

**ESCUELA SUPERIOR POLITECNICA DEL LITORAL**

**Facultad de Ingeniería Marítima, Ciencias Biológicas, Oceánicas y  
Recursos naturales.**

**“DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LOS ACTORES  
LOCALES DEL CANTÓN PLAYAS”**

**TESIS DE GRADO**

Previo a la obtención del Título de:

**LICENCIADO EN TURISMO**

**Presentado por:**

Mayra Patricia Menéndez Macías

Herbert Julián Vera de la Cruz

**Guayaquil - Ecuador**

**2014**

## **AGRADECIMIENTO**

Agradezco a mis padres por su amor y apoyo incondicional y a mis tíos Cecilia y Heráclito por cuidarme y estar siempre pendientes de mí durante mis años de estudio universitario

A Herbert por ser un excelente tesista y compañero y de manera muy especial a nuestro director de tesis M. Sc. Julio Gavilanes Valle por su dedicación y precisos consejos durante la elaboración de este trabajo.

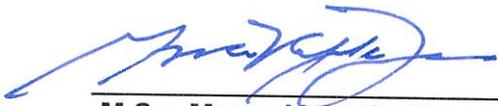
**Mayra**

## **AGRADECIMIENTO**

Primero quiero dedicar esta tesis a mi madre y abuela, por toda la paciencia que tuvieron estos meses que pasé en casa y anteriormente por haberme ayudado a tener una carrera universitaria; a mi compañera de tesis, Mayra, que ha sido una excelente tesista y de seguro será una gran profesional; y al final, pero no menos importante, a nuestro tutor, Mc. S. Julio Gavilanes, por sus sugerencias y reuniones semanales, ha sido de mucha ayuda en la realización de este documento.

**Herbert**

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN



M.Sc. Marco Velarde Toscano

Presidente del tribunal



M.Sc. Julio Gavilanes Valle

Director de tesis



M.Sc. Cecilia Banderas

Miembro del tribunal



M.Sc. José Luis Proaño

Miembro del tribunal



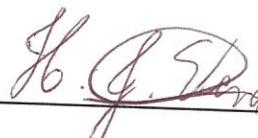
CIB - ESPOL

## DECLARACIÓN EXPRESA

"La responsabilidad del contenido de esta Tesis de Grado, nos corresponde exclusivamente; y el patrimonio intelectual de la misma a la Escuela Superior Politécnica del Litoral".



Mayra Menéndez Macías



Herbert Vera de la Cruz



CIB - ESPOL

## RESUMEN

La presente tesis expone un estudio de los procesos de capacitación turística en el cantón General Villamil Playas lo cual permitiría elaborar un plan de capacitación hasta el año 2030, que contribuya a la elaboración de propuestas articuladas de desarrollo para dicho cantón, tomando en cuenta la necesidad que tiene el turismo de recursos humanos altamente calificados para el desarrollo de productos de calidad.

Se expone una base de datos con las capacitaciones recibidas por los actores del sector alojamiento, restauración y gestión de destinos y gobernanza durante los últimos 5 años, indicando sus temas principales, duración, número de asistentes, sector al que fueron dirigidas e instituciones responsables.

Así mismo se identifica el número total de trabajadores capacitados con el fin de realizar una encuesta de medición de efectividad de sus contenidos, dicha encuesta busca conocer la satisfacción: en cuanto a contenidos, si estos fueron sencillos de comprender, aplicables a sus labores diarias y acordes con los objetivos establecidos y el tema a tratar; en cuanto a metodología, si los expositores manejaban el tema y buscaban tener una clase dinámica y participativa; en cuanto a la duración, si las horas diarias y el tiempo de duración

de la capacitación fueron suficientes o necesarias para abordar satisfactoriamente los temas.

Posteriormente, es preciso dictar cursos pilotos en los diferentes ejes temáticos de interés con el fin de realizar diagnósticos de desempeño en el proceso de aprendizaje mediante evaluaciones objetivas y; por otro lado, evaluar la percepción de efectividad de los cursos mediante encuestas que revelan si la capacitación les pareció interesante, con contenidos útiles y fáciles de comprender, si el capacitador estuvo preparado para exponer el tema y si la metodología de enseñanza magistral le pareció la adecuada para hacerlo.

Finalmente y con ayuda de la retroalimentación obtenida a partir de los cursos pilotos, se procede a realizar la propuesta de capacitación en los ejes: hotelería, restauración y gestión de destinos y gobernanza; se especifica en la misma sus contenidos, metodologías, duración y secuencia de dictado.

## ÍNDICE GENERAL

	<b>PÁGINA</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>i</b>
<b>ÍNDICE GENERAL.....</b>	<b>iii</b>
<b>ÍNDICE DE GRÁFICOS.....</b>	<b>viii</b>
<b>ÍNDICE DE CUADROS.....</b>	<b>xii</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>CAPÍTULO 1.</b>	
<b>CONCEPTUALIZACIÓN Y ASPECTOS GENERALES .....</b>	<b>1</b>
1.1. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN.....	2
1.1.1. EDUCACIÓN FORMAL .....	3
1.1.3. EDUCACIÓN DE ADULTOS O EDUCACIÓN CONTINUA .....	4
1.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE CAPACITACIÓN TÉCNICA .....	5
1.3. METODOLOGÍAS DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN .....	6
1.3.1. METODOLOGÍAS DE EDUCACIÓN .....	6
1.3.1.1. CLASES TEÓRICAS .....	6
1.3.1.2. CLASES PRÁCTICAS.....	8
1.3.2.1. ROTING .....	10
1.3.2.2. MENTORING .....	12
1.3.2.3. COACHING .....	12

1.5. INDICADORES DE ESCOLARIDAD EN EL CANTÓN PLAYAS .....	14
<b>CAPÍTULO 2</b>	
<b>LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE LA CAPACITACIÓN</b>	
<b>TURÍSTICA DEL CANTÓN .....</b>	<b>16</b>
2.1. INVESTIGACIÓN EN ENTES GUBERNAMENTALES SOBRE CAPACITACIONES DICTADAS .....	20
2.2. INVESTIGACIÓN EN GREMIOS Y ASOCIACIONES PRIVADAS DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS .....	22
2.3. INVESTIGACIONES EN ONGs Y SOCIEDAD CIVIL SOBRE CAPACITACIONES DICTADAS .....	23
2.4 INVENTARIO DE CAPACITACIONES DICTADAS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS .....	25
2.4.1 INVENTARIO DE CAPACITACIONES EN TEMAS HOTELEROS.....	25
2.4.2 INVENTARIO DE CAPACITACIONES EN TEMAS DE RESTAURACIÓN.....	29
2.3.3 INVENTARIO DE CAPACITACIONES EN TEMAS DE GESTIÓN LOCAL DE DESTINOS Y GOBERNANZA .....	34
<b>CAPÍTULO 3</b>	
<b>ESTUDIO DE LA INSIDENCIA DE LAS CAPACITACIONES EN LOS</b>	
<b>PRESTADORES DE SERVICIOS CAPACITADOS .....</b>	<b>36</b>

3.1 DETERMINACION DE NÚMERO (UNIVERSO) DE PRESTADORES CAPACITADOS.....	36
3.2. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA MEDIR INSIDENCIA DE CAPACITACIONES POR EJES TEMATICOS .....	40
3.3. ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA PARA MEDICIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE METODOLOGÍAS, CONTENIDOS Y DURACIÓN DE CAPACITACIÓN.....	42
3.4. TABULACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS POR EJES TEMÁTICOS.....	43
3.4.5. ALOJAMIENTO .....	43
Observaciones: .....	48
3.4.6. RESTAURACIÓN.....	49
3.4.7. GOBERNANZA .....	55
<b>CAPÍTULO 4</b>	
<b>ELABORACIÓN DE CAPACITACIONES PILOTO.....</b>	<b>61</b>
4.1. DISEÑO DE LOS CURSOS POR EJES TEMÁTICOS: METODOLOGÍA, CONTENIDOS, DURACIÓN.....	61
4.1.1. DISEÑO DEL CURSO PILOTO: HOTELERÍA. ....	62
4.1.2. DISEÑO DEL CURSO PILOTO: RESTAURACIÓN. ....	63

4.1.3. DISEÑO DEL CURSO PILOTO: GESTIÓN LOCAL Y GOBERNANZA. .....	64
4.2. DICTADO DE CAPACITACIONES PILOTO EN LOS EJES TEMÁTICOS: HOTELERÍA, RESTAURACIÓN; Y GESTIÓN LOCAL Y GOBERNANZA .....	65
4.3.1. DESEMPEÑO EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE: HOTELERÍA	68
4.3.2. DESEMPEÑO EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE: RESTAURACIÓN.....	68
4.3.4. PROMEDIO DE CAPACITACIONES: ALOJAMIENTO, HOTELERÍA Y GOBERNANZA .....	70
4.4. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE EFECTIVIDAD DE LOS CONTENIDOS DE LOS CURSOS POR PARTE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS.....	71
4.5. RETROALIMENTACIÓN.....	76
<b>CAPÍTULO 5</b>	
<b>PROPUESTA DE CAPACITACIÓN .....</b>	<b>79</b>
5.1. EJE DE CAPACITACIÓN: HOTELERÍA.....	80
5.1.1. CURSOS PLANIFICADOS.....	80
5.1.2. DISEÑO DE LOS CURSOS: CONTENIDOS .....	81
5.1.3. METODOLOGÍA.....	84
5.1.4. DURACIÓN Y SECUENCIA DE DICTADO .....	86
5.2. EJE DE CAPACITACIÓN: RESTAURACIÓN.....	88

5.2.1 CURSOS PLANIFICADOS.....	88
5.2.2 DISEÑO DE LOS CURSOS: CONTENIDOS .....	89
5.2.3 METODOLOGÍA.....	91
5.2.4 DURACIÓN Y SECUENCIA DE DICTADO .....	93
5.3. EJE DE CAPACITACIÓN: GESTIÓN DE DESTINOS Y GOBERNANZA	94
5.3.1 CURSOS PLANIFICADOS.....	94
5.3.2 DISEÑO DE LOS CURSOS: CONTENIDOS .....	95
5.3.3. METODOLOGÍA.....	99
5.3.4 DURACIÓN Y SECUENCIA DE DICTADO .....	101
5.4. CRONOGRAMA PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL 2014 AL 2030.....	101
<b>CAPÍTULO 6</b>	
<b>ARTICULACIÓN DE LA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN .....</b>	<b>103</b>
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>119</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>121</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>124</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>158</b>

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1:</b> Mapa cantonal de analfabetismo en Ecuador.....	<b>15</b>
<b>Gráfico 2.</b> Satisfacción (alojamiento): objetivos de capacitación bien establecidos.....	<b>43</b>
<b>Gráfico 3.</b> Satisfacción (alojamiento): contenido de capacitación sencillo de comprender.....	<b>43</b>
<b>Gráfico 4.</b> Satisfacción (alojamiento): contenido de capacitación respecto al tema.....	<b>44</b>
<b>Gráfico 5.</b> Satisfacción (alojamiento): capacitaciones útiles y conocimientos aplicados.....	<b>45</b>
<b>Gráfico 6.</b> Satisfacción (alojamiento): expositores dominaron los temas propuestos.....	<b>45</b>
<b>Gráfico 7.</b> Satisfacción (alojamiento): expositores dominaron el manejo de grupos.....	<b>46</b>
<b>Gráfico 8.</b> Satisfacción (alojamiento): duración de la capacitación.....	<b>47</b>
<b>Gráfico 9.</b> Satisfacción (alojamiento): horas de capacitación.....	<b>47</b>

<b>Gráfico 10.</b> Satisfacción (restauración): objetivos de capacitación bien establecidos.....	<b>49</b>
<b>Gráfico 11.</b> Satisfacción (restauración): contenido de capacitación sencillo de comprender.....	<b>50</b>
<b>Gráfico 12.</b> Satisfacción (restauración): contenido de capacitación respecto al tema.....	<b>50</b>
<b>Gráfico 13.</b> Satisfacción (restauración): capacitaciones útiles y conocimientos aplicados.....	<b>51</b>
<b>Gráfico 14.</b> Satisfacción (restauración): expositores dominaron los temas propuestos.....	<b>52</b>
<b>Gráfico 15.</b> Satisfacción (restauración): expositores dominaron el manejo de grupos.....	<b>52</b>
<b>Gráfico 16.</b> Satisfacción (restauración): duración de la capacitación.....	<b>53</b>
<b>Gráfico 17.</b> Satisfacción (restauración): horas de capacitación.....	<b>54</b>
<b>Gráfico 18.</b> Satisfacción (gobernanza): objetivos de capacitación bien establecidos.....	<b>55</b>

<b>Gráfico 19.</b> Satisfacción (gobernanza): contenido de capacitación sencillo de comprender.....	<b>55</b>
<b>Gráfico 20.</b> Satisfacción (gobernanza): contenido de capacitación respecto al tema.....	<b>56</b>
<b>Gráfico 21.</b> Satisfacción (gobernanza): capacitaciones útiles y conocimientos aplicados.....	<b>57</b>
<b>Gráfico 22.</b> Satisfacción (gobernanza): expositores dominaron los temas propuestos.....	<b>57</b>
<b>Gráfico 23.</b> Satisfacción (gobernanza): expositores dominaron el manejo de grupos.....	<b>58</b>
<b>Gráfico 24.</b> Satisfacción (gobernanza): duración de la capacitación.....	<b>59</b>
<b>Gráfico 25.</b> Satisfacción (gobernanza): horas de capacitación.....	<b>59</b>
<b>Gráfico 26.</b> MSc. Julio Gavilánez impartiendo capacitación piloto de hotelería.	<b>66</b>
<b>Gráfico 27.</b> Tesista Herbert Vera impartiendo capacitación piloto de restauración.....	<b>66</b>
<b>Gráfico 28.</b> Promedio de calificaciones de las áreas temáticas.....	<b>70</b>
<b>Gráfico 29.</b> ¿Encontró interesante la capacitación?.....	<b>72</b>

**Gráfico 30.** ¿Le pareció útil el contenido de la capacitación?.....72

**Gráfico 31** ¿Le gustaría recibir otras capacitaciones con contenidos similares?.....73

**Gráfico 32.** ¿El capacitador tenía los conocimientos suficientes para exponer el tema?.....74

**Gráfico 33.** ¿El contenido de la capacitación fue sencillo de comprender?.....75

**Gráfico 34.** ¿Está satisfecho con la manera en que el tema fue expuesto?.....75

**Gráfico 35.** ¿Está familiarizado con el contenido de la capacitación?.....76

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Cuadro I.</b> Inventario de capacitaciones en temas hoteleros.....	<b>25</b>
<b>Cuadro II.</b> Inventario de capacitaciones en temas de restauración.....	<b>29</b>
<b>Cuadro III.</b> Inventario de capacitaciones en temas de gestión local de destinos y gobernanza.....	<b>34</b>
<b>Cuadro IV.</b> Porcentajes de encuestas según área temática.....	<b>41</b>
<b>Cuadro V.</b> Diseño del curso piloto de hotelería.....	<b>62</b>
<b>Cuadro VI.</b> Diseño del curso piloto de restauración.....	<b>63</b>
<b>Cuadro VII.</b> Diseño del curso piloto de gestión local y gobernanza.....	<b>64</b>
<b>Cuadro VIII.</b> Criterios para interpretar desempeño en el proceso de aprendizaje .....	<b>67</b>
<b>Cuadro IX.</b> Desempeño en el proceso de aprendizaje: hotelería.....	<b>68</b>
<b>Cuadro X.</b> Desempeño en el proceso de aprendizaje: restauración.....	<b>68</b>
<b>Cuadro XI.</b> Desempeño en el proceso de aprendizaje: gestión local y gobernanza.....	<b>69</b>
<b>Cuadro XII.</b> Promedio de desempeño de aprendizaje en las áreas temática.....	<b>70</b>

<b>Cuadro XIII.</b> Contenido del curso: Introducción a la hotelería.....	<b>81</b>
<b>Cuadro XIV.</b> Contenido del curso: mejora de la calidad en la industria hotelera.....	<b>82</b>
<b>Cuadro XV.</b> Contenido del curso: organización de procesos hoteleros.....	<b>83</b>
<b>Cuadro XVI.</b> Metodología de enseñanza: cursos de hotelería.....	<b>85</b>
<b>Cuadro XVII.</b> Duración y secuencia de dictado: curso hotelería.....	<b>87</b>
<b>Cuadro XVIII.</b> Contenido del curso: El área de cocina.....	<b>89</b>
<b>Cuadro XIX.</b> Contenido del curso: almacenamiento y manipulación de alimentos.....	<b>90</b>
<b>Cuadro XX.</b> Contenido del curso: atención al cliente.....	<b>91</b>
<b>Cuadro XXI.</b> Metodología cursos de restauración.....	<b>92</b>
<b>Cuadro XXII.</b> Duración y secuencia de dictado: curso restauración.....	<b>93</b>
<b>Cuadro XXIII.</b> Contenido del curso: Gestión de destinos turísticos y desarrollo local.....	<b>95</b>
<b>Cuadro XXIV.</b> Contenido del curso: descentralización turística.....	<b>97</b>
<b>Cuadro XXV.</b> Metodología de enseñanza: cursos de gestión de destinos y gobernanza.....	<b>100</b>
<b>Cuadro XXVI.</b> Duración y secuencia de dictado: curso gestión de destinos y gobernanza.....	<b>101</b>

## INTRODUCCIÓN

El tema tratado en la presente investigación es el diseño de un plan de capacitación turística para los actores locales del cantón Playas en las áreas temáticas de restauración, hotelería y gobernanza y gestión de destinos.

Como objetivo general se plantea:

- Elaborar un plan de capacitación estratégico para los actores locales del sector turístico del cantón Playas que sirva para mejorar ésta actividad, desde su aplicación hasta el año 2030.

Mediante el cumplimiento de objetivos específicos:

- Elaborar un inventario de las capacitaciones realizadas a los actores sociales del cantón Playas involucrados en turismo, en los últimos 5 años.
- Medir el impacto de las capacitaciones realizadas durante los últimos 5 años como insumo para el desarrollo de nuevos planes de capacitación.
- Evaluar la metodología, contenidos y duración de las capacitaciones realizadas, para así elaborar cursos pilotos.
- Aplicar cursos pilotos en las áreas de restauración, hotelería y competencias municipales dirigidas para actores locales que están involucrados respectivamente en cada una de las áreas.

- Realizar una retroalimentación sobre los cursos pilotos dictados a los actores locales para así elaborar la propuesta final de capacitación.
- Diseñar una propuesta de capacitación que incluya: la metodología, contenidos, carga académica y secuencias de dictado, dirigida para los actores sociales del cantón involucrados en la actividad hotelera, de restauración y funcionarios municipales.

La hipótesis del trabajo señala:

- El estudio de los procesos de capacitación en el cantón General Villamil Playas permitiría elaborar un plan de capacitación hasta el año 2030 que contribuya a la elaboración de propuestas articuladas de desarrollo para dicho cantón.

La metodología a seguir es de carácter investigativo, con recolección de datos cualitativos y cuantitativos, utilizando las siguientes herramientas:

- Consultas bibliográficas e informáticas
- Entrevistas a instituciones públicas o privadas que brindan capacitaciones turísticas.
- Encuestas a trabajadores capacitados y grupos focales
- Grupos focales para realizar capacitaciones piloto
- Evaluaciones de desempeño realizadas en las capacitaciones piloto.

## **CAPÍTULO 1**

### **CONCEPTUALIZACIÓN Y ASPECTOS GENERALES**

El presente capítulo hace referencia a los conceptos importantes para la correcta interpretación de este documento, los cuales incluyen concepto de educación y sus diferentes clases, así como las diferencias entre cada una de ellas; la delimitación del área de estudio y algunos de sus aspectos generales y la tasa de analfabetismo del mismo, todos estos datos sacados de distintas fuentes son pertinentes al proyecto, por lo cual constituyen su marco teórico.

## 1.1. DEFINICIÓN Y TIPOLOGÍA DE LA EDUCACIÓN

Proceso por el cual una generación trasmite a otra información, comprensión, conocimientos, valores, habilidades, competencias y comportamientos, así como los métodos que se aplican en el aprendizaje (1).

El CINE define un programa educativo como:

**El conjunto o secuencia coherente de actividades educativas diseñadas y organizadas para lograr un objetivo predeterminado de aprendizaje o para llevar a cabo un conjunto específico de tareas educativas a lo largo de un periodo sostenido de tiempo. Su objetivo comprende el mejoramiento de conocimientos, destrezas y competencias dentro de un contexto personal, cívico, social o laboral (1).**

Por lo general se educa a las personas para que después de este aprendizaje siga estudios más avanzados, pero también sirve para mejorar su desempeño laboral, profesional, así como desarrollo personal o actividad de tiempo libre, lo que todas estas actividades de aprendizaje tienen en común es que al final del programa se otorga una certificación (1).

---

(1) Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Instituto de Estadística de la UNESCO, 2011. Visto el 22 de octubre de 2013 en: <http://www.uis.unesco.org/Education/Documents/isced-2011-sp.pdf>

Toda actividad de educación se puede llamar aprendizaje, pero no toda forma de aprendizaje se puede considerar educación, por ejemplo, “se excluye el aprendizaje imprevisto o fortuito que se produce como consecuencia de otra actividad, como algo que cristaliza durante una reunión, ya que este aprendizaje no está organizado, es decir, no es el resultado de una acción planificada”(1).

### **1.1.1. EDUCACIÓN FORMAL**

Es la educación impartida intencionalmente por instituciones públicas o privadas acreditadas, esta se da de forma organizada y constituye el organismo educacional formal de un país. Por lo cual, debe ser reconocido por todas las autoridades nacionales involucradas. La educación formal comprende el aprendizaje previo al ingreso al mercado laboral. El Cine también nos dice que “Con frecuencia, la educación vocacional, la educación para necesidades especiales y algunos programas de educación de adultos se consideran parte del sistema nacional de educación formal”(1).

Este tipo de educación tiene lugar en centros educativos donde se imparte a tiempo completo el aprendizaje a los estudiantes como una trayectoria de escolarización. La educación formal incluye a todos los grupos de edad, siempre

y cuando los contenidos sean programados y certificados; “aquellos programas impartidos parcialmente en el lugar de trabajo también pueden ser considerados como parte de la educación formal si conducen a una certificación reconocida por las autoridades competentes” (1).

### **1.1.2. EDUCACIÓN VOCACIONAL**

Se define como educación vocacional a aquella dirigida principalmente a que los participantes adquieran destrezas, práctica y comprensión necesaria para un oficio específico o un tipo de ocupaciones. Estos programas de aprendizaje pueden tener un componente laboral y deben ser reconocidos por las autoridades nacionales pertinentes o instituciones particulares involucradas (1).

### **1.1.3. EDUCACIÓN DE ADULTOS O EDUCACIÓN CONTINUA**

Se considera educación continua como aquella dirigida a las personas adultas, sin importar su nivel, metodología o contenido, con el fin de completar su educación formal, adquirir destrezas en una nueva área de conocimiento o actualizar el conocimiento ya adquirido (1).

## 1.2. CONCEPTUALIZACIÓN DE CAPACITACIÓN TÉCNICA

Para la OIT (Organización Internacional del Trabajo) la formación profesional es simultáneamente tres cosas:

- Una actividad educativa orientada a proporcionar conocimiento y destreza necesaria para desenvolverse en un mercado laboral, se puede considerar un complemento de otras formas de educación, ya que no solo forma trabajadores, sino también ciudadanos.
- Una actividad de transferencia de tecnología, como también su conocimiento, innovación, destrezas y desarrollo a los trabajadores, y a través de dichos trabajadores a las empresas.
- Un hecho laboral que recibe interés de gobiernos, empresas y trabajadores, ya que perciben su aporte en las oportunidades laborales y de trabajo en general, así como también el aumento en la competitividad, productividad y calidad del trabajo (2).

---

(2) *Plan Nacional De Capacitación Y Formación Profesional*. Secretaría Técnica De Capacitación Y Formación Profesional. 2012-2013. Visto el 22 de octubre de 2013 en: <http://www.secretariacapacitacion.gob.ec/wp-content/uploads/2013/07/Plan-Nacional-de-Capacitacio%CC%81n.pdf>

En el Plan Nacional de Capacitación y Formación Profesional del Ecuador (2012-2013) se define a la capacitación y formación como:

**Los procesos formativos mediante los cuales se logra la adquisición o desarrollo de competencias, habilidades, destrezas y valores para el desempeño de una ocupación o profesión determinada, dentro de las diferentes variables (la económica, la infraestructura estatal y productiva, salud, educación, tecnología e innovación, arquitectura y administración de las instituciones públicas, eficiencia del mercado, grado de sofisticación de los negocios, entre otros; y, sus relaciones en las unidades de análisis empresarial, nacional o internacional) y sus interrelaciones (2).**

### **1.3. METODOLOGÍAS DE EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN**

#### **1.3.1. METODOLOGÍAS DE EDUCACIÓN**

Teniendo en cuenta las características de los grupos a capacitar y el contexto en general, consideramos las siguientes metodologías educativas como las más adecuadas para aportar con herramientas, métodos o técnicas más idóneas para cumplir de forma eficiente los objetivos educativos esperados.

##### **1.3.1.1. CLASES TEÓRICAS**

a) **Clases magistrales:** Es el método más empleado en las clases teóricas y permite organizar los conocimientos en forma clara y directa siendo

apropiada para iniciar a los estudiantes en la estructuración de un problema, sus conceptos y principios (3).

Se clasifican en:

-Clases expositivas-frontales (lección magistral)

-Clases expositivas interactivas (socráticas)

-Clases expositivas activas (solución de problemas, estudio de casos, trabajo por grupos, etc.)(3).

**b) Conferencias:** Pueden ser organizadas por una institución educativa o por otros organismos y dictadas por un experto en el tema. Pueden concluir en una discusión posterior demostrando con ello, los participantes, su interés en el tema tratado (3).

**c) Clases de estudio de casos:** Son trabajos de grupo estudiantiles que tienen como fin el analizar casos prácticos, llegando a sus posibles soluciones y que luego serán presentados y debatidos en el conjunto de la clase (3).

---

(3) Organización Mundial del Turismo. (1995). *Educando educadores en turismo*. A. S. Pérez (Ed.).

**d) Clases centradas en el análisis de textos:** Lectura y análisis de un texto por parte de grupos pequeños, cuyas conclusiones serán luego compartidas a la clase (3).

### 1.3.1.2. CLASES PRÁCTICAS

**a) Clase de análisis de las prácticas:** Compartir las experiencias adquiridas en las prácticas realizadas en las empresas o instituciones turísticas para su análisis y de las experiencias obtenidas facilitar el enriquecimiento de los alumnos (4).

**b) Aprendizaje de destrezas profesionales:** Se asumen las experiencias directas adquiridas en forma planificada y organizada como elementos importantes de formación y que se desarrollan fuera del recinto académico con el fin de unificar los conocimientos teóricos y la actividad práctica. Son necesarias para la buena formación en turismo (4).

Se agrupan en tres modelos:

---

(4) Puchol, L. (2007). *Dirección y gestión de recursos humanos*. Ediciones Díaz de Santos

*-Dual:* Las empresas en base a sus necesidades desarrollan modelos educativos mediante planes de estudio aplicables en sus propias instituciones de formación o en las que quieran implicarse en el programa (4).

*-Sándwich:* Desarrollan prácticas durante el proceso de formación y con esta experiencia, retoman sus estudios (4).

*-Alternancia:* Se alterna la formación teórica con la práctica o con experiencias de trabajo. Soluciona el problema de muchos modelos de escolarización donde los estudiantes no tienen referentes prácticos (4)

### **1.3.2. METODOLOGÍAS DE CAPACITACIÓN**

Conociendo, que el mejor recurso que existe en una región o país, es su personal humano, es necesario e indispensable para el desarrollo el saber potenciarlo por lo que es necesaria su capacitación para motivarlo y darle las herramientas para su mejor rendimiento y compromiso para con la empresa en la que labora.

En cuanto a metodologías de capacitación técnica, existe una gran variedad las cuales al aplicarse apropiadamente impulsan el desarrollo de la persona en sus habilidades, capacidades, conocimientos y destrezas especialmente en el plano del desarrollo del talento humano. Existe una amplia variedad de métodos de capacitación, por ser dinámicos y específicos hemos considerado las siguientes metodologías, las mismas que cubren los diferentes niveles de comprensión de las personas acerca de sus funciones y responsabilidades en la empresa.

#### **1.3.2.1. ROTING**

Existen empresas que de acuerdo a la complejidad de su ámbito de funcionamiento y a su grado de desarrollo, aplican el *rotting* o rotación el cual se aplica al personal nuevo que ingresa a la empresa bajo la figura de contrato temporal y consiste en hacer pasar al nuevo empleado por diferentes puestos con el fin de que adquiera conocimientos del funcionamiento en las diferentes áreas de la empresa grande o pequeña. Los resultados del proceso implementado con respecto al rendimiento del personal al cual se aplicó el sistema de rotación, se medirán en base a los informes que se emitan en cada dependencia o departamento por el que paso y en esa forma se podrá determinar el grado de integración, formación y productividad del método aplicado y servirá para que la empresa retenga al personal de buena calidad.

Generalmente se aplica con mejores resultados en lo que se considera como pequeña empresa (4).

Las empresas que utilizan el método del *rotating* suelen señalar como ventajas del sistema algunas de las siguientes:

- Proporciona a los participantes en el programa un entrenamiento integral en los procesos, políticas y estilos de la organización.
- Combate el sociocentrismo departamental, y da al nuevo trabajador una visión de conjunto.
- Facilita y estimula la cooperación interdepartamental.
- Sirve de prueba al individuo.
- Obliga a los departamentos a estar al día.
- Aumenta el círculo de relaciones del nuevo empleado.
- Para determinados puestos permite disponer de personas jóvenes.
- El personal nuevo puede aportar ideas frescas para el beneficio de la empresa tomando como base la capacitación en el implementada
- Permite que quien labora en la empresa, descubra su potencial, habilidades y destrezas que no había desarrollado hasta entonces (4).

### **1.3.2.2. MENTORING**

Consiste en el intercambio de conocimientos entre un mentor el cual posee la voluntad para capacitar y mayor experiencia en el aspecto a instruir y el mentorizado el cual debe disponer de la predisposición y la apertura para recibir la información, criterios y conocimientos pertinentes. Al mentor, le debe asistir la facilidad de comunicación que le haga su labor más ágil y eficiente. Es importante destacar, que tanto el mentor como el capacitado, tienen el mismo nivel funcional en la organización (5).

Entre varios autores, parece existir un acuerdo acerca de la definición de mentoring o mentoría como un intensivo intercambio interpersonal entre el mentor (que provee apoyo, dirección y retroalimentación con respecto a los planes de carrera y el desarrollo profesional) y la persona mentorizada (que recibe la acción de mentoring) (5).

### **1.3.2.3. COACHING**

En el 2004, el Executive Coaching Forum emitió la definición siguiente:

---

(5) García, M. A. A., Doñate, A. M. C., & Ávila, C. S. (2010). *Desarrollo De Personas Y Las Organizaciones, Coaching Ejecutivo Y Mentoring*. CONCEPTOS. REVISTA MENTORING&COACHING Universidad y Empresa, 3, 89-98

**El coaching ejecutivo es un proceso de desarrollo de liderazgo experiencial e individual que construye una capacidad de líder para alcanzar a corto o largo plazo las metas organizacionales. Se lleva a cabo mediante una interacción, uno a uno, coach ejecutivo y coachee (directivo), manejando datos de múltiples perspectivas y basado en la confianza y respeto mutuo. La organización, el directivo y el coach ejecutivo trabajan asociados para alcanzar el máximo resultado (5).**

Como producto de ésta relación, el coaching ayuda a obtener mejores resultados y mayor rendimiento en la empresa o negocio y el cliente, amplía sus conocimientos mejorando a la vez su calidad de vida (5).

#### **1.4. DELIMITACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO: CANTÓN GENERAL VILLAMIL PLAYAS**

El Cantón Playas está ubicado en la provincia costa o litoral, al suroeste de la provincia del Guayas; Gral. José de Villamil es la cabecera cantonal y es considerada el área urbana de este cantón. Se encuentra en las coordenadas: Latitud: 2° 38' 0" S; Longitud: 80° 23' 0". (6)

Su división política está dada por su cabecera cantonal y el área rural, representada por los recintos: Data de Villamil, Arenal, Comuna de San Antonio

y Comuna Engabao. Limita al Norte con las localidades de Engunga (Prov. Santa Elena) y Gómez Rendón (cantón Guayaquil), Sur con el Recinto Posorja (cantón Guayaquil) y el Océano Pacífico, al Este con las localidades San Juan, San Miguel y el Morro (cantón Guayaquil) y al Oeste con el Océano Pacífico. (6)

### **1.5. INDICADORES DE ESCOLARIDAD EN EL CANTÓN PLAYAS**

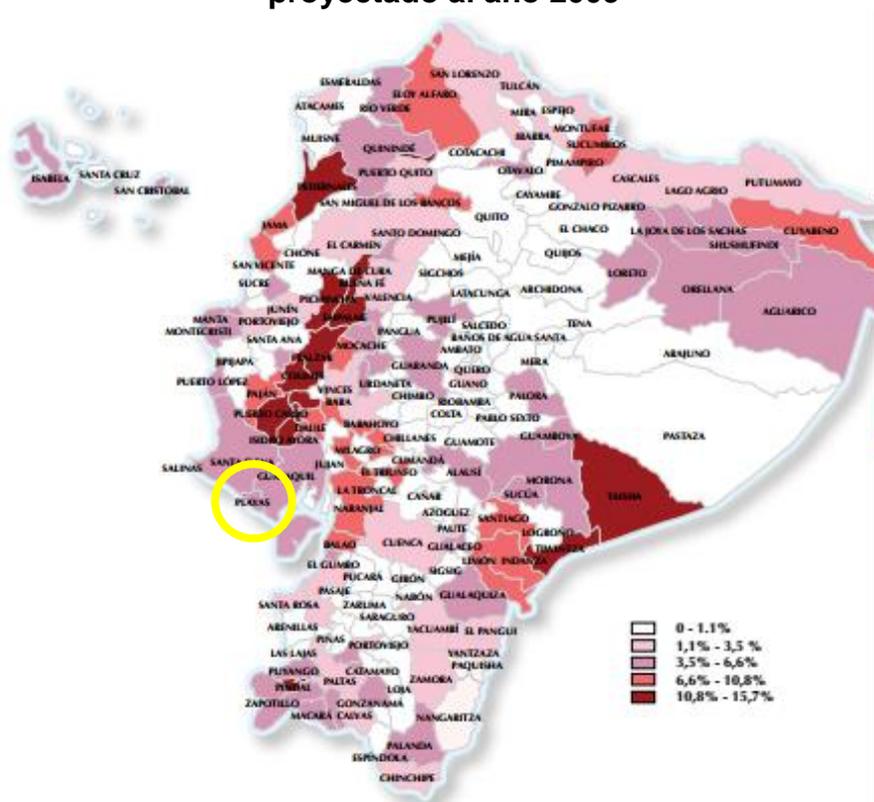
El porcentaje de analfabetos en el cantón según el censo del 2001 fue de 7,9%, es decir 1625 personas. Las proyecciones que hace la UNESCO para el año 2009, indican una reducción de este porcentaje de un 3,5 a un 6,6%, contribuyendo con un 0 a 0,3% al analfabetismo en el Ecuador. En el siguiente gráfico se muestra el cantón Playas y los demás cantones del país con sus respectivas proyecciones de analfabetismo (7)

---

(6) Tesis “CREACIÓN DE UNA RUTA TURÍSTICA DENOMINADA RUTA DEL MAR PARA EL DESARROLLO TURÍSTICO DEL CANTÓN GENERAL VILLAMIL PLAYAS” visto el 24 de Octubre de 2013 en <http://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/21138/1/D-90442.pdf>

(7) La alfabetización en el Ecuador, 2009. UNESCO, visto el 14 de octubre de 2013 en <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001851/185161s.pdf>

**Gráfico 1. Mapa cantonal de analfabetismo en Ecuador proyectado al año 2009**



Fuente: La alfabetización en el Ecuador, 2009. UNESCO.  
Elaboración: UNESCO.

## **CAPÍTULO 2**

### **LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN SOBRE LA**

### **CAPACITACIÓN TURÍSTICA DEL CANTÓN**

Para el levantamiento de información sobre capacitación turística se ha determinado desarrollar entrevistas a las instituciones y organizaciones involucradas en proyectos turísticos en el Cantón Playas, específicamente, se entrevistarán a representantes de dichos entes que hayan dado alguna capacitación relacionada con el turismo en los últimos cinco años.

Para aclarar cuáles son las instituciones cuyas competencias podrían motivar el dictado de capacitaciones en el cantón se ha recurrido a la Constitución de la República del Ecuador, a nivel local se ha decidido entrevistar a un

representante del municipio del cantón, pues en el artículo 264, literal 1 de la Constitución se indica:

**Art. 264.- Los gobiernos municipales tendrán las siguientes competencias exclusivas sin perjuicio de otras que determine la ley:**

**1. Planificar el desarrollo cantonal y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, provincial y parroquial, con el fin de regular el uso y la ocupación del suelo urbano y rural (8).**

A nivel provincial se entrevistará a un representante de la prefectura, debido a que según la Constitución, en el artículo 263, literales 1 y 7, sus competencias incluyen planificación de desarrollo provincial y el fomento de actividades productivas:

**Art. 263.- Los gobiernos provinciales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de las otras que determine la ley:**

**1. Planificar el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial.**

---

(8) Constitución de la República de Ecuador, vista el día 03 de noviembre de 2013 en [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)

## **7. Fomentar las actividades productivas provinciales (8).**

Con respecto al gobierno central se ha tomado en cuenta al Ministerio de Turismo, pues entre las competencias del gobierno central se encuentran la planificación nacional y las políticas de educación, además de la administración de empresas públicas nacionales; con respecto a este último punto la Constitución indica en su artículo 261, literales 4, 6 y 12:

**Art. 261.- El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre:**

**4. La planificación nacional.**

**6. Las políticas de educación, salud, seguridad social, vivienda.**

**12. El control y administración de las empresas públicas nacionales (8).**

En cuanto al ámbito privado, se entrevistará a la Cámara de Turismo del Cantón General Villamil Playas, como representante de los establecimientos turísticos de la zona, pues ofrece capacitaciones a sus socios, asesoría legal, información comercial, entre otros servicios. Por otro lado en el sector privado también se realizará una entrevista a la Asociación de Hoteleros de Playas, debido a que entre los objetivos de la Asociación de Hoteleros del Ecuador consta “Fomentar la difusión de los conocimientos relacionados con la actividad hotelera y de la actividad turística en general, a fin de conseguir la profesionalización de los

servicios” (9). Encontramos estas instituciones privadas como relevantes y en posición de dar capacitaciones, con respecto a esto, la Constitución señala en su artículo 96:

**Art. 96.- Se reconocen todas las formas de organización de la sociedad, como expresión de la soberanía popular para desarrollar procesos de autodeterminación e incidir en las decisiones y políticas públicas y en el control social de todos los niveles de gobierno, así como de las entidades públicas y de las privadas que presten servicios públicos.**

**Las organizaciones podrán articularse en diferentes niveles para fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; deberán garantizar la democracia interna, la alternabilidad de sus dirigentes y la rendición de cuentas (8).**

Además en su artículo Número 319 señala:

**Art. 319.- Se reconocen diversas formas de organización de la producción en la economía, entre otras las comunitarias, cooperativas, empresariales públicas o privadas, asociativas, familiares, domésticas, autónomas y mixtas (8).**

De acuerdo al Centro de información de las Naciones Unidas, una ONG es:

**Cualquier grupo no lucrativo de ciudadanos voluntarios, que está organizada a nivel local, nacional o internacional. Con tareas orientadas y dirigidas por personas con un interés común, las ONG realizan una variedad de servicios y**

---

(9) Objetivos de la Asociación de Hoteleros del Ecuador, visto el 04 de noviembre de 2013 en la pagina:<http://www.hotelesecuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=4&idiom=1>

**funciones humanitarias, llevan los problemas de los ciudadanos a los Gobiernos, supervisan las políticas y alientan la participación de la comunidad. Proveen de análisis y experiencia, sirven como mecanismos de advertencia temprana y ayudan en la supervisión e implementación de acuerdos internacionales. (10)**

Conforme a este concepto una ONG se encuentra en posición de compartir experiencias y de promover el análisis, por tanto pueden dar capacitaciones a un grupo determinado, sobre diversos ámbitos con el fin de apoyarlos en un objetivo en común. Por lo que se ha decidido entrevistar a la ONG presente en el cantón Playas “Soy Playas, Soy Turismo” y a la Fundación NOBIS, la cual realiza actividades de capacitación y emprendimiento en la Comuna de Puerto Engabao, la cual se encuentra ubicada a diez minutos del cantón Playas.

## **2.1. INVESTIGACIÓN EN ENTES GUBERNAMENTALES SOBRE CAPACITACIONES DICTADAS**

Con respecto a las instituciones públicas involucradas en temas de capacitación, se entrevistó en el Municipio del Cantón Playas, a la concejala del cantón, Lcda. Carmen Amalia Hidalgo (Ver anexo 1); en la Prefectura del Guayas, la información fue otorgada por el Ing. José Mario Mora (Ver anexo 2);

---

(10) ¿Qué es una ONG? Centro de Información de las Naciones Unidas, 2008. Visto el 06 de noviembre de 2013 en: <http://www.cinu.mx/ongs/index/>

y en el Ministerio de Turismo, a la Lic. Fanny Condo, este último organismo se unió con la Escuela Superior Politécnica del Litoral (Ver anexo 3) para ofrecer capacitaciones a servidores turísticos en el cantón Playas.

Durante las entrevistas, se identificó que parte de la información se repetía, pues hacían referencia a las mismas capacitaciones, con lo cual se depuró el listado pero además se terminó de completar. Aparte, la ESPOLE a través del Departamento de Vínculos con la Colectividad ha ofrecido también capacitaciones en el cantón (Ver anexo 4), relacionados con temas de Gobernanza.

Entre todas estas Instituciones se ha identificado que en total han ofrecido 13 capacitaciones, de las cuales estuvieron enfocadas: 8 en Restauración; 2 en Hotelería; 1 en Hotelería y Restauración; y 2 en Gobernanza. Las mismas estuvieron dirigidas principalmente a propietarios y servidores de establecimientos turísticos, excepto en los temas de Gobernanza que se ofrecieron a Técnicos e Inspectores de la Dirección del Municipio de Playas.

La mayor parte de estas capacitaciones fueron voluntarias, contando con un número interesante de interesados, un ejemplo de esto es la capacitación

dictada por el Municipio de Playas llamada “Playas Rumbo a la calidad de servicio”, que a pesar de estar dirigida a dueños y trabajadores de comedores en el sector de playa, también contó con la participación de estudiantes de la Universidad Estatal Península de Santa Elena y de otros restaurantes. Haciendo una ponderación de la información, se puede establecer que el promedio de duración de las capacitaciones mencionadas en el párrafo anterior es de 111 horas y un promedio de 59 asistentes por curso.

## **2.2. INVESTIGACIÓN EN GREMIOS Y ASOCIACIONES PRIVADAS DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS**

En la Cámara de Turismo del cantón Playas se entrevistó a la Sra. Esperanza López (Ver anexo 5), presidenta de la misma, en la Asociación de Hoteleros del municipio, se entrevistó al Sr. Patricio Donoso (Ver anexo 6), ex presidente de la ASHOT.

A través de estas entrevistas se determinó que la Cámara ofrece capacitaciones todos los años y no tienen fecha fija de inicio, por tanto puede empezar en cualquier época. Todas las capacitaciones son dirigidas a los propietarios y trabajadores de establecimientos turísticos de los sectores de Restauración y Alojamiento.

La ASHOT ha dado un curso intensivo de inglés básico, enfocado a quienes están en contacto directo con el cliente en Hoteles y Restaurantes, se les enseñó la fonética de las palabras para mejorar su pronunciación y el vocabulario técnico necesario para comunicarse con el usuario en sus labores cotidianas.

Entre ambas Instituciones dieron un total de 8 capacitaciones, 7 dictadas por la cámara y 1 por la ASHOT, todas de las cuales estuvieron dirigidas al sector de Restauración y Alojamiento, con un promedio de duración de 8.5 horas y un promedio de 85 asistentes.

### **2.3. INVESTIGACIONES EN ONGs Y SOCIEDAD CIVIL SOBRE CAPACITACIONES DICTADAS**

La Fundación NOBIS, a través de la Ing. Martha Parrales (Ver anexo 7) quien es Sub Directora Técnica, también aportó con información acerca de capacitaciones realizadas en el cantón Playas, como parte de un proyecto que involucraba el desarrollo sustentable de pesca, turismo y artesanías en las Provincias de Guayas y Santa Elena. El cantón Playas fue beneficiado con dos capacitaciones en turismo, cada una de las cuales contó con 300 personas

correspondientes a ambas provincias y cada una tuvo la duración de 40 horas. Una de ellas fue dirigida al área de gobernanza y la otra al área de restauración y alojamiento.

## 2.4 INVENTARIO DE CAPACITACIONES DICTADAS EN LOS ÚLTIMOS 5 AÑOS

### 2.4.1 INVENTARIO DE CAPACITACIONES EN TEMAS HOTELEROS

**Cuadro I.** Inventario de capacitaciones en temas hoteleros

INSTITUCIÓN	NOMBRE	ÁREA	DURACIÓN	NO. ASISTENTES	DIRIGIDO A	OBLIGATORIEDAD	PRINCIPALES CONTENIDOS
MINTUR/ ESPOL	Administración de empresas de alojamiento	Hotelería	40 horas	35 personas	Trabajadores de hoteles, comedores y restaurantes	NO	
MINTUR/ ESPOL	Hospitalidad	Hotelería	32 horas	35 personas	Trabajadores de hoteles, comedores y restaurantes	NO	
ASHOT	Ingles básico	Hotelería y restauración	40 horas	50 personas	Trabajadores de hoteles, comedores y restaurantes	NO	Se hizo una especie de traducción fonética para que la gente pronunciara bien frases cotidianas, traducción de menús y elementos de un hotel y restaurantes.

Prefectura del Guayas	Turismo y operaciones	Hotelería y restauración	96 horas	60 personas	Coop. de Producción Pesquera Artesanal (PESQUEROS). Quienes durante la temporada playera del 2013 prestaron sus servicios turísticos "paseos en balsas a vela".	NO	1. Introducción al turismo y Microempresa y emprendedores. 2. Guianza y Operador Turístico. 3. Servicio al Cliente y Promoción Turística. 4. Operación y Comercialización Turística. 5. Sostenibilidad. 6. Producto Turístico. 7. Elementos del Sistema Turístico. 8. Certificaciones. 9. Modalidades del Turismo 10. Elaboración de Proyectos Turísticos 11. Manipulación de Alimentos y Bebidas. 12. Seguridad turística 13. Rutas Turísticas del Guayas 14. Gestiones e Intervenciones de la Prefectura a través de la Dirección de Turismo.
Cámara de Turismo de Playas	Relaciones Humanas	Restauración y alojamiento	4 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos	NO	

					en General e Interesados		
Cámara de Turismo de Playas	Mejoramiento Operativo y Comercial en Establecimientos Turísticos	Restauración y alojamiento	4 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
Cámara de Turismo de Playas	Atención al cliente	Restauración y alojamiento	4 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
Cámara de Turismo de Playas	Higiene y manipulación de alimentos	Restauración y alojamiento	4 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
Cámara de Turismo de Playas	Aplicación al Sistema de Rentas	Restauración y alojamiento	4 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	

Cámara de Turismo de Playas	Prevención contra incendios	Restauración y alojamiento	4 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
Cámara de Turismo de Playas	Marketing aplicado al turismo	Restauración y alojamiento	10 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
NOBIS	Formulación de proyectos	Hotelería y restauración	40 horas	300 personas	Servidores turísticos de Playas y otras localidades	NO	
<b>TOTAL</b>			<b>297 horas</b>	<b>1110 personas</b>			

**Elaboración: Tesistas**

## 2.4.2 INVENTARIO DE CAPACITACIONES EN TEMAS DE RESTAURACIÓN

**Cuadro II.** Inventario de capacitaciones en temas de restauración

INSTITUCIÓN	NOMBRE	ÁREA	DURACIÓN	NO. ASISTENTES	DIRIGIDO A	OBLIGATORIEDAD	PRINCIPALES CONTENIDOS
Municipio	Playas Rumbo a la calidad de servicio	Restauración	72 horas	60 personas	Trabajadores de restaurantes	NO	Manipulación de alimentos, atención al cliente, organización de eventos, bartenders y cockteleria, saloneros.
MINTUR/ESPOL	Administrador de empresas de restaurantes	Restauración	60 horas	35 personas	Trabajadores de hoteles, comedores y restaurantes	NO	
MINTUR/ESPOL	Mesero polivalente	Restauración	30 horas	35 personas	Trabajadores de hoteles, comedores y restaurantes	NO	
MINTUR/ESPOL	Cocinero polivalente	Restauración	40 horas	35 personas	Trabajadores de hoteles, comedores y restaurantes	NO	
MINTUR/ESPOL	Seguridad alimentaria para el personal operativo	Restauración	45 horas	35 personas	Trabajadores de hoteles, comedores y restaurantes	NO	

ASHOT	Ingles básico	Restauración /Hotelería	40 horas	50 personas	Trabajadores de hoteles, comedores y restaurantes	NO	Se hizo una especie de traducción fonética para que la gente pronunciara bien frases cotidianas, traducción de menús y elementos de un hotel y restaurantes.
MINTUR/ ESPOL	Turismo para todos	Alimentación y Restauración	86 horas	16 personas	Dueños de establecimientos de restauración en el Cantón Playas	NO	Las PYMES en el sector restauración, gastronomía básica, garnish y decoración, higiene y manipulación de alimentos, desempeño laboral en el caso de administrador de personal. En la fase 2, promoción y marketing de servicios y el plan de acción y en la Fase 3, planificación de negocios y valoración

							financiera del negocio
Prefectura	Turismo y operaciones	Hotelería y restauración	96 horas	60 personas	Coop. de Producción Pesquera Artesanal. Quienes durante la temporada playera del 2013 prestaron sus servicios turísticos "paseos en balsas a vela".	NO	1. Introducción al turismo y Microempresa y emprendedores. 2. Guianza y Operador Turístico. 3. Servicio al Cliente y Promoción Turística. 4. Operación y Comercialización Turística. 5. Sostenibilidad. 6. Producto Turístico. 7. Elementos del Sistema Turístico. 8. Certificaciones. 9. Modalidades del Turismo
Prefectura	Programa de fortalecimiento y competitividad turística	Restauración	480 horas	100 personas	Servidores turísticos en general	NO	10.Elaboración de Proyectos Turísticos
Prefectura	Sensibilización turística	Restauración	432 horas	250 personas	Servidores turísticos en general	NO	11.Manipulación de Alimentos y Bebidas. 12. Seguridad turística

							13.Rutas Turísticas del Guayas 14.Gestiones e Intervenciones de la Prefectura a través de la Dirección de Turismo.
Cámara de Turismo de Playas	Relaciones Humanas	Restauración y Alojamiento	4 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
Cámara de Turismo de Playas	Mejoramiento Operativo y Comercial en Establecimientos Turísticos	Restauración y Alojamiento	5 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
Cámara de Turismo de Playas	Atención al cliente	Restauración y Alojamiento	6 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
Cámara de Turismo de Playas	Higiene y manipulación de alimentos	Restauración y Alojamiento	7 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimiento	NO	

					s Turísticos en General e Interesados		
Cámara de Turismo de Playas	Aplicación al Sistema de Rentas	Restauración y Alojamiento	8 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
Cámara de Turismo de Playas	Prevención contra incendios	Restauración y Alojamiento	9 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
Cámara de Turismo de Playas	Marketing aplicado al Turismo	Restauración y Alojamiento	10 horas	90 personas	Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados	NO	
NOBIS	Formulación de proyectos	Hotelería y Restauración	40 horas	300 personas	Servidores turísticos de Playas y otras localidades	NO	
<b>TOTAL</b>			<b>1470 horas</b>	<b>1606 personas</b>			

**Elaboración: Tesistas**

### 2.3.3 INVENTARIO DE CAPACITACIONES EN TEMAS DE GESTIÓN LOCAL DE DESTINOS Y GOBERNANZA

**Cuadro III.** Inventario de capacitaciones en temas de gestión local de destinos y gobernanza

INSTITUCIÓN	NOMBRE	ÁREA	DURACIÓN	NO. ASISTENTES	DIRIGIDO A	OBLIGATORIEDAD	PRINCIPALES CONTENIDOS
ESPOL (Vínculos con la colectividad)	Introducción al Turismo	Gobernanza	16 horas	20 personas	Técnicos e inspectores de la Dirección del Municipio de Playas	NO	Concepto de turismo, diferencias entre turista y excursionista, modalidades de Turismo, elementos del sistema turístico.
ESPOL (Vínculos con la colectividad)	Desarrollo Sostenible	Gobernanza	16 horas	20 personas	Técnicos e inspectores de la Dirección del Municipio de Playas	NO	Generalidades sobre desarrollo sostenible, muestras de casos exitosos de Turismo Sostenible, Los 3 pilares de la Sostenibilidad, Sensibilización.
NOBIS	Desarrollo turístico/di	Gobernanza	40 horas	300 personas	Gobierno seccional de	NO	

	verificación productiva				Playas y otras localidades		
<b>TOTAL</b>			<b>72 horas</b>	<b>340 personas</b>			

**Elaboración:** Tesistas

### **CAPÍTULO 3**

#### **ESTUDIO DE LA INSIDENCIA DE LAS CAPACITACIONES EN LOS PRESTADORES DE SERVICIOS CAPACITADOS**

##### **3.1 DETERMINACION DE NÚMERO (UNIVERSO) DE PRESTADORES CAPACITADOS**

Según la sumatoria de los resultados del capítulo 2 el total de personas capacitadas era 2016, debiendo considerarse que algunas de ellas, habían recibido más de una capacitación, analizando los resultados se deduce lo siguiente:

- Al menos 126 personas fueron capacitadas 1 vez.
- Al menos 220 personas fueron capacitadas 2 veces.

- Al menos 310 personas fueron capacitadas 3 veces.
- Al menos 35 personas fueron capacitadas 6 veces.
- Al menos 90 personas fueron capacitadas 7 veces.

A partir de estos datos aplicamos fórmulas para conseguir las siguientes medidas de tendencia central: promedio o moda, media y mediana; además de la desviación estándar que es una medida de dispersión (11).

## **MEDIA**

La media, media aritmética o promedio se obtiene a partir de la suma de todos los datos dividido para el número total de los mismos (11).

$$\bar{x} = \frac{x_1 + x_2 + x_3 + \dots + x_n}{N}$$

$$\bar{x} = \frac{1 + 2 + 3 + 6 + 7}{5}$$

$$\bar{x} = \frac{19}{5}$$

$$\bar{x} = 3,8 \text{ aprox.}$$

---

(11) Moreira, N., Endo, A., & Rosero, I. Medidas de tendencia. 2012. Visto el 14 de enero de 2014. Disponible en: [http://docs.universidadecotec.edu.ec/tareas/2012D/MAT230/alum/2011290711\\_680\\_2012D\\_MAT230\\_18092012\\_Proyecto\\_Final.docx](http://docs.universidadecotec.edu.ec/tareas/2012D/MAT230/alum/2011290711_680_2012D_MAT230_18092012_Proyecto_Final.docx)

Es decir que la media en este caso representa una cantidad de 3,8 capacitaciones por persona.

## **MEDIANA**

La mediana representa el valor de la variable de posición central una vez que los datos han sido ordenados de menor a mayor (11).

$$M_e = \frac{n + 1}{2}$$

$$M_e = \frac{5 + 1}{2}$$

$$M_e = \frac{6}{2}$$

$$M_e = 3$$

La mediana en este caso es de 3 capacitaciones por persona, pues esta cantidad ocupa la posición central en la tabla de datos.

## **MODA**

La moda identifica el dato de mayor frecuencia en un conjunto de datos, en este caso 3, ya que representa 310 personas (11). Es decir que 310 personas recibieron 3 capacitaciones.

## DESVIACIÓN ESTÁNDAR

La desviación estándar o desviación típica mide cuánto se separan los datos respecto de su media aritmética, en este caso es 3 personas (11). En este caso la separación respecto a la media es de 2,5 capacitaciones por persona.

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{N-1} \sum_{i=1}^N (x_i - \bar{x})^2}$$

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{5-1} \sum_{i=1}^5 (x_i - 3,8)^2}$$

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{4} [(1 - 3,8)^2 + (2 - 3,8)^2 + (3 - 3,8)^2 + (6 - 3,8)^2 + (7 - 3,8)^2]}$$

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{4} [(-2,8)^2 + (-1,8)^2 + (-0,8)^2 + 2,2^2 + 3,2^2]}$$

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{4} [(-2,8)^2 + (-1,8)^2 + (-0,8)^2 + 2,2^2 + 3,2^2]}$$

$$\sigma = \sqrt{\frac{1}{4} [7,84 + 3,24 + 0,64 + 4,84 + 10,24]}$$

$$\sigma = \sqrt{\frac{26,8}{4}}$$

$$\sigma = \sqrt{6,7}$$

$$\sigma = 2,5$$

### 3.2. DETERMINACIÓN DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA PARA MEDIR INSIDENCIA DE CAPACITACIONES POR EJES TEMATICOS

Una vez revisados los resultados se encuentra que la mayoría de estas personas han recibido al menos 4 capacitaciones y de 2016 que teníamos al principio se reduce a 504 personas, al ser dividido por cuatro. Este cálculo se realizó para evitar que se repitan datos, pues algunas personas han asistido a varias capacitaciones de diversas instituciones, por lo tanto el universo para calcular la muestra es de 504 personas.

Para el cálculo de la muestra se ha elegido la siguiente fórmula de población finita: (12)

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{Ne^2 + Z^2 p \cdot q}$$

**n** = tamaño necesario de la muestra

**N** = 504 (universo)

**e** = 10% = 0,10 (error de estimación)

---

(12) Arias, F. G. (2006). *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta.*

**Z** = 90% = 1,64 (margen de confiabilidad)

**p** = 0,5 (probabilidad a favor)

**q** = 0,5 (probabilidad en contra)

$$n = \frac{1,64^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5 \cdot 504}{504 \cdot 0,10^2 + 1,64^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}$$

$$n = \frac{2,69 \cdot 0,25 \cdot 504}{504 \cdot 0,01 + 2,69 \cdot 0,25}$$

$$n = \frac{338,94}{5,04 + 0,67}$$

$$n = \frac{338,94}{5,71}$$

$$n = 59 \text{ aprox.}$$

El resultado de la fórmula es de aproximadamente 59 personas las cuales representan la muestra que será encuestada.

Las encuestas se realizarán de acuerdo a los ejes temáticos: gobernanza, alojamiento y restauración. Se identifica el porcentaje de horas dedicadas a cada área según el respectivo número de horas de capacitación recibidas con el fin de conocer el número de encuestas que se dedicarán a cada segmento.

**Cuadro IV.** Porcentajes de encuestas según área temática

<b>ACTIVIDAD</b>	<b>HORAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>	<b>N° ENCUESTAS</b>
Alojamiento	297 horas	16 %	10
Restauración	1470 horas	80 %	48
Gobernanza	72 horas	4 %	1
<b>TOTAL</b>	<b>1839 horas</b>	<b>100 %</b>	<b>59</b>

**Elaboración:** Tesistas

Como resultado tenemos que se realizarán 10 encuestas a trabajadores del sector alojamiento, 48 encuestas se aplicarán al sector restauración, mientras las 3 restantes se realizarán a los trabajadores de gobernanza.

### **3.3. ELABORACIÓN DE LA ENCUESTA PARA MEDICIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE METODOLOGÍAS, CONTENIDOS Y DURACIÓN DE CAPACITACIÓN**

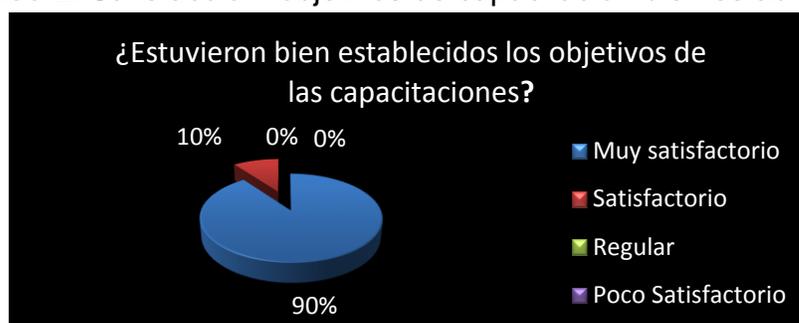
Se elaboró una encuesta de respuestas cerradas, la cual se realizó cara a cara a los encuestados, esto nos permitió guiar al encuestado durante el llenado de la misma, además de permitirnos llegar al número señalado de encuestas de acuerdo al área temática respectiva. (Ver anexo 8)

### 3.4. TABULACIÓN Y PROCESAMIENTO DE DATOS POR EJES TEMÁTICOS

#### 3.4.5. ALOJAMIENTO

**Pregunta 1. ¿Estuvieron bien establecidos los objetivos de las capacitaciones?**

**Gráfico 2.** Satisfacción: objetivos de capacitación bien establecidos



**Elaboración:** Tesistas

La totalidad de asistentes se encuentra satisfecha en cuanto a los objetivos de las capacitaciones que recibieron. Un 90% piensa que los objetivos fueron muy satisfactorios mientras que el 10 % restante indica que fueron satisfactorios.

**Pregunta 2. ¿El contenido fue sencillo de comprender?**

**Gráfico 3.** Satisfacción: contenido de capacitación sencillo de comprender



**Elaboración:** Tesistas

Un 80% indica estar muy satisfecho en cuanto a la facilidad para comprender los contenidos de las capacitaciones, mientras un 20% indica estar satisfecho.

**Pregunta 3. ¿Cómo calificaría los contenidos de las capacitaciones con respecto al tema dictado?**

**Gráfico 4.** Satisfacción: contenido de capacitación respecto al tema

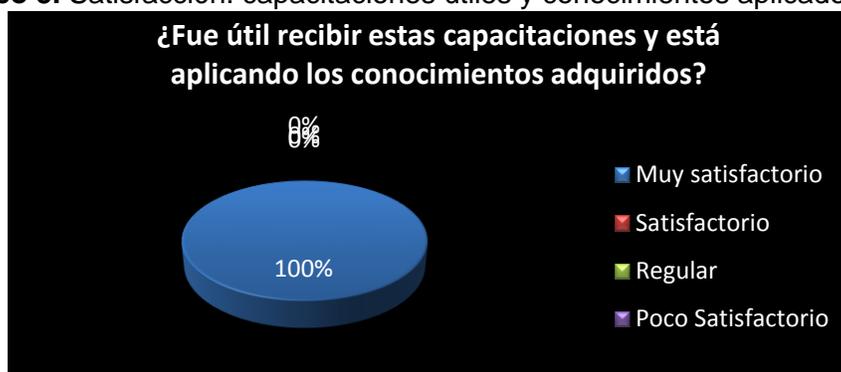


**Elaboración:** Tesistas

Un 90% indica estar muy satisfecho en cuanto a los conocimientos que les fueron impartidos durante las diferentes capacitaciones, mientras un 10% indica estar satisfecho en cuanto a los contenidos de las capacitaciones.

**Pregunta 4. ¿Fue útil recibir estas capacitaciones y está aplicando los conocimientos adquiridos?**

**Gráfico 5.** Satisfacción: capacitaciones útiles y conocimientos aplicados

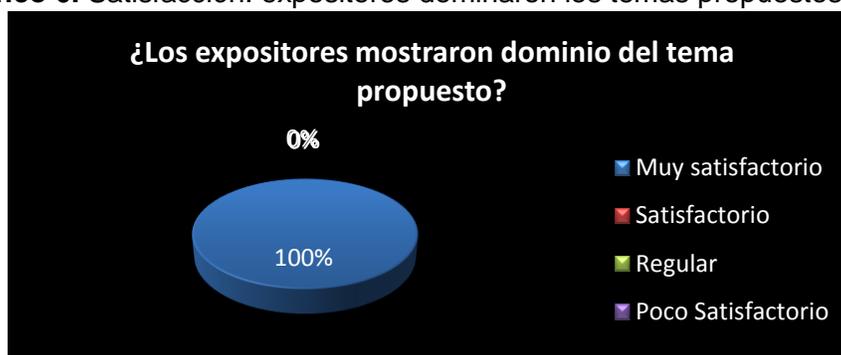


**Elaboración:** Tesistas

Un 100% de los trabajadores del sector alojamiento que fueron encuestados opinan que fue muy satisfactorio el haber recibido las capacitaciones y que, además, están aplicando los conocimientos adquiridos en sus respectivos lugares de trabajo.

**Pregunta 5. ¿Los expositores mostraron dominio del tema propuesto?**

**Gráfico 6.** Satisfacción: expositores dominaron los temas propuestos



**Elaboración:** Tesistas

Un 100% de las personas encuestadas dijeron que están muy satisfechas con los capacitadores ya que estuvieron preparados y pudieron dominar los temas tratados en cada capacitación.

**Pregunta 6. ¿Los expositores mostraron dominio en manejo de grupos e interacción entre participantes?**

**Gráfico 7.** Satisfacción: expositores dominaron el manejo de grupos

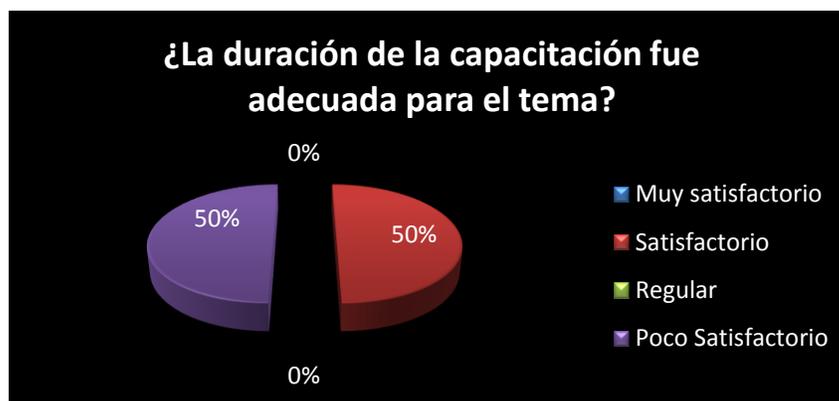


**Elaboración:** Tesistas

Del total de personas encuestadas un 100 % manifestó encontrarse satisfecha con la actuación de los expositores al momento de manejar los grupos, interactuar con ellos e impulsar la interacción grupal.

**Pregunta 7. ¿La duración de la capacitación fue adecuada para el tema?**

**Gráfico 8. Satisfacción: duración de la capacitación**

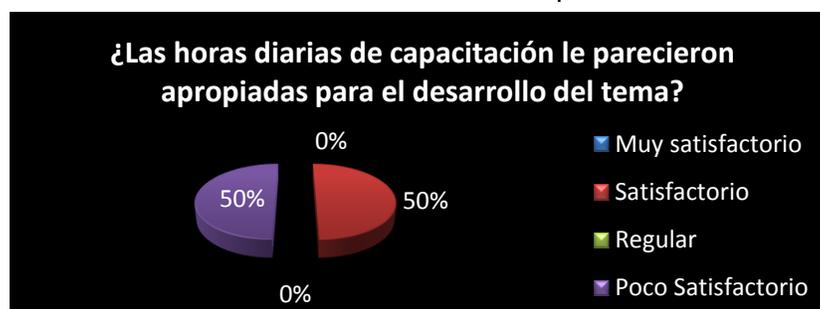


**Elaboración:** Tesistas

Un 50 % de los encuestados manifestó se encuentra satisfecho con la duración de las capacitaciones de acuerdo al tema tratado. Por otro lado, el 50% restante se encuentra poco satisfecho lo cual indica que la duración de las capacitaciones no es la apropiada.

**Pregunta 8. ¿Las horas diarias de capacitación le parecieron apropiadas para el desarrollo del tema?**

**Gráfico 9. Satisfacción: horas de capacitación**



**Elaboración:** Tesistas

La mitad de los encuestados indica que las horas totales de capacitación fueron las adecuadas, por otro lado, el restante 50% muestra una insatisfacción ya que consideran poco satisfactorio el total de horas de dedicado a sus capacitaciones.

**Observaciones:**

Las personas con competencia en alojamiento, en general, se mostraron satisfechas con las capacitaciones recibidas hasta el momento. Cabe destacar que durante la realización de esta encuesta, solo pocas personas de cada hotel visitado decían haber recibido capacitación.

### 3.4.6. RESTAURACIÓN

**Pregunta 1. ¿Estuvieron bien establecidos los objetivos de las capacitaciones?**

**Gráfico 10.** Satisfacción: objetivos de capacitación bien establecidos



**Elaboración:** Tesistas

El 62% de las personas encuestadas encuentran muy satisfactoria la manera en que se plantearon los objetivos de las capacitaciones, el 38% se mostró satisfecho, por lo que se puede apreciar que tienen buena acogida en general.

### Pregunta 2. ¿El contenido fue sencillo de comprender?

**Gráfico 11.** Satisfacción: contenido de capacitación sencillo de comprender



**Elaboración:** Tesistas

El 62% de las personas encuestadas piensan que los contenidos fueron muy satisfactorios, sin embargo un 38% de estas personas creen que fue regular, este es un tema que se podría fortalecer.

### Pregunta 3. ¿Cómo calificaría los contenidos de las capacitaciones con respecto al tema dictado?

**Gráfico 12.** Satisfacción: contenido de capacitación respecto al tema

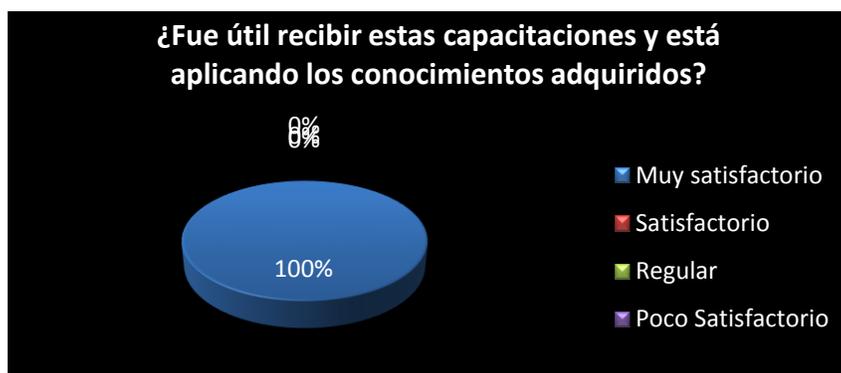


**Elaboración:** Tesistas

El 87% de las personas encuestadas se encuentran muy satisfechas o satisfechas con respecto a los contenidos de las capacitaciones, un 13% de ellos los encontraron poco satisfactorios.

**Pregunta 4. ¿Fue útil recibir estas capacitaciones y está aplicando los conocimientos adquiridos?**

**Gráfico 13.** Satisfacción: capacitaciones útiles y conocimientos aplicados

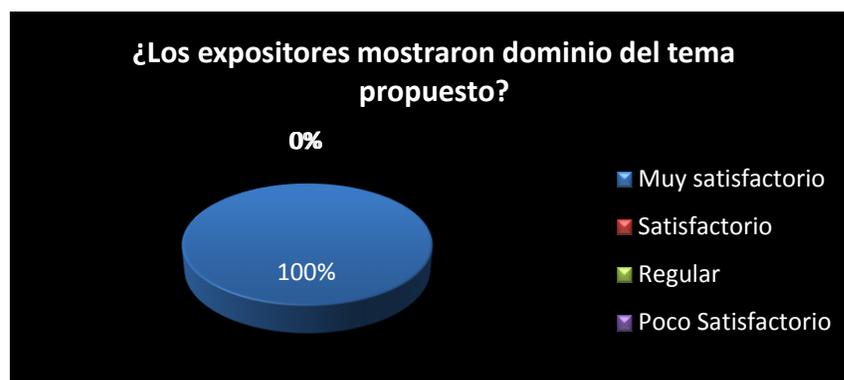


**Elaboración:** Tesistas

El 100% de los encuestados están de acuerdo en que fue útil haber sido capacitados y dicen aplicar el conocimiento adquirido en su trabajo diario.

**Pregunta 5. ¿Los expositores mostraron dominio del tema propuesto?**

**Gráfico 14.** Satisfacción: expositores dominaron los temas propuestos

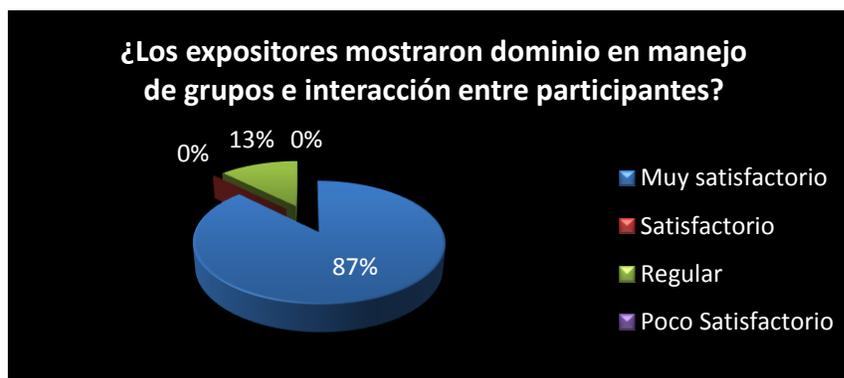


**Elaboración:** Tesisistas

100% de las personas encuestadas piensan que los expositores mostraron dominio del tema dictado y que se desenvolvían bien.

**Pregunta 6. ¿Los expositores mostraron dominio en manejo de grupos e interacción entre participantes?**

**Gráfico 15.** Satisfacción: expositores dominaron el manejo de grupos



**Elaboración:** Tesisistas

El 87% de las personas encuestadas piensan que los expositores tenían un buen manejo de grupos, interacción y participación entre asistentes, el 13% de los encuestados lo encontró solo regular.

**Pregunta 7. La duración de la capacitación fue adecuada para el tema.**

**Gráfico 16.** Satisfacción: duración de la capacitación



**Elaboración:** Tesistas

Un 87% de las personas encuestadas se encuentran muy satisfechas en cuanto a la duración de las capacitaciones, mientras el 13% piensan que fue satisfactorio, se puede decir que goza de una acogida del 100% en general.

**Pregunta 8. ¿Las horas diarias de capacitación le parecieron apropiadas para el desarrollo del tema?**

**Gráfico 17.** Satisfacción: horas de capacitación



**Elaboración:** Tesistas

El 87% de los encuestados creen que las horas diarias de capacitación fueron muy satisfactorias, mientras el 13% de ellos las encuentran satisfactorias, en general tienen el 100% de acogida.

**Observaciones:**

Fue sugerido por varias personas durante la realización de la encuesta, que este tipo de capacitaciones sean más prácticas y menos teóricas. Se toma muy en cuenta el horario de atención para acudir a una capacitación o curso.

### 3.4.7. GOBERNANZA

**Pregunta 1. ¿Estuvieron bien establecidos los objetivos de las capacitaciones?**

**Gráfico 18.** Satisfacción: objetivos de capacitación bien establecidos

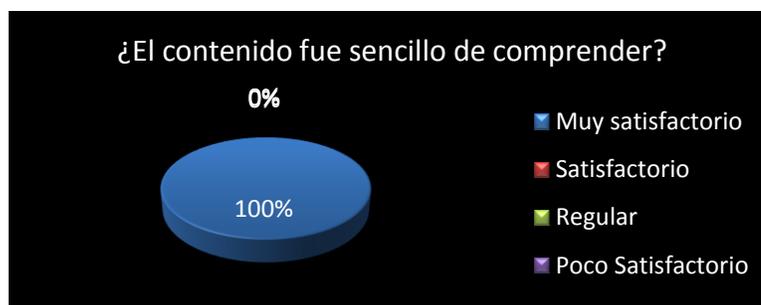


**Elaboración:** Tesisistas

Un 67% de los encuestados encontraron muy satisfactoria la manera en que se establecieron los objetivos de las capacitaciones, un 33% de ellos lo encontró satisfactorio.

**Pregunta 2. ¿El contenido fue sencillo de comprender?**

**Gráfico 19.** Satisfacción: contenido de capacitación sencillo de comprender



**Elaboración:** Tesisistas

Un 100% de las personas encuestadas encontraron sencillo de comprender el contenido de la capacitación.

**Pregunta 3. ¿Cómo calificaría los contenidos de las capacitaciones con respecto al tema dictado?**

**Gráfico 20.** Satisfacción: contenido de capacitación respecto al tema

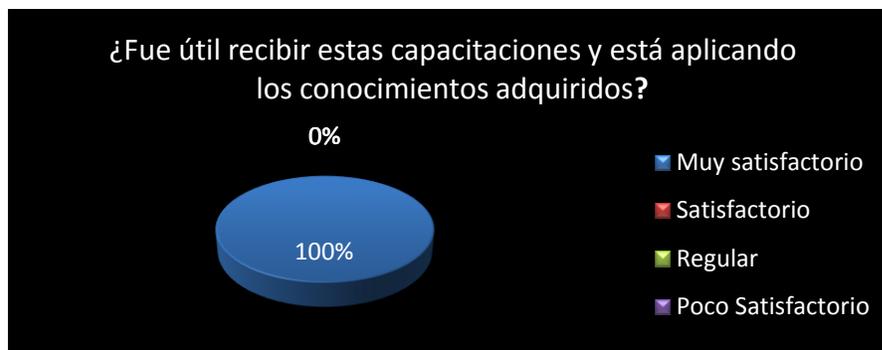


**Elaboración:** Tesistas

Los contenidos de las capacitaciones fueron apropiados para el tema dictado para el 100% de las personas encuestadas.

**Pregunta 4. ¿Fue útil recibir estas capacitaciones y está aplicando los conocimientos adquiridos?**

**Gráfico 21.** Satisfacción: capacitaciones útiles y conocimientos aplicados



**Elaboración:** Tesistas

El 100% de los servidores turísticos encuestados estuvieron de acuerdo en que estas capacitaciones fueron útiles y que las aplican en su actividad de servicio.

**Pregunta 5. ¿Los expositores mostraron dominio del tema propuesto?**

**Gráfico 22.** Satisfacción: expositores dominaron los temas propuestos



**Elaboración:** Tesistas

El 67% de los encuestados se manifiestan muy satisfechos de los expositores en cuanto al dominio del tema, el 33% de ellos lo encontró satisfactorio.

**Pregunta 6. ¿Los expositores mostraron dominio en manejo de grupos e interacción entre participantes?**

**Gráfico 23.** Satisfacción: expositores dominaron el manejo de grupos

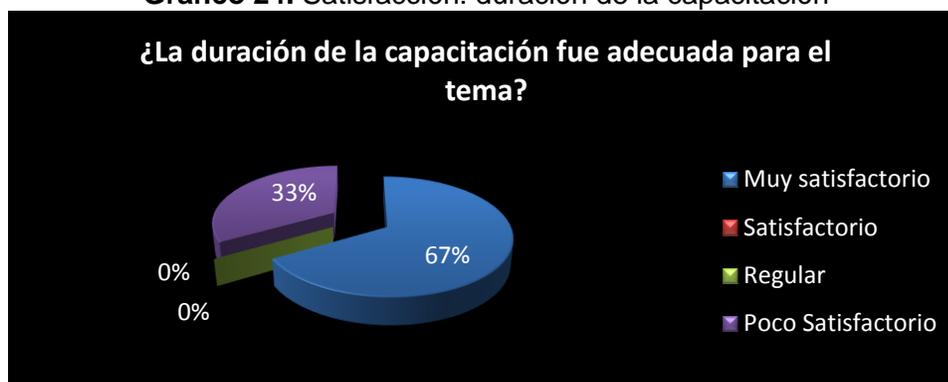


**Elaboración:** Tesistas

100% de los encuestados se encontraron de acuerdo en que los expositores mostraron un adecuado manejo de grupos y los hacia interactuar entre ellos.

**Pregunta 7. ¿La duración de la capacitación fue adecuada para el tema?**

**Gráfico 24. Satisfacción: duración de la capacitación**

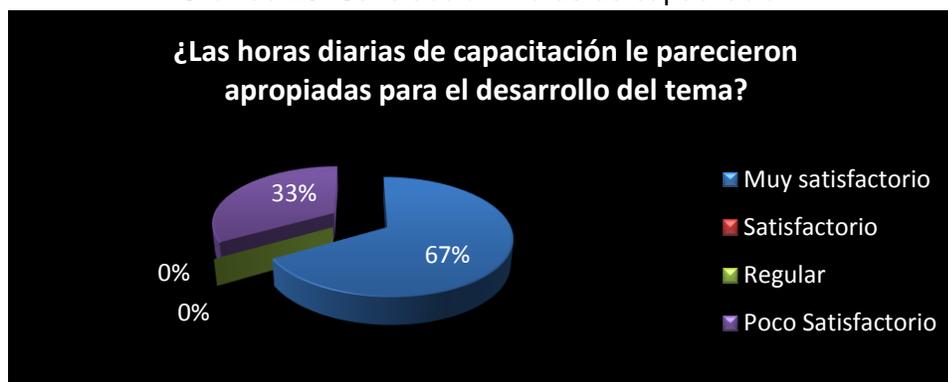


**Elaboración: Tesistas**

La mayoría de los encuestados, un 67% piensan la duración de las capacitaciones fue muy satisfactoria, en contra de un 33% que la encuentran poco satisfactoria y creen que debería durar más.

**Pregunta 8. ¿Las horas diarias de capacitación le parecieron apropiadas para el desarrollo del tema?**

**Gráfico 25. Satisfacción: horas de capacitación**



**Elaboración: Tesistas**

El 67% de los encuestados piensan que las horas diarias de capacitaciones fueron las adecuadas y se manifestaron muy satisfechos al respecto, un 33% de ellos las encuentran poco satisfactorias.

**Observaciones:**

Los inspectores del municipio han recibido estas capacitaciones y se muestran muy satisfechos con ellas, no dieron mayores sugerencias u observaciones con respecto al tema.

## **CAPÍTULO 4**

### **ELABORACIÓN DE CAPACITACIONES PILOTO**

#### **4.1. DISEÑO DE LOS CURSOS POR EJES TEMÁTICOS: METODOLOGÍA, CONTENIDOS, DURACIÓN.**

Se elaboraron cursos pilotos en las diferentes áreas temáticas: hotelería, restauración y gestión de destinos y gobernanza con el fin de definir fortalezas y debilidades en los mencionados sectores turísticos y obtener información útil que será de utilidad para elaborar planes de capacitación a largo plazo que sean apropiados, con contenidos atractivos, de fácil entendimiento, con una duración adecuada y dictados de manera efectiva. La metodología de

enseñanza escogida fue la de clase magistral y se escogió contenidos fáciles de explicar con los que los capacitados ya se encontrarán familiarizados para así optimizar el tiempo estipulado de dos horas.

Las capacitaciones piloto fueron dirigidas a un grupo pequeño de asistentes, de 5 a 10 personas, basándonos en que un buen tamaño para un grupo de estudio es de 20 a 40 personas según Schmiedeck en el libro “Rethinking education” de Philip Snow Gang, Ph.D:

**He goes on to make a case for what might be considered a good peer group size: (...) There is reliable evidence that such groups should contain no more than 20 to 40 people (13).**

#### 4.1.1. DISEÑO DEL CURSO PILOTO: HOTELERÍA.

**Cuadro V.** Diseño del curso piloto de hotelería

<b>Tema:</b>	Introducción a la hotelería (Ver anexo 9)
<b>Duración:</b>	2 horas
<b>Contenidos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ficha de registro de huéspedes</li> <li>• Equipamiento hotelero</li> <li>• Funciones principales: amas de llaves y camareras</li> </ul>

---

(13) Rethinkingeducation. Philip Snow Gang, Ph.D. 1989. Pág. 123.

**Metodología:** Clase magistral: el capacitador expondrá verbalmente la información con ayuda de soportes auxiliares como diapositivas. El alumno mantiene una actitud pasiva y puede intervenir en caso de existir alguna pregunta.

**Elaboración:** Tesistas

#### 4.1.2. DISEÑO DEL CURSO PILOTO: RESTAURACIÓN.

**Cuadro VI.** Diseño del curso piloto de restauración

<b>Tema:</b>	La calidad en el servicio de empresas de A&B(Ver anexo 10)
<b>Duración:</b>	2 horas
<b>Contenidos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer procesos y estándares en manuales de trabajo y aplicación de procesos.</li> <li>• Atender o supervisar la atención al cliente.</li> <li>• Cuidar de la seguridad alimentaria.</li> </ul>
<b>Metodología:</b>	Clase magistral: el capacitador expondrá verbalmente la información con ayuda de soportes auxiliares como diapositivas. El alumno mantiene una actitud pasiva y puede intervenir en caso de

existir alguna pregunta.

**Elaboración:** Tesistas

#### 4.1.3. DISEÑO DEL CURSO PILOTO: GESTIÓN LOCAL Y GOBERNANZA.

**Cuadro VII.** Diseño del curso piloto de gestión local y gobernanza

<b>Tema:</b>	Gobernanza y gestión de destinos turísticos(Ver anexo 11)
<b>Duración:</b>	2 horas
<b>Contenidos:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El destino turístico y sus funciones</li> <li>• Agentes del destino turístico</li> <li>• Organismos oficiales del turismo</li> <li>• Gobernanza y sus acciones</li> <li>• Gestión de destinos</li> </ul>
<b>Metodología:</b>	Clase magistral: el capacitador expondrá verbalmente la información con ayuda de soportes auxiliares como diapositivas. El alumno mantiene una actitud pasiva y puede intervenir en caso de existir alguna pregunta.

**Elaboración:** Tesistas

#### **4.2. DICTADO DE CAPACITACIONES PILOTO EN LOS EJES TEMÁTICOS: HOTELERÍA, RESTAURACIÓN; Y GESTIÓN LOCAL Y GOBERNANZA**

Las capacitaciones piloto en hotelería, restauración y gestión local y gobernanza fueron dictadas el día 29 de enero de 2014 en las instalaciones de la Universidad Estatal Península de Santa Elena en el cantón Playas, gracias a la facilitación de las aulas por parte de las autoridades de dicha institución. La convocatoria a los cursos se gestionó mediante un comunicado que fue entregado a la Cámara de Turismo del cantón Playas y al Departamento Municipal de inspectores del área de playa.

Las capacitaciones piloto tuvieron una duración de dos horas en total, de 10h00 a 12h30, y alrededor de 7 participantes cada una, en las cuales se abordaron los respectivos temas descritos anteriormente, con la ayuda de presentaciones en diapositivas y videos acordes al tema. Al final de cada curso se realizó una evaluación del desempeño de los estudiantes durante la capacitación piloto, además de una evaluación de la percepción de efectividad de los contenidos de los cursos, que será descrito en el punto 4.3.



**Gráfico 26.** MSc. Julio Gavilánez impartiendo capacitación piloto de hotelería



**Gráfico 27.** Tesisista Herbert Vera impartiendo capacitación piloto de restauración

### 4.3. DIAGNÓSTICO DE DESEMPEÑO EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS CAPACITADOS

Se calificó el desempeño de aprendizaje de los capacitados mediante evaluaciones elaboradas de acuerdo a los temas abordados en cada capacitación: hotelería (**ver anexo 5**), restauración (**ver anexo 6**), y gestión de destinos y gobernanza (**ver anexo 7**). Las mismas se calificaron sobre un puntaje total de 10 puntos y el resultado de sus promedios se interpretó bajo los siguientes criterios:

**Cuadro VIII.** Criterios para interpretar desempeño en el proceso de aprendizaje

Calificación	Criterio
0-2	Malo
3-4	Deficiente
5-6	Normal
7-8	Satisfactorio
9-10	Muy satisfactorio

**Elaboración:** Tesistas

#### 4.3.1. DESEMPEÑO EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE: HOTELERÍA

**Cuadro IX.** Desempeño en el proceso de aprendizaje: hotelería

Participante	Calificaciones
1	2
2	8
3	8
4	8
5	8
6	6
7	5
	<b>6,43</b>

**Elaboración:** Tesistas

El desempeño general de los asistentes a la capacitación piloto en el área de Hotelería fue de 6.43/10 en promedio, lo que se puede considerar dentro de la escala como una calificación de normal.

#### 4.3.2. DESEMPEÑO EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE: RESTAURACIÓN

**Cuadro X.** Desempeño en el proceso de aprendizaje: restauración

Participante	Calificaciones
1	6
2	4
3	4
4	6
5	4
6	4
7	6
	<b>4,86</b>

**Elaboración:** Tesistas

El promedio de calificación para los asistentes a la capacitación piloto en el área Restauración es de 4.86/10, esta calificación indica un promedio deficiente.

#### 4.3.3. DESEMPEÑO EN EL PROCESO DE APRENDIZAJE: GESTIÓN LOCAL Y GOBERNANZA

**Cuadro XI.** Desempeño en el proceso de aprendizaje: gestión local y gobernanza

Participante	Calificaciones
1	7
2	9
3	9
4	5
5	7
6	7
7	9
	<b>7,57</b>

**Elaboración:** Tesistas

El promedio de aprendizaje de los capacitados fue de 7,57/10, el cual se podría considerar como un promedio satisfactorio.

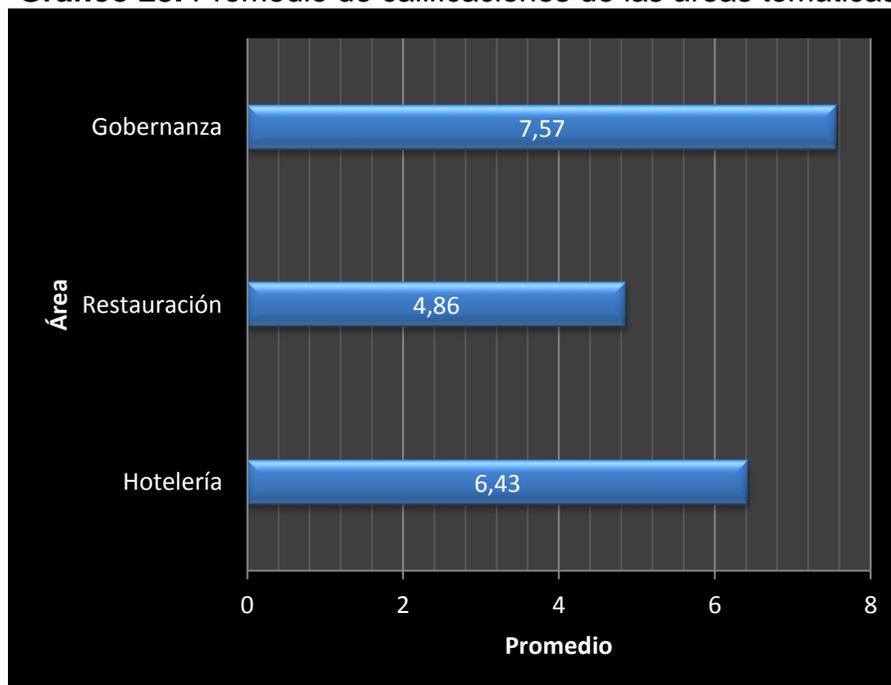
#### 4.3.4. PROMEDIO DE CAPACITACIONES: ALOJAMIENTO, HOTELERÍA Y GOBERNANZA

**Cuadro XII.** Promedio de desempeño de aprendizaje en las áreas temáticas

Área	Calificación
Hotelería	6,43
Restauración	4,86
Gobernanza	7,57
<b>PROMEDIO</b>	<b>6,29</b>

**Elaboración:** Tesistas

**Gráfico 28.** Promedio de calificaciones de las áreas temáticas



**Elaboración:** Tesistas.

El promedio de calificaciones de las diferentes áreas temáticas: gobernanza, restauración y gestión de destinos y gobernanza, tuvo como resultado un 6,29 sobre 10 puntos lo cual equivale a una calificación normal.

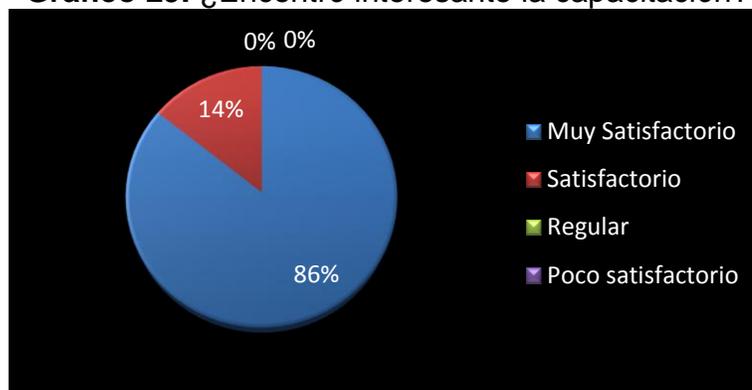
#### **4.4. EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE EFECTIVIDAD DE LOS CONTENIDOS DE LOS CURSOS POR PARTE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS.**

Se elaboró una encuesta compuesta de siete preguntas cerradas con opciones que variaban desde muy satisfactorio, satisfactorio, regular hasta poco satisfactorio, las mismas que fueron contestadas por los asistentes al finalizar cada capacitación piloto. Su finalidad fue la de evaluar la efectividad del contenido de los cursos recibidos (Ver anexo 15).

A continuación se presentan los resultados de dicha encuesta:

### 1. ¿Encontró interesante la capacitación?

**Gráfico 29.** ¿Encontró interesante la capacitación?

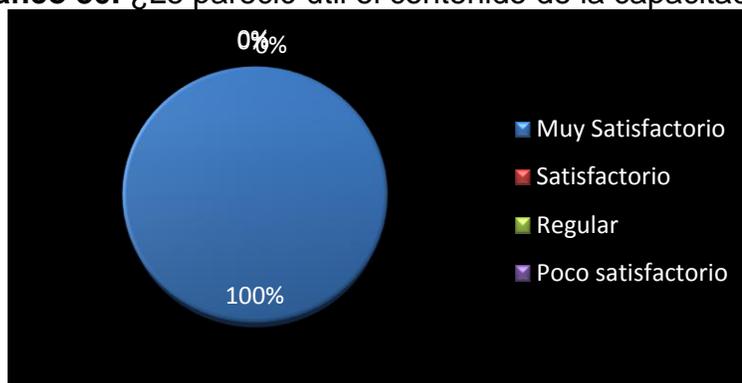


**Elaboración:** Tesistas.

El 86% de los asistentes a la capacitación piensan que el taller ha sido interesante, el restante 14% opina que ha sido satisfactorio.

### 2. ¿Le pareció útil el contenido de la capacitación?

**Gráfico 30.** ¿Le pareció útil el contenido de la capacitación?

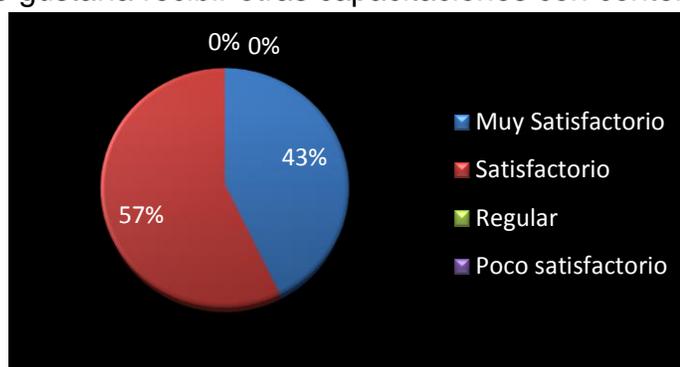


**Elaboración:** Tesistas.

El 100% de las personas que fue a la capacitación piloto cree que fue útil ir a estas, ninguna se manifestó en contra

### 3. ¿Le gustaría recibir otras capacitaciones con contenidos similares?

**Gráfico 31** ¿Le gustaría recibir otras capacitaciones con contenidos similares?

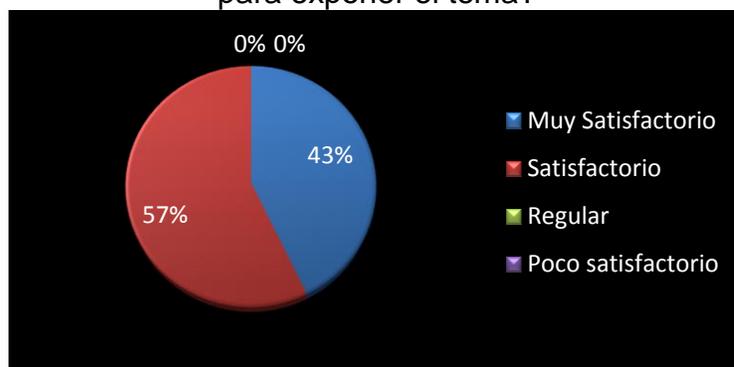


**Elaboración:** Tesistas.

En general el 100% quisiera recibir otra capacitaciones con contenidos similares, aunque 57% solo se manifestó satisfecho y el 43% muy satisfecho.

**4. ¿El capacitador tenía los conocimientos suficientes para exponer el tema?**

**Gráfico 32.** ¿El capacitador tenía los conocimientos suficientes para exponer el tema?

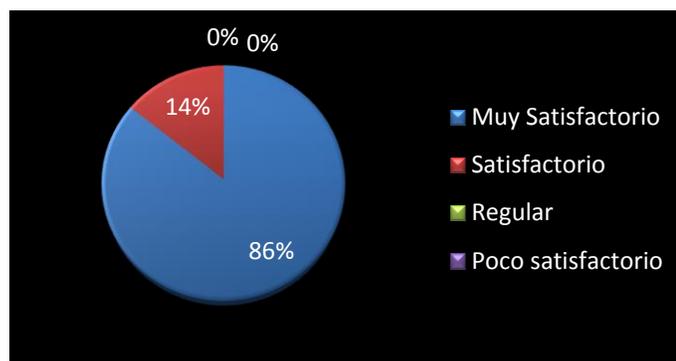


**Elaboración:** Tesistas.

El 43% de las personas que fueron a la capacitación se siente satisfecho con los conocimientos que tenía el capacitador con respecto al tema, y un 43% dice estar muy satisfecho, en general el 100% está conforme con el conocimiento de los capacitadores.

## 5. ¿El contenido de la capacitación fue sencillo de comprender?

**Gráfico 33.** ¿El contenido de la capacitación fue sencillo de comprender?

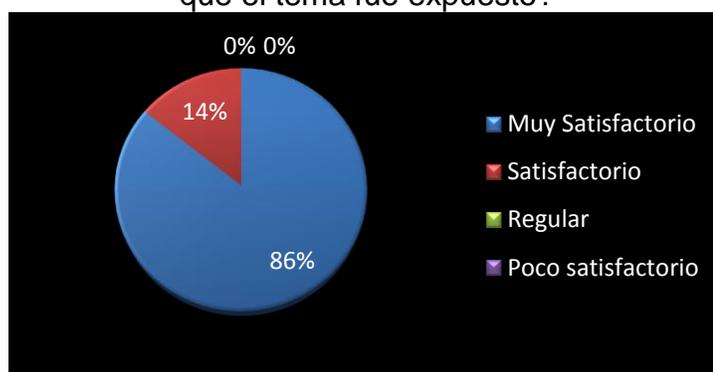


**Elaboración:** Tesistas

El 86% de los asistentes a la capacitación dijeron estar muy satisfechos con el contenido de la capacitación, y en 14% se encuentra satisfecho. Podemos decir que el contenido fue sencillo de comprender para todas las personas presentes.

## 6. ¿Está satisfecho con la manera en que el tema fue expuesto?

**Gráfico 34.** ¿Está satisfecho con la manera en que el tema fue expuesto?

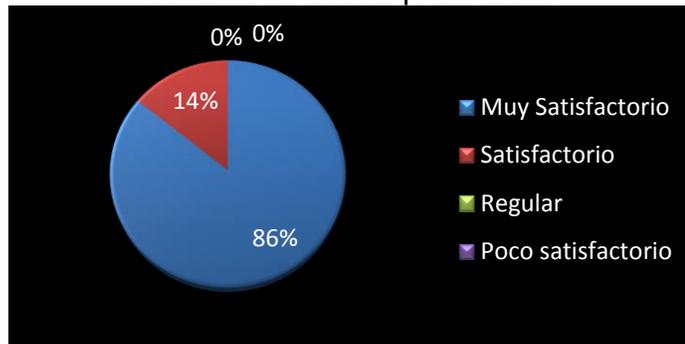


**Elaboración:** Tesistas

El 86% de las personas que asistieron al curso están muy satisfechos con la manera en que fue expuesto el tema, y el 14% dice estar muy satisfecho. Por lo tanto el 100% de los asistentes piensa que estuvieron bien expuestos los temas de la capacitación.

### 7. ¿Está familiarizado con el contenido de la capacitación?

**Gráfico 35.** ¿Está familiarizado con el contenido de la capacitación?



**Elaboración:** Tesistas

El 100% de los asistentes a la capacitación están familiarizados con el contenido expuesto, pues el 86% dijo estar muy satisfecho y el 14% satisfecho.

### 4.5. RETROALIMENTACIÓN.

- Conforme los resultados obtenidos, se puede apreciar que los asistentes tuvieron un desempeño normal en los cursos, basándose en que

obtuvieron un resultado de evaluación deficiente en restauración, regular en hotelería y satisfactorio en gobernanza.

- A pesar de que todas las preguntas en la encuesta tuvieron una respuesta de “muy satisfactorio” o “satisfactorio”, se puede notar que hubo puntos en que los asistentes encontraron menos fortalezas, por ejemplo, la mayoría respondió solo “satisfactorio” en la pregunta sobre si desearían tomar otra capacitación con un contenidos similar, por eso, en futuras capacitaciones se deben diversificar los contenidos.
- La metodología de la capacitación piloto tuvo acogida por la mayoría de asistentes, que encontraron el contenido útil y sencillo de comprender, se piensa que en gran parte es porque los asistentes ya se encontraban familiarizados con el tema.
- Los temas de cada eje temático se escogieron por ser básicos e imprescindibles en cada área para la parte operativa y de administración de los negocios, además según las entrevistas del capítulo 2 los asistentes ya habían recibido capacitaciones con contenidos similares y

se pensó que al tratarse de una capacitación piloto serían más receptivos con cada tema.

- Finalmente y quizá lo más importante, es la lectura que se hace a la evaluación de desempeño por áreas, en las que los evaluados recibieron en el eje temático de “restauración”, la peor calificación. Esto es preocupante pues su desempeño fue deficiente. Evidenciándose el poco conocimiento sobre el tema que existe, lo que pudiese ser un reflejo también de la misma industria en el cantón.

## **CAPÍTULO 5**

### **PROPUESTA DE CAPACITACIÓN**

En este capítulo se plantearán distintas propuestas de capacitaciones para las áreas temáticas tratadas en esta tesis con el fin de fortalecer las mismas, mejorando las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos de los prestadores de servicio. Para su aplicación práctica se establecen contenidos, metodologías de enseñanza y duración para cada curso. Esta propuesta de capacitación es el resultado de las distintas entrevistas, encuestas, análisis y estudios que se han llevado a cabo en capítulos previos.

## **5.1. EJE DE CAPACITACIÓN: HOTELERÍA**

Estudiando las capacitaciones que ya se han dictado en el pasado por parte de distintas instituciones y una vez analizado el estado de diversas instalaciones hoteleras en el Cantón Playas se resumen tres capacitaciones que contienen los temas que se consideran necesarios en esta área específica.

### **5.1.1. CURSOS PLANIFICADOS**

- I. Introducción a la Hotelería
- II. Mejora de la calidad en la Industria Hotelera
- III. Organización de Procesos Hoteleros

## 5.1.2. DISEÑO DE LOS CURSOS: CONTENIDOS

**Cuadro XIII.** Contenido del curso: Introducción a la hotelería

### I. INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA

Se introduce al alumno en los conceptos generales de la hotelería, su historia, diferencias y clasificación de las propiedades hoteleras más comunes en el cantón, así como la categorización de los hoteles a nivel mundial y según el Reglamento de Actividades Turísticas vigente en el Ecuador.

#### 1. ANTECEDENTES DE LA ACTIVIDAD HOTELERA

#### 2. CONCEPTO DE HOTELERÍA

#### 3. DIFERENCIAS ENTRE HOTEL, HOSTAL, HOSTERÍA Y MOTEL, SEGÚN EL REGLAMENTO DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS, VIGENTE.

#### 4. CATEGORIZACIÓN DE LOS HOTELES:

a. Clasificación Mundial

b. Clasificación en el Ecuador de acuerdo al Reglamento de Actividades Turísticas Vigente

**Elaboración:** Tesistas

**Cuadro XIV.** Contenido del curso: mejora de la calidad en la industria hotelera  
**II. MEJORA DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA**

Se presenta al alumno los factores y requerimientos determinantes para brindar servicios de calidad en la industria. Se tratarán los tipos de planes de alojamiento, un glosario de términos hoteleros, metodologías de los procesos más comunes y como mejorar y renovar los equipamientos hoteleros.

**1. DETERMINACIÓN DE CALIDAD**

**2. COMO MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO**

- a. Subjetividad del cliente
- b. Trato al cliente especial

**3. TÉRMINOS HOTELEROS / GLOSARIO HOTELERO**

**4. PLANES DE ALOJAMIENTO:**

- a. Plan Americano
- b. Plan Europeo
- c. Plan Continental
- d. Plan Americano Modificado
- e. Plan Todo Incluido
- f. Bed and Breakfast

**5. METODOLOGÍA DE PROCESOS**

**6. CONTROL, MEJORA Y RENOVACIÓN DE EQUIPAMIENTO**

**Elaboración:** Tesistas

**Cuadro XV.** Contenido del curso: organización de procesos hoteleros

### **III. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS HOTELEROS**

**En este curso se busca instruir al alumno sobre la estructura organizacional de un hotel y las funciones principales de los departamentos de recepción, ama de llaves y reservas, con la respectiva descripción de su equipo, personal y procesos.**

#### **1. ORGANIGRAMA DE UN HOTEL**

#### **3. DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN:**

- a. Personal y equipo del Departamento de Recepción
- b. Procesos en el Departamento de Recepción
- c. Funciones del Recepcionista
- d. Funciones del Botones
- e. Funciones de Caja

#### **4. DEPARTAMENTO DE AMA DE LLAVES:**

- a. Personal y equipo del Departamento de Ama de Llaves
- b. Procesos en el Departamento de Ama de Llaves
- c. Funciones del Ama de Llaves
- d. Funciones de la Camarera

#### **5. DEPARTAMENTO DE RESERVAS:**

- a. Personal y Sistemas de Reservas
- b. Fichas de Reserva

c. Procesos en el Departamento de Reservas

d. Funciones del Agente de Reservas

**Elaboración:** Tesistas

### **5.1.3. METODOLOGÍA**

Se cree que una clase magistral es la más idónea para impartir los temas planteados, sin embargo, al tratarse de educación continua en la que los asistentes adquirirán o refrescarán sus conocimientos en el sector hotelero, se pueden aplicar otras metodologías de enseñanza como el “mentoring” que consiste en que una persona con experiencia en un área determinada pase tiempo con otra persona que este aprendiendo, este modelo sería aplicable solo a la capacitación de “Organización dentro de un Hotel”, pues en el tema referente a los procesos de cada departamento de un hotel, sería útil que el personal más experimentado capacite a los que no cuenten con experiencia o tengan falencias, de este modo asegurar que el personal general sepa cómo funciona su lugar de trabajo, esta capacitación se complementa con las clases magistrales. Sería deber de los organizadores de la capacitación dar las facilidades para que se lleven a cabo las clases que apliquen “mentoring” como método de enseñanza, ya que estas serán las clases prácticas del curso.

**Cuadro XVI.** Metodología de enseñanza: cursos de hotelería

<b>METODOLOGÍA</b>	
<b>I. INTRODUCCIÓN A LA HOTELERÍA</b>	
<p>1. Antecedentes de la actividad hotelera</p> <p>2. Concepto de hotelería</p> <p>3. Diferencias entre hotel, hostel, hostería y motel, según el reglamento de actividades turísticas, vigente.</p> <p>4. Categorización de los hoteles</p>	Clase magistral
<b>II. MEJORA DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA</b>	
<p>1. Determinación de calidad</p> <p>2. Como mejorar la calidad del servicio</p> <p>3. Términos hoteleros / glosario hotelero</p> <p>3. Planes de alojamiento</p> <p>4. Metodología de procesos</p> <p>6. Control, mejora y renovación de equipamiento</p>	Clase magistral
<b>III. ORGANIZACIÓN DE PROCESOS HOTELEROS</b>	

1. Organigrama de un hotel	Clase magistral
3. Departamento de recepción	
4. Departamento de ama de llaves	Mentoring
5. Departamento de reservas	

**Elaboración:** Tesistas

#### **5.1.4. DURACIÓN Y SECUENCIA DE DICTADO**

Por sugerencia de los servidores turísticos que fueron entrevistados en el capítulo 3, se sugiere que las clases magistrales sean dictadas en los días y horarios con menor llegada de clientes a los hoteles y por tanto con mayor disponibilidad de tiempo, estos horarios serían de lunes a viernes, en el horario de 07h00 a 09h00, mientras que las clases en las que se aplique el “mentoring” se pueden realizar en horario laboral. Las clases magistrales se considerarán como horas teóricas y las de “mentoring” como horas prácticas.

**Cuadro XVII.** Duración y secuencia de dictado: curso hotelería

<b>NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN</b>	<b>HORAS TOTALES</b>	<b>DURACIÓN DE CADA CLASE</b>	<b>TOTAL DE DÍAS</b>
<b>Introducción a la hotelería</b>	8 horas teóricas	2 horas	4 días
<b>Mejora de la calidad en la industria hotelera</b>	8 horas teóricas	2 horas	4 días
<b>Organización de procesos hoteleros</b>	2 horas teóricas  9 horas prácticas	2 horas  3 horas	1 día  3 días

**Elaboración:** Tesistas

**Total de horas teóricas:** 18

**Total de horas prácticas:** 9

## **5.2. EJE DE CAPACITACIÓN: RESTAURACIÓN**

Conforme al análisis de los datos se ha procedido a separar la capacitación en el eje temático de restauración en tres temas que tienen la intención de cubrir todas los contenidos necesarios para que se lleve a cabo esta labor de manera efectiva en restaurantes y comedores del Cantón Playas, ajustándose a la realidad del sector para que sea aplicable.

### **5.2.1 CURSOS PLANIFICADOS**

- I. El área de cocina
- II. Almacenamiento y manipulación de alimentos
- III. Atención al cliente

## 5.2.2 DISEÑO DE LOS CURSOS: CONTENIDOS

**Cuadro XVIII.** Contenido del curso: El área de cocina

### I. EL ÁREA DE COCINA

Se definirán las diferentes áreas en las que se divide el área de cocina, quienes conforman el personal de cocina, las formas de prevenir accidentes en la cocina y los componentes principales del equipo de cocina con su respectiva clasificación

#### 1. ÁREA DE LA COCINA:

- a. Área de almacenamiento
- b. Área de preparación
- c. Área de lavado
- d. Área de producto terminado

#### 2. PERSONAL DE COCINA:

- a. Jefes de cocina
- b. Cocineros
- c. Encargados de la Despensa
- d. Encargados de Limpieza

#### 3. PREVENCIÓN DE ACCIDENTES EN LA COCINA

#### 4. EQUIPO DE COCINA:

- a. Equipo mayor:
  - Equipo de cocción
  - Equipo de conservación
  - Equipo de apoyo
  - Equipo eléctrico
- b. Equipo menor:
  - Utensilios
  - Baterías de cocina

**Elaboración:** Tesistas

**Cuadro XIX.** Contenido del curso: almacenamiento y manipulación de alimentos  
**II. ALMACENAMIENTO Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS**

Se estudiarán los principales elementos que participan en el proceso de almacenamiento de alimentos, las consideraciones a tomar en cuenta al momento de comprar el producto y como mantener un inventario y control de existencia. Además, se tratarán los tipos de contaminación y temperaturas recomendadas de conservación para cada tipo de alimento.

**1. ALMACENAMIENTO Y ECONOMATO:**

- a. Mercadería
- b. Producto
- c. Proveedor
- d. Inventarios
- e. Consideraciones a la hora de comprar
- f. ¿Qué, cuánto y cuándo comprar?
- g. Control de existencias

**2. CONTAMINACIÓN:**

- a. Tipos de contaminación
- b. Contaminación cruzada

**3. TEMPERATURA DE CONSERVACIÓN PARA CADA ALIMENTO**

**Elaboración:** Tesistas

**Cuadro XX.** Contenido del curso: atención al cliente**III. Atención al cliente**

Se presentará al alumno la manera más adecuada de atender a los clientes desde el momento en que entran al establecimiento y como resolver efectivamente las quejas o problemas de la clientela.

**1. ATENCIÓN AL CLIENTE****2. PROTOCOLO Y ETIQUETA EN RESTAURANTES****3. MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS**

**Elaboración:** Tesistas

**5.2.3 METODOLOGÍA**

En esta ocasión se considera que todas las capacitaciones pueden ser impartidas conjugando, una vez más, la metodología de clase magistral junto al “mentoring”.

Las clases deben ser dictadas por un capacitador que al mismo tiempo tiene el deber de asegurarse de orientar debidamente a los mentores en las horas prácticas de clase, que serán las clases donde se aplique el “mentoring” y supervisar y evaluar la realización del proceso.

**Cuadro XXI.** Metodología cursos de restauración

<b>METODOLOGÍA</b>	
<b>I. EL ÁREA DE COCINA</b>	
1. El área de cocina	<b>Clase magistral</b>
2. El personal de cocina	
3. Prevención de accidentes en la cocina	
4. Equipo de cocina	<b>Mentoring y clase magistral</b>
<b>II. ALMACENAMIENTO Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS</b>	
1. Almacenamiento y economato	<b>Mentoring y clase magistral</b>
2. Contaminación	<b>Mentoring</b>
3. Temperatura de conservación para cada alimento	<b>Clase magistral</b>
<b>III. ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
1. Atención al cliente	<b>Mentoring y clase magistral</b>
2. Protocolo y etiqueta en restaurantes	
3. Manejo de quejas en restaurantes	<b>Clase magistral</b>

**Elaboración:** Tesistas

### 5.2.4 DURACIÓN Y SECUENCIA DE DICTADO

Por observaciones de los actores del sector se sugiere que las clases sean dadas en horario con poca afluencia de clientes, esto es de lunes a jueves, de 07h00 a 09h00, de esta forma no afectar de manera negativa al funcionamiento de los restaurantes.

**Cuadro XXII.** Duración y secuencia de dictado: curso restauración

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	HORAS TOTALES	DURACIÓN DE CADA CLASE	TOTAL DE DÍAS
El área de cocina	8 horas teóricas	2 horas	4 días
	2 horas práctica	2 horas	1 día
Almacenamiento y manipulación de alimentos	6 horas teóricas	2 horas	3 días
	6 horas prácticas	3 horas	2 días
Atención al cliente	6 horas teóricas	2 horas	3 días

	4 horas prácticas	4 horas	1 día
--	----------------------	---------	-------

**Elaboración: Tesistas**

**Total de horas teóricas: 20**

**Total de horas prácticas: 12**

### **5.3. EJE DE CAPACITACIÓN: GESTIÓN DE DESTINOS Y GOBERNANZA**

Se elaboró la propuesta de capacitación de acuerdo a la información y resultados obtenidos en capítulos anteriores en lo que respecta a este sector. Se pretende mediante esta propuesta dar una herramienta útil para fortalecer las bases de conocimiento del sector de gobernanza y gestión turística del municipio del cantón Playas, sabiendo que es este sector el que puede establecer gestiones y controles para incentivar una producción turística de calidad, más eficaz e inclusiva con los demás actores del sector.

#### **5.3.1 CURSOS PLANIFICADOS**

- I. Gestión de destinos turísticos y desarrollo local
- II. Descentralización turística

### 5.3.2 DISEÑO DE LOS CURSOS: CONTENIDOS

**Cuadro XXIII.** Contenido del curso: Gestión de destinos turísticos y desarrollo local

#### **I. GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS Y DESARROLLO LOCAL**

En este curso se estudiará el marco territorial del turismo, su definición y las clasificaciones del espacio turístico según la ubicación geográfica y por su organización. También se tratarán los modelos de gestión de destinos turísticos, su ciclo de vida y el desarrollo local con relación al turismo.

#### **1. MARCO TERRITORIAL DEL TURISMO**

#### **2. DEFINICIÓN DE DESTINO**

#### **3. EL ESPACIO TURÍSTICO Y SU CLASIFICACIÓN:**

##### **a. Tipos de espacios por su ubicación geográfica:**

- Costeros
- Urbanos
- Rurales

##### **b. Tipos de espacios por su organización:**

- Complejo turístico
- Zona turística
- Destino
- Región turística

#### **4. LA GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS:**

##### **a. Gestión estratégica**

- b. Gestión táctica
- c. Gestión operativa

#### **5. LOS MODELOS DE GESTIÓN TURÍSTICA:**

- a. Modelos estructurales
- b. Modelos de desarrollo de destino
- c. Modelos de impactos

#### **6. CICLO DE VIDA DE LOS DESTINOS**

#### **7. LOS DESTINOS EN DECLIVE:**

- a. Indicadores de declinación de destinos

#### **8. EL DESARROLLO LOCAL:**

- a. Propósito del desarrollo local
- b. Enfoque del desarrollo local con relación al turismo
- c. El turismo en la generación de empleo
- d. Turismo promoviendo desarrollo local con participación.
- e. Turismo como ordenamiento
- f. Desarrollo local: capital social

**Elaboración: Tesistas**

**Cuadro XXIV. Contenido del curso: Descentralización Turística****II. DESCENTRALIZACIÓN TURÍSTICA**

**Este curso presenta los actores de la gobernanza turística y sus acciones. Además se definirán conceptos de descentralización y cuál es la situación del Ecuador en cuanto a las funciones y estructura de las instituciones de turismo locales.**

**1. GOBERNANZA TURÍSTICA:**

- a. Agentes del destino turístico
- b. Áreas de acción de los organismos oficiales de turismo
- c. Acciones de la gobernanza turística

**2. CONCEPTOS CLAVES DE LA DESCENTRALIZACIÓN:**

- a. Definición de desconcentración
- b. Definición de descentralización

**3. LA DESCENTRALIZACIÓN TURÍSTICA DEL ECUADOR:**

- a. Antecedentes de la descentralización turística del Ecuador
- b. Esquema del Ministerio de Turismo para descentralizar competencias en Gobiernos Seccionales:
  - Gobiernos seccionales provinciales
  - Gobiernos seccionales municipales
- c. Implicaciones de la descentralización turística
- d. Requisitos y procedimientos para solicitud de competencias

**4. INSTITUCIONALIDAD DEL TURISMO:**

**a. Modelo de ordenanza para creación de Unidad Municipal de**

Turismo:

- Estructura
- Funciones
- Perfil de técnicos

**5. LOS CONSEJOS CANTONALES DE TURISMO:**

**a. Modelo de ordenanza para la creación de los consejos cantonales de turismo:**

- Estructura
- Funciones

**6. COOPERACIÓN PÚBLICO-PRIVADA:**

**a. Importancia de la cooperación público-privada para el turismo**

**b. Casos de cooperación público – privada.**

**Elaboración:** Tesistas

### **5.3.3. METODOLOGÍA**

El contenido de estas capacitaciones es apropiado para el uso de la metodología “magistral” para familiarizar a los capacitados con las bases teóricas del curso. Para evitar que las clases se vuelvan monótonas o aburridas para el capacitado, se deberá, en lo posible, realizar una clase interactiva que incluya ejemplos y experiencias aportados por el capacitador, además el mismo deberá promover la participación constante de los participantes al realizarles preguntas o aclarando sus dudas.

Con el fin de que la clase sea más interactiva entre participantes y tenga un impacto significativo sobre los asistentes, se realizarán actividades prácticas en cada sesión de clases como las presentaciones de experiencias por parte de los asistentes y el desarrollo de talleres grupales (4 a 5 personas). El capacitador decidirá los temas apropiados para los talleres y se encargará de que la clase cuente con los materiales apropiados para realizarlos. Al finalizar los talleres se sugiere que estos sean presentados al resto de la clase para afianzar los conocimientos en el participante y señalar su utilidad práctica.

**Cuadro XXV.** Metodología de enseñanza: cursos de gestión de destinos y gobernanza

<b>METODOLOGÍA</b>	
<b>I. GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS Y DESARROLLO LOCAL</b>	Clase magistral
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Marco territorial del turismo</li> <li>2. Definición de destino</li> <li>3. El espacio turístico y su clasificación:</li> <li>4. La gestión de destinos turísticos:</li> <li>5. Los modelos de gestión turística:</li> <li>6. Ciclo de vida de los destinos</li> <li>7. Los destinos en declive:</li> <li>8. El desarrollo local.</li> </ol>	
<b>II. DESCENTRALIZACIÓN TURÍSTICA</b>	Clase magistral
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gobernanza turística</li> <li>2. Conceptos claves de la descentralización</li> <li>3. La descentralización turística del Ecuador</li> <li>4. Institucionalidad del turismo</li> <li>5. Los consejos cantonales de turismo</li> <li>6. Cooperación público-privada</li> </ol>	

**Elaboración:** Tesistas

### 5.3.4 DURACIÓN Y SECUENCIA DE DICTADO

Se sugiere realizar los cursos los días domingo o lunes, ya que la mayor parte de los asistentes a estos cursos serán representantes del Municipio de Playas y quienes en los días mencionados no se encuentran laborando, de esta manera nos acoplamos a su horario de trabajo.

**Cuadro XXVI.** Duración y secuencia de dictado: curso gestión de destinos y gobernanza

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	HORAS TOTALES	DURACIÓN DE CADA CLASE	TOTAL DE DÍAS
Gestión de destinos turísticos y desarrollo local	16 horas teóricas	2 horas	8 días
Descentralización turística	12 horas teóricas	2 horas	6 días

Elaboración: Tesistas

**Total de horas teóricas: 28**

### 5.4. CRONOGRAMA PARA LA EJECUCIÓN DE LOS PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN DEL 2014 AL 2030.

HOTELERÍA			RESTAURACIÓN			GESTIÓN DE DESTINOS Y GOBERNANZA		
	Total de horas	N° días		Total de horas	N° días		Total de horas	N° días
Bases de la hotelería	8	4	El área de cocina	10	5	Gestión de destinos turísticos y desarrollo local	16	8
Mejora de la calidad en la industria hotelera	8	4	Almacenamiento y manipulación de alimentos	12	5	Descentralización turística	12	6
Organización y procesos dentro de un hotel	11	4	Atención al cliente	10	4		28	14
	27	12		32	14			

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre
			Bases de la hotelería	El área de cocina				Bases de la hotelería	El área de cocina		
				Mejora de la calidad en la industria hotelera	Almacenamiento y manipulación de alimentos	Gestión de destinos turísticos y desarrollo local			Mejora de la calidad en la industria hotelera	Almacenamiento y manipulación de alimentos	
					Organización y procesos dentro de un hotel	Atención al cliente		Descentralización turística		Organización y procesos dentro de un hotel	Atención al cliente

EJEMPLO DE CRONOGRAMA DE DICTADO DE LOS CURSOS PARA UN AÑO CALENDARIO.

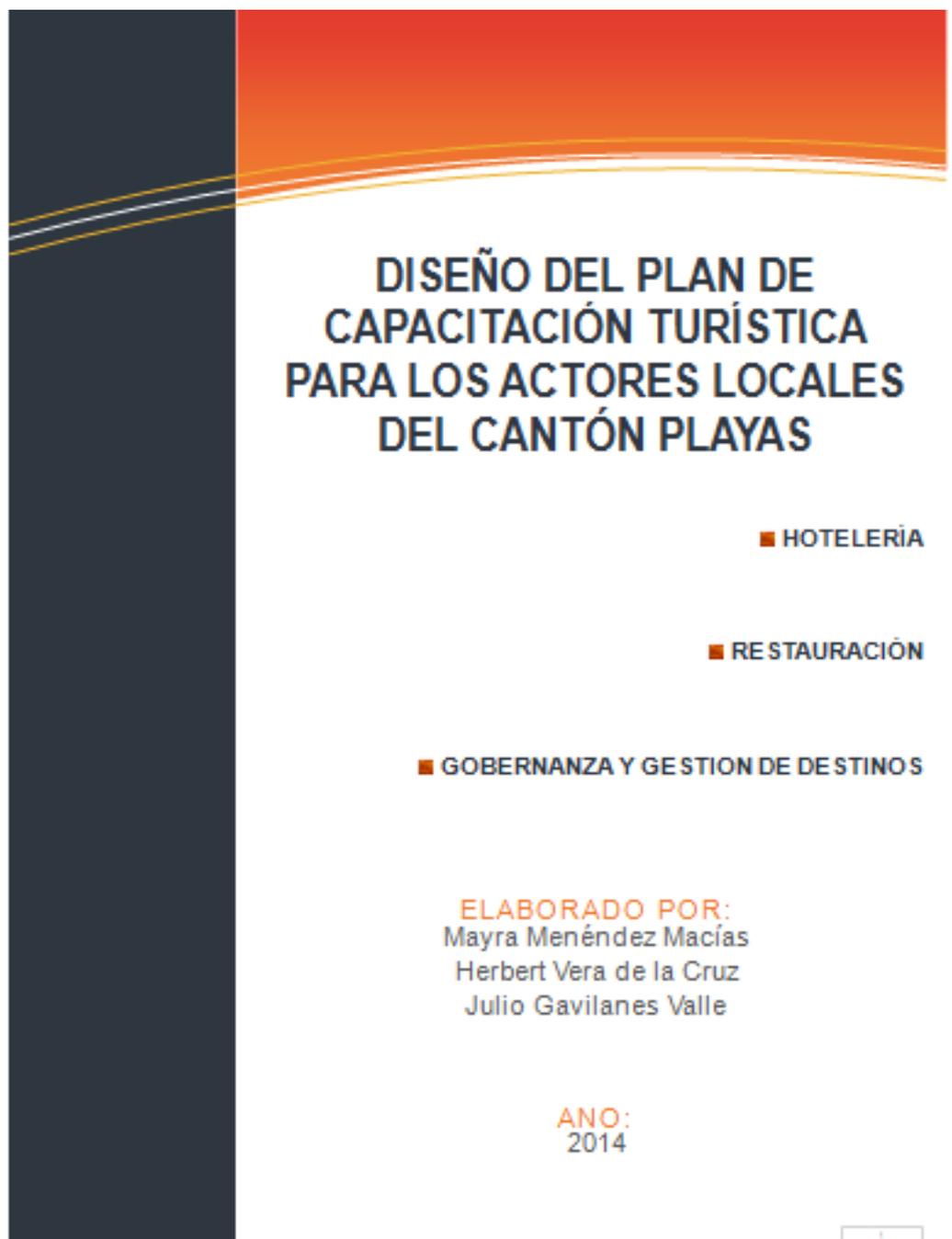
## **CAPÍTULO 6**

### **ARTICULACIÓN DE LA PROPUESTA DE CAPACITACIÓN**

Como aporte de esta tesis de grado se presenta en este capítulo una propuesta articulada de capacitación para los actores locales de turismo en las áreas temáticas de hotelería, restauración y gobernación el fin de fortalecer las mismas al mejorar las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos de los prestadores de servicios turísticos del cantón Playas.

Para su aplicación práctica se establecen apropiados contenidos, metodologías de enseñanza y duración para cada curso, a la vez, esta propuesta estará disponible para el uso de cualquier institución pública o privada que busque tener recursos humanos altamente calificados para poder desarrollar productos turísticos de calidad.

**6.1. DOCUMENTO: DISEÑO DEL PLAN DE CAPACITACIÓN TURÍSTICA PARA LOS ACTORES LOCALES DEL CANTÓN PLAYAS**



## Diseño del Plan de Capacitación Turística para los Actores Locales del Cantón Playas

- HOTELERÍA
- RESTAURACIÓN
- GOBERNANZA Y GESTIÓN DE DESTINOS

En este folletose plantearán distintas propuestas de capacitaciones para las áreas temáticas: hotelería, restauración y gestión de destinos y gobernanza, con el fin de fortalecer las mismas al mejorar las habilidades, destrezas y conocimientos técnicos de los prestadores de servicios turísticos del cantón Playas.

Para su aplicación práctica se establecen apropiados contenidos, metodologías de enseñanza y duración para cada curso.

Este documento es un aporte de la tesis de grado "Diseño del Plan de Capacitación de los Actores Locales del Cantón Playas", elaborada en el año

2014 por los Tesistas Mayra Menéndez Macías y Herbert Vera de la Cruz pertenecientes a la Escuela Superior Politécnica del Litoral (ESPOL).

El principal objetivo de dicho trabajo de investigación fue el de elaborar un plan de capacitación estratégico para los actores locales del sector turístico del cantón Playas que sirva para mejorar esta actividad, desde su aplicación hasta el año 2030.

Esta propuesta de capacitación es el resultado de las muchas entrevistas, encuestas, análisis y estudios presentados en la mencionada tesis de grado.

### FUENTE:

Tesis de grado de la Escuela Superior Politécnica del Litoral: "Diseño del Plan de Capacitación de los Actores Locales del Cantón Playas".

### AÑO:

2014

# HOTELERÍA

Para el sector hotelero del cantón Playas se escogió tres propuestas de capacitación las mismas que contienen temas vitales para el continuo desarrollo y mejora de esta industria.

A continuación se detalla el contenido principal de cada curso:

## CURSOS PLANIFICADOS

- ✦ Introducción a la hotelería
- ✦ Mejora de la calidad en la Industria Hotelera
- ✦ Organización dentro de un hotel

### Introducción a la hotelería

- Antecedentes de la actividad hotelera
- Conceptos de hotelería
- Diferencia entre hotel, hostel, hostería y motel, según el Reglamento de Actividades Turísticas vigente
- Clasificación de los hoteles:
  - Clasificación mundial
  - Clasificación en el Ecuador de acuerdo al Reglamento de Actividades Turísticas vigente.

### Mejora de la calidad en la industria hotelera

- Determinación de calidad
- Como mejorar la calidad del servicio
  - Subjetividad del cliente
  - Trato al cliente especial
- Términos hoteleros / glosario hotelero

# HOTELERÍA

## CURSOS PLANIFICADOS

• Bases de la  
Hotelería

• Mejora de la  
calidad en la  
Industria Hotelera

• Organización en  
tro de un Hotel

- Planes de alojamiento:
  - Plan Americano
  - Plan Europeo
  - Plan Continental
  - Plan Americano Modificado
  - Plan Todo Incluido
  - Bed and Breakfast
- Metodología de procesos
- Control, mejora y renovación de equipamiento

## Organización de procesos hoteleros

- Organigrama de un hotel
- Departamento de recepción:
  - Personal y Equipo de Recepción
  - Procesos en el Departamento de Recepción
  - Funciones del Recepcionista
  - Funciones del Botones
  - Funciones de Caja
- Departamento de ama de llaves:
  - Personal y Equipo del Departamento de Ama de Llaves
  - Procesos en el Departamento de Ama de Llaves
  - Funciones del Ama de llaves
  - Funciones de la Camarera
- Departamento de reservas
  - Personal y sistema de reservas
  - Fichas de reserva
  - Procesos en el Departamento de Reservas
  - Funciones del Agente de Reservas

# HOTELERÍA

## METODLOGÍA DE ENSEÑANZA

METODLOGIA	
<b>I. INTRODUCCION A LA HOTELERÍA</b>	
1. Antecedentes de la actividad hotelera	
2. Concepto de hotelería	
3. Diferencias entre hotel, hostel, hostería y motel, según el reglamento de actividades turísticas, vigente.	Clase magistral
4. Categorización de los hoteles	
<b>II. MEJORA DE LA CALIDAD EN LA INDUSTRIA HOTELERA</b>	
1. Determinación de calidad	
2. Como mejorar la calidad del servicio	
3. Términos hoteleros / glosario hotelero	
3. Planes de alojamiento	Clase magistral
4. Metodología de procesos	
6. Control, mejora y renovación de equipamiento	
<b>III. ORGANIZACION DE PROCESOS HOTELEROS</b>	
1. Organigrama de un hotel	Clase magistral
3. Departamento de recepción	
4. Departamento de ama de llaves	Mentoring
5. Departamento de reservas	

# HOTELERÍA

## DURACIÓN Y SECUENCIA DE DICTADO

Se sugiere que las clases magistrales sean dictadas en los días y horarios con menor llegada de clientes a los hoteles y por tanto con mayor disponibilidad de tiempo, estos horarios serían de lunes a viernes, en el horario de 07h00 a 09h00, las clases prácticas se pueden realizar en horario laboral. . Las clases magistrales se considerarán como horas teóricas y las de "mentoring" como horas prácticas.

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	HORAS TOTALES	DURACIÓN DE CADA CLASE	TOTAL DE DÍAS
Bases de la hotelería	8 horas teóricas	2 horas	4 días
Mejora de la calidad en la Industria hotelera	8 horas teóricas	2 horas	4 días
Organización y procesos dentro de un hotel	2 horas teóricas	2 horas	1 día
	9 horas prácticas	3 horas	3 días

TOTAL DE HORAS  
TEÓRICAS

18 HORAS

TOTAL DE HORAS  
PRÁCTICAS

9 HORAS

# RESTAURACIÓN

El área de restauración se muestra como un sector con variados puntos débiles por lo que se busca una mejora con los cursos escogidos, los mismos que se ajustan a las necesidades y realidad actual del sector y presentan conocimientos imprescindibles a quienes trabajan en restaurantes o comedores del cantón.

A continuación se detalla el contenido principal de cada curso:

## CURSOS PLANIFICADOS

- ✦ El área de cocina
- ✦ Almacenamiento y manipulación de alimentos
- ✦ Atención al cliente

### El área de cocina

- Área de la cocina:
  - Área de almacenamiento
  - Área de preparación
  - Área de lavado
  - Área de producto terminado
- Personal de cocina:
  - Jefes de cocina
  - Cocineros
  - Encargados de la Despensa
  - Encargados de Limpieza
- Accidentes en la cocina
- Equipo de cocina:
  - Equipo mayor:
    - a) Equipo de cocción
    - b) Equipo de conservación
    - c) Equipo de apoyo
    - d) Equipo eléctrico

# RESTAURACIÓN

- Equipo menor:
  - a) Utensilios
  - b) Baterías de cocina

## Almacenamiento y manipulación de alimentos

- Almacenamiento y economato:
  - Mercadería
  - Producto
  - Proveedor
  - Inventarios
  - Consideraciones a la hora de comprar
  - ¿Qué, cuánto y cuándo comprar?
  - Control de existencias
- Contaminación:
  - Tipos de contaminación
  - Contaminación cruzada
- Temperaturas de cocción por tipo de carne
- Temperatura de conservación para cada alimento

## Atención al cliente

- Atención al cliente
- Protocolo y etiqueta en restaurantes
- Manejo de quejas y sugerencias

### CURSOS PLANIFICADOS

- El área de cocina
- Almacenamiento y manipulación de alimentos
- Atención al cliente

# RESTAURACIÓN

## METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

METODOLOGÍA	
<b>I. EL AREA DE COCINA</b>	
1. El área de cocina	Clase magistral
2. El personal de cocina	
3. Prevención de accidentes en la cocina	
4. Equipo de cocina	Mentoring y clase magistral
<b>II. ALMACENAMIENTO Y MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS</b>	
1. Almacenamiento y economato	Mentoring y clase magistral
2. Contaminación	Mentoring
3. Temperatura de conservación para cada alimento	Clase magistral
<b>III. ATENCIÓN AL CLIENTE</b>	
1. Atención al cliente	Mentoring y clase magistral
2. Protocolo y etiqueta en restaurantes	
3. Manejo de quejas en restaurantes	Clase magistral

# RESTAURACIÓN

## DURACIÓN Y SECUENCIA DE DICTADO

Se sugiere que las clases magistrales sean dictadas en los días y horarios con menor llegada de clientes a los hoteles y por tanto con mayor disponibilidad de tiempo, estos horarios serían de lunes a viernes, en el horario de 07h00 a 09h00, las clases prácticas se pueden realizar en horario laboral.

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	HORAS TOTALES	DURACIÓN DE CADA CLASE	TOTAL DE DÍAS
El área de cocina	8 horas teóricas	2 horas	3 días
	2 hora prácticas	2 horas	1 día
Almacenamiento y manipulación de alimentos	6 horas teóricas	2 horas	3 días
	6 horas prácticas	3 horas	2 días
Atención al cliente	6 horas teóricas	2 horas	3 días
	4 horas prácticas	4 horas	1 día

TOTAL DE HORAS  
TEÓRICAS

20 HORAS

TOTAL DE HORAS  
PRÁCTICAS

12 HORAS

# GESTIÓN DE DESTINOS Y GOBERNANZA

Se pretende mediante esta propuesta dar una herramienta útil para fortalecer las bases de conocimiento del sector de gobernanza y gestión turística del municipio del cantón Playas, sabiendo que es este sector el que puede establecer gestiones y controles para incentivar una producción turística de calidad, más eficaz e inclusiva con los demás actores del sector.

A continuación se detalla el contenido principal de cada curso:

## CURSOS PLANIFICADOS

- Gestión de destinos turísticos y desarrollo local
- Descentralización turística

### Gestión de destinos turísticos y desarrollo local

- Marco territorial del turismo
- Definición de destino
- El espacio turístico y su clasificación:
  - Tipos de espacios por su ubicación geográfica:
    - a) Costeros
    - b) Urbanos
    - c) Rurales
  - Tipos de espacios por su organización:
    - a) Complejo turístico
    - b) Zona turística
    - c) Destino
    - d) Región turística
- La gestión de destinos turísticos:
  - Gestión estratégica
  - Gestión táctica
  - Gestión operativa

# GESTIÓN DE DESTINOS Y GOBERNANZA

## CURSOS PLANIFICADOS

- ✓ Gestión de destinos turísticos y desarrollo local
- Descentralización turística

- Los modelos de gestión turística:
  - Modelos estructurales
  - Modelos de desarrollo de destino
  - Modelos de impactos
- Ciclo de vida de los destinos
- Los destinos en declive:
  - Indicadores de declinación de destinos
- El desarrollo local:
  - Propósito del desarrollo local
  - Enfoque del desarrollo local con relación al turismo
  - El turismo en la generación de empleo
  - Turismo promoviendo desarrollo local con participación.
  - Turismo como ordenamiento
  - Desarrollo local: capital social

## Descentralización turística

- Gobernanza turística:
  - Agentes del destino turístico
  - Áreas de acción de los organismos oficiales de turismo
  - Acciones de la gobernanza turística
- Conceptos claves de la descentralización:
  - Definición de desconcentración
  - Definición de descentralización
- La descentralización turística del Ecuador:
  - Antecedentes de la descentralización turística del Ecuador
  - Esquema del Ministerio de Turismo para descentralizar competencias en Gobiernos Seccionales:
    - a) Gobiernos seccionales provinciales
    - b) Gobiernos seccionales municipales

## GESTIÓN DE DESTINOS Y GOBERNANZA

### CURSOS PLANIFICADOS

- Gestión de destinos turísticos y desarrollo local
- Descentralización turística

- Implicaciones de la descentralización turística
- Requisitos y procedimientos para solicitud de competencias
- Institucionalidad del turismo:
  - Modelo de ordenanza para creación de Unidad Municipal de Turismo:
    - a) Estructura
    - b) Funciones
    - c) Perfil de técnicos
- Los consejos cantonales de turismo:
  - Modelo de ordenanza para la creación de los consejos cantonales de turismo:
    - a) Estructura
    - b) Funciones
- Cooperación público-privada:
  - Importancia de la cooperación público-privada para el turismo
  - Casos de cooperación público – privada.

# GESTIÓN DE DESTINOS Y GOBERNANZA

## METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA

### METODOLOGIA

#### I. GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS Y DESARROLLO LOCAL

1. Marco territorial del turismo
2. Definición de destino
3. El espacio turístico y su clasificación:
4. La gestión de destinos turísticos:
5. Los modelos de gestión turística:
6. Ciclo de vida de los destinos
7. Los destinos en declive:
8. El desarrollo local.

Clase magistral

#### II. DESCENTRALIZACION TURÍSTICA

1. Gobernanza turística
2. Conceptos claves de la descentralización
3. La descentralización turística del Ecuador
4. Institucionalidad del turismo
5. Los consejos cantonales de turismo
6. Cooperación público-privada

Clase magistral

### METODOLOGIA

📌 Clase magistral

## GESTIÓN DE DESTINOS Y GOBERNANZA

### DURACIÓN Y SECUENCIA DE DICTADO

Se sugiere realizar los cursos los días domingo o lunes, ya que la mayor parte de los asistentes a estos cursos serán representantes del Municipio de Playas y quienes en los días mencionados no se encuentran laborando, de esta manera nos acoplamos a su horario de trabajo

NOMBRE DE LA CAPACITACIÓN	HORA S TOTALES	DURACIÓN DE CADA CLASE	TOTAL DE DÍAS
Gestión de destinos turísticos y desarrollo local	16 horas teóricas	2 horas	8 días
Descentralización turística	12 horas teóricas	2 horas	6 días

TOTAL DE HORAS  
TEÓRICAS

28 HORAS

## CONCLUSIONES

1. Las personas en el Cantón Playas se han mostrada abiertas a recibir capacitaciones en los últimos 5 años, como se evidencia en el inventario realizado. Este dato se evidencia con el promedio de capacitaciones realizadas por persona, al menos 3.
2. Un total de 23 capacitaciones turísticas diferentes se han realizado en los últimos 5 años, estas han sido dictadas por instituciones tanto públicas como privadas y han beneficiado a 504 personas.
3. En total los capacitados han recibido 1839 horas de formación en los tres sectores: hotelería, restauración y gestión de destinos y gobernanza turística. Destacándose que un 80% de las horas de capacitación fueron en el área de gastronomía.
4. Las personas se muestran generalmente satisfechas con el contenido de los cursos dictados durante los últimos 5 años. Por otro lado los capacitados sugieren que las clases sean más prácticas y se dedique el tiempo necesario para cada tema.

5. Los capacitados indican que existe poco seguimiento de las capacitaciones dictadas, convirtiéndose en sistemas de formación aislados, porque no existen programas que articulen todas las capacitaciones realizadas.
6. La falta de articulación de las capacitaciones con procesos de seguimiento no permite que se establezcan la efectividad de las mismas en los puestos de trabajo de cada persona capacitada. Además falta el establecimiento de indicadores de éxito que certifiquen la mejora del desempeño laboral.
7. Aunque en promedio los porcentajes de desempeño en el proceso de aprendizaje de los cursos pilotos entre las tres áreas temáticas fue normal, se debe destacar el promedio insuficiente del área de restauración, el cual podría tomarse como una muestra de las deficiencias que existen en cuanto a conocimientos básicos en ese sector.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda que sesiga promoviendo este tipo de capacitaciones turísticas y se busque llegar a las personas que aún no han recibido capacitaciones y que de alguna manera ejercen directamente la actividad turística.
2. Se debería difundir mediante un portal en el Gobierno Municipal Descentralizado todas las capacitaciones que se hacen en el territorio, de esta forma los entes gubernamentales nacionales, seccionales; universidades, ONGs, podrían a futuro establecer los temas que aún no han sido dictados.
3. Se debe buscar una repartición más equitativa en las horas de capacitación en los tres sectores: 33% en hotelería, 34% en restauración y 33% en gestión de destinos y gobernanza turística, además cuando se trate el tema de alimentación que ha recibido el 80% de horas de capacitación, deben evaluarse los temas que aún no han sido dictados para no redundar en esfuerzos, además de analizarse las metodologías para implementar otros métodos diferentes o novedosos que aborden los temas con nuevas formas de educación.

4. Las clases deben ser impartidas utilizando metodologías de enseñanza más prácticas y se debe dedicar el tiempo suficiente a la experimentación de cada tema durante la misma capacitación.
5. Las capacitaciones deben seguir un plan que especifique metodología, contenidos y duración; y secuencia de dictado de los cursos; de esta manera se articulan todas las capacitaciones realizadas, que además integre cada una de la áreas en las que se capacita.
6. En vista que los capacitados indicaron que existe falta de seguimiento continuo en las capacitaciones, se recomienda que los temas propuestos en esta tesis se ejecuten en un lapso de no más de 4 periodos consecutivos (4 años) y que posteriormente se realice una actualización de los temas dictados en cada área, pudiéndose incluir a futuro otras temáticas no contempladas en esta tesis.
7. Se debe impartir las clases de restauración de una manera más práctica, realizar diagnósticos de aprendizaje al finalizar los cursos, adaptar las clases a la realidad del sector en el Cantón que vayan cubriendo poco a poco los

aspectos que a criterio del gobierno nacional o local aún muestran un desempeño limitado.

**ANEXO #1**  
**FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTA**  
**LCDA. CARMEN AMALIA HIDALGO**

FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTAS	
N° DE REGISTRO:1	FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN:11/NOV/2013
NOMBRE DE LA POBLACIÓN:	FECHA DE ENTREVISTA:11/NOV/2013
<b>TEMA: Capacitaciones dictadas en los últimos 5 años en el Cantón Playas</b>	
<b>INFORMANTE: Lcda. Carmen Amalia Hidalgo, concejal del Cantón Playas</b>	
<b>CONTEXTUALIZACIÓN: Entrevista concedida el día 11 de Noviembre en el Restaurant "Cabaña Típica"</b>	
<b>CITA DEL INFORMANTE:</b>	
<p><b>¿Cuál es el nombre de la(s) capacitación(es)?</b></p> <p>Este programa se llamó "Playas Rumbo a la calidad de servicio"</p>	
<p><b>¿A que área del turismo fue(ron) dirigida(s)?</b></p> <p>Al área de restauración.</p>	
<p><b>¿Cuál fue la duración de la(s) capacitación(es)?</b></p> <p>Fue el año pasado en los meses de Junio, Julio y Agosto.</p>	
<p><b>¿Cuál fue el número de asistentes?</b></p> <p>Entre 50 a 70</p>	
<p><b>¿A quiénes fue(ron) dirigida(s) la(s) capacitación?</b></p> <p>Fue dirigido especialmente a toda la gente de restaurantes, pero se lo hizo abierto, se lo programo especialmente para eso, pero lamentablemente el alcalde no le hizo la convocatoria y no se le presto mucha atención al proyecto, entonces no tuvo el aval municipal, la idea era que estas capacitaciones sean un requisito para que pidan el permiso de funcionamiento</p>	
<p><b>¿Fue(ron) obligatoria(s) la(s) capacitación(es)?</b></p> <p>No</p>	
<p><b>¿Cuáles fueron los principales contenidos de la(s) capacitación(es)?</b></p> <p>Manipulación de alimentos, atención al cliente, organización de eventos, bartenders y cocktelería, salones; en cocktails, espectáculos al preparar</p>	

bebidas, como presentar el cocktail, técnicas de preparación, como atender al cliente, mas era algo práctico, se les ponía ejemplos de casos prácticos que sucedían diariamente, manteles, como organizar el salón, ¿cuántas sillas y mesas? de acuerdo a la dimensión del salón. Fue organizado por la presidenta de la comisión turística.

**ASOCIACIÓN CON OTRAS FICHAS:**

**OBSERVACIONES:**

Por parte de la concejal no se han dado temas de hotelería o gobernanza. A pesar de que estaba dirigido principalmente a las personas de los restaurantes, la mayoría de los participantes fueron estudiantes de la Universidad Estatal de Santa Elena campus Playas, de restaurantes como Ocean, Mediterraneo, algunas hosterías y otros restaurantes.

**ANEXO #2**  
**FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTA**  
**ING. JOSÉ MARIO MORA MARICH**

FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTAS	
<b>N° DE REGISTRO:</b> 8	<b>FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN:</b> 20/NOV/2013
<b>NOMBRE DE LA POBLACIÓN:</b>	<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b> 20/NOV/2013
<b>TEMA:</b> Capacitaciones dictadas en los últimos 5 años en el Cantón Playas	
<b>INFORMANTE:</b> Ing. José Mario Mora Marich. Dirección de turismo, Gobierno Provincial del Guayas	
<b>CONTEXTUALIZACIÓN:</b> Entrevista concedida el día 20 de noviembre en las oficinas de la dirección de turismo de la Prefectura del Guayas en la ciudad de Guayaquil	
<b>CITA DEL INFORMANTE:</b>	
<b>¿Cuál es el nombre de la(s) capacitación(es)?</b> Turismo y operaciones, Programa de fortalecimiento y competitividad turística, Sensibilización turística	
<b>¿A que área del turismo fue(ron) dirigida(s)?</b> Hotelería y restauración	
<b>¿Cuál fue la duración de la(s) capacitación(es)?</b> 2, 10 y 9 meses	
<b>¿Cuál fue el número de asistentes?</b> 60, 100 y 250 personas	
<b>¿A quiénes fue(ron) dirigida(s) la(s) capacitación?</b> Coop. de Producción Pesquera Artesanal (PESQUEROS). Quienes durante la temporada playera del 2013 prestaron sus servicios turísticos "paseos en balsas a vela". Servidores turísticos en general	
<b>¿Fue(ron) obligatoria(s) la(s) capacitación(es)?</b> No	
<b>¿Cuáles fueron los principales contenidos de la(s) capacitación(es)?</b> 1. Introducción al turismo y Microempresa y emprendedores. 2. Guianza y Operador Turístico. 3. Servicio al Cliente y Promoción Turística. 4. Operación y Comercialización Turística. 5. Sostenibilidad. 6. Producto Turístico. 7. Elementos del Sistema Turístico. 8. Certificaciones. 9. Modalidades del Turismo 10. Elaboración de Proyectos Turísticos 11. Manipulación de Alimentos y Bebidas. 12. Seguridad turística 13. Rutas Turísticas del Guayas 14. Gestiones e Intervenciones de la Prefectura a través de la Dirección de Turismo.	
<b>ASOCIACIÓN CON OTRAS FICHAS:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	

**ANEXO #3**  
**FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTA**  
**MSC. JULIO GAVILANES VALLE**

FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTAS	
<b>N° DE REGISTRO:</b> 3	<b>FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN:</b> 13/NOV/2013
<b>NOMBRE DE LA POBLACIÓN:</b>	<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b> 13/NOV/2013
<b>TEMA:</b> Capacitaciones dictadas en los últimos 5 años en el Cantón Playas	
<b>INFORMANTE:</b> MSc. Julio Gavilanes Valle, excoordinador de la carrera de Licenciatura en Turismo en la ESPOL	
<b>CONTEXTUALIZACIÓN:</b> Entrevista concedida el día 13 de Noviembre en el Campus Gustavo Galindo de la ESPOL, edificio administrativo de carrera.	
<b>CITA DEL INFORMANTE:</b>	
<p><b>¿Cuál es el nombre de la(s) capacitación(es)?</b>            La capacitación se llama "Turismo para todos"</p>	
<p><b>¿A que área del turismo fue(ron) dirigida(s)?</b>            A alimentación, servicios de restauración</p>	
<p><b>¿Cuál fue la duración de la(s) capacitación(es)?</b>            86 horas</p>	
<p><b>¿Cuál fue el número de asistentes?</b>            El número de personas que finalizaron fue 16, iniciaron muchas mas, pero terminaron 16, que son los que terminaron con su certificado.</p>	
<p><b>¿A quiénes fue(ron) dirigida(s) la(s) capacitación?</b>            Estas capacitaciones fueron dirigidas a dueños de establecimientos de restauración en el Cantón Playas que necesitaban realizar mejoras</p>	
<p><b>¿Fue(ron) obligatoria(s) la(s) capacitación(es)?</b>            Fueron tan voluntarias que no todos los que comenzaron terminaron</p>	
<p><b>¿Cuáles fueron los principales contenidos de la(s) capacitación(es)?</b>            En el área de restauración los principales contenidos fueron, las PYMES en el sector restauración, gastronomía básica, garnish y decoración, higiene y manipulación de alimentos, desempeño laboral en el caso de administrador de personal. En la fase 2, promoción y marketing de servicios y el plan de acción y el la Fase 3, planificación de negocios y valoración financiera del negocio</p>	
<b>ASOCIACIÓN CON OTRAS FICHAS:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	

**ANEXO #4**  
**FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTA**  
**MSC. CINTHY VEINTIMILLA**

FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTAS	
<b>N° DE REGISTRO:</b> 4	<b>FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN:</b> 19/NOV/2013
<b>NOMBRE DE LA POBLACIÓN:</b>	<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b> 19/NOV/2013
<b>TEMA:</b> Capacitaciones dictadas en los últimos 5 años en el Cantón Playas	
<b>INFORMANTE:</b> MSc. Cinthy Ventimilla, profesora de la carrera de Licenciatura en Turismo en la ESPOL	
<b>CONTEXTUALIZACIÓN:</b> Entrevista concedida el día 19 de Noviembre en el Campus Gustavo Galindo de la ESPOL, edificio administrativo de carrera.	
<b>CITA DEL INFORMANTE:</b>	
<b>¿Cuál es el nombre de la(s) capacitación(es)?</b> A través del departamento de Vínculos con la Colectividad de ESPOL, 4 estudiantes nos ayudaron a dar un modulo de introducción al turismo y otro de Turismo Sostenible	
<b>¿A que área del turismo fue(ron) dirigida(s)?</b> Gobernanza	
<b>¿Cuál fue la duración de la(s) capacitación(es)?</b> 32 horas (Introducción al Turismo 16 horas y Desarrollo Sostenible 16 horas) 4 Sábados completos	
<b>¿Cuál fue el número de asistentes?</b> 20 participantes	
<b>¿A quiénes fue(ron) dirigida(s) la(s) capacitación?</b> Técnicos e inspectores de la Dirección del Municipio de Playas, no público general	
<b>¿Fue(ron) obligatoria(s) la(s) capacitación(es)?</b> No	
<b>¿Cuáles fueron los principales contenidos de la(s) capacitación(es)?</b> Concepto de turismo, diferencias entre turista y excursionista, modalidades de Turismo, elementos del sistema turístico. Generalidades sobre desarrollo sostenible, muestras de casos exitosos de Turismo Sostenible, Los 3 pilares de la Sostenibilidad-	
<b>ASOCIACIÓN CON OTRAS FICHAS:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	

**ANEXO #5**  
**FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTA**  
**SRA. ESPERANZA LÓPEZ**

FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTAS	
<b>N° DE REGISTRO:</b> 6	<b>FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN:</b> 30/NOV/2013
<b>NOMBRE DE LA POBLACIÓN:</b>	<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b> 30/NOV/2013
<b>TEMA:</b> Capacitaciones dictadas en los últimos 5 años en el Cantón Playas	
<b>INFORMANTE:</b> Sra. Esperanza López, presidenta de la CAMTUR de Playas	
<b>CONTEXTUALIZACIÓN:</b> Entrevista concedida el día 30 de Noviembre en el Hotel Arena Caliente	
<b>CITA DEL INFORMANTE:</b>	
<p><b>¿Cuál es el nombre de la(s) capacitación(es)?</b>  Cámara de Turismo de Playas, Mejoramiento Operativo y Comercial en Establecimientos Turísticos, Atención al cliente, Higiene y manipulación de alimentos, Aplicación al Sistema de Rentas, Prevención contra incendios, Marketing aplicado al Turismo</p>	
<p><b>¿A que área del turismo fue(ron) dirigida(s)?</b>  Restauración y Alojamiento</p>	
<p><b>¿Cuál fue la duración de la(s) capacitación(es)?</b>  Todas duraron 4 horas</p>	
<p><b>¿Cuál fue el número de asistentes?</b>  90 personas a cada uno</p>	
<p><b>¿A quiénes fue(ron) dirigida(s) la(s) capacitación?</b>  Propietarios y personal de Establecimientos Turísticos en General e Interesados</p>	
<p><b>¿Fue(ron) obligatoria(s) la(s) capacitación(es)?</b>  No</p>	
<p><b>¿Cuáles fueron los principales contenidos de la(s) capacitación(es)?</b></p>	
<b>ASOCIACIÓN CON OTRAS FICHAS:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	

**ANEXO #6**  
**FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTA**  
**SR. PATRICIO DONOSO**

FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTAS	
<b>N° DE REGISTRO:2</b>	<b>FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN:11/NOV/2013</b>
<b>NOMBRE DE LA POBLACIÓN:</b>	<b>FECHA DE ENTREVISTA:11/NOV/2013</b>
<b>TEMA:Capacitaciones dictadas en los últimos 5 años en el Cantón Playas</b>	
<b>INFORMANTE: Sr. Patricio Donoso, expresidente de la ASHOT de Playas</b>	
<b>CONTEXTUALIZACIÓN: Entrevista concedida el día 11 de Noviembre en el Hotel "Faro"</b>	
<b>CITA DEL INFORMANTE:</b>	
<p><b>¿Cuál es el nombre de la(s) capacitación(es)?</b>            El único curso que nosotros recibimos y que fue bastante bueno fue a través del Ministerio de Turismo y la ESPOL, la ESPOL se puso en contacto con nosotros, la Asociación Hotelera y nosotros hicimos la invitación a todos los representantes turísticos de Playas, hoteles, restaurantes, comedores, los cursos fueron sobre "Administración de Empresas de Alojamiento", "Administrador de empresas de restaurantes", "Mesero polivalente", "Cocinero polivalente", "Seguridad alimentaria para el personal operativo" y "Hospitalidad". Nosotros lo preparamos, vimos a una profesora de Estados Unidos erradicada en Cuenca y les dimos ese curso gratis. Les dimos a demás los menús traducidos al inglés, se hicieron luego de un mes del curso anterior.</p>	
<p><b>¿A que área del turismo fue(ron) dirigida(s)?</b>            Al área de hotelería y restauración</p>	
<p><b>¿Cuál fue la duración de la(s) capacitación(es)?</b>            "Administración de Empresas de Alojamiento"(40 horas)"Administrador de empresas de restaurantes"(60horas) "Mesero polivalente"(30horas) "Cocinero polivalente"(40horas) "Seguridad alimentaria para el personal operativo"(45 horas) "Hospitalidad"(32 horas), "Ingles básico"(intensivo, duró un mes, 2 horas diarias)</p>	
<p><b>¿Cuál fue el número de asistentes?</b>            Fueron bastantes, se les extendió certificado de participación, al menos en hoteles hubo una participación de unas 20 personas, comedores alrededor de unas 15, tomando en cuenta que eso fue hace 2 años y no eramos tan unidos como ahora. Se realizó en Septiembre del 2011. En Ingles al rededor de 50 personas.</p>	
<p><b>¿A quiénes fue(ron) dirigida(s) la(s) capacitación?</b>            Hoteles , comedores y restaurantes de Playas.</p>	
<p><b>¿Fue(ron) obligatoria(s) la(s) capacitación(es)?</b>            No, pero se entregó un certificado de participación.</p>	
<p><b>¿Cuáles fueron los principales contenidos de la(s) capacitación(es)?</b>             En el de ingles se hizo una especie de traducción fonética para que la gente pronunciara bien frases cotidianas, traducción de menús y elementos de un hotel y restaurantes.</p>	
<b>ASOCIACIÓN CON OTRAS FICHAS:</b>	

**ANEXO #7**  
**FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTA**  
**ING. MARTHA PARRALES**

FICHA DE EXTRACTO DE ENTREVISTAS	
<b>N° DE REGISTRO:</b> 7	<b>FECHA DE CUMPLIMENTACIÓN:</b> 16/DIC/2013
<b>NOMBRE DE LA POBLACIÓN:</b>	<b>FECHA DE ENTREVISTA:</b> 16/DIC/2013
<b>TEMA:</b> Capacitaciones dictadas en los últimos 5 años en el Cantón Playas	
<b>INFORMANTE:</b> Ing. Martha Parrales. Sub Directora Técnica Fundación NOBIS	
<b>CONTEXTUALIZACIÓN:</b> Entrevista concedida el día 16 de diciembre del 2013 en las oficinas de la Fundación NOBIS en la ciudad de Guayaquil	
<b>CITA DEL INFORMANTE:</b>	
<p><b>¿Cuál es el nombre de la(s) capacitación(es)?</b>            Turismo y operaciones, Programa de fortalecimiento y competitividad turística, Sensibilización turística</p>	
<p><b>¿A que área del turismo fue(ron) dirigida(s)?</b>            Gobernanza, hotelería y restauración</p>	
<p><b>¿Cuál fue la duración de la(s) capacitación(es)?</b>            40 horas cada uno</p>	
<p><b>¿Cuál fue el número de asistentes?</b>            200 en la primera capacitación y 300 en las dos últimas</p>	
<p><b>¿A quiénes fue(ron) dirigida(s) la(s) capacitación?</b>            Pobladores en general de Puerto Engabao, Gobierno seccional de Playas y otras localidades, servidores turísticos de Playas y otras localidades</p>	
<p><b>¿Fue(ron) obligatoria(s) la(s) capacitación(es)?</b>            No</p>	
<p><b>¿Cuáles fueron los principales contenidos de la(s) capacitación(es)?</b></p>	
<b>ASOCIACIÓN CON OTRAS FICHAS:</b>	
<b>OBSERVACIONES:</b>	

**ANEXO #8**  
**ENCUESTA PARA MEDICIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE METODOLOGÍAS,  
 CONTENIDOS Y DURACIÓN DE CAPACITACIÓN**



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DEL LITORAL**  
**FACULTAD DE INGENIERIA MARÍTIMA Y CIENCIAS DEL MAR**  
**LICENCIATURA EN TURISMO**



La presente encuesta pretende medir la efectividad de las capacitaciones dictadas en el cantón Playas en las áreas de restauración, alojamiento y gestión local de destinos y gobernanza. Sírvase ubicar una X en la opción que usted escoja.

	Muy satisfactorio	Satisfactorio	Regular	Poco Satisfactorio
<b>CONTENIDOS</b>				
Estuvieron bien establecidos los objetivos de las capacitaciones.				
El contenido fue sencillo de comprender.				
Cómo calificaría los contenidos de las capacitaciones con respecto al tema dictado.				
Fue útil recibir estas capacitaciones y está aplicando los conocimientos adquiridos.				
<b>METODOLOGIA</b>				
Los expositores mostraron dominio del tema propuesto.				
Los expositores mostraron dominio en manejo de grupos e interacción entre participantes.				
<b>DURACION</b>				
La duración de la capacitación fue adecuada para el tema.				
Las horas diarias de capacitación le parecieron apropiadas para el desarrollo del tema.				
<b>SUGERENCIAS Y COMENTARIOS:</b>				

## ANEXO #9 CONTENIDO DE CURSO PILOTO DE HOTELERÍA

### Tarjeta de Registro (Check in)

TARJETA DE REGISTRO			
No. RESERVA:			
No. Habitación/ Room N°	Tarifa/Rate	Llegada/ Check in	Salida/ Check out
No. Folio		NOMBRE/ FIRST NAME	
APPELLIDOS/ LAST NAME			
CI-Pasaporte/ Passport N°		Fecha de Nacimiento/ Birthdate	
CIUDAD DE ORIGEN/ HOMETOWN		Dirección/Address	
PAIS/ COUNTRY		NACIONALIDAD/ NATIONALITY	
Teléfono/ TELEPHONE N°		OBSAS.	
TIPO DE CLIENTE/ TYPE OF CLIENT:			
Walk in	<input type="checkbox"/>	Coronita/ No charge	<input type="checkbox"/>
Reserva/ Booking	<input type="checkbox"/>	Premio/ Promo	<input type="checkbox"/>
Corporativo/ Corporate Rate	<input type="checkbox"/>	Funcionario Público/ Public Official	<input type="checkbox"/>
VIP	<input type="checkbox"/>		
FORMA DE PAGO/ SETTLEMENT:			
Efectivo / Cash	<input type="checkbox"/>		
Tarjeta de Crédito/ Credit Card	<input type="checkbox"/>	R/:	
Cheque / Check	<input type="checkbox"/>	R/:	Banco/Bank
Transferencia Bancaria/ Bank Transfer	<input type="checkbox"/>	Fecha/ Date:	
Credito corporativo/ Corporate Credit	<input type="checkbox"/>	R/:	Banco/Bank
	<input type="checkbox"/>	Fecha/ Date:	
	<input type="checkbox"/>	Plazo/ Term	

Firma del Huésped/ Guest Signature

Firma del Recepcionista/ Receptionist Signature

### Tipos de Habitaciones

Individuales

Dobles / Matrimoniales

Triples

Cuádruples

Quíntuples

Séxtuples

Julio Gavilanes Valle, M.Sc. Profesor de  
Hotelería

## Tipos de Habitaciones

- **Habitaciones Individuales:** Son aquellas habitaciones destinadas para ser usadas únicamente por una persona. Por lo general tienen una sola cama de tamaño full. Su uso es apropiado para hoteles de 5 y 4 estrellas principalmente.

Julio Gavilanes Valle, M.Sc. Profesor de  
Hotelería

## Tipos de Habitaciones

- **Habitaciones Dobles y Matrimoniales:** Son aquellas habitaciones destinadas para ser usadas por dos personas ya sea en dos camas o en una sola cama matrimonial. Su uso es apropiado para hoteles de 4 y 4 estrellas principalmente.

Julio Gavilanes Valle, M.Sc. Profesor de  
Hotelería

## Tipos de Habitaciones

- En los casos de las habitaciones dobles con dos camas, estas pueden ser dos twin o dos full. En el caso de las habitaciones matrimoniales, estas tendrán una sola cama full, Queen o King size.

Julio Gavilanes Valle, M.Sc. Profesor de  
Hotelería

## Tipos de Habitaciones

- Habitaciones Triples: Son aquellas habitaciones destinadas para ser usadas por tres personas. Por lo general constan de tres camas twin size. Su uso es apropiado en hoteles de 1, 2 y 3 estrellas principalmente.

Julio Gavilanes Valle, M.Sc. Profesor de  
Hotelería

## Tipos de Habitaciones

- **Habitaciones Cuádruples:** Son aquellas habitaciones destinadas para ser usadas por 4 personas. Por lo general constan de cuatro camas twin size. Su uso es apropiado para hostales y pensiones.

Julio Gavilanes Valle, M.Sc. Profesor de  
Hotelería

## Tipos de Habitaciones

- **Habitaciones Quíntuples:** Son aquellas habitaciones destinadas para ser usadas por 5 personas. Por lo general constan de 5 camas twin size. Su uso es apropiado para hostales y pensiones.
- **Habitaciones Séxtuples:** Son aquellas habitaciones destinadas para ser usadas por 6 personas. Por lo general constan de 6 camas twin size. Su uso es apropiado para refugios y albergues principalmente.

Julio Gavilanes Valle, M.Sc. Profesor de  
Hotelería

## Medidas de Camas

Los tamaños de las camas y colchones varían dependiendo de cada fabricante, sin embargo algunos tamaños aceptados son:

- Cama Twin: 90cm de ancho por 190cm de largo.
- Cama Matrimonial: 135cms de ancho por 190 cm de largo.

Julio Gavilanes Valle, M.Sc. Profesor de  
Hotelería

## Medidas de Camas

- Cama Queen: 150cms de ancho por 200cm de largo.
- Cama King: 180cms de ancho por 200cm de largo.

Julio Gavilanes Valle, M.Sc. Profesor de  
Hotelería

### PRINCIPALES FUNCIONES AMA DE LLAVES



Funciones Principales de ama de llaves		Funciones Principales de Camareras
Planificar el Trabajo de su departamento		Limpiar, Asear y Ordenar las Habitaciones
Organizar, capacitar y Supervisar al equipo humano de trabajo		Cuidar de la apariencia personal
Coordinar los servicios realizados por el equipo de trabajo		Verificar el funcionamiento y el "confort" de la habitación
Controlar y supervisar servicios de terceros		Inspeccionar el Estado de una habitación
Administrar materiales a su cargo		Recibir insumos de limpieza
Diseñar y mantener la decoración de los diferentes ambientes a su cargo		Ordenar la decoración de sus áreas de trabajo
Operar los Equipos relacionados con su actividad		Operar equipos de trabajo
Asegurar la satisfacción del huésped		*Ordenar la habitación ocupada *Verificar el funcionamiento y el "confort" de la habitación
Interactuar con los demás departamentos		*Brindar Información al huésped sobre el hotel *Actuar como nexo entre el cliente y el hotel *Mantener la comunicación con otros departamentos

## ANEXO #10 CONTENIDO CURSO PILOTO RESTAURACIÓN

### ESTABLECER PROCESOS Y ESTÁNDARES EN MANUALES DE TRABAJO Y APLICACIÓN DE PROCESOS

¿Qué es un proceso?

- Podemos definir un proceso como una secuencia repetitiva de actividades que llevamos a cabo en el restaurante para hacer llegar a nuestro cliente nuestra oferta de productos gastronómicos. Y todo ello, mediante el uso optimizado de una serie de recursos que pueden ser, entre otros, materiales, tiempo de las personas, energía, máquinas y herramientas.

### Tipos de procesos

- Procesos estratégicos.
- Procesos operativos.
- Procesos de apoyo.



## CÓMO ENFOCAR A PROCESOS EL SISTEMA DE GESTIÓN DE NUESTRO RESTAURANTE

- 1. Identificar los procesos necesarios para la gestión del restaurante.
- 2. Determinar la estructura y contenido de estos procesos.
- 3. Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.
- 4. Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.
- 5. Realizar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.
- 6. Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.

## ATENDER O SUPERVISAR LA ATENCIÓN AL CLIENTE

- Dentro de esta industria tan competitiva es importante ir desarrollando ciertos factores diferenciadores en nuestros productos o servicios, y es por esto que la atención personalizada va tomando cada vez más importancia en el cliente, y para poder cubrir estas exigencias se ha diseñado ciertos procesos que ayudan a nuestro personal a ser competitivo y diferencial.



#### DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

- Pre disponibilidad y actitud positiva, saludarlos de manera amable y cortés (buenos días/tardes/noches, dándoles la bienvenida al lugar).
- Despejar cualquier duda o inquietud haciéndoles saber que está prestos para atenderle.
- Rapidez en la localización de la reserva y la verificación de la misma. Preguntar por alguna preferencia.
- En caso de clientes sin reserva la disponibilidad será confirmada, inmediatamente si no hay alguna mesa disponible se le proporcionará un tiempo real de espera (en función a la rotación del establecimiento), y se le guía hacia la zona de espera, donde se les puede dar ciertas comunicaciones mientras esperan.
- En el momento que exista la disponibilidad de mesa, se invitará al cliente a ocupar la mesa dispuesta, guiándolo hasta el lugar, trasladando cualquier servicio o producto que hasta el momento haya solicitado.
- Comprobar disponibilidad y guiar al cliente hasta la mesa. (De tener reserva)
- Averiguar y preguntar alguna preferencia especial en cuanto a la ubicación de la mesa (fumadores o no fumadores, cerca de ventana, etc.) siempre y cuando la disponibilidad así lo permita.
- Acompañar y acomodar al cliente en la mesa, facilitándole el acceso a la silla, haciéndose cargo de sus pertenencias, pueden estos ser vestimentas como abrigos, chaquetas, objetos, etc., o facilitándole alguna silla especial.
- Entregar las cartas o a su vez enviar al mesero para que pueda tomar alguna orden o petición por parte del cliente.

## ASISTIR AL CLIENTE ESPECIAL

- o 1. *Mostrar un trato amable y cordial*
- o 2. *Dar un buen servicio o atención a todos los clientes*
- o 3. *Brindar un trato personalizado*
- o 4. *Capacitar y motivar al personal*
- o 5. *Nunca decir “no”*

## CUIDAR DE LA SEGURIDAD ALIMENTARIA

### ¿QUÉ ES LA CONTAMINACIÓN?

- Contaminación es cualquier cosa que suponga una amenaza para la sanidad de los alimentos. La higiene de los alimentos está orientada a la prevención, eliminación o la reducción al mínimo la contaminación. Esto va a ayudar en largo plazo a conservar y promover la salud.

### Tipos de contaminación

TIPOS	DESCRIPCIÓN
FÍSICA	Consiste en la presencia de porciones detectables de material no alimenticio llamado cuerpo extraño, que ha llegado a los alimentos procedentes de la maquinaria, del medioambiente, de envases, del personal o de plagas.
QUÍMICA	La contaminación química consiste en sustancias que pueden provocar alteraciones fisiológicas al ser ingeridas que incluso pueden llevar hasta la muerte. Cualquier tipo de veneno, solvente, producto de limpieza, y demás toxinas representan un riesgo inminente al momento que han tenido contacto con los alimentos antes, durante, y después de su preparación.
BIOLÓGICA	Este tipo de contaminación consiste en que algún microorganismo vivo tuvo contacto con los alimentos. La mayoría de enfermedades que transmiten los alimentos son causadas por microorganismos como virus, hongos, bacterias y parásitos. La contaminación biológica es originada por estos seres vivos presentes en los alimentos que pueden invadir o infectar al ser humano desde su intestino y causar enfermedad cuando es ingerido con el alimento.

## ¿QUÉ ES LA CONTAMINACIÓN CRUZADA?

La Contaminación Cruzada es la transferencia de sustancias peligrosas tales como microorganismos, desde un alimento hacia otro, o desde una superficie (batería de cocina, mesones, equipos, etc.) hacia un alimento. Existen 2 tipos:

- **Contaminación cruzada directa:** Se da cuando un alimento limpio entra en contacto directo con un alimento contaminado
- **Contaminación cruzada indirecta** es la más frecuente y difícil de controlar. Se presenta cuando un alimento limpio entra en contacto con una superficie que anteriormente tocó un alimento contaminado.

### EJEMPLOS FRECUENTES

- Mezclar alimentos contaminados, con alimentos frescos recién preparados.
- Manipular alimentos listos para consumir con las manos sucias, ó, manejar diferentes alimentos sin lavarnos las manos en cada cambio de alimento
- En una tabla que se ha porcionado alguna carne, cortar otro ingrediente sin previa sanitización de la superficie.
- Ubicar comida lista para servir (ensaladas) en las repisas bajas de la refrigeradora, permitiendo que jugos y líquidos de los ingredientes en los niveles superiores caigan sobre esta y la contaminen.
- Limpiar varias superficies con un mismo trapo de cocina o "limpión"

## RECOMENDACIONES GENERALES BÁSICAS:

- Evitar tocar, directamente, alimentos cocidos o listos para el consumo. Debido a que no cuentan con una cocción adicional, cualquier bacteria puede sobrevivir y reproducirse en estos.



- Evitar contactos con los alimentos al finalizar los platos, ya que puede servir como medio de locomoción o transporte para estos microorganismos patógenos, recogidos en alguna superficie contaminada, y llevándolos hacia una superficie que limpia.



- Usar pinzas, guantes de látex, y cubiertos apropiados al servir, debido a que el contacto de la comida con nuestras manos incrementa el riesgo de contagio.



ANEXO #11  
CONTENIDO CURSO PILOTO: GESTIÓN DE DESTINOS Y GOBERNANZA

## El destino turístico y sus funciones

### ¿Qué es un destino turístico?

Lugar geográfico dotado de atractivos turísticos, con capacidad para producir servicios, equipado con infraestructura adecuada, apto para satisfacer los deseos y necesidades de los turistas.



## El destino turístico y sus funciones

### Características del destino turístico

1. **Espacio territorial homogéneo:** cualquier espacio geográfico susceptible de ser planificado por poseer cierta capacidad administrativa. Los destinos pueden abarcar una o varias naciones, una o varias regiones o estados, etc.

## El destino turístico y sus funciones

### Características del destino turístico

2. **Centralidad:** capacidad del territorio para motivar el desplazamiento de personas hacia sí.
3. **Oferta estructurada de atractivos:** sistema integrado de recursos, atractivos y empresas orientado hacia la satisfacción del turista. Ordenación del territorio de acuerdo a las necesidades de los potenciales clientes.

## El destino turístico y sus funciones

### Características del destino turístico

4. **Marca integradora:** imagen atractiva que represente a toda la oferta en el destino y facilite su identificación en diferentes mercados.
5. **Comercialización conjunta:** la cooperación entre los agentes del destino para hacer notorio el destino en el mercado (marketing) y establecer canales de distribución.

## El destino turístico y sus funciones

### Funciones del destino turístico

- ③ Uso del espacio para crear, compartir y enriquecerse culturalmente
- ③ Uso del espacio para actividades de ocio (deporte, diversión, turismo)
- ③ Atraer capitales
- ③ Convertirse en centro de acontecimientos internacionales
- ③ Ser vanguardista en tecnologías
- ③ Atraer a turistas y visitantes
- ③ Rentabilidad económicas para sector público y privado
- ③ Rentabilidad social para los habitantes locales: trabajo, infraestructuras, instalaciones, etc.
- ③ Rentabilidad medioambiental: revalorización del territorio y del patrimonio

## El destino turístico y sus funciones



## Agentes del destino turístico

### 1. Los turistas:

Dentro de este grupo se incluyen dos concepciones, la del turista tradicional, es decir el que viaja y el nuevo concepto de ocista mas centrado en buscar la satisfacción a partir del uso del tiempo libre. En este grupo se incluyen los públicos internos (los habitantes locales), los públicos que tienen una estrecha relación con el destino, los que tienen cierta vinculación física, afectiva o virtual y por último los de paso.



## Agentes del destino turístico

### 2. El Sector económico y social turístico:

Compuesto por los empresarios, los trabajadores y los proveedores de las empresas turísticas y de apoyo y de las asociaciones e instituciones que actúan en el sector. Involucra actividades de intermediación, transporte, comercio, servicios de asistencia, etc.

## Agentes del destino turístico

### 3. Las administraciones públicas:

Las competencias en materia turística corresponden a los funcionarios y responsables políticos operando a través de sus respectivos organismos administrativos.

Sus competencias abarcan la planificación territorial, la gestión de la vía pública, la seguridad pública, la limpieza, los servicios deportivos, el transporte público, la información turística, la creación de infraestructuras y equipamientos, etc.



## Agentes del destino turístico

### 4. La sociedad en general:

Se considera al resto de sectores económicos, sociales, culturales, ecológicos, etc., y su implicación como parte fundamental del desarrollo turístico. La sociedad local es la primera interesada en el desarrollo turístico, beneficiándose y asumiendo sus desventajas. De ello la importancia en que la sociedad en su conjunto (o por lo menos la mayoría) tenga afinidad con el desarrollo turístico ya que de lo contrario éste podría generar conflictos y disfunciones en el corto y el largo plazo.

## Organismos oficiales de turismo

### MINISTERIO DE TURISMO

#### OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el Turismo Consciente como actividad generadora de desarrollo socioeconómico y sostenible, que contribuya al logro de los objetivos del Plan Nacional del Buen Vivir 2009-2013 y posicione al país como un destino turístico preferente por su excepcional diversidad cultural, natural y vivencial

## Organismos oficiales de turismo

### Matriz de competencia de turismo

1.	Políticas
2.	Planificación
3.	Coordinación
4.	Regulación, registro, licencia y control
5.	Protección al consumidor de servicios turísticos
6.	Sistemas de información turística
7.	Promoción turística
8.	Fomento y desarrollo del sector turístico
9.	Capacitación y asistencia técnica

## Gobernanza turística

### Gobernanza

- Manera de gobernar que se propone como objetivo el logro de un desarrollo económico, social e institucional duradero, promoviendo un sano equilibrio entre el estado, la sociedad civil y la economía.

### Gobernanza turística

- Manera de gestionar los destinos con la coordinación de los actores público, privado y comunitario.
- Mantiene un proceso de coordinación con todos aquellos actores claves de la actividad productiva del turismo: políticos, líderes, conservacionistas, promotores culturales, otras entidades estatales, gobiernos autónomos descentralizados, universidades, empresarios, comunidades, entre otros.

## Gobernanza turística

El turismo es un sector de actividad que supone múltiples interrelaciones entre un conjunto de numerosos actores y agentes que intervienen en la producción de bienes y servicios que son objeto del consumo turístico.

En este marco, la función de dirección de gobierno, en las condiciones actuales, resulta particularmente relevante para coordinar todo esfuerzo que se oriente a propiciar que la dinámica de permanente crecimiento que el turismo ha logrado hasta el momento, sea sostenible económica, social y ambientalmente.



## Gestión de destinos

- Para que un destino turístico pueda ser considerado como tal y no simplemente como la suma de productos aislados, es fundamental una gestión y una imagen de marca conjunta de dicho destino.
- Cuando los consumidores se muestran fieles a un destino no es sólo por un producto determinado sino también por la ordenación del conjunto de ellos, que le permitirá vivir una experiencia.

## Los agentes y la gestión del destino

- La coordinación entre los agentes del destino es uno de los elementos que le confiere ventajas competitivas ya que potencia la preferencia del turista por el destino.
- El éxito de la gestión del destino depende de la capacidad de los agentes para desempeñar sus respectivos roles y para establecer conjuntamente un modelo de desarrollo que se aplique y se extienda a lo largo del tiempo.

El desarrollo de un modelo de destino y su aplicación solo puede plantearse cuando existe la implicación y el consenso de todos los agentes sociales implicados.

**ANEXO #12**  
**DIAGNÓSTICO DE DESEMPEÑO EN EL PROCESO**  
**DE APRENDIZAJE: HOTELERÍA**

**Llene los espacios en blanco:**

La habitación individual es la que tiene \_\_\_\_\_ cama.

La cama más grande de todas es la \_\_\_\_\_ size.

La cama más pequeña es la \_\_\_\_\_ size.

La habitación triple tiene \_\_\_\_\_ camas.

Ordenar la decoración de sus áreas de trabajo es una función de:

Ama de llaves \_\_\_\_\_

Camarera \_\_\_\_\_

**ANEXO #13**  
**DIAGNÓSTICO DE DESEMPEÑO EN EL PROCESO**  
**DE APRENDIZAJE: RESTAURACIÓN**

**Escoja la respuesta correcta:**

**Están ligados directamente con la realización del producto y/o la prestación del servicio.**

- a) Procesos estratégicos
- b) Procesos operativos
- c) Procesos de apoyo

**Porciones de material no alimenticio en la comida.**

- a) Contaminación química
- b) Contaminación física
- c) Contaminación biológica

**¿Cuál de las siguientes NO es una recomendación para un cliente especial?**

- a) Dar un buen servicio o atención a todos los clientes
- b) Nunca decir “no”
- c) No dar trato personalizado

**Se presenta cuando un alimento limpio entra en contacto con una superficie que anteriormente tocó un alimento contaminado.**

- a) Contaminación cruzada directa
- b) Contaminación cruzada indirecta
- c) Mezcla de alimentos

**¿Se debe evitar tocar con las manos un alimento ya cocinado?**

- a) Verdadero
- b) Falso

**ANEXO #14**  
**DIAGNÓSTICO DE DESEMPEÑO EN EL PROCESO**  
**DE APRENDIZAJE: GESTIÓN DE DESTINOS TURÍSTICOS Y GOBERNANZA**

**Escoja verdadero o falso:**

La oferta estructurada de atractivos es una característica de los destinos.

(V) (F)

Cualquier espacio con un atractivo turístico puede ser llamado destino turístico.

(V) (F)

La satisfacción final del turista es el objetivo más importante de los destinos turísticos.

(V) (F)

Los turistas, el sector económico y social turístico, las administraciones públicas y la sociedad en general son los agentes del destino turístico.

(V) (F)

Las cámaras de turismo lideran la actividad turística en el Ecuador.

(V) (F)

Los destinos no pueden abarcar varias naciones o regiones.

(V) (F)

El PLANDETUR 2020 es un instrumento de gobernanza del sistema turístico del Ecuador.

(V) (F)

**ANEXO #15**  
**MODELO DE ENCUESTA PARA EVALUAR LA PERCEPCIÓN**  
**DE EFECTIVIDAD DE LOS CURSOS PILOTO**

	Muy Satisfactorio	Satisfactorio	Regular	Poco satisfactorio
¿Encontró interesante la capacitación?				
¿Le pareció útil el contenido de la capacitación?				
¿Le gustaría recibir otras capacitaciones con contenidos similares?				
¿El capacitador tenía los conocimientos suficientes para exponer el tema?				
¿El contenido de la capacitación fue sencillo de comprender?				
¿Está satisfecho con la metodología de enseñanza (clase teórica)?				
¿Está familiarizado con el contenido de la capacitación?				

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Instituto de Estadística de la UNESCO, *Clasificación Internacional Normalizada de la Educación*, CINE 2011. Publicado en 2013.
- Organización Internacional del Trabajo (Cinterfor/OIT), *Formación Profesional y Relaciones Laborales*. 2003. Primera edición 2003
- Secretaría Técnica De Capacitación Y Formación Profesional, *Plan Nacional De Capacitación Y Formación Profesional 2012-2013*.
- Puchol, L. *Dirección y gestión de recursos humanos*. (2007). Ediciones Díaz de Santos.
- García, M. A. A. Doñate, A. M. C., & Ávila, C. S. (2010). *Desarrollo De Personas Y Las Organizaciones, Coaching Ejecutivo Y Mentoring*. CONCEPTOS. REVISTA MENTORING&COACHING Universidad y Empresa, 3, 89-98.
- A. S. Pérez, Organización Mundial del Turismo. *Educando educadores en turismo*. (1995).
- Asamblea Constituyente. Constitución de la República de Ecuador. 2008. Montecristi. Vista el día 03 de noviembre de 2013 en [http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](http://www.asambleanacional.gov.ec/documentos/constitucion_de_bolsillo.pdf)

- Federación Hotelera del Ecuador. Objetivos de la Asociación de Hoteleros del Ecuador. 2004. Quito. Visto el 04 de noviembre de 2013 en la pagina <http://www.hotelesecuador.com/disptxt.php?menu=1&submenu1=4&idiom=1>
- Moreira, N, Endo, A., & Rosero, I. Implementación de un portal web educativo. 2012. Guayaquil. Visto el 14 de enero de 2014. Disponible en: [http://docs.universidadecotec.edu.ec/tareas/2012D/MAT230/alum/2011290711\\_680\\_2012D\\_MAT230\\_18092012\\_Proyecto\\_Final.docx](http://docs.universidadecotec.edu.ec/tareas/2012D/MAT230/alum/2011290711_680_2012D_MAT230_18092012_Proyecto_Final.docx)
- Arias, F. G. *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 5ta.* (2006)
- SHEEL MAYENBERGER, Adolfo. Enciclopedia de Hotelería y Restaurantes. Vol. II Cuarta edición, 1990.
- Diario del hotelero. Planes del hotel. Buenos Aires, Argentina. Visto el 5 de febrero del 2013. Disponible en: <http://www.diariodelhotelero.com.ar/noticias/detalle/-planes-de-hotel->
- Lee Pam Tau. Enciclopedia de Salud y Seguridad en el trabajo. 2009. México D.F. Visto el 5 de febrero del 2013. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/TextosOnline/EnciclopediaOIT/tomo3/98.pdf>

- Díaz Enrique. El equipo mayor y menor en la cocina. 2011. Visto el 5 de febrero del 2013. Disponible en: <http://es.scribd.com/doc/70002081/El-Equipo-Mayor-y-Menor-en-La-Cocina>
- Ministerio de Turismo. Manual del Administrador de Restaurantes del Plan Nacional de Capacitación Turística. Documento para el participante. 2012. Quito.
- Velasco González María, Gestión de destinos: ¿gobernabilidad del turismo o gobernanza del destino?, Universidad Complutense. Visto el 8 de febrero del 2013. Disponible en: <http://www.esade.edu/cedit/pdfs/papers/pdf5.pdf>
- Lic. Flores González Consuelo. Desarrollo local y turismo. Instituto de Investigación Servicios y Consultoría Turística. 2008. La Paz. Visto el 8 de febrero del 2013. Disponible en: [http://www.cebem.org/cmsfiles/articulos/Flores\\_Gonzalez\\_C.\\_DesarrolloLocal\\_y\\_Turismo.pdf](http://www.cebem.org/cmsfiles/articulos/Flores_Gonzalez_C._DesarrolloLocal_y_Turismo.pdf)