experiencia en el establecimiento, para esto las nuevas camareras deben recibir un curso inductivo de varios días dependiendo el establecimiento puede ser de 7 a 15 días.
- k) Las mismas camareras siempre son evaluadas, las evaluaciones se pueden realizar a través de los comentarios de los huéspedes, revisiones de colegas de trabajo y sus jefes o superiores.

- l) Finalmente, en la rotación de personal todos indicaron que tienen una rotación de personal bajo; sin embargo, uno de los establecimientos indicó que en el último año tuvo que realizar una reestructuración del departamento ya que existían muchos problemas entre las camareras y eso ya se estaba convirtiendo en un problema más grande.

Capítulo 2: Niveles de profesionalización de las camareras de piso de los hoteles del Centro Histórico de Cuenca.

Para la identificación de los niveles de profesionalización de las camareras de piso de los hoteles, se realizaron entrevistas directamente con las trabajadoras de dichos establecimientos, lo que permitió obtener una visión amplia de las relaciones entre las entrevistadas con los gerentes de los hoteles, y a su vez determinar los procesos internos para la capacitación y evaluación laboral que aplican actualmente.

Para investigar las condiciones de trabajo específicamente de las camareras de piso, se realizará una investigación cualitativa por medio de entrevistas. Las entrevistas de enfoque cualitativo, fueron realizadas en un período de cuatro semanas, iniciando el día jueves 20 de abril del presente año, y culminando el día miércoles 17 de mayo del presente año, a hoteles de cuatro estrellas, entre ellos, Itza Hotel Boutique Internacional, Hotel Victoria y Los Balcones, en dónde se obtuvo un total de cinco entrevistas aplicadas a las camareras de piso, y finalmente los hoteles de tres estrellas; Inca Real y Floré Hotel Boutique, con un total de dos entrevistadas.

La herramienta a utilizarse es la entrevista semiestructurada, que permite obtener información de una persona dentro de una situación, dónde su contenido varía dependiendo del entrevistado, guiados por un esquema o guion de preguntas previamente elaboradas, las mismas que tienen relación con los objetivos de la investigación, por lo tanto, se ha solicitado a los entrevistados que se expresen con total libertad y así identificar sus perspectivas, emociones y sentimientos. Todas las entrevistas han sido aplicadas de manera presencial dentro de la empresa en dónde laboran, con una duración promedio de diez a quince minutos por entrevistado.

Para el análisis de los datos obtenidos se aplicará el programa Atlas. ti. versión 22, en dónde se desarrollaron dos temas de investigación: el primero es “Situación actual de capacitación” que está compuesto por dos subtemas que nos ayudan a identificar los métodos de aprendizaje que están recibiendo las camareras de piso dentro de su área de trabajo y el segundo es “Tipos de evaluación” de igual manera compuesto por cinco subcategorías, estos datos se utilizarán durante el resto de la investigación.

2.1 Mecanismos de formación profesional.

Se le entiende como formación profesional a la preparación o estudios con los que una persona cuenta para ejercer una profesión específica o relacionada, por ello se requiere de una instrucción para obtener los conocimientos necesarios para el desempeño profesional. En el proceso de formación profesional inicial, la práctica laboral investigativa se presenta como práctica de familiarización, cuyo objetivo principal tiene que ver con la ambientación del estudiante y la observación por parte de este de las condiciones existentes en situaciones laborales reales típicas de su profesión (Llerena, 2015).

Dentro del área hotelera, existen distintos métodos para la preparación profesional en este sector, lo que otorga en su estudio el conocimiento amplio en cuanto a la gestión y administración de servicios hoteleros y turísticos, brindando grandes oportunidades de trabajo para los diferentes departamentos que conforman un hotel. Sin embargo, existe un departamento de producción dentro de estas empresas que no requiere específicamente un profesional, lo que genera las inquietudes de las situaciones laborales y profesionales de dichos trabajadores que forman parte del departamento de *housekeeping*.

Se estableció una codificación a cada camarera de piso de los distintos establecimientos, con su respectivo seudónimo, con el fin de mantener su identidad confidencial, además de facilitar la personalización de los discursos, a su vez se identificó por

medio de las entrevistas aplicadas el nivel de estudios obtenidos por las trabajadoras de los distintos hoteles, los mismos que se presentan a continuación en la siguiente tabla.

Tabla 5

Codificación de las camareras de piso de los hoteles.

Seudónimo	Codificación	Formación
Erika	CHC1	Bachillerato
Pablo	CHC2	Bachillerato y universidad no culminada
Elizabeth	CHC3	Bachillerato y universidad no culminada
María	CHC4	Título profesional de belleza
Isabel	CHC5	Bachillerato
Silvia	CHT1	Bachillerato
Alejandra	CHT2	Primaria

Nota: Tabla elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

En la tabla 5, se observa que la mayoría de las trabajadoras no han culminado sus estudios de tercer nivel, sin embargo, se obtuvo el resultado de la camarera de piso CHC4 con título profesional en la carrera de Estilismo y Belleza, además una camarera con estudios de primaria, y cinco trabajadoras con estudios de bachillerato.

Con base en las entrevistas realizadas se evidenció que sin importar la categoría del establecimiento la mayoría de los trabajadores en el área de *housekeeping* no han culminado con estudios de tercer nivel, la mayoría cuenta con educación secundaria, y quienes han intentado obtener un título de tercer nivel lamentablemente no han podido culminar sus estudios debido a varios factores como son:

- Situaciones económicas.

- Hacerse cargo del cuidado de sus familias.
- Trabajar para poder mantener a sus familias.


Estos factores claramente son problemáticas que se generan en las familias, lo que lleva a que muchos jóvenes se vean en la obligación de abandonar sus estudios y comenzar su vida laboral.

En el caso de las camareras de piso, resulta más factible el acceso a este puesto de trabajo, debido a la escasa relevancia que se aporta a la formación profesional relacionada al sector hotelero. La Ingeniera Isabel Sánchez, gerente de un hotel de cuatro estrellas, afirma que, en su organización no solicitan temas académicos o profesión específicamente en el área hotelera, para ellos es importante la experiencia obtenida dentro del departamento de *housekeeping* y en los establecimientos que trabajaron con anterioridad, haciendo referencia a la experiencia laboral obtenida en establecimientos hoteleros de características similares para ser buenas candidatas a este cargo, sin dejar de lado otros requisitos importantes.

A continuación, se presenta un modelo de perfil de camareras de piso realizado con base en la información obtenida por parte de los gerentes de los hoteles estudiados.

Figura 3

Modelo de perfil de camareras de piso según los hoteles.

PERFIL DE CAMARERA DE PISO				
 <ul style="list-style-type: none"> • Candidata/o local • Edad: 20-45 años • Referencias personales. 	REQUISITOS	SE REQUIERE	NO SE REQUIERE	
	ESTUDIOS			
	Primaria	✓		
	Secundaria	✓		
	Universidad			✓
	EXPERIENCIA			
	Hotel	✓		
	Hospital/Clínica	✓		
	Lavandería	✓		
	Hostal			✓
CURSOS				
Hotelería			✓	
IDIOMAS				
Inglés			✓	

Nota: Figura elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

En la figura 3, se puede observar los requisitos necesarios y relevantes para la obtención de un puesto de trabajo como camarera de piso, coincidiendo tales requerimientos en los distintos hoteles estudiados, teniendo mayor grado de importancia la experiencia laboral antes que los estudios o cursos obtenidos para el departamento de *housekeeping*, a su vez también la edad y las referencias personales de los candidatos.

Otro aspecto importante e inquietante, es el alto grado de feminización. En la mayoría de los hoteles entrevistados las mujeres superan la mitad de los integrantes de su departamento. La fuerza de trabajo de la industria turística, en especial varias de sus actividades como la restauración y los servicios de alojamiento, se caracterizan por contar con un número elevado de mujeres que se hallan en la parte baja de la estructura ocupacional, accediendo en un limitado número a los puestos de responsabilidad y muchas veces en empleos que guardan relación con las tareas domésticas (Baum, 2013). A pesar de la

importancia que actualmente se le da a la igualdad de género, este tema no suele considerarse relevante dentro de la industria hotelera, debido a la costumbre de relacionar a la mujer con las actividades domésticas, las mismas que tienen semejanza con las actividades que se desarrollan en un departamento de *housekeeping*.

2.2 Metodología de capacitación para procesos técnicos.

Los procesos técnicos se refieren a procedimientos sistematizados y organizados en etapas y tiempos específicos, ayudando a mantener la calidad del servicio. Contar con una metodología de capacitación para procesos técnicos es de gran importancia en un establecimiento hotelero, la estandarización de procesos en esta clase de establecimientos aporta beneficios significativos, facilitando al personal interno un guía clara y controlada de cada proceso; sin embargo, a esto no se le da gran importancia en varios establecimientos, ya que varios de ellos optan por la opción más eficiente como la inducción por parte del equipo de trabajo con más tiempo de permanencia en el establecimiento, este método no resulta el más adecuado, dado que los procesos pueden ser modificados por el paso del tiempo o por los individuos, y al momento de capacitar a alguien más, no sólo se aumentaría la carga de trabajo que muchas de las veces no son remuneradas, sino que también se retrasarían los tiempos estimados para cada trabajo, por estas razones es que es importante contar con metodologías apropiadas.

Además, la capacitación permite determinar si existe una carencia de conocimientos, habilidades, o si, por el contrario, se cuenta con un equipo competente; es decir, al momento de surgir una situación o necesidad, los trabajadores deberían lograr percibir y comprender la situación en la cual se produce directa o indirectamente con los clientes externos, solventando una solución correcta.

Tabla 6

Tipos de capacitaciones actuales en los hoteles.

Establecimiento	Capacitación	Entidad/Profesional	Última capacitación	Durabilidad
Itza Boutique Internacional	Interna y Externa	Gerente General, Ministerio de Turismo y Tercerizado	Mes vigente y antes de la pandemia.	Cada dos meses/dos horas
Hotel Victoria	Externa	Ministerio de Turismo	Antes de la pandemia	Una vez por año
Los Balcones	Externa	Ministerio de Turismo	Antes de la pandemia	Una vez por año
Inca Real	Externa	Ministerio de Turismo	Antes de la pandemia	Una vez por año
Floré	Externa	Ministerio de Turismo	Antes de la pandemia	Una vez por año

Nota: Tabla elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

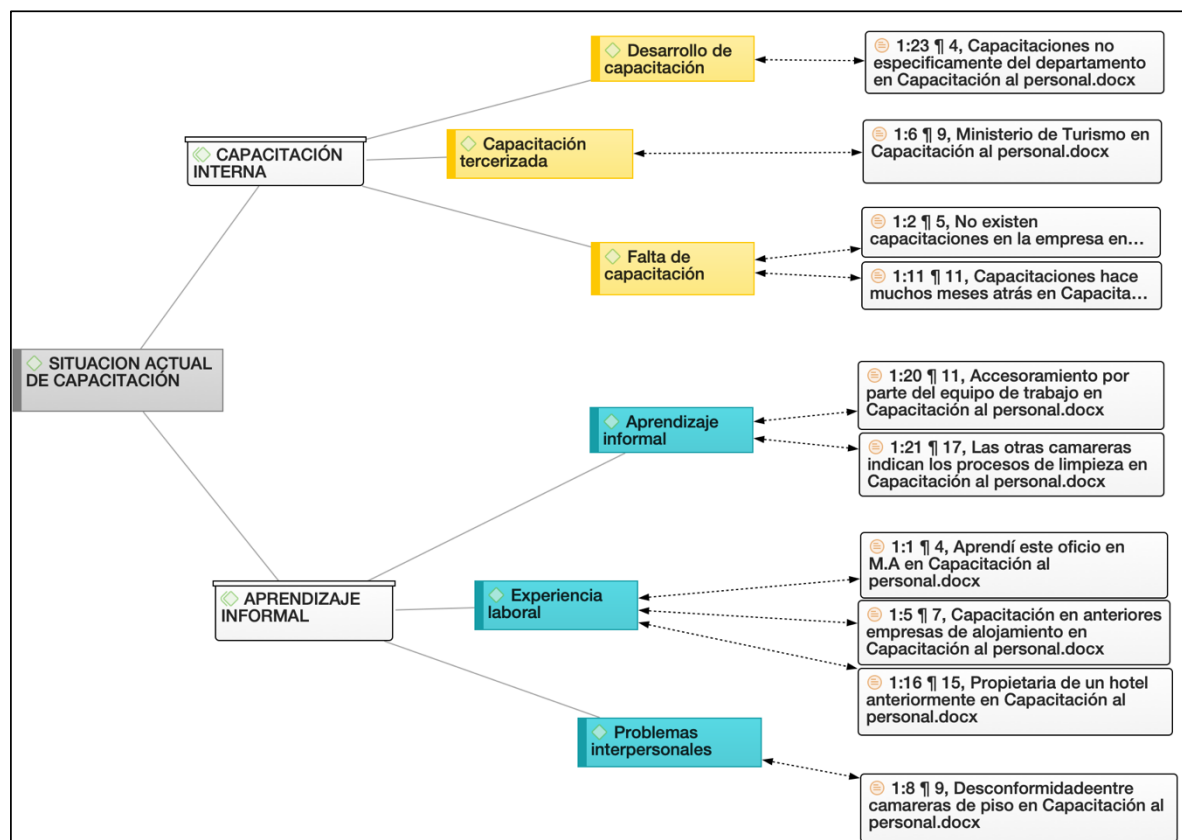
Los tipos de capacitaciones que los diversos hoteles implementan en sus organizaciones se muestra en la figura 6, destacando en muchos de ellos, la capacitación externa que otorga el Ministerio de Turismo, esta entidad brinda capacitaciones generales para el personal que conforman los distintos establecimientos de alojamiento, abordando una variedad de temas relacionados con la Hotelería y el Turismo dentro de la ciudad. Sin embargo, a través de las entrevistas a los gerentes han manifestado que dichas capacitaciones ya no se han desarrollado a raíz de la pandemia del Covid 19, lo que es inquietante, así lo menciona la Ingeniera Sánchez, cree que es una falencia ya que después de los sucesos de la pandemia, para ella es un punto neurálgico, en cuanto a la sanitización, limpieza, protocolos y demás temas, que deberían ser analizados y por el contrario no han ocurrido (Anexo 2).

Por otro lado, Itza Hotel Boutique Internacional, es el único establecimiento que actualmente desarrolla capacitaciones al personal de su empresa de manera interna; es decir, que aplica tanto el gerente como una empresa tercerizada, con identidad reservada por parte de la empresa, la misma que capacita al personal siguiendo los estándares del hotel, en dónde se tocan temas como el “Protocolo de prevención y atención de casos de discriminación”, “Derechos Laborales”, “Prevención del uso y consumo de alcohol y tabaco y la práctica de vida saludable y actividad física y senderismo”, “Primeros auxilios”, entre otros temas, sin embargo en cuanto a una capacitación de procesos en el departamento de *housekeeping* es escasa ya que para ellos es muy importante la experiencia laboral dentro de esta área, y solamente aplicar inducciones al personal, el control de asistencias de estas capacitaciones se archivan de manera mensual, siendo una información importante para el hotel acerca de los compromisos de los trabajadores (Anexo 3).

Los métodos de aprendizaje o capacitación que reciben las camareras de piso de los distintos hoteles se puede observar en la figura 6, lo que genera una gran diferencia entre un hotel de lujo que busca procesos completamente estandarizados, tal como nos indicó el Ingeniero Araujo, gerente de Itza Hotel, ellos se rigen a una estandarización de procesos, ya que son parte de un cadena internacional, por esta razón cada vez que es necesario, contratan a una persona profesional que brinde cursos y capacitaciones para sus empleados; y los demás hoteles de tres y cuatro estrellas que en su mayoría optan por la opción de inducción por otros compañeros, sin embargo, nos llama la atención que uno de los establecimientos de tres estrellas se niega por completo a dar capacitaciones debido a que contratan gente con experiencia y consideran que una capacitación no es necesaria.

Figura 4

Situación actual de capacitación recibida por los y las camareras de piso.



Nota: Gráfico elaborado con base en la información recolectada en las entrevistas.

La capacitación mejora frecuentemente las cualidades de los trabajadores e incrementa su motivación, lo que conduce a una mayor productividad y a un incremento en la rentabilidad a nivel empresarial. Aunque están aumentando los presupuestos para capacitación en muchas compañías, debe observarse que la mayor parte de las empresas no ofrecen una capacitación adecuada y efectiva (Ruiz, 2014).

2.3 Métodos de evaluación de desempeño en el área.

El método de evaluación de desempeño es una herramienta que ayuda a medir la calidad de trabajo y cómo se está desempeñando el mismo, tomando como base en esta evaluación se puede llegar a muchas conclusiones y acciones. Los métodos de evaluación

de desempeño son de vital importancia, gracias a ellos los gerentes o encargados de cada establecimiento podrán asegurarse de que sus empleados realicen sus labores de manera correcta y que sus huéspedes tengan la mejor experiencia. Por otro lado, debido a que la limpieza es un tema extremadamente delicado, es necesario contar con estas evaluaciones de manera periódica y además por personas con basto conocimiento como son los gerentes de cada establecimiento.

En la siguiente tabla, se muestran los métodos de evaluación que los gerentes de los hoteles aplican a las camareras de sus organizaciones, agregando a su vez las ventajas y desventajas que generan estos métodos para los clientes internos y externos, entre ellos está una evaluación de satisfacción al personal, por observación del desempeño laboral a las trabajadoras y finalmente por medio de OTA's (Agencias de viaje online), cabe mencionar que estos métodos han aplicado los gerentes de cada hotel en sus procesos de evaluación al personal.

Tabla 7

Métodos de evaluación del desempeño al personal que aplican los hoteles.

Evaluación	Establecimiento	Período	Ventajas	Desventajas
Encuesta de satisfacción al cliente.	Itza Boutique Internacional	Cada check out	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación directa del cliente. • Identificación de áreas para la mejora continua. • Fidelización con el huésped. • Detección temprana de problemas. • Análisis de comparación con la competencia. • Evaluación del desempeño al personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Bajas tasas de respuestas por parte de los huéspedes. • Sesgo de selección. • Respuestas incompletas. • Interpretaciones subjetivas. • Falta de retroalimentación.
Observación del desempeño	Los Balcones	Aleatorio	<ul style="list-style-type: none"> • Valoración en tiempo real. • Retroalimentación inmediata. • Evaluación del desempeño real. • Contexto y comprensión. • Identificación de problemas al instante. • Fomento de la mejora continua. 	<ul style="list-style-type: none"> • Limitaciones de tiempo y recursos. • Comportamiento involuntario al ser observados. • Sesgo y subjetividad. • Falta de objetividad.
	Hotel Victoria	Aleatorio		
	Inca Real	Dos veces por semana		

OTA's	Floré Boutique	Dos veces por semana	<ul style="list-style-type: none"> ● Eficiencia de resultados. ● Precisión de información. ● Ahorro de tiempo y dinero. ● Reducción de sesgos. ● Actualización de información continua. ● Escalabilidad. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de contexto por parte de los huéspedes. ● Riesgo de trampas o engaños. ● Ausencia de retroalimentación inmediata. ● Reputación pública de la empresa.
-------	----------------	----------------------	--	--

Nota: Tabla elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

Como se observa en la tabla 7, los métodos actuales de evaluación que aplican los hoteles se componen de una serie de ventajas y desventajas, por lo cual es recomendable, realizar una retroalimentación sobre el rendimiento laboral y una capacitación continua, para establecer metas claras y alcanzables para los empleados, incluso mucho antes que surja un inconveniente con un cliente externo y así evitar experiencias negativas por parte de los mismos.

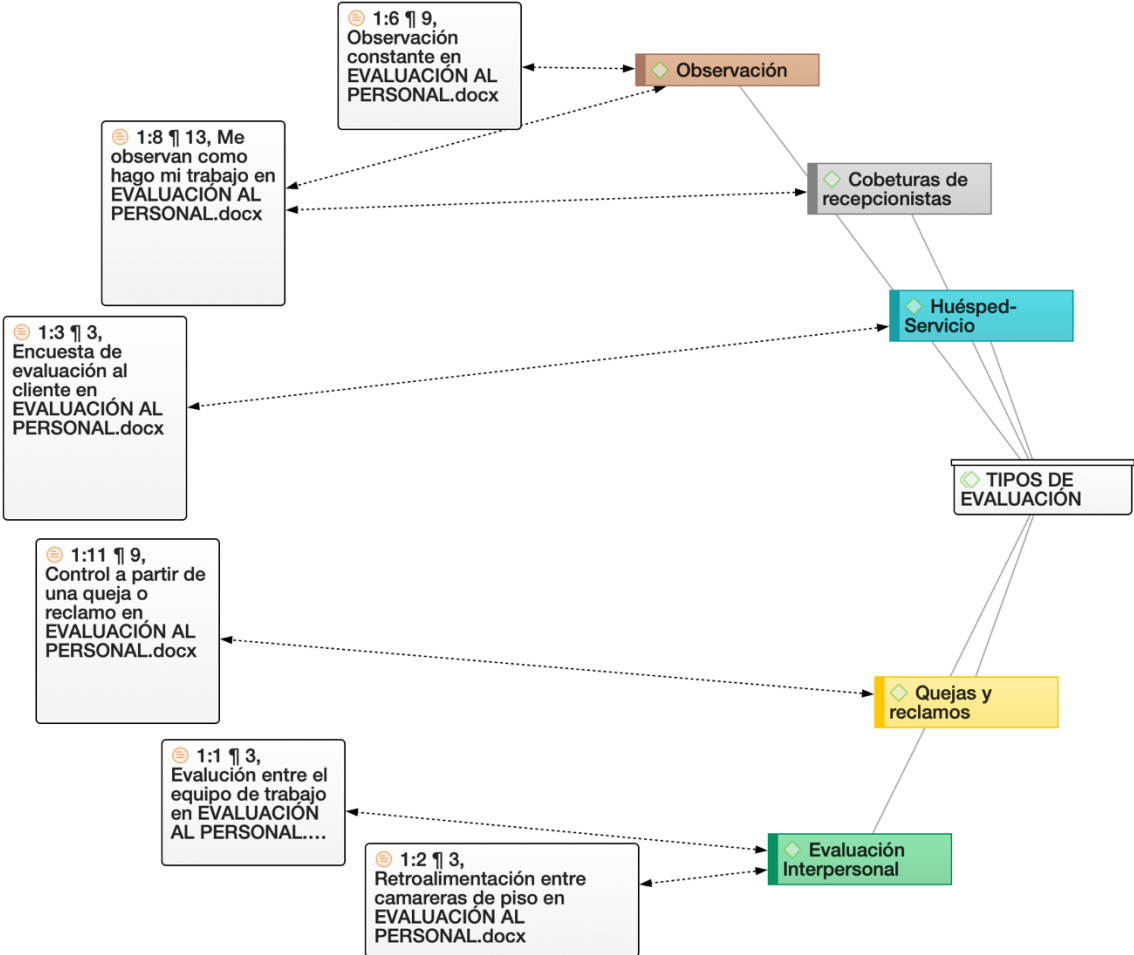
Itza Hotel Boutique Internacional establece un modelo de encuesta de satisfacción al cliente, el mismo que ha sido diseñado con base en la información recopilada por parte del gerente, quien indicó que esta encuesta es enviada al huésped al momento de hacer *check-out*, a través de los datos que se le solicitan en su registro, el recepcionista a cargo envía por medio de correo electrónico la encuesta de satisfacción, otro método eficiente, es por medio de un código QR, que el huésped encontrará en su habitación al momento de realizar su ingreso (Anexo 6).

Hotel Boutique Floré, utiliza la evaluación de satisfacción al personal por medio de la OTA Booking, en el cual se observa una calificación de 9.0/10 en el área de Limpieza, esta área comprende habitaciones, baños, y demás instalaciones del establecimiento, lo cual es un referente importante para el hotel, ya que si ellos no encuentran alguna queja por parte de los huéspedes en este metabuscador, no hay una evaluación necesaria para las camareras de piso, en caso contrario se aplicaría un control (Anexo 7).

A continuación, se presentan los tipos de evaluaciones que reciben los y las camareras de piso, aplicadas por los gerentes o administradores de los distintos hoteles.

Figura 5

Tipos de evaluación recibidos por los y las camareras de piso.



Nota: Gráfico elaborado con base en la información recolectada en las entrevistas.

Como se muestra en la figura 5, se emplean diversos métodos de evaluación en cada establecimiento hotelero. Destaca la evaluación por observación realizada por los gerentes, administradores o recepcionistas, así como la recolección de opiniones de los huéspedes. Aunque frecuentemente la opinión del huésped puede ser desestimada por su falta de conocimiento del área, se considera una de las evaluaciones más valiosas. Esto se debe a que el huésped siempre enfocará su crítica en los aspectos que le gustaría ver mejorados en su próxima estancia. Además, su percepción es genuina y no está influenciada por relaciones interpersonales.

Otra evaluación muy efectiva es la de revisión sorpresa por parte de los gerentes, debido a que, nadie anticipa esta evaluación y las camareras realizan su labor de la misma manera en la que trabaja en un día normal, según lo expresa la camarera identificada como CHC5, percibe a su jefe y a la gerente como extremadamente rigurosos. Realizan inspecciones meticulosas en días alternos, levantando las camas y buscando cualquier rastro de polvo o pelos. En este aspecto demuestran un alto grado de exigencia y precaución. Por otra parte, los recepcionistas llevan a cabo un control dos veces por semana.

2.4 Análisis de datos recolectados.

Con base en la información recolectada tanto en, las entrevistas a gerentes, y encargados y las entrevistas a camareras de piso, se pudo llegar a los siguientes resultados:

- a) Ningún establecimiento hotelero solicita estudios profesionales en el área de *housekeeping*, ya que, no consideran que estudios profesionales sean necesarios en el área, esto ayuda a que los empleados que no pudieron obtener título profesional por diversas razones no se queden sin la oportunidad de obtener un trabajo digno; sin embargo, es necesario que cuenten con experiencia en el área y referencias personales. Como ningún establecimiento solicita estudios es fácil para todos los trabajadores poder obtener este puesto, además varias de ellas cuentan con la ayuda de sus familiares que les guían en esta área y al mismo tiempo les ayudan con sus referencias personales.
- b) El establecimiento de lujo en el cual se realizaron las entrevistas marca una gran diferencia en sus resultados; ya que, se preocupa por cada detalle del establecimiento, por esta razón brindan capacitaciones de procesos de manera regular, al mismo tiempo que brindan la oportunidad de trabajar a una persona sin experiencia, con las capacitaciones se aseguran de formar a su personal. Las capacitaciones de procesos

son dados por una persona profesional en el tema que el establecimiento mismo contrata, esto puede ser de diversos tipos de procesos ya que sus empleados son poli funcional.

- c) Los establecimientos de tres y cuatro estrellas no invierten mucho tiempo ni presupuesto en capacitaciones profesionales para sus trabajadores, ya que siempre contratan a personas con experiencia. Sin embargo, si comparamos estos establecimientos con el establecimiento de lujo, sería necesario que al menos tengan una capacitación de procesos para asegurar una calidad estándar. Sin importar la categoría del establecimiento es de suma importancia que brinden al menos una capacitación de procesos y estandarización de procesos a sus empleados, especialmente los empleados nuevos.
- d) Finalmente, las metodologías de evaluación coinciden en la mayoría de establecimientos, cada una de ellas brindan resultados positivos, sin embargo, también es importante mencionar que muchos establecimientos toman en cuenta la opinión de sus huéspedes, y a pesar de que los huéspedes no cuentan con una opinión profesional, brindan una opinión desde el punto más humano y personal. Lo que le daría una ventaja al establecimiento, enfocándose en los problemas que realmente le interesan al huésped y más no a lo que los empleados ven desde su punto de vista.

Capítulo 3: Características laborales con relación a la satisfacción laboral del personal.

Con base en las entrevistas realizadas a las camareras de piso podremos analizar su satisfacción laboral en sus puestos de trabajo; es decir, en el departamento de *housekeeping*, cuáles son sus emociones, sentimientos y deseos dentro de su ámbito laboral, ya que es de

gran importancia mantener y conservar una satisfacción laboral para el personal como para la organización.

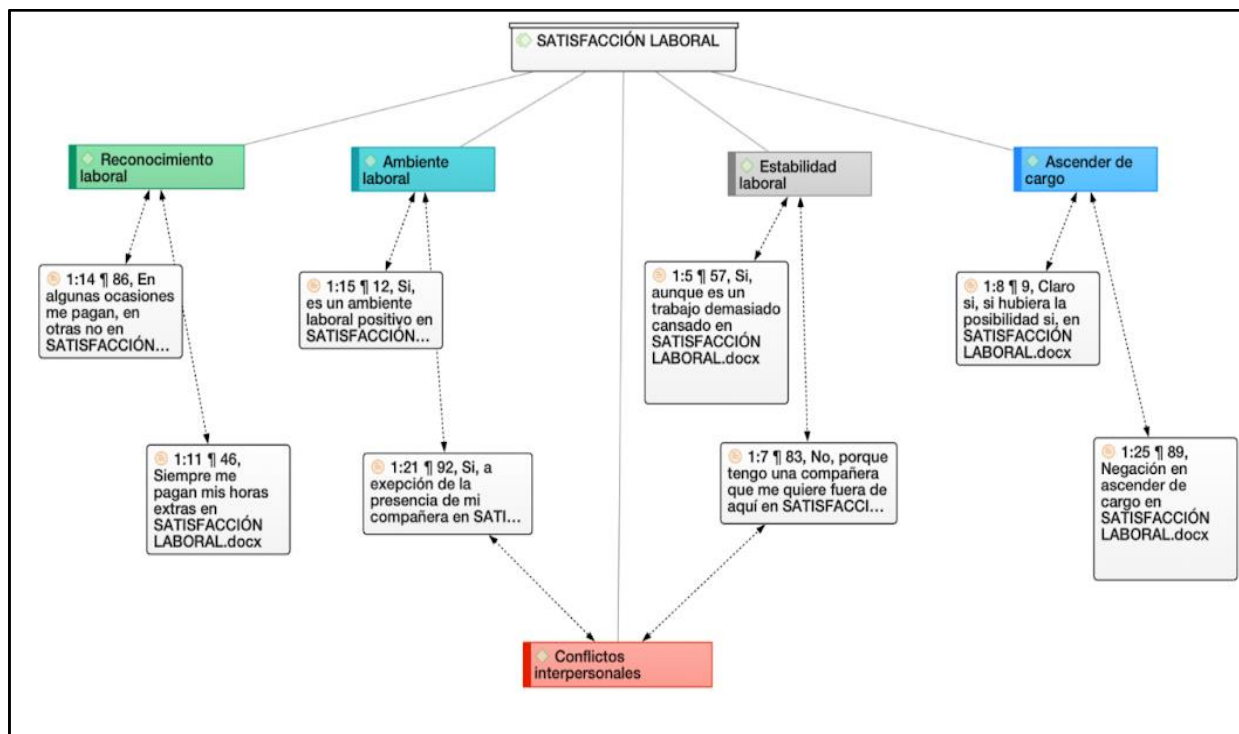
3.1 Satisfacción laboral.

La satisfacción es un estado de complacencia o grado de conformidad que el trabajador experimenta con respecto a su entorno laboral, esta satisfacción incluye tres características, el entorno, rendimiento propio y la expectativa profesional. Es necesario que los trabajadores experimenten satisfacción laboral para que se pueda determinar el éxito de cualquier empresa (Santaella, 2023).

Basándose en los resultados de las entrevistas se determinó que, la mayoría de los trabajadores disfrutaban de su trabajo, cuentan con un entorno laboral en el que se encuentran satisfechos; sin embargo, existe una excepción, la camarera de la entrevista CHT2 “Alejandra”, quien supo explicar que su única compañera de área de *housekeeping* tiene una actitud negativa hacia ella y que no le gusta o no disfruta de su presencia, también indicó que el establecimiento le da preferencia a su compañera debido a que tiene más tiempo trabajando, lo que la lleva a considerar que no tiene estabilidad laboral. También es importante mencionar el caso de uno de los hoteles de cuatro estrellas, su gerente general nos comentó que recientemente se realizó una reestructuración del área de *housekeeping* debido a que existía una mala relación entre las compañeras de área, lo que llevaba y terminaba en problemas innecesarios.

Figura 6

Satisfacción laboral de los y las camareras de piso.



Nota: Gráfico elaborado con base en la información recolectada en las entrevistas.

En la figura 6, se puede observar cuatro categorías principales con respecto a la satisfacción laboral de las camareras de piso. En primer lugar, se analiza el reconocimiento laboral, en la figura se observan dos opiniones totalmente diferentes, la primera indica que no siempre se reconoce su trabajo y las horas extras que realiza, y la segunda opinión indica que siempre le pagan de manera correcta todas las horas extras que realiza. El establecimiento al que está camarera pertenece es de cuatro estrellas.

En segundo lugar se analiza el ambiente laboral, para ello, tres de los cinco establecimientos entrevistados indican que el ambiente de trabajo y relación entre compañeros es buena y respetuosa, sin embargo, dos establecimientos opinaron lo contrario, en un establecimiento de tres estrellas una camarera indicó que su única compañera de área tiene una actitud negativa hacia ella, además que sus jefes también prefieren a su compañera,

por esta razón “Alejandra” no se siente cómoda ni bienvenida en el respectivo establecimiento. El otro caso que encontramos es de un establecimiento de cuatro estrellas, su gerente indicó que anteriormente no había una buena relación entre las camareras de piso, tenían muchos problemas entre ellas y los mismos llegaban a afectar al establecimiento, por esta razón decidieron reestructurar toda el área de *housekeeping*, desde entonces han apreciado que el área ha mejorado. Relacionando con la tercera categoría, ya que, al surgir estos inconvenientes entre las trabajadoras en los hoteles, se crean conflictos interpersonales, afectando directamente a la estabilidad laboral de las camareras de piso.

Finalmente en cuarto lugar, está la posibilidad de ascender de puesto, en este punto se obtuvo cinco respuestas positivas, donde las entrevistadas indicaron que si tienen la posibilidad de ascender con el paso del tiempo, sin embargo, existen dos casos que difieren con esta opinión, en primer lugar tenemos a “Alejandra” quien indicó que anteriormente tuvo la oportunidad de obtener un puesto en el área de recepción, pero ella lo rechazó, debido a que los horarios no eran muy flexibles y ella tenía dos hijos a quien cuidar; el segundo caso es de una camarera que apenas lleva laborando siete meses en el establecimiento de cuatro estrellas, por esta razón ella considera que por el momento no sería una posibilidad de ascender de puesto.

3.2 Salud ocupacional.

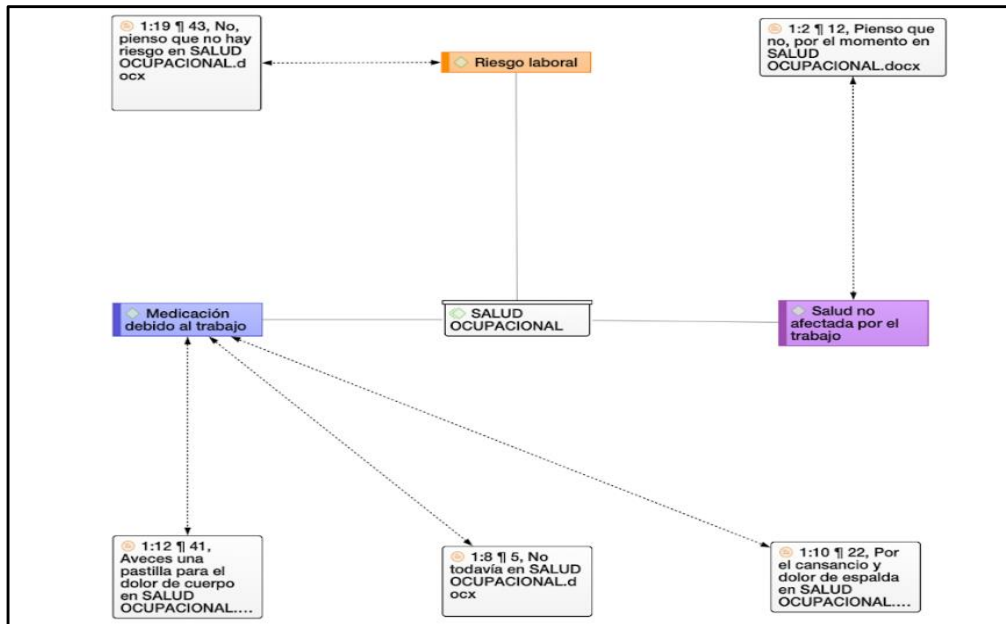
La salud ocupacional abarca las áreas de bienestar físico, mental y social de los trabajadores, y se enfoca en prevenir los riesgos, enfermedades y/o accidentes que puedan surgir en cualquier trabajo o empresa (Cervera, 2023).

En la siguiente figura, se presentan los resultados obtenidos acerca de la salud ocupacional de las camareras de piso de los hoteles, que se ha subdividido en tres categorías

en relación a las respuestas de las mismas; Riesgo laboral, Salud no afectada por el trabajo y medicación debido al trabajo.

Figura 7

Salud ocupacional de las camareras de piso.



Nota: Gráfico elaborado con base en la información recolectada en las entrevistas.

En la figura 7, se analiza el ámbito de salud ocupacional, primero en riesgo laboral las camareras no consideran que corren algún tipo de riesgo, ya que, el trabajo pesado o peligroso lo realizan otras personas con experiencia, segundo se analiza si la salud de las trabajadoras se ha visto afectada por su labor, de igual manera las camareras no consideran que su salud se ha visto afectada de ninguna manera por ningún tipo de riesgo laboral, y finalmente se analiza si las camareras han tenido que medicarse para poder continuar con su labor, se obtuvo como resultado que, dos de siete entrevistadas necesita tomar medicación para contrarrestar cualquier dolor muscular causado por su labor física.

3.3 Riesgos laborales.

Los riesgos laborales son todas aquellas actividades que pueden poner en riesgo a los trabajadores de empresas, ya sea daño físico o mental. Para evitar posibles riesgos en Ecuador existen los programas de prevenciones, la misma que tiene como objetivo mejorar las condiciones laborales con respecto a la salud y seguridad (Unir, 2021).

En todas las entrevistas realizadas a las camareras de piso se obtuvo como respuesta que no realizan actividades que pueda poner en riesgo su seguridad ni su salud, sin embargo, se considera falta de conocimiento por parte de los trabajadores acerca de los riesgos laborales que están expuestos dentro de su área de trabajo, los mismo que se mencionan a continuación.

3.3.1 Ergonómicos.

Los riesgos laborales ergonómicos se dan por posturas forzadas, movimientos repetitivos y esfuerzo extremo (Unir, 2021).

Las camareras de piso están muy expuestas a este tipo de riesgo debido a que constantemente deben cargar con maquinaria pesada como aspiradoras y además los colchones de las habitaciones que de manera constante deben ser volteados para su respectiva limpieza o trasladarlos a distintas habitaciones, sin embargo, en la mayoría de entrevistas realizadas no tuvimos quejas ni resultados negativos, lo que nos indica que, por lo general los establecimientos se preocupan por estos riesgos y preparan a sus trabajadores para evitar este tipo de inconvenientes.

Se ha diseñado la implementación de una calificación general de los tipos de riesgos laborales que se producen en un establecimiento de alojamiento, que será aplicada por medio de observación de los distintos hoteles, dentro de su contenido, se estableció una calificación

“Alta” que representa a un mayor grado de ocurrencia de riesgo, “Media”, que representa a un grado parcial de ocurrencia y finalmente, “Baja”, como el mínimo grado de ocurrencia de un riesgo. Esta calificación se aplicará a continuación en los distintos tipos de riesgos laborales.

Las recomendaciones para neutralizar este tipo de riesgos son: brindar cursos o capacitaciones de ergonomía a las empleadas de esta área, distribuir las habitaciones de manera eficiente, de tal manera que, el trabajo se equilibra para todo el equipo de *housekeeping* y brindar armarios de *housekeeping* en cada piso para evitar que las camareras carguen todos los implementos de limpieza alrededor de todo el establecimiento.

Tabla 8

Riesgos ergonómicos en el área de housekeeping.

Riesgos Ergonómicos			
Descripción	Alta	Media	Baja
Sobrecarga física	X		
Transporte de cargas	X		
Movimientos repetitivos	X		

Nota: Tabla elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

3.3.2 Químicos.

Los riesgos laborales químicos se dan por el manejo de sustancias tóxicas que pueden ser extremadamente fuertes para el humano, tales pueden ser; humos, vapores, aerosoles, líquidos o polvos (Unir, 2021).

Debido al servicio que se brinda en los hoteles es de vital importancia que las habitaciones sean desinfectadas a profundidad para evitar contagios de cualquier tipo de virus, hongos o enfermedades, por eso es de gran importancia contar con productos buenos

y lo suficientemente fuertes para que sean efectivos. Las camareras de piso entrevistadas nos supieron indicar que la mayoría de productos no son peligrosos, sin embargo, para evitar cualquier tipo de reacción en la piel siempre cuentan con guantes de protección, por esta razón no se han dado ningún tipo de accidentes relacionados a riesgos laborales químicos (Anexo 4).

Las recomendaciones para neutralizar este tipo de riesgos son: brindar equipo de protección a las camareras como son los guantes de látex, mascarillas para evitar que respiren humos o vapores tóxicos y la vestimenta necesaria.

Tabla 9

Riesgos químicos en el área de housekeeping.

Riesgos Químicos			
Descripción	Alta	Media	Baja
Manipulación de polvos tóxicos		X	
Vapores tóxicos	X		
Líquidos tóxicos	X		
Gases de combustión		X	

Nota: Tabla elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

3.3.3 Biológicos.

Los riesgos laborales biológicos incluyen a cualquier tipo de virus, bacterias, hongos o parásitos, a los que los trabajadores son expuestos en sus respectivos puestos de trabajo (Unir, 2021).

Durante la época de pandemia por el Covid-19 las camareras que mantuvieron sus labores se encontraban en un gran riesgo de contagio debido a su contacto con las personas y sus pertenencias, varias de ellas abandonaron sus labores debido al miedo que tenían de

la enfermedad, sin embargo, en las entrevistas se corroboró que ninguna de las camareras entrevistadas sufrió de contagio de este virus en el lugar de trabajo.

Las recomendaciones para neutralizar este tipo de riesgos son: La protección de guantes de látex y mascarillas de seguridad, además, contar con productos de limpieza de calidad que aseguren una completa desinfección.

Tabla 10

Riesgos biológicos en el área de housekeeping.

Riesgos Biológicos			
Descripción	Alta	Media	Baja
Contagio de virus	X		
Contagio de bacterias	X		
Contagio de hongos	X		
Contagio de parásitos		X	

Nota: Tabla elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

3.3.4 Psicosociales.

Los riesgos laborales psicosociales pueden causar un alto nivel de estrés y preocupación ya que estos nacen por sobrecarga de trabajo, responsabilidades muy altas, monotonía, relaciones interpersonales, inestabilidad laboral, etc. (Unir, 2021).

Con base en las entrevistas sólo se detectó un caso en el que puede existir riesgo laboral psicosocial hacia "Alejandra", quien considera que no tiene estabilidad en su trabajo, ya que su compañera de área de trabajo constantemente competía con ella para ser la preferida de sus jefes, e incluso afirma que en realidad sus jefes si tienen una preferencia por su compañera.

Las recomendaciones para neutralizar este tipo de riesgos son: realizar una constante revisión de empleados, sus relaciones entre compañeros, no tener preferencias entre empleados y tomar en cuenta sus cambios de actitudes.

Tabla 11

Riesgos psicosociales en el área de housekeeping.

Riesgos Psicosociales			
Descripción	Alta	Media	Baja
Alto nivel de estrés	X		
Sobrecarga laboral	X		
Falta de estabilidad laboral		X	
Condiciones laborales negativas		X	

Nota: Tabla elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

3.4 Seguridad laboral.

Se considera seguridad laboral a todas aquellas acciones, procedimientos y técnicas que se llevan a cabo dentro de una empresa para disminuir y evitar todos los riesgos que pueden existir en el trabajo de una persona (Preventiva - Formación y Prevención, 2021).

Con base en los análisis realizados anteriormente se puede determinar que los establecimientos hoteleros cuentan con procedimientos y técnicas para evitar cualquier tipo de riesgo para sus empleados e incluso para los huéspedes.

3.4.1 Normativa de prevención en riesgos laborales.

El “Reglamento interno de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente del trabajo de la secretaría de derechos humanos” (2021). En el art. 1. de objetivos, indica que las normativas de prevención de riesgos laborales existen para: “Prevenir los riesgos de pérdidas humanas, materiales evitando accidentes y/o

enfermedades asociadas a las condiciones laborales, implementando medidas de prevención, protección de la integridad de los trabajadores”.

Tabla 12

Sistema de gestión integral de la calidad, ambiente, seguridad y salud en el trabajo alojamiento.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ALOJAMIENTO							
Criterios	Subcriterios	Indicadores	Itza Hotel Boutique	Los Balcones	Hotel Victoria	Floré Hotel	Inca Real
1. Gestión de la seguridad y salud en el trabajo	Definir, implementar y documentar los programas preventivos	- Cumplir con los requisitos legales aplicables para la seguridad y salud en el trabajo.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Designar a una persona de entre los empleados como responsable de la gestión de la seguridad y salud en el trabajo que prevenga accidentes y enfermedades profesionales y se encargue del seguimiento y control de los programas; así como de la comunicación de políticas y objetivos relacionados.	✓	✓	✓	✓	✓

	que incluyan al menos:	a) la vigilancia de la salud de los trabajadores	✓	x	✓	✓	✓
		b) el control y prevención de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓
		c) capacitación y adiestramiento en la prevención y control de riesgos.	✓	x	x	x	x
	Implementar acciones para:	a) la eliminación de peligros y reducción de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓
		b) promover la participación del personal en las acciones de los programas	✓	✓	✓	✓	✓
		c) revisión del nivel de cumplimiento de los programas	✓	x	x	x	x
		d) el establecimiento de acciones correctivas si no se alcanzan los niveles satisfactorios	✓	✓	✓	✓	✓
		e) el registro de los resultados.	x	x	x	x	x
		- Extintores PQS (ABC)	✓	✓	✓	✓	✓
- Extintores CO2 (BC)		✓	✓	✓	✓	x	

	Equipos de protección contra incendios:	- Sensores de humo	✓	✓	✓	x	x
		- Lámparas de emergencia	✓	✓	✓	✓	✓
		- Gabinetes contra incendios (Anexo 5)	✓	✓	✓	✓	✓
		- Pulsador de emergencia	✓	✓	✓	x	x
		- Botiquín de primeros auxilios	✓	✓	✓	✓	✓
2. Maquinarias y equipos		- Existe un nivel de iluminación adecuado para la sección en la que se está trabajando.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Se encuentran debidamente señalizados e identificados los artefactos (equipos) eléctricos.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Se encuentran en buen estado los equipos eléctricos.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Peligros eléctricos anunciados.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Los tableros eléctricos están equipados con las cubiertas requeridas.	✓	✓	✓	✓	✓

		- Las conexiones eléctricas están protegidas y canalizadas.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Las áreas de alto voltaje están señalizadas y protegidas del libre acceso del personal.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Existe un circuito independiente para la luz de emergencia.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Los cables de los equipos se encuentran en buen estado.	✓	✓	✓	✓	✓
		- La maquinaria y equipos están libres de fugas de cualquier fluido.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Se cuenta con un cronograma de mantenimiento preventivo de los equipos y maquinaria.	x	x	x	x	x
		- La maquinaria y equipo tiene las conexiones y suiches en buen estado.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Existe el número y tipo suficientes de extintores disponibles.	✓	x	✓	✓	x

3. Prevención de incendios		- La colocación en la pared de los extintores es la adecuada y está normalizada.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Inspección de extintores llevada a cabo (mensual, periódicamente)	✓	x	x	x	x
		- Alarma de incendios disponible; plan de evacuación establecido.	✓	✓	✓	✓	✓
		- Señales de no fumar en áreas de alto riesgo, y hacerlas respetar.	✓	✓	✓	✓	✓
		- ¿Están entrenados los trabajadores en el manejo de los equipos contra incendios? Y saben qué hacer en caso de una emergencia.	✓	x	✓	x	x
		- Se cuenta con detectores de humo o térmicos en las diferentes secciones del hotel.	✓	✓	✓	✓	✓

Nota: Información obtenida con base en NTE INEN, SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CALIDAD, AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO ALOJAMIENTO.

Conclusiones

Como conclusión para este trabajo de investigación se puede decir lo siguiente.

- a) Los procesos de reclutamiento y selección de personal se realizan con base en referencias personales y experiencia laboral en establecimientos similares. Esto es un aspecto positivo, debido a que es necesario contar con personas de confianza o conocidas para desarrollar las actividades en esta área.
- b) Las capacitaciones no se consideran una herramienta importante para los establecimientos de tres y cuatro estrellas, ya que, al contratar a personas con experiencia, para ellos ya no es necesaria la capacitación de procesos. Esto representa un aspecto negativo dentro de las organizaciones, ya que, a pesar de que los empleados tengan experiencia previa es necesario seguir instruyendo en procesos que cambian o evolucionan con el tiempo, además es importante para estandarizar los procesos de cada establecimiento.
- c) El nivel de profesionalización de las camareras de piso no supera el bachillerato, y solo existe un caso de educación de tercer nivel, pero en un ámbito diferente y lejano al de la hotelería. Lo que indica que este es un trabajo bastante popular entre la población que no ha tenido la oportunidad de culminar estudios de tercer nivel. Esto es algo negativo, ya que, demuestra que el nivel de educación en el país es escaso o de difícil acceso para personas en distintas condiciones.
- d) Los métodos de evaluación varían según el establecimiento, los que más se destacan son: opinión por parte del huésped y revisión por parte de otros empleados del establecimiento. Entre las dos opciones, se considera que, la opinión del huésped es la más efectiva, debido que el cliente externo siempre busca su comodidad, y al gestionar comentarios o sugerencias de los servicios recibidos, se crea una retroalimentación directa proporcionando información útil sobre el desempeño de los

empleados; por lo contrario, la revisión realizada por otros miembros del equipo de trabajo, puede verse afectada por falta de objeciones o un límite de visión del desempeño, es decir que el compañero de trabajo tenga conocimiento en ciertos aspectos y procesos técnicos de la área de housekeeping, y por ende no se proporcione una retroalimentación parcial.

- e) Analizando los aspectos de satisfacción laboral, las camareras se encuentran satisfechas con su trabajo a pesar de que el departamento no cuenta con el reconocimiento necesario. Se considera positivo que las camareras de piso se encuentren satisfechas con su trabajo; sin embargo, se considera que podría tener más reconocimiento en su área.
- f) Finalmente, en el análisis de salud ocupacional se determinó que el mayor problema que tienen las camareras es el de dolor muscular debido a la sobrecarga física, la carga de maquinaria y los movimientos repetitivos. Sería importante que se preste una mayor atención por parte de sus superiores en todos los aspectos de riesgo laboral mencionados anteriormente.

Recomendaciones

Las recomendaciones que se presentan a continuación son dadas en base a las entrevistas realizadas, a las experiencias de las personas entrevistadas y a la opinión de las autoras con base en sus conocimientos adquiridos a lo largo de su carrera estudiantil.

- a) Centrándonos en el aspecto de reclutamiento y selección de personal, se recomienda a los gerentes que adapten procesos de reclutamiento y criterios de selección dentro de sus organizaciones, resultando beneficioso para las empresas hoteleras, ya que permite una mejor elección entre las habilidades de los candidatos y los requisitos del trabajo, además de la reducción de tiempo y costos para la organización, esto contribuirá un impacto positivo en el rendimiento y la productividad del equipo de trabajo, promoviendo el crecimiento y éxito de la empresa a largo plazo.
- b) En el aspecto de capacitación de procesos, varios establecimientos no lo consideran necesario debido a que contratan personas con experiencia previa en el área de *housekeeping*, sin embargo, las capacitaciones desempeñan un papel fundamental en el desarrollo y crecimiento de los empleados, al aportar una actualización de conocimientos y habilidades, mejora de desempeño laboral, adaptación al cambio, desarrollo de liderazgo, entre otros aspectos sumamente importantes, por tales razones se recomienda a los gerentes de los hoteles promover capacitaciones para obtener un enfoque de aprendizaje continuo, motivación y compromiso de los empleados dentro de las organizaciones.
- c) Las evaluaciones al personal, siendo un tema crucial dentro del área de *housekeeping*, se recomienda a los gerentes implementar métodos de evaluaciones no precisamente por observación, por lo contrario mediante un control claro y transparente, por desempeño laboral, control de potencia, como ejercicios simulados, es decir, identificar las alternativas de soluciones a una problemática con el cliente,

evaluaciones de conocimientos técnicos, entre otros, ya que aporta a una retroalimentación constructiva a las camareras de piso y los resultados de las evaluaciones se pueden utilizar para la toma de decisiones relacionadas con el personal.

- d) En el aspecto de satisfacción laboral, las camareras se encuentran contentas con el escaso reconocimiento que obtienen en sus establecimientos; sin embargo, siendo una de las áreas primordiales de un establecimiento hotelero; se determina que este departamento no tiene el reconocimiento que merece, por tal razón, se recomienda que se incorpore un programa de reconocimiento laboral e incentivos: como empleado del mes, premios por logros específicos de la empresa, reconocimiento en redes sociales internas, incentivos económicos, entre otros, que promuevan la motivación, compromiso, bienestar y rendimiento de las camareras de piso.
- e) Finalmente, en el aspecto de salud ocupacional, las camareras no se quejaron por ningún tipo de riesgo biológico, químico o psicosocial en las entrevistas, a pesar de que están muy propensas a este tipo de riesgos. El único tipo de riesgo que fue detectado es el ergonómico, esto debido a la carga de maquinaria y movimientos repetitivos, por esta razón se recomienda que los gerentes brinden implementos y equipos adecuados, como el uso de cinturones de soporte lumbar, acolchado anti fajas que proporciona una superficie cómoda en la lumbar al estar de pie largos periodos de tiempo, esto aportaría a un mejor rendimiento laboral de las camareras de piso y evitará riesgos laborales.

Referencias

- Anaya, A., Bolaños, G. (2009). Gestión del talento humano como herramienta de competitividad en las empresas. <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/Fulltext/ADAG0000538/Paginas%20Preliminares.pdf>
- Baum, T. (2013). International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism. Geneva: OIT.
- Cervera, A. (2023). Salud ocupacional: qué es y qué beneficios aporta a la empresa. *SIMBIOTIA*. <https://www.simbiotia.com/salud-ocupacional/>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del Talento Humano. Editorial. McGraw- HILL INTERAMERICANA., S.A. Colombia.
- Cobos, L., Sánchez, C. (11 de abril de 2016). Casa patrimonial levantada con el mismo ladrillo que la Catedral La Inmaculada. *El Mercurio*.
- El Hotel | Inca Real*. (2015). <https://hotelincareal.com.ec/el-hotel/>
- Hotel Victoria – (Español) Hotel Cuenca Ecuador en centro histórico*. (s. f.). <https://hotelvictoriaecuador.com/>
- Inicio*. (s. f.). Hotel Los Balcones. <https://hotellosbalconescuena.com/>
- Itza – Boutique Hotel*. (s. f.). <https://www.itzaboutiquehotel.com>
- Llerena Companioni, Odalia. (2013). Modelo de orientación profesional para estudiantes de la modalidad semipresencial de carreras sociohumanísticas (Tesis en opción al Grado Científico de Doctor en Ciencias Pedagógicas), Universidad de Ciencias Pedagógicas de Ciego de Ávila, Ciego de Ávila, Cuba.

Males, F. (2021). REGLAMENTO INTERNO DE SEGURIDAD Y SALUD DE LOS TRABAJADORES Y MEJORAMIENTO DEL MEDIO AMBIENTE DEL TRABAJO DE LA SECRETARÍA DE DERECHOS HUMANOS. Secretaria de derechos humanos. https://www.derechoshumanos.gob.ec/wp-content/uploads/2021/05/15.-reglamento_de_seguridad_y_salud_ocupacional_sdh.pdf

Preventiam - Formación y Prevención. (2021, 19 enero). *Seguridad Laboral - Preventiam - Prevención de riesgos laborales*. PREVENTIAM. <https://preventiam.com/prevencion-de-riesgos-laborales/seguridad-laboral/>

S, J., & S, J. (2023). Satisfacción laboral: ¿Qué es y cómo influye en la productividad? *Economía3*. <https://economia3.com/satisfaccion-laboral/>

Unir, V. (2021, 4 noviembre). ¿Qué son los riesgos laborales y qué tipos existen? *Universidad Virtual. | UNIR Ecuador - Maestrías y Grados virtuales*. <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/riesgos-laborales/#:~:text=El%20riesgo%20laboral%20es%20todo,las%20gravedades%20tambi%C3%A9n%20son%20diferentes.>

Anexos

Anexo A

Entrevista al gerente de Itza Hotel Boutique Internacional.



Anexo B

Entrevista a la gerente del Hotel Victoria.



Anexo C

Control de asistencias a capacitaciones del personal en Itza Hotel Boutique Internacional.

ACTA DE ADIESTRAMIENTO / INDUCCIÓN
 Fecha: 23 de agosto de 2022 Nro. 1

Tema: DIFUSIÓN DEL REGLAMENTO DE SEGURIDAD, POLITICA DE SEGURIDAD

Nro.	Nombre y Apellido	Firma
1	Genaro Faray	[Firma]
2	Fernando Paredes P.	[Firma]
3	Oleida Mendoza	[Firma]
4	Adriana Estrada	[Firma]
5	Trone Suarez	[Firma]
6	MARITZA Estrada	Martiza Estrada
7	José María Ordóñez	[Firma]
8	Bryan Norvaici	[Firma]
9	John Yanez	[Firma]
10	Fernando Ramirez	[Firma]
11	Geoffrey Uruar	[Firma]
12	Harley Macillo	[Firma]
13	Rosmary Ramos Cu.	[Firma]
14	Marianny C. Mendoza S.	[Firma]
15	Alex Barros	[Firma]
16	Mario Lotruscio	[Firma]
17	Josef Congo	[Firma]
18	Angelica Caceres	[Firma]
19	Christian Banegas	CRISTIAN BANEAS
20	Cristian Banegas	[Firma]
21	Javier Ulloa	[Firma]
22	Diego Zambrano	[Firma]
23	Polo Lascarr	[Firma]
24	Daniel Desiderio	[Firma]
25	Ricardo Rodriguez	[Firma]
26	Pablo Rojas G.	[Firma]
27	Pablo VFP	[Firma]

Nota: Información otorgada por el gerente de Itza Hotel Boutique Internacional, 2023.

Anexo D

Productos químicos que se utilizan dentro del departamento de housekeeping.



Anexo E

Gabinete contra incendios del Hotel Victoria.



Anexo F

Modelo de encuesta de satisfacción al cliente de Itza Hotel Boutique Internacional.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Por favor, ayúdenos a mejorar nuestro producto o servicio completando esta encuesta. Lo valoramos como cliente y agradeceríamos sus comentarios.

¿Cuál es tu edad?

Menores de 18 18 - 24 24 - 30 Otros: _____

¿De dónde nos visitas?

País: _____ Ciudad: _____

¿Cómo se enteró de nuestros servicios?

Sitio web Redes sociales Amigos Otros: _____

¿Cuál es tu satisfacción en cuanto a nuestros servicios?

Muy Satisfecho Satisfecho Neutral Insatisfecho Muy Insatisfecho

Por favor califique su satisfacción:

	Muy satisfecho	Satisfecho	Neutral	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Proceso de registro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicio al cliente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Limpieza y condiciones de habitaciones y baños	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Productos de calidad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolución de quejas y reclamos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Instalaciones y áreas comunes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentarios o sugerencias adicionales

Gracias por su tiempo!

Nota: Encuesta elaborada con base en la información recolectada en las entrevistas.

Anexo G

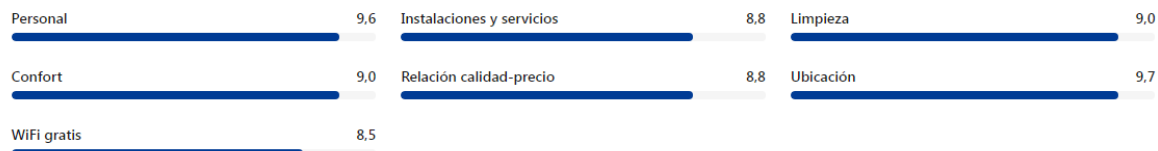
Evaluación de desempeño laboral por medio de Booking del Hotel Boutique Floré.

Comentarios de los clientes

Ver disponibilidad

8,8 Fabuloso · 505 comentarios [Leer todos los comentarios](#)

Categorías:



Elige los temas de los comentarios:

- + Ubicación
- + Desayuno
- + Habitación
- + Ascensor
- + Cama

Lo que más gustó a otros clientes:

M Quinteros
Ecuador

"La atención del personal
La ubicación del hotel
La amabilidad del personal
El desayuno estuvo exquisito"

[Más info](#)

Pedro
Ecuador

"la mejor ubicación, las habitaciones cómodas y la gente de servicio muy amable!"

[Más info](#)

S Sebastian
Ecuador

"Muy buena ubicación, justo en el corazón de la ciudad. habitaciones amplias y acogedoras. Lo que más debo resaltar es la hospitalidad de todo el staff. Siempre muy atentos y amables, en especial César, que estuvo pendiente de nosotros antes de..."

[Más info](#)

Nota: Figura obtenida en la OTA Booking de Floré Hotel Boutique.

Anexo H

Formato de la entrevista aplicada a los gerentes de los hoteles.

Estudio: Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

ENTREVISTA AL PERSONAL

Entrevistador(a): _____

Fecha: _____

Objetivo general

Analizar la situación laboral del sector hotelero de las camareras de piso en los establecimientos de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.

Objetivos específicos

- 1) Identificar los procesos de reclutamiento y selección del personal en los establecimientos de alojamiento de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.
- 2) Explorar los niveles de profesionalización de las camareras de los establecimientos de alojamiento a analizar.
- 3) Describir las características laborales con relación a la satisfacción personal, salud ocupacional y riesgos de diferentes agentes de las camareras de los establecimientos de alojamiento del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.

Presentación

“Buenos días/tardes, somos estudiantes de la Universidad de Cuenca de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la carrera de Hospitalidad y Hotelería nuestros nombres son Pamela Palacios y Paula Yoza. Estamos realizando entrevistas para conocer más sobre la situación laboral actual de las camareras de piso de los hoteles de Cuenca.

Estos resultados serán utilizados con fines académicos para hacer una contribución positiva a la institución. La entrevista tendrá una duración de 15 a 20 minutos aproximadamente. Con base a su experiencia, nos interesa conocer sus estándares y políticas internas en cuanto al ámbito laboral para el personal específicamente del área de *housekeeping* de la empresa. Para ello le solicitamos su autorización de tomar notas y grabar esta entrevista para mayor claridad y recolección de la información. Háganos saber si se siente incómodo con las preguntas, y si requiere tomar un descanso durante la entrevista, en caso contrario, continuaremos libremente. Explicado lo anterior, ¿podemos empezar?”

1. ¿De qué categoría es el establecimiento?
2. ¿Con cuántas camareras de piso cuenta el establecimiento?
3. ¿Cuál es el perfil básico para la contratación de camareras de piso?
4. ¿Cómo se distribuyen los pisos o habitaciones por camarera?
5. ¿Cómo se distribuyen los turnos?
6. ¿Cuál es el salario promedio de las camareras de piso?
7. ¿Tiene métodos para brindar reconocimiento a los empleados?
8. ¿Tiene un plan de incentivos para alcanzar metas? ¿Cuáles?
9. ¿Se les brinda algún tipo de capacitación para el puesto?
10. ¿Qué métodos utiliza para el reclutamiento del personal?
11. ¿Qué métodos utiliza para la selección y contratación de personal?
12. ¿Qué persona se encarga de la contratación de las camareras de piso?
13. ¿Mantiene programas de capacitación de manera periódica?
14. ¿Qué metodología utiliza para formar a las camareras en sus procesos técnicos?
15. ¿Cuáles son los métodos de evaluación de desempeño utilizados en el área de *housekeeping*?
16. ¿Cree que el índice de rotación de personal del Dpto. es alto o bajo con relación a las otras áreas?

Nota: Entrevista elaborada con base en los objetivos planteados.

Anexo I

Formato de la entrevista aplicada a las camareras de piso

Estudio: Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

ENTREVISTA AL PERSONAL

Entrevistador(a): _____

Fecha: _____

Objetivo general

Analizar la situación laboral del sector hotelero de las camareras de piso en los establecimientos de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.

Objetivos específicos

- 1) Identificar los procesos de reclutamiento y selección del personal en los establecimientos de alojamiento de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.
- 2) Explorar los niveles de profesionalización de las camareras de los establecimientos de alojamiento a analizar.
- 3) Describir las características laborales con relación a la satisfacción personal, salud ocupacional y riesgos de diferentes agentes de las camareras de los establecimientos de alojamiento del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.

Presentación

“Buenos días/tardes, somos estudiantes de la Universidad de Cuenca de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad de la carrera de Hospitalidad y Hotelería nuestros nombres son Pamela Palacios y Paula Yoza. Estamos realizando entrevistas para conocer más sobre la situación laboral actual de las camareras de piso de los hoteles de Cuenca.

Estos resultados serán utilizados con fines académicos para hacer una contribución positiva a la institución. La entrevista tendrá una duración de 15 a 20 minutos aproximadamente. Con base a su experiencia, nos interesa conocer su situación laboral en el área de *housekeeping* de la empresa en la que se encuentra laborando. Para ello le solicitamos su autorización para

tomar notas y grabar esta entrevista para mayor claridad y recolección de la información. Háganos saber si se siente incómodo con las preguntas, y si requiere tomar un descanso durante la entrevista, en caso contrario, continuaremos libremente. Explicado lo anterior, ¿podemos empezar? Partiremos con unos datos generales.”

1. Edad:
2. Género:
3. Raza:
4. Nacionalidad:
5. ¿En caso de ser extranjero tiene usted permiso legal para trabajar en el país o cuenta con una visa de trabajo válida?
6. ¿En caso de ser extranjero cuánto tiempo lleva en el país?
7. ¿Qué tiempo se encuentra laborando en el establecimiento?
8. ¿Con qué nivel de estudios cuenta?
9. ¿Cuál es el título de su formación académica?
10. ¿Cuenta con algún tipo de capacitación para desarrollar con eficiencia el puesto de camarera?
11. ¿El establecimiento brinda algún tipo de capacitación para estandarizar los procesos de limpieza?
12. ¿El establecimiento evalúa su desempeño?
13. ¿El establecimiento les brinda uniforme o lo adquieren por cuenta propia?
14. ¿Cuenta con seguro social?
15. ¿Su contrato laboral es de carácter fijo o esporádico?
16. ¿Siente que tiene estabilidad laboral en su empleo?
17. ¿Usted cobra por mes o por horas?
18. ¿Recibe usted un salario igual al sueldo básico establecido por la ley, un salario menor al sueldo básico establecido por la ley o un salario mayor al sueldo básico establecido por la ley?
19. ¿Se encuentra conforme con la remuneración que recibe?
20. ¿El sueldo que usted recibe cubre sus necesidades básicas?
21. ¿Realiza horas extras sin recibir pago adicional?
22. ¿Su salud se ha visto afectada por las actividades dentro de su puesto de trabajo?
23. ¿Se ha visto en la necesidad de tomar tratamientos o medicación para poder seguir con el ritmo de su trabajo?
24. ¿Su trabajo ha afectado sus actividades personales fuera del establecimiento?

25. ¿Cómo es la flexibilidad en cuanto a permisos para citas médicas?
26. ¿Cómo es la flexibilidad en cuanto a permisos para obligaciones familiares?
27. ¿ Ha experimentado algún tipo de abuso o acoso en el trabajo?
28. ¿Se le ha pedido que haga algo peligroso o inseguro sin equipo o capacitación adecuada? ¿Qué actividad?
29. ¿Qué productos de limpieza les otorgan para el aseo de habitaciones?
30. ¿Ha obtenido reconocimientos, incentivos o valoración por su trabajo realizado?
31. ¿Tiene la esperanza o posibilidad de ascender o cambiar de departamento en su organización?
32. ¿Usted disfruta de su trabajo?
33. ¿Se le ha asignado tareas adicionales a las actividades del departamento de housekeeping?

Nota: Entrevista elaborada con base en los objetivos planteados.

Anexo J*Oficio del diseño aprobado*

Magister
Lourdes Sánchez Rodas
Directora de la Carrera de Hospitalidad y Hotelería
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA HOSPITALIDAD

De nuestras consideraciones:

Mediante el presente documento ponemos en su conocimiento que el tribunal designado para la revisión del diseño del trabajo de titulación "**Análisis de la Fuerza Laboral de las camareras de piso en la Industria Hotelera de la Ciudad de Cuenca , Ecuador - 2022-2023.**" de las estudiantes Pamela Dayanna Palacios Miranda y Paula Micaela Yoza Álvarez; resuelve, **APROBAR** el trabajo de titulación bajo el tema "**Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador**"

Para lo cual se han considerado los siguientes aspectos:

- 1. Pertinencia del título**
El título es pertinente y guarda relación con los objetivos. Se expone de manera efectiva la magnitud del problema, así como los vacíos y aportes que brindará la investigación.
- 2. Presentación, redacción, ortografía, ordenamiento del trabajo**
La presentación es acorde a los formatos establecidos, además la redacción es coherente, clara, concisa y ordenada. El documento presenta buena ortografía.
- 3. Investigación bibliográfica y desarrollo del marco teórico**
La bibliografía del documento es adecuada, utiliza literatura especializada en el tema. El desarrollo del marco teórico es coherente.
- 4. Correlación del marco teórico y el trabajo práctico**
Existe correlación entre el marco teórico y el trabajo práctico.
- 5. Relación del tema con los objetivos y la metodología**
Los objetivos surgen a partir del problema y posteriormente estos se relacionan directamente con la metodología.
- 6. Cronograma y presupuesto**
Cumple con los parámetros establecidos.

Atentamente,

Mg. Gustavo Iñiguez
DIRECTOR

Mg. Tania Ávila
TRIBUNAL

Mg. Yolanda Reinoso
TRIBUNAL

Anexo K

Diseño de trabajo de titulación



Carrera de Hospitalidad y Hotelería

Diseño de Proyecto de Investigación:

Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Línea de Investigación:

Emprendimiento, gestión de empresas, contabilidad y finanzas en el ámbito turístico, de hospitalidad, alimentos y bebidas.

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del título de Licenciado en Hospitalidad y Hotelería

Autoras:

Pamela Dayanna Palacios Miranda

CI: 0104707807

Correo electrónico: pamela.palacios@ucuenca.edu.ec

Paula Micaela Yoza Álvarez

CI: 0106630361

Correo electrónico: paulam.yoza@ucuenca.edu.ec

Director:

Ing. Gustavo Iñiguez Márquez, MBA.

CI: 0101994911

Cuenca, Ecuador

Enero 2023

ÍNDICE

DESCRIPCIÓN	3
1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	3
2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE	3
3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	3
4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	3
5. MARCO TEÓRICO	3
6. OBJETIVOS	3
7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN	4
8. BIBLIOGRAFÍA	4
9. TALENTO HUMANO	4
10. RECURSOS MATERIALES	4
11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	5
12. PRESUPUESTO	5
13. ESQUEMA	6
14. ANEXOS	6

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

1. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

2. NOMBRE DEL ESTUDIANTE

Pamela Dayanna Palacios Miranda (pamela.palacios@ucuenca.edu.ec)

Paula Micaela Yoza Álvarez (paulam.yoza@ucuenca.edu.ec)

3. RESUMEN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio parte de la necesidad de generar conocimiento acerca de la fuerza laboral de las camareras de piso de los establecimientos hoteleros. Este estudio tiene como lugar el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca, territorio en el cual se ubican establecimientos de alojamiento de diversas categorizaciones, que, por sus distintas características, políticas y servicios, poseen diversos números de empleados y por ende de actividades a realizar por los mismos, lo que genera el cuestionamiento de los aspectos centrales y condiciones que presentan las personas que trabajan en estos establecimientos. Sin embargo, dichas condiciones pueden representar una realidad común, como la presencia de contratación de nuevo personal, ya sea a tiempo temporal o parcial, a su vez, la segregación de género en varias actividades, extensas horas de trabajo o aumento de horas en un horario fijado, la profesionalización de las camareras de piso, estatus social, entre otros. En este contexto, en la investigación se analizarán las

situaciones laborales actuales de las camareras de piso de hoteles de 3 y 4 estrellas ubicados en el Centro Histórico de la ciudad de Cuenca. Para ello, es necesario recolectar datos e información relevante a través de entrevistas semiestructuradas mediante una muestra no probabilística a conveniencia con los actores involucrados, los datos serán objeto de un análisis hermenéutico mediante el software Atlas. Ti versión 22, posteriormente, la investigación pretende demostrar que las condiciones laborales de las camareras de piso se relacionan con el grado de profesionalización y estatus social de las mismas.

Palabras claves: Fuerza laboral. Hotelería. Camareras de piso. Profesionalización. Condiciones laborales

4. PLANTEAMIENTO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Con anterioridad a la llegada de la pandemia Covid-19, las actividades de alojamiento y restauración suponían uno de los mayores empleos del sector turístico y de la economía a nivel mundial. Una parte importante de estos empleos eran ocupados por mujeres, jóvenes y personas migrantes, que suelen presentar una elevada vulnerabilidad en el mercado laboral (Martínez G, 2021). No obstante, debido a la reactivación en el sector de alojamiento a causa de la crisis sanitaria mundial Covid-19 que evidentemente golpeó a la parte humana y al sector hotelero, se ha generado el reclutamiento de un nuevo personal o la devolución de cargos anteriormente existentes en los hoteles de la ciudad, ya sea a tiempo temporal o parcial; a su vez, la segregación de género en varias actividades, extensas horas de trabajo o aumento de horas en un horario fijado, etc., son algunas de las cuestiones que se relacionan con el trabajo en la industria hotelera.

Es por ello que, despierta el gran interés de analizar y determinar las condiciones laborales actuales que poseen los empleados dentro de los hoteles de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de Cuenca, a que se debe su contratación en cuanto al nivel profesional de los mismos y qué impactos generan de manera directa con sus empleados en relación con su satisfacción laboral. Además de analizar la situación actual de la fuerza laboral con enfoque en las camareras de piso del sector hotelero, a partir de este objetivo general, se intentará: i) describir las características de la fuerza laboral y el perfil para el puesto de camareras de piso, que desarrollen las actividades operativas dentro de los establecimientos de alojamiento de hoteles de distintas categorías, a su vez, ii) explorar los niveles de profesionalización de las camareras de los alojamientos a analizar y finalmente, iii) identificar las características laborales con relación a la satisfacción personal, salud ocupacional y riesgos de diferentes agentes de las camareras, mediante los datos recolectados se considera posibles disímiles por las áreas de estudio que se van a analizar.

5. MARCO TEÓRICO

A nivel mundial, el sector turístico cuenta con un importante papel en el desarrollo de la economía, el cual se deriva de su importante capacidad de influencia en el desarrollo económico y social, así como de su gran capacidad de adaptación al contexto económico, incluso en épocas de crisis económica (Oficina Internacional del Trabajo, 2017). A esto se debe añadir, su papel como fundamental generador de puestos de trabajo, ya sea a través de la creación de empleos directos como indirectos (Huízar Sánchez, Villanueva Sánchez y Rosales Cervantes, 2016). Según la Organización Mundial del Turismo (OMT), en la actualidad el turismo aporta con el 9 % del Producto Interno Bruto (PIB) mundial, genera uno de cada once empleos y produce US \$1.4 trillones en exportaciones.

En Ecuador, alrededor de 100.000 personas trabajan en el sector turístico, siendo uno de los sectores de mayor equidad, pues el 52% de la fuerza laboral, corresponde a mujeres, mientras que el 48% son hombres. Además, que en el 2006 apenas trabajaban 36 mil personas en este sector, de igual manera, el crecimiento en cuanto a emprendimientos turísticos, ya que en el 2006 funcionaban 8.000 y en 2012, 19.800 emprendimientos (EC Ministerio de Turismo 2013).

Dentro del sector turístico, como señala Canalís, (2020):

La industria del turismo es una de las mayores fuentes de empleo, ocupando el 12,7% de trabajadores en España, con un total aproximado de 2,62 millones de empleos. Pero a menudo estas cifras se infravalora y se recurre al tópico (“El turismo nos condena a ser un país de camareros”) para atacar ferozmente al sector.

El trabajo en la hotelería, donde las mujeres cuentan con una elevada presencia, suele caracterizarse por la dureza de sus condiciones laborales, con jornadas de trabajo extenso, remuneraciones escasas y trabajo en días atípicos como fines de semana o vacaciones que dificultan la conciliación de la vida laboral, familiar y personal (Martínez-Gayo, 2019). Lo que representa que las mujeres en las actividades hoteleras, exista la posibilidad de enfrentar una situación vulnerable dentro de sus jornadas laborales y por ende sufrir condiciones laborales precarias en comparación de otros sectores generadores de empleos al igual que los y las trabajadoras más jóvenes. Esto hace que pueda surgir, en algún momento, el conflicto trabajo-familia en el caso de muchas de estas trabajadoras. Esto puede derivar en situaciones de estrés para estas, causando problemas de salud, dificultades en las relaciones de pareja o con otros familiares, así como problemas laborales (CCOO Servicios, 2020).

Por otro lado, la formación profesional de las camareras de piso es un tema que resulta inquietante, puesto que existe la posibilidad de una carencia de formación específica, o viceversa, de obtener una práctica adecuada al puesto de trabajo, tal como lo determina Muñoz, (2016), tradicionalmente, se solía destacar los bajos niveles formativos de gran parte de la fuerza laboral empleada en el sector turístico, este hecho se encuentra en gran parte resuelto gracias a que se han incorporado efectivos cada vez mejor formados y cualificados, aunque en numerosas ocasiones no llegan a ocupar los puestos jerárquicos más elevados dentro de la estructura organizacional de las empresas del sector. Está sobre cualificación de parte de la fuerza laboral, junto con los horarios irregulares y exigentes del sector y su elevada estacionalidad, terminan por restar atractivo a estos puestos de trabajo y, por tanto, favorecen el cambio a otros sectores o actividades en cuanto se tiene oportunidad.

Las camareras de piso sin duda representan un marco de condiciones laborales en distintos aspectos, una de ellas y de gran importancia es la salud ocupacional dentro sus actividades hoteleras, ya que las tareas se presentan con un alto rango de continuidad, la falta de insumos médicos, uso de productos químicos, posturas repetitivas, podrían generar una reducción de oportunidades y posibilidades laborales. En relación, Rosa Cárdenes (2016), indica que según una encuesta realizada por el sindicato Comisiones Obreras, se revela que aproximadamente un 70% de las camareras de piso deben medicarse para poder seguir trabajando, debido a que, la gran carga laboral y las actividades tan pesadas que realizan en tan poco tiempo les cobra factura reflejando problemas cervicales, lumbares, de brazos y muñecas y el constante contacto con sustancias químicas extremadamente tóxicas que se usan para una desinfección completa, siendo una lista larga de agravios que presentan estas trabajadoras.

5.1 Bases teóricas

5.1.1 Gestión Hotelera

Para Campo (2011): En la gestión hotelera, de manera especial, se debe considerar como elemento básico la visión global del proyecto, para que su gestión está claramente encaminada a la consecución de los objetivos de la empresa (p.27). Por otro lado, Gonzales y Talón (2002), refieren que la dirección hotelera es tratar de desarrollar todas las actividades necesarias, para conseguir objetivos previamente establecidos. Aplicando el concepto al ámbito empresarial, se trataría de alcanzar los fines de la empresa a través de funciones básicas (p.57).

5.1.2 Departamento Operativo de un Hotel

Según una guía realizada por Hotel Tech Report (2022), los departamentos operativos más importantes dentro de un establecimiento hotelero son:

- Recepción
- *Housekeeping*
- Departamento de alimentos y bebidas
- Finanzas
- Recursos Humanos

Por tal razón, el Departamento de *Housekeeping* es de gran importancia, ya que los clientes siempre buscan establecimientos limpios y seguros de cualquier enfermedad, para esto las empleadas o camareras deben trabajar largas jornadas para cumplir con los estándares de limpieza de cada establecimiento.

5.1.3 Departamento de *Housekeeping*

De acuerdo a Barragán del Río (2010), el departamento de *Housekeeping* o Ama de llaves: Es el área encargada de controlar el servicio completo de cada habitación en cuanto a

limpieza, suministros, etc., por medio de las camaristas, llevando además un control completo de las habitaciones en servicio y desocupadas, que tendrá que comunicar al departamento de recepción, a fin de que se pueda disponer de las habitaciones en el momento preciso (p.73-77). En relación con Rio (2010), en cuanto al departamento de *housekeeping*, el mismo que es dirigido principalmente por una Ama de Llaves quién dirige al personal de camareras a realizar las actividades y protocolos establecidos dentro de una habitación.

5.1.4 Camarera de piso

Desempeña un trabajo esencial dentro de un establecimiento de alojamiento. Su actividad diaria le permite un contacto muy cercano al huésped, siempre en un entorno de respeto y profesionalidad. Al relacionarse además con los demás departamentos, imprime una gran influencia sobre la filosofía general de todo el establecimiento. Del resultado de su trabajo eficiente y atento, depende en gran medida de que el huésped alojado disfrute de su estancia satisfactoriamente en el hotel (Canals, 2010).

5.1.5 Fuerza Laboral

La fuerza laboral supone uno de los elementos principales de una organización, de la que dependen para lograr sus objetivos. Pedraza Melo, destaca que los empleados y las empleadas suponen un capital intangible de conocimientos, experiencias, destrezas y capacidades, los cuales permiten que la organización logre sus resultados empresariales. Esto les convierte en un capital muy valioso para la empresa. De esa importancia puede extraerse que uno de los puntos básicos a conseguir por parte de la organización es el lograr un elevado grado de satisfacción laboral por parte de sus trabajadores y trabajadoras. Se puede definir

satisfacción laboral como “un fenómeno asociado a una serie de sentimientos del personal que determinan, en forma importante, su bienestar y compromiso con su trabajo” (2018, p.91).

La fuerza de trabajo de la industria turística, en especial varias de sus actividades como la restauración y los servicios de alojamiento, se caracterizan por contar con un número elevado de mujeres que se hallan en la parte baja de la estructura ocupacional, accediendo en un limitado número a los puestos de responsabilidad y muchas veces en empleos que guardan relación con las tareas domésticas (Ordóñez, 2001; Muñoz-Bullón, 2009; Baum, 2013). A pesar de este hecho, se considera que esta realidad es cada vez más notoria dentro de los establecimientos de alojamiento por la evidente acción de encontrar personal femenino en su mayoría para las tareas a realizar dentro del departamento de ama de llaves.

En la evaluación del nivel de satisfacción laboral de las personas empleadas, se deben tener en cuenta diversos aspectos que se valoran en su trabajo. Locke, a finales de los setenta, consideró para su evaluación tanto las condiciones como los agentes de la satisfacción laboral para efectuar su análisis. En cuanto a las condiciones, tuvo en cuenta la satisfacción relacionada con el interés del trabajo, la variedad del mismo, las oportunidades de aprendizaje que ofrece, la dificultad y cantidad del mismo o el control sobre los procedimientos empleados, las posibilidades de promoción, el salario o condiciones de trabajo como el horario o el diseño del puesto de trabajo. Entre los agentes que facilitan la satisfacción estarían el estilo de supervisión, las relaciones humanas tanto con superiores como con los compañeros (Gargallo Castel, 2008).

5.1.6 Formación Profesional

La formación profesional es un hecho laboral y, como tal, posee un lugar indiscutible dentro de las relaciones de trabajo. Ella concita el interés creciente de gobiernos, empresarios

y trabajadores, en la medida que se percibe cada vez con mayor claridad la importancia de su aporte a la distribución de las oportunidades de empleo y de trabajo en general, a la elevación de productividad y la mejora de calidad y la competitividad, al logro de condiciones apropiadas y saludables de trabajo, así como en su potencial como espacio de diálogo social a diversos niveles (Casanova, 2003).

5.1.7 Satisfacción Laboral

La satisfacción en el trabajo, se puede definir de manera muy genérica, como la actitud general de la persona hacia su trabajo. Los trabajos que las personas desempeñan son mucho más que actividades que realizan, pues además requiere interacción con los colegas y con los gerentes, cumplir con los reglamentos organizacionales, así como con sus políticas, cumplir con los estándares de desempeño, sobrevivir con las condiciones de trabajo, entre muchas otras cosas. Con esto lo que se quiere expresar es que la evaluación de la satisfacción de un empleado, es una suma complicada de un número de elementos del trabajo (Hannon, 2011).

5.1.8 Salud Ocupacional

De acuerdo con la OMS (s.f), el concepto de salud ocupacional expresa: “tratar de promover y mantener el mayor grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de estos por las condiciones de su trabajo; protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la presencia de agentes perjudiciales a su salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo adecuado a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas, y, en suma, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su trabajo”.

6. OBJETIVOS

6.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar la situación laboral del sector hotelero de las camareras de piso en los establecimientos de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.

6.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Identificar los procesos de reclutamiento y selección del personal en los establecimientos de alojamiento de 3 y 4 estrellas del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.
2. Explorar los niveles de profesionalización de las camareras de los establecimientos de alojamiento a analizar.
3. Describir las características laborales con relación a la satisfacción personal, salud ocupacional y riesgos de diferentes agentes de las camareras de los establecimientos de alojamiento del Centro Histórico de la ciudad de Cuenca.

7. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio tiene un enfoque cualitativo de alcance exploratorio, a causa de la información disponible sobre temáticas en relación con el departamento operativo de un hotel (*housekeeping*) y el desarrollo de la fuerza laboral dentro del área de estudio. Se recolectarán datos e información relevante a través de entrevistas semiestructuradas mediante una muestra no probabilística a conveniencia con los actores involucrados—empleados— de hoteles de 3 y 4 estrellas, para conocer los ámbitos laborales que han generado dentro de su área — departamento de *housekeeping*—. Para ellos se describirán las características de la fuerza

laboral obtenidas por las camareras de piso, los criterios se realizarán a su vez con la herramienta de observación, mediante la recolección de esta información se explorará los niveles de profesionalización obtenidos por las empleadas, posteriormente se identificará la satisfacción del personal en el cargo de camarera de piso de los distintos establecimientos de alojamiento.

Finalmente, el siguiente estudio corresponde a un análisis hermenéutico, análisis de discurso e interpretación de la información recolectada con las herramientas antes mencionadas. A su vez, se aplicará el uso del software Atlas. Ti versión 22, para el desarrollo y análisis de discurso e interpretación de los datos cualitativos, a través de la formulación de redes, códigos y familias a partir de las variables descritas, con la finalidad de realizar redes semánticas que faciliten la interpretación de información (Mayorga, 2014).

8. BIBLIOGRAFÍA

Baum, T. 2013. *International perspectives on women and work in hotels, catering and tourism*. Geneva: OIT.

Campo Seoane, M. A. (2011). *Mi visión de la Gestión Hotelera*. España: Bubok Publishing

Canals, L. M. (2010). *Emagister*. <http://www.emagister.com/curso-camarera-pisos-tecnicas-profesionales-limpieza/camarerapisos-conceptos-base> 28/09/2103

Canalís, X. (2020, 8 marzo). *España, ¿país de camareros? El sector turístico es un motor de empleo, pero también hay luces y sombras al respecto.*

https://www.hosteltur.com/134985_espana-pais-de-camareros.html

Cárdenas, R. (2016, 4 abril). *Más de un 70% de las camareras de piso se medican para aliviar dolencias musculares.* elDiario.es.

https://www.eldiario.es/canariasahora/tenerifeahora/economia/camareras-medican-aliviar-dolencias-musculares_1_4076127.html

Casanova, F. (2003). *Formación Profesional y Relaciones Laborales.*

https://www.oitinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/casan.pdf

CCOO Servicios (2020). *Los problemas de conciliación trabajo-familia y el estrés.*

Federación de Servicios del Sindicato Comisiones Obreras.

<https://www.ccooservicios.es/html/10940.html>

EC Ministerio de Turismo 2013. *Cien mil personas trabajan en el sector turístico en Ecuador.*

[https://www.turismo.gob.ec/cien-mil-personas-trabajan-en-el-sector-turistico-en-](https://www.turismo.gob.ec/cien-mil-personas-trabajan-en-el-sector-turistico-en-ecuador/#:~:text=El%20Viceministro%20destac%C3%B3%2C%20en%20su,mil%20personas%20en%20este%20sector.)

<https://www.turismo.gob.ec/cien-mil-personas-trabajan-en-el-sector-turistico-en-ecuador/#:~:text=El%20Viceministro%20destac%C3%B3%2C%20en%20su,mil%20personas%20en%20este%20sector.>

Gargallo Castel, A.F. (2008). *La satisfacción laboral y sus determinantes en las cooperativas.* En E.J. De Castro Silva y F.J. Díaz de Castro (Coord.), Universidad,

Sociedad y Mercados Globales (pp. 563-575). España: Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (AEDEM).
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2774951>

Gonzales, L., Talón, P. (2002). *Dirección Hotelera: Operaciones y Procesos*. Síntesis.

Hannoun, Georgina. (2011). *Satisfacción laboral*: (Trabajo final de grado). Mendoza, Universidad Nacional de Cuyo. Facultad de Ciencias Económicas.
<https://bdigital.uncu.edu.ar/4875>.

Hotel Tech Report. *La guía definitiva para operaciones hoteleras (2023)*. (2022, 29 noviembre). <https://hoteltechreport.com/es/news/hotel-operations>

Huízar Sánchez, Á., Villanueva Sánchez, R., Rosales, G. (2016). Turismo y empleo de calidad ¿una relación posible?, En S.M. Arnaiz Burne y C. Gauna Ruiz de Leon, Los retos del turismo (pp.167-183). México: Universidad de Guadalajara

Martínez-Gayo, G. (2019). *¿Empleos cinco estrellas? Reflexión sobre la precariedad laboral en la hostelería española*. Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio (RITUREM), 3(2), 1-15. doi: <https://doi.org/10.21071/riturem.v3i2.12283>

Martínez-Gayo, G. (2019). *¿Empleos cinco estrellas? Reflexión sobre la precariedad laboral en la hostelería española*. Revista Internacional de Turismo, Empresa y Territorio (RITUREM), 3(2), 1-15. doi: <https://doi.org/10.21071/riturem.v3i2.12283>

Muñoz-Bullón, F. (2009). *The gap between male and female pay in the Spanish tourism industry*. *Tourism Management*, (30), 638-649. Recuperado de <https://earchivo.uc3m.es/handle/10016/3149>

Oficina Internacional del Trabajo (2017). *Pautas de la OIT sobre el trabajo decente y el turismo socialmente responsable*. Organización Internacional del Trabajo (OIT). https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_dialogue/---sector/documents/normativeinstrument/wcms_546341.pdf.

Ordóñez, M. 2001. *El turismo en la economía ecuatoriana: la situación laboral desde una perspectiva de género*. Santiago de Chile: CEPAL

Organización Mundial de la Salud. *Occupational Health*. Décimo Informe del Comité Mixto OMS/OIT. Ginebra.

Pedraza Melo, N.A. (2018). *El clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral desde la percepción del capital humano*. *Revista Lasallista de Investigación*, 15 (1), 90- 101. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S1794-44492018000100090&lng=es&nrm=iso

9. TALENTO HUMANO

Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Tabla 1

TABLA DE TALENTO HUMANO Y VALOR TOTAL

RECURSO	DEDICACIÓN	VALOR TOTAL \$
Director	1 hora / semana / 6 meses	\$300.00
Pamela Dayanna Palacios Miranda	10 horas/ semana / 6 meses	\$600,00
Paula Micaela Yoza Alvarez	10 horas/ semana / 6 meses	\$600,00
	TOTAL	\$1.500.00

Nota: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

10. RECURSOS MATERIALES

Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Tabla 2

TABLA DE RECURSOS MATERIALES NECESARIOS PARA LA INVESTIGACIÓN

CANTIDAD	RUBRO	VALOR \$

150 u	Fotocopias	7,50
80	Impresiones	12,50
4	Esferos	3,00
4	Carpetas	2,00
1	Caja de Clips	0,50
1	Caja de mascarillas	5,00
2	Botellas de alcohol antiséptico 50 ml	4,00
2	Libretas de apuntes	5,00
1	Memoria USB 16GB	12,00
	Imprevistos	20,00
	TOTAL	\$71,50

Nota: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

11. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los estable

cimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Tabla 3

PERIODO DE REALIZACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN: 6 MESES

ACTIVIDAD	MES					
	1	2	3	4	5	6
1. Recolección y organización de la información	X	X	X			
2. Discusión y análisis de la información		X	X			
3. Trabajo de campo		X	X	X		
4. Integración de la información de acuerdo a los objetivos	X	X	X			
5. Redacción del trabajo	X	X	X	X	X	X
6. Revisión final						X

Nota: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

12. PRESUPUESTO

Análisis de la situación laboral de las camareras de piso en los establecimientos hoteleros de 3 y 4 estrellas del centro histórico de la ciudad de Cuenca, Ecuador.

Tabla 4

PRESUPUESTO

CONCEPTO	APORTE DEL ESTUDIANTE \$	OTROS APORTES \$	VALOR TOTAL \$
Talento Humano			
Director		\$300,00	\$300,00
Pamela Dayanna Palacios	\$600,00		\$600,00
Miranda			
Paula Micaela Yoza Alvarez	\$600,00		\$600,00
Gastos de Movilización			
Transporte	\$80,50		\$80,50
Subsistencias	\$120,00		\$120,00
Gastos de la investigación			
Material de escritorio	\$220,00		\$220,00
Internet	\$35,00		\$35,00
Equipos, laboratorios y maquinaria			
Computador y accesorios	\$850,00		\$850,00
Máquinas	\$150,00		\$150,00
Otros			
	\$30,00		\$30,00
TOTAL	\$2685,50	\$300,00	\$2985,50

Nota: Manual de trabajos de titulación de la Facultad de Ciencias de la Hospitalidad, Universidad de Cuenca (2016).

13. ESQUEMA

Carátula

Índice

Resumen

Abstract

Agradecimientos

Dedicatoria

Introducción

CAPÍTULO I: Procesos de reclutamiento y selección de personal

1.1 Antecedentes de los establecimientos de alojamiento.

1.2 Características de los procesos de reclutamiento.

1.3 Políticas internas de la selección de personal.

1.4 Reconocimiento e incentivos al personal.

1.5 Análisis de datos recolectados.

CAPÍTULO II: Niveles de profesionalización de las camareras de piso

2.1 Mecanismos de formación profesional.

2.2 Metodología de capacitación para procesos técnicos.

2.3 Métodos de evaluación de desempeño en el área.

2.4 Análisis de datos recolectados.

CAPÍTULO III: Características laborales con relación a la satisfacción personal

3.1 Satisfacción laboral.

3.2 Salud ocupacional.

3.3 Riesgos laborales.

3.3.1 Ergonómicos.

3.3.2 Químicos.

3.3.3 Biológicos.

3.3.4 Psicosociales.

3.4 Seguridad laboral.

3.4.1 Normativa de prevención en riesgos laborales.

Conclusiones

Recomendaciones

Bibliografía

Anexos