

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS



ESCUELA DE HOTELERÍA Y TURISMO

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**ANÁLISIS DEL PERFIL PROFESIONAL DE LOS PROPIETARIOS Y
EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS EN LA CIUDAD
DE ESMERALDAS**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO ACADÉMICO DE
INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y
TURÍSTICAS**

AUTOR:

MARÍA ALEJANDRA MOSQUERA CASTRO

ASESOR:

MSC. RAMÓN ANGULO CUELLAR

ESMERALDAS, JUNIO 2015

“Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de Grado de la PUCESE previo a la obtención del título de INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS Y TURÍSTICAS”

Presidente tribunal de Graduación

Lector 1

Lector 2

Decano de la facultad/Director de Escuela

Director de Tesis

Fecha

AUTORÍA

“Yo, MARÍA ALEJANDRA MOSQUERA CASTRO, declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, auténtica y personal.

En virtud que el contenido de ésta investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica de la autor/a” y de la PUCESE.

María Alejandra Mosquera Castro CI. 080226855-7.

AGRADECIMIENTO

Agradezco este trabajo principalmente a Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional. A mis padres por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional, por estar a mi lado siempre preocupados por el avance de mi educación y su amor absoluto.

A mis maestros que en este andar por la vida, influyeron con sus lecciones y experiencias en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que pone la vida, a todos y cada uno de ellos les agradezco infinitamente todo el trabajo que ahora es el fruto de mi esfuerzo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Páginas
PORTADA	
TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	i
AUTORÍA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE	iv
RESÚMEN	vii
ABSTRACT	viii
1. INTRODUCCIÓN	1
2. METODOLOGÍA	5
3. RESUSLTADOS	8
3.1. Contextualización del caso.	8
3.2. Análisis del perfil profesional en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas.	12
3.2.1. Descripción del perfil profesional de los propietarios en los establecimientos hoteleros.	12
3.2.1.1. Estrategias para el fortalecimiento del perfil profesional de los propietarios y/o administradores hoteleros.	21
3.2.2. Descripción del perfil profesional de los empleados en los establecimientos hoteleros.	23
3.2.2.1. Estrategias para el fortalecimiento del perfil profesional de los propietarios y/o administradores hoteleros.	32
3.3. Determinación de las debilidades en las áreas hoteleras.	34
3.3.1. Estrategias para el fortalecimiento del perfil profesional de los propietarios y/o administradores hoteleros.	39
3.4. Propuesta de capacitación para el fortalecimiento operativo de las áreas hoteleras.	41
4. DISCUSIÓN	55
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	57
5.1. Conclusiones	57
5.2. Recomendaciones	58
6. FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	59
6.1. Bibliografía	59
6.2. Sitios Web	61
7. ANEXOS	62

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
Gráfico N° 1	Nivel académico de los propietario / administradores hoteleros. 12
Gráfico N° 2	Título en administración hotelera y turística de los propietarios / administradores. 13
Gráfico N° 3	Áreas de mayor dominio, en habilidades y conocimientos de los propietarios / administradores hoteleros. 14
Gráfico N° 4	Propietarios / administradores hoteleros capacitados. 15
Gráfico N° 5	Grado de habilidades y conocimientos operativos de propietarios / administradores en las áreas hoteleras. 16
Gráfico N° 6	Sugerencias y opiniones de los empleados tomadas en cuenta por los propietarios / administradores. 17
Gráfico N° 7	Establecimientos hoteleros dirigidos por: 18
Gráfico N° 8	Influencia que tiene la mano de obra calificada sobre la calidad de los servicios. 19
Gráfico N° 9	Capacitación dispuesta a recibir los propietarios / administradores hoteleros. 20
Gráfico N° 10	Nivel académico de los empleados hoteleros. 23
Gráfico N° 11	Titulación de los empleados hoteleros. 24
Gráfico N° 12	Dominio de las áreas hoteleras por parte de los empleados. 25
Gráfico N° 13	Capacitación recibida. 26
Gráfico N° 14	Frecuencia de capacitación. 27
Gráfico N° 15	Manejo adecuado del recurso humano por parte del propietario hotelero. 28
Gráfico N° 16	Indicadores para mejorar la dirección hotelera de los propietarios. 29
Gráfico N° 17	Interés de capacitación por parte de los empleados en ciertas áreas hoteleras. 30
Gráfico N° 18	Capacitación dispuesta a recibir los empleados hoteleros. 31
Gráfico N° 19	Frecuencia de visita de los clientes a los establecimientos hoteleros. 34
Gráfico N° 20	Motivo de la visita a los establecimientos. 35
Gráfico N° 21	Personal capacitado según el servicio recibido. 36
Gráfico N° 22	Satisfacción del cliente en la elaboración y presentación de los platos. 37
Gráfico N° 23	Servicios que no estuvieron al agrado del cliente. 38

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla N° 1. Hoteles y hostales de primera y segunda categoría de la ciudad de Esmeraldas.	9
Tabla N° 2. Módulos de capacitación en base a las debilidades encontradas	42
Tabla N° 3. Módulo de camarero/a de pisos	42
Tabla N° 4. Beneficios del módulo de camarero/a de pisos	43
Tabla N° 5. Módulo de seguridad y manipulación de alimentos	44
Tabla N° 6. Beneficios del módulo de seguridad y manipulación de alimentos	44
Tabla N° 7. Módulo de mesero/a polivalente	45
Tabla N° 8. Beneficios del módulo de mesero/a polivalente	46
Tabla N° 9. Módulo de cocinero/a polivalente	47
Tabla N° 10. Beneficio del módulo de cocinero/a polivalente	47
Tabla N° 11. Módulo de administrador empresas de alojamiento	49
Tabla N° 12. Beneficios del módulo de administrador de empresas de alojamiento	49
Tabla N° 13. Módulo de recepcionista polivalente	51
Tabla N° 14. Beneficios del módulo de recepcionista polivalente	52

RESUMEN

La presente investigación se llevó a cabo en la ciudad de Esmeraldas con el fin de realizar un análisis del perfil profesional de los administradores y/o propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros de primera y segunda categoría. Los hoteles tomados en cuenta fueron (El Cisne, Apart H. Esmeraldas, Chalet Real, Estuario, Perla Verde, Shekinah Internacional.) y hostales (El Nuevo Barracón, Costa Esmeraldas, Roma, Ronar, Central, Majestic, Los Tres Ángeles, Cayapas, Colon Palace, Ambato, Zulema Inn), con el propósito de conocer el nivel de habilidades, destrezas y conocimientos en la operatividad de las áreas, a más de evaluar si el servicio que se brinda depende mucho de la mano de obra calificada por parte del recurso humano.

En base a la observación, entrevistas y encuestas a los involucrados en la investigación, se pudo encontrar las debilidades operativas en los establecimientos, pudiendo así identificar módulos de capacitación, atacando los puntos débiles que ayuden al fortalecimiento de las habilidades y conocimientos. Durante la investigación se observó que las empresas hoteleras han descuidado mucho la actualización de conocimientos a su personal, no están capacitándolos con frecuencia, es por ello la necesidad de implementar dichos módulos.

Las capacitaciones son una herramienta fundamental en toda organización para poder contar con un talento humano calificado y productivo, para las empresas u organizaciones, la capacitación de recursos humanos debe ser de vital importancia porque contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que redunda en beneficios para la empresa.

La implementación del módulo de capacitación contiene temas importantes que ayudan al recurso humano del sector hotelero a incrementar sus conocimientos, mejorando como persona y profesional a su vez.

ABSTRACT

This research was conducted in the city of Esmeraldas in order to conduct an analysis of the professional profile of managers and/ or owners and employees of the hotel establishments of first and second category. The hotels were taken into account (The Swan, H. Apart Esmeraldas, Villa Real, Estuary, Pearl Green, Shekinah International.) AndB(The New Barrack, Costa Esmeraldas, Rome, Ronar, Central, Majestic, Los Tres Angeles, Cayapas, Colon Palace, Ambato, Zulema Inn), in order to know the level of skills, abilities and know ledge in the operation areas, more than assess whether the service provided depends heavily on skilled labor by of human resources.

Based on observation, interviews and surveys involved in the investigation, it was possible to find weaknesses in operating establishments and can implement a training module, attacking the weak points that help string then the skills and know ledge. During the investigation it was found that the hotel companies have large training their staff are not training them often, which is why the need to implement the module.

Training is an essential tool for any organization to have a talent skilled and productive for companies or organizations, training of human resources should be of vital importance because it contributes to personal and professional development of individuals while results in benefits for the company.

The implementation of the training module contains important topics that help the human resource of the hotel sector to increase their know ledge, improve as a person and a professional turn.

1. INTRODUCCIÓN

Sin lugar a dudas, el Turismo es una actividad que año tras año va adquiriendo mayor relevancia en la economía de los países. Hace ya veinte años, el futurista Herman Klam predijo que el turismo sería la industria más grande del mundo para el año 2000.

En Chile, año tras año el flujo turístico experimenta un incremento significativo. En los últimos 8 años las exportaciones de servicios turísticos han aumentado en un 4.48% anual. Por otra parte, el arribo de turistas extranjeros ha crecido a un ritmo de 11.6% al año.

Según Jhon Fletcher (1989): “El turismo es la actividad más importante del sector servicios de todo el mundo y para muchos países es de creciente importancia a nivel económico puesto que representa una fuente de ingresos de moneda extranjera de ganancias y de trabajo”.(Fletcher, 1989).

En estos tiempos, en que existe una indudable tendencia a la globalización y en que los cambios tanto culturales como tecnológicos son cada vez más rápidos, resulta imperioso el tener una capacidad de adaptación que esté acorde a la velocidad del cambio. Esto implica que para todos los sectores, incluyendo por tanto al sector turístico, estas nuevas tendencias tienen consecuencia relevante tanto en materias como su investigación así como también en su gestión, operación y sin lugar a dudas en su enseñanza.

Para que la actividad en las áreas de los establecimientos hoteleros se pueda realizar de manera más efectiva se requiere de técnicos y especialistas que permitan que la gestión del turismo sea eficiente con profesionales capacitados que puedan brindar servicios de calidad.

En la actualidad una carrera universitaria es fundamental, obtener un título universitario acredita la formación y da la oportunidad de entrar al mercado laboral fácilmente, ya que certifica las capacidades y el rendimiento como profesional.(Título universitario: ¿por qué es importante tenerlo? de Universia Perú., 2011)

Es por ello que siendo el Ecuador un país donde la oferta turística va en aumento, profesionalizarse es básico y elemental para que de esta manera se puedan manejar mejor los recursos, las áreas turísticas-hoteleras puedan ser mejor explotadas y así obtener mejores resultados.

Escoger bien una carrera y profesionalizarse en ella conlleva a realizar un trabajo con mayor satisfacción y mejores resultados en cuanto al campo laboral.

En la ciudad de Esmeraldas existen muchos propietarios de establecimientos hoteleros, que en su mayoría son personas con títulos universitarios no especializados en Hotelería y Turismo o alguna rama semejante a ello, pero sin embargo poseen y dirigen sus propios negocios hoteleros.

Muchos de estos propietarios han aprendido a manejar y dirigir a sus empleados de forma práctica con el día a día de su labor con respecto a las áreas hoteleras, esto conlleva muchas veces a un mal manejo y rendimientos de ciertas áreas, debido a que no han tenido algún tipo de conocimientos o prácticas ya antes realizadas en lo que respecta.

La falta de conocimiento técnico y el fortalecimiento de habilidades por parte de los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros, en cuanto al manejo de las áreas provoca muchas veces el no dar un buen servicio. Por eso es importante plantearse unas interrogantes que van a permitir determinar algunas variables como las siguientes:

¿Cuál es el nivel académico de los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros?, ¿La calidad del servicio en los establecimientos hoteleros, se determina por su mano de obra calificada?, ¿Será que los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros, tienen un grado de conocimiento elevado, como para manejar las áreas hoteleras?, ¿Los propietarios al momento de dirigir a sus empleados para realizar una tarea, tomarán en cuenta las opiniones de aquellos, basándose en las experiencias de los mismos?, ¿Por qué no procuraran los propietarios tener al mando del establecimiento hotelero, a una persona especializada en hotelería, para un mejor rendimiento económico o empresarial?, ¿Los propietarios y empleados estarán lo suficientemente capacitados para manejar las áreas hoteleras?, ¿Los propietarios y empleados han

recibido suficientes capacitaciones para manejar las áreas hoteleras?, ¿Cuáles son los desafíos empresariales?, ¿El diseño de propuesta de los programas de capacitación, podrían ayudar a mejorar los servicios hoteleros de la ciudad de Esmeraldas?.

Mediante todas estas interrogantes se puede determinar la situación actual de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas, en cuanto a la operatividad de sus áreas y el servicio que brindan a sus clientes.

Muchos establecimientos hoteleros logran su perfeccionamiento y buen servicio mediante las capacitaciones permanentes que reciben sus propietarios y empleados, es por ellos de suma importancia capacitarlos en algunos conceptos, habilidades, operatividad entre otros aspectos hoteleros para que tengan un mejor manejo de las áreas y se pueda brindar una mejor atención al cliente, teniendo una gran acogida por parte de estos, mejorando y ofreciendo un servicio de calidad con empleados altamente capacitados y con propietarios que manejen a su personal de una manera confiable y eficiente brindándoles seguridad en su trabajo.

Mediante esta investigación se pudo determinar la aplicación de los servicios que están brindando los establecimientos hoteleros, a más de conocer cuáles son las falencias en las que deben aplicarse un poco más los propietarios y empleados de los establecimientos de la ciudad de Esmeraldas, en cuanto a la operatividad de sus áreas. La implementación de un plan de capacitación orientado al perfeccionamiento en la operatividad y gestión de áreas hoteleras, que permita a los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros mejorar sus productos y servicios, poner en juego su creatividad y por ende valorar el recurso humano. Cabe recalcar que mediante la implementación de programas de mejoramiento continuo al sector hotelero, no solo se beneficiarán los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros, sino también la comunidad esmeraldeña, ya que contarán con una atención de calidad, y por ende será un mercado que estará reconocido por la buena atención y trato que se les brinda a sus clientes de la mejor manera posible.

De esta manera se está incentivando a que muchas personas que trabajan en el campo hotelero, se capaciten para actualizar conocimientos de tal manera que puedan brindar un mejor servicio.

Por lo tanto es conveniente que los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros reciban capacitaciones, relacionadas a la operatividad y gestión en las áreas hoteleras, mediante dicha capacitación los propietarios podrán dirigir con más precisión y seguridad a sus empleados y encaminar su negocio al éxito del mismo, así como también tendrán una mayor acogida por parte de los clientes ya que mejorará el servicio, la atención y sus empleados se sentirán confiados y satisfechos de los resultados que obtendrán.

Los establecimientos a tomar en cuenta para la investigación, serán los hoteles (Palm Beach, El Cisne, Apart H. Esmeraldas, Chalet Real, Estuario, Perla Verde, Shekinah Internacional.) y hostales (El Nuevo Barracón, Costa Esmeraldas, Roma, Ronar, Central, Majestic, Los Tres Ángeles, Cayapas, Colon Palace, Ambato, Zulema Inn), de primera y segunda categoría según el registro del catastro 2012 del Ministerio de Turismo de la provincia de Esmeraldas.

Analizar el perfil profesional de los propietarios y empleados de los hoteles en la ciudad de Esmeraldas fue planteado como objetivo general, con el propósito de perfeccionar la gestión en las áreas hoteleras para mejorar el servicio, seguido de tres objetivos específicos, los mismos que se determinaron de la siguiente manera: 1) Examinar la formación profesional de los propietarios y empleados de los hoteles de la ciudad de Esmeraldas, para identificar los actuales conocimientos en base al manejo de las áreas hoteleras, 2) Diagnosticar los procesos operativos de las áreas de los hoteles, mediante la identificación de las debilidades para el fortalecimiento de la gestión hotelera y por ultimo 3) Diseñar una propuesta de capacitación para el perfeccionamiento en la operatividad de las áreas hoteleras.

Una vez cumplido estos objetivos se puede analizar en un plano general, las necesidades que tienen los empleados para mejorar sus habilidades, destrezas y conocimientos, incluyendo al propietario o administrador del establecimiento quien es un ente fundamental en la dirección hotelera. De esta manera con las capacitaciones frecuentes que reciban, podrán mejorar el servicio y brindar mayor calidad.

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La provincia de Esmeraldas, llamada también Provincia Verde por la diversidad de su flora, está localizada en la frontera norte del país, hacia el océano pacífico. Es la provincia de la costa ecuatoriana que se encuentra más al norte, en el extremo noroccidental del Ecuador.

El territorio en general es llano, con colinas de un máximo de 300 metros sobre el nivel del mar, estas y otras condiciones geográficas otorgan a la provincia una gran potencialidad agrícola, ganadera y forestal. Sin embargo, el 76,0% de la población de Esmeraldas vive en condiciones de pobreza por Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), lo que indica un resultado por debajo de la media nacional, que es de 61,30%.

La ciudad de Esmeraldas se encuentra ubicada en la cabecera cantonal y capital provincial de Esmeraldas; se asienta en la margen izquierda junto a la desembocadura del río Esmeraldas en el océano Pacífico a 4 m.s.n.m. Posee una extensión de 1.331 Km², y una población de 157.792 habitantes.(Plan de Desarrollo Local Participativo, Ilustre Municipalidad del Cantón Esmeraldas., 2006.).

Limita al norte con el Océano Pacífico, al sur con el Cantón Quinindé, al este con el Cantón Rio Verde y al oeste con el Cantón Atacames.

Posee un clima cálido, modificado en las estaciones de invierno y verano, con características especiales que lo diferencian; el invierno empieza en los últimos días del mes de diciembre para declinar en junio.

El cantón al igual que la provincia se caracteriza por ser un territorio húmedo, con una pluviosidad anual sobre los 700 mm; tiene una temperatura media anual que oscila alrededor de 25°C.

El cantón Esmeraldas tiene 5 parroquias urbanas que son: Esmeraldas, Luis Tello, 5 de Agosto, Bartolomé Ruiz, Simón Plata Torres y 8 parroquias rurales que son: Camarones, Carlos Concha, Chinca, Majua, San Mateo, Tabiazo, Tachina y Vuelta Larga.

Este cantón posee un puerto comercial marítimo de primer orden al cual llegan buques de alto calado que traen y llevan productos de importación y exportación. Tiene un puerto pesquero y de cabotaje, como también se encuentra el puerto de Balao, por donde sale el petróleo a los centros de producción mundial. (Plan de Desarrollo Local Participativo, Ilustre Municipalidad del Cantón Esmeraldas., 2006.)

Un segmento representativo de habitantes de Esmeraldas está relacionado en forma directa o indirecta con el turismo. El Municipio de Esmeraldas está empeñado en fortalecer las condiciones en las que se desenvuelve este sector para mejorar la eficiencia de los negocios y de la calidad de vida de sus habitantes.

Aun no se cuenta con un total desarrollo la actividad turística en Esmeraldas, sin embargo la Municipalidad, Consejo Provincial de Esmeraldas y la Cámara de Turismo, están programando fortalecer las condiciones en las que se desenvuelve este sector, con el objetivo de mejorar la eficiencia en los servicios, la capacidad hotelera, y la calidad de vida de sus habitantes.

En la presente investigación se utilizaron varios métodos los cuales ayudaron a comprender de una manera más detallada el problema planteado. Se utilizó el método inductivo que permitió conocer de manera específica los problemas que se desarrollan en los establecimientos hoteleros, como el mal manejo de las áreas, conocimiento no actualizado con respecto a la operatividad de las áreas, un servicio no de calidad por parte de los empleados, insatisfacción de los clientes con el servicio etc., con el propósito de llegar a una conclusión de manera general.

El método descriptivo como bien lo indica su nombre, se pudo describir de manera detallada cada una de las características de los perfiles profesionales de los establecimientos hoteleros, en la ciudad de Esmeraldas, relacionado con el estudio del manejo operativo de las áreas hoteleras.

Con la técnica de observación utilizando una ficha de apoyo, se pudo determinar de manera más certera, el manejo de las áreas que los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas están realizando, a más de determinar el conocimiento actual de los dueños y empleados, en cuanto a la operatividad de las áreas y atención al cliente, por otro lado mediante este método se pudo analizar el manejo del recurso humano que realizan los propietarios o administradores.

Técnica de entrevista, la cual fue aplicada a los propietarios y/o administradores de los establecimientos hoteleros, permitiendo que se obtengan resultados para conocer de manera más clara, la situación actual del perfil profesional de los hoteleros y su manejo operativo en ciertas áreas.

Otra técnica utilizada fue la encuesta, que permitió conocer resultados más a fondo sobre el perfil profesional de los empleados hoteleros, a más de conocer que influencia tiene la mano de obra calificada sobre el servicio que estos brindan a sus clientes, y con estos resultados obtenidos ayudar a plantear un mejoramiento para el problema.

3. RESULTADOS

3.1. CONTEXTUALIZACIÓN DEL CASO

La presente investigación se realizó en la ciudad de Esmeraldas, analizando el perfil profesional de los dueños y/o administradores de los hoteles y hostales de primera y segunda categoría, para conocer la calidad del servicio que reciben los clientes en cuanto a la atención y operatividad en las áreas hoteleras.

Con la realización de encuestas y entrevistas a empleados, clientes, propietarios y/o administradores de los establecimientos, se pudo conocer el grado de importancia que influye la mano de obra calificada al momento de brindar un servicio. A más de conocer el nivel educativo de cada uno de los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros, con el fin de conocer cuántos tienen un título en Administración Hotelera y Turística o alguna rama semejante al trabajo que ejercen.

Una vez realizado el levantamiento de información, los resultados que se obtuvieron, fueron analizados y en base a ello se planteó una propuesta de capacitación en cuanto a la operatividad de las áreas, con el fin de ayudar al mejoramiento de los servicios hoteleros brindando calidad y excelencia.

a. ÁMBITO

Esta investigación tiene un ámbito organizacional, debido a que se está tomando en cuenta empresas como hoteles y hostales de primera y segunda categoría, las mismas que fueron tomadas en base al catastro del Ministerio de Turismo de la provincia de Esmeraldas 2013, las cuales se detallan a continuación:

TABLA N° 1

Hoteles y hostales de primera y segunda categoría de la ciudad de Esmeraldas

HOTELES	CATEGORÍA
1. Apart Hotel Esmeraldas	Primera
2. El Cisne	Segunda
3. Chalet Real	Segunda
4. Estuario	Segunda
5. Perla Verde	Segunda
6. Shekinah Internacional	Segunda

HOSTALES	CATEGORÍA
7. El Nuevo Barracón	Segunda
8. Costa Esmeraldas	Segunda
9. Roma	Segunda
10. Ronar	Primera
11. Central	Segunda
12. Majestic	Segunda
13. Los Tres Ángeles	Segunda
14. Cayapas	Primera
15. Colon Palace	Primera
16. Ambato	Segunda
17. Zulema Inn	Segunda

Fuente: Catastro del Ministerio de Turismo de Esmeraldas 2013

Elaborado por: Alejandra Mosquera

b. DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA INVESTIGACIÓN

Se han plantearon varias estrategias para el desarrollo de la investigación:

- ✓ Visitas a los hoteles y hostales de la ciudad de Esmeraldas, para conocer el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios recibidos, mediante encuestas y entrevistas.
- ✓ Levantar y analizar información sobre los perfiles profesionales de propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas.
- ✓ Plantear una propuesta de capacitación, que ayude al mejoramiento de la operatividad en áreas hoteleras con mayor debilidad, al momento de brindar un servicio a los clientes.
- ✓ Identificar temas de capacitación en base a las debilidades encontradas, señalando los temas a impartir, indicando la fecha, número de horas, los días en que se dará el curso, y el lugar donde se impartirá la capacitación.
- ✓ Realizar una visita a los hoteles y hostales de la ciudad de Esmeraldas para informar acerca del curso de capacitación, dando a conocer los beneficios que obtendrán tanto los propietarios como los empleados, al actualizar conocimientos y adquirir mayores habilidades en el manejo operativo de las áreas hoteleras.
- ✓ Los establecimientos que reciban las capacitaciones, se les otorgará a los asistentes certificados avalados que ayudarán a la experiencia laboral y profesional en su futuro.

c. RESPONSABLES DEL DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA INVESTIGACIÓN

APOYO A TRAVÉS DE CONVENIOS: Instituciones públicas como Ministerio de Turismo, Gobierno Provincial, Cámaras Provinciales de Turismo, Universidades (que posean la Carrera de Turismo y Hotelería), entre otros.

EN EL ASPECTO OPERATIVO: Centros operativos de capacitación como SECAP; Facilitadores pertenecientes a universidades (docentes); Instructores contratados por el Ministerio de Turismo (MINTUR).

d. PRINCIPALES IMPACTOS

Esta investigación tiene un alto impacto **social**, gracias a que involucra a propietarios y empleados de establecimientos hoteleros en la ciudad de Esmeraldas, en lo que respecta analizar el perfil profesional con lo cual se mejorará la calidad de atención a los clientes lo que a su vez eleva la satisfacción de los mismos favoreciendo al turismo en la ciudad de Esmeraldas.

Generando de la misma manera un impacto **educativo**, ya que se pretende mejorar y actualizar conocimientos en cuanto a la operatividad de las áreas hoteleras, mediante la implementación de cursos de capacitación, así también favoreciendo a la ciudadanía esmeraldeña con un servicio de calidad.

Mediante un impacto **económico**, tendrán más acogida en el mercado y una mayor demanda, lo cual aumentarán sus utilidades y será más beneficioso para la empresa, pudiendo así pensar en expandirse en nuevos mercados brindando la calidad que todo cliente merece.

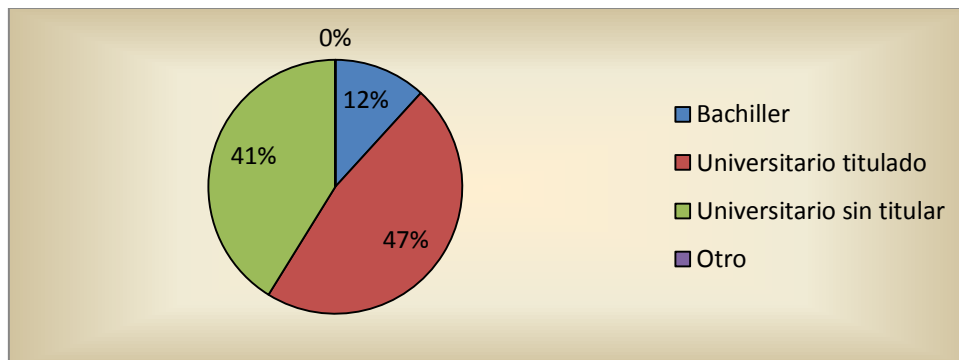
3.2. ANÁLISIS DEL PERFIL PROFESIONAL DE LOS PROPIETARIOS Y EMPLEADOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS

3.2.1. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE LOS PROPIETARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Tomando en cuenta el catastro realizado por el Ministerio de Turismo de la Provincia de Esmeraldas, los 6 hoteles y 11 hostales de primera y segunda categoría registrados, fueron puestos en análisis para conocer el perfil profesional de sus propietarios y/o administradores y empleados.

GRÁFICO N° 1

Nivel académico de los propietarios / administradores hoteleros



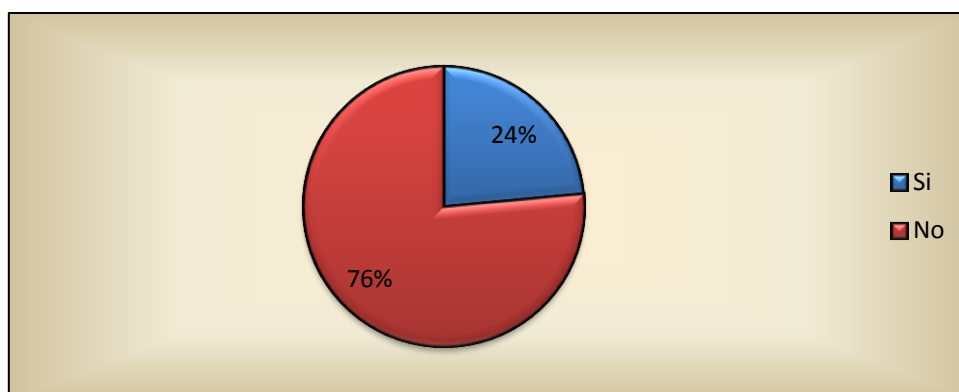
Fuente: Propietarios hoteleros de la ciudad de Esmeraldas
Elaborado por: Alejandra Mosquera

ANÁLISIS

En base al análisis realizado, indica que la mayoría de los propietarios y/o administradores hoteleros son universitarios titulados, lo que demuestra la preparación que poseen, los años de experiencias y conocimientos adquiridos a los largo de su carrera universitaria. Esto certifica el profesionalismo con que son manejados los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas, a más de la buena remuneración que recibe un administrador con título universitario, y la ventaja que tiene de conseguir un puesto de trabajo con más facilidad.

GRÁFICO N° 2

Título en administración hotelera y turística de los propietarios / administradores



Fuente: Propietarios hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

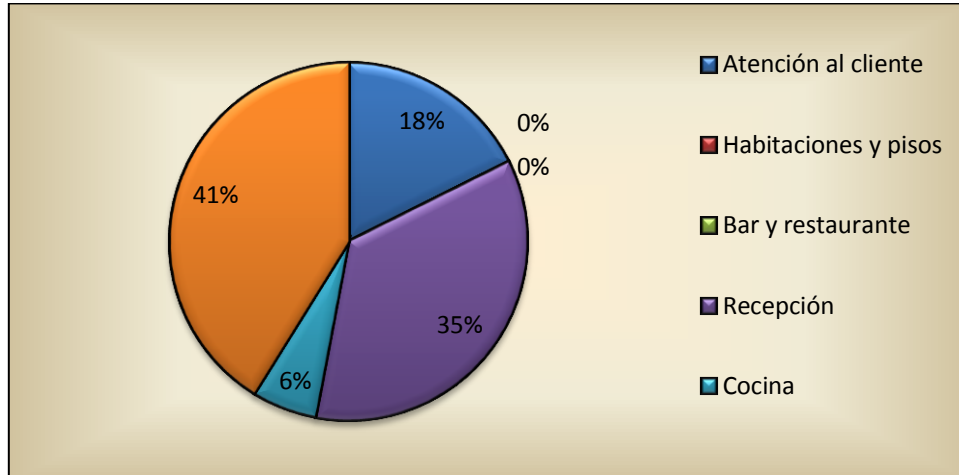
ANÁLISIS

De acuerdo al gráfico antes expuesto, se puede demostrar que la mayor parte de los entrevistados no poseen título de Ing. en Administración Hotelera y Turística o Licenciaturas, lo que indica que los establecimientos como hoteles y hostales de primera y segunda categoría de la ciudad de Esmeraldas, no están siendo dirigidos por profesionales en la rama hotelera.

Esto muchas veces afecta la dirección hotelera que brindan los propietarios y/o administradores hacia sus clientes internos y externos, debido a que no han tenido una base de conocimientos y habilidades hoteleras y áreas semejantes a ello; esta es la situación actual de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas, debido a que la mayoría de estos propietarios y/o administradores son quienes dirigen el establecimiento, imponen normas, reglamentos y políticas según su criterio, muchos de ellos han mejorado su dirección hotelera con los años de experiencia laboral, pero no está demás recibir capacitaciones frecuentes sobre el trabajo que se maneja.

GRÁFICO N° 3

Áreas de mayor dominio, en habilidades y conocimientos de los propietarios / administradores hoteleros



Fuente: Propietarios hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

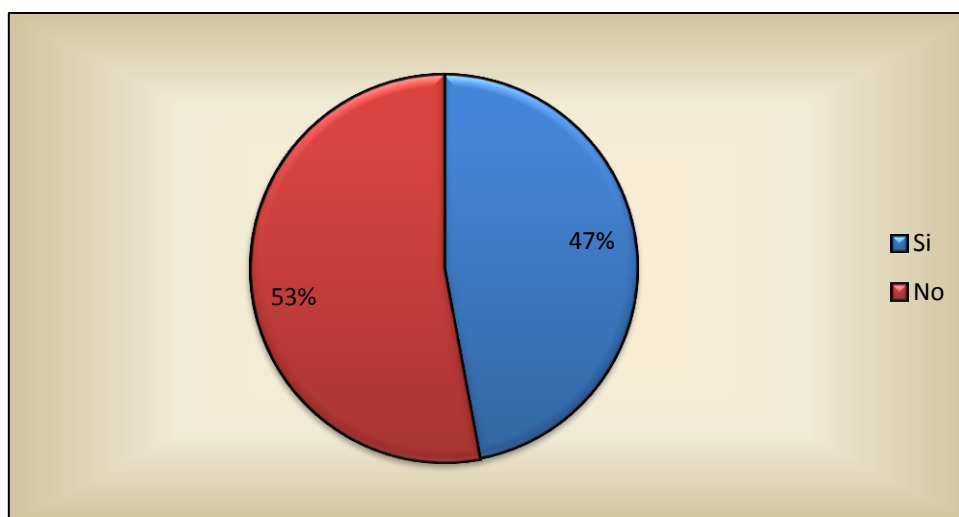
ANÁLISIS

Los propietarios y/o administradores hoteleros tienen mayor dominio del área administrativa, debido a que son personas que se encargan más del manejo del recurso humano, administración del área financiera, preparan y aprueban presupuestos, dirigen y gestionan los sistemas de calidad e innovación de la industria hotelera, entre otros aspectos, todos estos conocimientos son manejados por el área administrativa.

Por ende tener mayores habilidades en áreas como: cocina, recepción, restaurante, habitaciones y pisos, no es algo que dominen a la perfección, es por ello, que en ocasiones al momento de dirigir a sus empleados en alguna labor, cometen errores al no conocer muy bien acerca de la operatividad de las áreas, y es ahí donde deben recibir capacitaciones en el manejo de las diferentes áreas.

GRÁFICO N° 4

Propietarios / administradores hoteleros capacitados



Fuente: Propietarios hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

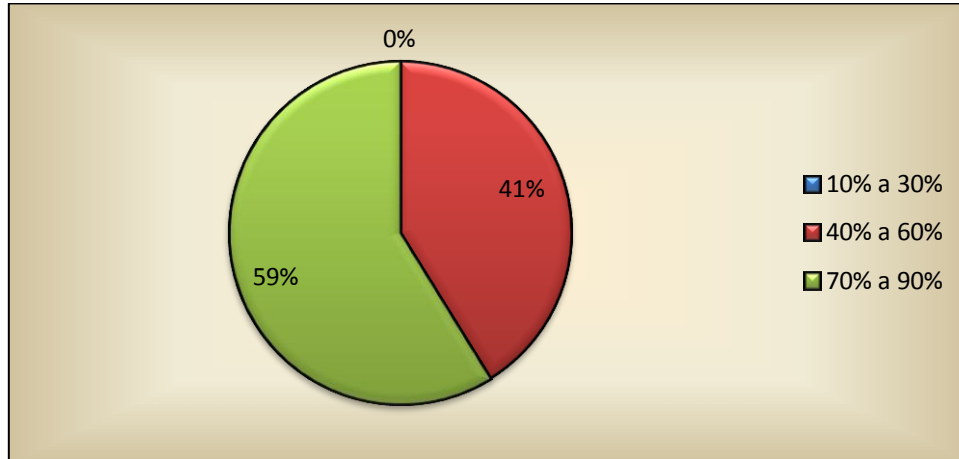
ANÁLISIS

Como se puede observar en el gráfico, la mayoría de los entrevistados son personas no capacitadas, muchas de ellas dejan de lado la importancia de capacitarse, debido a que adquieren conocimientos, habilidades y por ende ganan experiencia con los años que laboran; creyendo de esta manera que las capacitaciones no son muy requeridas.

Lo que muchos no se dan cuenta es: del avance tecnológico, incremento de la competencia, innovación de nuevos productos y servicios, nuevas técnicas y métodos hoteleros, todo esto son conocimientos que deben ser actualizados para realizar una buena dirección hotelera.

GRÁFICO N° 5

*Grado de habilidades y conocimientos operativos de propietarios / administradores en las áreas
hoteleras*



Fuente: Propietarios hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

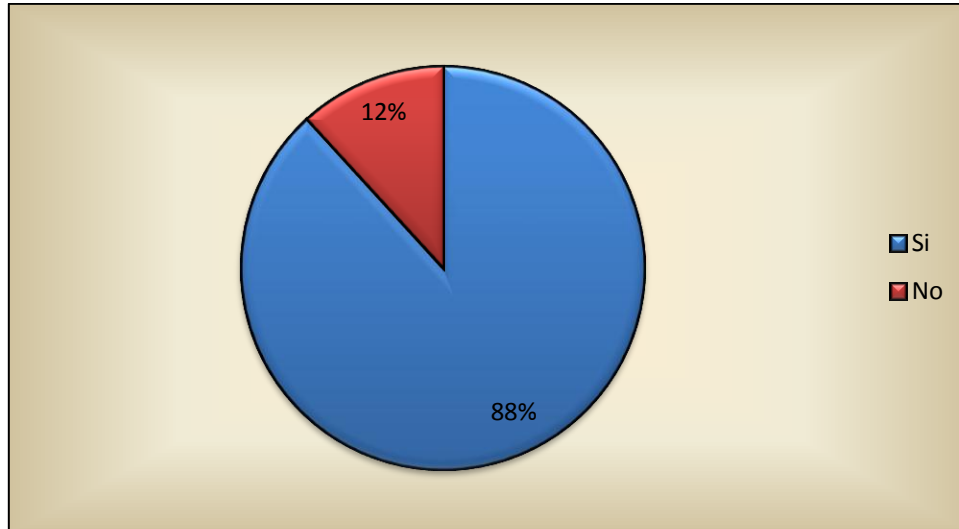
Elaborado por: Alejandra Mosquera

ANÁLISIS

De los propietarios y/o administradores hoteleros entrevistados la mayoría se ubican en un índice alto, en cuanto a conocimientos y habilidades, esto es debido a los años de experiencia que llevan dirigiendo el establecimiento hotelero, resolviendo de la manera más adecuada y profesional cualquier circunstancia que se presentara. Señalando también que en la ciudad de Esmeraldas existen propietarios y/o administradores que son especializados en el área hotelera y que basándose a sus experiencias profesionales ponen en práctica lo aprendido.

GRÁFICO N° 6

Sugerencias y opiniones de los empleados tomadas en cuenta por los propietarios / administradores



Fuente: Propietarios hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

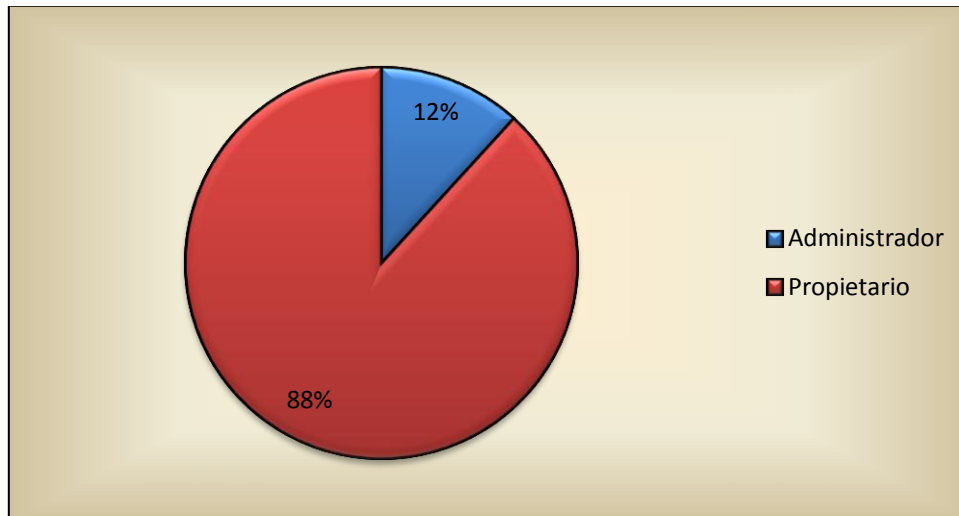
ANÁLISIS

La opinión de los empleados dentro de una institución es muy importante y debe ser tomada en cuenta; este es el caso de los establecimientos hoteleros en Esmeraldas, toman mucho en cuenta las opiniones de sus empleados, debido a que son ellos los que tienen mayor experiencia laboral en su área y saben cómo manejar alguna circunstancia que se les presente.

Aunque sin duda alguna existen propietarios que manejan sus propias políticas, y no permiten que algún empleado opine sobre alguna decisión a tomar, esto causa en ocasiones una mala decisión que por ende afecta tanto al recurso humano como al cliente.

GRÁFICO N° 7

Establecimientos hoteleros dirigidos por:



Fuente: Propietarios hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

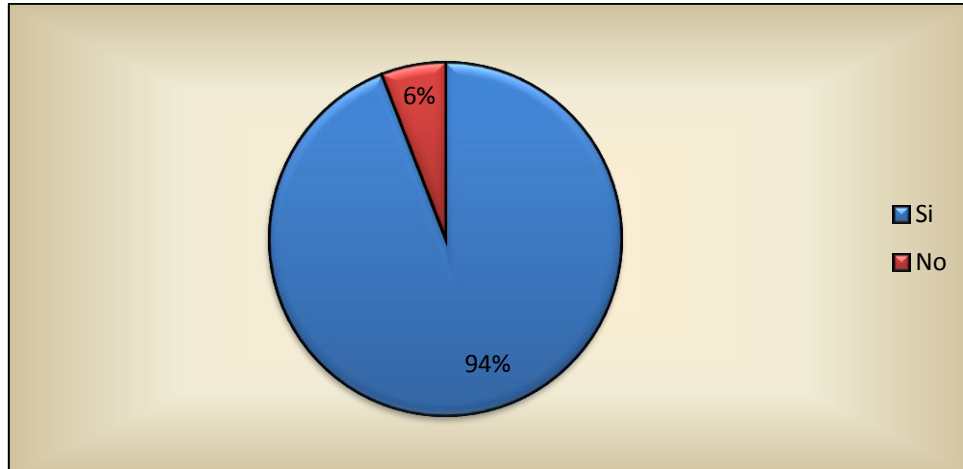
ANÁLISIS

Son muy pocos los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas, que ponen a cargo a una persona a dirigir su negocio, debido a que son ellos mismos los que dirigen su establecimiento, por razones de tener en claro que el mercado al cual ellos acaparan no es muy rentable económicamente para tener al mando a una persona cualificada, pudiendo realizar el trabajo ellos mismos.

Otra de las razones que se pudo analizar en esta investigación, fue el punto de vista que tienen muchos propietarios al indicar que, nadie mejor para administrar su negocio que ellos mismos y mediante capacitaciones que algunos reciben pueden ayudar a la dirección hotelera.

GRÁFICO N° 8

Influencia que tiene la mano de obra calificada sobre la calidad de los servicios



Fuente: Propietarios hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

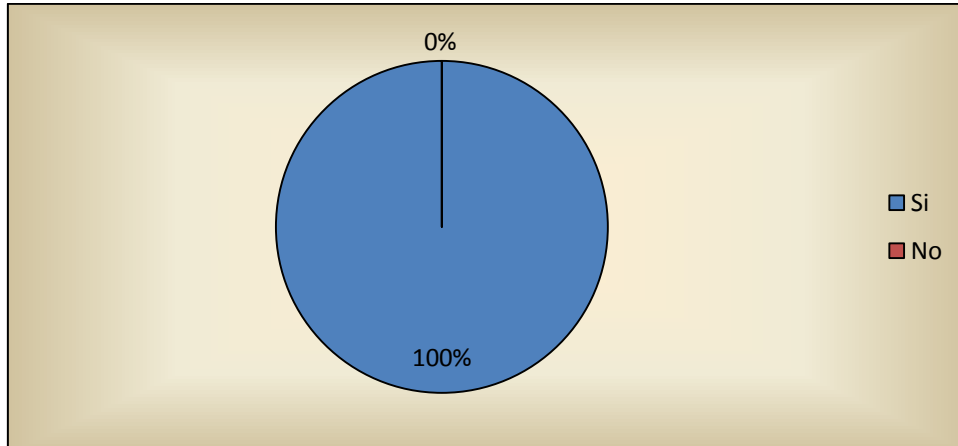
ANÁLISIS

Mucho de los propietarios y/o administradores supieron decir que la mano de obra calificada influye en los servicios que se les brinda a los clientes, tener a una persona con conocimientos técnicos sobre alguna área, y que pueda desempeñar su labor de una manera correcta y profesional, influye a que el cliente se sienta confiado y satisfecho del servicio que recibe.

Pero sin embargo en los establecimientos hoteleros no se cuenta con muchos empleados cualificados en áreas que laboran, esto se debe al alto costo de los sueldos que se pagan a estos profesionales.

GRÁFICO N° 9

Capacitación dispuesta a recibir los propietarios / administradores hoteleros



Fuente: Propietarios hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

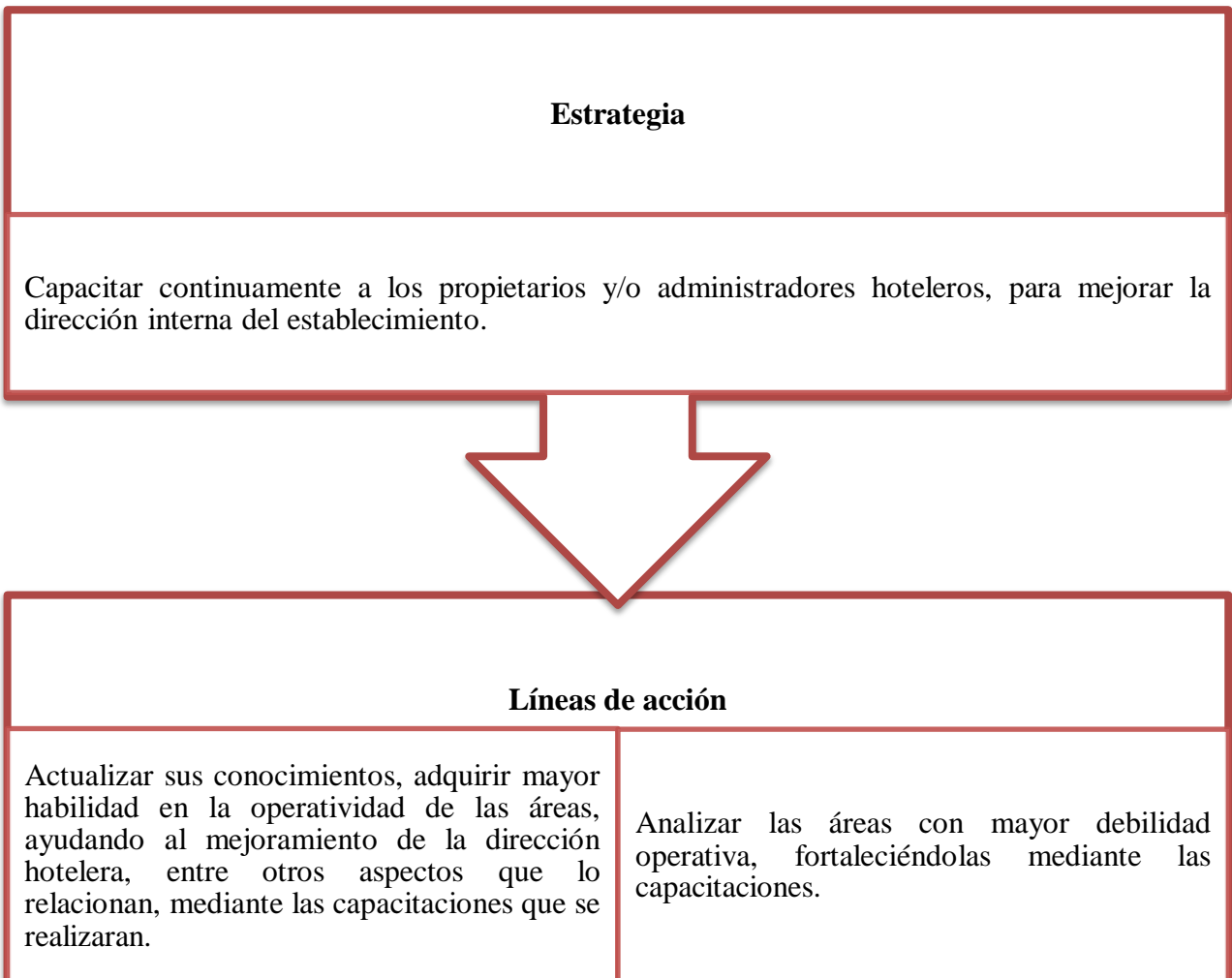
ANÁLISIS

Todos los propietarios y/o administradores hoteleros son personas que están dispuestas a recibir capacitaciones en cuanto al manejo operativo de las áreas del establecimiento, para actualizar conocimientos, aprender a dirigir mejor el recurso humano, tomar buenas decisiones, entre otros aspectos que ayudara al crecimiento de su negocio.

A más de recibir una certificación por la capacitación recibida que ayudará a su experiencia laboral y profesional en el futuro.

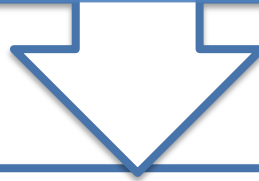
3.2.1.1. ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LOS PROPIETARIOS Y/O ADMINISTRADORES HOTELEROS

Para esta investigación se han planteado varias estrategias para el fortalecimiento del perfil profesional, en base a las entrevistas realizadas, tomando en cuenta aquellos resultados con mayor porcentaje de dificultad, teniendo como efecto lo siguiente:



Estrategia

Considerar cambios o sugerencias dadas por parte de los empleados, para actuar ante posibles problemas suscitados en el establecimiento.



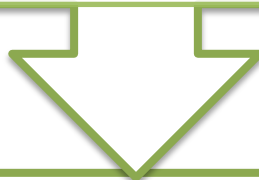
Líneas de acción

Poner en análisis los cambios sugeridos por los empleados, para mejorar la actividad hotelera.

Realizar reuniones frecuentes para conocer las sugerencias u opiniones que tengan los empleados, en cuanto a algún cambio operativo de las áreas del establecimiento o semejante a ello.

Estrategia

Procurar tener al mando del establecimiento a personas calificadas con títulos universitarios, para que la dirección hotelera pueda ser realizada con mayor eficiencia y eficacia.



Líneas de acción

Buscar personal con nivel educativo superior, para fortalecer la administración hotelera.

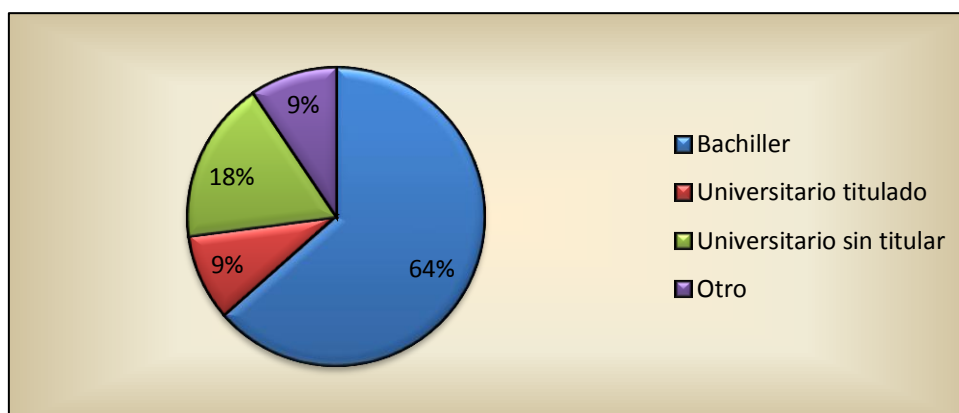
Encaminar el establecimiento hacia la satisfacción del cliente, con una atención de calidad, mediante un personal cualificado en el área que pueda dirigir y administrar el establecimiento.

3.2.2. DESCRIPCIÓN DEL PERFIL PROFESIONAL DE LOS EMPLEADOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

Para analizar el perfil de los empleados en los establecimientos hoteleros, se tomó un promedio de 5 trabajadores por cada uno de los establecimientos seleccionados, en los cuales se aplicó una encuesta que refleja lo siguiente:

GRÁFICO N° 10

Nivel académico de los empleados hoteleros



Fuente: Empleados hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

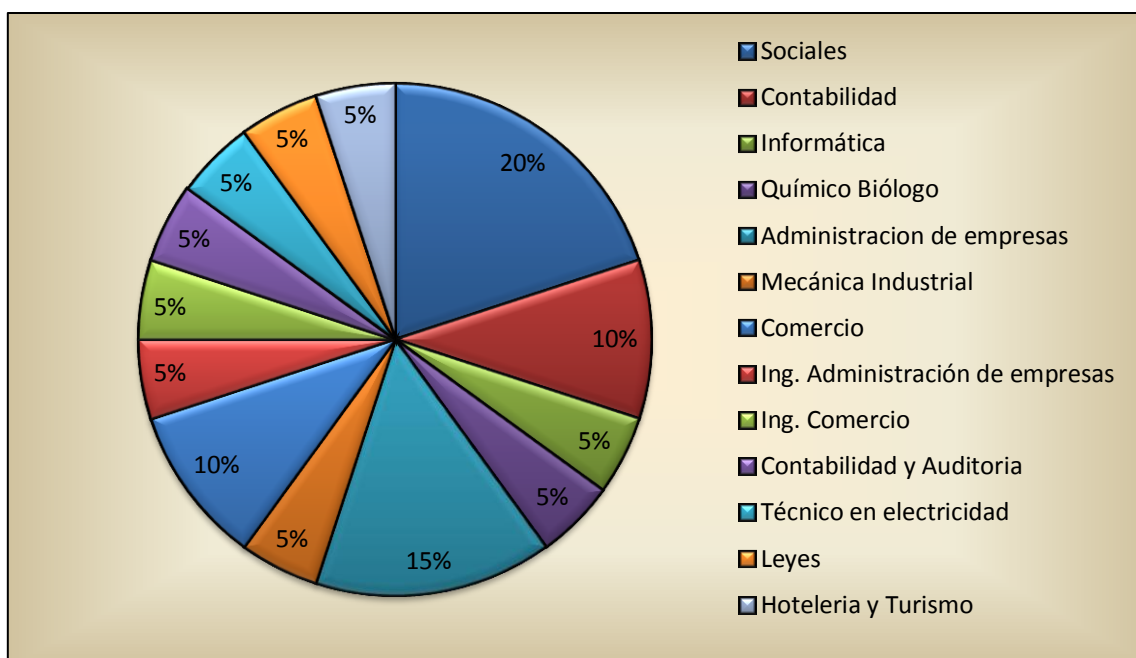
Elaborado por: Alejandra Mosquera

ANÁLISIS

Tomando en cuenta empleados como: recepcionistas, camareros, camareros de pisos, cocinero, ayudante de cocina, limpiador, conserje entre otros; se puede observar en la gráfica que el mayor porcentaje son bachilleres, algunos titulados otros no. Existen ciertas áreas de los establecimientos hoteleros en donde no es requisito fundamental ser universitario titulado para ocupar ciertos puestos, pero sin embargo se debe tener un certificado en donde muestre cursos que han realizado en base a ese trabajo que desea ocupar. Son pocos los empleados que tienen algún certificado avalado o algún título universitario. En las visitas a los establecimientos se pudo realizar una pequeña observación y analizar rápidamente el nivel de conocimiento de los empleados, algunos incluso sus últimos estudios fueron primarios. Los pocos empleados titulados son personas que están ocupando el cargo de recepcionistas, unos cuantos en cocina y los demás ocupan las diferentes áreas operativas del establecimiento.

GRÁFICO N° 11

Titulación de los empleados hoteleros



Fuente: Empleados hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

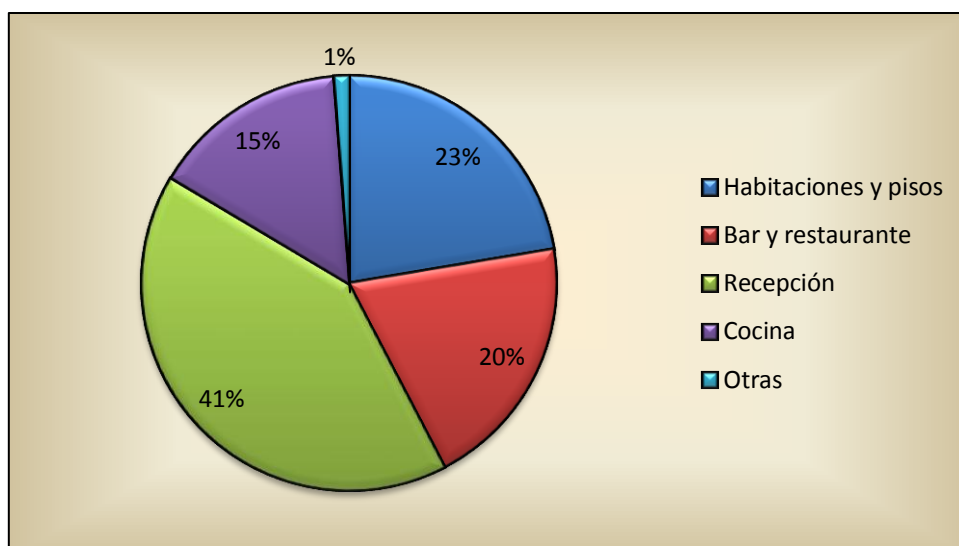
Elaborado por: Alejandra Mosquera

ANÁLISIS

La mayoría de los encuestados son personas con titulación de bachiller en Sociales, seguido por universitarios sin titular en Administración de Empresas, se entiende por esto que el perfil de los empleados hoteleros en la ciudad de Esmeraldas, no son profesionales titulados, debido a que en muchas áreas del establecimiento no se exige un universitario titulado por lo que una persona calificada en camarero de pisos, limpiador u otra área exigirá su remuneración acorde a su titulación y nivel educativo, sin embargo una persona bachiller sin experiencia no tiene las mismas condiciones de exigir que una persona titulada, a más de que los ingresos hoteleros en la ciudad de Esmeraldas son muy bajos como para tener personas calificadas en cada una de la áreas operativas, es por ello que los propietarios y/o administradores optan por contratar una persona sin cualificación ni experiencia, ya que para ellos esto les resulta favorable económicamente.

GRÁFICO N° 12

Dominio de las áreas hoteleras por parte de los empleados



Fuente: Empleados hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

ANÁLISIS

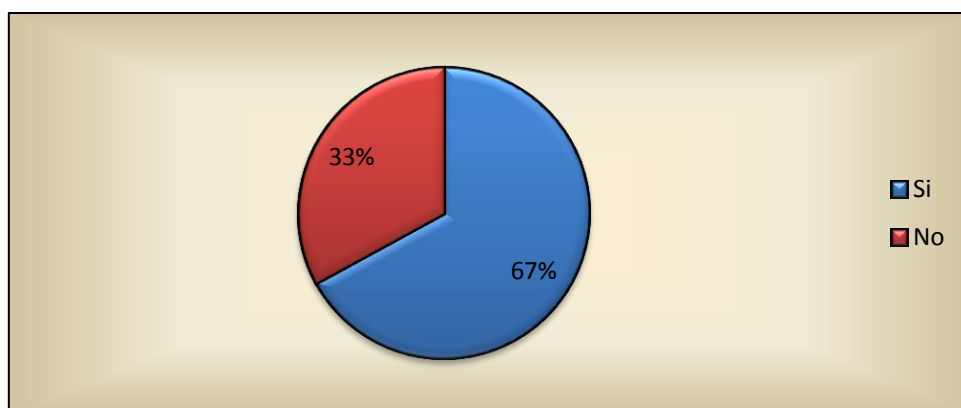
La recepción es la primera imagen que el cliente se lleva consigo del establecimiento, el ser recibido cordialmente y con una sonrisa es de mucho agrado para el cliente.

Según la investigación realizada, la mayor parte de los empleados manejan el área de recepción, las funciones que realiza el recepcionista no es cosa del otro mundo, todo el personal debe estar capacitado para asumir cualquier función que se le encomiende.

Por el análisis realizado en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas se pudo observar que todo empleado está en condiciones de atender de muy buena manera el teléfono, darle la bienvenida a un cliente, o facilitar cualquier información sobre el establecimiento, en cuanto a costo de las habitaciones, tipo de habitaciones, tarifas, descuentos, qué incluye o alguna información que pueda solicitar el cliente en caso de que el recepcionista no se encuentre en ese momento.

GRÁFICO N° 13

Capacitación recibida



Fuente: Empleados hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

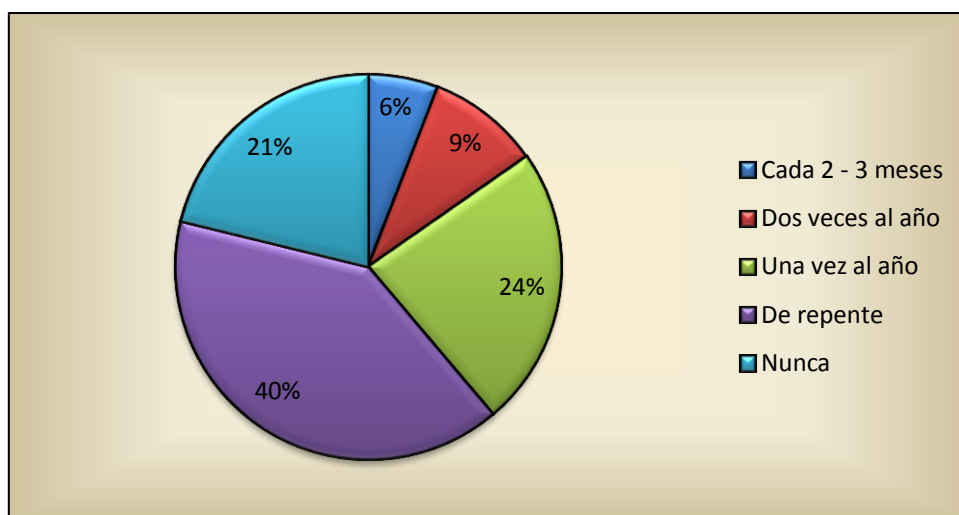
ANÁLISIS

Un 67% de los empleados en los establecimientos hoteleros son capacitados, estas capacitaciones resultan muy beneficiosas, porque se mejora el nivel de trabajo de los empleados, actualizan sus conocimientos y habilidades, aprenden a manejar cualquier tipo de situación que se le aparezca.

No podemos dejar de lado, el hecho de que muchos propietarios y/o administradores de los establecimientos no capacitan a su personal, porque ven buenos resultados en su trabajo, los ingresos del negocio son buenos, y por ende tienden a creer que el recurso humano no necesita ser capacitado, a más de que genera para ellos un gasto lo cual ven innecesario, sin darse cuenta que a la larga no es un gasto sino una inversión para su establecimiento.

GRÁFICO N° 14

Frecuencia de capacitación



Fuente: Empleados hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

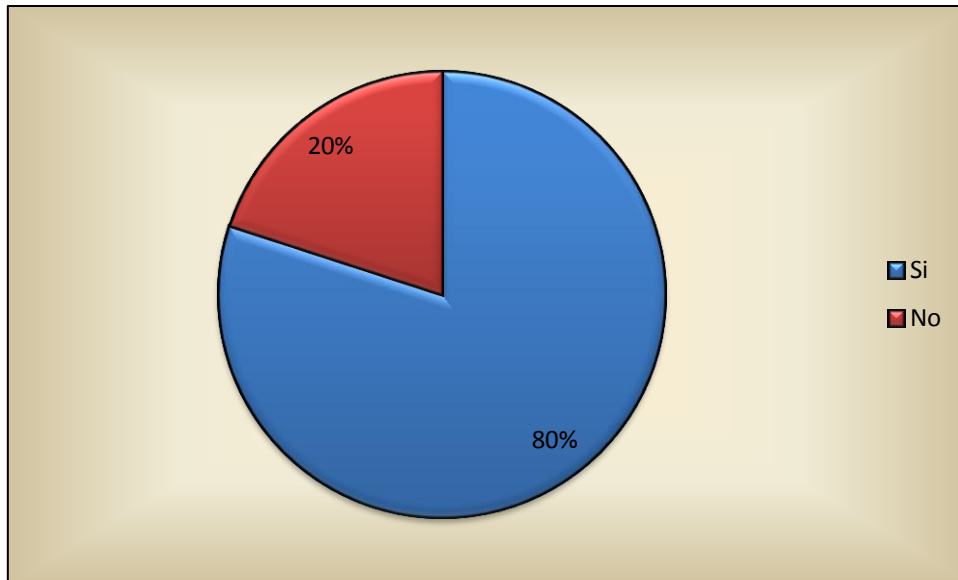
ANÁLISIS

Como se muestra en la gráfica anterior, se observa que la frecuencia de capacitación que recibe el personal de los establecimientos hoteleros en la ciudad de Esmeraldas no es muy frecuente.

Al realizar las visitas a los establecimientos se pudo notar que los propietarios y/o administradores tienen muy poco interés en capacitar a su personal, han dejado de ponerle dedicación al recurso más importante de la empresa, como lo es el recurso humano. Los conocimientos y habilidades que manejan los empleados en cada una de las áreas, son en base a los años de experiencia que llevan laborando, lo cual no significa que el personal no deba ser capacitado frecuentemente para poder actualizar sus conocimientos y ayudar a mejorar sus habilidades.

GRÁFICO N° 15

Manejo adecuado del recurso humano por parte del propietario hotelero



Fuente: Empleados hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

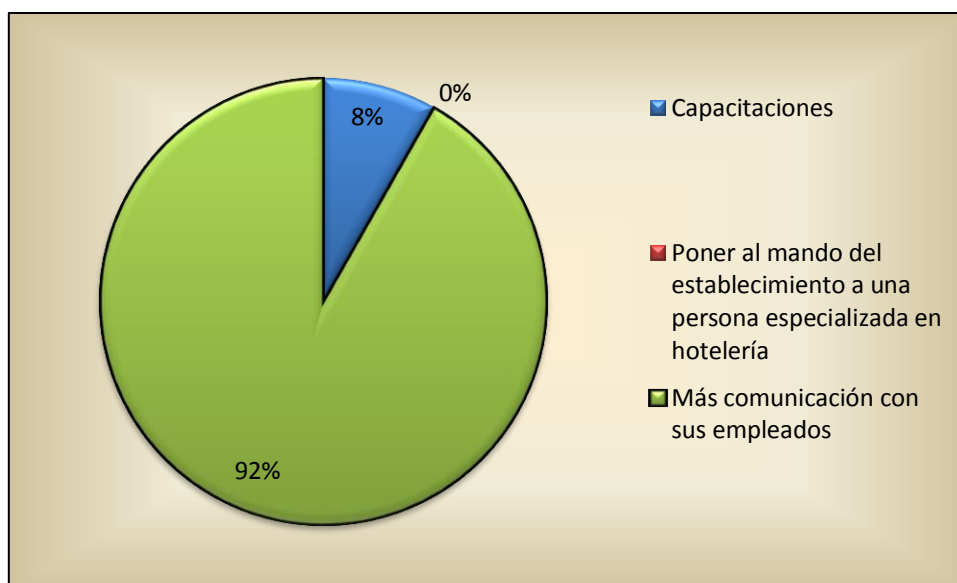
ANÁLISIS

Según los resultados obtenidos indican que la manera en como dirigen los propietarios y/o administradores al personal es correcta, según las encuestas realizadas a los empleados.

Para que haya un buen desempeño laboral, la relación entre el administrador y empleado debe ser la más acorde, para poder cumplir metas y objetivos planteados. La buena dirección hotelera muchas veces se debe a los conocimientos profesionales que estos tengan, las capacitaciones que reciben, ayudan mucho al desarrollo y manejo del recurso humano.

GRÁFICO N° 16

Indicadores para mejorar la dirección hotelera de los propietarios



Fuente: Empleados hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

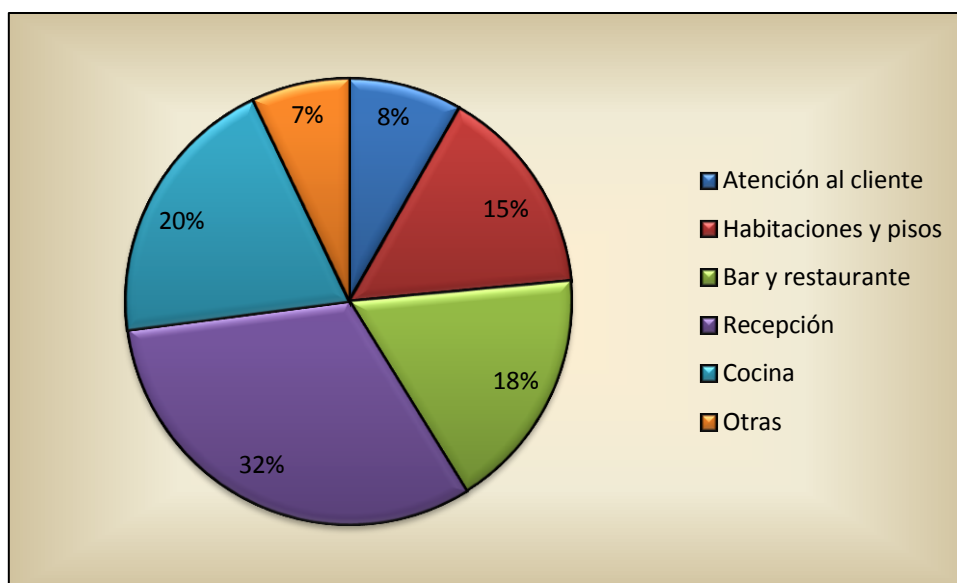
ANÁLISIS

Se puede notar que los empleados están de acuerdo con la dirección hotelera que los administradores manejan, esto no quiere decir que exista una buena comunicación con el recurso humano. Y es lo que la gráfica anterior muestra, la inconformidad de los empleados al no recibir una buena comunicación por parte de sus jefes.

Esto conlleva muchas veces a un desempeño laboral no tan satisfactorio para ambos, lo cual perjudica a terceros, en este caso los clientes. Se pudo observar que la mayoría de los empleados muchas veces no están de acuerdo con las decisiones que toman sus administradores, sin embargo prefieren callar, no opinar y ejecutar la labor por motivos de que sus jefes son personas que toman decisiones sea cual sea la opinión del empleado, o muchas veces tienden a pensar que sus superiores tienen la razón en muchas decisiones que toman, y prefieren evitar algún tipo de comentario.

GRÁFICO N° 17

Interés de capacitación por parte de los empleados en ciertas áreas hoteleras



Fuente: Empleados hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

ANÁLISIS

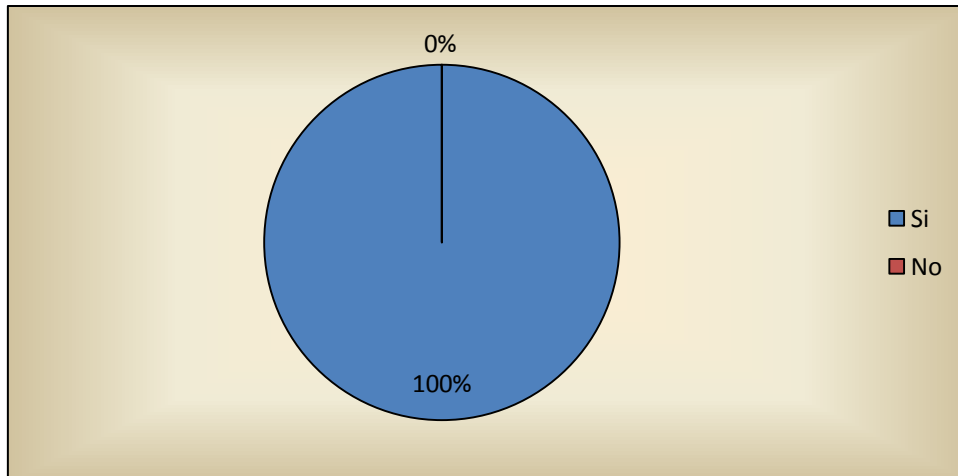
Como se analizó anteriormente que el área de mayor dominio por parte de los empleados es la recepción, se puede notar en esta gráfica que el mayor interés en capacitarse es la misma área de recepción, los empleados quieren ser capacitados en esta área, para poder brindar una atención de calidad al cliente, aprender a manejar los tipos de clientes que se presentan en el establecimiento.

Otra de las capacitaciones que desearían recibir es el área de cocina, manipulación de alimentos, conservación, presentación de los platos entre otros aspectos que involucra esta área, para así poder brindar un producto de calidad y de satisfacción al cliente.

Otra de las áreas que desearían ser capacitados, es en habitaciones y pisos, esta área es muy importante al igual que las demás, ya que es la habitación en donde el cliente busca descanso, tranquilidad y comodidad.

GRÁFICO N° 18

Capacitación dispuesta a recibir los empleados hoteleros



Fuente: Empleados hoteleros de la ciudad de Esmeraldas

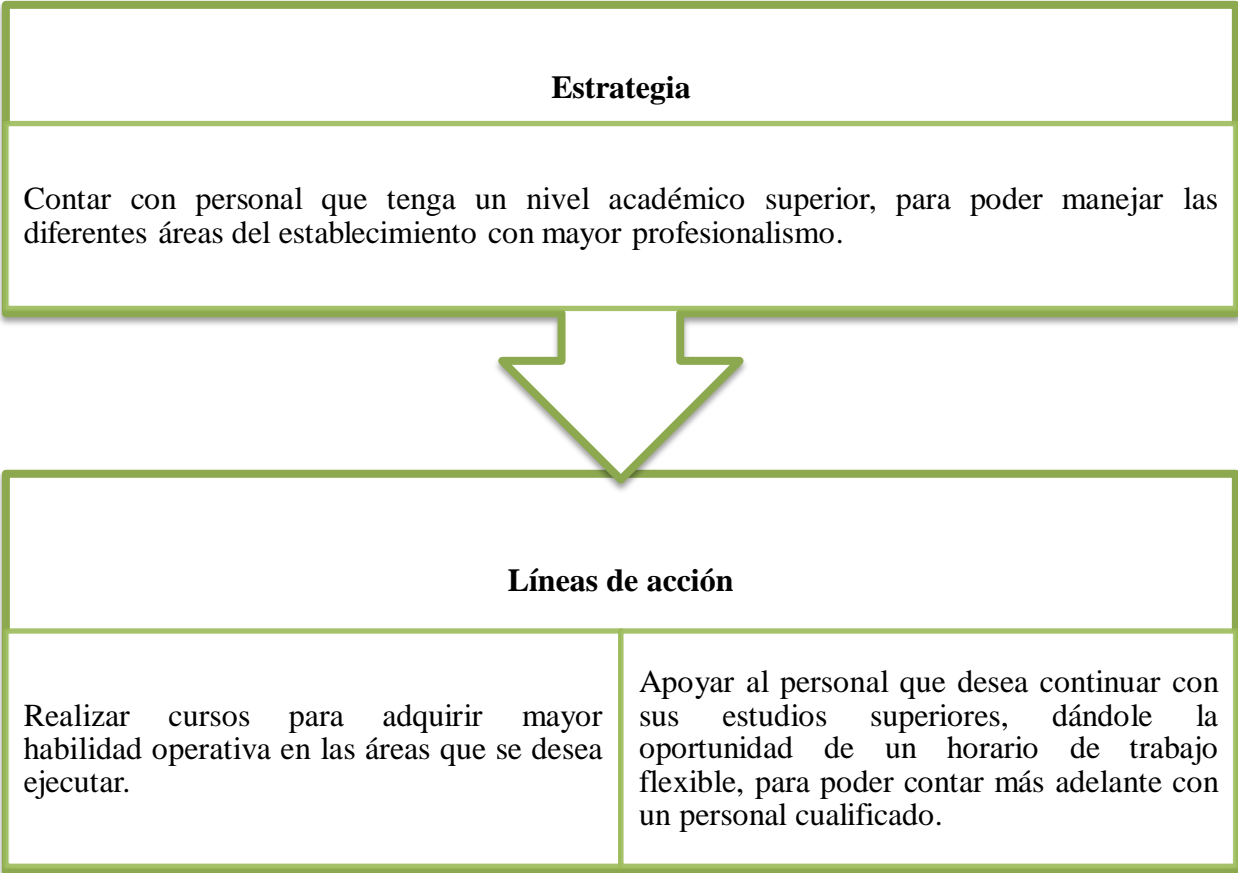
Elaborado por: Alejandra Mosquera

ANÁLISIS

Sin lugar a dudas todos los empleados encuestados tienen el deseo de recibir capacitaciones en distintas áreas del establecimiento, ya que ellos conocen la importancia de adquirir conocimientos y habilidades que deben ser actualizados y aprendidos con el pasar del tiempo, y que no solo basta de la experiencia y de lo que se aprende con el día a día.

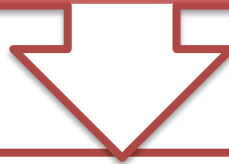
A más de conocer la importancia de obtener un certificado avalado, que le permita crecer como persona y profesional en su área, pudiendo así incrementar sus conocimientos y perfeccionarse cada día más.

3.2.2.1. ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LOS PROPIETARIOS Y/O ADMINISTRADORES HOTELEROS



Estrategia

Aprovechar las capacitaciones que son recibidas para mejorar el desempeño laboral, y brindar un servicio de calidad.



Líneas de acción

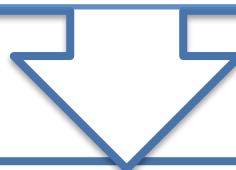
Adquirir el mayor conocimiento posible, para desarrollar la actividad hotelera con mayor eficiencia.

Capacitar frecuentemente a los propietarios y/o administradores para actualizar conocimientos, pudiendo así ser innovadores y mejorar el servicio.

Tomar en cuenta mucho el recurso humano, brindándoles capacitaciones, para poder así tener un mejor rendimiento laboral.

Estrategia

Mantener una buena comunicación con el personal, para conocer afondo la situación real en las diferentes áreas del establecimiento.



Líneas de acción

Realizar reuniones frecuentes con los empleados, para conocer posibles problemas que se estén suscitando en las áreas del establecimiento, y de esa manera poder resolverlos.

Llevar una relación de confianza con el personal, pudiendo así conocer y comprender de una mejor manera el estado anímico con el que se encuentra laborando el personal.

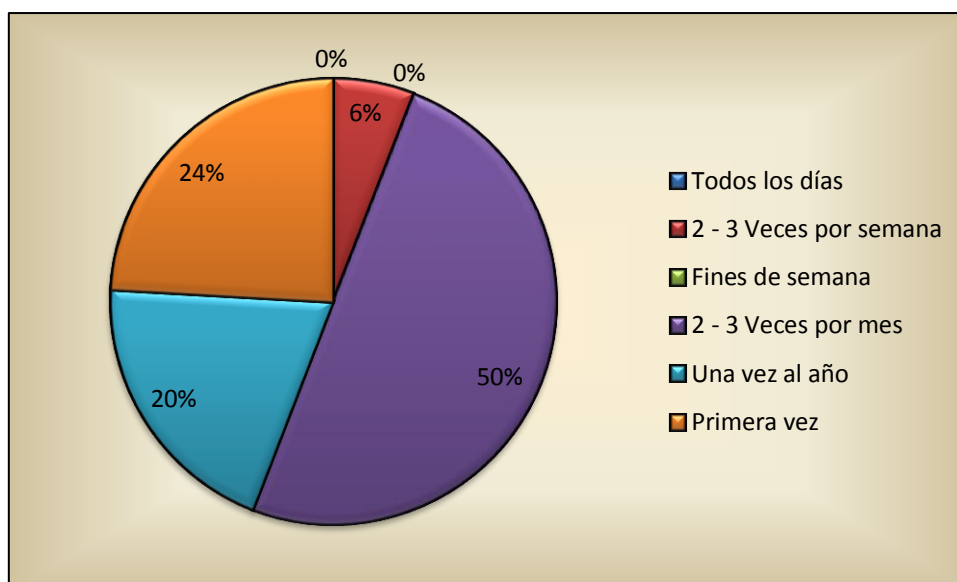
Crear un lazo de amistad y confianza entre jefe y empleados, para que no hayan conflictos y pueda haber un mejor desempeño laboral.

3.3. DETERMINACIÓN DE LAS DEBILIDADES EN LAS ÁREAS HOTELERAS

Para determinar las debilidades en las áreas hoteleras en base al manejo operativo, se tomó en cuenta las encuestas que se realizaron a 10 clientes de cada establecimiento, para conocer su inconformidad a cerca del hotel y/o hostales de la ciudad de Esmeraldas.

GRÁFICO N° 19

Frecuencia de visita de los clientes a los establecimientos hoteleros



Fuente: Clientes de los hoteles y hostales de la ciudad de Esmeraldas

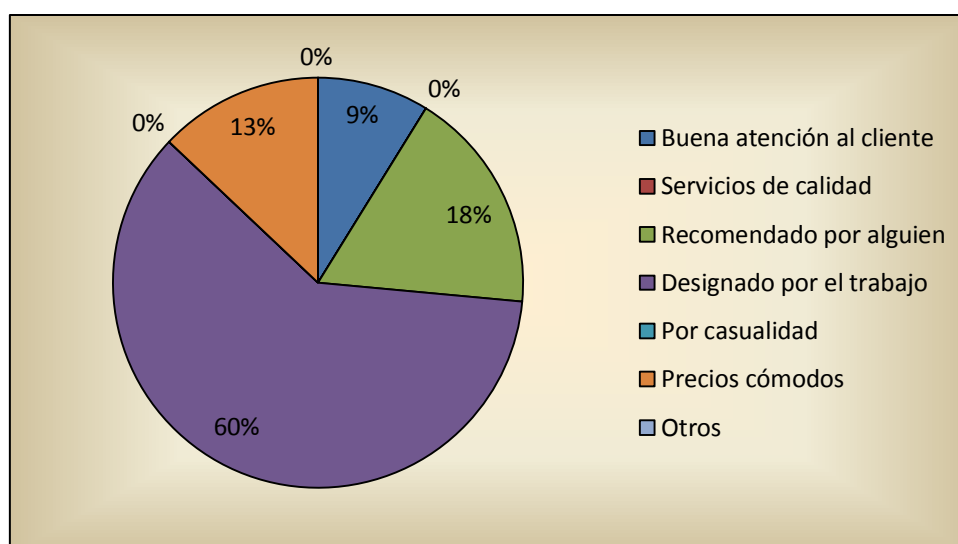
Elaborado por: Alejandra Mosquera

ANÁLISIS

La mitad de los clientes encuestados comentaron, que la visita que realizan a los establecimientos hoteleros es de 2 a 3 veces por mes, esto es debido a que la mayoría de los establecimientos reciben con frecuencia clientes ejecutivos que visitan la ciudad de Esmeraldas por motivo de trabajo, capacitaciones que reciben cada cierto tiempo, es por ello su visita tan frecuente.

GRÁFICO N° 20

Motivo de la visita a los establecimientos



Fuente: Clientes de los hoteles y hostales de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

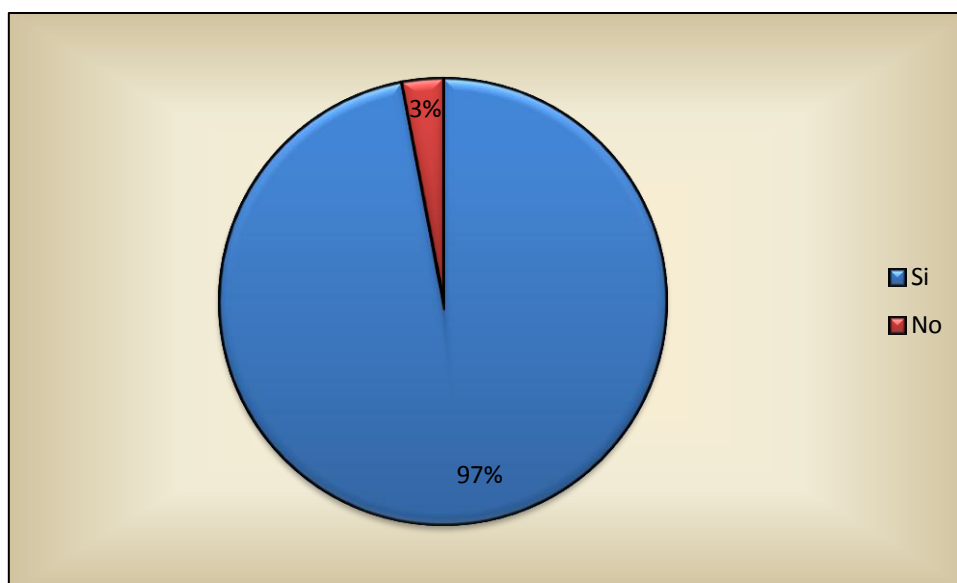
ANÁLISIS

La mayoría de los clientes visitan los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas por motivo de trabajo y designado por este mismo. Otro motivo de la selección del lugar es por alguna recomendación bien dada por alguien que ha visitado el establecimiento, y que se ha llevado consigo una buena impresión y satisfacción del mismo.

Los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas tiene mayor demanda por clientes ejecutivos, gente que tienen algún tipo de capacitación, pocos son los hoteles que en temporadas donde no son vacaciones tienen visitas por ocio y recreación o algo semejante.

GRÁFICO N° 21

Personal capacitado según el servicio recibido



Fuente: Clientes de los hoteles y hostales de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

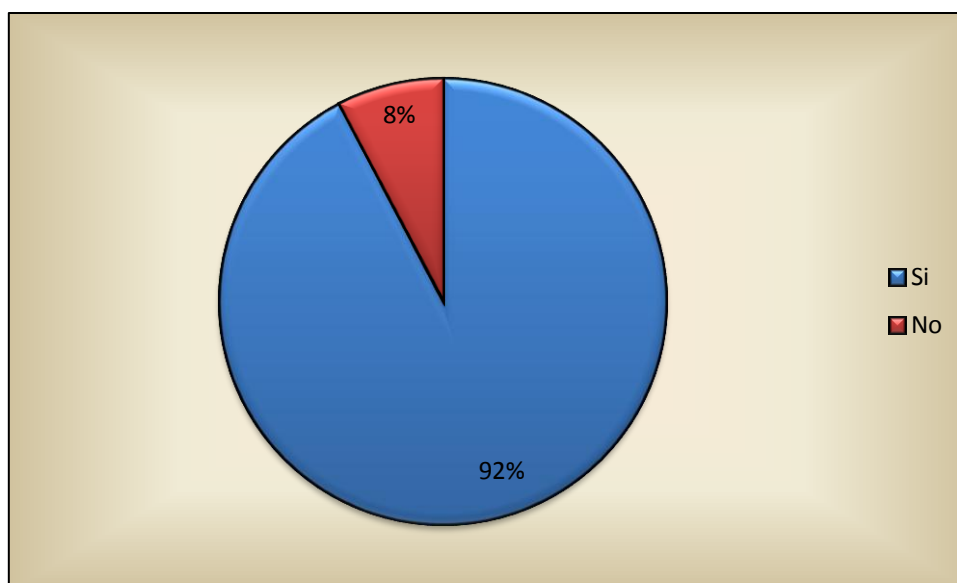
ANÁLISIS

Mediante el cliente se pudo observar que la atención por parte de los empleados de los establecimientos hoteleros es buena, y que a simple vista se notan capacitados en sus diferentes áreas, la atención que estos brindan y la cordialidad con la que tratan a los clientes, es de mucho agrado y satisfacción por parte del mismo, es por ello la buena opinión con la que se refirieron los clientes al hablar del servicio y atención recibido.

El cliente es el mejor reflejo del resultado de una buena o mala atención, si en un establecimiento se desea conocer cuáles son las falencias, o que hace falta implementar o mejorar, la mejor estrategia es preguntar al cliente, ya que este es quien ha recibido los servicios y por ende tendrá una opinión diferente que ayudara a la mejora del negocio.

GRÁFICO N° 22

Satisfacción del cliente en la elaboración y presentación de los platos



Fuente: Clientes de los hoteles y hostales de la ciudad de Esmeraldas

Elaborado por: Alejandra Mosquera

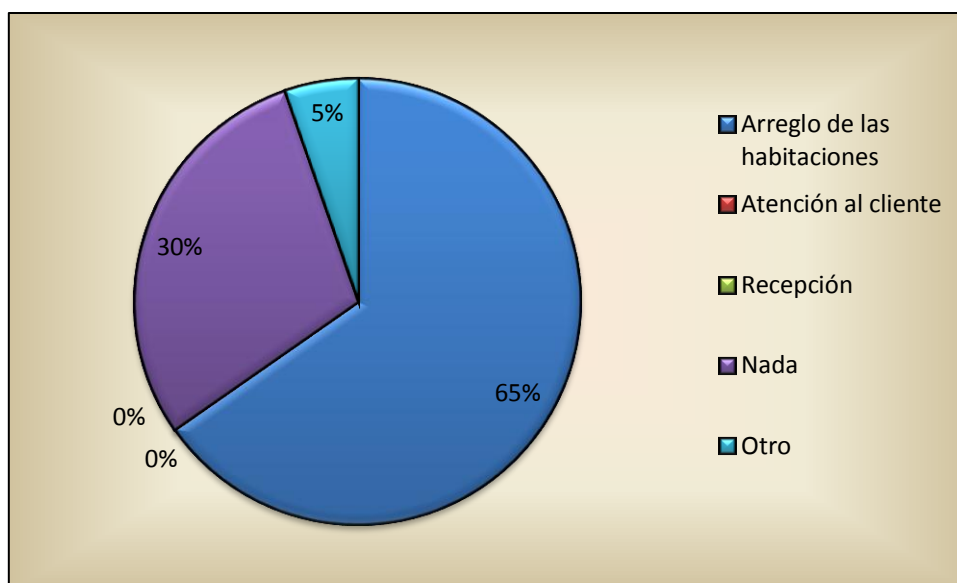
ANÁLISIS

Podemos observar en la gráfica la satisfacción de los clientes en cuanto a la preparación y presentación de los platos en los establecimientos hoteleros, es de mucha importancia que los platos que son pedidos por los clientes llenen sus expectativas, no podemos obviar que hubo clientes que estuvieron insatisfechos con los platos, muchos cocineros piensan que lo importante es la preparación y no la presentación, porque de igual forma es para comerlo, pero esto no es así, el estímulo visual es muy importante, ya que las imágenes que le llegan a través de los ojos, y estas abren el apetito, también el olor, la temperatura, influye mucho.

Si un plato está bien presentado, aunque los ingredientes no nos gusten demasiado, la primera impresión ha sido positiva. Esta actitud positiva ante la comida, hará que nos sepan mejor los alimentos que antes rechazábamos de forma sistemática, y es en lo que deben mejorar los cocineros de los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas.

GRÁFICO N° 23

Servicios que no estuvieron al agrado del cliente



Fuente: Clientes de los hoteles y hostales de la ciudad de Esmeraldas

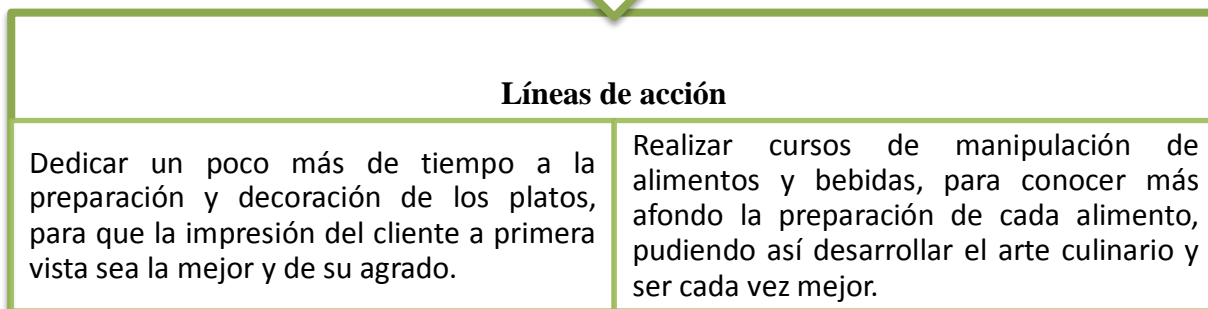
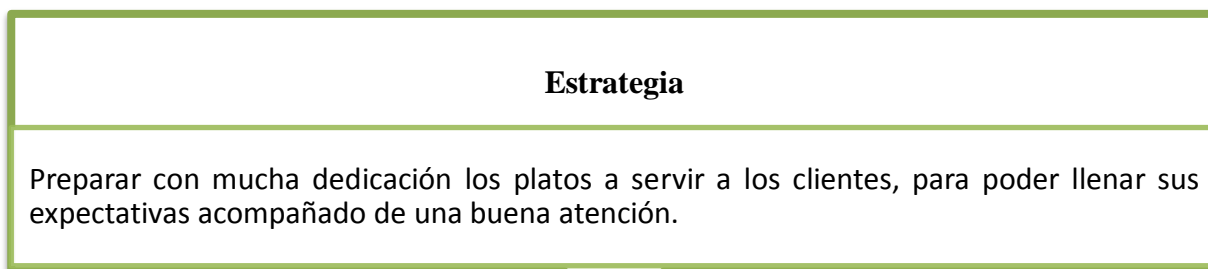
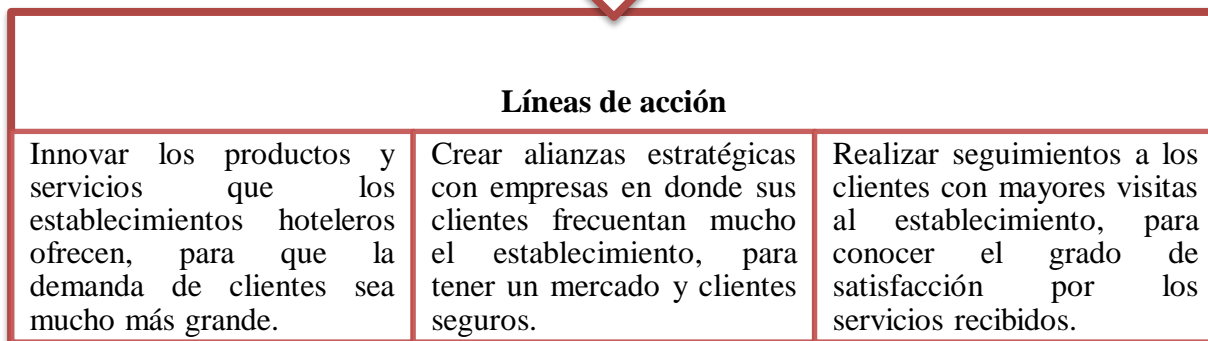
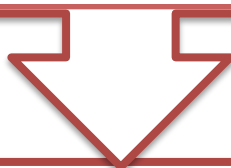
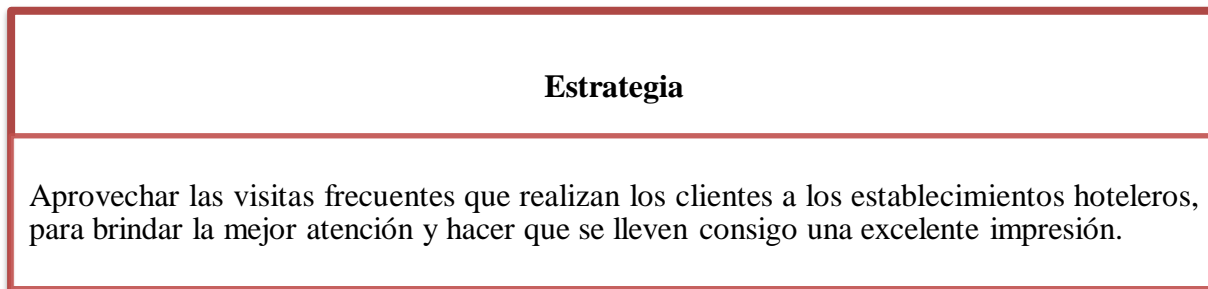
Elaborado por: Alejandra Mosquera

ANÁLISIS

Como se muestra en el gráfico la insatisfacción de los clientes es el arreglo de las habitaciones, para todo cliente cuando visita un establecimiento hotelero lo que primero revisa es el baño y seguido el ambiente de la habitación, es importante tomar en cuenta que la habitación de un cliente debe ser el mejor ambiente para que pueda tener un descanso y tranquilidad.

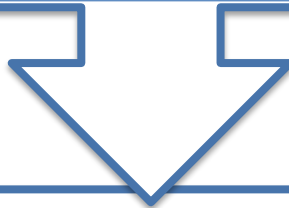
La infraestructura de los establecimientos es otra de las cosas mal vista por los clientes, ya que llegar a un hotel u hostel en donde los pasillos sean deprimentes, que tenga un mal olor, no es mucho del agrado del cliente visitar ese establecimiento, y todos estos aspectos son los que deben mejorar, hay que tomar en cuenta todas las sugerencias de los clientes, ya que son ellos quienes hacen posible que el negocio crezca.

3.3.1. ESTRATEGIAS PARA EL FORTALECIMIENTO DEL PERFIL PROFESIONAL DE LOS PROPIETARIOS Y/O ADMINISTRADORES HOTELEROS



Estrategia

Recibir cursos de capacitación, para poder mejorar el arreglo de las habitaciones en los establecimientos hoteleros de la ciudad de Esmeraldas.



Líneas de acción

Mejorar el arreglo de las habitaciones mediante un buzón de sugerencias, para conocer cuáles son los problemas que existen al momento del arreglo de una habitación.

Aprovechar los cursos de capacitación para conocer maneras de innovar el ambiente de una habitación y que pueda ser del agrado del cliente.

3.4. PROPUESTA DE CAPACITACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO OPERATIVO DE LAS ÁREAS HOTELERAS

El producto clave de esta investigación es la propuesta de capacitación en base al manejo operativo de las áreas hoteleras, y en lo cual todos los encuestados y entrevistados, estuvieron totalmente de acuerdo con la propuesta.

Para los establecimientos hoteleros es de mucha importancia su crecimiento y es por ello la implementación de programas de capacitación para el servicio a clientes, la operatividad de las áreas hoteleras, manejo de recurso humano, entre otros temas que ayudaran al fortalecimiento de las debilidades encontradas al momento de dar un servicio. El objetivo principal de este programa es capacitar a los empleados de una empresa y a sus propietarios y/o administradores para mejorar la forma en que se dirigen al cliente, de tal modo que sea cortés y hospitalaria, para que el cliente se sienta a gusto, esto da origen a las frases “El cliente es primero”.

El programa de capacitación, va orientado al servicio al cliente y el manejo adecuado de las áreas, en donde el primer punto es familiarizar a los empleados con el origen de la empresa donde se encuentran laborando y las expectativas de la misma, este programa también enseña a los empleados las actitudes necesarias que deben tener para ofrecer un buen servicio.

Los siguientes módulos han sido elaborados con el fin de mejorar los niveles de competitividad del sector hotelero en la ciudad de Esmeraldas, los mismos que fueron puestos en análisis en base a las debilidades encontradas durante la investigación.

Han sido elaborados con el estimado de horas que se considera debería utilizarse en cada uno de los módulos para poder alcanzar las competencias requeridas, de acuerdo a la Norma Técnica (NTE) Instituto Ecuatoriano de Normalización (INEN) basado en los principios de turismo.

Las clases serán dictadas de acuerdo a la disponibilidad de tiempo de los participantes, con el objetivo de no interrumpir en un 100% sus actividades laborales.

TABLA N° 2*Módulos de capacitación en base a las debilidades encontradas*

MÓDULOS DE CAPACITACIÓN	TOTAL DE HORAS POR CADA MÓDULO
a) Camarero/a de pisos	17 horas
b) Seguridad y manipulación de alimentos	16 horas
c) Mesero/a polivalente	10 horas
d) Cocinero/a polivalente	24 horas
e) Administrador/a de empresas de alojamiento	26 horas
f) Recepcionista polivalente	10 horas

TABLA N° 3*a) Módulo de camarero/a de pisos*

Temas		Carga horaria de cada tema
1.	Técnicas de limpieza, aseo y ordenamiento de habitaciones.	6 horas
2.	Técnicas de inspección y evaluación del servicio de habitación.	4 horas
3.	Manejo de controles y registros para el área de camarera de pisos.	4 horas
4.	Satisfacción del cliente.	1 horas
5.	Cuidados de la apariencia personal y buena conducta del camarero/a de pisos.	2 horas
	TOTAL HORAS	17 horas

TABLA N° 4

a) Beneficios del módulo de camarero/a de pisos

Los conocimientos que se obtienen del módulo de capacitación para camarero/a de pisos son los siguientes:
Técnicas de limpieza, ordenamiento y aseo aplicables a instalaciones y equipos de uso común en habitaciones y áreas sociales;
Técnicas de montaje de cama y presentación de piezas de menaje y otros elementos;
Requisitos de higiene personal y seguridad en el trabajo
Operación de equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones
Procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped
Servicios de hotelería; funciones generales de cada departamento de un establecimiento de Alojamiento
Rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo
Procedimientos de manejo de mini-bares
Manejo de formularios
HABILIDADES
Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas
Lectura y escritura clara para llenado de formularios y registros de novedades simples;
Tomar decisiones rápidas bajo presión
Comunicarse claramente de manera verbal;
Manipular objetos con firmeza y coordinación motriz

Objetivo del módulo de camarero(a) de pisos

Realizar la limpieza y puesta a punto de las habitaciones (de hoteles, apartamentos, residencias, etc.) en todas sus posibles dependencias, y de las áreas comunes de pisos, cuidando el buen estado de las instalaciones y mobiliario, así como entregar objetos olvidados por los clientes, comunicar las anomalías detectadas, mediante los procedimientos y técnicas establecidas por la gobernanta o superior, para ofrecer una óptima calidad en cuanto a limpieza e higiene y perfecto estado de uso de las instalaciones.

TABLA N° 5

b) Módulo de seguridad y manipulación de alimentos

Temas		Carga horaria de cada tema
1.	Procedimientos de higiene personal.	4 horas
2.	Procedimientos de higiene y seguridad en las áreas de cocina.	4 horas
3.	Procedimientos de higiene, manipulación y almacenamiento de alimentos.	4 horas
4.	Supervisión y control de la calidad de los alimentos producidos.	4 horas
TOTAL DE HORAS		16 horas

TABLA N° 6

b) Beneficios del módulo de seguridad y manipulación de alimentos

Los conocimientos que se obtienen del módulo de capacitación para seguridad y manipulación de alimentos son los siguientes:
Higiene personal para el manipulador de alimentos
Medidas técnicas de tratamiento a enfermedades generadas por contaminación de los alimentos
Hábitos de trabajo que prevengan la contaminación de los alimentos
Buenas prácticas ambientales de higiene y manipulación de los alimentos
Flujo de las etapas del proceso de producción: compra, recibimiento de insumos y materias primas, almacenamiento, selección de existencia (stock), preparación, cocción, congelamiento, descongelamiento, enfriamiento, refrigeración y consumo.

HABILIDADES
Realizar cálculos utilizando las cuatro operaciones y porcentajes simples
Llenar formularios y registros de novedades simples
Manipular objetos con firmeza y coordinación motriz
Agudeza visual para distinguir colores de memoria
Sensibilidad táctil para identificar texturas y asperezas.

Objetivo del módulo de seguridad y manipulación de alimentos

Conocer las formas correctas de manipulación de alimentos para su adecuada preparación, conservación y consumo, a más de comprender y transmitir la responsabilidad asociada al manejo de alimentos para un número importante de consumidores, como ocurre en todo establecimiento o industria alimentaria.

TABLA N° 7

c) Módulo de mesero/a polivalente

TEMAS		Carga horaria de cada tema
1.	Cadena de servicio y técnicas De atención al cliente en un Restaurante / cafetería / Fuente de soda o comedor.	3 horas
2.	Conocimiento y manejo adecuado de la carta.	1 horas
3.	Técnicas de venta aplicadas para mesero/a.	3 horas
4.	Manejo de equipo de salón y punto de venta.	3 horas
TOTAL DE HORAS		10 horas

TABLA N° 8

c) Beneficios del módulo de mesero/a polivalente

Los conocimientos que se obtienen del módulo de capacitación para el mesero/a polivalente son los siguientes:
Tipos de servicio a la mesa y al cliente según puntos de venta
Normas de etiqueta a la mesa y en el salón
Preparación básica de alimentos y bebidas
Técnicas para servir bebidas, licores, bajativos, digestivos y vino
Procedimientos de emergencia
Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación
Operación de los equipos de salón y comedor, cafetería, lugar donde se preparan alimentos ligeros y procedimientos de seguridad.
Técnicas de comunicación en el servicio
Técnicas de trabajo en equipo
Técnicas de servicio.
HABILIDADES:
Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas
Lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios con caligrafía legible
Comunicación oral clara y articulada, con empleo de gramática y vocabulario adecuados
Trabajo en equipo.
Interpretación de lenguaje corporal, en particular, gestual
Capacidad para transportar pequeños pesos y permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo.

Objetivo del módulo de mesero(a) polivalente

Fortalecer las competencias técnicas y transversales de las y los meseros polivalentes de las empresas turísticas a través de un programa de capacitación que le brinde preparación científica, técnica y práctica en la ocupación para mejorar la calidad de los productos y servicios que ofrecen a sus clientes y además logre obtener su certificación profesional.

TABLA N° 9**d) Módulo de cocinero/a polivalente**

TEMAS		Carga horaria de cada tema
1.	Manejo de productos y control de inventarios.	3 horas
2.	Menú y recetas estándar.	3 horas
3.	Cortes y manejo de géneros.	3 horas
4.	Tipos de cocción.	3 horas
5.	Montaje de platos.	3 horas
6.	Cuidado del área de trabajo.	3 horas
7.	Administración del stock.	3 horas
8.	Control del consumo.	3 horas
TOTAL DE HORAS		24 horas

TABLA N° 10**d) Beneficio del módulo de cocinero/a polivalente**

Los conocimientos que se obtienen del módulo de capacitación para el cocinero/a polivalente son los siguientes:
Procedimientos básicos de inventario y de rotación de existencia (stock)
Técnicas de manipulación, conservación y almacenamiento de alimentos
Procedimientos de emergencia
Procedimientos de apertura y cierre del área de trabajo
Técnicas de corte y moldeado;
Aprovechamiento y porcionamiento de alimentos
Ingredientes e insumos básicos de la cocina, alternativas de sustitución, temporada y formas

de temperar y marinar alimentos
Datos históricos y recetas básicas de ensaladas, platos calientes y fríos, guarniciones, fondos, salsas y postres calientes y fríos de la cocina nacional e internacional, para los varios tipos de servicios
Técnicas de descongelación, cocción y flambeo, con observación de punto, tiempo, textura, sabor, color y conservación de las propiedades de los alimentos
Principales tipos de servicio y presentación de platos
Maquinaria, equipos y utensilios básicos de la cocina
Técnicas de decoración de platos
HABILIDADES:
Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas
Lectura y escritura para anotación de pedidos y llenado de formularios
Lectura e identificación de hora, temperatura y peso
Cálculos de estimativa de tiempo, peso, dimensión, cantidad, rendimiento y costo de los alimentos
Identificación de sabor, aroma y apariencia de los alimentos a través de los sentidos
Memoria de corto y largo plazo
Capacidad para transportar peso moderado, permanecer de pie o andando durante la jornada de trabajo y en ambiente con temperatura elevada

Objetivo del módulo de cocinero(a) polivalente

Aplicar los procedimientos de planificación, control, organización y supervisión de los servicios de limpieza, higienización ordenamiento y ornamentación de las áreas internas y externas de las empresas de alojamiento con excepción de las zonas de producción, aplicando procedimientos administrativos, financieros, de control y supervisión, técnicas básicas de decoración, atención al cliente, limpieza e higienización, trabajo en equipo y legislación relacionada a sus responsabilidades.

TABLA N° 11**e) Módulo de administrador empresas de alojamiento**

TEMAS		Carga horaria de cada tema
1.	Planeación estratégica.	4 horas
2.	Procesos de almacenamiento y economato.	4 horas
3.	La calidad en el servicio de empresas.	3 horas
4.	Manejo de conflictos.	4 horas
5.	Estrategias de ventas.	3 horas
6.	Seguridad en la empresa.	4 horas
7.	Manejo de equipos de trabajo.	4 horas
TOTAL DE HORAS		26 horas

TABLA N° 12**e) Beneficios del módulo de administrador de empresas de alojamiento**

Los conocimientos que se obtienen del módulo de capacitación para el administrador de empresas de alojamiento son los siguientes:
Procesos y procedimientos administrativos y contables
Técnicas de definición de precios, productos y servicios
Técnicas de manejo de personal y equipos de trabajo
Procesos de mejora continua
Técnicas de negociación y administración de contratos
Vocabulario técnico del segmento turismo y hospitalidad
Técnicas de liderazgo y jefatura.
Métodos de evaluación de desempeño de personal
Tipos, estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento

Técnicas de Mercadeo
HABILIDADES:
Planificación de corto y largo plazo
Toma de decisiones
Raciocinio numérico aplicado a negocios
Raciocinio lógico verbal para entender y comunicarse de manera clara y articulada, en forma oral y escrita

Objetivo del módulo de administrador de empresas de alojamiento

Gestionar las actividades propias de un establecimiento de alojamiento, definiendo y supervisando procesos, optimizando y ofreciendo servicios de calidad al cliente, conforme procedimientos establecidos, estándares de calidad, principios administrativos financieros y regulaciones que aplican al sector.

TABLA N° 13
f) Módulo de recepcionista polivalente

TEMAS		Carga horaria de cada tema
1.	Registro de ingreso del huésped.	2 horas
5.	Procesos administrativos.	2 horas
6.	Proceso de salida del huésped.	2 horas
7.	Auditoría nocturna.	2 horas
8.	Entrega del turno y cuidado del área de trabajo.	2 horas
TOTAL DE HORAS		10 horas

TABLA N° 14

f) Beneficios del módulo de recepcionista polivalente

Los conocimientos que se obtienen del módulo de capacitación para el recepcionista polivalente son los siguientes:
Procesos de ingreso (check in) y salida (checkout) del huésped
Procedimientos de control relacionados con el acceso a las habitaciones
Funciones y responsabilidades de los diversos servicios de un hotel
Procedimientos básicos de telefonía, códigos para llamadas nacionales e internacionales, tarifas, horarios con descuentos, posibilidades de uso de celular, números de teléfonos útiles y de emergencia y el uso de la guía telefónica; términos técnicos de la hotelería relativos a la recepción.
Contabilidad básica
Requisitos de higiene personal adecuados a su ocupación
Computación e internet
Información de eventos y atractivos turísticos locales
Técnicas de servicio al cliente
Manejo de pagos en cheque, efectivo, tarjeta de crédito u otros.
HABILIDADES:
Cálculo de las cuatro operaciones aritméticas y aplicación del cálculo porcentual para descuentos y recargos.
Lectura y escritura para anotar mensajes orales simples de forma clara y con caligrafía legible
Integración para ejecutar trabajo en equipo
Interpretación del lenguaje corporal
Observación de rutinas administrativas, inclusive en la organización de documentos

Objetivo del módulo de recepcionista polivalente

Adquirir las competencias técnicas, transversales y organizacionales, requeridas para desempeñar como recepcionista polivalente de un establecimiento de alojamiento, brindando un servicio de calidad y logrando la plena satisfacción de los huéspedes.

4. DISCUSIÓN

El Ministerio de Turismo del Ecuador elaboró un documento de planificación de la actividad turística denominada Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible para Ecuador PLANDETUR 2020, el cual ha sido alineado y se ha convertido en un componente importante para conseguir los objetivos propuestos en el Plan Nacional de Desarrollo del Ecuador.

PLANDETUR 2020 que es considerado una herramienta técnica de “planificación estratégica que integra, ordena y orienta la gestión competitiva del desarrollo del turismo sostenible en el Ecuador en todos los ámbitos de actuación para el beneficio de sus pueblos y el mejor uso de sus recursos” (PLANDETUR 2020), permitirán gestionar en los próximos años, cada uno de los 22 programas y 78 proyectos previstos, muchos de los cuales se están ejecutando actualmente y otros serán puestos en marcha en los próximos 11 años.

En este contexto, de lo que se desea alcanzar en los siguientes años, uno de los componentes transversales de gran importancia que permitiría cumplir de manera efectiva la misión y visión definida, constituye uno de los ejes fundamentales la Capacitación Turística. En un análisis realizado por el equipo consultor Tourism & Leisure (T&L), sobre la capacitación en el sector, se menciona que “a partir del Plan de Competitividad se diagnosticó el bajo nivel de capacitación en el sector turístico, tanto de profesionales dedicados a la actividad como de funcionarios de migración y otros servicios públicos en contacto con el turista.

En cuanto a las investigaciones realizadas no se encontró un plan de capacitación aplicado al recurso humano del sector hotelero que haya sido analizado, sin embargo esta investigación tiene como objetivo analizar el perfil de cada uno de los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros, con el fin de determinar las debilidades operativas en las áreas hoteleras para así de esa manera aplicar un plan de capacitación y poder mejorar la calidad de los servicios.

Según las investigaciones se conoce que el Ecuador actualmente está sufriendo una falta de capacitación turística y hotelera, debido a la carencia de un programa integral de capacitación

dirigido a todos los actores involucrados en el sector turístico y hotelero, esto ha impedido que se pueda tener una sostenibilidad en los conocimientos, destrezas y habilidades del recurso humano.

Es ahí donde este estudio determinó con exactitud las debilidades del recurso humano al necesitar capacitaciones, para ayudar a los establecimientos a alcanzar sus objetivos proporcionando de esta manera al recurso humano las herramientas para lograrlo.

De acuerdo con los objetivos planteados en la investigación se pudo conocer el perfil profesional de los propietarios y empleados de los establecimientos hoteleros, teniendo como resultado un escaso número de profesionales titulados y especializados en cada área operativa del establecimiento.

Otro de los objetivos fue alcanzado, pudiendo así identificar cuáles eran las áreas con mayor debilidad en el manejo operativo, esto permitió que se planteara un modulo de capacitación en base a las necesidades encontradas.

De esta manera se pudo presentar la propuesta de capacitación en el manejo operativo de las áreas, necesidades que fueron encontradas y analizadas durante toda la investigación, pudiendo así con estas capacitaciones mejorar la calidad de los servicios y la atención que se brinda al cliente.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- ✓ De acuerdo al diagnóstico realizado, mediante el uso de las técnicas de investigación como la encuesta y la entrevista a los propietarios de los establecimientos hoteleros, se constata que el 76% de estas empresas no cuentan con un gerente profesional en Administración Hotelera y Turística.
- ✓ Existe un bajo nivel de conocimiento técnico que garantice la calidad del servicio en el personal que labora en el sector hotelero en sus diferentes áreas, siendo que la mayoría de ellos son empíricos, son bachilleres de otras especialidades educativas, ajenas al turismo y han desarrollado su conocimiento mediante la práctica y el tiempo de trabajo, al ejercer las responsabilidades encomendadas.
- ✓ En la investigación realizada a los clientes que utilizan los servicios hoteleros, se pudo evidenciar que cada vez requieren y exigen de una mejor atención y condiciones de servicios modernos para su satisfacción.
- ✓ Que el mercado laboral para los profesionales de la carrera de turismo, aún es muy limitado en la ciudad de Esmeraldas alcanzando un 5%, en razón de que la propuesta de remuneración económica de parte de los hoteleros, no se ajusta a las expectativas de ley de un profesional calificado en el área.
- ✓ El estudio permite demostrar que existe la predisposición del 100%, por parte de los dueños y empleados de los establecimientos hoteleros a ser capacitados en conocimientos técnicos y de actualidad en las diferentes áreas de servicio de la empresa para mejorar sus ofertas y la atención a sus clientes.

5.2. RECOMENDACIONES

- ✓ Se recomienda poner en marcha un programa de capacitación en las áreas de recepción, habitaciones y pisos, bar y restauración, cocina y manejo de alimentos, y otras áreas de importancia, en la gestión hotelera, para elevar la calidad en el servicio y la atención en beneficio de los propios administradores y empleados de los establecimientos hoteleros, pero sobre todo para cumplir de mejor manera con las expectativas de los usuarios que demandan estos servicios.
- ✓ Que los organismos que regulan la actividad turística en el Ecuador, como es el Ministerio de Turismo, aumente la inclusión de personal profesional calificado en las empresas hoteleras y constaten el cumplimiento de dicha ley, para así precautelar los intereses de los profesionales en Hotelería y turismo y dar mayor garantía a espacios laborales para ellos.
- ✓ Establecer un control más exhaustivo en el nivel de capacitación y de calidad de servicio que ofrecen los prestadores de servicios hoteleros.
- ✓ Diseñar estrategias que impulsen a los empresarios a preocuparse por lograr mayor competitividad en el servicio que brindan a los usuarios del área hotelera, mediante ciertos incentivos u exoneraciones por parte de los organismos del estado que están relacionados con la gestión turística.
- ✓ Proponer un estudio que profundice las causas que afectan a la demanda turística en la ciudad de Esmeraldas y que se generen alternativas de solución, para así mejorar entre otros aspectos, el ambiente laboral para los profesionales del sector turístico.

6. FUENTES BLIBLIOGRÁFICAS Y SITIOS WEB

6.1. BLIBLIOGRAFIA

1. Díaz-Barriga, F. (1993). “*Aproximaciones metodológicas al diseño curricular hacia una propuesta integral*”, en *Tecnología y Comunicación Educativas*. México: Instituto Latinoamericano de la Comunicación Educativa, 1993, 19-39
2. Dorado, J. (1999). *Ciclos Formativos: Organización y Control de Empresas en Hotelería y Turismo*
3. Fletcher, J. y Latham, J. (1989). “*Tourism Management*”Vol 10 No 2.
4. Cuesta-Santos. (2010). *Gestión de Talento Humano y del Conocimiento*.
5. Gallego, J. (1998). *Las Claves del Éxito en la Nueva Hostelería*.
6. Cooper, C. *El Turismo Teoría y Práctica*.
7. Kerlinger, F.N. (1982): *Fundamentos de la Investigación del Comportamiento*. México: Nueva Editorial Interamericana.
8. Ferrer, J. I.U.T.A. (2010).*SECCIÓN 02 DE HIGIENE Y SEGURIDAD INDUSTRIAL. Plantilla Simple. Imágenes de plantillas de luoman. Con la tecnología de Blogger*.
9. Gruezo, E. (2008). *Investigación Científica*
10. De La Torre, F. (2006). *Administración Hotelera 2 Alimentos y Bebidas*.
11. Acerenza, M. Á. (2005). *Promoción Turística: un enfoque metodológico*.

12. Ramírez Cavassa, C. (2007). *Gestión Administrativa para empresas turísticas*.
13. Gómez Paz, J. C. (2004). *Calidad Total Y Recursos Humanos*.
14. SECRETARIA NACIONAL DE ISO. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad — Fundamentos y vocabulario*.
15. ARMENADARIZ José Luis, Técnicas de cocina para profesionales, Paraninfo.
16. BERNAL César A, Metodología de la investigación, 2ª edición.
17. BERNAL C. A. (2000). *Metodología de la investigación para administración y economía*, Editorial Prentice Hall, México.
18. GUAMIALAMÁ Jaime F, Curso de ingeniería nutricional y preparación de alimentos, 2005.
19. LOEWER E, Cocina para profesionales, Paraninfo.
20. NARANJO V. Marcelo, Chimborazo, CIDAP.
21. NÚÑEZ S. Jorge, La cultura popular en el Ecuador, Tomo X.
22. SALVADOR L, Jorge, Memorias del Ñaupa Quito, Quito 2002
23. SERVSAFE, Higiene en el servicio de alimentos; Libro de certificación 1995
24. SERVSAFE, Guía del empleado; Cuarta edición
25. LEY DE TURISMO. Suplemento del Registro Oficial No. 733 (2002).
26. Capacitación y desarrollo de personal. Jaime A. Grados Espinosa. Editorial Trillas. Tercera edición. 2007.

27. Administración de Recursos Humanos en la empresa. Mario Ibáñez Machicao. Editorial San Marcos. 2005
28. Administración de Recursos Humanos. G. Bohlander. Editorial Thompson Editores Spain. 2003.
29. Administración de Recursos Humanos. Idalberto Chiavenato. Editorial Mc Graw Hill. 2007.
30. Velásquez g. (2004). ADMINISTRACIÓN DE los sistemas de producción 4ª edición editorial Ilimusa México.
31. DOMÍNGUEZ, J y otros. (1995). Dirección de Operaciones. MC Graw Hill. Madrid.

6.2. SITIOS WEB

32. Título universitario: ¿Por qué es importante tenerlo? De Universia Perú. Recuperado de <http://noticias.universia.edu.ve/enportada/noticia/2011/05/05/819741/importancia-titulo-universitario.html>.
33. Abril, V. H. *Métodos De La Investigación*. Recuperado de <http://vhabrill.wikispaces.com/file/view/M%C3%A9todos+de+la+Investigaci%C3%B3n+-+Abril+PhD.pdf>.
34. utpl.edu.ec/files/file/educacioncontinua/.../utpl_educontinua_haccp.pdf
35. http://es.wikipedia.org/wiki/Seguridad_alimentaria
36. www.uazuay.edu.ec/maestrias/maestria_alimentos.pdf
37. Tipos De Métodos De Investigación. BuenasTareas.com. Recuperado 10, 2010, de <http://www.buenastareas.com/ensayos/Tipos-De-Metodos-De-Investigacion/852579.html>.
38. Enciclopedia Libre. http://es.wikipedia.org/wiki/Provincia_de_Esmeraldas...60/



7. ANEXOS

ENTREVISTA DIRIGIDA A PROPIETARIOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS, CON LA FINALIDAD DE CONOCER EL PERFIL PROFESIONAL Y LOS CONOCIMIENTOS ACTUALES EN BASE A LA OPERATIVIDAD DE SUS ÁREAS.

1. ¿Cuál es su nivel académico?

Bachiller () Universitario titulado () Universitario sin titular () Otro.....

2. ¿Qué titulación tiene?

3. ¿De las áreas en el establecimiento, cual es la que Ud. domina mejor en habilidades y conocimientos?

Atención al cliente () Habitaciones y pisos () Bar y restaurante ()
Recepción () Cocina () otras.....

4. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en cuanto al manejo operativo de las áreas hoteleras?

SI () NO () POR QUÉ?.....

5. ¿De acuerdo a los siguientes indicadores, en cual se ubica Ud. según el grado de habilidades y conocimientos en la operatividad de las áreas?

10% a 30% () 40% a 60% () 70% a 90% ()

6. ¿Al momento de tomar una decisión con respecto a las áreas del establecimiento, Ud. toma en cuenta las sugerencias y opiniones de sus empleados?

SI () NO () POR QUÉ?.....

7. En su establecimiento, ¿Ud. mismo es quien lo dirige o tiene alguien a cargo?

Administrador () Mismo Propietario () Qué cargo tiene?.....

8. ¿Su establecimiento es un negocio familiar?

SI () NO ()

9. ¿Según los siguientes indicadores, como califica Ud. el trabajo en negocio familiar, en cuanto al cumplimiento de actividades?

Excelente () Muy buena () Buena () Mala () Muy mala ()

10. ¿Esa persona a cargo del establecimiento tiene título en hotelería y turismo?

SI () NO () QUÉ TITULACION TIENE?.....

11. ¿Por qué no procura tener al mando de su establecimiento a una persona estudiada en hotelería y turismo que sepa a fondo el manejo de las áreas?

12. ¿Su personal está lo suficientemente capacitado en el manejo operativo de las áreas para brindar un servicio de calidad?

SI () NO ()

13. ¿Cree Ud. que la calidad en los servicios de los establecimientos hoteleros se debe a la mano de obra calificada?

SI () NO () POR QUÉ?.....

14. ¿Cuáles son sus desafíos empresariales?

15. Si existiera un curso de capacitación en cuanto al manejo operativo de las áreas hoteleras, ¿Estaría Ud. dispuesto a recibirla, y a capacitar a su personal?

SI () NO () POR QUÉ?.....



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS, CON LA FINALIDAD DE CONOCER EL GRADO DE CONOCIMIENTO Y HABILIDAD EN LA OPERATIVIDAD DE LAS ÁREAS HOTELERAS.

1. ¿Cuál es su nivel académico?

Bachiller () Universitario titulado () Universitario sin titular () Otro.....

2. ¿Cuál es su especialidad?

3. ¿De las áreas en el establecimiento, cual es la que Ud. domina mejor?

Atención al cliente () Habitaciones y pisos () Bar y restaurante ()
Recepción () Cocina () otras.....

4. ¿Ha recibido algún tipo de capacitación en cuanto al manejo operativo de las áreas hoteleras?

SI () NO ()

5. ¿Con qué frecuencia es capacitado?

Cada 2 – 3 meses () Dos veces al año () Una vez al año () De repente () Nunca ()

6. ¿La manera en cómo es dirigido Ud. por el propietario, respecto al manejo operativo de las áreas cree Ud. que es lo correcto?

SI () NO () POR QUE?.....

7. ¿Qué cree Ud. que le hace falta al propietario para mejorar el manejo operativo de las áreas hoteleras?

Capacitaciones. () Poner al mando del establecimiento () Más comunicación con ()
a una persona especializada en hotelería. sus empleados.

8. ¿Qué tipo de capacitaciones desearía recibir Ud., para mejorar la operatividad de las áreas hoteleras?

Atención al cliente () Habitaciones y pisos () Bar y restaurante ()
Recepción
Cocina () otras.....

9. ¿Qué tipo de capacitación cree Ud. que necesita recibir más su propietario o jefe al mando del establecimiento, para poder dirigir mejor a su personal?

Atención al cliente () Habitaciones y pisos () Bar y restaurante ()
Recepción () Cocina () Manejo del recurso humano () Otras.....

10. ¿Estaría dispuesto a recibir capacitaciones para poder actualizar sus conocimientos, y poder operar mejor las áreas hoteleras?

SI () NO () POR QUÉ?.....



ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS DE LA CIUDAD DE ESMERALDAS PARA CONOCER EL GRADO DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO QUE RECIBEN POR PARTE DE LOS PROPIETARIOS Y EMPLEADOS DE LOS ESTABLECIMIENTOS HOTELEROS

1. ¿Con qué frecuencia visita Ud. el establecimiento?

Todos los días () 2 – 3 Veces por semana () Fines de semana () 2 – 3 Veces al mes ()
Primera vez ()

2. ¿Cuál es el motivo por el cual decidió utilizar los servicios de este establecimiento?

Buena atención al cliente () Servicios de calidad () Recomendado por alguien ()
Designado por el trabajo () Por casualidad () Precios cómodos () Otro.....

3. ¿Cree Ud., según el servicio recibido, que los trabajadores del establecimiento están lo suficientemente capacitados en cuanto a la operatividad de las áreas?

SI () NO () POR QUÉ?.....

4. ¿La presentación de los platos es de agrado para el cliente?

SI () NO () POR QUÉ?.....

5. ¿Qué servicio del establecimiento no le agradó, y por ende no lleno sus expectativas?

Presentación de los platos () Arreglo de las habitaciones () Atención al cliente ()
Recepción () Otro.....

6. ¿En qué área cree Ud. qué debe mejorar el servicio el establecimiento, para atender satisfactoriamente al cliente?

Presentación de los platos () Habitaciones y pisos () Restaurante ()
Recepción () Atención al cliente ()