

Valores éticos y morales laborales de la gobernanta y su aplicación con la tecnología.

Ethical and moral labor values of the government and their application with technology

Autores

Leonela Licet Vélez Martínez

<https://orcid.org/0000-0002-0404-3310>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Manabí, Ecuador

e1350554323@live.uleam.edu.ec

María Esther García Montes

<https://orcid.org/0000-0002-0404-3310>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Manabí, Ecuador

esther.garcia@uleam.edu.ec

Leyla Jácome Villacrés

<https://orcid.org/0000-0002-4846-6534>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

Manabí, Ecuador

leyla.jacome@uleam.edu.ec

Recibido: 28/06/21 – Revisado: 10/11/21 - Publicado: 29/06/2022

Resumen

Los valores éticos para un determinado cargo como es el caso de gobernante son de mucha importancia debido a que resulta de cómo se está expresando y comportando un hotel y los que están a su cargo para satisfacer las necesidades de las personas que acuden al mismo y cómo la aplican en la tecnología, es decir de cómo estos mantienen esa ética y moral en la discreción de información hacia los huéspedes que se llegan a hospedar en el establecimiento. Sin embargo, muchos tienen ese incumplimiento contando varias razones las cuales van a hacer mencionados a lo largo del estudio realizado. El objetivo del estudio es determinar la ausencia de valores por parte de los mandos superiores, con este fin la pregunta de investigación es: ¿Por qué se da el mal comportamiento en esta área si se dice que ya ha sido capacitado el jefe superior? Por ende, el que influya en el comportamiento de ellos está siendo evaluado por los clientes, de esta manera ellos decidirán si regresar o no. En este contexto los valores tienen que ser prescindibles para estos actos con relación al trato que se les da sus subordinados, la pregunta de investigación se responde a través de la utilización de la metodología, la

60

investigación cuantitativa, un experimento que implica distribuir una encuesta virtual mediante una plataforma, a los usuarios que se hospedan y sobre todo a los colaboradores del establecimiento y de esta manera determinar aquellos problemas que subsisten en los mismos.

Palabras clave: *ético, morales, valores, estudio*

Abstract:

The ethical and moral values for a certain position such as the governor are of great importance because it results in how a hotel is expressing and behaving and those who are in charge to satisfy the needs of the people who come to it and how they are applied in technology, that is, how they maintain that ethics and morals in the discretion of information towards the guests who come to stay in the establishment. However, many have this non-compliance, counting several reasons which will be mentioned throughout the study carried out. The objective of the study is to determine the absence of values on the part of the superior managers, to this end the research question is the following: Why does bad behavior occur in this area if it is said that the superior boss has already been trained? Therefore, the one that influences their behavior is being evaluated by the clients in this way they will decide whether to return or not. In this context, the values have to be dispensable to be acts in relation to the treatment that their subordinates are given, the research question is answered through the use of methodology, quantitative research an experiment that involves distributing a virtual survey through a platform, to the users who stay and especially to the collaborators of the establishment and in this way to determine those problems that persist in them.

Keywords: *ethical, moral, values, study.*

Introducción

El presente trabajo tratará acerca de los valores tanto éticos y su aplicación de la tecnología en el área de gobernanta, ya que es de suma importancia en el caso de la ética y la moral reconocer y aplicarlos en el momento del trato a sus subordinados, porque de allí depende que los trabajadores den el buen trato que reciben y poder desenvolverse bien en sus cargos y estos tengan una buena imagen.

Con respecto a la tecnología una gobernanta debe saber utilizarlos debido a que actualmente se está en una era digital, en donde se emplea todo lo tecnológico para satisfacer las necesidades de las personas, entonces en el área de gobernanta deberá realizar sus informes, por la que además se deberá de aplicar estos valores éticos y

morales donde el cliente se encuentre protegido y no al contrario por lo que éste decida no regresar.

De acuerdo con Villa, (2019) La gobernanta es responsable de multitud de tareas y detalles. Tiene que preocuparse tanto de la motivación y bienestar de su equipo, como la satisfacción y las necesidades de los huéspedes. Además, es responsable de gran parte de los costes del hotel, tanto de personal como de material.

Claramente como lo dice, una gobernanta o gobernante tiene que ser más bien como una mamá para ellos, que se preocupe por los suyos, que incentive a los que están a su cargo, a que sigan dando su máximo potencial en su trabajo.

Cabe mencionar que esta área es una de las más relevantes de un hotel tanto así que entre sus análisis plantea "este departamento es una de las áreas hoteleras operativo-administrativo de mayor relevancia en el campo del servicio y de contacto con el cliente, es quizás el más importante eslabón en la cadena de servicio en todas las categorías de establecimientos. (Calle, Lazo, & Granados, 2018).

La principal característica que está dentro de este tema es el que no sepan desenvolverse bien los que están bajo el mando de este cargo además el que no estén especializadas en las otras actividades que están designadas como jefa de ese puesto. De tal manera que, partiendo desde una hipótesis vagabunda sobre los malos comportamientos, se puede decir que los mismos no hacen una buena presentación del hotel, ya que no existe una armonía dentro, haciéndolo quedar como de baja categoría, al igual que a sus empleados.

Para analizar esta problemática es necesario mencionar sus causas, una de ellas es de que la jefa gobernanta se comporte muy mal con sus empleados que está a cargo, es decir de no llevar una empatía recíproca con y para ellos. Otra de las causas es de que no aporte con una buena formación de la cual se especializa dicho mando.

Por otro lado no muy lejano a dicha hipótesis, también es, el que no esté especializada en el uso de la tecnología, es decir ya que se está en un era digitalizada muchos de los hoteles ahora están actualizados donde están utilizando todo tipo de técnicas para satisfacer las necesidades de los clientes, ya sea para registrar las reservaciones de habitaciones que se

hayan hecho, el pedido que haya realizado el cliente, u otros factores, de tal motivo es que para esto tendría que estar capacitada.

La metodología implementada en este trabajo es cuantitativa por los datos recolectados, la misma que se realizó a través de encuestas, las mismas que fueron realizadas a los usuarios y empleados de hoteles. Por ende, el objetivo del presente estudio es indagar a través de una bibliografía de fuentes acerca de la temática y establecer e indicar, cuáles son las falencias por las cuales no sepan desenvolverse bien los subordinados a cargo de la gobernanta, además analizar su rol de desempeño laboral como jefa.

El presente trabajo es muy importante porque permite a los a los lectores aprender más acerca de la ocupación y cuáles son los valores que debe de tener una gobernanta o gobernante durante su periodo de trabajo, la información que entrega esta investigación es sobre el valor ético y moral del cargo, las problemáticas que se resuelven, como tal en este proyecto investigativo es ver cuáles son las falencias para una gobernante y la pertinencia que se le debe dar ante importante cargo y por supuesto aplicarlos en la tecnología.

Definición de Gobernanta

Según Turismo (2019) La Gobernanta dirige y coordina el trabajo que realiza el personal de limpieza en las habitaciones, en la recepción y en las diferentes zonas comunes de hoteles, residencias y apartamentos. Su labor es imprescindible para asegurar el buen funcionamiento de estos establecimientos. De acuerdo con lo que menciona la autora se puede constatar que la gobernanta es como el centro de un hotel es decir muy fundamental y de la organización que ella realice se verá sus resultados por ende es un papel muy fundamental dentro de estos establecimientos.

Responsabilidades de una gobernanta

Por otra parte, se menciona en un estudio realizado por un Congreso de mujeres Villa (2019) el departamento de pisos sea una buena opción de desarrollo profesional para las nuevas generaciones. Dicho por una de las mujeres a las cuales se le realizó una entrevista. Y esto se debe a que ella está en un importante cargo por la cual debe desempeñar un rol

de trabajo excelentísimo, para que de esta manera el cliente se sienta satisfecho no solo por el lugar en donde está, sino también por el buen trato.

Según López (2021) como gobernanta de hotel se trabaja en un puesto de coordinación que conlleva diversas funciones de responsabilidad. Por este motivo, las aptitudes de gobernanta de hotel que es recomendable tener deberán estar orientadas hacia un perfil de coordinación de equipos y gestión de trabajo.

En efecto de acorde a lo mencionado, para llevar un buen puesto con una excelente verificación se puede decir que debe de llevar obligaciones las mismas que la harán una persona muy capaz, ágil y sobre todo líder para el grupo de subordinados que tiene a su cargo.

Básicamente en el que llegue a estar en un cargo como este debe cumplir con las siguientes cualidades:

Cualidades físicas

- Higiene personal
- Buena salud
- Buena presencia

Cualidades de conducta

- Educación
- Estabilidad emocional
- Dinamismo
- Personalidad

Cualidades profesionales

- Espíritu de equipo
- Actitud de líder
- Puntualidad

Según (Cursos de gobernanta de hotel, 2020) lo mencionado anteriormente son cualidades imprescindibles que hacen en una persona casi perfecta para su puesto, digna de

reconocimiento dentro del establecimiento. A continuación, están también otras cualidades.

Cualidades intelectuales

Una gobernanta de hotel, para realizar correctamente sus tareas, debe disponer de unas habilidades personales como ser organizada, resolutive, trabajar bajo presión y un alto nivel de exigencia. Frieiro (2018). De acuerdo a lo que menciona el autor, este puesto que tiene poder, y cumple con una serie de funciones las mismas que fueron mencionadas, y a la vez las vuelve muy importante.

Cualidades morales

- Honesta
- Comprensiva
- Comprometida
- Moral y ética

De tal manera que al momento de realizar sus funciones dentro del establecimiento debe de constatar esos valores mencionados para trabajar de una manera increíble y que el cliente se sienta satisfecho.

De acuerdo con Collado (2008) menciona que la gobernanta es una persona que debe cuidar de las relaciones humanas, ser comprensiva, activa, diligente, guía y espejo donde sus subordinados puedan ver una rectitud moral y una seriedad no exenta de simpatía y cordialidad, a la que puedan recurrir en cualquier momento, tanto para una cuestión de trabajo como familiar o particular.

Con lo mencionado anteriormente y comparando con la investigación realizada, exactamente el trabajo de una gobernante puede ser tedioso, pero si lo hace con amor los resultados serán factibles y enriquecedores porque de esta forma sus subordinados tendrán en quien apoyarse si se encuentran algo perdidos, debido a que va a ser el espejo para ellos. En si es quien se encarga de que todo esté en perfecto orden, y enseñarles a sus subordinados para que den un servicio de calidad.

Por otro lado, el que les dé un espejo de moral y ético para con sus subordinados, en donde estos tienen que aplicarlos en su trabajo, en el que no invadan la intimidad de los clientes que se llegan a hospedar.

Por supuesto el que no se difunda nada de información por parte de los subordinados sobre sus clientes, ya que sucede que muchos irrumpen y hasta en ocasiones dañan la fachada del cliente, en el sentido de grabar intimidades que deben ser precisamente íntimos y que no deben ser difundidos porque son personales.

Otro de los casos es que lleguen a hospedarse artistas famosos ya sean internacionales o nacionales, y que los subordinados se aprovechan queriendo sacar de alguna forma algo de eso y dañan la imagen del artista o que por maldad difundan el que este hospedado en el establecimiento, de tal manera que no está siendo nada ético lo que está haciendo. Por esta razón este no va a querer regresar.

Materiales y Métodos

El presente estudio está inclinado en una investigación cuantitativa, descriptiva usando como apoyo fuente bibliográficas, basada en una encuesta vía online acerca de la temática de los valores éticos y morales aplicados en el desenvolvimiento dentro del área de gobernanta y la aplicación de la tecnología, según lo que menciona (Fernández & Diaz, 2002) "La investigación cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables". Con lo mencionado se puede entender que esta investigación se basa en la recolección de datos con respuestas verídicas y no falsas.

La investigación se realizó en tres pasos, en donde como primer procedimiento, se efectuó un determinado análisis que llevó a un método más factible para llegar al objetivo de la investigación respecto a la temática que se abordó. Como segundo paso se diseñó una encuesta virtual a través de la app Form, que fue dirigida a 22 personas para medir el conocimiento acerca del comportamiento de parte de los colaboradores de los servicios que brindan, lo que hace falta a un hotel para tener una buena imagen.

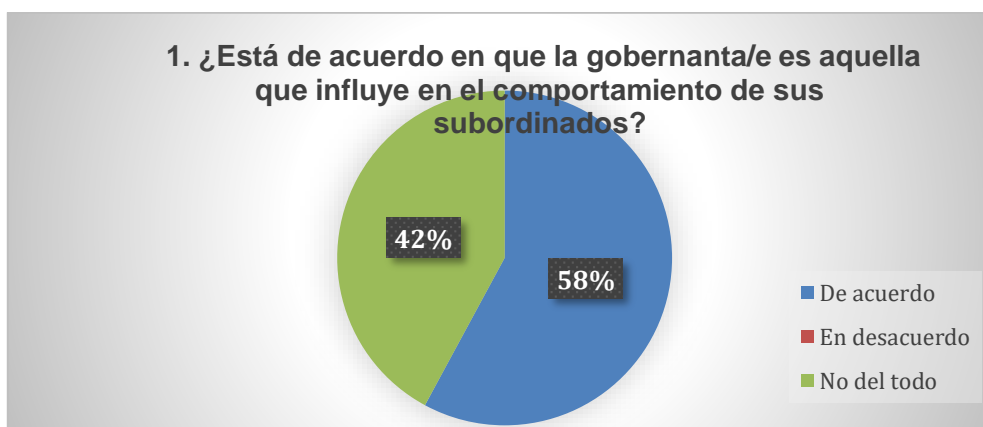
En base a lo fundamentado se dice lo siguiente La investigación cuantitativa con los test de hipótesis no sólo permite eliminar el papel del azar para descartar o rechazar una

hipótesis (Fernández & Diaz, 2002). De acuerdo lo mencionado a la investigación cuantitativa esta permite realizar un análisis en base a los datos recolectados. Y como tercer paso se interpretó la base de datos de acuerdo a las respuestas por parte de las personas, basándose a la temática encuestada.

Cabe mencionar que esta encuesta se hizo tanto a usuarios como al personal de hoteles. A los usuarios se les realizó 10 preguntas mientras que a los subordinados se les realizó 7. A continuación, se detallan los datos estadísticos como primero a usuarios y luego a subordinados.

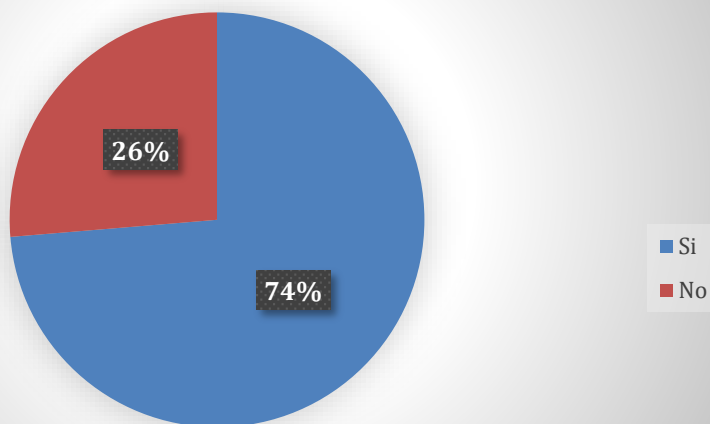
Resultados

Encuesta a usuarios



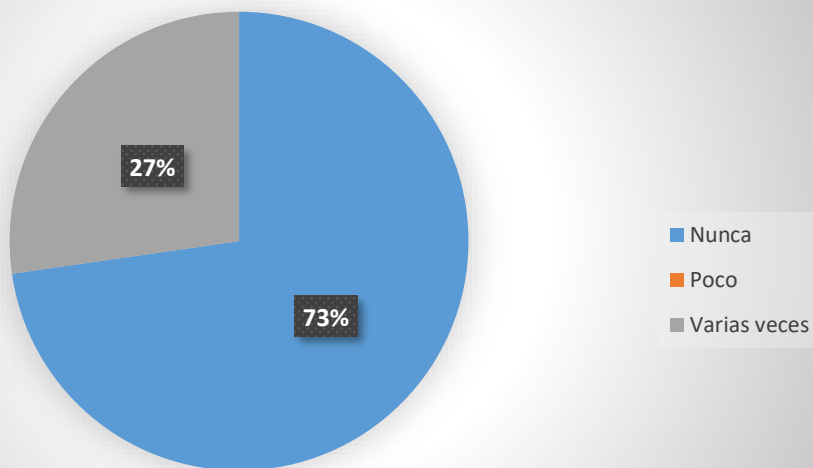
Fuente: Elaboración Propia

2. ¿Cree usted que el colaborador de un hotel es la imagen del mismo?



Fuente: Elaboración Propia

3. ¿Alguna vez le ha tocado el mal comportamiento de un colaborador de un hotel?



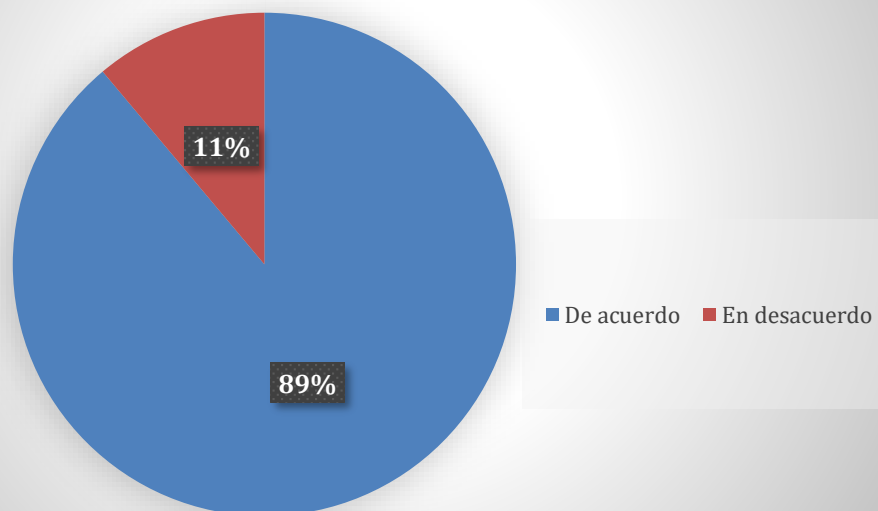
Fuente: Elaboración Propia

4. ¿Cree usted que los empleados necesitan ser guiados en comportamiento por parte de su jefe superior (gobernante/a)?



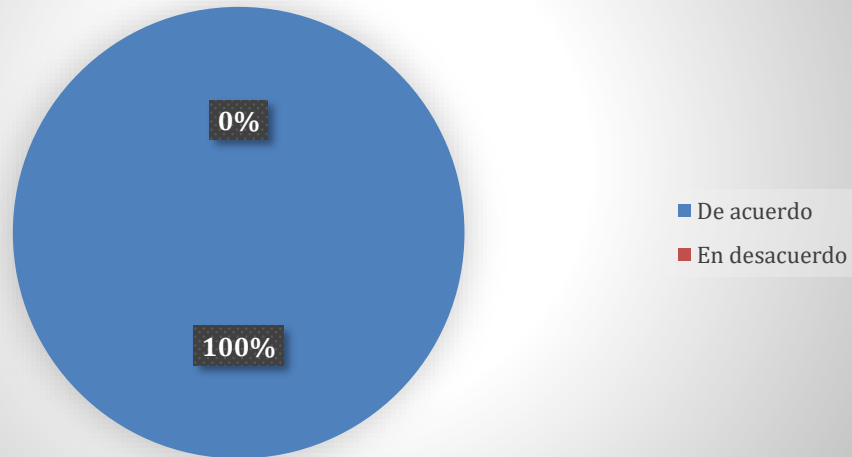
Fuente: Elaboración Propia

5. ¿Está de acuerdo en que los colaboradores estén capacitados para brindar servicios?



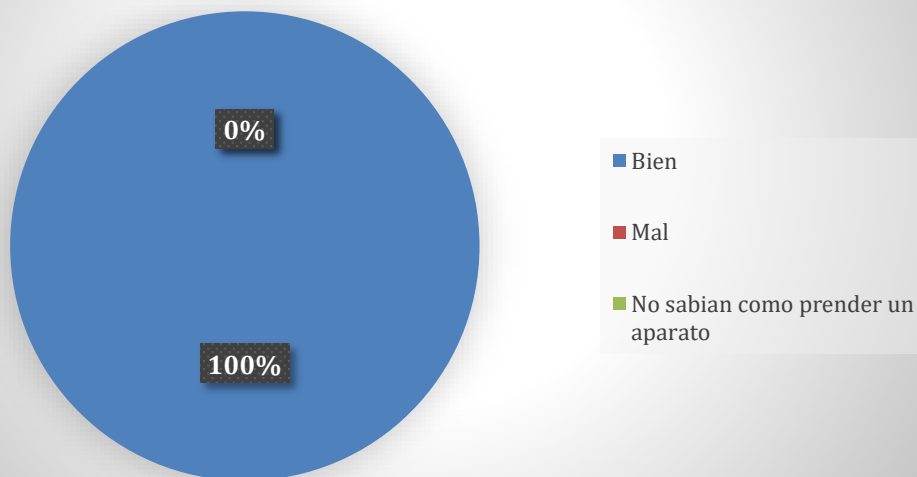
Fuente: Elaboración Propia

6. Actualmente la tecnología reina en el mundo, de tal manera ¿está de acuerdo que esté implementada en los hoteles para satisfacer sus necesidades?



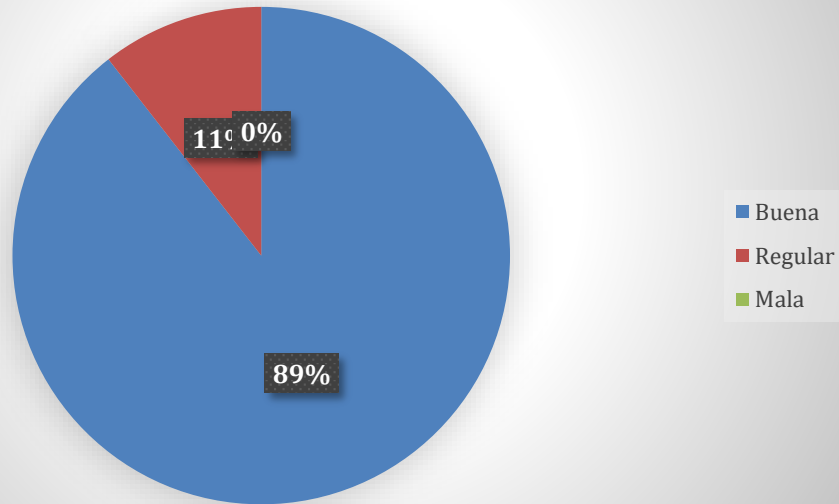
Fuente: Elaboración Propia

7. ¿Cómo vio la ética y la moral por parte de los empleados (acerca de ocultar información del huésped)?



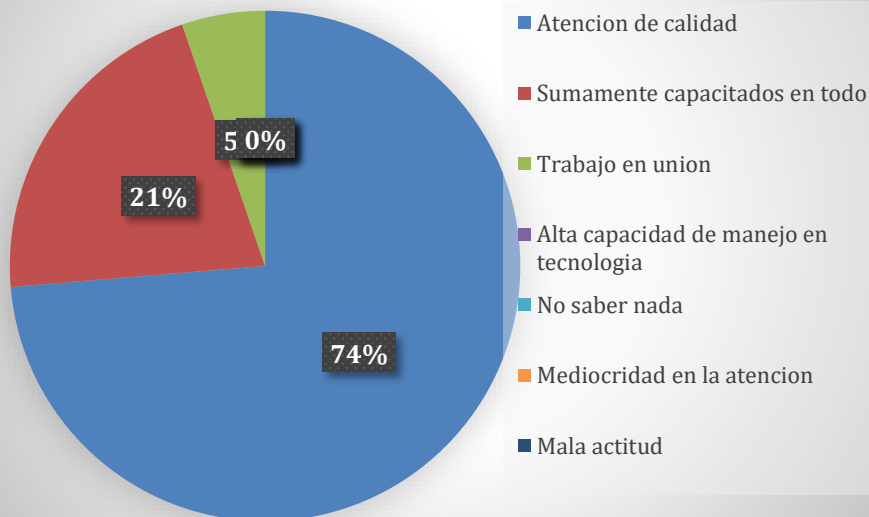
Fuente: Elaboración Propia

8. La reservación de su habitación como fue buena o mala, (uso de tecnología)



Fuente: Elaboración Propia

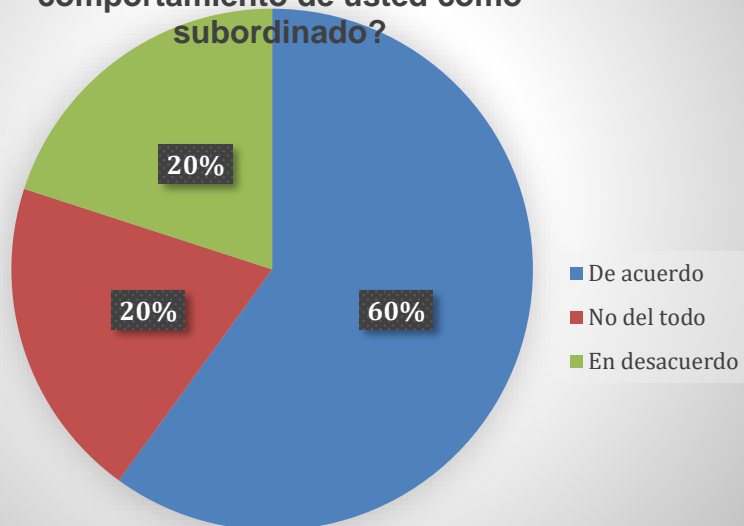
9. ¿Cuáles crees que serían lo primordial en la atención al cliente?



Fuente: Elaboración Propia

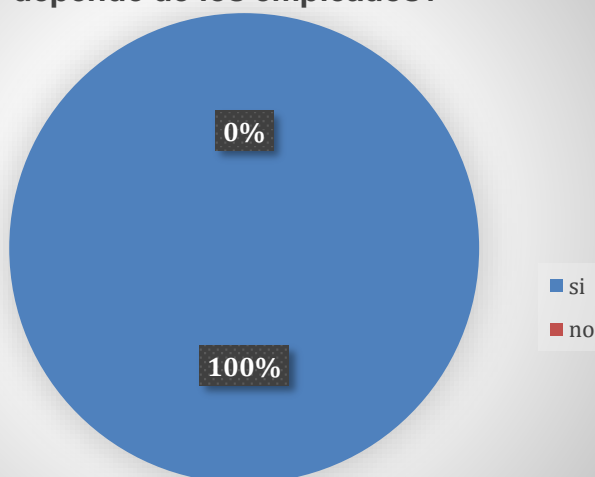
Encuesta realizada a los colaboradores de un hotel

1. ¿Está de acuerdo en que la ética y la moral de un jefe (gobernanta) influye en el comportamiento de usted como subordinado?

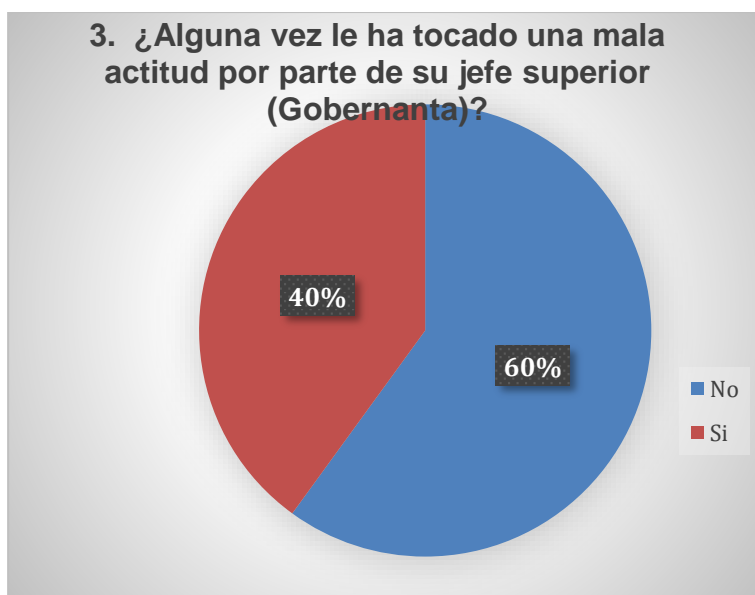


Fuente: Elaboración Propia

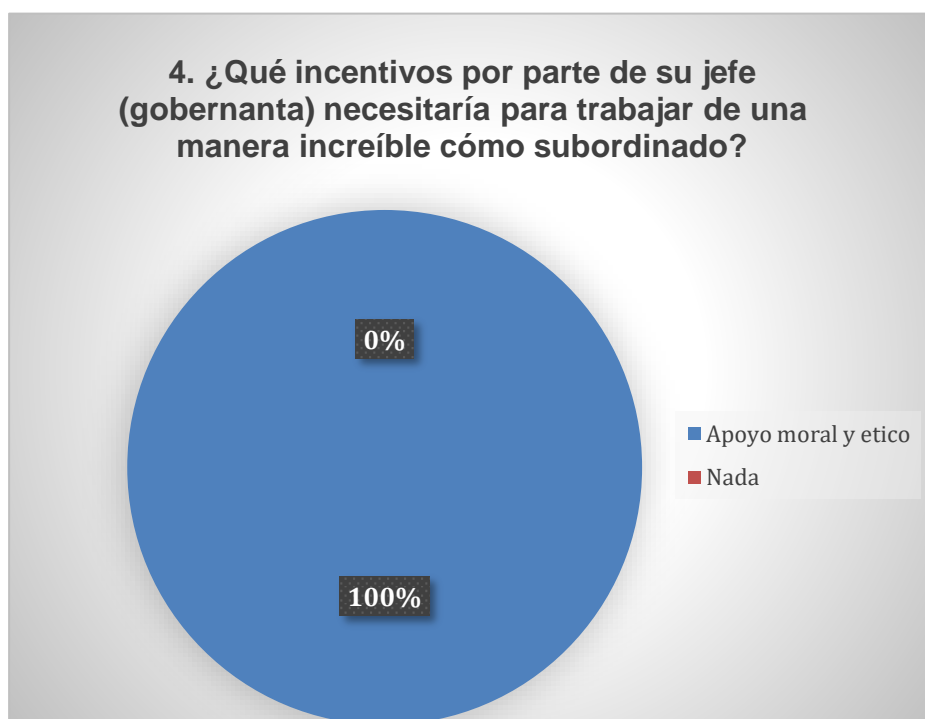
2. ¿Una buena imagen de un hotel depende de los empleados?



Fuente: Elaboración Propia

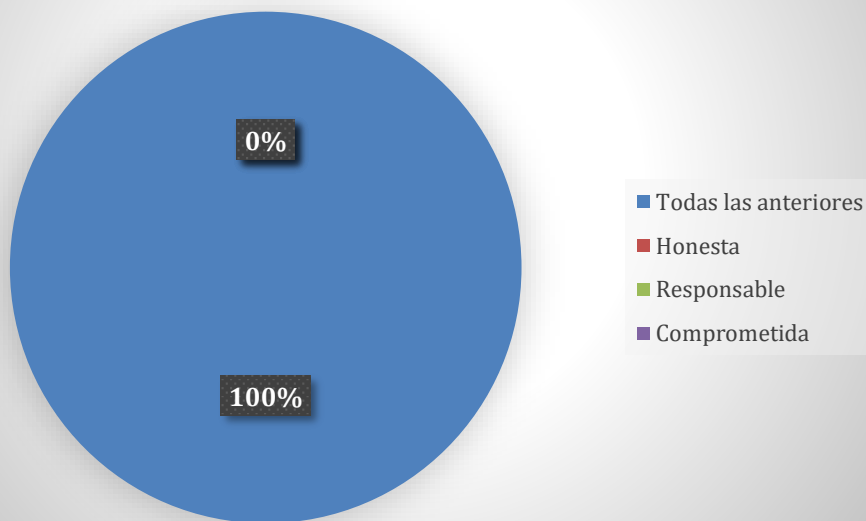


Fuente: Elaboración Propia



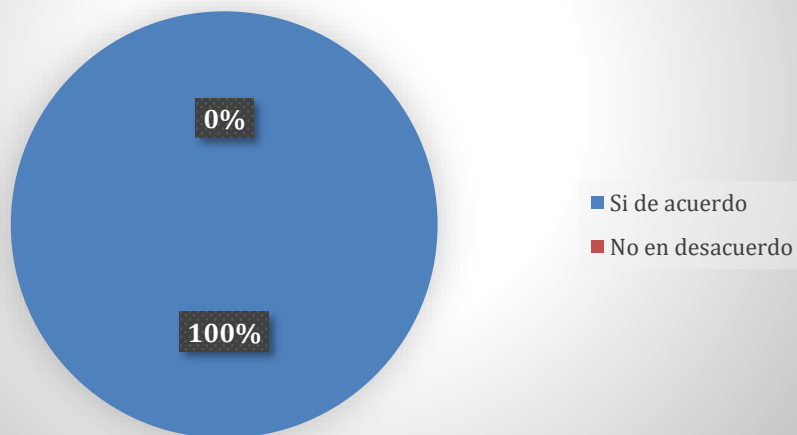
Fuente: Elaboración Propia

5. ¿Cuál cree usted que son las actitudes para un cargo de gobernanta/e?, si se dice que es la jefa/e de piso y aquella que da órdenes?

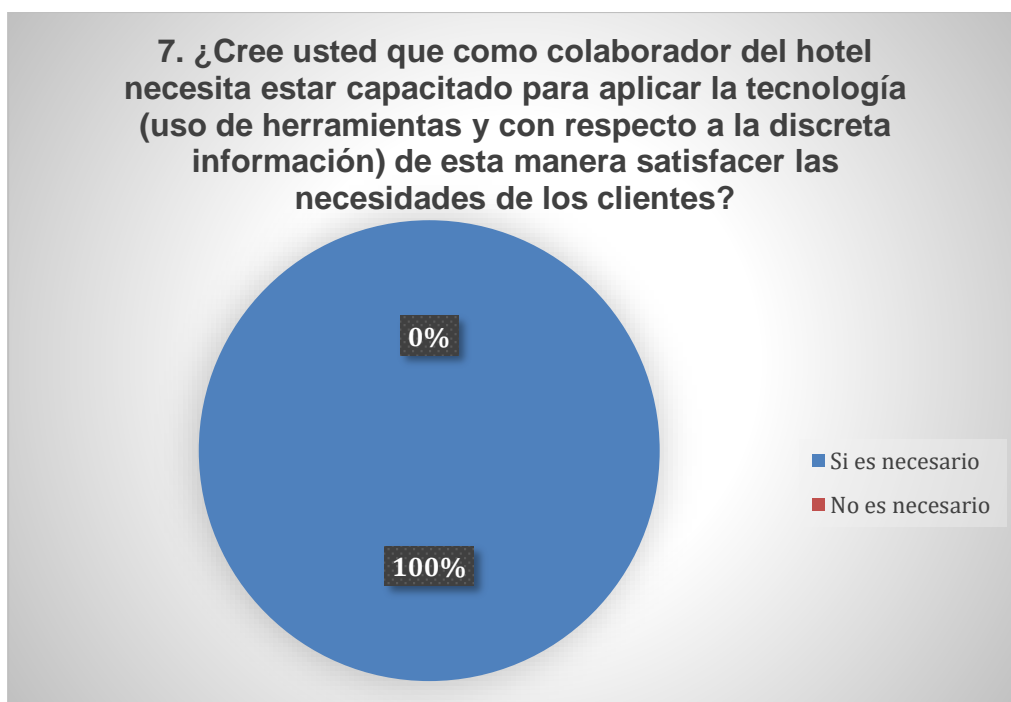


Fuente: Elaboración Propia

6. Actualmente la tecnología reina en el mundo, de tal manera ¿está de acuerdo con que este implementada a los hoteles para la discreción de información de los huéspedes y que su imagen no se vea afectada en ningún aspecto?



Fuente: Elaboración Propia



Fuente: Elaboración Propia

Resultados

Los resultados que se obtuvieron previo a la encuesta realizada a las 22 personas se llevó a cabo un análisis para determinar el tanteo, la misma que está interpretada en tablas de acuerdo con cada pregunta con más especificidad.

Cabe mencionar que esta encuesta se hizo tanto a usuarios que han visitado establecimientos hoteleros como a personal. De acuerdo a que a los usuarios se les realizó 10 preguntas mientras que a los subordinados se les realizó 7 preguntas. A continuación, se detallan los datos estadísticos como primero a usuarios y luego a subordinados.

Usuarios de hotel

1. ¿Está de acuerdo en que la gobernanta/e es aquella que influye en el comportamiento de sus subordinados?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	11	58%
En desacuerdo	0	0%
No del todo	8	42%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados se puede visualizar que las personas están de acuerdo en que la gobernanta influye en el comportamiento de sus subordinados con un 58%, mientras que el 42% dijeron que el comportamiento por parte del jefe que no influye del todo.

2. ¿Cree usted que el colaborador de un hotel es la imagen del mismo?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	15	74%
No	4	26%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Según los datos obtenidos se obtiene que 74% de la población dijo que sí cree que el colaborador de un hotel es la imagen del mismo mientras que el 26% dice que no que no es la imagen del hotel

3. ¿Alguna vez le ha tocado el mal comportamiento de un colaborador en un hotel?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Poco	8	49%

Nunca	8	49%
Varias veces	3	2%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los datos obtenidos se puede visualizar que existe un empate no qué es la respuesta de los usuarios ya que dicen que han tenido un poco y nunca el mal comportamiento de un colaborador en un hotel mientras que el 2% dijo que varias veces.

4. ¿Cree usted que los empleados necesitan ser guiados en comportamiento por parte de su jefe superior (gobernante/a)?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	18	95%
No	1	5%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

Según los datos obtenidos se puede verificar que la mayoría de los encuestados dijo que si creen que los empleados necesitan ser guiados por su jefe superior en este caso el gobernante en lo que respecta al comportamiento.

5. ¿Está de acuerdo en que los colaboradores estén capacitados para brindar servicios?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	17	89%
En desacuerdo	2	11%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los datos obtenidos se puede visualizar que las personas encuestadas están de acuerdo que los colaboradores estén capacitados para de esta manera brindar servicios de calidad y que sean eficientes.

6. Actualmente la tecnología reina en el mundo, de tal manera ¿está de acuerdo que esté implementada en los hoteles para satisfacer sus necesidades?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	19	100%
En desacuerdo	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede visualizar que las personas encuestadas están de acuerdo en un 100%, que esté implementada la tecnología en los hoteles para satisfacer sus necesidades de manera rápida y eficaz.

7. ¿Cómo vio la ética y la moral por parte de los empleados (acerca de ocultar información del huésped)?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Bien	19	100%
Mal	0	0%
No sabían cómo prender un aparato	0	0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con el resultado se puede verificar que las personas dijeron que usó de las tecnologías en los establecimientos está bien en un 100%, esto quiere decir que si sabían defenderse en su trabajo además por la discreción de la información de cada cliente que supieron ser llevadas correctamente.

8. La reservación de su habitación como fue buena o mala, (uso de tecnología)

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Buena	16	89%
Mala	0	0%
Regular	3	11%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

En los resultados se puede visualizar que las personas encuestadas dicen que hubo una buena reservación utilizando la tecnología con un 89% mientras que el otro restante es decir el 11% dijo que estaba regular.

9. ¿Cuáles crees que serían lo primordial en la atención al cliente?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Atención de calidad	16	74%
Trabajó en unión	1	0%
Sumamente capacitado en todo	1	21%
Alta capacidad de manejo en tecnología	1	0%
Total	19	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados reflejados en la encuesta las personas dijeron lo más importante en un hotel al momento de atender al huésped, es la atención de calidad, mientras que las otras personas dijeron que era el trabajo en unión, otra que debían de estar capacitados y por último que tengan una capacidad de manejo en la tecnología.

Colaboradores del hotel

1. ¿Está de acuerdo en que la ética y la moral de un jefe (gobernanta) influye en el comportamiento de usted como subordinado?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	3	60%
En desacuerdo	1	20%
No del todo	1	20%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con las respuestas que obtuvieron un 60% estuvieron de acuerdo con que la ética y la moral influyen en el comportamiento de los subordinados, mientras que el 20% dijo no del todo.

2. ¿Una buena imagen de un hotel depende de los empleados?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados se puede verificar que las personas encuestadas dijeron que si en un 100% el hotel depende de los empleados y son la buena imagen del mismo.

3. ¿Alguna vez le ha tocado una mala actitud por parte de su jefe superior (Gobernanta)?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
	5	100%

Fuente: Elaboración Propia

Según lo que se puede visualizar en estos datos de bases, el 40% dijo que si le ha tocado una mala actitud por parte de su jefe superior, mientras que el 60% dijo que no ha tenido este tipo de incidencias.

4. ¿Qué incentivos por parte de su jefe (gobernanta) necesitaría para trabajar de una manera increíble cómo subordinado?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Apoyo moral y ético	5	100%
No, necesitan nada	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados se puede visualizar que el 100% de las personas encuestadas dijeron que necesitan del apoyo moral y ético por parte del jefe para de esta manera trabajar de una forma increíble porque de esta manera estaría siendo un amigo claro sabiendo que no se debe exceder de la confianza, sino que es un espejo para ellos.

5. ¿Cuál cree usted que son las actitudes para un cargo de gobernanta/e?, si se dice que es la jefa/e de piso y aquella que da órdenes?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
----------	------------	------------

Responsable	1	20%
Honesta	0	0%
Comprometida	0	0%
Todas las anteriores	4	80%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración Propia

Según los resultados se puede visualizar que el 80% dijo todas las anteriores con respecto a las actitudes que debe de tener que debe de ser responsable, honesta, comprometida mientras que el 20% dijo que debe de ser solamente responsable.

6. Actualmente la tecnología reina en el mundo, de tal manera ¿está de acuerdo con que este implementada a los hoteles para la discreción de información de los huéspedes y que su imagen no se vea afectada en ningún aspecto?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	100%
En desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración Propia

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede visualizar que el 100% de la población en este caso las personas encuestadas dijeron que están de acuerdo en que esté implementada la tecnología en los hoteles para tener tanto mayor agilidad y también que este sumamente la discreción sobre la información de cada cliente para mayor seguridad y confianza de este.

7. ¿Cree usted que como colaborador del hotel necesita estar capacitado para aplicar la tecnología (uso de herramientas y con respecto a la discreta información) de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes?

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
De acuerdo	5	100%
En desacuerdo	0	0%
Total	5	100%

Fuente: Elaboración Propia

Según de lo que se puede visualizar de acuerdo con los resultados obtenidos se puede visualizar que el 100% de la muestra de las cinco personas encuestadas cree que el colaborador del Hotel necesita estar capacitado para aplicar la tecnología y de esta manera satisfacer las necesidades de los clientes.

Discusión

Mediante los resultados obtenidos a través de la investigación mencionada se puede compartir lo que dice la autora con respecto a la moral y la ética que debe de tener aquel que ocupa ese cargo denominado como Gobernanta/e, debido a los resultados ya que en una parte la mayoría de la población encuestada dijo que la moral y la ética en una gobernanta influye en el comportamiento de sus subordinados con un 58%, mientras que el 42% dijo que el comportamiento por parte del jefe no influye del todo.

Y por último el que esté en este cargo, debe ser un guía para sus subordinados, darles apoyo tanto moral y ético valga la redundancia, ya que es aquello que más evalúa el huésped por parte de los subordinados, porque estos lo necesitan para poder desempeñar un rol laboral de trabajo de alta índole y dejar por lo alto al establecimiento por el cual trabaja, resaltando el buen trato y la educación por la que ha sido capacitada durante un largo tiempo y que ahora la lleva a la práctica.

Por otro lado, se puede constatar que las personas dijeron que el uso de la tecnología aplicando la ética y la moral en los establecimientos está bien en un 100%, esto quiere decir que, si sabían defenderse en su trabajo además por la discreción de la información de cada cliente, que se supo llevar de una forma correcta.

Además por la discreción, se crea en cada huésped seguridad y confianza, es decir de un profesional o famoso, que no se vayan a divulgar fotos, vídeos en la que se encuentren involucrados o algo por el estilo que les vaya a afectar la imagen, y no solamente de personas famosas sino de gente común y corriente que va a vacacionar, que no violen y respeten la intimidad de cada persona, teniendo como resultado, puntos extras para que éste quiera volver, y contratar servicios de alojamiento por el buen servicio brindado.

Se puede decir que lo anteriormente mencionado son lo primordial en un hotel por tal razón es que el cliente querrá volver al establecimiento por las normas de seguridad que tienen al guardar y no difundir información.

Conclusiones

A modo de conclusión se pudo identificar las falencias que tenía el jefe del gobernante hacia sus subordinados, y éstas eran de que no existía ese apoyo tanto moral y ético por parte de estos, por ende, su desempeño en el trabajo era totalmente desfavorable para el establecimiento que estaban trabajando.

Por otra parte, se pudo ver soluciones de acuerdo a cómo podrían mejorar esta situación de acorde al mal comportamiento en los subordinados y en lo que respecta a la jefas o jefe, a través de las opiniones de las personas que fueron encuestadas, las mismas que deben ser aplicadas para que esto cambie y de esta manera den una atención eficiente y de calidad.

Recomendaciones

Detectar las falencias mencionadas anteriormente y mejorar a tiempo para de esta manera brindar un servicio brillante.

Por otro lado, que cada cierto tiempo brindar capacitaciones a cada empleado que trabaje en el establecimiento, y de esta forma ellos estén actualizados con las estrategias que deben emplear para el trato a sus huéspedes, así mismo la gobernanta buscar estrategias para el trato a sus subordinados, y capacitarse más en el empleo de la tecnología.

Además, que la atención que ellos brindan sea de una forma rápida, oportuna ya que esto es lo que se evalúa en este servicio por parte de los huéspedes, y estos tendrán la iniciativa de regresar por el buen trato recibido tanto a la entrada (check in) como a la salida (check out), no solo por eso sino por mantener bien protegida la información de cada cliente que llega a hospedarse al establecimiento empleando los valores éticos y morales.

Bibliografía

- Calle, M., Lazo, A., & Granados, M. (2018). *Gestión del Sector*. Machala, Ecuador: Editorial UTMACH, 2018.
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12486/3/GestionDelSectorAlojamientoHotel.pdf>
- Collado, A. L. (2008). *La Gobernanta*. España: Paraninfo CENGAGE learning.
<https://es.scribd.com/doc/244149208/la-gobernanta-asuncion-lopez-collado-pdf>
- Fernández, P., & Diaz, P. (2002). *investigación cuantitativa y cualitativa*. España: Aten Primaria. <https://es.scribd.com/doc/244149208/la-gobernanta-asuncion-lopez-collado-pdf>
- Frieiro, J. L. (27 de 06 de 2018). *Campus Training*.
<https://www.campustraining.es/noticias/gobernanta-de-hotel-funciones/>
- Turismo, A. h. (23 de 07 de 2019). *Activatres*. <http://activatres.es/blog/camarera-de-pisos-y-gobernanta-de-hotel-perfiles-laborales-muy-demandados/>
- Villa, D. (31 de 10 de 2019). *Dialnet.unirioja.es*.
<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&ved=2ahUKEwi10qmai6XxAhXEM-AKHQmtCi8QFjAAegQIAhAF&url=https%3A%2F%2Fdialnet.unirioja.es%2F>

[descarga%2Farticulo%2F7315051.pdf&usg=AOvVaw0kBeg_Qy2jVMvZuXTd_kCe](#)