



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES CARRERA DE  
HOTELERÍA Y TURISMO**

**TÍTULO:**

**Proyecto para la mejora de competencias y capacitación del personal operativo de hoteles y hostales ubicados en el cantón Puerto López de la provincia de Manabí.**

**AUTORA:**

**Salazar Vera Sandra Janeth**

**Proyecto de Titulación Previo a la Obtención del Título de Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras.**

**TUTOR:**

**Ing. Jacinto Gallardo Posligua, MAE**

**Guayaquil, Ecuador  
2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES CARRERA DE  
HOTELERÍA Y TURISMO**

**CERTIFICACIÓN**

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por Sandra Janeth Salazar Vera, como requerimiento parcial para la obtención del Título de Ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas.

**TUTOR**

\_\_\_\_\_  
**Ing. Jacinto Gallardo Posligua, MAE**

**REVISORES**

\_\_\_\_\_  
**Econ. Luis Albán Alaña, Mgs**

\_\_\_\_\_  
**Lcdo. Alfonso Sánchez Macías, Mgs**

**DIRECTOR DE LA CARRERA**

\_\_\_\_\_  
**Ing. María Belén Salazar. MBA**

**Guayaquil, a los 31 días del mes de enero del año 2014**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES CARRERA DE  
HOTELERÍA Y TURISMO**

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD**

**Yo, Sandra Janeth Salazar Vera**

**DECLARO QUE:**

**El Trabajo de Titulación Proyecto para la mejora de competencias y capacitación del personal operativo de hoteles y hostales ubicados en el cantón Puerto López de la provincia de Manabí. Previa a la obtención del Título de Ing. En Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.**

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de enero del año 2014**

**LA AUTORA**

---

**Sandra Janeth Salazar Vera**



**UNIVERSIDAD CATÓLICA  
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL  
FACULTAD DE ESPECIALIDADES EMPRESARIALES CARRERA DE  
HOTELERÍA Y TURISMO**

## **AUTORIZACIÓN**

**Yo, Sandra Janeth Salazar Vera**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación Proyecto para la mejora de competencias y capacitación del personal operativo de hoteles y hostales ubicados en el cantón Puerto López de la provincia de Manabí., cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

**Guayaquil, a los 31 días del mes de enero del año 2014**

**LA AUTORA:**

---

**Sandra Janeth Salazar Vera**

## **AGRADECIMIENTO**

En primer lugar, agradezco a Dios por permitirme estar y aquí y haber llegado hasta etapa de mi vida, a mi familia, a mis padres por su apoyo incondicional para culminar esta etapa de mi vida. Finalmente Agradezco a esta institución por la formación profesional brindada a lo largo de estos años.

**Sandra Janeth Salazar Vera**

## **DEDICATORIA**

Dedico mi tesis de grado con mucho amor a Dios ya que gracias a él el logrado llegar a esta etapa de mi vida porque me lo ha permitido.

A mis padres Guillermo Salazar y Clemencia Vera que con todo su esfuerzo a lo largo de mi vida han sabido ayudarme y guiarme para que sea una mujer de bien ellos a que aun no estando cerca me dan su apoyo incondicional cuando más los necesito por ellos y para ellos es este tesis, los amo.

A mis hermanos y a mis tíos que con su ayuda incondicional he podido estar y llegar a donde estoy culminando mi carrera universitaria.

A mis amigos con los que he llegado hasta esta etapa de mi vida gracias por su amistad y por los momentos compartidos.

Gracias a todos por darme el mayor regalo que se puede dar la vida su amistad y el haber llegado hasta aquí y convertirme en toda una profesional de éxito se los dedico a todos ustedes

*Gracias por confiar en mí siempre!*

Sandra Janeth Salazar Vera

## ÍNDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b>	<b>xii</b>
<b>ABSTRAC</b>	<b>xiv</b>
<b>PALABRAS CLAVES</b>	<b>xvi</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b>	<b>3</b>
<b>1. Definición del Tema:</b>	<b>3</b>
1.1 Antecedentes:	3
1.2 Planteamiento del problema	5
1.3 Formulación del problema	7
1.4 Justificación de la investigación	7
1.5 Objetivos	8
1.5.1 Objetivo General	8
1.5.2 Objetivos Específicos	8
1.6 Formulación de Hipótesis.	9
1.7 Contribución Potencial de Estudio.	9
<b>CAPITULO II</b>	<b>10</b>
<b>2.1 Marco Teórico</b>	<b>10</b>
2.1.1 Origen del Turismo	10
2.1.2 Turismo sostenible	11
2.1.3 Antecedentes del Cantón Puerto López	11
2.1.4 Turismo de Playa	12
2.1.5 Origen de la Hotelería y Alojamiento	13
2.1.6 Cultura del Servicio en los hoteles	13
2.1.7 Capacitación	15
2.1.8 Tipos de capacitación	16
2.1.9 Beneficios de la Capacitación	19
2.1.10 Detección de las necesidades de capacitación	20
<b>2.2 Marco Conceptual</b>	<b>21</b>
2.2.1. Definición de Hotel.	21
2.2.2. Infraestructura. Hotelera de Puerto López.	22
2.2.3 Clasificación y Categoría Hotelera.	23
2.2.4 Origen del Hostal.	24
2.2.5 El buen vivir.	25
2.2.3 Marco Referencial.	26

<b>CAPITULO III</b>	<b>27</b>
<b>3.1 Investigación de Mercado</b>	<b>27</b>
3.1.1 Herramientas de Recolección de datos.	27
3.1.2 Metodología de la Investigación.	28
3.1.3 Investigación Documental.	29
3.1.4 Definición Muestral.	29
3.1.5 Estudio de Campo.	30
3.1.6 Formula Muestral.	30
3.1.6.1 Entrevista	31
3.1.6.2 Encuestas	32
3.1.7 Tipo de muestreo.	32
3.1.8 Resultado de la investigación.	32
3.1.8.1 Resultado de Encuestas a Turistas	33
3.1.8.2 Encuestas a Personal Operativo de Hoteles y hostales de Puerto López.	40
3.1.8.3 Entrevistas realizadas a los gerentes hoteleros y dueños de hostales en Puerto López.	47
3.1.9 Conclusión de la investigación.	48
<b>CAPITULO IV</b>	<b>49</b>
<b>4.1 PLAN DE MARKETING</b>	<b>49</b>
4.1.1 Análisis de Macro Entorno.	49
4.1.2 Análisis Pest.	49
4.1.2.1 Factores políticos.	49
4.1.2.2. Factores económicos.	52
4.1.2.3. Factores sociales.	57
4.1.2.4. Factores Tecnológicos.	58
4.1.3 Análisis de Microambiente.	60
4.1.4 Análisis PORTER.	61
4.1.4.1. Rivalidad entro competidores.	61
4.1.4.2. Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores.	62
4.1.4.3. Amenazas de Productos o Servicios Sustitutivos.	62
4.1.4.4. Poder de Negociación con los Proveedores.	63
4.1.4.5. Poder de Negociación con Clientes.	63
4.1.5 Análisis Foda.	64
4.1.5.1 Fortalezas.	65
4.1.5.2 Oportunidades.	66
4.1.5.3 Debilidades.	66
4.1.5.4 Amenazas.	66
4.1.6. Factores críticos de éxito.	66



<b>4.1.7 Estrategias de marketing.</b>	67
<b>4.1.7.1 Objetivos de Marketing</b>	67
<b>4.1.7.2 Segmentación del Mercado.</b>	68
<b>4.1.7.3. Análisis y Descripción del Mercado Meta.</b>	68
<b>4.1.7.4 Posicionamiento.</b>	69
<b>4.1.7.5 Productos y Servicios a ofrecer.</b>	70
<b>4.1.7.6 Descripción del servicio de asesoría y capacitación.</b>	70
<b>4.1.8. Estrategias de Marketing Mix.</b>	71
<b>4.1.8.1. Producto.</b>	71
<b>4.1.8.2 Precio.</b>	74
<b>4.1.8.3 Plaza.</b>	75
<b>4.1.8.4 Promoción.</b>	76
<b>CAPITULO V</b>	77
<b>5.1 ANALISIS FINANCIERO, GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS IMPACTOS.</b>	77
<b>5.1.1. Financiamiento del Proyecto</b>	77
5.1.2 Tipo de Empresa que se constituirá.	80
5.1.3 Requisitos para Personas Naturales.	80
5.1.4 Normativas Internacionales y sus impactos.	80
5.1.5 Razón Social.	82
<b>CONCLUSIONES</b>	83
<b>RECOMENDACIONES</b>	85
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	86
<b>ANEXOS</b>	88

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	24
Tabla 2 Movimiento de Turistas .....	51
Tabla 3 Ubicación del Turismo – Ingreso por Turismo Exportaciones en dólares.....	52
Tabla 4. Inversión del País – Producto Interno Bruto.....	59
Tabla 5 Liquidación de Ingresos y Gastos .....	79

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico 1 .....	16
Grafico 2 Información del Encuestado .....	34
Grafico 3 ¿Con que frecuencia viaja a Puerto López en el lapso de un año? .....	35
Grafico 4 ¿Qué condiciones evalúa usted al momento de elegir el lugar para hospedarse? .....	36
Grafico 5 ¿Cree usted que si el personal está capacitado y brinda un buen servicio este sería un plus para atraer más clientela?.....	37
Grafico 6 ¿Cree usted que si el personal está capacitado y brinda un buen servicio este sería un plus para atraer más clientela?.....	38
Grafico 7 ¿Ha realizado alguna capacitación con el objetivo de mejorar su desempeño laboral?.....	41
Grafico 8¿Ha recibido cursos actualmente para la mejora de su desempeño laboral en el hotel? .....	42
Grafico 9 ¿En caso de no haber recibido capacitaciones, en cuales de las siguientes áreas le gustaría ser capacitado? .....	43
Grafico 10 ¿El método de enseñanza del curso le gustaría que sea? .....	44
Grafico 11 ¿Quién bajo su criterio debería costear los gastos de la capacitación que vaya a tomar? .....	46
Grafico 12 Producto Interno Bruto .....	53
Grafico 13 Inflación Anual .....	54
Grafico 14 Inflación en América Latina .....	55
Grafico 15 Indicadores Económicos del Ecuador – Nivel de Actividades .....	56
Grafico 16 Tabla de Índice a Nivel de Actividades .....	57

## **RESUMEN**

La presente investigación, tiene como objetivo principal el capacitar gratuitamente al personal que labora en los hoteles y hostales de Puerto López para que mejoren su cultura de servicio y atención al cliente. Este proyecto se puede lograr con ayuda del municipio y del ministerio de turismo que también está trabajando conjuntamente con el cantón. Se demostrara que al momento de capacitar al trabajador esto beneficiara en gran parte a los dueños hoteleros e incluso a ellos mismo ya que generara mayor ingresos económicos para todos.

Conoceremos en si los distintos tipos de capacitación que existen actualmente, lo que quiere decir un DNC, que no es más que la detección de necesidades de capacitación para poder llegar en si a lo que necesita el personal que se capacitara. Lograremos llegar que estas charlas o seminarios se dicten en el cantón ya que por medio de las encuestas pudimos notar que es muy difícil para ellos costearse o salir a recibir las charlas ya sea por falta de dinero o de otros recursos los cuales les impiden viajar

Esperamos que con ayuda y financiamiento de este proyecto por parte del municipio logremos mejorar la capacidad de intelectual y profesional del personal.

Gracias a la implementación de este proyecto en el cantón este mejorara considerablemente y tendrá mayor afluencia de turistas que no solo lo visitarán por sus hermosas playas sino también por su calidad de servicio que hoy en día es un factor muy importante dentro de la hotelería.

El por qué esta capacitaciones se dictarían gratuitamente, es quizá algo que muchos no entiendan pero es algo muy importante y valioso que me gustaría aponer en práctica para así lograr que este cantón que está actualmente en periodo de auge sobresalga de los otros y llegue a ser un destino turístico muy importante, es por ello que se pide vender el proyecto al municipio para que financie los gastos de materiales en caso de que se den y yo con mis conocimientos adquiridos brinde el apoyo necesario para que los comuneros se capaciten y aprendan. Este sería un gran aporte para el turismo en Ecuador y yo como futura profesional en esta rama desearía ponerlo en práctica para que se lleve a cabo.

## **ABSTRAC**

This investigation has as main objective the training free to personal working in hotels and hostels at Puerto Lopez to improve their service and customer service. This project can be elaborated with the help of the municipality and the Ministry of Tourism is also working with the county. We demonstrate that when this train worker benefited largely to hoteliers owners because this created more income for everyone.

We Knew the different types of training that currently exist, which means a DNC, which is the detection of training needs to identify the personal need.

We get that this seminars are issued in the city because through the inquest we noticed that it is very difficult for them to afford or go to get the class because they haven't the resources which prevent them from traveling.

We hope that with the help and funding of this project by the municipality able to improve the capacity for intellectual and professional staff. Thanks to the implementation of this project in the county, this will improve considerably greater influx of tourists who will visit not only for yours beautiful beaches but also for its quality of service that today is a very important factor within the hotel industry.

Why this training are free, is perhaps something that many do not understand but it is very important and valuable that I would appose implemented in order to achieve this canton currently in boom period extends beyond the other and become a major tourist destination, which is why we are asked to sell the project to the

municipality to finance the costs of materials if you know it and with my knowledge gained the necessary support for the villagers to be trained and learn support. This would be a great contribution to tourism in Ecuador and professional future in this industry would implement to be reality.

## PALABRAS CLAVES

- **Vestibular.-** Se trata del criterio de selección de candidatos preferido por las instituciones públicas
- **Segmentación.-** Acto y consecuencia de dividir o formar segmentos o porciones.
- **Repercusión.-** Consecuencia indirecta de un hecho o decisión
- **Financiamiento.-** Acción de suministrar dinero a una persona o empresa para que desarrolle una actividad.
- **Avistamiento.-** Acción o efecto de tener contacto con algo.
- **Casa adosada.-** Se aplica a la casa unifamiliar que está construida junto a otra u otras de similares características unida por alguno de sus lados.



## INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años el turismo en el Ecuador se ha venido incrementando gracias a la ayuda de las comunidades que habitan en cada una de las provincias de este país, mismas que al conocer las grandes riquezas con la que cuentan contribuyen para que los visitantes que acuden sus costas, sierra y oriente se vayan maravillados y esto genere a que nuestro turismo ecuatoriano trascienda cada vez más a nivel mundial.

Nuestras costas ecuatorianas son muy hermosas y muy concurridas por varios turistas tanto extranjeros como nacionales y como muestra de esto tenemos una de ellas que es el cantón Puerto López ubicada en la provincia de Manabí, este cantón cuenta con aproximadamente 135 atractivos turísticos de los cuales se dividen en, bosques tropicales húmedos y secos, arrecifes coralinos, islotes e islas y en una de ellas llamada isla de la Plata se pueden observar algo que sin duda es uno de los primeros atractivos turísticos el avistamiento de las ballenas jorobadas, también cuenta con la playa Los Frailes, el Museo de Agua Blanca, el Bosque Nuboso de San Sebastián y el Museo Arqueológico.

En Puerto López su gastronomía de basa en mariscos los cuales se elaboran en base a la *concha spondylus* el cual se considera un molusco muy sagrado ya que no solo lo podemos consumir en sus deliciosos platos sino que también con su concha se elaboran hermosas pulseras, aretes.

El proyecto de tesis está enfocado en asesorar a los comuneros del cantón de Puerto López a que mejoren su cultura de servicio tanto de hoteles y hostales como en la de sus restaurantes, darán a conocer exactamente todo lo que tienen que hacer en sus respectivas áreas de trabajo en el ámbito hotelero y gastronómico, gracias a este asesoramiento todas las áreas hoteleras servirán mejor a los turistas ya que con esto conocerán como atender a un cliente desde que llega hasta que se va. En cada uno de los capítulos de mi tesis se irán detallando todo lo necesario para que este proyecto se haga realidad en este cantón.

# CAPITULO 1

## **1. Definición del Tema:**

Proyecto para la mejora de competencias y capacitación del personal operativo de hoteles y hostales por medio de la capacitación, ubicados en el cantón Puerto López de la provincia de Manabí.

### **1.1 Antecedentes:**

El turismo y la hotelería en el Ecuador en la actualidad está en un periodo de auge Puerto, el nombre del Cantón se debe a que Daniel López fue un filántropo Jipijapense que aportó para el desarrollo del cantón, hijo de Colombiano y de la Guayaquileña Carmen Solís, en su honor el *Municipio de Puerto López* le dio nombre a la ensenada, su fecha de cantonización es el 31 de Agosto de 1994.

El Cantón está ubicado a 165 kilómetros de *Portoviejo* y se encuentra en la Zona Sur Oeste de la Provincia, con Costas al *Océano Pacífico*. La Cabecera Cantonal se encuentra a un grado con treinta y tres minutos y veintiocho segundos de longitud oeste. Con 449 Km. cuadrados de extensión y aproximadamente 15.656 habitantes. Puerto López está logrando ser un cantón en constante crecimiento turístico ya sea por los variados lugares que hay por conocer así como también por su deliciosa gastronomía y el trato amable y hospitalario que las personas que habitan allí les brindan a los turistas para que ellos se sientan como en casa cuando visitan este hermoso cantón.

Las fechas con mayor afluencia turística en Puerto López inicia con la temporada de playa en los meses de enero a marzo, observación de las Ballenas Jorobadas de Junio a Septiembre; El Festival de las Ballenas Jorobadas en Junio 23 y 25; Fiestas de San Pedro y San Pablo del 25 al 29 de Junio; Festival de la Balsa Manteña del 12 al 14 de Octubre y fiestas de la Virgen María la inmaculada concepción el 8 de Diciembre ya que la mayor parte de la población es católica y esperan con muchas ansias estas fiestas en honor a la Virgen se realizan procesiones a bordos de embarcaciones en el *mar*, se realizan novenas y rosarios para la navidad cada barrio arma su pesebre.

En este cantón una de las principales actividades de los habitantes es la Pesca Artesanal que mantiene a un 47.5% de la Población. A lo largo del tiempo esta actividad ha venido pasando por problemas es por esto que el turismo se perfila como el principal rubro económico de la zona. Las proyecciones indican un incremento de turistas del 200% en los próximos cinco años. El Ecoturismo mantiene un 22.1% de la población, el comercio en general que mantiene ocupado a un 19.5% de los pobladores

Es así que este proyecto de mejora lo realizaré en este Cantón y tiene como propósito impartir conocimientos a los pobladores de ese cantón para que den un buen servicio de calidad en los hoteles y hostales siendo capacitados ya que con esto se conseguirá crear una conciencia en la hospitalidad y atención al huésped de una manera cordial, eficaz y pronta desde el momento que llega al hotel hasta que se va y vea reflejada en su paga el buen servicio que se le está brindando, con estas capacitaciones que se brindara al personal operativo se reducirá el margen de errores que se cometen a diario por no saber exactamente cuáles son sus funciones.

## **1.2 Planteamiento del problema**

El turismo ha evolucionado a lo largo de los años y gracias a ello ha permitido la creación de nuevas plazas de trabajo en todo el Ecuador desde las grandes ciudades hasta los pueblos y las comunidades más pequeñas. Puerto López está en la mira y es la puerta de entrada para todos los visitantes extranjeros y nacionales que llegan en busca de atractivos turísticos que solo lo puede brindar este hermoso Cantón ecuatoriano.

Siendo así necesario capacitar a los comuneros para que ellos brinden el mejor servicio a sus clientes en el momento que se alojen en sus hoteles. Debido a que el turismo está creciendo a pasos agigantados las personas que tienen hoteles y hostales se ven en la necesidad de capacitarse ya que el consumidor de este servicio se vuelve cada vez más exigente.

Este proyecto de creación nace de la necesidad que existe en esta comunidad de la costa ecuatoriana con lo que tiene que ver a la buena cultura de servicio al cliente en los hoteles y hostales. En el cantón Puerto López no existe una instituto de asesoramiento para capacitar a las personas para el buen manejo de los hoteles y hostales ya sea debido a la falta de dinero para estudiar, no existe e apoyo necesario por parte de los que representan estas comunas o porque muchas personas no se arriesgan a salir de sus comunidades por miedo a fracasar en el intento.

Con este proyecto de mejora lograremos que los comuneros se capaciten y puedan brindar el correcto servicio en sus hoteles y hostales, mi enfoque hacia este sector de playa es debido a que ha sido reconocido como un Área Turística Protegida y será visitado por turistas nacionales y extranjeros en todos los meses del año no tan

solo por acudir a sus hermosas playas y degustar su deliciosa gastronomía sino que también porque aquí podemos apreciar uno de los acontecimientos más bellos que puede ver el ojo del hombre el cual es el avistamiento de las ballenas que se da en los meses de julio en este cantón. Es por esto que los dueños de hoteles y hostales deben capacitar a todo su personal operativo para que estos estén aptos y sepan brindar un buen servicio desde que el momento que llega el turista hasta que regresa a su lugar de origen.

La comunidad se vería beneficiada mucho con este proyecto ya que con la mejora de su cultura de servicio los hoteles y hostales de este cantón recibirán mayor afluencia de turistas no tan solo por los lugares que tiene por visitar sino que también por la buena atención que estas personas brindaran a nuestros visitantes.

Para que esto pueda llevarse a cabo con el personal operativo de los hoteles y hostales tomaremos las *Normas Técnica Ecuatoriana INEN 2 428:2007* manuales ya levantados en por la Fenacaptur para la capacitación y mejora del servicio de calidad en el área de la hotelería.

*Fenacaptur es La Federación Nacional de Cámaras Provinciales de Turismo de Ecuador*, se constituyó el 5 de Mayo de 1995 como persona jurídica de derecho privado y autónoma, capaz de ejercer y adquirir derechos y contraer obligaciones, en cumplimiento de sus finalidades. Entidad sin fines de lucro, integrada por las Cámaras, los Gremios y Asociaciones Nacionales de Turismo.

### **1.3 Formulación del problema**

¿De qué manera se verán beneficiados los pobladores de Puerto López con la implementación de la capacitación al recurso humano de los hoteles para mejorar la calidad del servicio, siendo capacitados?

### **1.4 Justificación de la investigación**

El turismo en el cantón Puerto López está en constante desarrollo por lo maravilloso de sus atractivos el cual se está dando a conocer a nivel nacional, una muestra de ello es la construcción del nuevo *Muelle Turístico de Pasajeros ATP* ya que este cantón es conocido principalmente por el avistamiento de ballenas jorobadas en sus costas el cual se da cada año y es visitados por turistas nacionales y extranjeros en este punto específico se centrarán para embarcarse en los botes que los llevarán a observar este hermoso acontecimiento ya que se diseñó para que los visitantes tenga mayor comodidad. El muelle brindara un sin número de servicios y a su vez brindara información sobre los proyectos a realizarse en este cantón el cual fue recientemente declarado como Área Turística Protegida por decreto ejecutivo.

Es debido a estos acontecimientos que se dan en Puerto López es que este proyecto será algo que ayude para que el personal operativo de la hotelería se capacite y esté apto para desempeñarse correctamente en su área específica de trabajo siguiendo los pasos que detallan el manual que será utilizado para estas capacitaciones.

Esta comunidad se verá beneficiada no solo por el incremento que ya existe en lo que tiene que ver el turismo sino que también en cuanto incrementara su visita a por la buena atención que en el ámbito hotelero se le brindará al huésped en su visita. Económicamente saldrán adelante ya que con un buen servicio ofrecido a los clientes generara mayor demanda y afluencia a estos lugares y se darán cuenta que deberán capacitarse constantemente para llevar su actividad muy alto.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo General**

Con la implementación de las capacitaciones lograremos mejorar las competencias en cuanto a cultura de servicio del personal operativo en hoteles y hostales en el cantón Puerto López de la provincia de Manabí.

### **1.5.2 Objetivos Específicos**

1. Brindar la base teórica y práctica para el mejoramiento de la cultura del servicio del personal operativo de hoteles y hostales en el cantón Puerto López de la provincia de Manabí. (parte operativa)
2. Identificar y caracterizar las prácticas actuales utilizadas en el servicio por parte de hoteles y hostales en el cantón Puerto López.
3. Caracterizar las mejores prácticas en el negocio hotelero cuya aplicabilidad sea específica de la zona y tipo de hoteles y hostales del cantón Puerto López de la Provincia de Manabí.



4. Sistematizar los procesos de servicio al cliente en los hoteles y hostales en el cantón puerto López con la base teórica asignada para cada área de trabajo según la norma INEN, del ministerio de turismo.
5. Estudio económico, financiero, gestión de la calidad y sus impactos sociales.

### **1.6 Formulación de Hipótesis.**

El presente proyecto ayudara a los comuneros a mejorar su nivel intelectual y tendrán mayores conocimientos en su área específica de trabajo.

<b>Variable Independiente</b>	<b>Variable Dependiente</b>	<b>Variable Interviniente</b>
Mejorará el nivel intelectual del personal operativo.	Mejora del servicio al cliente por medio de la capacitación.	Servicios básicos Falta de comunicación (internet) Analfabetismo.

### **1.7 Contribución Potencial de Estudio.**

El presente proyecto ayudara a que el cantón Puerto López mejore su calidad de servicio con ayuda de las capacitaciones, sabemos muy bien que este es un factor fundamental para que las empresas crezcan y sobresalgan de otras, ya que las personas siempre buscan lugares donde reciban un mejor trato, mejorara también os ingresos de los dueños de hoteles. Estas capacitaciones por ser un aporte a la comunidad serán gratuitas.

## CAPITULO II

### 2.1 Marco Teórico

#### 2.1.1 Origen del Turismo

Esta actividad nació en los años de (1814) con el Ingles Thomas Cook quién realizo el primer viaje turístico y fue el fundo la primera agencia de viajes misma que llevaba s u nombre Thomas Cook and son.

El turismo es la acción que realiza una persona mientras viaja y pernocta en algún lugar, hoy en día el turismo es una de las industrias más importantes a nivel mundial y estaca actividad da trabajo a miles de personas que lo practican. Las personas que realizan turismo lo hacen por varias razones ya sea por descanso, negocios, ocio, interés social.

Podemos citar a algunas definiciones que nos ayudaran mucho a entender el concepto de lo que se significa el turismo.

Según *Mathieson y Wall*, quienes nos explican que se llama turismo al movimiento temporal de gente a distinto sitios del mundo y por períodos mínimos a un año, la Organización Mundial del Turismo (OMT) consiste en aquellas actividades que las personas realizan mientras están de viaje en entornos donde no es habitual que se encuentren, cuyos fines son el ocio, los negocios u otros y duran períodos inferiores a un año.

Según *Burkart y Medlik* ofrecen una descripción sobre el concepto, el cual lo describe como aquellos desplazamientos de tiempos cortos y temporales que realizan las personas fuera del lugar donde residen o trabajan y realizando un sinnúmero de actividades que en dicho lugar se puedan practicar.

### **2.1.2 Turismo sostenible**

Estas son aquellas actividades turísticas cuidadosas con el medio natural, cultural y social y con los valores de una comunidad, las cuales permiten disfrutar de un positivo intercambio de experiencias entre residentes y visitantes, donde la relación entre el turista y la comunidad es justa y donde los visitantes tienen una actividad realmente participativa en su experiencia de viaje.

En el cantón Puerto López se practica el turismo sostenible, un ejemplo claro de esto es la llegada de turistas nacionales y extranjeros para disfrutar del avistamiento de las ballenas jorobadas el cual se da cada año en nuestro país, los turistas se embarcan en los botes que los lleva a admirar este maravilloso acontecimiento el cual se realiza con cultura y educación, sin molestar a los cetáceos ni contaminando el mar siendo respetuosos con el medio natural.

### **2.1.3 Antecedentes del Cantón Puerto López**

Según en el *Ministerio de Turismo* Puerto López está situado en una bahía la cual tiene forma de una herradura y cuenta con una amplia playa colmada de botes y bañistas, Puerto López es un cantón ecológico y centro pesquero, turístico y agrícola de la provincia de Manabí. Entre junio y septiembre, turistas de todo el mundo llegan a observar a las ballenas jorobadas que migran cada año desde las aguas de la

Antártida hasta las tropicales aguas ecuatoriales para aparearse y tener a sus crías. El avistamiento de las ballenas es un concierto imborrable para la mente de los visitantes, principiado por los machos que cantan para atraer a las hembras que ejecutan su danza de apareo.

En la zona podemos encontrar uno de los parques más visitados por turistas nacionales y extranjeros el Parque Nacional Machalilla, que toma su nombre de una de las culturas precolombinas que habitaron esta región. Las culturas Valdivia, Chorrera, Guangada, Bahía y Manteña también habitaron este territorio el cual aún conserva sus restos arqueológicos.

La atractiva playa Los Frailes, con su arena blanca, una franja de verde selva y altos acantilados, se encuentra a 10 kilómetros hacia el norte de Puerto López y un kilómetro al sur de Machalilla.

#### **2.1.4 Turismo de Playa**

Este turismo se da en sitios costeros, lo realizan las personas que gustan de estos lugares y las que por lo general no viven cerca del mar, aquí se pueden disfrutar de un sinnúmero de actividades de ocio y tiempo libre ya que por las mañanas se puede visitar todas las playas aledañas.

Ecuador cuenta con hermosas playas de arenas blancas y finas, playas de hermosos colores, impresionantes en las que podemos resaltar las siguientes: Islas Galápagos Tortuga Bay, Mompiche en Esmeraldas, Montañita, Los Frailes ubicada en el Parque Nacional Machalilla, Isla Cierra ubicada en Canoa Manabí. Estos sin

lugar a dudas son las 5 mejores playas que tiene nuestro país y esto lo hace uno de los destinos turísticos con mayor afluencia de turistas.

### **2.1.5 Origen de la Hotelería y Alojamiento**

Sabemos que la hotelería es una de las ramas de mayor importancia en el turismo debido a que alojan a un sinnúmero de turistas alrededor del mundo año a año, es por eso que tenemos que conocer de una manera más clara lo que en si es la hotelería y el alojamiento.

El Reglamento General a la Ley del (Turismo, 2008) nos dice que se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por las personas naturales o jurídicas a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. (Artículo 43. Literal A) de este reglamento.

Podemos notar que en el campo de la hotelería uno de los fundadores más destacados fue César Ritz el que fue considerado como el padre de la hotelería contemporánea y por sus múltiples aportes a esa actividad. El servicio para con el cliente que llega algún lugar es sin duda uno de los pilares fundamentales en cuanto a hotelería se refiere es por eso que se lo llamó “*Hotelero de reyes y rey de los hoteleros*” debido a esto Cesar Ritz es considerado como tal el impulsador de para que la atención y servicio al cliente sea excelente y todos los huéspedes que visitaban sus hoteles salgan hablando muy bien de él y de su servicio excepcional.

### **2.1.6 Cultura del Servicio en los hoteles**

vSegún nos dice *William Vanderput*, para poder tener éxito hoy en día, es preciso ofrecer un excelente servicio al cliente. Pero para que esto se lleve a cabo nos hace falta mucho más que simplemente tener la intención de hacerlo sino que debemos ponerlo en práctica. Podemos detallar varios pasos que deben seguirse para que la cultura del servicio tenga buenos resultados: dirigir la visión hacia el objetivo preciso, traer correctamente a los clientes empleados y construir un buen liderazgo.

Lo primero que debemos intentar conseguir es posicionarnos en la mente de los clientes y convertirse en el proveedor que todos elegirán, el cual cuida a los clientes, luego de esto debemos ser el empleador que todo el personal prefiere y crear un ambiente motivador para quienes laboren con él. Una buena fórmula del éxito consiste en integrar los cuatro sistemas de recursos humanos: reclutamiento y empleo, capacitación y empleo, capacitación y desarrollo, gestión de desempeño y planificación de carrera.

También podemos citar lo siguiente con lo que respecta a la cultura de servicio en la industria hotelera, según (*Broncano, 2007 - 2012*) en los últimos años observamos como el aumento de la competencia y las necesidades de mejorar localidad de las empresas turísticas están íntimamente relacionadas. Pero llama la atención que la mejora de la calidad no sea suficiente para satisfacer a los clientes debido a los efectos de globalización que tiene el sector hotelero. La repercusión del factor humano se ha analizado e investigado en el sector turístico pero se ha comprobado como posteriormente no se incorpora en los sistemas de medición y mejora de la calidad del servicio. Es por ello que en algunos casos no se brinda un buen servicio hotelero a las personas, más aun cuando hay feriados, es por esto que se necesita capacitar al personal operativo para que ellos sean capaces de satisfacer en

todo momento al cliente y este quede feliz con su estadía en el lugar que elijan para turismo.

### **2.1.7 Capacitación**

La capacitación en estos tiempos es muy tomada en cuenta en las empresas, esto ayuda a que sus colaboradores mejoren sus conocimientos en trabajo que realizan en la empresa.

*Según (Zarazúa, 1999) la capacitación es una de las principales herramientas para obtener resultados eficientes en la administración de recursos humanos. Sin embargo, en muchas empresas de nuestro país, la capacitación es vista, no como una herramienta de avance tanto para la empresa como para el individuo, sino como una obligación en materia legal con la que se debe cumplir para evitar sanciones ya que si el personal no es capacitado por sus empleadores estos se pueden ver altamente perjudicados. Lo cierto es que si se comercializa correctamente la capacitación genera resultados positivos para todas las partes involucradas en el funcionamiento de una organización. La capacitación es una inversión que el empresario debe realizar si desea adaptarse rápidamente a los constantes cambios en el medio ambiente.*

Para conocer más sobre lo que tiene que ver con el concepto de capacitación citamos a *(Dessler, 2001) que nos habla del concepto de capacitación en la práctica como una herramienta de propiciar que la persona aprenda su trabajo mientras lo desempeña.* También podemos mencionar a **Peter Drucker** quien da a conocer otra importante teoría sobre lo importante que es el capacitar al personal

citando lo siguiente “En cualquier institución importante, sea empresa, organismo estatal o cualquier otra, la capacitación y desarrollo de su potencial humano es una tarea a la cual los mejores dirigentes han de dedicar enorme tiempo y atención”.

### Propósitos de la Capacitación

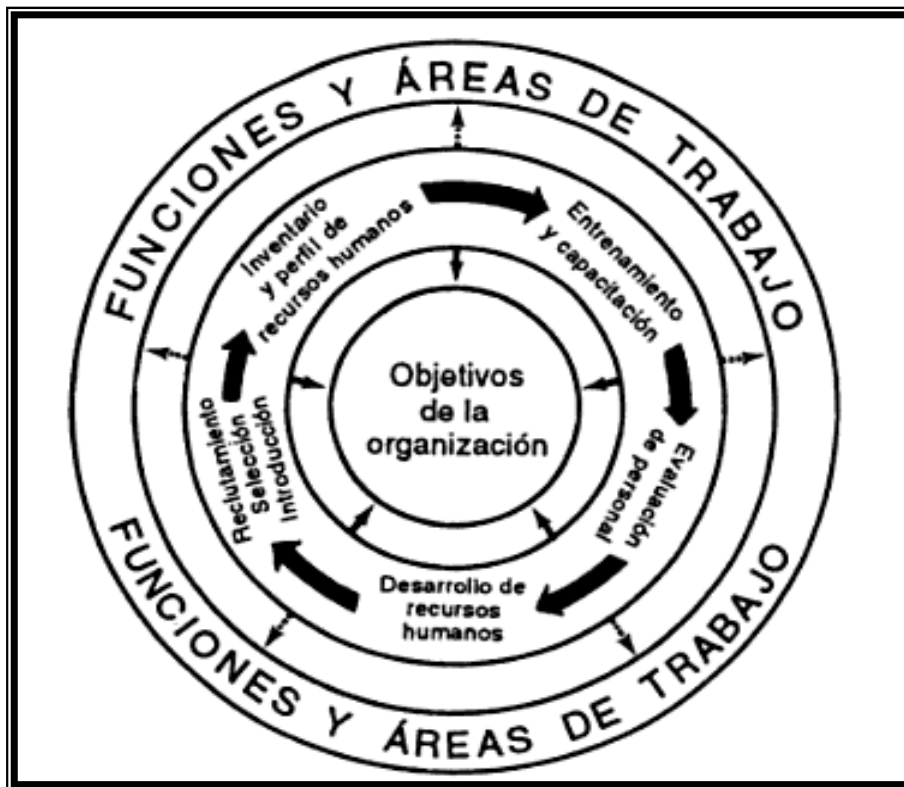


Grafico 1

Fuente: Sentido Dinámico de la función de Personal - Libro Capacitación y desarrollo del personal (Pág. 43)

### 2.1.8 Tipos de capacitación



A continuación vamos a encontrar los tipos de capacitación que existen, son muy variados y se clasifican en criterios diversos según lo cita (Galván) en su publicación, la cual nos ayudara un poco a entender y conocer los tipos de capacitación que existen.

**Por su formalidad:**

- **Capacitación Informal:** Está se relaciona con el conjunto de orientaciones o instrucciones que dan en la operatividad de una empresa.
- **Capacitación Formal:** Programadas de acuerdo a las necesidades de capacitación específicas, estas pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller.

**Por su naturaleza:**

- **Capacitación de Orientación:** Se familiarizara al personal operativo con el personal que ingresa a la empresa.
- **Capacitación Vestibular:** Es un sistema simulado, en el trabajo mismo.
- **Capacitación en el trabajo:** Tal como lo indica su nombre esta capacitación es la más practicada en el trabajo.
- **Entrenamiento de Aprendices:** Periodo formal de aprendizaje de un oficio.
- **Entrenamiento Técnico:** Es un tipo especial de preparación técnica del trabajo.

- **Capacitación de Supervisores:** Se prepara al personal de supervisión para el desempeño de funciones gerenciales.
- **Otros Tipos:** Cualquier situación poco usual no incluida anteriormente.

**Por su nivel Ocupacional:**

- Capacitación de Operarios.
- Capacitación de Obreros Calificados.
- Capacitación de Supervisores.
- Capacitación de jefes de Línea.
- Capacitación de Gerentes.

**Capacitación para el trabajo:**

Este tipo de capacitación va dirigido al trabajador que va a desempeñar una nueva actividad ya sea por ser de reciente ingreso o por haber sido promovido o reubicado dentro de su misma empresa.

- **Capacitación de pre ingreso:** Se hace con fines de selección y busca brindar al nuevo personal los conocimientos, habilidades o destrezas que necesita para el desempeño de su puesto.
- **Capacitación de inducción:** Es una serie de actividades que ayudan a integrar al candidato a su puesto, a su grupo, a su jefe y a la empresa, en general.

## **2.1.9 Beneficios de la Capacitación**

Para conocer exactamente cuáles son los beneficios de capacitación citamos a *Kenneth Alberto Thompson A. que nos dice que la capacitación a todos los niveles constituye una de las mejores inversiones en Recursos Humanos y una de las principales fuentes de bienestar para el personal y la organización.*

### **Cómo Beneficia la capacitación a las organizaciones:**

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes más positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Se promueve la comunicación a toda la organización.
- Reduce la tensión y permite el manejo de áreas de conflictos.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.

### **Cómo beneficia la capacitación al personal:**

- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.

- Permite el logro de metas individuales.
- Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

### **2.1.10 Detección de las necesidades de capacitación**

Este es un punto muy importante en cuanto a capacitación se refiere debido a que para capacitar al personal de un hotel o empresa debemos conocer primero cuales son las necesidades de capacitaciones ya que si el personal operativo no crece jamás la empresa podrá salir adelante esta DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) se realice con los empelados antiguos y con mucha más razón con el personal nuevo que ingresa.

La terapeuta (Farfán, 2012) nos dice en su publicación, cuando debemos hacer un DNC y detalla lo siguiente:

- Existen Fallas.
- Cuando existen quejas de los clientes.
- Nuevas políticas o nuevos métodos.
- Cambios de funciones y puestos.
- Mejor integración con el personal.
- Cuando aparecen productos nuevos.

Así como también como se hace un DNC (Detección de Necesidades de Capacitación) en el que deben utilizarse métodos y técnicas especializadas como la

observación durante las labores, los cuestionarios, sesiones de grupos y entrevistas mismas que nos sirven para prevenir un sinnúmero de cosas en las empresas como:

- Prevenir problemas futuros que pueden afectar a nuestra empresa.
- Corregir problemas existentes.
- Conocer los problemas que no sabemos que existen.
- Preparar a nuestro personal frente a la expansión de la empresa.

Cuando una empresa está bien capacitada esta crecerá al mismo tiempo que su personal operativo y así sus clientes se sentirán satisfechos en cuando al servicio que se les brinde.

## **2.2 Marco Conceptual**

### **2.2.1. Definición de Hotel.**

Son estructuras pensadas, diseñadas y construidas con la finalidad de ofrecerles hospedajes a personas que por diferentes motivos deben permanecer fuera de sus ciudades en las que residen. El término Hotel tiene sus inicios en la voz francesa Hotel, cuyo significado es “casa adosada”. Uno de los principales elementos que definen a un hotel es el equipamiento del que disponen para poder brindarles a sus huéspedes un alojamiento temporal satisfactorio.

Entre los ofrecimiento que se encuentran en un hotel están los siguientes: una o varias camas, armarios o closet, sala y baños aunque hay ciertas edificaciones de este tipo en las que también se incluyen televisor, y un refrigerador. Así mismo, existen hoteles que les ofrecen a sus clientes áreas de uso común, como restaurantes, piscinas, gimnasios, saunas, zonas comerciales y spas, espacios que se aprecian con

mayor frecuencia en los edificios hoteleros más lujosos. La clasificación de los hoteles está representada por estrellas, las cuales se enumeran en una escala de uno al cinco, siendo este último caso el de los hoteles que poseen para los viajeros el mayor nivel de confort.

### **2.2.2. Infraestructura. Hotelera de Puerto López.**

Puerto López ha ido aumentando en su infraestructura hotelera, misma que a lo largo del tiempo quiere mejorar cada día para que sus clientes estén felices durante su permanencia, a continuación detallaremos algunos hostales y hoteles con sus respectivos servicios:

#### **Hoteles y sus servicios:**

- Hotel Pacifico: Dispone de jardín e incluye visitas a las ballenas.
- Hotel Bella Napol: Todos los servicios y comodidades hoteleras.
- Victor Hugo Hotel: Todos los servicios y comodidades hoteleras.
- Hostal Humpback Internacional: Todos los servicios y comodidades hoteleras.
- Hostería Itapoa: Todos los servicios y comodidades hoteleras.
- Resort Atamari: Todos los servicios y comodidades hoteleras.
- Hotel Plaza Real: Cuenta con todos los servicios y comodidades hoteleras.
- Hostales Yemaya: Cuenta con todos los servicios y comodidades hoteleras.
- Hostería Nantu: Cuenta con todos los servicios y comodidades hoteleras.
- Mantaray Lodge: Cuenta con todos los servicios y comodidades hoteleras.
- Hostería la Perla: Cuenta con todos los servicios y comodidades hoteleras.

- Punta Piedrero Ecolodge.

### **2.2.3 Clasificación y Categoría Hotelera.**

A lo largo del tiempo se han venido calificando a los hoteles por categorías desde las más lujosa hasta la menos lujosa, esto debido a la exigencia de los clientes, el cual con el paso del tiempo aumenta, no solo por que realizan turismo sino que también por que se vuelven más exigentes en cuanto al servicio que se les puede brindar, es por ello que es necesario profundizar en los distintos tipos de establecimientos hoteleros.

A continuación según *Reglamento General De Actividades Turísticas, 2002 Art. II* la categoría de los establecimientos hoteleros sera fijada por el ministerio de turismo por medio de la característica estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella correspondiente a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para elefecto se antendera a las disposiciones de edte regamente, a las carateristicas y calidad de las instalaciones y a los servicios que presten.

En las siguiente tabla describiremos tanto su clasificacion como su categoria:

<b>HOTELES</b>	
<b>Hotel</b>	<b>5 a 1 estrellas doradas</b>
<b>Hotel Residencia</b>	<b>4 a 1 estrellas doradas</b>
<b>Hotel Apartamento</b>	<b>4 a 1 estrellas doradas</b>
<b>HOSTALES Y PENSIONES</b>	
<b>Hostales</b>	<b>3 a 1 estrellas plateadas</b>
<b>Hostales Residencias</b>	<b>3 a 1 estrellas plateadas</b>
<b>Pensiones</b>	<b>3 a 1 estrellas plateadas</b>
<b>HOSTERIAS, MOTELES, REFUGIOS Y CABAÑAS</b>	
<b>Hosterías</b>	<b>3 a 1 estrellas plateadas</b>
<b>Moteles</b>	<b>3 a 1 estrellas plateadas</b>
<b>Refugios</b>	<b>3 a 1 estrellas plateadas</b>
<b>Cabañas</b>	<b>3 a 1 estrellas plateadas</b>
<b>ALOJAMIENTOS HOTELEROS</b>	
<b>Complejos vacacionales</b>	<b>3 a 1 estrellas plateadas</b>
<b>Campamentos</b>	<b>3 a 1 estrellas plateadas</b>
<b>Apartamentos</b>	<b>3 a 1 estrellas plateadas</b>

Tabla 1

Elaborado por: Sandra Salazar Vera

Fuente: Reglamento General De Actividades Turísticas (2002)

#### **2.2.4 Origen del Hostal.**

Son aquellos establecimientos que ofrecen alojamiento con o sin servicios de carácter complementario y que tanto por el espacio del establecimiento, como por la



estructura, tipo o características de los servicios que ofrecen, reglamentariamente de les exceptúan de determinados requisitos exigidos a los hoteles.

Durante mucho tiempo los hostales fueron únicamente utilizados por mochileros, los cuales son personas que viajan con recursos muy reducidos de un lugar a otro, sin reservaciones ni rumbos totalmente definidos. No obstante, en estos tiempos el hostel se ha transformado para convertirse en un lugar de hospedaje seguro, cómodo y con servicios básicos a un precio mínimo y en algunos casos unos con costos muy elevados esto dependiendo la fecha y estado en que se encuentre el hostel.

En la actualidad podríamos definir un hostel como un hotel compartido, que cuenta con todos los servicios de un hotel, pero en habitaciones compartidas.

### 2.2.5 El buen vivir.

Según *Senplades* planificación el plan del buen vivir es la oportunidad que le otorga el gobierno a las personas de bajos recursos para que mejoren las capacidades y potencialidades de la ciudadanía en las que conocemos tiene un sinnúmero de objetivos para que esto se lleve a cabo entre los cuales nombremos los siguientes: mejorar la calidad de vida del país, garantiza los derechos de la naturaleza para que este en un ambiente sano y sustentable, garantiza el trabajo justo y digno de las personas, construir espacios públicos interculturales y de encuentro común para el entretenimiento familiar, afirmar y fortalecer la identidad nacional, nacionalidades diversas, garantizar la vigencia al derecho y la justicia, establecer un sistema económica social solidario y sostenible.

El plan de buen vivir nos ayudara a mejorar como país saliendo así adelante con la ayuda que nos otorga el gobierno para poder tener empleo propio así dar una vida digna a las familias ecuatorianas y fomentar al desarrollo y estos sean llevado acabo y de estar manera mejorar el desarrollo de nuestro país.

### **2.2.3 Marco Referencial.**

El método de investigación utilizado en el desarrollo del proyecto fue basado en un análisis de datos estadísticos, recopilados de bases de datos de las diferentes instituciones dedicadas a realizar la misma actividad. Además de esto se utilizaron fuentes de revistas, páginas web y diarios de noticias.

Otro método aplicado para la investigación fue la elaboración de entrevistas, con el objetivo de poder conocer las principales razones que los comuneros tienen que mejorar en lo que se refiere a conocimiento, esto para poder mejorar su calidad de servicio al cliente.

## **CAPITULO III**

### **3.1 Investigación de Mercado**

En la presente investigación de mercado se analizaran todas las muestras obtenidas a través de todos los métodos de recolección de datos los cuales nos permitirán tener a ciencia cierta la información de lo sucede y las necesidades, fortalezas y debilidades que tiene el cantón Puerto López.

#### **3.1.1 Herramientas de Recolección de datos.**

En la recolección de datos es importante que toda la información obtenida reúna aspectos relacionados con el trabajo de obtención, análisis y presentación de la información, por lo tanto serán utilizadas las diferentes técnicas en la recolección de datos, también el tratamiento y el análisis de la información así como las formas en que es presentada la información obtenida.

Según (*Mendéz*) define a las fuentes técnicas para la recolección de la información como los hechos o dumentos a los que acude el investigador y que le permite tener información. Además manifiesta que existen: fuentes primarias y fuentes secundarias. Las fuentes primarias es la información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimientos, mientras que fuentes secundarias es la información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento.

Para la presente investigación e indentificación del problema que existe en Puerto López en cuanto a la carencia de capacitaciones del personal operativo de los hoteles, realizaremos encuestas a los empleados, turistas y entrevistas a un grupo de empleadores, de esta manera recolectaremos la información necesaria para saber si están dispuestos a mejorar en lo que se refiere a su cultura de servicio y así mejorar su calidad de vida también.

Tenemos que saber con exactitud lo que es entrevista y encuesta a continuación detallaremos las definiciones de las mismas:

**Encuestas:** Este método consiste en obtener información de los sujetos de estudio, proporcionada por ellos mismos, sobre opiniones, actitudes o sugerencias.

**Entrevista:** Es la comunicación establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto.

### **3.1.2 Metodología de la Investigación.**

La presente investigación se desarrollará bajo los siguientes métodos:

- Cualitativo aquí se describen los fenómenos sociales con rasgos determinantes y que sean percibidos dentro de la situación estudiada mediante encuestas y entrevistas.
- Cuantitativo en este método intervienen cifras, valores, datos y estadísticas los cuales nos darán información que servirá para medir cantidades de los aspectos que resulten de la investigación.

### **3.1.3 Investigación Documental.**

Con la finalidad de que nuestro país mejore en cuanto a su calidad de servicio en hoteles y con ayuda del Programa Nacional de Capacitaciones Turísticas del *Ministerio de Turismo de Ecuador* vamos a citar alguno de los manuales turísticos que ya están levantados mismo que se implementarán en los cursos que se brindara al personal operativo para que así puedan tener un nivel más elevado en cuanto a lo que de atención al cliente se trata nombraremos a continuación ciertos manuales a utilizarse en este proyecto:

- Manual de Orientación de Aprendizaje de Recepcionista
- Manual de Orientación de Aprendizaje de Mesero.
- Manual de Orientación de Aprendizaje, Seguridad Alimentaria para personal Operativo.
- Manual de Orientación de Aprendizaje de Ama de Llaves.
- Manual de Orientación de Aprendizaje Camarera de Pisos.
- Manual de Orientación de Aprendizaje Cocinero Polivalente.

El como objetivo principal la capacitación turística a nivel nacional esto con la única finalidad de mejorar sus habilidades, actitudes y conocimientos técnicos del talento humano en la ejecución de actividades, tareas y funciones en el desempeño laboral y profesional.

### **3.1.4 Definición Muestral.**

La muestra es la que puede determinar la problemática ya que es capaz de general datos con los cuales se identifican las fallas dentro del proceso. Según lo *cita* (Tamayo, 1997) *quién afirma que la muestra es el grupo de individuos que se toma de la población para estudiar un fenómeno.*

En este caso la muestra será tomada al personal operativo de los hoteles y hostales de Puerto López, así como también a parte de los turistas que visitan este cantón para conocer más a fondo lo que necesitan que mejoren en lo que se refiere a servicio en lo que a estadía se trata.

### **3.1.5 Estudio de Campo.**

En este proyecto trabajamos con el uso de estudio descriptivo mismo que es el encargo de recolectar la información de forma independiente sobre el tea que se va a estudiar, aquí se realizaron encuestas a los empleados, turistas y dueños de establecimientos. En este punto ya tenemos que tener claro en qué lugar se brindara el servicio de capacitación, asesoría o consultoría.

Todas las preguntas de las encuestas realizadas estuvieron encaminadas a obtener la mayor cantidad de información posible para saber cómo estaba actualmente la situación hotelera en cuanto a conocimientos de su personal operativo y como este brindaba el servicio a sus visitantes, logrando con esto obtener un punto de equilibrio óptimo.

### **3.1.6 Formula Muestral.**

La fórmula que fue escogida para tomar la muestra y realizar nuestra encuesta y entrevista para este proyecto en la que tomamos como muestra la población total de Puerto López 15656 habitantes y vamos a proceder a trabajar con la fórmula para la población finita

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

e = Margen de error correspondiente a 0,05

z = Nivel de confianza correspondiente a 1,96

p = probabilidad a favor correspondiente a 0,5

q = probabilidad en contra correspondiente a 0,5

Remplazando estos datos nuestra formula quedaría de esta manera:

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0,5 * 0,5}{(0,05)^2}$$

$$n = \frac{3,84 * 0,25}{0,0025} = 384$$

### 3.1.6.1 Entrevista

La entrevista es el instrumento más importante de la investigación, es un método cómodo para obtener datos referentes a la población facilitados por individuos, mismos que nos sirven para conocer la realidad social. Estos datos

podrían observarse directamente a través de la observación, las entrevistas pueden clasificarse atendiendo a su grado de estandarización en entrevistas con cuestionarios o in cuestionarios

### **3.1.6.2 Encuestas**

El objetivo de esta encuesta el conocer las necesidades de capacitación actual que necesita el personal operativo de hostales en Puerto López.

### **3.1.7 Tipo de muestreo.**

En el proyecto vamos a utilizar encuestas y entrevistas, las mismas que responde a un cuestionario de preguntas cerradas (chek list) cuyo objetivo es conocer las necesidades de capacitación actual que necesita el personal operativo de hostales en Puerto López. Realizaremos 10 preguntas en las encuestas mismas que serán hechas a las personas operativos de los hostales y hoteles. Así como también realizaremos 5 preguntas un grupo de empleadores que deseen colaborar para conocer sus necesidades de mejora en cuanto al desempeño de su personal. Existente dos tipos de muestreo los cuales se conocen como como probabilísticos y no probabilístico

### **3.1.8 Resultado de la investigación.**

Con el análisis de los datos obtenidos de las trecientas ochenta y cuatro encuestas que realizamos a los turistas, personal operativo y gerentes hoteleros mismas que se tabularon manualmente obteniendo los datos que presentaron en los gráficos a continuación.



### **3.1.8.1 Resultado de Encuestas a Turistas**

Hemos realizado con éxito las encuestas a los turistas que visitaron el cantón Puerto López quienes estuvieron desde el 12 al 27 de octubre del año en curso vamos a proceder con análisis de los resultados obtenidos tabulando las encuestas manualmente. Cuando se tabulen cada una de las preguntas presentare datos obtenidos en los gráficos correspondientes a cada uno de los resultados a su vez se colocara una explicación breve que nos ayudaran a entender los resultados.



Grafico 2 Información del Encuestado  
 Elaborado por: Sandra Salazar Vera  
 Fuente: Tabulación de encuestas a turistas

De los turistas encuestados pudimos notar que el porcentaje mayor corresponde a las mujeres y la minoría la tienen los hombres dando a demostrar que las mujeres viajan con mayor frecuencia.

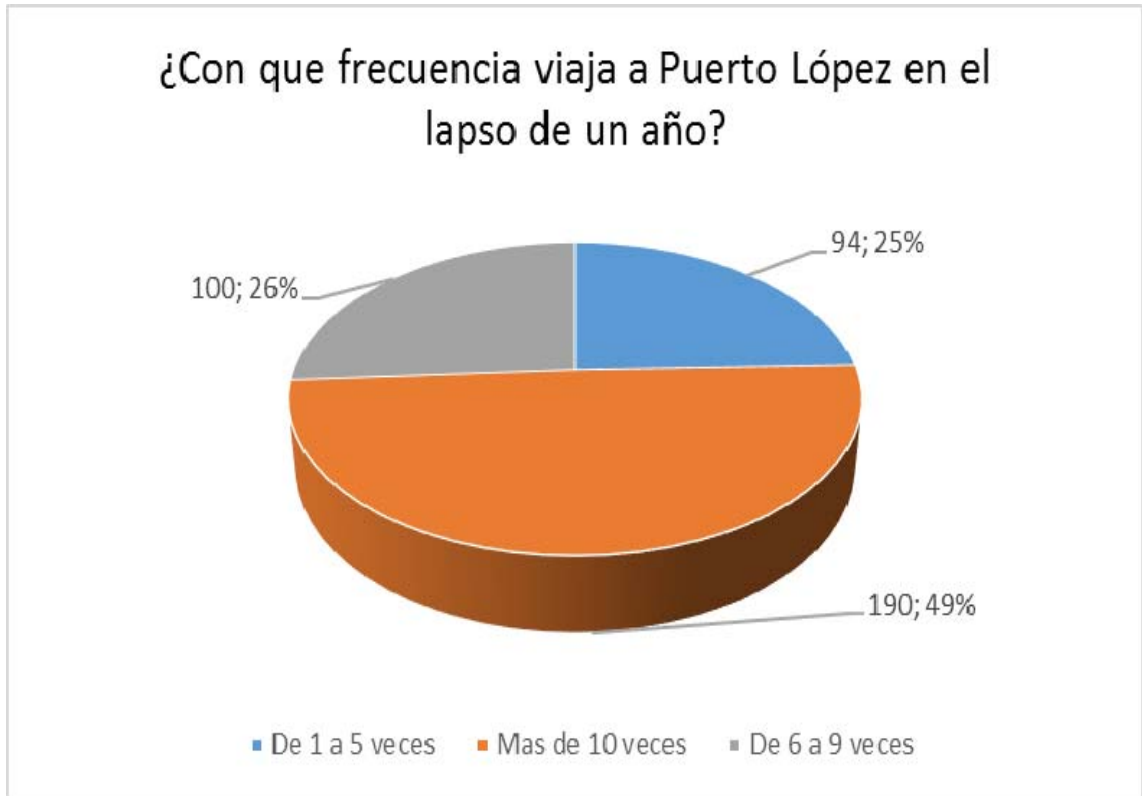


Grafico 3 ¿Con que frecuencia viaja a Puerto López en el lapso de un año?  
 Elaborado por: Sandra Salazar Vera  
 Fuente: Encuestas realizadas a los turistas.

Hemos podido notar que la mayoría de turistas viaja frecuentemente al cantón y más en las épocas que las ballenas se encuentran en apareamiento y también a visitar sus hermosas playas, en el grafico se podrán percatar de esto con los resultados que estas encuestas nos dieron.

## ¿Qué condiciones evalúa usted al momento de elegir el lugar para hospedarse?

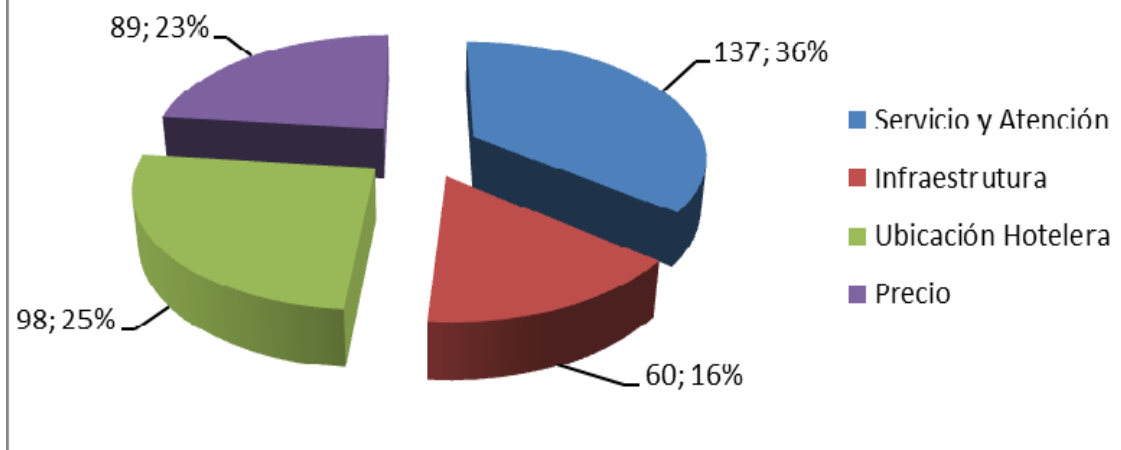


Gráfico 4 ¿Qué condiciones evalúa usted al momento de elegir el lugar para hospedarse?

Fuente: Formulario de encuestas a los turistas

Elaborado por: Sandra Salazar Vera

Las condiciones por las cuales el turista desea hospedarse en un hotel mientras viajan las dividimos de la siguiente manera, en su mayoría corresponde a la atención y servicio que se le ofrezca esto para ellos es un factor de suma importancia.

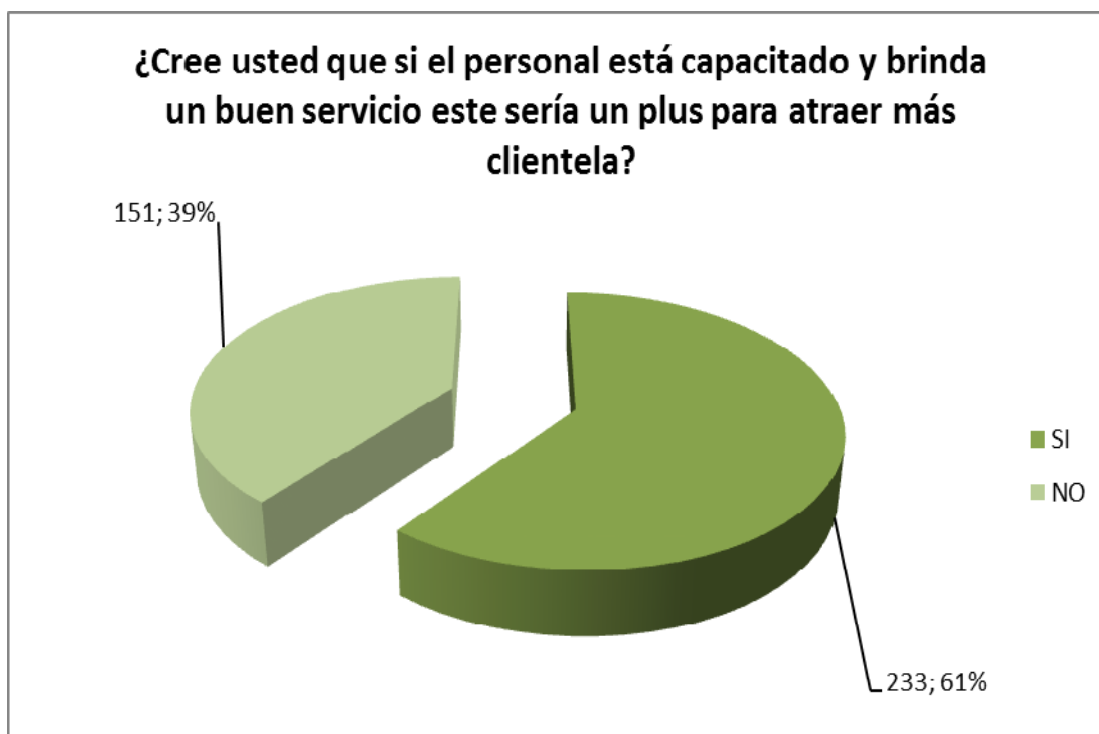


Grafico 5 ¿Cree usted que si el personal está capacitado y brinda un buen servicio este sería un plus para atraer más clientela?

Fuente: Formulario de encuestas a los turistas  
Elaborado por: Sandra Salazar Vera

Los turistas nos demostraron que para volver a visitar algún lugar lo que más les importa es la atención que les brinden al momento de su hospedaje es por esto que la mayoría de los turistas 233 con un porcentaje del 61%, 151 turistas que corresponden la minoría con el 39% que nos dice que les es indiferente dando esto un total de 384 encuestados que corresponde al 100%.

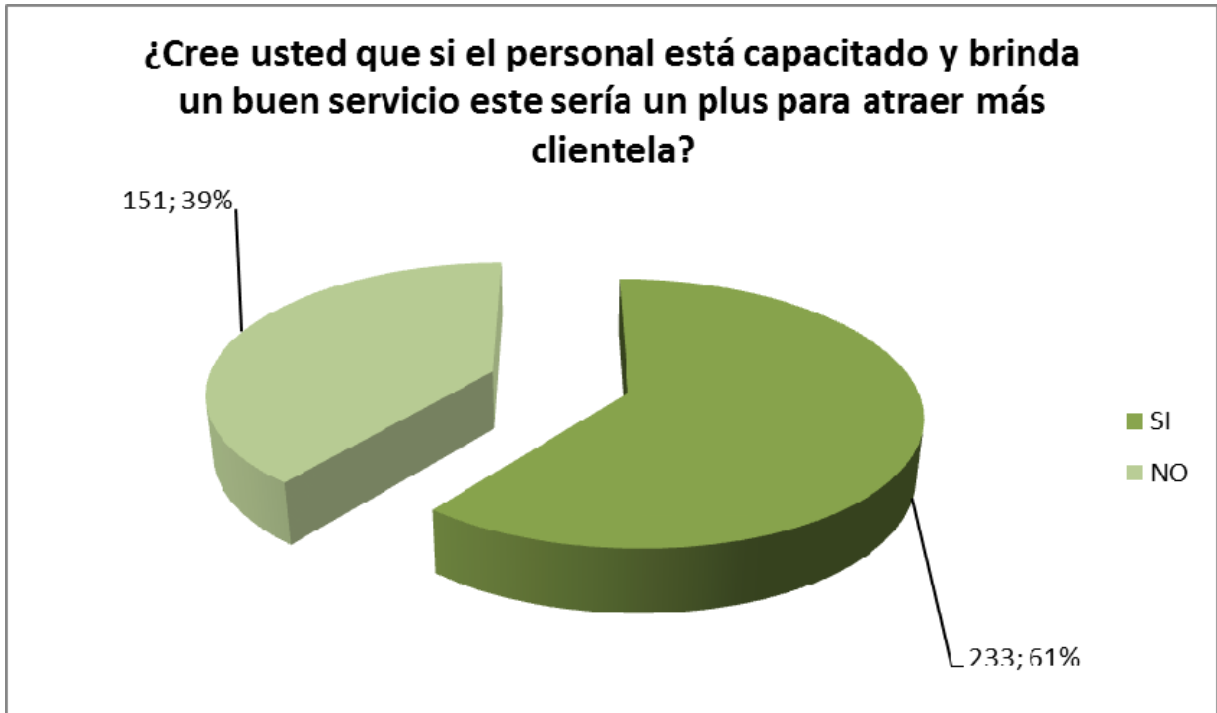


Grafico 6 ¿Cree usted que si el personal está capacitado y brinda un buen servicio este sería un plus para atraer más clientela?  
 Elaborado por: Sandra Salazar Vera  
 Fuente: Resultado de Encuestas

Los turistas nos demostraron que para volver a visitar algún lugar lo que más les importa es la atención que les brinden al momento de su hospedaje es por esto que la mayoría de los turistas respondieron que quizá este si sea un factor muy importante para que la rentabilidad del hostel u hotel mejore.

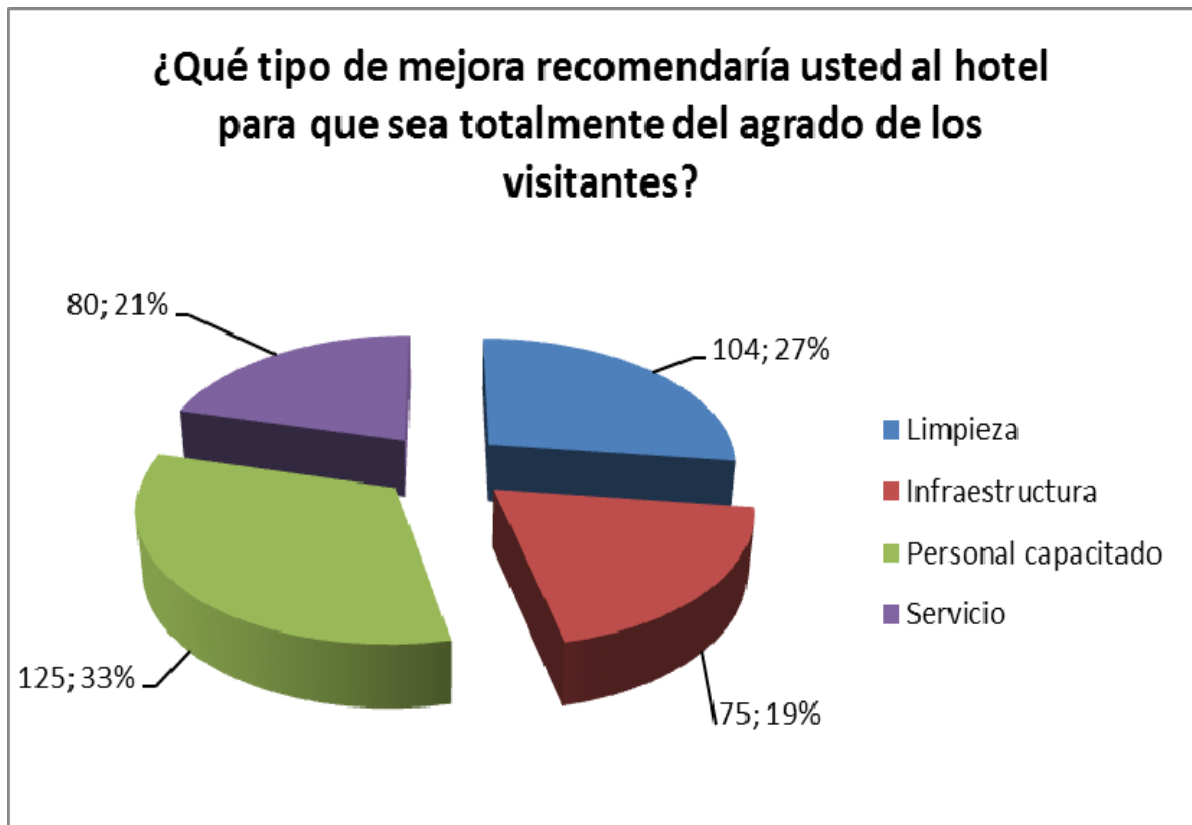


Gráfico 1 ¿Qué tipo de mejora recomendaría usted al hotel para que sea totalmente del agrado de los visitantes?

Elaborado por: Sandra Salazar Vera.  
Fuente: Formulario de encuestas a turistas

En el siguiente gráfico se puede notar que los turistas prefieren y confían en que el personal que labora en el hotel donde se hospedarán sea capacitado y por esto que la mayoría de visitantes con un total de 123 personas las cuales se inclinan por la infraestructura y servicio.

### **3.1.8.2 Encuestas a Personal Operativo de Hoteles y hostales de Puerto**

#### **López.**

A continuación vamos a analizar el resultado de las encuestas que se realizó al personal operativo que labora en los hostales y hoteles en Puerto López, mismas que fueron realizadas desde el 12 al 27 de octubre.

Esto con el fin de analizar mejor la situación en la que se encuentran laborando en los hostales y saber a ciencia cierta si es que estas personas reciben algún tipo de ayuda o capacitación aunque sea una vez al año.

Tuvimos ayuda de muchas personas que estuvieron prestas a colaborarnos par que así nosotros supiéramos las necesidades que les hace falta en cuando al servicio y en todo lo que respeta a su conocimiento intelectual y profesional.



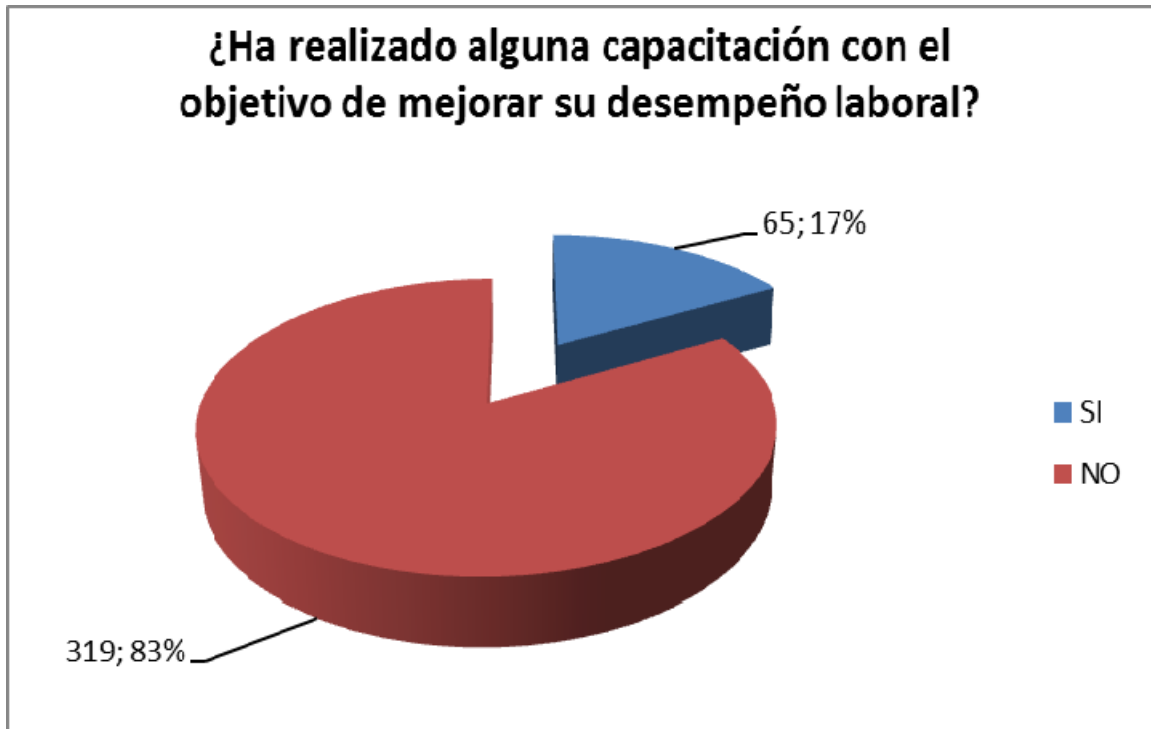


Grafico 7 ¿Ha realizado alguna capacitación con el objetivo de mejorar su desempeño laboral?

Elaborado por: Sandra Salazar Vera

Fuente: Formulario de encuestas a Personal Operativo de Hoteles y Hostales

En la siguiente grafica podemos ver que en su mayoría el personal operativo no se ha capacitado en ningún área específica para mejorar su desempeño laboral y así brindar un buen servicio.



Grafico 8 ¿Ha recibido cursos actualmente para la mejora de su desempeño laboral en el hotel?

Elaborado por: Sandra Salazar Vera.

Fuente: encuestas a Personal Operativo de Hostales y Hoteles

En lo que respecta a este gráfico en la actualidad no reciben capacitaciones de ningún tipo y es así que esto no les permite mejorar en su rendimiento para poder lograr un buen desempeño en su trabajo.

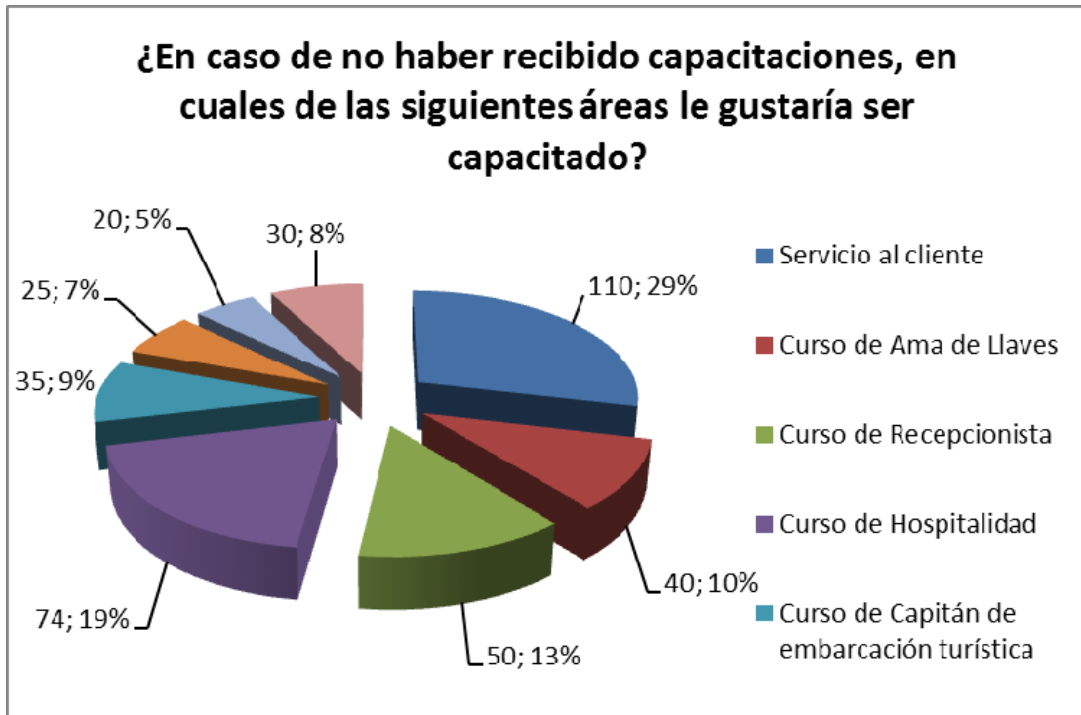


Grafico 9 ¿En caso de no haber recibido capacitaciones, en cuales de las siguientes áreas le gustaría ser capacitado?

Elaborado por: Sandra Salazar Vera

Fuente: Formulario de Encuestas a Personal Operativo de Hostales y Hoteles.

El personal operativo de los hostales y hostales encuestados nos indicaron que tipo de capacitaciones están interesados en recibir, con el 29% en su mayoría desean capacitarse en Servicio al Cliente y la minoría están interesados en capacitarse en lo que tiene que ver con embarcaciones turísticas.

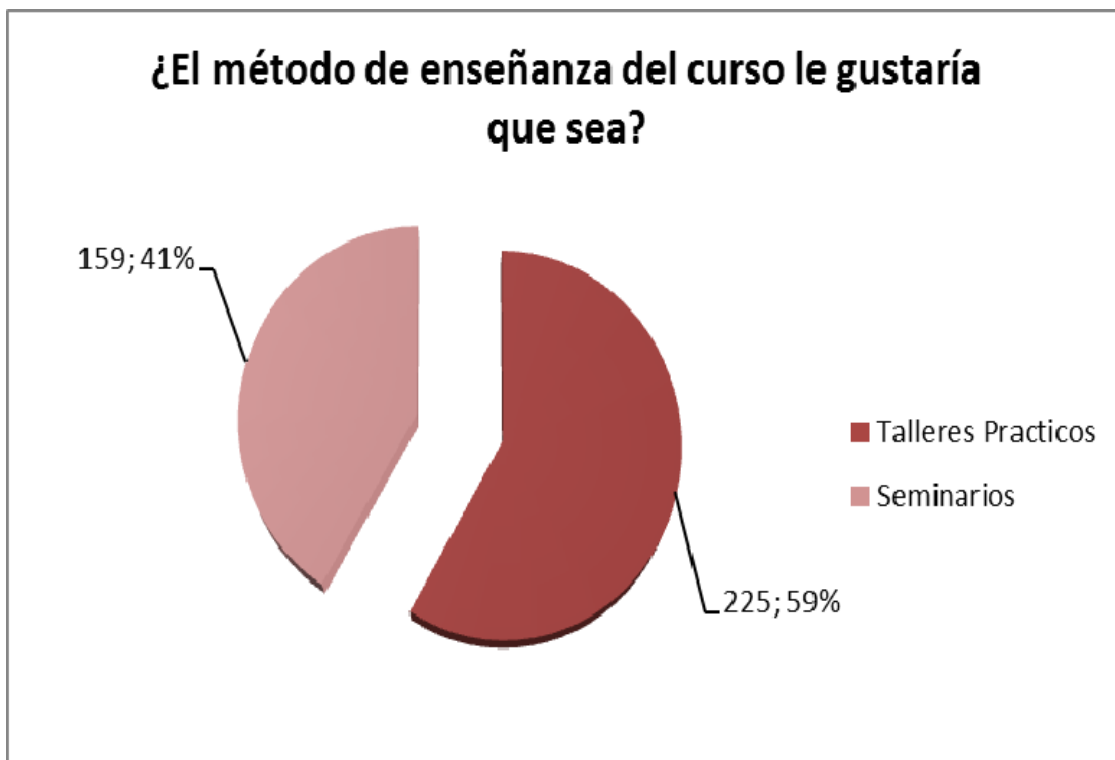


Grafico 10 ¿El método de enseñanza del curso le gustaría que sea?  
 Elaborado por: Sandra Salazar Vera  
 Fuente: Formulario de Encuestas al Personal Operativo de Hostales y Hoteles.

Nos hemos dado cuenta que la mayoría del personal operativo desea que el método de enseñanza que les gustaría recibir con un 59% es por Talleres prácticos para poder realizar ejercicios sobre lo que se está aprendiendo.

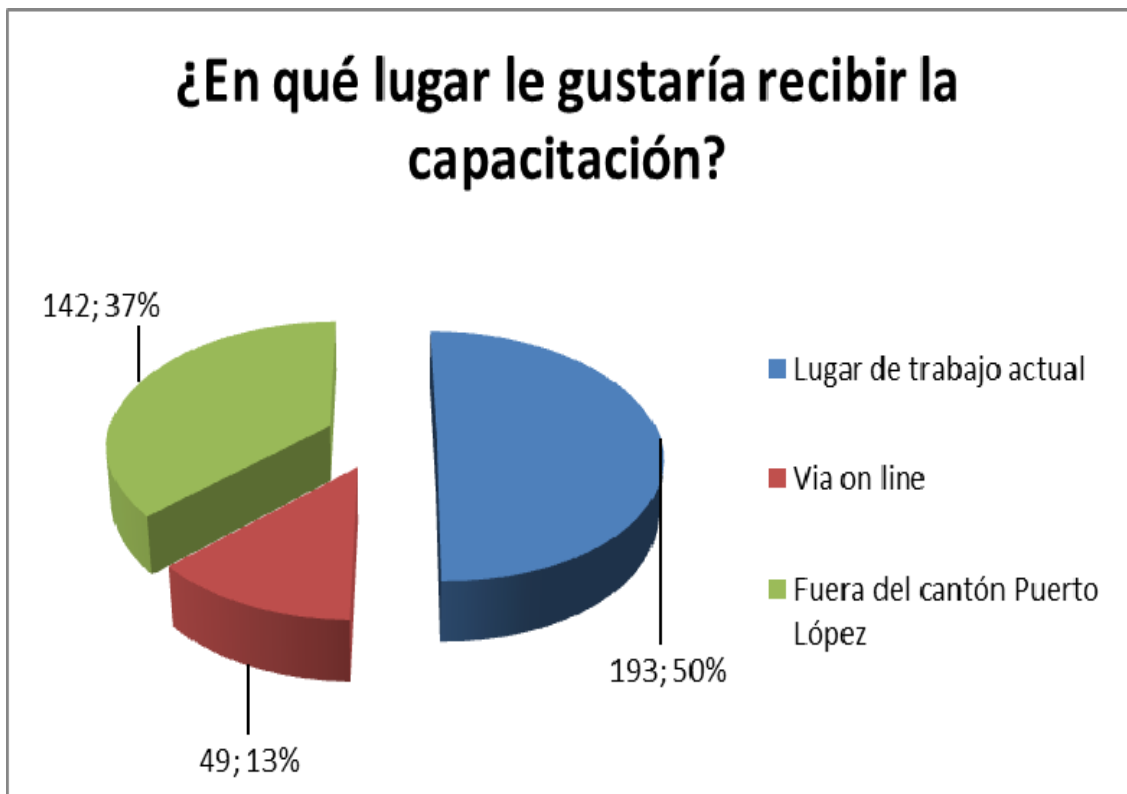


Gráfico 2 ¿En qué lugar le gustaría recibir la capacitación?  
 Elaborado por: Sandra Salazar Vera  
 Fuente: Formulario de Encuestas a Personal Operativo de Hostales y Hoteles

El personal operativo se sintió inclinado y prefiere según el siguiente resultado con un 50% recibir las capacitaciones su lugar de trabajo actual y la minoría prefieren recibir las capacitaciones que se les brinden vía on line, ya que muchas de estas personas no tiene una computadora disponible y otras no conocen muy bien su manejo.

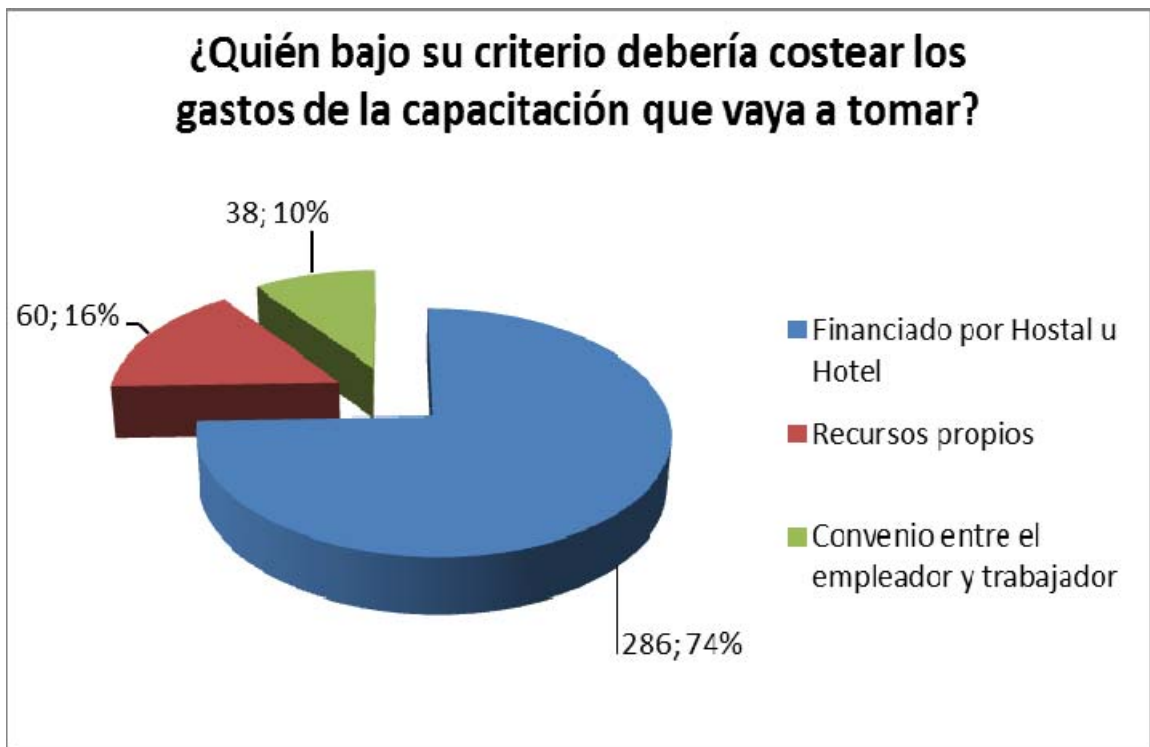


Grafico 11 ¿Quién bajo su criterio debería costear los gastos de la capacitación que vaya a tomar?  
 Elaborado por: Sandra Salazar Vera  
 Fuente: Formulario de Encuestas a Personal Operativo de Hostales y Hoteles.

Con lo que respecta a esta pregunta que se realizó la mayoría de los encuestados con un 74% desea que su capacitación sea costeada por sus jefes y así mejorar su desempeño ya que ven que de esta manera los hostales se verían más beneficiados por el buen servicio que se brinda, con una minoría del 10% desean que sea un convenio con el empleador.

### **3.1.8.3 Entrevistas realizadas a los gerentes hoteleros y dueños de hostales en Puerto López.**

A continuación vamos a analizar el resultado de las encuestas que se realizó al personal operativo que labora en los hostales. Esto está pendiente de tabular trabajo que me encuentro realizando actualmente.

- *Entrevista realizada a Cristina Izurieta dueña del Ecolodge Piedrero*

La presente entrevista fue realizada a la gerente del hotel Piedrero Ecolodge ubicado en Puerto López, esta entrevista se realizó en las instalaciones del hotel, nos supo decir lo siguiente en cuanto a su personal y lo que opina de las capacitaciones.

- 1. El recurso humano que colabora en el hostel u hotel a su criterio encuentra debidamente capacitado para desempeñar sus funciones en forma más eficiente.**

No en su totalidad debido a que son comuneros que no han tenido la capacidad de estudiar y peor aún recibir una capacitación que lo ayude a mejorar en algo a sus conocimientos.

- 2. Considera usted que contar con un personal calificado, mejora sus ingresos.**

Por supuesto que sí, siempre pensare que el personal calificado mejorara los ingresos de cualquier empresa, es por eso que a mí en lo personal me gustaría capacitar a mi personal.

- 3. De acuerdo a su criterio cual es el área operativa de su hotel que requiere capacitación para incrementar su rendimiento**

Servicio al cliente



Curso de Capitán de embarcación turística.



Curso de Ama de llaves	<input checked="" type="checkbox"/>	Guía especializado en turismo	<input checked="" type="checkbox"/>
Curso de Recepcionista	<input checked="" type="checkbox"/>	Curso de Mesero	<input type="checkbox"/>
Curso de Hospitalidad	<input type="checkbox"/>	Chef de cocina.	<input type="checkbox"/>

**4. De acuerdo a los resultados obtenidos estaría dispuesto a recomendar la capacitación a otros miembros del sector turístico y hotelero.**

SI  NO

**5. Al final de la capacitación estaría usted de acuerdo en acompañarnos en un taller teórico práctico para verificar los conocimientos adquiridos.**

SI  NO

**3.1.9 Conclusión de la investigación.**

Con ayuda de las encuestas y entrevistas realizadas tanto al personal operativo como a los comuneros y dueños de hostales y hoteles de Puerto López no hemos podido dar cuenta que nuestra asesoría de capacitación tendrá una muy buena acogida ya que la mayoría de personas no está preparada en este ámbito desean mejorar sus capacidad intelectual.



## **CAPITULO IV**

### **4.1 PLAN DE MARKETING**

#### **4.1.1 Análisis de Macro Entorno.**

Analizaremos la factibilidad que tendrá este proyecto de mejora en el cantón Puerto López, mismo que se desea implementar para lograr que la cultura de servicio al cliente en el ámbito hotelero despunte en este cantón y así sea más visitado no solo por sus actividades turísticas sino que también por su cultura de servicio, con la realización del Análisis Pest podremos conocer más a fondo el entorno en el cual trabajaremos con este proyecto analizando los siguientes factores: económicos, sociales, culturales, tecnológicos y políticos.

#### **4.1.2 Análisis Pest.**

Conocido también como entorno genérico su objetivo principal es determinar la situación actual y el potencial futuro de un determinado mercado, este tipo de análisis permite detectar las amenazas y las oportunidades existentes en el macroentorno, con ayuda de 4 factores de mucha importancia que nos permitirá analizar más afondo lo que necesitas saber:

##### ***4.1.2.1 Factores políticos.***

El gobierno ha colaborado mucho en lo que respecta al turismo, en nuestro país lo ha promocionado nivel mundial y esto ha impulsado a las personas de cada comunidad a que se instruyan para que estas brinden un buen servicio y tenga conocimiento de cada lugar turístico que tiene su provincia para así poderlo dar a conocer a sus visitantes.

En un artículo del diario el universo nuestro ex vicepresidente Lenin Moreno quien está incentivando también el turismo en el Ecuador nos dice lo siguiente en un artículo publicado en (El Universo , 2009) *“Ecuador es un país megadiverso con una variedad de climas que van desde los glaciares hasta los húmedos paisajes amazónicos, pasando por ciudades hispánicas y prehispánicas”*

En el siguiente gráfico podremos ver una proyección realizada por el Ministerio de Turismo del ingreso y llegada de turistas hasta el 2013.

MES	2009	2010	2011	2012	2013	VAR% 2013/2012
<b>ENE</b>	86.544	96.109	105.548	127.116	130.842	<b>2,93</b>
<b>FEB</b>	72.742	89.924	86.421	99.521	103.768	<b>4,27</b>
<b>MAR</b>	72.226	82.452	87.495	96.948	113.361	<b>16,93</b>
<b>ABR</b>	72.910	70.540	87.507	92.627	89.669	<b>-3,19</b>
<b>MAY</b>	70.277	77.618	82.870	92.644	98.420	<b>6,23</b>
<b>JUN</b>	89.889	91.602	99.949	118.292	121.742	<b>2,92</b>
<b>JUL</b>	102.571	110.545	117.966	130.779	138.140	<b>5,63</b>
<b>AGO</b>	87.221	95.219	98.962	106.375	112.576	<b>5,83</b>
<b>SUB-TOTAL</b>	<b>654.380</b>	<b>714.009</b>	<b>766.718</b>	<b>864.302</b>	<b>908.518</b>	<b>5,12</b>
<b>SEP</b>	68.124	71.776	80.090	85.990		
<b>OCT</b>	77.960	83.701	88.357	99.145		
<b>NOV</b>	76.965	81.253	92.573	99.674		
<b>DIC</b>	91.070	96.359	113.299	122.790		
<b>TOTAL</b>	<b>968.499</b>	<b>1.047.098</b>	<b>1.141.037</b>	<b>1.271.901</b>		

Tabla 2 Movimiento de Turistas  
Fuente: Ministerio de Turismo – Proyección en Cifras

También detallaremos el ingreso que tiene el Ecuador por el turismo y por las exportaciones a nivel mundial de nuestros productos. Aquí nos daremos cuenta que el turismo en el año 2012 está casi al mismo nivel que nuestros productos de exportación.

AÑOS	* TURISMO	PETROLEO CRUDO	BANANO Y PLATANO 2)	CAMARON	DERIVADOS PETROLEO 3)	OTROS ELAB. PROD. MAR	MANUFACT. DE METALES 4)	FLORES NATURALES	TOTAL EXPORTACIONES (Productos Primarios e Industrializados)
2011	849,7	11.800,0	2.246,5	1.178,4	1.144,9	895,0	695,9	675,7	22.322,4
UBICACION	6	1	2	3	4	5	7	8	
2012	1.032,7	12.711,2	2.077,4	1.279,7	1.080,7	1.147,5	898,9	713,9	23.769,6
UBICACION	6	1	2	3	5	4	7	8	

Tabla 3 Ubicación del Turismo – Ingreso por Turismo Exportaciones en dólares

Fuente: Banco Central del Ecuador - agosto  
Elaborado por: Ministerio de Turismo del Ecuador.

#### 4.1.2.2. Factores económicos.

- *Producto Interno Bruto PIB.*

La economía de nuestro país ha tenido un crecimiento a lo largo de los años. El Producto Interno Bruto (PIB) es el valor de todos los bienes y servicios finales producidos dentro de una nación dentro de un año.

En una publicación donde citamos a la Agencia Pública de Noticias de Ecuador y Suramérica (Andes) misma que nos dice que el PIB del Ecuador tuvo un crecimiento anual del 3,5% en primer trimestre del 2013

lo cual reporto en Banco Central del Ecuador. Nos habla también del comportamiento del sector no petrolero en el cual se registró un crecimiento anual del 4,2%, la economía no petrolera represento el 84,7% del total del PIB en el primer trimestre del 2013 dado esto que el PIB nominal del primer trimestre del 2013 alcanzó los \$21.962 millones. La información bruta de capital fijo creció 2%; el consumo de los hogares 0,7% y las exportaciones 1,3%. Las actividades económicas que más contribuyeron en el crecimiento del PIB en el primer trimestre del 2013 fueron la construcción con el 0,79%, correo y comunicaciones 0,5% y transporte con el 0,41%.

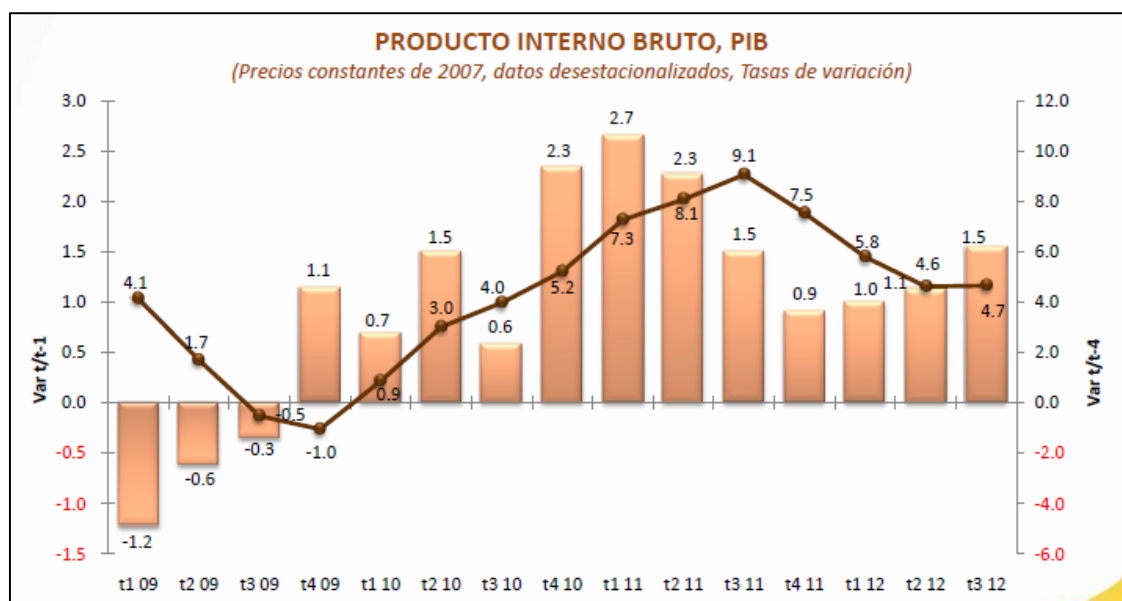


Grafico 12 Producto Interno Bruto  
Fuente: Banco Central del Ecuador

- **Inflación.**

Según El Banco Central del Ecuador quien nos da un significado más exacto de lo que es la inflación en Ecuador, nos indica que se entiende por inflación a la medida estadísticamente a través del índice de Precios al Consumidor del Área Urbana (IPCU), a partir de una canasta de bienes y servicios demandados por los consumidores de estratos medios y bajos, establecida a través de una encuesta de hogares.

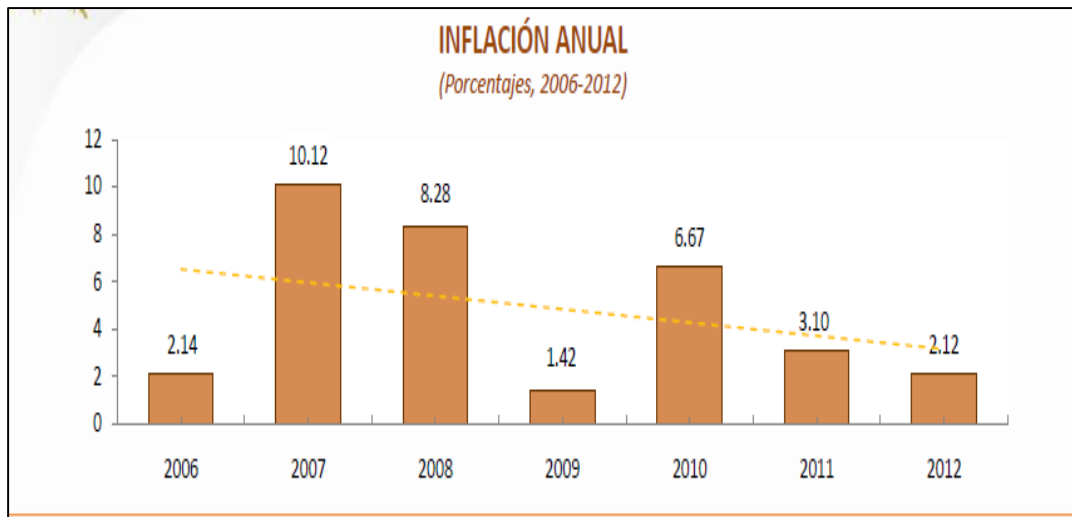


Grafico 13 Inflación Anual  
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censo

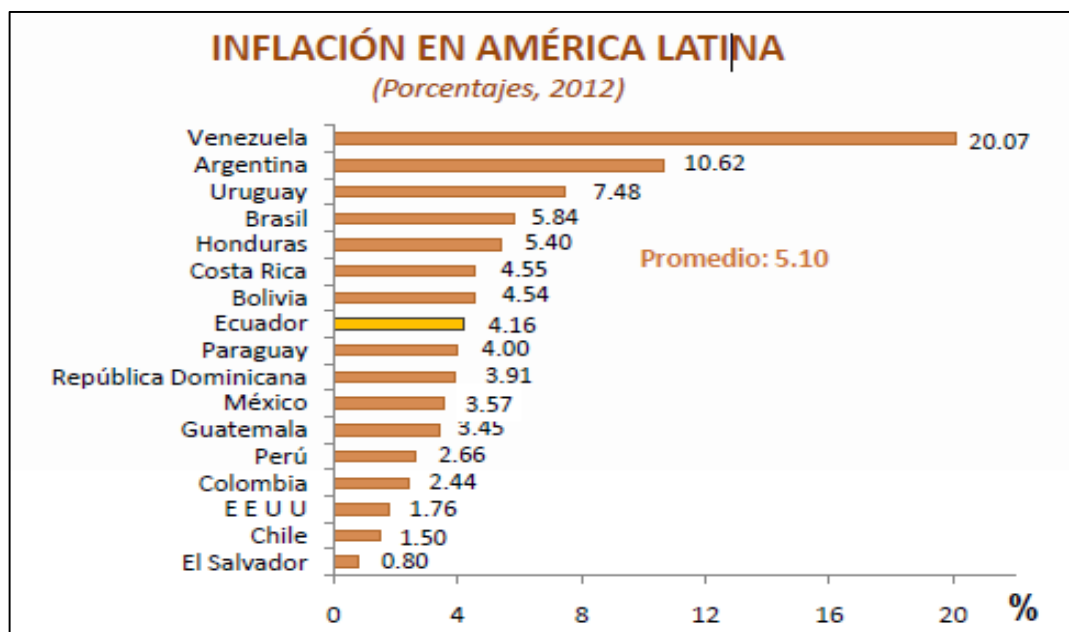


Gráfico 14 Inflación en América Latina  
Fuente: Instituto de Estadísticas y censo.

Según nos indica un artículo publicado por el INEC (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos), nos dice que nuestro país este año se ubicó en 0.41% hasta el mes de octubre en compensación al 0.09% del mismo mes del año anterior según el último reporte de los precios del consumidor IPC. En el octubre de este año la inflación anual llegó a 2.04% mientras que la acumulada a 2.09.

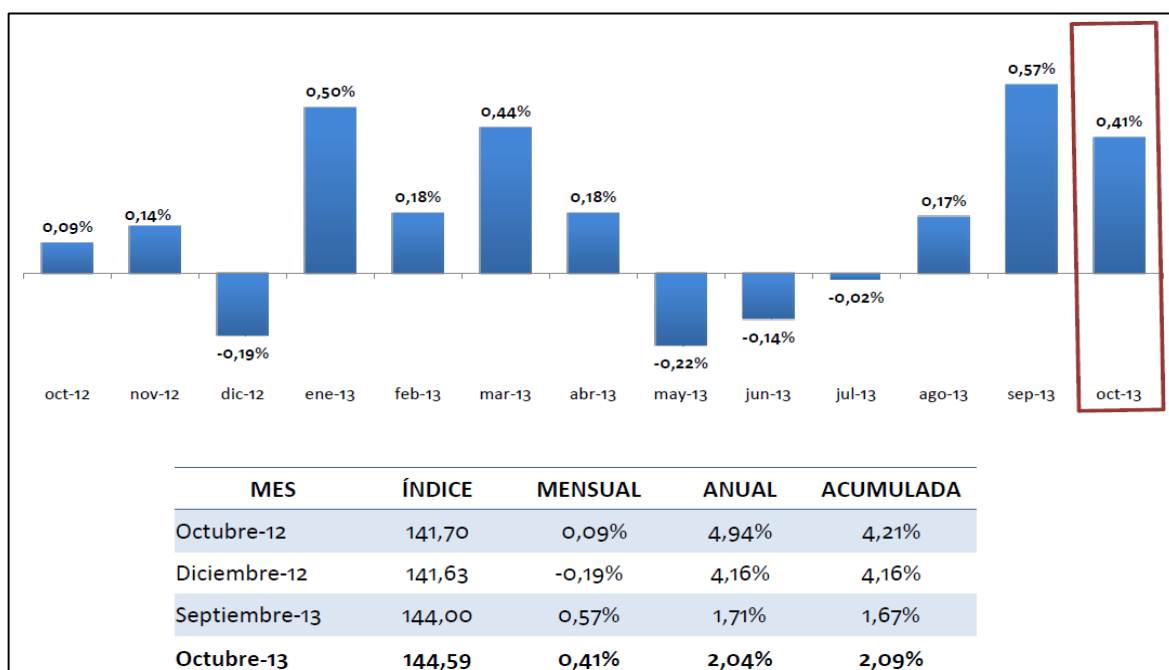


Gráfico 15 Indicadores Económicos del Ecuador – Nivel de Actividades  
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

También podemos citar al (Intituto Nacional de Estadística y Censos INEC) quien es el miembro rector de la estadística nacional y el encargado de generar las estadísticas oficiales del Ecuador para la toma de decisiones en la política pública misma que nos facilita los siguientes datos estadísticos para conocer un poco más sobre los indicadores económicos que tiene el Ecuador. A continuación un gráfico el que podrá reflejar el índice a nivel de actividades.



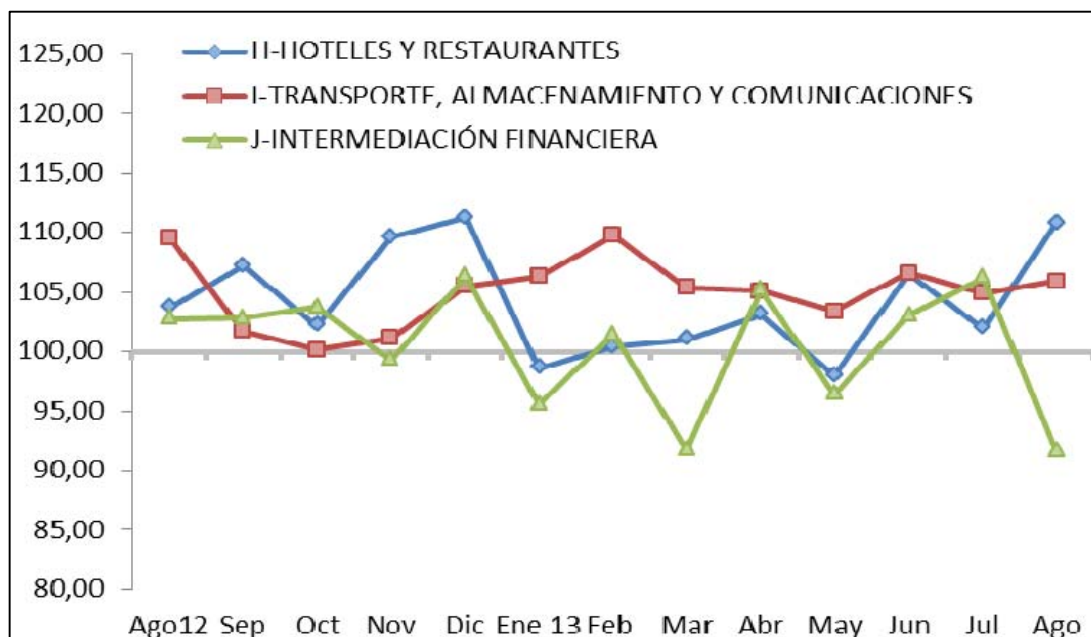


Grafico 16 Tabla de Índice a Nivel de Actividades  
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas y Censos

#### 4.1.2.3. Factores sociales.

En nuestro país y con el gobierno del señor Economista Rafael correo se ha venido incrementado es por esto que con ayuda del (*Ministerio Coordinador de Desarrollo Social*) se está brindando ayuda social a la población ecuatoriana en su página principal nos dice que el desarrollo social debe ser concebido como el proceso dinámico de dos factores primordiales la ampliación de las libertades fundamentales de las personas para conseguir distintos tipos de funcionamiento o capacidades y la ampliación de las oportunidades que estas poseen para poder utilizar sus capacidades, funcionar adecuadamente, inclusive socialmente.

- **Desempleo.**

El INEC también nos dice en su publicación que nuestro país se ubicó en 4,57% en septiembre del presente año esto frente al 4,63% del mismo mes del 2012 según su última encuesta nacional de empleo, desempleo y subempleo.

#### ***4.1.2.4. Factores Tecnológicos.***

La tecnología a lo largo del tiempo ha ido evolucionando y dándonos mayor facilidad para realizar nuestros trabajos diarios. Dentro de la sociedad los sistemas están por todos lados. Un sistema de trabajo, un sistema social, bancario, matemático, comercial, entre otros, y su principal objetivo siempre va a ser lograr un orden y equilibrio diseñado por el sistema con el que se manejan o impulsan el avance del grupo o empresa de maneras técnicas.

Según el (*Plan Nacional para el Buen Vivir*) en un análisis que realizó nos indica que en nuestro país actualmente existe una baja inversión e innovación tecnológica, en donde se destaca la inversión que se esté haciendo en el país en materia de investigación y desarrollo todo esto en medida en función del PIB.

<b>Inversión del país en I y D</b>	<b>% del PIB</b>
<b>Brasil</b>	<b>0,91</b>
<b>Chile</b>	<b>0,68</b>
<b>Ecuador</b>	<b>0,06</b>
<b>España</b>	<b>1,07</b>
<b>Estados Unidos</b>	<b>2,7</b>
<b>Promedio Latinoamérica</b>	<b>0,62</b>
<b>Deseable, según la UNESCO</b>	<b>1</b>

Tabla 4. Inversión del País – Producto Interno Bruto  
Fuente: Red Iberoamericana de Indicadores de Ciencia y Tecnología

Nuestro país se ha dado a conocer a nivel mundial de muchas maneras a través de páginas webs, por medio del gobierno nacional quien está actualmente incentivando al turismo para que este forme parte también de los mayores ingresos del país.

Una de las ayudas, creaciones del gobierno y una propuesta que podemos citar es (*Ama la Vida TV*) que es un canal turístico creado por el Ministerio de Turismo del Ecuador, este es un proyecto innovador, el mismo que fue desarrollado por un grupo de expertos, los que cuentan con un amplia experiencia en esta área, mismos que ayudara a que nuestro país sobresalga de los otros mostrando al mundo su biodiversidad y este brinde productos de mayor calidad a los visitantes a través de la televisión y vía online.

Como parte de la tecnología por así decirlo se podría incrementar este proyecto para mejora de calidad del servicio en Puerto Lopez, ya que con toda la enseñanza que se les podrá otorgar por medio de los cursos estamos incentivando a que mejoren su calidad de vida y quieran aprender cada vez más en lo que tiene que ver los cursos para mejorar su desempeño sino que

#### **4.1.3 Análisis de Microambiente.**

El mercado en el que nos enfocaremos será el hotelero ya al pasar del tiempo se va convirtiendo en una importante fuente de ingresos para muchas personas alrededor del mundo. En el cantón Puerto López está siendo muy demandado debido a la gran afluencia de turistas que lo visitan mismo que al momento de su estadía se deben de muy bien tratados.

El propósito de este proyecto en sí se enfoca en la mejora de la calidad de servicio al cliente en el ámbito hotelero, brindando así al personal operativo capacitaciones que ayuden a que se superen y aprendan de manera correcta como desenvolverse en su área respectiva de trabajo, esto generara mayores ingresos y a que más turistas se vayan con la mejor imagen del hoteles, hostales como del cantón.

Realizaremos capacitaciones tipo taller, mismas que serán dictadas en su lugar de trabajo, comunidad o instalaciones del municipio la cual podría ser solicitada a su alcalde mismo que estamos seguros que brindará el apoyo necesario para que este proyecto se lleve a cabo. Y allí pondrán en práctica los conocimientos

adquiridos, los dueños de los hoteles y hostales podrán participar al final de cada uno de los cursos que se dicten en un taller de prueba para que nos demuestren lo aprendido y así podamos darnos cuenta que la capacitación si ayuda a que su desempeño mejore a aun 100%.

#### **4.1.4 Análisis PORTER.**

##### ***4.1.4.1. Rivalidad entro competidores.***

Actualmente en nuestro país existe esta rivalidad entre competidores en todas y cada una de las diferentes empresas mismas que realizan estrategias para captar clientes ya sean con menores presiones y con promociones para dar a conocer su servicio o producto. Como sabes las empresas capacitadoras son muchas y seria mucha competencia en este sector ya que ahora es un requisito fundamental que se capacite al personal, pero sin embargo lo que caracteriza a este en particular es que será brindada directamente en el hostel u hostel en los horarios que elijas sus empleados o en este caso el dueño quien analizará horarios, presupuesto mismo que será recibido sin esperar un largo tiempo.

A medida que las empresas siguen creciendo las capacitaciones están creciendo también esto debido a que todas se están en la obligación de capacitar al personal, con esto nos podemos dar cuenta de que nos estamos enfocando bien y que sería rentable ofrecer este producto a los hoteleros para que sus empleados mejoren su calidad de servicio.

Este mercado en particular como lo es la capacitación no es muy demandado en este sector específico en el cual se desea implementar el servicio a ofrecer, eso

daría pie a que ingresen nuevos competidores al ver el avance y la mejora que esto tendría en el sector. Estas capacitaciones que se brindaran por ser las primeras no tendrían un costo muy elevado esto con el fin de captar la atención de los futuros clientes.

A medida que los empleados se vayan capacitando y vean los resultados obtenidos esto dará pie a que más hoteleros deseen capacitar a su personal y reforcen sus conocimientos con el fin de retener a sus clientes y mejorar cada vez más su producto a ofrecer.

#### ***4.1.4.2. Amenaza de Entrada de Nuevos Competidores.***

No podríamos decir que seremos pioneros en cuanto a capacitaciones se refiere ya que hoy en día esta actividad se ha ido incrementando, pero que a Puerto López acudan a brindar esta asesoría sería de mucha ayuda para los administradores de hoteles y hostales debido a que su personal no tendrá que salir de sus instalaciones, esta podría ser una amenaza ya que podría haber personas que empiecen a tomar el mismo rumbo.

Una de las mayores amenazas también podrían ser que las empresas capacitadoras incursionen en charlas, seminarios y talleres para hoteleros, teniendo en cuenta que las normas técnicas publicadas por el Ministerio de Turismo pueden ser tomadas y reproducidas para ponerlas en prácticas.

#### ***4.1.4.3. Amenazas de Productos o Servicios Sustitutivos.***

Al momento de hablar de productos sustitutivos hacemos referencia a los servicios y productos innovadores brindados por la competencia, los cuales podría

mejorar o ser iguales a las que se ofrecerá con la asesoría que se les dará a los hoteleros. Esta sería una competencia en forma indirecta que en alguno de los casos pueden llegar a ser un peligro para nuestro trabajo y que el futuro cliente podría quedar a traído por lo que pudieran llegar a ofrecerle, puede darse el caso que para mayor comodidad de los empleadores se ofrezcan capacitaciones virtuales las cuales están muy de moda en estos tiempo y al alcance de muchos, claro está, siempre y cuando el hotel o el lugar donde se los capacite tenga el recurso necesario para hacerlo.

Siempre al inicio de un negocio tendremos trabas que pueden detenernos un poco a seguir adelante con el objetivo que tenemos trazado, pero a medida que el tiempo pase nos enfocaremos a implementar nuevos productos los cuales logran beneficiarnos económicamente y lograr tener mayor impacto ante nuestros clientes y así lograr ser un buen rival para nuestros futuros competidores.

#### ***4.1.4.4. Poder de Negociación con los Proveedores.***

Existe un sinnúmero de factores que nos permitirán llegar al poder de negociación con empresas o personas, las que no proveen de la materia prima para trabajar, en este caso será el municipio que con su ayuda y con ayuda también del ministerio de turismo que en estos tiempos está trabajando directamente con Puerto López, podremos otorgar los material suficientes para que estad capacitaciones se impartan correctamente.

#### ***4.1.4.5. Poder de Negociación con Clientes.***

El consumidor por lo general tiende a elegir productos ya conocidos, aunque la empresa no ha experimentado en el mercado, presenta una variedad de factores como: Facilidades de capacitación, elección y entrega de excelentes conocimientos los mismos que intervienen de manera positiva en la decisión de compra del cliente, siempre y cuando se cuente con un alto nivel de confiabilidad.

- Una vez presentado el proyecto el proyecto el cual será vendido en \$8000 como valor base, en el cual está incluido el material que se entregara a los participantes así como también los gastos que incurrirá la movilización y alimentación de la persona que los capacitara.
- Dentro de la programación abierta que tiene el asesor es dar a conocer al cliente que existe la programación abierta donde puede participar hasta una sola persona y el valor a pagar sería por persona.

Uno de los beneficios que se otorgaría al cliente al momento de vender el proyecto de capacitación para mejorar el servicio, sería que una vez finalizado el curso se haría de 2 a 3 seguimientos para detectar si su personal ha ido mejorando con los conocimientos adquiridos durante este taller.

#### **4.1.5 Análisis Foda.**

Cuando hablamos del análisis FODA nos referimos a todo lo que tiene que ver con las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que tiene una empresa



para poder realizar un análisis correcto en cuando a lo que puede beneficiar o poner en riesgo a la empresa.

Mediante lo que nos explica (Talacón, 2007) en su investigación realizada nos explica que el análisis FODA consiste en realizar una evaluación delos factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostica la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir las oportunidades y amenazas, también es una herramienta que puede considerarse sencilla y permite obtener una perspectiva general de la situación estratégica de una organización determinada.

#### ***4.1.5.1 Fortalezas.***

Entre las fortalezas que tiene este catón podemos destacar las siguientes:

- Cuentas con hermosas playas.
- Ubicación en un sector turístico muy demandado.
- Dar oportunidad a muchos pobladores para que se capaciten por medio de la asesoría que se les brindara.
- Conocer y tener claras las necesidades de capacitación que tienen los pobladores por medio de un respetivo estudio.
- Brindar capacitaciones a las personas del sector hotelero.
- Agilidad en el trabajo que realicen mediante.
- Ayudar a los comuneros a recibir capacitaciones de formar gratuita para mejorar su capacidad intelectual.

#### ***4.1.5.2 Oportunidades.***

- La gran afluencia de personas al sector por el avistamiento de ballenas.
- Su maravillosa gastronomía.
- Los surfistas visitan a este cantón por sus hermosas playas.
- Sus carreteras han mejorado y así es más accesible su visita.
- Tener mayor acogida con este proyecto ya que las capacitaciones serán financiadas por el Municipio.

#### ***4.1.5.3 Debilidades.***

- Personal poco capacitado en sus áreas de trabajo.
- Poca acogida al ser un mercado nuevo en el cantón.

#### ***4.1.5.4 Amenazas.***

- Inasistencia por motivos de horarios.
- Problemas al momento de pagar el curso.
- Ingreso del personal foráneo capacitado en el sector hotelero.
- Capacitaciones gratuitas dictadas por el gobierno.

### **4.1.6. Factores críticos de éxito.**

En este punto analizaremos todos los factores de gran importancia que tienen que tener en cuenta al momento de dar a conocer el producto que se está ofertando,

mismo que deberemos analizar y perfilar en la elaboración de las estrategias de marketing que utilizaremos.

Las empresas capacitadoras hoy en día son muy demandadas debido a que en todos los trabajos se necesita cumplir con horas académicas, es por ello que el implementar este servicio de asesoría y capacitación en el sector hotelero de Puerto López marcará un cambio radical dentro de este sector ya que aquí no ha sido muy demandado debido a que no solo podremos vender los cursos sino que conocerán más a fondo el trabajo que deben llevar a cabo en cada una de sus áreas con todos los conocimientos necesarios.

#### **4.1.7 Estrategias de marketing.**

Las empresas para poder vender su producto utilizan una serie de estrategias de marketing para que estas lleguen mejor a sus clientes y puedan así generar ingresos. Dentro de las estrategias de Marketing iremos nombrando algunos ítems que nos ayudaran a entender y a plantear nuestras mejores estrategias de venta y de posicionamiento en el mercado actual.

##### ***4.1.7.1 Objetivos de Marketing***

- Lograr que la asesoría y la capacitación sean una de las primeras opciones al momento de elegir una empresa capacitadora.
- Promover e incentivar que el personal se capacite para que este informado de todo lo nuevo que existe en su área de trabajo.

- Cumplir con los estándares de calidad en servicio y atención al cliente para así poder brindar un servicio de éxito.
- Contar con los mejores paquetes de capacitación y que estos tenga una buena acogida y sean interesantes para nuestros clientes.
- Lograr que el personal que se capacite, mejore en su calidad de servicio para con sus clientes potenciales que son los huéspedes.
- Mejorar para que el incremento de sus clientes vaya en aumento.

#### ***4.1.7.2 Segmentación del Mercado.***

Esto no es más que un proceso en donde se debe dividir el mercado que en este caso es Puerto López y a sus clientes que son los operadores hoteleros, esta segmentación o división sería en grupos que tengan las mismas características y necesidades de capacitación. Esto nos permitirá ver y conocer la forma en la que los participantes responderán con respecto al curso que se les brinde.

Pudiendo así explotar mejor en el mercado en el que nos vamos a posicionar y conocer más a fondo lo que ellos necesitan para brindar un mejor servicio.

#### ***4.1.7.3. Análisis y Descripción del Mercado Meta.***

Se brindara asesoría y capacitación en caso de que el hotel lo requiera. Debemos conocer muy bien el mercado al cual va ir dirigido nuestro producto,

pero no sin antes conocer muy bien lo que el cliente necesita. Nuestra asesoría brindara el servicio de capacitación tanto para empleados de los hoteles, dueños y personas que deseen capacitarse para aprender más sobre esta rama ya que estas personas serán el futuro personal que laborara en un futuro en estos hoteles.

#### ***4.1.7.4 Posicionamiento.***

Este es un punto muy importante en cuando a las estrategias de marketing ya que aquí sabremos el posicionamiento que ocupara nuestra asesoría y capacitación al momento de que las personas elijan una compañía capacitadora. Nuestro servicio será de calidad ya que en Puerto López no hay compañías de asesoría, que mejor que elegir las asesorías puerta a puerta y que faciliten para que el personal se capacite dentro de sus propias instalaciones hoteleras, o en las instalaciones que podría ofrecernos el municipio del cantón para que estas se lleven a cabo. Aquí encontraremos la formar que a lo largo del tiempo nuestra asesoría sea mayormente demanda y estas logren extenderse a diferentes pueblos de Manabí y así lleguen a todo el Ecuador.

El servicio de asesoría y capacitación que se ofrecerá a los futuros clientes serán seminarios talleres, charlas los cuales se ajustaran a las necesidades que se encuentren en el hotel al momento de hacer la detección de necesidades de capacitación, el cual nos permitirá conocer más a fondo que es lo que necesitan para mejorar y que cursos serán mejor para ellos aplicando así casos reales, mismos que serán evaluados al finalizar el curso para que nos demuestren que han aprendido y han captado lo que se les ha enseñado.

#### ***4.1.7.5 Productos y Servicios a ofrecer.***

Este es un proyecto de mejora de capacitaciones, misma que al momento de ofertar sus programas de capacitación antes de venderlo hará la detección de necesidades que el personal tiene para saber en qué se pueden capacitar mejor, es así ya con esto definido se armaran paquetes de cursos de 1 día 8 horas, esto quedara a elección de la persona que nos pedirá en servicio. A continuación vamos a nombrar algunos de los cursos que podríamos brindar, mismos que son de uso público y que están publicados en el (Programa Nacional de Capacitación Turística) del Ministerio de Turismo del Ecuador:

- Manual de Capacitación Hospitalidad
- Manual de Capacitación Cocinero Polivalente
- Manual de Capacitación Camarera de Pisos
- Manual de Capacitación Recepcionista.
- Manual de Capacitación Seguridad Alimentaria.
- Manual de Capacitación Mesero.

Estos manuales guías que vamos a utilizar podemos verlos en los Anexos

#### ***4.1.7.6 Descripción del servicio de asesoría y capacitación.***

Este comprende las capacitaciones abiertas, seminarios talleres, capacitaciones cerradas, todo esto en base a lo que nos solicite el entidad hotelera.

#### **4.1.8. Estrategias de Marketing Mix.**

Estas también llamadas estrategias de mercado aquí nombramos lo que ya conocemos como las 4P del marketing mismas que detallaremos a continuación:

##### ***4.1.8.1. Producto.***

El producto que se ofrecerá mismo que hemos nombrado a lo largo de esta investigación son nuestros paquetes de capacitación los que ofertaremos en el mercado hotelero del cantón de Puerto López, para la elaboración de estos paquetes hemos tomado en cuenta los resultados de nuestras encuestas al personal operativo de los hoteles como también las entrevistas a sus jefes inmediatos. Aquí nos pudimos dar cuenta el interés que tiene en los por ser capacitados en sus respectivas áreas para mejorar en su calidad de servicio.

Nuestro servicio de asesoría brindara el material didáctico para que los participantes asistan a recibir sus charlas no se ofrecerá servicio de movilización ya que los cursos se los dictara en las instalaciones hoteleras, ofreceremos más cursos al personal incluyendo los que nos proyectaron las encuestas que hicimos. Cabe recalcar que estos módulos son tomados de la página del (*Ministerio de Turismo del Ecuador*) donde podrán encontrar la información de los cursos de los que detallaremos parte de su contenido.

***Manual de Hospitalidad.***

En el manual de hospitalidad el personal operativo aprenderá a brindar un mejor servicio a los huéspedes. A continuación detallaremos los módulos de aprendizajes que se abordarán:

- Recepción de Clientes
- Oferta de Servicios Especiales y Personalizados.
- Establecer comunicación efectiva tanto con el cliente interno como con el cliente externo.
- Servicio con excelencia
- Relacionarse dentro de estándares de la buena educación y normas de urbanidad.
- Asegurar la satisfacción del cliente.
- Diseminar la visión del turismo como vector para el desarrollo socioeconómico.

### ***Manual de Recepcionista Polivalente***

Aquí se detallarán todo cuanto tiene que ver con la recepción de los huéspedes al momento de su llegada al hotel.

- Registro del Ingreso del Huésped
- Acompañar al huésped a la habitación.
- Controlar el acceso a las habitaciones.
- Asistencia al pasajero.
- Procesos Administrativos.
- Proceso de salida de huéspedes.



- Auditoria nocturna.
- Entrega de turno y cuidado del área de trabajo.
- Apoyo a los departamentos del hotel.

### ***Manual de Seguridad Alimentaria.***

Con este manual tendremos más claro el manejo de los alimentos que manipulamos. Los temas a tratar son los siguientes:

- Control de Calidad e los productos adquiridos y a ser servidos.
- Procedimientos de higiene y seguridad en el local.
- Procedimientos de higiene y manipulación alimentaria.
- Procedimientos de higiene personal.
- Procedimientos de higiene personal.
- Supervisión y control de la calidad de los alimentos in natura y producidos.

### ***Manual de Camarera o de Pisos.***

En este curso aprenderemos todo lo que tiene que ver con limpieza, inspección y registros que deben llevar las camareras de pisos para que el cliente se sienta satisfecho en su estadía.

- Técnicas de limpieza, aseo y ordenamiento de habitaciones.
- Arreglo de habitaciones.
- Técnicas de inspección y evaluación del servicio de habitación.
- Manejo de controles y registros para el área de camarera de pisos.

- Satisfacción del cliente.
- Cuidados de la apariencia personal y buena conducta de la camarera de pisos.

***Manual de Mesero Polivalente.***

- Cadena de servicio y técnicas de atención al cliente en un restaurante, cafetería fuente de soda y comedor.
- Conocimiento y manejo adecuado del menú.
- Técnicas de servicio de restaurante.
- Proceso de pago y cobro.
- Cuidado del punto de venta.
- Técnicas de venta aplicadas para meseros.
- Manejo de equipos de salón y punto de venta.

***4.1.8.2 Precio.***

La asesoría que se brindara al personal operativo de este cantón será gratuita como un aporte que se dará al turismo en Puerto López y a la comunidad que habita allí y para que esta se lleve a cabo contaremos con auspiciantes para poder entregar el material necesario que en este caso no requerirá de muchos gastos ya que los manuales los podemos encontrar en la página web del ministerio de turismo. Nuestra asesoría y capacitación estará enfocada principalmente e ayudar a los comuneros del cantón a que mejoren su nivel intelectual para que así brinden un mejor servicio a la a los visitantes. Hoy en día nos hemos podido dar cuenta que este es un factor

fundamental para el correcto funcionamiento de las empresas y que se está requiriendo que todo el personal que labora se capacite para mejorar su nivel intelectual y profesional.

#### ***4.1.8.3 Plaza.***

Anteriormente se mencionó que el lugar escogido para realizar este proyecto de investigación y para conocer la factibilidad que tendría brindar asesorías de capacitación, en un lugar que está siendo altamente demandado por lo turistas, no solo por la belleza de sus playas sino que también por el sinnúmero de actividades que se pueden realizar a sus alrededores el Cantón Puerto López de la provincia de Manabí es un sitio que tiene mucha magia y belleza que sin duda alguna no podemos dejar de conocer y visitar y que mejor que iniciar con estas actividades en este hermoso cantón.



Fuente: Gobierno Provincial del Manabí.

#### ***4.1.8.4 Promoción.***

Para la promoción de esta asesoría de capacitación lo haremos por vía twitter, Facebook, mails masivos mismos que no tienes costo alguno, en el municipio de Puerto López y hoteles para que el personal se mantenga informado de lo novedoso y buenos de nuestros cursos.

## **CAPITULO V**

### **5.1 ANALISIS FINANCIERO, GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SUS IMPACTOS.**

En este capítulo detallaremos todo lo necesario para la constitución de esta futura empresa de asesoría y capacitación, explicaremos los requisitos necesarios para que esto sea posible.

#### **5.1.1. Financiamiento del Proyecto**

Conociendo ya que Puerto López es un cantón que está en periodo de auge, será muy bueno para el municipio tener consigo estos manuales y ponerlos en práctica con el personal operativo que labora en los hoteles y hostales del cantón para que mejoren su cultura de servicio para con los visitantes. Como ya es de conocimiento de muchos estos manuales levantados y publicados en la página del Ministerio de Turismo son de uso público y justamente están allí para que las empresas capacitadoras y personas que deseen informarse del mismo puedan hacer uso de ellos, por este motivo que por medio de este proyecto podremos implementar y tomar estos manuales y así brindar la asesoría y capacitación, teniendo presente que el problema de muchos que residen en este cantón no puedan viajar a capacitarse, ya sea porque están en temporadas altas lo cual no les permite salir o no cuentan con los recursos necesarios para hacerlo y es por esto que no se capacitan y esto da como resultado que el servicio y la calidad de atención no sea muy bueno.

Este proyecto que se presentara para que sea financiado por el Municipio el que con su apoyo permita que estas capacitaciones se lleven a cabo, aquí se cobrara únicamente por la venta de este proyecto en caso de que la municipalidad decida invertir por la mejora del personal para este cantón el costo será de \$9000 en el cual ya incluimos el material que se entregara a los interesados y una vez pactado esto con ellos se procederá de manera inmediata a impartir las charlas, taller o capacitaciones en las instalaciones ya sea del municipio o en las instalaciones de los hostales y hoteles, estas serán dictadas de manera gratuita.

Con ayuda de las capacitaciones vendrá el mejoramiento intelectual del personal el cual se preparen para que brindar un buen servicio, el seguimiento que se dará se hará en un lapso de 6 meses y acudiré a evaluar sus conocimientos 2 veces al mes. El ingreso que se vería reflejado es el de la aceptación y adquisición del proyecto, para que un trabajo de buenos resultados pues se debe ser presentado a las personas que deseen cristalizarlo y ponerlo en marcha y pienso que esto es lo que más desean en Puerto López es llegar a ser un sector turístico muy reconocido. El aporte para la comunidad y para el turismo en el cantón de mi parte, será el brindar las capacitaciones sin costo ya que como sabemos no muchos tienen las posibilidades de poder hacerlo, luego de esto con los conocimientos adquiridos y la mejora continua de lo aprendido logran que este cantón y sus establecimientos sobresalgan de los otros, este será el primer paso de nuestro proyecto y con los resultados que este arroje podremos implementarlo ya en otros lugares de la ruta del spondylus.

El costo que tendrá el proyecto es igual a \$ 8000; de los cuales está destinados para los gastos que generara la impresión de material, movilización,

alimentación, valor que está destinado en capital de trabajo y gastos pre-operativos para la puesta en marcha del proyecto.

De esta manera se puede concluir que los resultados son efectivos y motivadores para que los inversionistas tomen una decisión favorable respecto al futuro del proyecto; como recomendación sería importante tratar de invertir más en este tipo de proyectos y ayuda a la comunidad, para que permitan mantener los niveles óptimos y así mejorar la situación económica del cantón.

<b>LIQUIDACIÓN DE INGRESOS Y GASTOS</b>			
<i>Proyecto para la mejora de competencias y capacitación del personal operativo de hoteles y hostales ubicados en el cantón Puerto López de la provincia de Manabí.</i>			
	<b>CANTIDAD (En números)</b>	<b>COSTO UNITARIO ( En USD\$ )</b>	<b>COSTO TOTAL (En USD\$ )</b>
<b>TOTAL INGRESOS</b>			<b>8.000,00</b>
Proyecto Manuales de Capacitaciones	1	8.000,00	8.000,00
<b>TOTAL GASTOS</b>			<b>1.237,25</b>
<b>Gastos de Personal</b>			<b>876,00</b>
Movilización	12	25,00	300,00
Alimentación	36	6,00	216,00
Hospedaje	12	30,00	360,00
<b>Gastos Generales</b>			<b>361,25</b>
Materiales y suministros	75	0,65	48,75
Fotocopiado	75	1,50	112,50
Otros Gastos	1	200,00	200,00
<b>TOTAL INGRESOS - GASTOS</b>			<b>6.762,75</b>

**Tabla 5 Liquidación de Ingresos y Gastos**  
**Elaborado por: Sandra Salazar Vera.**

### **5.1.2 Tipo de Empresa que se constituirá.**

Debido a la gran demanda que tienen las capacitaciones se ha decidido que esta sea un tipo de asesoría que se brindara a los hoteleros del sector en el que se realizara el proyecto es por ello que se constituirá como persona natural debido a que se brindara una asesoría de capacitación.

### **5.1.3 Requisitos para Personas Naturales.**

Los requisitos para que las personas naturales puedan facturar y ejercer su trabajo como tal según lo detallado en la página del (*Servicio de Rentas Internas*) nos indica lo siguiente:

- Presentar el original y entregaran una copia de la cedula de identidad o de ciudadanía.
- Presentarán el original del certificado de votación del último proceso electoral dentro de los límites establecidos en el Reglamento de la Ley de Elecciones.
- Extranjeros presentaran el original y entregara una copia del pasaporte, con hojas de identificación y tipo de visa vigente.

### **5.1.4 Normativas Internacionales y sus impactos.**

Las normas ISO tienen como finalidad fundamental y principal de orientar, coordinar y simplificar el trabajo para llegar a la meta propuesta siempre teniendo en cuenta la mejora continua tanto del personal como de la empresa.



ISO 9001 esta norma se basa en el éxito sostenido que debe tener una organización, y nos dice que el sistema de gestión de la calidad en una empresa debe demostrar que es capaz de lo siguientes puntos:

- Brindar un servicio que de manera consistente cumpla con los requisitos y las reglamentaciones adecuadas.
- Lograr una excelente aceptación y satisfacción del cliente en las que deberá incluir la prevención de no conformidades y el llamado proceso de mejora continua que haga que año a año vaya mejoran su producto a brindar.

Existen 4 principios que deben existir en la gestión de la calidad para que la empresa funcione:

- Responsabilidad de dirección
- Gestión de los recursos humanos.
- Realización del Producto o servicio
- Medición, Análisis y Mejora.

Gracias a la implementación de este proyecto en el cantón, este mejorara considerablemente y tendrá mayor afluencia de turistas que no solo lo visitarán por sus hermosas playas sino también por su calidad de servicio que hoy en día es un factor muy importante dentro de la hotelería.

El por qué esta capacitaciones se dictarían gratuitamente, es quizá algo que muchos no entiendan pero es algo muy importante y valioso que me gustaría poner en práctica para así lograr que este cantón que está actualmente en periodo de auge sobresalga de los otros y llegue a ser un destino turístico muy importante, es por ello

que se pide vender el proyecto al municipio para que financie los gastos de materiales en caso de que se den y yo con mis conocimientos adquiridos brinde el apoyo necesario para que los comuneros se capaciten y aprendan. Este sería un gran aporte para el turismo en Ecuador y yo como futura profesional en esta rama desearía ponerlo en práctica para que se lleve a cabo.

#### **5.1.5 Razón Social.**

La razón social será Sandra Salazar Asesoría y Capacitación. Los diplomas pueden ser vistos en los Anexos. Cabe recalcar que los diplomas llevarán en este caso el logo de la empresa, y logo del municipio del cantón junto con la firma del capacitador y dueño del establecimiento hotelero en caso de que se dicten en el lugar.

## CONCLUSIONES

Con la respectiva investigación, estudio de mercado y estudio financiero se puede concluir que la compañía está en un mercado en crecimiento y que no está saturado, cuyas probabilidades de aceptación son muy altas, por este motivo se aplicarán estrategias al iniciar las cuales serán vender el proyecto y brindar las capacitaciones gratuitas en las que ellos hablarán del producto y así llegar a otros mercados para poder alcanzar posicionamiento.

- Cuando realizamos el estudio de mercado y campo pudimos notar que existe la necesidad con todo lo que respecta a capacitaciones para todas las áreas que forman un establecimiento hotelero u hostel que brinde el servicio de hospedaje o de turismo comunitario a sus visitantes, beneficiando mucho esto a que el proyecto sea adquirido por el Municipio o por alguien que desee que esto se lleve a cabo.
- El que los comuneros se puedan capacitar y tener mayor conocimientos del trabajo que realizan será una excelente estrategia misma que ayudara a incrementar el número de visitas de turistas en lo cual generara mayor ingreso de dinero a los establecimientos.
- Como todo proyecto que tiene sus riesgos al momento de ser presentados para que este lo ponga en marcha al desear optimizar y mejorar su calidad de servicio quedo demostrado que este sería un excelente proyecto y que tendría una mu y buena acogida por los comuneros que como bien saben no pueden o

no tiene el dinero suficiente para capacitarse, que mejor que la Municipalidad tenga este proyecto más aun cuando el cantón está en periodo de auge.

## RECOMENDACIONES

En cuanto a las recomendaciones que deberá tomar en cuenta el proyecto es expandir su mercado, es decir no solo enfocarse a que este se realice en Puerto López no también en otros lugares de la ruta del spondylus para que todos mejoren sus servicios y puedan capacitarse.

- Está probado que la implementación de nuestra asesoría y capacitación será una excelente estrategia para el sector hotelero y esto mejorará la afluencia turística, esto gracias a que su nivel intelectual mejorará permitiendo así el mejor trato o servicio al huésped.
- Este proyecto generará un buen ingreso debido a que venderemos el paquete completo al municipio para que así los comuneros reciban su asesoría de manera gratuita.
- Tener presente que lo que más desea el municipio y el ministerio de turismo es contar con el personal capacitado para que desempeñen sus funciones correctamente y así tener y contar con un servicio de calidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Mathieson y Wall. (s.f.). *definicion de turismo*. Recuperado el Domingo de Agosto de 2013, de [www.definicio.de/turismo/](http://www.definicio.de/turismo/)
- Mendéz. (s.f.). *eumet.net*. Obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas\\_recoleccion\\_datos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html)
- Zarazúa, J. L. (Enero-Junio de 1999). *Gestión y Estrategia*. Obtenido de <http://www.azc.uam.mx/publicaciones/gestion/num15/doc10.htm>
- Turismo, R. G. (09 de enero de 2008). *Turismo.gob*. Obtenido de <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/Reglamento-General-Ley-de-Turismo-MINTUR.pdf>
- Dessler, G. (Septiembre de 2001). *Administración de personal*. Prentice Hall. Obtenido de [http://www.spentamexico.org/v4-n2/4\(2\)%2097-144.pdf](http://www.spentamexico.org/v4-n2/4(2)%2097-144.pdf)
- REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURÍSTICAS*. (29 de noviembre de 2002). Obtenido de DE LAS ACTIVIDADES TURÍSTICAS: <http://www.hotelesecuador.com.ec/downloads/Reglamento%20General%20de%20Actividades%20Turisticas.pdf>
- Tamayo, P. y. (1997). *Tesis de Investigación*. Obtenido de <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2011/06/poblacion-y-muestra-tamayo-y-tamayo.html>
- Broncano, S. G. (2007 - 2012). *Dialnet*. Obtenido de Cuaderno de Turismo: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2998710>
- Creswell. (1998). *Eumet.net*. Obtenido de [http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas\\_recoleccion\\_datos.html](http://www.eumed.net/tesis-doctorales/2012/eal/tecnicas_recoleccion_datos.html)
- Farfán, M. T. (11 de junio de 2012). Recuperado el domingo de octubre de 2013, de mombita: <http://mombita.com/deteccion-necesidades-capacitacion/>
- Compañías, L. d. (s.f.). *Ley de Compañías*. Recuperado el 30 de octubre de 2013, de <http://ecuamundo.org/id24.html>
- Intituto Nacional de Estadística y Censos INEC*. (s.f.). Recuperado el Noviembre de 2013, de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/la-institucion/>
- Andes. (s.f.). *Agencia Pública de Noticias del Ecuador y Suramérica*. Recuperado el Noviembre de 2013, de <http://www.andes.info.ec/es/economia/pib-ecuatoriano-crece-35-inicio-2013-reporta-banco-central.html>

*Ministerio Coordinador de Desarrollo Social.* (s.f.). Obtenido de <http://www.desarrollosocial.gob.ec/la-secretaria/>

*Plan Nacional para el Buen Vivir.* (s.f.). Obtenido de <http://plan.senplades.gob.ec/innovacion-tecnologica>

*Ama la Vida TV.* (s.f.). Obtenido de <http://www.amalavida.tv/contenido/acerca-de-nosotros>

Talacón, H. P. (Enero - Junio de 2007). *Enseñanza e Investigación en Psicología.* Obtenido de [http://cneip.org/documentos/revista/CNEIP\\_12-1/Ponce\\_Talancon.pdf](http://cneip.org/documentos/revista/CNEIP_12-1/Ponce_Talancon.pdf)

(5 de Noviembre de 1999). Obtenido de [http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd\\_supercias/descargas/ss/LEY\\_DE\\_COMPANIAS.pdf](http://www.supercias.gob.ec/visorPDF.php?url=bd_supercias/descargas/ss/LEY_DE_COMPANIAS.pdf)

*Programa Nacional de Capacitación Turística.* (s.f.). Obtenido de <http://capacitacionpnt.turismo.gob.ec/portal/index.php/documentos-tecnicos/manuales-de-competencias-laborales-1>

*Servicio de Rentas Internas.* (s.f.). Recuperado el 17 de Diciembre de 2013, de Servicio de Rentas Internas: <http://www.sri.gob.ec/web/10138/219>

<http://www.manabi.gob.ec/cantones/puerto-lopez>

*Ministerio de Turismo del Ecuador.* (s.f.). Recuperado el 24 de 11 de 2013, de <http://capacitacionpnt.turismo.gob.ec/portal/index.php/documentos-tecnicos/manuales-de-competencias-laborales-1>

## ANEXOS

### ANEXO N°1 FORMATO DE ENCUESTA PERSONAL OPERATIVO DE HOSTALES Y HOTELES

1 ¿Ha realizado alguna capacitación con el objetivo de mejorar su desempeño laboral?

SI  NO

2¿Ha recibido cursos actualmente para la mejora de su desempeño laboral en el hotel?

SI  NO

3. ¿En caso de no haber recibido capacitaciones, en cuales de las siguientes áreas le gustaría ser capacitado?

Servicio al cliente	<input type="checkbox"/>	Curso de Capitán de embarcación turística.	<input type="checkbox"/>
Curso de Ama de llaves	<input type="checkbox"/>	Guía especializado en turismo	<input type="checkbox"/>
Curso de Recepcionista	<input type="checkbox"/>	Curso de Mesero	<input type="checkbox"/>
Curso de Hospitalidad	<input type="checkbox"/>	Chef de cocina.	<input type="checkbox"/>

4. ¿El método de enseñanza del curso le gustaría que sea?

- a) Talleres Prácticos
- b) Seminario

5¿En qué lugar le gustaría recibir la capacitación?

- a) Lugar de trabajo actual
- b) Vía online
- c) Fuera del cantón Puerto López

6¿Quién bajo su criterio debería costear los gastos de la capacitación que vaya a tomar?

- a) Financiado por hostel u hotel
- b) Recursos Propios
- c) Un convenio entre empleador y trabajador



**ANEXO N°2 FORMULARIO DE ENTREVISTA GERENTES DE HOETEL Y  
HOSTALES**

**4. El recurso humano que colabora en el hostel u hotel a su criterio encuentra debidamente capacitado para desempeñar sus funciones en forma más eficiente.**

**5. Considera usted que contar con un personal calificado, mejora sus ingresos.**

**6. De acuerdo a su criterio cual es el área operativa de su hotel que requiere capacitación para incrementar su rendimiento**

Servicio al cliente	<input type="checkbox"/>	Curso de Capitán de embarcación turística.	<input type="checkbox"/>
Curso de Ama de llaves	<input type="checkbox"/>	Guía especializado en turismo	<input type="checkbox"/>
Curso de Recepcionista	<input type="checkbox"/>	Curso de Mesero	<input type="checkbox"/>
Curso de Hospitalidad	<input type="checkbox"/>	Chef de cocina.	<input type="checkbox"/>

**7. De acuerdo a los resultados obtenidos estaría dispuesto a recomendar la capacitación a otros miembros del sector turístico y hotelero.**

SI  NO

**8. Al final de la capacitación estaría usted de acuerdo en acompañarnos en un taller teórico práctico para verificar los conocimientos adquiridos.**

SI  NO

### Anexo N°3 FORMULARIO DE ENCUESTA A TURISTA

#### IFORMACION DEL ENCUESTADO

1. Edad
2. Sexo F  M
3. Ciudad de residencia

#### 4. ¿Cada que tiempo estima usted que viaja a Puerto López en el lapso de un año?

- a. De 1 a 5 veces
- b. De 6 a 9 veces
- c. Más de 10 veces

#### 5. ¿Qué condiciones evalúa usted al momento de elegir el lugar para hospedarse?

- a. Servicios y atención
- b. Infraestructura
- c. Ubicación hotelera
- d. Precio

#### 6. ¿Cree usted que si el personal está capacitado y brinda un buen servicio este sería un plus para atraer más clientela?

- SI  NO

#### 7. ¿Qué tipo de mejora recomendaría usted al hotel para que sea totalmente del agrado de los visitantes?

- a. Limpieza  d. Servicio
- b. Infraestructura
- c. Personal capacitado

## ANEXO N° 4

### REQUISITOS PARA PERSONA NATURAL

Si su trámite es personal debe presentar:	
<b>Identificación del contribuyente, dependiendo del caso:</b>	Si usted es ecuatoriano o Extranjero Residente: Original de la cédula de identidad o de ciudadanía vigente.
	Para extranjeros no residentes Original del pasaporte y tipo de visa vigente (excepto la tipo 12-X de transeúntes). Si usted es refugiado: original de la credencial de refugiado.
	Solo ecuatorianos: Original del certificado de votación. Se aceptan los certificados emitidos en el exterior. En caso de ausencia del país se presentará el Certificado de no presentación emitido por la Consejo Nacional Electoral o Provincial, o el pasaporte con el registro de salida e ingreso sellado por Migración. En caso de pérdida, un certificado emitido por la autoridad competente.
<b>Original y copia de cualquiera de los siguientes documentos que indique la dirección del lugar en el que realizará la actividad, pueden estar o no a su nombre:</b>	Planilla de servicios básicos (agua, luz o teléfono). Debe corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción. Cuando las planillas de servicios básicos sean emitidas de manera acumulada y la última emitida no se encuentra vigente a la fecha, se adjuntará también un comprobante de pago de los últimos tres meses. En caso de que se encuentre en trámite la adquisición del servicio básico, se aceptará el contrato suscrito con la empresa respectiva si en ésta se especifica la dirección.
	Estado de cuenta bancario, o de servicio de televisión pagada, o de telefonía celular o de tarjeta de crédito, o servicio de internet. Debe corresponder a uno de los últimos tres meses anteriores a la fecha de inscripción y deberán encontrarse a nombre del contribuyente.
	Original y copia de documentos emitidos por una Instituciones Públicas que detalle la dirección exacta del contribuyente. Los documentos pueden ser: predio, patentes, permiso anual de funcionamiento, informe de concesiones mineras y deben constar a nombre del contribuyente.
	Original y copia del contrato de arrendamiento a nombre del contribuyente (puede estar o no vigente a la fecha de inscripción).
	Original y Copia de la escritura de compra venta del inmueble debidamente inscrita en el Registro de la Propiedad, o certificado del registrador de la propiedad el mismo que tendrá vigencia de 3 meses desde la fecha de emisión.
	Original y Copia de la Certificación de la Junta Parroquial más cercana al lugar del domicilio, solo en caso de que el predio no esté catastrado, el cual debe constar a nombre del contribuyente.

## ANEXO N°5

### Formato de Evaluación de Necesidades de Capacitación.

DETECCION DE NECESIDADES DE CAPACITACION - COLABORADORES.					
Nombre :				Fecha de elaboración :	
Área:				Fecha de Ingreso:	
Puesto actual				Antigüedad en el puesto:	
NIVEL DE ESTUDIOS ACTUAL					
¿ Ultimo grado de estudios cursado?		Bachillerato	Licenciatura o Ingeniería	Maestría	Otro(Especifique)
¿Continúa usted estudiando?		NO	SI	Especifique:	
Cursos que ha tomado en los dos últimos años		Duración hrs		¿Por parte de la institución, otro trabajo, cuenta propia o trabajos anteriores?	
NECESIDADES DE CAPACITACION					
Mencione las funciones que realiza	Nivel de desempeño que considera				Capacitación que identifica para la mejora en el desempeño de sus funciones
	E	B	R	D	
E= Excelente B= Bueno R= Regular D= Deficiente					
De acuerdo al esquema de trabajo dentro de la institución y para la mejora en el desarrollo de mis habilidades deseo capacitarme en:					
NOMBRE DEL CURSO O HABILIDADES A REFORZAR					

## ANEXO N°6

### Formulario de Necesidades de Capacitación para Empresas.

#### Cuestionario Detección de Necesidades de Capacitación a Empresas

El presente cuestionario tiene como finalidad detectar las áreas de oportunidad en materia de capacitación y/o actualización del personal que labora en su organización, con la finalidad de ofrecerle servicios de educación continua, acorde a sus necesidades.

Fecha:

#### 1. Datos de la empresa:

<b>Nombre o Razón Social</b>	
Dirección:	

Giro de la empresa (describir la actividad)	Tamaño			
	Micro 0 a 8 empleados	Pequeña 9 a 49 empleados	Mediana 50 a 249 empleados	Grande 250 o más empleados

Tipo de empresa	Antigüedad	
Pública ( )	_____ años	
Privada ( )		

Teléfono (s):	Correo electrónico

#### 2.- Señale con una "X" si su empresa cuenta con los siguientes elementos:

Concepto	Si	No
Misión		
Visión		
Manual de Procedimiento		

#### 3.- ¿Su empresa cuenta con un programa de capacitación para el personal?

a) Si, ¿Cuál?	
------------------	--

b) No	
-------	--

En caso de responder afirmativamente, pasar a la pregunta 5.

**4.- ¿Por qué razón no cuenta con un programa de capacitación?**

a) Falta de capital financiero	
b) No lo considera necesario	
c) Brinda inducción una sola vez	
d) Otro	
¿Cuál?	

**5.- ¿En qué área (s) considera usted que debe capacitarse a su personal?**

Áreas	Número de personas	Principal herramienta de trabajo	Grado mínimo de estudios del personal	Grado máximo de estudios del personal	¿Cuál es la necesidad actual de capacitación?

**6.- ¿Existe alguna área en específico que reciba capacitación constantemente?**

a) Si ¿Cuál?	
b) No	

**7.- ¿Su personal ha recibido anteriormente capacitación?**

a) Si ¿En qué?	
b) No	

**8.- ¿Trabaja con alguna Norma de Calidad?**

a) Si ¿Cuál?	
b) No	

**9.- Comentarios ó sugerencias**

---



---



---



---

---

## ESTUDIO ESPECÍFICO DE ASESORIA DE CAPACITACIÓN

**1. ¿Considera que es importante la capacitación para usted y para su organización?**

a) Si ¿por qué?	
b) No	

**2. ¿Le gustaría tomar algún curso de capacitación próximamente?**

a) Si ¿En qué?	
b) No	

**3. ¿Le gustaría gestionar capacitación para el personal de su organización?**

a) Si ¿En qué?	
b) No	

**4. ¿Qué lugar considera más viable para llevar a cabo servicios de educación continua?**

a) En sus	
b) En las instalaciones de su hotel	
c) Otro, especifique:	

## ANEXO N° 7 Cuestionario

### Detección de Necesidades de Capacitación a Empresas

<b>Instructivo para:</b> Detección de necesidades de capacitación a empresas.		
<b>Objetivo.</b> Detectar las principales necesidades de los sectores público, privado y/o social.		
<b>Distribución y Destinatario.</b> El formato se elabora en original para la aplicación a cada una de las empresas.		
No.	Concepto.	Descripción.
1	Fecha	Colocar la fecha del día que se aplicará el instrumento.
2	Nombre o Razón Social	Colocar el nombre completo de la empresa a la cual se le aplicará el instrumento.
3	Domicilio	Colocar el domicilio de la empresa encuestada.
4	Giro de la empresa	Colocar la descripción de la actividad de la empresa.
5	Tamaño	Colocar el tamaño de la empresa, ya sea micro, pequeña, mediana o grande.
6	Tipo de empresa	Colocar si la empresa es pública o privada.
7	Antigüedad	Colocar los años de antigüedad que tiene la empresa.
8	Nombre del responsable de Recursos Humanos ó capacitación del personal	Colocar el nombre del encargado que se encarga de las gestiones para capacitar a su personal.
9	Teléfono (s):	Colocar el número telefónico perteneciente a la empresa de la persona que responderá la encuesta.
10	Fax	Colocar el fax perteneciente a la empresa de la persona que responderá la encuesta.
11	Correo electrónico	Colocar el correo electrónico perteneciente a la empresa de la persona que responderá la encuesta.
12	Señale con una "X" si su empresa cuenta con los siguientes elementos:	Colocar si la empresa cuenta con misión, visión, Manual de Procedimiento y Manual General de Organización.
13	¿Su empresa cuenta con un área o programa de capacitación para el personal?	Colocar si la empresa cuenta con un área o programa de capacitación para el personal, en caso de responder si mencionar cual.
14	¿Por qué razón no cuenta con un área ó programa de capacitación?	En caso de haber respondido no en la respuesta anterior, colocar por qué no, mediante las siguientes opciones: falta de capital financiero, no lo considera necesario, brinda inducción una sola vez u otro.
15	¿En qué áreas considera usted, que debe capacitarse a su p e r s o n a l ?	Colocar en que debe capacitar la empresa a su personal, respondiendo las siguientes conceptos, áreas, número de personas, principal herramienta de trabajo, grado mínimo de estudios del personal, grado máximo de estudios del personal y cuál es la necesidad actual de capacitación.



16	¿Existe alguna área en específico que reciba capacitación constantemente?	Colocar si en la empresa existe algún área en específico que reciba capacitación constantemente, en caso de responder si mencionar cual.
17	¿Su personal ha recibido anteriormente capacitación?	Colocar si en la empresa su personal ha recibido anteriormente capacitación, en caso de responder no mencionar por qué.
18	¿Trabaja con alguna Norma de Calidad?	Colocar si en la empresa trabaja con alguna Norma de Calidad, en caso de responder si mencionar cual.
19	Comentarios ó sugerencias	Colocar los Comentarios ó sugerencias del responsable de la empresa, en caso de tenerlos.
20	¿Considera que es importante la capacitación para usted y para su organización?	Colocar si es importante la capacitación para la empresa encuestada, en caso de responder no escribir por qué.
21	¿Le gustaría tomar algún curso de capacitación próximamente?	Colocar si la empresa esta interesada en tomar capacitación, en caso de responder no escribir por qué.
22	¿Le gustaría gestionar capacitación para el personal de su organización?	Colocar si a la empresa le gustaría gestionar capacitación para el personal de su organización, en caso de responder no escribir por qué.
23	¿Qué lugar considera más viable para llevar a cabo servicios de educación continua?	Colocar cual es el lugar más viable que considera la empresa para llevar a cabo servicios de educación continua, ya se en sus propias instalaciones o en las instalaciones del Tecnológico.

## ANEXO N° 8

### Modelo de Certificado de Finalización del Curso

