



**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
EXTENSIÓN PLAYAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA
UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES
DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN
PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: AMNABELLI ALEXANDRA ÁLAVA ÁLVAREZ

TUTOR: ECON. CARLOS MIDEROS ESCALANTE MSc.

**LIBERTAD - ECUADOR
2013**

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
EXTENSIÓN PLAYAS**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA
UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES
DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN
PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS**

TESIS DE GRADO

Previo a la obtención del Título de:

INGENIERA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

AUTOR: AMNABELLI ALEXANDRA ÁLAVA ÁLVAREZ

TUTOR: ECON. CARLOS MIDEROS ESCALANTE MSc.

**LIBERTAD - ECUADOR
2013**

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación “**PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS**” elaborada por la señora Annabelli Alexandra Álava Álvarez egresada de la Escuela de Administración, Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Península de Santa Elena, previo a la obtención del título de Ingeniera en Administración de Empresas, me permito certificar que luego de haber orientado, estudiado, analizado y revisado su tesis de pregrado, la apruebo en todas sus partes.

Atentamente,

Econ. Carlos Mideros Escalante, MSc.

TUTOR

DEDICATORIA

A mi esposo el Ing. Xavier Cedeño Luna MSc., que fue el gestor y pilar de apoyo en la consecución de este objetivo, a mis hijos Karla, Allisson, Eimmy, Anelyn, María Fernanda y Manuel que han soportado mis ausencias en estos años de estudios superiores.

Espero que todo este tiempo en el que he estado alejado de mi familia sirva de ejemplo para vuestra superación profesional y personal.

Alexandra Álava Álvarez

AGRADECIMIENTO

A la directora de la Universidad Península de Santa Elena Campus Playas, MSc. Miriam Villamar de Cornejo, que fue la precursora en la toma de esta correcta decisión, y su apoyo invaluable al personal docente de Playas.

Alexandra Álava Álvarez

TRIBUNAL DE GRADO

Ing. Mercedes Freire Rendón, MSc.
DECANA DE LA FACULTAD
C.C. ADMINISTRATIVAS

Econ. Pedro Aquino Caiche, MSc.
DIRECTOR DE ESCUELA DE
ADMINISTRACIÓN

Econ. Carlos Mideros Escalante, MSc.
PROFESOR ASESOR

Lcdo. Eduardo Pico Gutiérrez, MBa.
PROFESOR DE AREA

Ab. Milton Zambrano Coronado, MSc.
SECRETARIO GENERAL - PROCURADOR

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

**“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE
ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS
DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS”**

AUTOR: Alexandra Álava Álvarez
TUTOR: Econ. Carlos Mideros, MSc.

RESUMEN

El presente proyecto analiza uno de los problemas que se presentan en el Cantón Playas en lo que concierne a la capacitación profesional de los prestadores de servicios turísticos. El bajo nivel de capacitación en el sector turístico del Cantón, tanto de profesionales y servidores turísticos dedicados a la actividad como de servidores públicos en contacto con el turista son los problemas fundamentales del mismo. La elaboración de programas de capacitación para el desarrollo de competencias se ha convertido en una imperiosa necesidad, dado los retos que impone el desarrollo vertiginoso de la ciencia y la técnica. La capacitación profesional no se encuentra ya dirigida a calificar el desempeño en un puesto de trabajo específico, sino que se orienta a entregar y potenciar competencias aplicables a una variedad de situaciones laborales y áreas de ocupación. Este trabajo de investigación es de tipo cualitativo – cuantitativo, en el se utilizó el nivel descriptivo y evaluativo, el mismo que es viable debido a que está dirigido al sector turístico en lo que concierne a los servidores turísticos. Para diseñar el Programa de Capacitación dirigido a la Asociación de Prestadores de Servicios, se creó la expectativa en los servidores turísticos, porque son ellos los que actualizarán y mejorarán su desempeño en las funciones profesionales a través de la capacitación. La educación superior no puede ser espectadora de los cambios sino participe de ellos de manera especial en los procesos que se emplean con los adultos, la metodología y las técnicas que se aplican de manera eficiente tendrán como resultado un aprendizaje eficaz. La capacitación profesional y desarrollo turístico son términos que serán definidos y tratados dentro de los parámetros establecidos en el desarrollo del marco teórico de este trabajo, debido a que se propone establecer una mejora continua en el servicio de atención al cliente para el área establecida dentro del desarrollo turístico del cantón Playas.

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
Portada	i
Aprobación del Tutor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Tribunal de Grado	vi
Resumen	vii
Índice General	viii
Índice de Tablas	xiv
Índice de Gráficos	xvi
Índice de Fotos	xviii
Índice de Anexos	xix
Introducción	1
MARCO CONTEXTUAL	3
1 Planteamiento del Problema	3
2 Formulación del Problema	7
3 Justificación del Tema	8
4 Los Objetivos	9

6	Operacionalización de las Variables	10
---	-------------------------------------	----

CAPÍTULO I

1	MARCO REFERENCIAL DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN CONTINUA	14
1.1.	Antecedentes	14
1.2.	Capacitación Profesional	17
1.2.1	Capacitación del personal que se encuentra en contacto con el cliente	20
1.2.2	La evolución del concepto de capacitación	21
1.2.3	Visión actual de la capacitación	23
1.2.4	Que es un programa de capacitación	24
1.2.5	El proceso del programa de capacitación	27
1.2.5.1	Fase 1: Detectar necesidades	28
1.2.5.2	Fase 2: Diseño del programa de capacitación	30
1.2.5.2.1	Objetivos de la Capacitación	31
1.2.5.2.2	Disposición y Motivación de la Persona	31
1.2.5.2.3	Principios de Aprendizaje	31
1.2.5.2.4	Características de los Instructores	32
1.2.5.3	Fase 3: Implementar el programa de capacitación	32
1.2.5.4	Fase 4: Evaluación del programa de capacitación	34

1.2.5.4.1	Las etapas de evaluación de un proceso de capacitación	35
1.3	Prestadores de servicios turísticos	35
1.3.1	Deberes y derechos de los servidores turísticos	36
1.3.2	Desarrollo turístico	37
1.3.3	Concepto de desarrollo	38
1.3.4	El Turismo: Generalidades y Clasificación	39
1.3.5	El concepto del turismo	40
1.3.6	Generalidades turísticas del cantón playas	41
1.3.6.1	Playas – Sitios Turísticos	43
1.3.6.2	Gastronomía	43
1.3.6.3	Historia e Identidad	44
1.3.7	Categorías del turismo	44
1.3.8	Alcances de la actividad turística que se desarrolla en el Cantón Playas	46
1.3.9	Definición de mercado turístico	46
1.3.10	La Oferta Turística	47
1.3.11	El Producto Turístico.- componentes	47
1.3.11.1	Los Recursos Turísticos	48
1.3.11.2	Los Atractivos Turísticos	49
1.3.11.3	La Planta Turística	50
1.3.11.4	Servicios Complementarios	52

1.3.11.5	Los Medios de Transporte	52
1.3.11.6	La Infraestructura Turística	52
1.3.12	Oferta Turística Comercialización	53
1.3.13	Demanda Turística	54
1.3.14	Clasificación de la Actividad Turística	55
1.3.14.1	Según el tipo de Desplazamiento	55
1.3.14.2	Según la Modalidad	55
1.3.15	Conciencia Turística	57
1.3.16	Operadores Turísticos	58
1.4	Fundamentación Legal	58
1.4.1	Constitución Política del Ecuador	58
1.4.2	Ley de Turismo	59
1.4.3	Ley de Descentralización del Estado y Participación Social	60

CAPÍTULO II

2	METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	62
2.1	Diseño de la investigación	62
2.2	Modalidad de la investigación	63
2.3	Tipos de investigación	64
2.3.1	Por el propósito de la investigación	64

2.3.2	Por el nivel de estudio de la investigación	64
2.3.3	Por el lugar de estudio de la investigación	64
2.4	Métodos	66
2.4.1	Método Analítico	66
2.4.2	Método Lógico Inductivo	67
2.5	Técnicas de investigación	67
2.5.1	Encuesta	67
2.5.2	Entrevista	68
2.6	Instrumentos de recolección de datos	68
2.6.1	Cuestionario	69
2.6.2	Guion de Entrevista	71
2.7	Población y Muestra	71
2.7.1	Población	71
2.7.2	Muestra	72
2.8	Procedimiento y Procesamiento de la investigación	74

CAPÍTULO III

3	ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	75
3.1	Análisis de resultados de la encuesta	75
3.1.1	Encuestas dirigidas a los Prestadores de Servicios	76

3.1.2	Encuestas dirigidas a Turistas y Visitantes	86
3.2	Análisis de resultados de la entrevista	96
3.3	Conclusión de Trabajo de Campo	101

CAPÍTULO IV

4	PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS	103
4.1	Presentación	103
4.2	Diagnostico	103
4.3	Descripción de la propuesta	106
4.3.1.	Validez y confiabilidad	106
4.4.	Aspectos que contiene el programa de capacitación	107
4.4.1	Fundamentos del curso de capacitación	107
4.4.2	Estructura de funcionamiento	108
4.4.3	Matriz del Plan de Acción para la Unión de Prestadores de Servicio.	109
4.5	Calidad en la atención al visitante	110
4.5.1	Objetivo General	111
4.5.2	Proceso de selección: Perfil de Ingreso	111
4.5.3	Contenido Teórico	111

4.5.4	Perfil de Docentes	112
4.5.5	Criterio de Evaluación	113
4.5.6	Certificación	114
4.5.7	Presupuesto	114
4.6	Preparación e Higiene de Alimentos	115
4.6.1	Objetivo General	115
4.6.2	Proceso de Selección	116
4.6.3	Contenido Teórico	116
4.6.4	Perfil de los Docentes	118
4.6.5	Criterio de Evaluación	118
4.6.6	Respuestas ante situación emergente	121
4.6.7	Respuestas esperadas	121
4.6.8	Actitudes – Hábitos – Valores	121
4.6.9	Certificación	121
4.6.10	Presupuesto	122
4.7	Preparación y Servicio de Bebidas	123
4.7.1	Objetivo General	123
4.7.2	Proceso de selección	124
4.7.3	Definición del Perfil de Ingreso	124
4.7.4	Contenido Teórico	124

4.7.5	Perfil de los docentes	125
4.7.6	Criterios de evaluación	126
4.7.7	Actitudes – Hábitos – Valores	127
4.7.8	Certificación	127
4.7.9	Presupuesto	128
4.8	Desarrollo Turístico Sostenible	129
4.8.1	Objetivo General	129
4.8.2	Proceso de Selección	130
4.8.3	Contenido Teórico	130
4.8.4	Perfil de los docentes	131
4.8.5	Criterios de evaluación	132
4.8.6	Certificación	132
4.8.7	Presupuesto	133
4.9	Factibilidad de la Propuesta	134
4.10	Financiera	135
4.11	Cronograma de Actividades	136
	Conclusiones y Recomendaciones	137
	Conclusiones	137
	Recomendaciones	139

BIBLIOGRAFÍA	141
ANEXOS	145

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.	
Tabla # 1	Detalle de población entrevistada	72
Tabla # 2	Detalle de población	73
Tabla # 3	Detalle de la población encuestada	74
Tabla # 4	Servicio y Atención al cliente	76
Tabla # 5	Capacitación a Prestadores de Servicio	77
Tabla # 6	Mejorar la Formación Profesional	78
Tabla # 7	Formación Académica Básica	79
Tabla # 8	Capacitación para mejorar la calidad y servicio	80
Tabla # 9	Capacitación para mejorar la atención al cliente	81
Tabla # 10	Se reúnen prestadores de servicio con autoridades	82
Tabla # 11	Los servidores se identifican con algún tipo de servicio	83
Tabla # 12	Evaluaciones de la calidad y servicio	84
Tabla # 13	Seguimiento a la capacitación	85
Tabla # 14	Razones de visita al Cantón Playas	86
Tabla # 15	Lugar de Hospedaje	87
Tabla # 16	Tiempo de permanencia	88

Tabla # 17	Medio de transporte	89
Tabla # 18	Atractivos turísticos del Cantón Playas	90
Tabla # 19	Ingresos promedio mensuales	91
Tabla # 20	Preferencias de los Turistas	92
Tabla # 21	Aspectos insatisfechos en el Cantón Playas	93
Tabla # 22	Consumos Promedios	94
Tabla # 23	Frecuencia de visita al Cantón Playas	95
Tabla # 24	Relación entre gobierno local y empresarios del Cantón Playas	97
Tabla # 25	Sistema de Capacitación continua para los servidores turísticos	97
Tabla # 26	Servicios Públicos de mayor importancia	98
Tabla # 27	Material Promocional de los Establecimientos	98
Tabla # 28	Capacitaciones a desarrollarse	99
Tabla # 29	Frecuencia de Visitas al Cantón	99
Tabla # 30	Capacita usted a su personal	100

ÍNDICE DE GRÁFICOS

		Pág.
Gráfico # 1	¿Cree nivel de conocimientos posee actualmente el prestador de servicio?	76
Gráfico # 2	¿Está de acuerdo en ser capacitado?	77
Gráfico # 3	¿Se capacitaría para mejorar su formación profesional?	78
Gráfico # 4	¿Debería tener una formación académica básica?	79
Gráfico # 5	¿Enfocada a un mejor servicio y calidad?	80
Gráfico # 6	¿La capacitación favorecería la atención al cliente?	81
Gráfico # 7	¿Las autoridades planifican actividades pro mejoras del sector?	82
Gráfico # 8	¿El servidor se identifica con algún modelo de servicio?	83
Gráfico # 9	¿Las autoridades de turismo realizan evaluación de la calidad y servicio que brindan los servidores?	84
Gráfico # 10	¿La UPSE Playas debería realizar un seguimiento de esta capacitación?	85
Gráfico # 11	¿Cuál es la razón de su visita?	86
Gráfico # 12	¿Dónde se hospeda?	87
Gráfico # 13	¿Qué tiempo tiene planificado estar en este lugar?	88
Gráfico # 14	¿Cuál fue el medio de transporte para llegar a Playas?	89

Gráfico # 15	¿Cuántos atractivos turísticos del Cantón Ud. conoce?	90
Gráfico # 16	¿Qué ingresos mensuales promedio tiene?	91
Gráfico # 17	¿Qué es lo que más le ha gustado?	92
Gráfico # 18	¿Qué es lo que menos le ha gustado?	93
Gráfico # 19	¿Cuánto dinero espera gastar en Playas?	94
Gráfico # 20	¿Con qué frecuencia al año viene a Playas?	95

ÍNDICE DE FOTOS

		Pág.
Foto # 1	Mapa de playas	42
Foto # 2	Mapa vial de playas	42

ÍNDICE DE ANEXOS

		Pág.
Anexo # 1	Formato general de la inscripción	146
Anexo # 2	Diploma modulo 1	147
Anexo # 3	Diploma modulo 2	147
Anexo # 4	Diploma modulo 3	148
Anexo # 5	Diploma modulo 4	148
Anexo # 6	Validación de la propuesta	149
Anexo # 7	Instrumentos de la validación por expertos	150
Anexo # 8	Encuesta dirigida a turistas y visitantes	151
Anexo # 9	Instrumentos de validación por expertos	153
Anexo # 10	Encuestas dirigidas a servidores turísticos	154
Anexo # 11	Instrumentos de validación por expertos	155
Anexo # 12	Entrevista a empresarios turísticos	156
Anexo # 13	Certificado de revisión de la Redacción y Ortografía	157
Anexo # 14	Servidores turísticos del Humboldt	158
Anexo # 15	Entrevistas a balseros	158

Anexo # 16	Salvavidas e Inspectores de Turismo	159
Anexo # 17	Desfile de Carperos	159
Anexo # 18	Desfile de Balseros	160
Anexo # 19	Procesión de San Pedro	160

INTRODUCCIÓN

El proceso de capacitación profesional que se desarrolla en las instituciones que forman parte del sistema nacional de educación superior requiere de una cuidadosa planificación que se concreta específicamente en el currículo de estudio. La formación de profesionales debe desarrollarse en correspondencia con las necesidades de la región que evolucionan y se modifican por el tiempo, por la modernización, tecnificación, organización o por diferentes factores que inciden directamente en el ejercicio de la profesión.

La Universidad Estatal Península de Santa Elena, con el objetivo fundamental de formar profesionales de amplio perfil, caracterizados por tener un dominio profundo de la formación básica de la profesión y ser capaces de resolver los problemas que se presenten en su actuación.

El currículo es un plan de estudio que norma, conduce y permite evaluar integralmente, el proceso de formación de profesionales, orientado a la formación de la personalidad tanto al desarrollo de valores, actitudes, sentimientos, intereses como al dominio de conocimientos y habilidades que le permitan desarrollar competencias profesionales.

La elaboración del currículo para el desarrollo de competencias se ha convertido en una imperiosa necesidad, dado los retos que impone el desarrollo vertiginoso de la ciencia y la técnica; por tanto se impone una revisión constante y general de los contenidos curriculares para detectar si los conocimientos, valores, habilidades, destrezas, actitudes y principios que pretenden desarrollarse en el alumno son los que requieren las sociedades actuales, si responden a la internacionalización de la economía, a los nuevos bloques económicos, al comercio internacional, a la nueva sensibilidad humana y a la problemática del hombre en general.

El Capítulo I, se enmarca en el Marco teórico, sobre las variables de la investigación que son el Programa de Capacitación y los Prestadores de Servicios Turísticos, son términos que serán definidos y tratados dentro de los parámetros establecidos en el desarrollo del marco teórico de este trabajo, debido a que se propone establecer una mejora continua en el servicio de atención al cliente para la área establecida dentro del desarrollo turístico del Cantón Playas.

El Capítulo II, indica la Metodología de Investigación del presente trabajo cuya modalidad comprende un estudio bibliográfico, para desarrollar el marco teórico se realiza una investigación de campo, fundamentalmente en un Proyecto Factible que se puede llevar a su ejecución en el área de la investigación.

El Capítulo III, se enmarca en el Análisis e Interpretación de los resultados los cuales muestran los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los servidores turísticos. La información investigada será procesada, tabulada, y ordenada para luego ser sometida a tratamiento, por técnicas de análisis matemático de carácter estadístico.

El Capítulo IV, trata lo referente a la propuesta del presente trabajo de investigación, el cual presenta una oportunidad de poder establecer un programa de capacitación dirigido a la asociación de prestadores de servicios turísticos, del Cantón Playas, Provincia del Guayas.

Para concluir se procederá a deducir las Conclusiones y Recomendaciones pertinentes, basadas en la investigación científica de este trabajo.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS.

1. PLANTEAMIENTO, Y FORMULACIÓN, SISTEMATIZACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A partir del año 2001, el Ministerio de Turismo impulsó un proceso de descentralización de competencias, transfiriendo a los Municipios la capacidad para planificar, ordenar y definir políticas locales y acuerdos interinstitucionales de turismo, en coordinación con los empresarios y comunidades locales. Los municipios descentralizados, han comenzado a ejecutar acciones para desarrollar el turismo local, enmarcadas en los Planes Estratégicos de Turismo.

En Ecuador existen zonas económicamente deprimidas, más sin embargo cuentan con recursos suficientes como para salir del abandono socio económico en el que se encuentran, pero para ello debe plantearse una adecuada difusión de los beneficios de las zonas y buscar un desarrollo sostenido, manteniendo el Ecosistema en las zonas que se requiera mantenerlo y generando empleo en los sectores a donde se dirija la inversión.

La mayoría de estos lugares se han desarrollado de manera irregular sin planificación alguna, a lo largo de la pequeña costa de la provincia del Guayas, en especial en el Cantón General Villamil Playas, único balneario de dicha provincia, este cantón es el único balneario de la provincia del Guayas y posee una ventaja competitiva muy poderosa y poco difundida y es que cuenta con el “Segundo mejor clima del mundo”, declarado por la UNESCO, además de poseer otra ventaja competitiva y es que tiene una de las playas más extensa del territorio

ecuatoriano (14 km), pero no se cuenta con la inversión necesaria para un desarrollo adecuado.

Tiene una gran cantidad de mano de obra, pero escaso personal calificado y preparado profesional y académicamente, los pocos hoteles asentados en la zona se enfocan únicamente en brindar un lugar donde pernoctar al turista, sin brindarle otro tipo de servicios que no sean el de alimentación y bebidas al paso. El índice poblacional en Playas, es de 41.935 habitantes según el censo poblacional dado por el Instituto Nacional Estadísticas y Censos realizado en el año 2010 y fácilmente se duplica esa cantidad, en época de playa (de enero hasta abril).

La población del Cantón PLAYAS, según Censo Instituto Nacional Estadísticas y Censos, representa el 1,15 % del total de la Provincia del Guayas (3.645.483 habitantes); ha crecido en el último período intercensal, a un ritmo del 3,0 % promedio anual. El 19,9 % de su población reside en el Área Rural; se caracteriza por ser una población joven, ya que el 41,6 % de la población son menores de 20 años. Considerando que el Turismo es una actividad sumamente dinámica, los gustos de la demanda en cuanto a la elección de un destino de sol y playa han cambiado conforme al pasar de los años, ya que estos son más exigentes influenciados también por la oferta, ya que buscan un destino fuera de lo tradicional pero que de igual manera presente una infraestructura, equipamiento y servicio turístico en relación a lo natural.

Por lo tanto el proceso de capacitación en servicio y atención al cliente requiere de una cuidadosa planificación que se concrete en un desarrollo en correspondencia con las necesidades de la región, tales como las de los servidores turísticos, que no han evolucionado ni modificado con el tiempo, ni han tomado en cuenta los procesos de la modernización, tecnificación, organización o por diferentes factores que inciden directamente en el ejercicio de la profesión. Es ahí

donde las autoridades locales deberían de trabajar en conjunto, en aras de promover la profesionalización de estos servicios turísticos y de sus asociados.

CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL PROBLEMA

Causas

- Bajo nivel de capacitación.
- Falta de sensibilización con el entorno.
- Desconocimiento sobre normas de atención, servicio y profesionalismo.
- Desconocimiento de los atractivos turísticos.
- Desinterés de los servidores por adquirir nuevos conocimientos.
- Poca socialización de organismos pertinentes con el sector turístico.

Consecuencias

- Debilidad en la articulación institucional del sector turístico.
- Contaminación indiscriminada del entorno.
- Bajos niveles de calidad y servicio.
- Escasa explotación de los atractivos turísticos del cantón.
- Insuficiencia de medios para un desarrollo turístico económico.
- Rechazo de la comunidad turística por su abandono.

El bajo nivel de capacitación en el sector turístico del Cantón General Villamil Playas, tanto de profesionales y servidores turísticos dedicados a la actividad como de servidores públicos en contacto con el turista, constituye un grave problema ya que al no contar con líneas de acción para mejorar el nivel de capacitación en el sector turístico y la debilidad en la respectiva articulación institucional que se requiere para ejecutar cada una de ellas desde el punto de vista

operativo, no se puede ofrecer un producto que genere impacto positivo en el sector y beneficios reales que sean medibles para la población objetivo.

El objetivo de contar con un mejor nivel de atención y profesionalismo no ha sido solventado, ya que varios de ellos citan la necesidad de invertir en capacitación en todos los niveles y afinar la relación entre centros de educación superior y las necesidades del empresariado y del turista.

Esto demuestra que la falta de capacitación turística sostenible forma parte de una de las debilidades que posee el Cantón General Villamil Playas actualmente, debido a la carencia de un programa integral de capacitación y un plan de mejoramiento turístico dirigido a todos los actores involucrados en el sector turístico. Esto ha impedido que se genere sostenibilidad en los conocimientos, destrezas y habilidades del recurso humano.

Además, es importante estimular en nuestros estudiantes la reflexión sobre los desafíos que enfrenta la región, impulsar la formación en valores asociados al desarrollo humano sostenible y promover el aprendizaje significativo sobre la historia y la realidad de nuestra región. La noción de desarrollo humano puede servir como puerta de entrada excepcional para revisar nuestra acción educativa en el nivel universitario, porque pretende poner en el centro de la discusión lo que sería la humanidad de lo humano en nuestros días. En este empeño se nos presenta entonces una gran interrogante ¿en qué puede consistir la misión educativa de la universidad como institución?

En este sentido parece claro que la acción educativa de la Universidad debe encargarse no solo de la formación profesional, en cuanto al dominio de contenidos y habilidades profesionales, sino también debe establecer el encargo social que implica el cumplimiento de estos roles profesionales en su compromiso

con el desarrollo social como misión Superior de la Educación Contemporánea (UNESCO, 1998).

2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Qué incidencia tendrá un programa de capacitación para los prestadores de servicios turísticos del Cantón Playas en la atención al cliente?

- Cuáles son las características de los sistemas de capacitación en dicho sector.
- Qué efecto genera en la atención al cliente la falta de capacitación en los servidores turísticos.
- Con una adecuada capacitación se disminuirían los bajos niveles de calidad y servicio.

2.1 EVALUACIÓN DEL PROBLEMA

- **Delimitado:** Porque el campo de acción está dentro de los servidores turístico del cantón Playas.
- **Claro:** Porque se encuentra redactado con palabras sencillas y de fácil comprensión para el lector.
- **Evidente:** Porque los servidores turísticos no cuentan con la respectiva formación profesional y capacitación en sus servicios turísticos.
- **Concreto:** Porque es una respuesta proporcionada a las necesidades planteadas, convirtiéndose en una oportunidad expresada de manera sencilla y en términos apropiados.
- **Relevante:** Porque permite que la UPSE extensión Playas centre su atención al desarrollo y capacitación de los servidores turísticos.
- **Original:** Ya que no se encuentra otro proyecto con la denominación y las variables que encierra y resulta novedoso por no haber sido aplicado.

- **Factible:** Porque existe la predisposición de la comunidad y servidores turísticos en poder realizar el proyecto.

3. JUSTIFICACIÓN

El bajo nivel de impacto que permita demostrar la sostenibilidad en el proceso de aprendizaje, y los beneficios que facilitan la capacitación de los servidores turísticos, es menester iniciar un proceso de cambio, con el objeto de que se vea resultados, no únicamente en el número de personas capacitadas al finalizar un año o al finalizar un período, o por el número de eventos de capacitación generados durante un año, sino por indicadores de calidad que denoten que el desarrollo de destrezas, la adquisición de conocimientos y la adquisición de nuevas técnicas de servicio permiten elevar la calidad sistémica.

Para lo cual se debe generar una estrategia que tenga más coherencia con el paradigma de la sostenibilidad turística, enmarcado en las políticas actuales del Ministerio de Turismo. Por tal motivo, constituye una oportunidad desde el punto de vista técnico, considerando la importancia que requiere el recurso humano en su formación y aprendizaje de nuevos conocimientos técnicos, para que en un futuro cercano, tenga la capacidad de generar un valor agregado en la operación turística, es menester que el recurso humano se especialice y mejore día a día su formación individual y colectiva. Desde los pilares de la **sostenibilidad turística**, se justifica por las siguientes razones:

- **Económicamente** es beneficioso porque al mejorar la calidad del recurso humano, por consecuencia genera mayor interés por parte de los visitantes quienes estarían dispuestos a invertir en la compra de un servicio turístico.
- **Socialmente** es beneficioso porque permite además de elevar el nivel de conocimientos técnicos, involucrar a los actores turísticos y la población en

general que requieren de motivación, incentivos para su desempeño laboral efectivo.

- **Ambientalmente** es beneficioso ya que al impartir información sobre las buenas prácticas ambientales en los establecimientos turísticos, se genera un alto interés en los involucrados para replicar dichos conocimientos en los visitantes y demás pobladores.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo General:

Diseñar un programa de capacitación que requieren los servidores turísticos mediante un sistema de capacitación continua para potencializar el desarrollo del sector turístico del cantón Playas.

4.2 Objetivos Específicos:

- Sustentar las teorías y principios del programa de capacitación, mediante la revisión bibliográfica para familiarizarse con el objeto de estudio.
- Diagnosticar el grado de estudio y conocimiento de los prestadores de servicios, empleando la técnica de los grupos focales para el desarrollo de habilidades y competencias en los líderes del sector turístico.
- Interpretar los resultados para poder establecer la población beneficiaria de la capacitación turística y de esta manera poder definir el tipo de capacitación académica requerida para los servidores turísticos.

- Establecer programas de capacitación, empleando metodologías activas, participativas y dinámicas, para la obtención de sinergia, productividad y competitividad en los servidores turísticos.

5. HIPÓTESIS DE TRABAJO

- El diseño de un programa de capacitación fundamentado en el desarrollo de competencias de los servidores turísticos, permitirá mejorar el nivel de servicio y atención al cliente del sector turístico del cantón Playas y su área de influencia.

Variable Independiente: Programa de Capacitación

Variable Dependiente: Servidores Turísticos

6. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente:

- **Programa de Capacitación**
 - Acciones orientadas al desarrollo profesional de los líderes microempresariales y el mejoramiento en la prestación de los servicios que le permitan alcanzar sus metas y objetivos.
 - La capacitación, es un proceso educacional de carácter estratégico aplicado de manera organizada y sistémica, mediante el cual el personal adquiere o desarrolla conocimientos y habilidades específicas relativas al trabajo, y modifica sus actitudes frente a aspectos de la organización,

el puesto o el ambiente laboral. Como componente del proceso de desarrollo de los Recursos Humanos, la capacitación implica por un lado, una sucesión definida de condiciones y etapas orientadas a lograr la integración del colaborador a su puesto ya la organización, el incremento y mantenimiento de su eficiencia, así como su progreso personal y laboral en la empresa. Y, por otro un conjunto de métodos técnicas y recursos para el desarrollo de los planes y la implantación de acciones específicas de la empresa para su normal desarrollo. En tal sentido la capacitación constituye factor importante para que el colaborador brinde el mejor aporte en el puesto asignado, ya que es un proceso constante que busca la eficiencia y la mayor productividad en el desarrollo de sus actividades, así mismo contribuye a elevar el rendimiento, la moral y el ingenio creativo del colaborador.

Variable dependiente:

- **Servidores Turísticos**
 - La Calidad no es lo que se pone dentro de un servicio, es lo que el cliente obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar.
 - Actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades.
 - Es un conjunto de prestaciones, materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer los deseos o las expectativas del turista es un producto compuesto que puede ser analizado en función de los componentes básicos que lo integran: atractivos, facilidades y acceso.

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
INDEPENDIENTE Programa de Capacitación	Es un proceso de educación de carácter estratégico que implica una formación académica aplicada de manera organizada y sistemática, con diferentes disciplinas implicadas, mediante la cual, el personal adquiere modelos de excelencia y servicio.	Educación turística	Nivel de conocimientos Grado de formación Capacitación Personal	Cree Ud. que sus conocimientos tienen cierto déficit en lo relacionado al servicio y atención al cliente.	Encuesta
		Formación Académica	Nivel Primario Nivel Secundario Superiores	Es necesario que los servidores posean algún tipo de formación académica básica.	Encuesta
		Disciplinas involucradas en el Turismo	Preferencias Grado de convocatoria Predilecciones	La capacitación debe ser enfocada a un sector turístico específico.	Encuesta
		Modelos de Excelencia y Servicio	Tipos de Modelos Tipos de Servicio Calidad	El servidor se identifica con algún tipo o modelo de servicio que regulen su calidad de atención.	Encuesta
		Servicios	Ofertado Demandado	Al tener una mejor capacitación continua favorecería la afluencia de turistas al cantón y en el desarrollo del sector.	Encuesta
		Fuentes	Fuentes Internas Fuentes Externas	Las autoridades de turismo realizan evaluación de la calidad y servicio que brindan los servidores	Encuesta

VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	INSTRUMENTOS
DEPENDIENTE	Son aquellos que están dedicados al turismo, los cuales reúnen un conjunto de prestaciones materiales e inmateriales, que se ofrecen con el propósito de satisfacer al turista, el mismo que está compuesto por atractivos y actividades turísticas las cuales demuestran el grado de gestión, la cual se relaciona con el marketing y la tecnología.	Turismo	Gustos Apetencias	Califique los servicios de alimentación y hospedaje de manera general.	Encuesta
Servidores Turísticos		Turista	Afluencia Local Afluencia Nacional Afluencia Internacional	Cuál es la razón de su visita.	Encuesta
		Atractivos Turísticos	Sitios Costumbres Platos Típicos	Cuántos de estos atractivos turísticos del cantón Ud. Conoce	Encuesta
		Actividades Turísticas	Tendencias Servicios Guianza	Mencione las cosas que más le han gustado del servicio y atractivos turísticos	Encuesta
		Gestión Turística	Infraestructura Capacitación Atención	Como califica la atención e infraestructura de donde se hospedo.	Encuesta
		Tecnología	Impacto Efectos Necesidades	Los servidores turísticos cuentan con la respectiva implantación para brindar un buen servicio	Encuesta

CAPITULO I

MARCO TEÓRICO

1.1 Antecedentes

El turismo es considerado como uno de los sectores con gran incidencia en la economía mundial por su alta capacidad para generar divisas y empleo; sin embargo, la sostenibilidad y el éxito de la actividad turística en los países, depende en la actualidad del nivel de calidad del destino y sobre todo el grado de satisfacción vivida por el turista, en lo que concierne en la atención recibida.

Los Municipios que están inmersos en la jurisdicción de la Subsecretaría del Litoral, cuentan con un Plan de Desarrollo Turístico que se encuentran ya a la fecha desactualizados o no han sido tomados en cuenta , en el caso del cantón Playas en marzo del 2008 el cual fue realizado por iniciativa propia, la Dirección de Turismo del Gobierno Local solicito a la Subsecretaría de Turismo del Litoral la actualización del Plan de Desarrollo Turístico del Cantón, el mismo que deberá estar acorde con las nuevas realidades locales y nacionales, con proyecciones de mediano y largo plazo. En este contexto la Subsecretaria de Turismo solicitó una consultoría para la actualización del mismo.

El Documento Plan Estratégico de Desarrollo Turístico del Cantón Playas, debe ser considerado como una herramienta de trabajo y a su vez una Guía para el Desarrollo Sostenible de la Actividad Turística en el Cantón. Para su ejecución, es necesario mantener un proceso participativo, en el cual deben intervenir las autoridades, dirigentes y representantes de instituciones y organizaciones públicas y privadas, así como otros actores independientes u organizados, que tienen injerencia directa o indirecta en la actividad turística; quienes responsablemente, y

anteponiendo el bien común, estén preocupados e interesados porque Playas se desarrolle en forma planificada.

En la actualización de este proyecto es necesario coincidir con el objetivo primordial del PLANDETUR 2020, que indica, que es el de

Desarrollar un sistema moderno de gobernanza del turismo, que tenga un esquema jurídico claro, un sistema de información eficiente y un marco institucional fortalecido que facilite el ejercicio de las actividades turísticas e impulse la desconcentración y descentralización, con procesos eficientes que contribuyan a la sostenibilidad, competitividad y seguridad del sector turístico del Ecuador, considerando los nuevos indicadores sociales, económicos y ambientales del país. (Pág. # 12)

La situación actual se caracteriza por una evidente fragilidad en las políticas de apoyo al turismo y a sus servidores, la indefinición de una estrategia que enrumbe al sector y la urgencia de clarificar los instrumentos de planificación y capacitación. Es aquí donde se requiere un esfuerzo consistente de los niveles de gestión que, afortunadamente y con acierto, ahora tienen el soporte jerárquico de un ministerio y el criterio enunciado de una proyección de desarrollo prioritario del turismo.

Es indispensable plantear una nueva estrategia de cara a los cambios que ha experimentado el mercado turístico internacional que, como se presentó al inicio, ofrece excelentes oportunidades, que un país como Ecuador puede asimilar, por sus ventajas comparativas y por la diversidad de sus atractivos, que deben ser conservados mediante la planificación y el manejo turístico, para evitar errores tan graves como los que se están cometiendo en Galápagos, que ha sido el único destino que ha posicionado al país en el mapa turístico internacional. Uno de los mayores problemas de la actualidad del Cantón Playas es la falta de capacitación de los servidores turísticos, necesarios para una buena atención e imagen de los servicios turísticos, así también existe la necesidad de espacios para el tránsito peatonal con seguridad, en sectores donde la concurrencia turística es alta, especialmente los fines de semana en la que se recibe a los 10.000 turistas

incrementándose en vacaciones y feriados, que concurren a las playas y por ende a degustar de las comidas típicas que se dan en la zona, ya que la actualidad dificulta el ingreso de la circulación por el mal ordenamiento de los comerciantes y el deterioro de la playa y la contaminación ambiental de la misma.

La zona del Humboldt, que conforma parte del sector turístico de la ciudad según lo indica el PEDT del Cantón Playas (2012)

Se encuentra en la actualidad regenerada en lo que corresponde a la acera, pero la misma en ningún momento integra la actividad de los comedores que dan servicio a los turistas este malecón fue construido con adoquines combinados, con estos cambios realizados se hace más notorio la diferencia y la necesidad de regenerar el resto e integrar, capacitar y orientar a los servidores turísticos para que puedan cumplir con su actividad e integrarlos a la ciudad. (Pág. # 6).

Es una necesidad poder incrementar el grado de capacitación y conocimientos de los servidores para de esta manera poder incrementar las visitas y las ventas de comidas y artesanías en un 100%, debido a que los turistas prefieren mejores servicios como: lugares de gastronomía, artesanía, descanso, contemplación, música, cultura, jardines, juegos infantiles de playa, y seguridad. Actividades que pueden extender su horario de atención tanto en el día como en la noche con condiciones de control sanitario, ambiental, seguridad ciudadana e iluminación apropiada, lo que beneficia a turistas y a servidores turísticos.

Este sitio turístico en la actualidad por la ubicación en carpas de los servidores, asentados en la arena, no cuenta con sistema del alcantarillado sanitario, dotación de agua, electrificación segura. Es una de las zonas conocidas como hito en todo el Cantón que tiene un espigón donde la ola golpea y produce una entrada de playa de mar parecida a una piscina, con olas tenues que bañan la arena, donde el deporte playero ha sido una costumbre de antaño y las visitas y el disfrute de la playa ha sido tradicional por las características de su ubicación y por la concurrencia turística que visitan dicha zona. Desde el punto de vista estético y

urbanístico, las carpas de los servidores turísticos lucen en hacinamiento, producen un impacto ambiental y sanitario y con carencia de servicios básicos.

La calidad de vida y de servicio de los moradores y de los turistas que nos visitan no están debidamente adecuados para su desarrollo turístico, lo que desmerece la atracción que se pueda generar a los ojos de los extraños que visitan la ciudad, a esto se suma la proliferación de vendedores ambulantes causando malestar a propios y turistas, los moradores no han sido capacitados para proveer los servicios al turista provocando que las agencias operadoras turísticas nacionales no promuevan adecuadamente al Cantón Playas hacia el turismo internacional.

1.2 CAPACITACIÓN PROFESIONAL

El PNCT Plan Nacional de Capacitación Turística (2011), liderado por el Ministerio de Turismo indica que es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo.

Consiste en una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa u organización, orientada hacia un cambio en los conocimientos del colaborador. Es la preparación teórica que se le da al personal con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia. (Pág. # 2)

Cuando se utiliza el término “capacitación” acompañado del adjetivo “profesional” en una conversación o texto, en general se entiende que se está haciendo referencia a un tipo de formación que tiene por finalidad principal el preparar a las personas para el trabajo. Esta es, seguramente, la definición más simple y más corrientemente utilizada de formación profesional. Pero si deseamos ir un poco más allá, y entender qué significa la capacitación profesional actualmente para quienes la imparten y para quienes la reciben, para quienes la

gestionan y para quienes la ejecutan y, de modo general, para todos aquellos que se interesan por ella, es preciso responder a otras preguntas. Tales como:

¿Se refiere a una preparación exclusiva en aquellos aspectos o saberes de carácter técnico, necesarios para realizar una tarea o un conjunto de ellas en un puesto de trabajo u oficio?

¿O se trata de algo más amplio que busca lograr una comprensión más completa de los ambientes de trabajo y de otros aspectos que hacen a la vida no sólo laboral de las personas, sino también de cuestiones relativas a su desarrollo personal, cultural y político?

La respuesta a la primera pregunta es que sí, efectivamente, la capacitación se orienta no sólo a la preparación para el empleo asalariado y bajo contrato, sino también a todas las otras formas de trabajo que es dable encontrar en las sociedades actuales.

En cuanto a la segunda pregunta, también es posible afirmar que la formación profesional debiera preparar no sólo para el trabajo en todas sus formas y modalidades, sino también para la vida en comunidad, para comprender las relaciones sociales y de trabajo y actuar en forma transformadora. De forma resumida podemos entonces decir que la formación profesional es simultáneamente una formación para el trabajo y una formación para la ciudadanía.

Así se sostiene en una definición general e internacionalmente aceptada, por la cual la formación profesional es una actividad cuyo objeto es descubrir y desarrollar las aptitudes humanas para una vida activa, productiva y satisfactoria. En función de ello, quienes participan de actividades de formación profesional deberían poder comprender individual o colectivamente cuanto concierne a las condiciones de trabajo y al medio social, e influir sobre ellos.

¿POR QUÉ CAPACITAR?

Según, Peter Drucker (2006) por capacitación se entiende:

“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” (Pág. # 102)

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso es que debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso máspreciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas más eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente.

Las personas son esenciales para la organización y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores.

Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

Por esto la razón fundamental de por qué capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Porque las organizaciones en general deben dar las

bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias. Y para esto no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización. No debemos olvidarnos que otro motivo importante del por qué capacitar al personal, son los retos mencionados anteriormente.

Algunos motivos concretos por los cuales se emprenden programas de capacitación son: incorporación de una tarea, cambio en la forma de realizar una tarea y discrepancia en los resultados esperados de una tarea (esto puede ser atribuido a una falla en los conocimientos o habilidades para ejercer la tarea o trabajo). Así también ingreso de nuevos empleados a la empresa.

1.2.1 CAPACITACIÓN DEL PERSONAL QUE SE ENCUENTRA EN CONTACTO CON EL CLIENTE

En este caso y para facilitar la explicación, solo se considerará como personal que se encuentra en contacto con el cliente, a los vendedores. Sin embargo, este análisis es posible extenderlo al resto del personal que interactúa con los clientes de una empresa.

De esta forma intento enfocarme en aquellas personas de una organización que son el punto de contacto con el cliente, lo que constituye el centro de mi análisis.

Todo nuevo vendedor por lo general recibe instrucciones en cinco grandes áreas: políticas y prácticas de la empresa, técnicas de venta, conocimiento del producto, características de la industria y de los clientes y tareas no relacionadas con las ventas, como la preparación de informes acerca del mercado. Un buen programa de capacitación eleva la confianza, mejora la moral, incrementa las

ventas y finca mejores relaciones con los clientes. De todos modos, es muy importante tener en cuenta que la capacitación no es solo para las contrataciones nuevas. Más bien, la capacitación se ofrece a todos los vendedores en un esfuerzo constante para afinar las habilidades de ventas y el establecimiento de relaciones. En búsqueda de relaciones sólidas entre el vendedor y el cliente, empresas como Toshiba ofrecen programas de capacitación con el objeto de mejorar las habilidades de ventas de asesoría y de escucha, así como para ampliar los conocimientos del producto y de los clientes.

Además, los programas de capacitación hacen hincapié en las habilidades interpersonales necesarias para convertirse en la persona de contacto para los clientes.

1.2.2 LA EVOLUCIÓN DEL CONCEPTO DE CAPACITACIÓN

El concepto de capacitación es dinámico. Su significado y lo que se entiende que ella comprende ha variado históricamente, y continúa haciéndolo actualmente, una forma posible de visualizar la evolución del concepto de formación profesional es a través del análisis de los cambios en la normativa internacional en la materia.

- En 1939, la Organización Internacional del Trabajo, a través de su Recomendación 57, decía que:

La expresión capacitación designa todos los modos de formación que permitan adquirir o desarrollar conocimientos técnicos y profesionales, ya se proporcione esta formación en la escuela, casa o en el lugar de trabajo.
(Pág. # 23)

Posteriormente, se constata una evolución del concepto de capacitación profesional, por el cual se deja de considerarla como un fin en sí misma y se la pasa a ver como un medio o herramienta no sólo orientada hacia el empleo, sino

también al desarrollo de capacidades y aptitudes más amplias. La Organización Internacional del Trabajo (1962), expresaba que:

La capacitación no es un fin en sí misma, sino un medio de desarrollar las aptitudes profesionales de una persona teniendo en cuenta las posibilidades de empleo y de permitirle hacer uso de sus capacidades como mejor convenga a sus intereses y a los de la comunidad; la formación debería tender a desarrollar la personalidad, sobre todo cuando se trata de adolescentes. (Pág. # 117)

Más recientemente, la Conferencia Internacional del Trabajo de la OIT Organización Internacional de Turismo, se abocó a la revisión de las normas internacionales sobre formación y orientación profesional. En su Resolución sobre el Desarrollo de los Recursos Humanos de junio de 2000, entre otros puntos se expresa que:

- No sólo las personas y las empresas se benefician de la capacitación, sino que también lo hacen la economía y la sociedad en general.
- La capacitación pone de relieve los valores fundamentales de una sociedad de equidad, justicia, igualdad de trato entre hombres y mujeres, no discriminación, responsabilidad social y participación.
- La capacitación junto a la educación son componentes de una respuesta económica y social a la mundialización.
- La capacitación y la educación no resuelven por sí mismas el problema del empleo, pero contribuyen a mejorar la empleabilidad de las personas en unos mercados internos y externos que cambian rápidamente.
- La capacitación profesional ha de estar integrada y articulada con las políticas económicas, de empleo y de otra naturaleza.

Esto demuestra que la falta de capacitación turística sostenible forma parte de una de las debilidades que posee el Ecuador actualmente, debido a la carencia de un programa de capacitación dirigido a todos los actores involucrados en el sector turístico.

1.2.3 VISIÓN ACTUAL DE LA CAPACITACIÓN

Hasta aquí hemos visto los aspectos más característicos de la formación profesional y los cambios que ella ha atravesado en su conceptualización a través de la evolución de la normativa internacional del trabajo. Veamos ahora los rasgos que actualmente caracterizan a la formación profesional en los diferentes países de América Latina y el Caribe.

La capacitación se ha transformado en un factor de suma importancia ante el advenimiento de nuevas formas de organizar y gestionar la producción y el trabajo. Esto es así porque el conocimiento adquiere una centralidad inusitada con relación a otros factores productivos como la tierra, los bienes de capital o la tecnología.

La capacitación no se encuentra ya dirigida a calificar para el desempeño en un puesto de trabajo específico, sino que se orienta a entregar y potenciar competencias aplicables a una variedad de situaciones laborales y áreas de ocupación. Lo cual responde también a los cambios en los modelos de organizar el trabajo y la producción, así como a la nueva realidad del mercado de trabajo.

Los trabajadores activos y empleados difícilmente permanecen en la misma función y realizando las mismas tareas. Cada vez más se les exige que sean capaces de movilizarse por las distintas fases del proceso de producción y

adquirir niveles de responsabilidad mayores, para lo cual tienen que poner en juego más y nuevas capacidades.

Las nuevas exigencias en términos de movilidad profesional dentro de las organizaciones productivas y de servicios, como en el mercado de trabajo, se suman a los rápidos cambios tecnológicos.

Esto hace que los trabajadores no sólo deban estar continuamente calificándose para enfrentar situaciones laborales cambiantes, sino que también se constituye en una exigencia ineludible la permanente actualización para relacionarse con entornos tecnológicos que se modifican con una alta frecuencia.

1.2.4 QUE ES UN PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El programa de capacitación es el que se obtiene de un proceso continuo, siempre buscando conocimientos y habilidades para estar al día con los cambios repentinos que suceden en el mundo de constante competencia en los negocios.

La capacitación continua significa que los trabajadores se deben encontrar preparados para avanzar, hacia mejores oportunidades ya sea dentro o fuera de la empresa

Este proceso se compone de 5 pasos que continuación mencionare:

1. **Analizar las necesidades.** Identifica habilidades y necesidades de los conocimientos y desempeño.

2. **Diseñar la forma de enseñanza:** Aquí se elabora el contenido del programa folletos, libros, actividades. Etc.
3. **Validación:** Aquí se eliminan los defectos del programa y solo se presenta a unos cuantos pero que sean representativos.
4. **Aplicación:** Aquí se aplica el programa de capacitación
5. **Evaluación:** Se determina el éxito o fracaso del programa

Medir el impacto de la capacitación en la empresa es uno de los aspectos más críticos de dicho proceso, le permite a los servicios de capacitación evaluar su tarea para que la organización reconozca su contribución al proyecto empresarial.

Además de la función de información a los involucrados de las actividades realizadas, la evaluación sirve también para mejorar las acciones de capacitación, ya que se produce una retroalimentación.

Según Pain (2003) por capacitación se entiende:

Normalmente, la satisfacción expresada por los participantes inmediatamente después del curso, con la evaluación de reacción, resulta insuficiente y surge la necesidad de realizar una evaluación posterior en el lugar de trabajo para verificar los resultados de la capacitación. Dicha necesidad se completa con la evaluación del aprendizaje y transferencia. Por último se debe realizar la evaluación de resultados, para demostrar a nivel organizacional dicho impacto. (Pág. # 93).

La evaluación de los cursos de capacitación sirve, entre otras cosas para:

- Mejorar diversos aspectos de la acción de capacitación: condiciones materiales, métodos, instructores.
- Tomar decisiones sobre la continuidad de la acción: replanteo, mejoras, cancelación.

- Involucrar a los tomadores de decisiones dentro de la organización.
- Entregar un informe de resultados sobre el servicio.
- Planear la capacitación futura.
- Definir las competencias adquiridas por los participantes.
- Saber si el curso logró los objetivos.
- Identificar fuerzas y debilidades en el proceso.
- Determinar el costo/ beneficio de un programa.

En el ámbito de la capacitación la evaluación se refiere específicamente al proceso de obtener y medir toda la evidencia acerca de los efectos del entrenamiento y de los procesos tales como identificar necesidades o fijación de objetivos.

Esta recolección sistemática y análisis de la información es necesaria para tomar decisiones efectivas relacionadas con la selección, adopción, diseño, modificación y valor de un programa de capacitación. La pregunta acerca de qué evaluar es crucial para la estrategia de evaluación, su respuesta dependerá del tipo de programa de capacitación, de la organización y de los propósitos de la evaluación.

¿Por qué y para qué necesitamos evaluar la capacitación?: entre otras cosas para justificar la productividad del departamento de capacitación, señalando: en qué medida éste contribuye a los objetivos y metas de la organización; que compruebe el uso racional de los recursos escasos de la empresa; decidir la continuidad o no de dichas acciones; conseguir información sobre cómo mejorar futuras acciones de capacitación; entender que es lo que está pasando dentro de una organización; evaluar el alcance al que este proceso coincide con lo que se esperaba que pasara; indicar que decisiones o acciones necesitan ser tomadas si hay una falta de correlación entre la intención y la realidad.

Diferentes modelos de evaluación

Los modelos más populares para GOMEZ, M (2009) son:

- **El Enfoque de Parker:** Divide la información de los estudios de evaluación en cuatro grupos: desempeño del individuo, desempeño del grupo, satisfacción del participante, conocimiento obtenido por el participante.
- **El Enfoque de R. Stake:** Se lo conoce como modelo de evaluación respondiente, consiste en una evaluación que promueve que cada uno de los individuos intervinientes se mantenga abierto y sensible a los puntos de vista de los otros, y a la vez los cuestione desde su propio punto de vista.
- **El Enfoque de Bell System:** Utiliza los siguientes niveles: Resultados de la reacción, resultados de la capacidad, resultados de la aplicación, resultados del valor.
- **El Enfoque de Donald Kirkpatrick:** Es el más conocido y utilizado, especialmente en su nivel de reacción. Maneja cuatro niveles de medición para determinar qué datos deben recolectarse: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultados. En este enfoque me basare para realizar mi trabajo.
- **El Enfoque CIRO (Context, Inputs, Reaction, Outputs):** Creado por Peter Warr, Michael Bird y Neil Rackham. Tiene un enfoque más amplio que el de Kirkpatrick y considera a la evaluación como un proceso continuo, el cual inicia con la identificación de necesidades y termina con el proceso de capacitación. Su idea central es que la capacitación debe ser un sistema autocorrectivo, cuya meta es provocar el cambio en la gente. Maneja cuatro categorías de estudios de evaluación: del contexto, de las entradas, de la reacción y de los resultados. (Pág. # 106).

1.2.5 EL PROCESO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Este enfoque presenta a la capacitación como un proceso administrativo complejo, compuesto de diferentes fases. Debido a que la meta primaria de la capacitación es contribuir a las metas globales de la organización, es preciso

desarrollar programas que no pierdan de vista las metas y estrategias organizacionales, ya que todo debe guardar una coherencia interna dentro de la organización.

Las operaciones organizacionales abarcan una amplia variedad de metas que comprenden personal de todos los niveles, desde la inducción hacia el desarrollo ejecutivo. Además de brindar la capacitación necesaria para un desempeño eficaz en el puesto, los patrones ofrecen capacitación en áreas como el desarrollo personal y el bienestar.

A fin de tener programas de capacitación eficaces y que tengan un impacto máximo en el desempeño individual y organizacional, se recomienda usar este enfoque sistemático con una progresión de las siguientes fases:

1. Evaluación de necesidades
2. Diseño de programas
3. Instrumentación
4. Evaluación

1.2.5.1 FASE 1: Detectar necesidades de capacitación

La búsqueda de necesidades de capacitación es la clarificación de las demandas educativas de los proyectos prioritarios de una empresa.

Los gerentes y el personal de Recursos Humanos deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién lo precisa y qué métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarias. Para asegurar que la capacitación sea oportuna y esté

enfocada en los aspectos prioritarios los gerentes deben abordar la evaluación de necesidades en forma sistemática utilizando tres tipos de análisis:

1. **Organizacional**. Consiste en observar el medio ambiente, las estrategias y los recursos de la organización para definir tareas en las cuales debe enfatizarse la capacitación, permite establecer un diagnóstico de los problemas actuales y de los desafíos ambientales.
2. **De Tareas**. Que significa determinar cuál debe ser el contenido del programa de capacitación, es decir identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren, basado en el estudio de las tareas y funciones del puesto. Se debe hacer hincapié en lo que será necesario en el futuro para que el empleado sea efectivo en su puesto.
3. **De Personas**. Este análisis conlleva a determinar si el desarrollo de las tareas es aceptable y estudiar las características de las personas y grupos que se encontrarán participando de los programas de capacitación.

Una vez realizados todos los análisis, surge un panorama de las necesidades de capacitación que deberían definirse formalmente en términos de objetivos.

La determinación de las necesidades de capacitación es una responsabilidad de línea y una función de staff, corresponde al administrador de línea la responsabilidad por la percepción de los problemas provocados por la carencia de capacitación. Los principales medios utilizados para la determinación de necesidades de capacitación son: Evaluación de desempeño; Observación; Cuestionarios; Solicitud de supervisores y gerentes; Entrevistas con supervisores y gerentes; Reuniones interdepartamentales; Examen de empleados; Modificación de trabajo; Entrevista de salida; Análisis de cargos.

Además de estos medios, existen algunos indicadores de necesidades de capacitación. Estos indicadores sirven para identificar eventos que provocarán futuras necesidades de capacitación (indicadores a priori) o problemas comunes de necesidades de entrenamiento ya existentes. Indicadores a priori son por ejemplo: Modernización de maquinarias y equipos; Producción y comercialización de nuevos productos o servicios; Expansión de la empresa y admisión de nuevos empleados; Reducción del número de empleados. Indicadores a posteriori son por ejemplo: Calidad inadecuada de la producción; Baja productividad; Relaciones deficientes entre el personal; Número excesivo de quejas.

1.2.5.2 FASE 2: Diseño del programa de capacitación

La determinación de necesidades de capacitación debe suministrar las siguientes informaciones, para que el programa de capacitación pueda diseñarse:

- ¿QUÉ debe enseñarse?
- ¿QUIÉN debe aprender?
- ¿CUÁNDO debe enseñarse?
- ¿DÓNDE debe enseñarse?
- ¿CÓMO debe enseñarse?
- ¿QUIÉN debe enseñar?

Debemos tener en cuenta que el programa debe elaborarse de tal manera que, al descubrir nuevas necesidades, los cambios que se realicen en el programa no sean violentos ya que esto podría ocasionar una desadaptación en el entrenado y un cambio de actitud hacia la capacitación. Los expertos creen que el diseño de capacitación debe enfocarse al menos en cuatro cuestiones relacionadas:

- Objetivos de capacitación
- Deseo y motivación de la persona
- Principios de aprendizaje
- Características de los instructores

1.2.5.2.1 Objetivos de la capacitación

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de objetivos de capacitación y estos se refieren a los resultados deseados de un programa de entrenamiento. La clara declaración de los objetivos de capacitación constituye una base sólida para seleccionar los métodos y materiales y para elegir los medios para determinar si el programa tendrá éxito.

1.2.5.2.2 Disposición y motivación de la persona

Existen dos condiciones previas para que el aprendizaje influya en el éxito de las personas que lo recibirán. La buena disposición, que se refiere a los factores de madurez y experiencia que forman parte de sus antecedentes de capacitación. La otra es la motivación, para que se tenga un aprendizaje óptimo los participantes deben reconocer la necesidad del conocimiento o habilidades nuevos, así como conservar el deseo de aprender mientras avanza la capacitación. Las siguientes seis estrategias pueden ser esenciales:

- Utilizar el refuerzo positivo
- Eliminar amenazas y castigos
- Ser flexible
- Hacer que los participantes establezcan metas personales
- Diseñar una instrucción interesante
- Eliminar obstáculos físicos y psicológicos de aprendizaje

1.2.5.2.3 Principios de aprendizaje

Los principios de aprendizaje constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva. Mientras más utilicen estos principios en el aprendizaje, más probabilidades habrá de que la capacitación resulte efectiva. El éxito o fracaso de un programa de capacitación, suele relacionarse con dichos principios.

Algunos de estos principios son los que citamos a continuación: participación, repetición, retroalimentación, etc. Estas pueden ser:

- 1. Técnicas aplicadas en el sitio de trabajo**
- 2. Técnicas aplicadas fuera del sitio de trabajo**

1.2.5.2.4 Características de los Instructores

El éxito de cualquier actividad de capacitación dependerá en gran parte de las habilidades de enseñanza y características personales de los instructores. Estos responsables del entrenamiento, son las personas situadas en cualquier nivel jerárquico, experto o especializado en determinada actividad o trabajo y que transmite sus conocimientos de manera organizada. Estos maestros deben ser líderes, es decir, personas que sepan guiar a un grupo, que sepan crear en el alumno o colaborador un vivo deseo de superación personal, líderes que sepan señalar el camino que ha de seguirse.

Las características esenciales y deseables que debe tener todo instructor son: conocimiento del tema, adaptabilidad, facilidad para las relaciones humanas, sinceridad, sentido del humor, interés, motivación por la función, entusiasmo, capacidades didácticas, instrucciones claras, asistencia individual, entre otras.

Es evidente que el criterio de selección de los instructores es muy importante, los mismos podrán ser seleccionados entre los diversos niveles y áreas de la empresa. Cuanto mayor sea el grado en que el instructor posea tales características, tanto mejor desempeñará su función.

1.2.5.3 FASE 3: Implementar el programa de capacitación

Existe una amplia variedad de métodos para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos. Uno de los métodos de uso más generalizado es la capacitación en el puesto de trabajo, porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado.

Es un método por el cual los trabajadores reciben la capacitación de viva voz de su supervisor o de otro capacitador. En la capacitación de aprendices, las personas que ingresan a la empresa reciben instrucciones y prácticas minuciosas, tanto dentro como fuera del puesto, en los aspectos teórico y prácticos del trabajo.

A continuación se nombrarán algunas de las dimensiones de la capacitación:

La capacitación de inducción, comienza y continúa durante todo el tiempo que un empleado presta sus servicios en una organización. Al participar en un programa formal de inducción, los empleados adquieren conocimientos, habilidades y actitudes que elevan sus probabilidades de éxito en la organización.

La **capacitación en habilidades**, la **capacitación de equipos** y la **capacitación de diversidad** tienen una importancia fundamental en las organizaciones actuales.

La **capacitación combinada** consiste en programas de entrenamiento que combinan la experiencia práctica del trabajo, con la educación formal en clases.

Los **programas de internado** revisten especial eficacia porque brindan experiencia en el puesto y fuera de éste.

Otros métodos fuera del trabajo incluyen las conferencias o discusiones, la capacitación en el aula, la instrucción programada, la capacitación por computadora, las simulaciones, los circuitos cerrados de televisión, la capacitación a distancia y los discos interactivos de video, entre otros.

Estos últimos métodos pueden suponer una aportación al esfuerzo de capacitación de un costo relativamente bajo en relación con la cantidad de participantes que es posible alcanzar.

Cabe destacar, a su vez, que cada día está adquiriendo mayor importancia el e-learnig (aprendizaje). El mismo consiste en un nuevo modelo de aprendizaje, progreso y desarrollo profesional, se trata de la capacitación a través de Internet, on-line.

1.2.5.4 FASE 4: Evaluación del programa de capacitación

La etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados obtenidos, en la cual se intenta responder preguntas tales como:

¿Qué estamos obteniendo de los programas de capacitación?

¿Estamos usando productivamente nuestro tiempo y nuestro dinero?

¿Hay alguna manera de demostrar que la formación que impartimos es la adecuada?

La capacitación debe evaluarse para determinar su efectividad, la experiencia suele mostrar que la capacitación muchas veces no funciona como esperan quienes creen e invierten en ella. Los costos de la capacitación siempre son altos en términos de costos directos y, aun más importantes, de costos de oportunidad, los resultados, en cambio, suelen ser ambiguos, lentos y en muchos casos, más que dudosos.

La evaluación debe considerar dos aspectos principales:

1. Determinar hasta qué punto el programa de capacitación produjo en realidad las modificaciones deseadas en el comportamiento de los empleados.
2. Demostrar si los resultados de la capacitación presentan relación con la consecución de las metas de la empresa.

En este punto existen diferentes modelos, los cuales ya fueron mencionados anteriormente, para evaluar hasta qué punto los programas de capacitación mejoran el aprendizaje, afectan el comportamiento en el trabajo, e influyen en el desempeño final de una organización. Por desgracia pocas organizaciones evalúan bien sus programas de capacitación.

1.2.5.4.1 Las etapas de evaluación de un proceso de capacitación

En primer lugar es necesario establecer normas de evaluación antes de que se inicie el proceso de capacitación. Es necesario también suministrar a los participantes un examen anterior a la capacitación, la comparación entre ambos resultados permitirá verificar los alcances del programa. Si la mejora es significativa habrá logrado sus objetivos totalmente, si se cumplen todas las normas de evaluación y existe la transferencia al puesto del trabajo.

Los criterios que se emplean para evaluar la efectividad de la capacitación, de acuerdo con Kirkpatrick, se basan en los resultados que se refieren a:

- Reacciones: ¿Gustó el programa a los participantes?
- Aprendizaje: ¿Qué y cuánto aprendieron los participantes?
- Comportamiento: ¿Qué cambios de conducta de trabajo han resultado del programa?
- Resultados: ¿Cuáles fueron los resultados tangibles del programa?
- ROI: El retorno de la inversión, a través del cual se mide la relación costo beneficio de un programa de capacitación.

1.3 PRESTADORES DEL SERVICIO TURISTICO

Los prestadores de servicios turísticos son todas aquellas personas naturales o jurídicas que se dedican o realicen actividades turísticas, están definidos en el artículo 61 de la Ley Orgánica de Turismo como:

- Personas que realicen actividades turísticas en el país.
- Personas que se dediquen a la organización, promoción y comercialización de las actividades turísticas.
- Personas que se dediquen a prestar servicios de información, promoción, publicidad propaganda, administración, protección, auxilio, higiene y seguridad de turistas.
- Profesionales del turismo y personas jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios turísticos.
- Personas que presten servicios gastronómicos.

Los Prestadores de servicios son aquellos que impulsan, y fortalecen el crecimiento del aparato productivo en el sector turístico de nuestro Cantón Playas, son el engranaje principal de cualquier tipo de revolución o transformación que se

decida realizar, es por ende la importancia de la capacitación en este sector es el que brinda la cara al turista tanto nacional e internacional.

1.3.1 DEBERES Y DERECHOS DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS TURISTICOS:

La Ley Orgánica de Turismo establece en su artículo 66 estos deberes.

- Promocionar institucionalmente el turismo.
- Prestar el servicio turístico conforme a las condiciones ofrecidas de calidad, eficiencia e higiene.
- Promover las manifestaciones históricas, culturales y folklóricas del país. Cumplir con lo ofrecido y ofertado en la publicidad y promoción del servicio turístico.
- Darle preferencia en la contratación a profesionales egresados de las Escuelas de Turismo.
- Cumplir con las normas técnicas y control de calidad establecidas.
- Coadyuvar al Ministerio de Turismo en el fomento, calidad y control de las actividades turísticas.
- Cumplir con cualquier otra obligación que se establezca mediante normas y reglamentos vigentes.

Cada uno de estos deberes y derechos son requerimientos indispensables para poder obtener su respectiva Licencia Única Anual de Funcionamiento más conocida como LUAF, la cual da la categorización requerida para la obtención de su status.

En el artículo 69 de la Ley Orgánica de Turismo están establecidos los derechos a que gozarán aquellos que cumplan cabalmente con los deberes ya mencionados y son los siguientes: Solicitar y obtener concesiones y

autorizaciones para utilizar los recursos comprendidos en el Catálogo Turístico Nacional.

- Participar en los planes de promoción de INATUR.
- Gozar de los beneficios e incentivos que se establezcan para la obtención de créditos para proyectos turísticos.
- Gozar de todos los beneficios que le otorgan la Ley y sus reglamentos.

1.3.2 DESARROLLO TURÍSTICO

Todo lo anteriormente manifestado, en lo concerniente a la capacitación profesional con la que cuentan los servidores turísticos empleados y obreros, tiene una alta incidencia en el desarrollo turístico del cantón.

El desarrollo turístico es el impulso y extensión de lugares en que tiene lugar la actividad turística así como las características del desarrollo. Desde este punto de vista cabe hablar básicamente de que a partir de un promotor inicial son varios los agentes que promueven el desarrollo turístico, implicando a la sociedad local mediante un proceso de carácter continuado en el tiempo, y otro modelo de desarrollo integrado.

Según, Acerenza (2006) por desarrollo turístico se entiende:

Al conjunto de las acciones, públicas o Privadas, llevadas a cabo con el fin de incrementar el número de visitantes a un país, una región o a un determinado destino turístico, (Pág. # 136)

1.3.3 CONCEPTO DE DESARROLLO

Como toda actividad productiva, la promoción turística requiere de un proceso de planificación, en el cual se deberán determinar los siguientes puntos:

Se entiende como desarrollo, la condición de vida de una sociedad en la cual las necesidades auténticas de los grupos y/o individuos se satisfacen mediante la utilización racional, es decir sostenida, de los recursos y los sistemas naturales.

Para ello se utilizarían tecnologías que no se encuentran en contradicción con los elementos culturales de los grupos involucrados.

Este concepto integra elementos económicos, tecnológicos, de conservación y utilización ecológica, así como lo social y político. La esfera de poder, dentro del contexto social se hace necesaria como forma organizativa y de cohesión legítima, legal y funcional dentro de grupos sociales y como instancia de toma de decisiones entre individuos.

Esta característica implicaría una mayor integración social y económica dentro de las sociedades, y por ello se disminuiría la existencia de grupos viviendo en condiciones de marginalidad. Por otra parte el desarrollo establecería una condición de acceso a los servicios sociales y a la participación social activa. En el primero de los casos se hace referencia a los sistemas de educación, y a la satisfacción de las necesidades de sobrevivencia en términos de alimento, vivienda, vestido, salud y seguridad.

En el caso de la participación social activa se refiere a la capacidad del individuo y de las instituciones sociales a garantizar que las agrupaciones de poder sean instancias de intermediación entre los sujetos y actores en la toma de decisiones. De conformidad con los conceptos dados a conocer como fundacionales en términos del desarrollo por la Organización de las Naciones Unidas-ONU en su Informe Anual de Desarrollo Humano de 1990, se tiene que el desarrollo en general es básicamente un proceso de vida que permite contar con alternativas u opciones de selección para las personas.

1.3.4 EL TURISMO

GENERALIDADES Y CLASIFICACIÓN

Comenzando por el sector turístico en general es remarcable que el turismo como fenómeno social y como actividad económica es, desde hace unos años, una realidad asumida. Puede decirse que actualmente el sector turístico está viviendo una etapa de desarrollo y crecimiento destacables en la que:

- Los viajes, los movimientos turísticos y el gasto a ellos dedicado están aumentando continuamente,
- Aumenta la competencia entre las regiones o países de destino,
- Se están conociendo mejor los crecientes efectos del turismo, sean económicos, socioculturales o ambientales, y se les está prestando mayor atención.
- El consumidor está mejor informado acerca de los destinos turísticos y de las opciones de viaje y es más exigente a la hora de elegir entre los diversos productos y servicios turísticos.
- Las transacciones del mercado del turismo están dominadas por la tecnología, especialmente en los aspectos de información por computadora y sistemas de reservas.

Ante el panorama que caracteriza actualmente el sector turístico los clientes también han adoptado un comportamiento que ha ido experimentando una serie de cambios, entre los que pueden citarse los siguientes:

- Excesivas expectativas de los clientes
- Los clientes se están acostumbrando a descensos continuos de precios.
- Falta oferta de productos que se adapten a la demanda de extranjeros (otras épocas de vacaciones diferentes a verano).
- En épocas de crisis el cliente parece que sólo valora el precio.

- El turismo de masas afecta negativamente a la "amabilidad/trato de la gente"

Si el sector turístico en general y sus clientes en concreto presentan en la actualidad las particularidades anteriores debe consensuarse una definición del término turismo. Con el fin de concretar en todo momento las áreas y actividades que lo componen excluyendo del mismo aquéllas que no deban ser consideradas.

1.3.5 CONCEPTO DE TURISMO

A lo largo del tiempo se han propuesto muchas definiciones del término turismo, aunque éstas suelen incidir en una serie de aspectos tales como la idea de desplazamiento o el motivo de la estancia. No obstante, cabe destacar que el sector turístico es muy complejo puesto que, por un lado, la delimitación del área que comprende es confusa debido a que las actividades o los subsectores que forman parte del mismo son heterogéneos y, por otro, existen múltiples y complejas interrelaciones entre los mismos elementos que lo constituyen.

Según la Comisión de Estadística de las Naciones Unidas (1993) aprueba el informe de la Organización Mundial del Turismo de Recomendaciones sobre estadísticas del turismo. La definición otorgada al término turismo es la siguiente:

El Turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros motivos. (Pág. # 18)

Este concepto dado por la OMT nos indica claramente, lo que se establece como turismo, al traslado físico que realiza una persona o grupo humano con el

ánimo de realizar actividades de esparcimiento, lo cual genera un gran fluido económico en la región visitada.

1.3.6 GENERALIDADES TURÍSTICAS DEL CANTÓN PLAYAS

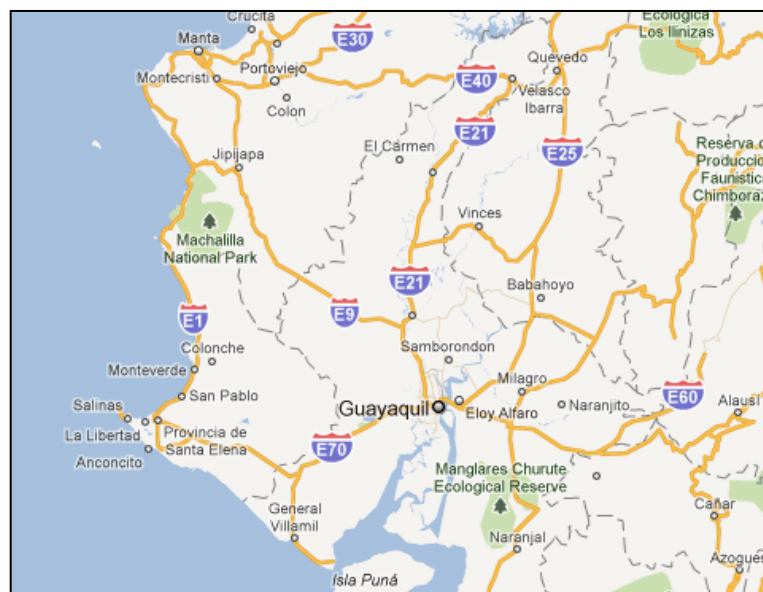
El Cantón “General Villamil” o más conocido como Playas, pertenece a la provincia del Guayas, se encuentra ubicado a 96 km. de Guayaquil la cabecera provincial, en el Perfil Costanero Ecuatoriano, posee 14 Km. de hermosas playas que han sido por mucho tiempo el destino turístico de muchas personas cautivadas por la belleza natural y las cálidas aguas que bañan sus costas.

Estas maravillosas playas ofrecen al turista diferentes alternativas, uno de sus principales atractivos es el balneario, además de su exuberancia panorámica cuentan con todas las comodidades que el turista requiere con más de 30 diferentes sitios para alojarse: hoteles, hosterías residencias y pensiones están acondicionadas para hacer de su visita un verdadero placer.

Foto # 1 Mapa de Playas



Foto # 2 Mapa Vial de Playas



De igual forma cuenta con un sinnúmero de restaurantes y cabañas típicas para saborear platos a base de mariscos.

1.3.6.1 Playas/sitios turísticos

Sus playas ofrecen al visitante una vista única e impactante El Sendero Acuático, por ejemplo, le da la posibilidad de observar un sinnúmero de hermosas aves propias de la región costanera; El Arenal es una playa caracterizada por sus apacibles aguas ideales para toda la familia. Las grandes olas de Puerto Engabao, lo dejarán estupefacto es muy visitada y preferida por los surfistas, la Playa de Data de Villamil, cuenta con adecuaciones destinadas a hacer de su visita un recuerdo inolvidable, hosterías y cabañas están a disposición de los turistas.

Además el solo hecho de que Playas posea el segundo mejor clima del mundo a decir de la UNESCO ya es un buen pretexto para visitarlo y vivirlo a plenitud, todo este encanto engloban las playas de General Villamil.

En este cantón, conozca el recinto Engabao a 18 km del balneario de Playas, lugar que mantiene una identidad cultural diferente, los hombres se dedican a la pesca mientras que las mujeres permanecen en casa y cuidan de sus hijos, estas mujeres tienen una forma de vestir bastante disímil en comparación con los demás habitantes del cantón, usan vestidos anchos de vistosos colores y casi todos llevan un diente de oro, identidad y símbolo heredada de los Huancavilcas.

1.3.6.2 Gastronomía

Una variedad de platos con mariscos propios del lugar engrosan el menú gastronómico del cantón, la especialidad en Playas es la ostra gratinada o ceviche de ostras, los mariscos de toda clase deleitan los más exigentes paladares.

1.3.6.3 Historia e Identidad

Las instalaciones de la Academia Militar “Gómez Rendón”, son un referente de identidad en Playas, es la primera academia del Ecuador, aquí se educaron grandes personalidades del quehacer político y social de la provincia, hoy en día no está ocupada por institución alguna pero vale la pena recorrerla, en su interior aún se respira un aire de respeto y verticalidad que ha caracterizado desde siempre a las tropas ecuatorianas, además su estilo de construcción antiguo nos transporta al pasado y evidencia las costumbres de antaño.

La gente de Playas se caracteriza por ser amable, sencilla y de gran amor y dedicación al trabajo, son personas a las que el mar les brinda esa pasividad y al mismo tiempo los invade de fuerza y coraje para conseguir cada uno de sus propósitos, todo en bien de su querido cantón.

Este cantón bañado de sol tropical y fresca brisa le da la bienvenida y lo invita a disfrutar de todos los encantos que posee. Playas se resume en los versos elocuentes de uno de sus hijos, que con la creatividad que engendra la belleza natural describe así a la tierra que lo vio nacer:

“Si te vas a marchar, ¡NO! ¡No te marches! Porque, este hermoso cielo quiere seguir siendo azul, Porque las olas se rompen para mostrar su belleza. Porque el sol muere, para que lo admiremos juntos en el ocaso. Porque las gaviotas salgan eternamente, A adornar el hermoso cielo, Y a escribir con sus alas, Nuestros nombres en el firmamento”.

Fuente: Fragmento tomado del libro “Historia de Playas 2008”

1.3.7 CATEGORÍAS DEL TURISMO

En la definición anterior por la Organización Internacional de Turismo del concepto de visitante se están contemplando las siguientes dos categorías distintas, turistas y excursionistas:

Turistas, visitantes como se definen anteriormente, que permanecen al menos 24 horas pero no más de un año en el país que visitan y cuyos motivos de viaje pueden clasificarse del modo siguiente:

- a) Placer, distracción, vacaciones, deporte
- b) Negocios, visita a amigos o parientes, misiones, reuniones, conferencias, salud, estudios, religión.
- c) Excursionistas, visitantes, como se definen anteriormente, que permanecen menos de 24 horas en el país que visitan (incluidos los pasajeros en crucero)

El concepto de visitante constituye la unidad básica del turismo y para el conjunto del sistema de estadísticas elaboradas sobre el turismo. También incluye a los nacionales del país que tienen su lugar habitual de residencia en otro país y vuelven al primero por un período inferior a un año. A su vez, también debe contemplarse el turismo que se realiza dentro del mismo país en que está fijada la residencia del turista. En este sentido, la O.M.T. Año 2003 definía así el término visitante nacional:

Un visitante nacional denota una persona, cualquiera que sea su nacionalidad, que resida en un país y que viaje a un lugar situado en ese mismo país para permanecer en él no más de un año y cuyo motivo principal para la visita sea distinto del de ejercer una ocupación remunerada en el mismo lugar visitado.

De nuevo, la definición anterior de visitante nacional comprende las mismas dos categorías que las apuntadas para la denominación general de visitante, es decir, que también puede clasificarse en turistas excursionistas nacionales.

Generalmente, las definiciones que a lo largo del tiempo se han propuesto acerca del concepto de turismo están planteadas desde el punto de vista de la

demanda turística. En cambio, si se tiene en cuenta la oferta de servicios y las actividades que en este sector se realizan también puede configurarse una clasificación del mismo.

1.3.8 ALCANCES DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA QUE SE DESARROLLA EN EL CANTÓN PLAYAS.

El turismo es una actividad multisectorial muy compleja que genera, directa e indirectamente, una serie de beneficios a los distintos niveles de la sociedad. Para ello, moviliza a diversos agentes y grupos sociales de manera ordenada y planificada, dada sus múltiples implicancias, el turismo es considerado un fenómeno propio de la sociedad actual.

- Posee carácter **social**, dado que está dirigido a satisfacer las necesidades de las personas.
- También tiene naturaleza **económica**, ya que es capaz de generar divisas al país receptor de los flujos turísticos;
- **Política**, porque responde a los lineamientos y planes de desarrollo de los sistemas de gobierno;
- **Cultural**, porque permite conocer la vida e idiosincrasia de personas de diferentes realidades geográficas y
- **Educativa**, en tanto que puede ser un medio de formación personal e intelectual.

1.3.9 DEFINICIÓN DE MERCADO TURÍSTICO

Es el lugar donde confluyen, por un lado, la oferta de productos y servicios turísticos y, por el otro, la demanda de los mismos productos y servicios turísticos.

El mercado turístico se encuentra conformado por:

- La oferta turística.

- La demanda turística.
- Los operadores turísticos.

1.3.10 LA OFERTA TURÍSTICA

La oferta turística es el conjunto de elementos que conforman el producto turístico al que se le añade el desarrollo de un adecuado programa de promoción orientado a los posibles consumidores, un programa de distribución del producto turístico manejado por los operadores turísticos y el establecimiento de un precio adecuado a las características del mercado.

La oferta está desarrollada principalmente por el sector privado con el apoyo del sector público específicamente en la identificación de los recursos, la evaluación de los mismos, el desarrollo de la infraestructura necesaria, la promoción en los mercados de interés, la normatividad y la capacitación.

1.3.11 EL PRODUCTO TURÍSTICO.- COMPONENTES

El producto turístico es el conjunto de bienes y servicios puestos a disposición del usuario en un destino determinado. Éste está compuesto por:

- a. Los recursos turísticos.
- b. Los atractivos turísticos.
- c. La planta turística.
- d. Los servicios complementarios.
- e. Los medios de transporte.
- f. La infraestructura básica.

1.3.11.1 LOS RECURSOS TURÍSTICOS

Son los elementos primordiales de la oferta turística. Son aquellos elementos naturales, culturales y humanos que pueden motivar el desplazamiento de los turistas, es decir, generar demanda. Estos recursos han sido categorizados en:

I. Sitios naturales; esta categoría agrupa a los lugares geográficos que, por sus atributos propios, tienen gran importancia y constituyen atractivos turísticos.

II. Manifestaciones culturales; se consideran los diferentes sitios y expresiones culturales del país, región o pueblo, que datan de épocas ancestrales (desarrollo progresivo de un determinado lugar) o más recientes (tales como restos y lugares arqueológicos, sitios históricos, entre otros) y que representan por ello una atracción en sí mismos.

III. Folclor; es el conjunto de tradiciones, costumbres, leyendas, mitos, bailes, Para conocer cuáles son nuestros recursos turísticos, cuántos son estos y sus características, es necesario contar con un **INVENTARIO DE RECURSOS TURÍSTICOS**.

El inventario de recursos turísticos constituye un registro y un estado integrado de todos los elementos que por sus cualidades naturales y/o culturales, pueden constituir una motivación para el turista. Representa un instrumento valioso para la planificación turística, en cualquier ámbito, toda vez que sirve como punto de partida para realizar evaluaciones y establecer las prioridades necesarias para el desarrollo turístico local, regional o nacional.

El procesamiento de la información contenida en el inventario es un trabajo permanente e inacabable por naturaleza, en la medida en que necesita estar

actualizado constantemente. Todo inventario deberá presentar dos características fundamentales:

Debe constituir un reflejo fiel de la realidad de los recursos turísticos inventariados, indicando información técnica y la situación en que se encuentran.

A partir de este instrumento se puede propiciar el acondicionamiento necesario que permita el desarrollo turístico con beneficios para la comunidad que habita el espacio geográfico estudiado. Debe ser claro, abierto y dinámico, permitiendo su actualización periódica y la incorporación de nuevos elementos según las tendencias y necesidades de la actividad turística.

1.3.11.2 LOS ATRACTIVOS TURÍSTICOS

Son todos los recursos turísticos que cuentan con las condiciones necesarias para ser visitados y disfrutados por el turista, es decir, que cuentan con planta turística, hotelera, medios de transporte, servicios complementarios e infraestructura básica, con la que cuenta el Cantón Playas, a continuación citaremos algunos de ellos:

PLAYAS

Paraíso – Engabao

Puerto Engabao

El Pelado

El Faro

Rompeolas Humboldt

Los Patios

Bellavista

El Arenal

San Vicente

Barco Varado

Data de Villamil

IGLESIAS

Virgen de la Merced

La Divina Pastora

PARQUES

Parque Infantil

Plaza Cívica

Es necesario indicar la gran cantidad de Hoteles, Hostales y Residenciales con las que cuenta el Cantón Playas cuya capacidad de alojamiento alcanza la cantidad de 15.000 personas, así también los centros de distracción nocturna tales como discotecas, Bares y Restaurantes que se encuentran a lo largo del Malecón y del Cantón.

1.3.11.3 LA PLANTA TURÍSTICA

Es el conjunto de instalaciones, equipos, empresas y personas que prestan servicio al turismo y fueron creados para este fin. Estos se clasifican en:

1. Alojamiento. Según la OMT, éste se divide en hoteleros y extra hoteleros.

Los primeros están conformados por:

- Hoteles que ofrecen alojamiento con o sin servicios complementarios (alimentación, congresos y eventos). Estos dependen de la categoría de cada establecimiento que se puede clasificar de 5 a 1 estrellas.
- Hoteles-apartamento que pueden ofrecer todos los servicios de los hoteles, pero que cuentan adicionalmente con instalaciones y equipamiento para la conservación, preparación y consumo de alimentos fríos y calientes.

- Moteles: Se encuentran ubicados en las carreteras o autopistas, poseen entrada independiente desde el exterior al alojamiento y pueden tener garaje individual o parqueo colectivo. En el Perú aún no se cuenta con esta clasificación.
- Hostal o pensión: Cumplen las funciones de un hotel, pero no alcanzan las condiciones mínimas indispensables para considerárseles como tales. Puede ser de 3 a 1 estrellas.

Los extras hoteleros agrupan a:

- Campamentos que son terrenos de uso privado en los que se instalan sistemas de alojamiento, tales como tiendas de campañas o caravanas móviles. Cuentan con instalaciones comunes (sanitarios, lugares para el aseo, el lavado y el tendido de ropa, zonas recreativas).
 - Casa de alojamiento, normalmente particulares, que prestan servicios en época de alta demanda turística y que contribuyen a ampliar la oferta de un determinado destino.
2. **Restaurantes.** Son aquellos establecimientos que expenden comidas y bebidas preparadas al público en el mismo local, prestando el servicio en las condiciones señaladas en el reglamento de restaurantes y de acuerdo a las normas sanitarias correspondientes.

Los restaurantes en atención a la calidad de sus instalaciones, equipamiento y servicio que proporcionan, tienen una categoría genérica, que corresponde a Primera, Segunda y Tercera categoría y dentro de éstas, categorías específicas de 5, 4, 3, 2 y 1 tenedor. Los servicios de comidas y bebidas brindadas en los comedores de los establecimientos de hospedaje tanto a sus huéspedes como al público en general, ostentan la misma categoría que tiene asignada el establecimiento de hospedaje.

1.3.11.4 SERVICIOS COMPLEMENTARIOS

Son los servicios requeridos o empleados por los turistas que no dependen del sector turismo, tales como:

- Sistema bancario.
- Servicios de transporte diversos.
- Servicios de salud.
- Cabinas de internet.
- Comercio en general.
- Otros (policía, bomberos, etc.)

1.3.11.5 LOS MEDIOS DE TRANSPORTE

Son los medios que permiten al viajero acceder a los destinos elegidos. Se clasifican en:

- Transporte terrestre.
- Transporte acuático.
- Transporte aéreo.

1.3.11.6 LA INFRAESTRUCTURA BÁSICA

Es el conjunto de obras y servicios que permiten, en general, el desarrollo socioeconómico de un país y que el turismo utiliza para impulsar su actividad. Entre estos encontramos:

- Rutas de acceso. Pueden ser terrestre, aérea, lacustre, marítima, redes viales, aeropuertos, terminales, etc.
- Comunicaciones. Abarca los servicios de teléfono, correo, telégrafo, internet, correo electrónico, etc.

- Equipamiento urbano. Comprende los servicios agua, desagüe, alcantarillado y energía eléctrica.

1.3.12 OFERTA TURÍSTICA COMERCIALIZACIÓN

A través del paquete turístico que es la forma integral en que se presenta la oferta turística. Esta herramienta busca facilitar la comercialización organizada del producto turístico y de esta manera facilitar el viaje al turista.

El paquete turístico está compuesto de:

- Traslado.
- Transporte.
- Alojamiento.
- Alimentación.
- Tour y excursión.

El paquete turístico está integrado por el itinerario, el circuito turístico y el programa turístico.

El Itinerario. Es la secuencia de lugares a visitar durante los días que dura el programa de viaje. Incluye también las horas de salida y llegada desde o hacia los destinos elegidos. Se suele complementar la información con un circuito que ilustra gráficamente la distancia entre los atractivos.

Entre ellos podemos citar a los siguientes

El Circuito Turístico. Es la serie de rutas turísticas que vinculan los puntos de atractivo histórico, cultural, arqueológico, ecológico, etc. y los medios de transporte a utilizar.

Programa Turístico. En él se señala en forma detallada lo que se ofrecerá y las actividades que se desarrollaran durante el viaje día por día indicándose los horarios. Suele incorporarse algunas reseñas de los lugares a visitar, las actividades a desarrollar, los servicios que incluye, los precios, así como recomendaciones y sugerencias para cada caso. El programa debe ser cumplido estrictamente, si se diera lo contrario, el cliente tiene derecho a reclamar por incumplimiento de contrato.

1.3.13 DEMANDA TURÍSTICA

La demanda la constituyen los visitantes que desean acceder a los diversos servicios que conforman la actividad turística. La demanda turística, como en todo mercado, se divide en:

- Demanda turística potencial: Es aquel grupo de personas que tiene todas las características necesarias para consumir o comprar un servicio o producto turístico, pero aún no lo han consumido o comprado.
- Demanda turística actual o real: Es aquel grupo de personas que consumen o compran un servicio o producto turístico.

Por lo tanto definimos como demanda turística al conjunto de atributos, valores, servicios y productos que el mercado requiere, para satisfacer determinadas necesidades de esparcimiento, ocio, tiempo libre o vacaciones.

La demanda turística opera en el contexto de un mercado en el que intervienen diversos operadores de turismo ofreciendo determinados productos y servicios, y que supone además la existencia de un conjunto de espacios geográficos y lugares donde se realizan estos servicios, todo lo cual sucede en el marco de un libre juego de oferta y demanda

1.3.14 CLASIFICACIÓN DE LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Podemos clasificar la actividad turística en:

1.3.14.1 SEGÚN EL TIPO DE DESPLAZAMIENTO

Esta clasificación responde a la ubicación geográfica del destino visitado y lugar de residencia del visitante.

a) Turismo receptivo o receptor. Es el que realizan los extranjeros o no residentes, de un país determinado a otro denominado destino. Desde el punto de vista económico su desarrollo repercute directamente en la inversión, el empleo y la generación de divisas para nuestro país.

b) Turismo interno o doméstico. Es el que realizan los residentes de un país al interior del mismo. Esta clasificación se encuadra dentro del campo de acción

1.3.14.2 SEGÚN LA MODALIDAD

Esta clasificación responde a la actividad desarrollada por el visitante y puede dividirse en dos grandes grupos:

a. Turismo convencional

Es la práctica organizada y tradicional de desarrollar turismo. Los programas son predeterminados por una agencia de viajes y turismo y los servicios integrales como el alojamiento, el transporte, la alimentación y excursiones son convencionales.

b. Turismo no convencional

Se le denomina a la práctica no tradicional del turismo y tiene un carácter especializado. Por ejemplo, las caminatas, el canotaje, la observación de la

naturaleza y las visitas que necesiten de accesos y servicios no convencionales. Entre estas actividades tenemos:

1.- Turismo de aventura. Que abarca, a su vez, las siguientes clases:

a) Turismo de aventura suave o soft. Comprende actividades de un nivel básico y aprovecha normalmente los recursos físico-recreacionales. A este tipo de turismo pueden acceder personas que no conocen a profundidad las actividades: Caminata o trekking, Canotaje en aguas de corrientes suaves, Kayac en aguas de corrientes suaves. Montañismo, Cabalgatas.

b) Turismo de aventura fuerte o hard. Es desarrollado por personas que conocen a profundidad estas actividades, pues suponen algunos riesgos, como son: Puenting, Ala delta, Espeleología, Canotaje, kayak, montañismo en lugares de alto riesgo.

2.- Turismo de Naturaleza. Se desarrolla en zonas naturales. Existen las de interés específico y las que buscan beneficios personales de la relación con el entorno natural.

3.- El Ecoturismo. Es el turismo de naturaleza que promueve los rasgos biológicos y físicos de la naturaleza, la conservación del entorno natural y la gestión sostenible de los recursos.

Comprende la observación de la naturaleza, en busca de una visión general del paisaje y la biodiversidad de lugares turísticos, como también el interés científico, que permite el estudio de la flora y fauna a profesionales en la materia.

4.- Turismo Rural. El turismo rural comprende toda actividad turística o de recreación, que se desarrolla en el medio rural de manera sostenible, dirigida

principalmente a los habitantes de las ciudades que buscan alejarse de la rutina y el bullicio de las mismas, a través de unas vacaciones en el campo, en contacto con los habitantes de la localidad y la naturaleza.

5.- Turismo Agresivo o Emisor. Es el que realizan los nacionales o residentes de nuestro país al visitar países extranjeros, asegurando a los visitantes, una experiencia única, vivencial y participativa, además de incentivar una mejor utilización del patrimonio natural, cultural y arquitectónico.

6.- Turismo Místico o Religioso. Se refiere a la corriente de viajeros con motivaciones estrictamente religiosas.

7.- Turismo Esotérico. Es aquella demanda interesada en la fuerza de la energía cósmica y su influencia en el hombre y la tierra.

1.3.15 CONCIENCIA TURÍSTICA

La conciencia turística es la identificación de la población en general con los fines y responsabilidades de la actividad turística así como mostrar una actitud positiva hacia los visitantes tanto nacionales como extranjeros.

Se puede desarrollar a partir de una labor educativa a largo plazo que pretenda:

- a) Un cambio de actitudes y conductas a favor del trato amigable, cálido y personalizado.
- b) El respeto y la protección del medio ambiente, las tradiciones, las costumbres y la identidad nacional.
- c) El apoyo al esfuerzo que realizan, tanto el sector público como el privado, por la promoción de inversiones, diversificación de la oferta y desarrollo de la infraestructura.

1.3.16 LOS OPERADORES TURÍSTICOS

Las Agencias de Viajes son el canal más clásico de comercialización y de operación turística cuya función principal es la intermediación permitiendo acercar la oferta a la demanda.

Éstas realizan otras funciones como la venta de boletos aéreos, ferroviarios y terrestres, información y asesoramiento al cliente, hasta la organización de todo tipo de actividad relacionada con el sector de los viajes y turismo el resultado de esta organización se le denomina paquetes turísticos.

1.4 FUNDAMENTACIÓN LEGAL

Existe un marco jurídico extenso en materia de legislación turística y de la educación, en este capítulo se presenta una síntesis de las leyes y reglamentos, con los artículos específicos que se consideran aplicables para este caso que fundamentan mi trabajo de tesis.

1.4.1 Constitución Política del Ecuador

La Constitución Política de la República del Ecuador, es la norma fundamental que contiene los principios, derechos y libertades de quienes conforman la sociedad ecuatoriana y constituye la cúspide de la estructura jurídica del Estado. De esta norma se desprenden las demás leyes, reglamentos, ordenanzas y demás disposiciones o normativas legales que deben guardar estricta concordancia a fin de otorgar una debida seguridad jurídica.

Sección quinta - Educación

Art. 26.- La educación es un derecho de las personas a lo largo de su vida y un deber ineludible e inexcusable del Estado. Constituye un área prioritaria de

la política pública y de la inversión estatal, garantía de la igualdad e inclusión social y condición indispensable para el buen vivir. Las personas, las familias y la sociedad tienen el derecho y la responsabilidad de participar en el proceso educativo.

Art. 27.- La educación se centrará en el ser humano y garantizará su desarrollo holístico, en el marco del respeto a los derechos humanos, al medio ambiente sustentable y a la democracia; será participativa, obligatoria, intercultural, democrática, incluyente y diversa, de calidad y calidez; impulsará la equidad de género, la justicia, la solidaridad y la paz; estimulará el sentido crítico, el arte y la cultura física, la iniciativa individual y comunitaria, y el desarrollo de competencias y capacidades para crear y trabajar.

Art. 28.- La educación responderá al interés público y no estará al servicio de intereses individuales y corporativos. Se garantizará el acceso universal, permanencia, movilidad y egreso sin discriminación alguna y la obligatoriedad en el nivel inicial, básico y bachillerato o su equivalente.

1.4.2 Ley de Turismo

La Ley de Turismo fue publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 733 del 27 de diciembre de 2002 y señala en su Art. 1 como objetivo principal establecer el marco jurídico relacionado con la promoción, desarrollo y regulación del sector turístico del Ecuador, las atribuciones y facultades del Estado y los derechos y obligaciones de los prestadores y usuarios de dichos servicios.

El Art. 2 define al Turismo como:

El ejercicio de todas las actividades asociadas con el desplazamiento de personas hacia lugares distintos al de su residencia habitual, sin ánimo de radicarse permanentemente en ellos.

De acuerdo con el Art. 3, se establecen como principios de la actividad turística, a la iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional; la participación de los gobiernos provincial y **cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico**, dentro del marco de la descentralización; el fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas; la conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y, la iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Los municipios y gobiernos provinciales podrán establecer incentivos especiales para **inversiones en servicios de turismo** receptivo e interno rescate de bienes históricos, culturales y naturales en sus respectivas circunscripciones.

1.4.3 Ley de Descentralización del Estado y Participación Social

Expedida en Registro Oficial 169 de 8 de Octubre de 1997. La descentralización del Estado consiste en la transferencia definitiva de funciones, atribuciones, responsabilidades y recursos, especialmente financieros, materiales y tecnológicos de origen nacional y extranjero, de que son titulares las entidades de la Función Ejecutiva hacia los Gobiernos Seccionales Autónomos a efectos de distribuir los recursos y los servicios de acuerdo con las necesidades de las respectivas circunscripciones territoriales, otorga a los municipios lo siguiente en el artículo 45.

Art. 45.- Desarrollo de la comunidad.- En cada municipio se conformará una Unidad de Desarrollo de la Comunidad, encargada de: a) Proporcionar apoyo

legal y técnico, según los requerimientos de la comunidad; b) **Atender a la capacitación requerida por parte de las organizaciones categorizadas en el presente Capítulo**; c) Promocionar y fomentar la autogestión comunitaria, con énfasis en proyectos productivos y de servicio; y, d) Las demás que le asigne el respectivo concejo municipal.

CAPÍTULO II

2. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

En cuanto a los paradigmas de investigación que se utilizaron para la ejecución del proyecto, se conto con: los **paradigmas cualitativos y cuantitativos**; los cuales permitieron describir e interpretar críticamente los resultados obtenidos en el proceso de la investigación.

Estos paradigmas se caracterizan por ser vivenciales, ya que los mismos están basados en percepciones y sensaciones de la realidad y del objeto de la investigación, que en este caso es la escasa capacitación de los prestadores de servicio, donde tuvimos que utilizar la creatividad para procesar información y obtener conclusiones en la investigación.

Se aplico el **paradigma cuantitativo** porque el problema requirió de una investigación externa y objetiva; razón por la cual se hizo uso de la estadística descriptiva para recoger, clasificar, analizar e interpretar los datos recogidos en el proceso de la investigación, fue donde tuvimos que recurrir a lugares, sitios y horas estratégicas para poder recabar la información, así como acompañar a los inspectores de turismo en los diferentes recorridos que realizan ellos en el sector de la playa.

De esta manera se obtuvo una visión más clara de la realidad existente en el sector turístico del Cantón Playas, en especial la Asociación de Prestadores de Servicio del Cantón, donde se pudo constatar las falencias de su atención y en cierto caso de la calidad del servicio, que los mismos ofertan a los turistas los cuales denotan altos índices de deficiencias.

Se utilizó también el **paradigma cualitativo** en la aplicación de observaciones y entrevistas y la técnica de grupos focales, además en la interpretación de las encuestas y entrevistas aplicadas a los principales representantes del sector microempresarial, confrontando los datos cuantitativos, para obtener un diagnóstico de la realidad.

2.2 Modalidad de la Investigación

La modalidad del trabajo de grado que se utilizó en esta investigación, es el de proyecto factible o de intervención

Para la formulación y ejecución debimos apoyarnos en investigaciones de tipo documental, y de campo que incluya ambas modalidades para de esta manera poder determinar si el programa de capacitación que estamos desarrollando sería necesario y tendría la respectiva acogida, la cual servirá como un impulso de desarrollo al sector turístico.

En la estructura del proyecto factible, debe constar las siguientes etapas: diagnóstico, planteamiento y fundamentación teórica de la propuesta, procedimiento metodológico, actividades y recursos necesarios para su ejecución; análisis y conclusiones sobre la viabilidad y realización del Proyecto; y en caso de su desarrollo, la ejecución de la propuesta y evaluación tanto del proceso como de sus resultados.

El proyecto factible, como requisito básico para la graduación, tiene dos posibilidades de expresarse las cuales serán detalladas.

- Pueden llegar hasta la etapa de las conclusiones sobre su viabilidad.
- Pueden consistir en la ejecución y evaluación de Proyectos Factibles

presentados y aprobados por otros estudiantes.

2.3 TIPOS DE INVESTIGACIÓN

2.3.1 POR EL PROPOSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Aunque el método científico es uno, existen diversas formas de identificar su práctica o aplicación en la investigación, de modo que la investigación se puede clasificar de diversas maneras.

Enfoques positivistas promueven la investigación empírica con un alto grado de objetividad suponiendo que si alguna cosa existe, existe en alguna cantidad y si existe en alguna cantidad se puede medir, es por ende que el propósito de las encuesta era la de tener un parámetro de medición que nos indique las necesidades, opiniones y deficiencias, del sector turístico del cantón Playas, es por eso que estos resultados obtenidos de los turistas, prestadores de servicios, autoridades locales y empresarios hoteleros.

2.3.2 POR EL NIVEL DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN

De acuerdo a la naturaleza del estudio de esta investigación, reúne por su nivel características de un estudio descriptivo, evaluativo, explicativo y correlacionado. La clasificación evaluativo enjuicia y valora el diseño, ejecución, efectos, utilidades y grados de logros de los objetivos de programas a fin de corregir las definiciones e introducir los reajustes necesarios.

2.3.3 POR EL LUGAR DE ESTUDIO DE LA INVESTIGACIÓN

Investigación Bibliográfica.- Consiste en el desarrollo de la investigación mediante la utilización de fuentes primarias y secundarias, Yépez E. (2005)

considera que. Constituye la investigación del problema determinado con el propósito de ampliar, profundizar y analizar su conocimiento producido éste por la utilización de fuentes primarias en el caso de documentos y secundarios en el caso de libros, revistas, periódicos y otras publicaciones.

Este tipo de investigación tiene un ámbito determinado, su originalidad se refleja en el manejo de documentos y libros tales como el PLANDETUR 2020, El Plan Operativo Anual 2012 – 2013 de la Dirección de Turismo del cantón Playas, Plan Estratégico de Desarrollo Territorial del cantón Playas, Ley de Turismo que permitieron conocer, comparar y deducir los diferentes enfoques, criterios y conceptualizaciones, análisis, conclusiones, recomendaciones de los diversos autores e instituciones estudiadas, con el propósito de ampliar el conocimiento y producir de nuevas propuestas, en el trabajo de tesis.

De acuerdo a los objetivos del problema propuesto, esta modalidad de investigación tiene mayor incidencia en la formulación teórica, conceptualización de nuevos modelos de interpretación, a partir de la confrontación de las teorías existentes con los datos empíricos de la realidad. Su aplicación se opera en estudios de educación comparada, cuando se procede al análisis de diferentes modelos o tendencias de realidades socioculturales diversas. En estudios geográficos, históricos, geopolíticos, literarios, entre otros. El presente trabajo, se apoyó en la consulta de libros y documentos.

Investigación de Campo.- Considerada como una de los tipos de investigación, que permite el estudio sistemático del problema de estudio en el lugar de los acontecimientos.

Es el estudio sistemático del problema, en el lugar en que se producen los acontecimientos con el propósito de descubrir, explicar sus causas y efectos, entender su naturaleza e implicaciones, establecer los factores que lo motivan y permiten predecir su ocurrencia.

Es así que la investigación de campo que realice se direcciono primero a realizar una visita a cada una de las Asociaciones que conforman LA UNIÓN DE PRESTADORES DE SERVICIO, una vez determinadas sus inquietudes y opiniones, entrevistamos a sus dirigentes así como a las autoridades locales, turistas y empresario turísticos, lo cual nos ayudo a poder conocer las diferentes opiniones tanto internas como externas de la calidad de servicio que se oferta y cuál sería el que espera el demandante.

En esta modalidad de investigación el investigador toma contacto en forma directa, para obtener datos directos a través de una observación. Para complementar la información se puede acudir, en algunos casos a fuentes secundarias.

2.4 MÉTODOS

Los principales métodos que se utilizaron en la investigación fueron el análisis, inductivo.

2.4.1 MÉTODO ANALÍTICO

Se distinguen los elementos de un fenómeno y se procede a revisar ordenadamente cada uno de ellos por separado. El programa de capacitación del presente trabajo de investigación este método; a partir de la experimentación y el análisis de gran número de casos se establecen leyes universales.

Consiste en la Calidad en la atención al visitante, la cual tiene una vinculación directa con la Preparación e Higiene de Alimentos y Bebidas, así como la integración del mismo con Turismo y medio Ambiente.

Estas operaciones no existen independientes una de la otra; el análisis de un objeto se realiza a partir de la relación que existe entre los elementos que

conforman dicho objeto como un todo; y a su vez, la síntesis se produce sobre la base de los resultados previos del análisis.

2.4.2 MÉTODO LÓGICO INDUCTIVO

Es el razonamiento que, partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones.

Este método fue aplicado a mi trabajo de investigación y el mismo nos refleja una tasa elevada de prestadores de servicio que carecen de conocimientos y cultura general que se refleja en una muy baja calidad de servicio y atención.

2.5 TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

Se utilizaron varias técnicas de investigación con las que a continuación indicaremos, como son Encuestas y Entrevista.

2.5.1 ENCUESTAS

Es una técnica destinada a obtener datos de varias personas cuyas opiniones impersonales interesan al investigador. Para ello, a diferencia de la entrevista se utilizó un listado de preguntas escritas que se entregan a los sujetos de investigación, a fin de que las contesten igualmente por escrito, ese listado lo denominamos cuestionario, es impersonal porque el cuestionario no lleva el nombre ni otra identificación de la persona que lo responde, ya que no interesan esos datos. La aplicaremos a través de un cuestionario de preguntas estructuradas, mediante el cual se recopilará datos relacionados con el estudio de liderazgo y desarrollo de competencias.

Este estudio se diseñó con reactivos tomando como referencia la matriz de variables, estos instrumentos fueron sometidos a un proceso de validación de expertos quienes sugirieron cambios que fueron asumidos por el investigador.

Una vez sometidos al proceso de validación, el instrumento fue aplicado a todos los sujetos de la muestra.

2.5.2 ENTREVISTA

Esta técnica fue utilizada para obtener datos, el cual consistió en el diálogo y entrevista que tuvimos con las autoridades, entes de control y empresarios hoteleros el cual consistió en un diálogo entre dos personas: el entrevistador (investigador) y el entrevistado; se realizó con el fin de obtener información de parte de éste, que es, por lo general una persona entendida en la materia de la investigación.

En el desarrollo de la investigación, entrevistaremos a varios expertos en la materia, de quien obtendremos la mayor cantidad de información confiable y fidedigna del problema en estudio, que nos ayudará a descubrir su esencia y a planear alternativas de solución, respuestas que serán codificadas cualitativamente, facilitando el análisis estadístico del problema.

2.6 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Por el alcance y la factibilidad de aplicación del presente proyecto se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos de recopilación de datos:

- El cuestionario
- Guion de Entrevista

2.6.1 CUESTIONARIO

Con la finalidad de dar respuestas a los objetivos planteados en la investigación, se diseñó un instrumento que permitió recoger información de los perfiles de desempeño, para ello se utilizó la técnica de la encuesta, y se diseñó un cuestionario, el mismo que consta en el anexo, con preguntas cerradas y con aplicación de la escala de tipo Likert.

Para la construcción del instrumento se consideró un plan en el cual constan los diferentes pasos y etapas seguidos en el diseño y elaboración del cuestionario, tomando como referencia el modelo presentado por B. Baldivian de Acosta.

ETAPAS	PASOS
Definición de los objetivos y del instrumento	<ul style="list-style-type: none">▪ Revisión y análisis del problema de investigación.▪ Definición del propósito del instrumento.▪ Revisión de bibliografía y trabajos relacionados con la construcción del instrumento.▪ Consulta a expertos en la construcción de instrumentos.▪ Determinación de la población.▪ Determinación de los objetivos, contenidos y tipos de ítems del instrumento
Diseño del instrumento	<ul style="list-style-type: none">▪ Construcción de los ítems.▪ Estructuración de los instrumentos.▪ Redacción de los instrumentos.
Ensayo piloto del instrumento	<ul style="list-style-type: none">▪ Sometimiento del instrumento a juicio de expertos.▪ Revisión del instrumento y nueva redacción de acuerdo a recomendaciones de los expertos.▪ Aplicación del instrumento a una muestra piloto.
Elaboración definitiva del instrumento	<ul style="list-style-type: none">▪ Impresión del instrumento

En esta investigación se utilizaron los siguientes instrumentos:

1. Para el diagnóstico
2. Para la validación
3. Para la factibilidad

El contenido de las preguntas guardan estrecha relación con los objetivos del estudio y considerando la operacionalización de las variables, se trató en lo posible, que el número de preguntas absorbiera las diferentes respuestas para establecer un diagnóstico confiable y que las personas investigadas respondan de manera integral en función de los requerimientos de la investigación.

Las respuestas fueron cerradas en un 99% del tipo likert, de tal manera que el investigado marque con una (x), la respuesta que el creyera conveniente de acuerdo a la siguiente escala:

5	Siempre	=	Excelente
4	A menudo	=	Muy Bueno
3	A veces	=	Bueno
2	Casi nunca	=	Regular
1	Nunca	=	Deficiente

La pregunta abierta en el cual se solicitaba alguna sugerencia sobre el tema de investigación, fue tabulada y resumida, considerando los diferentes aspectos de cada uno de los encuestados que dieron respuesta a las sugerencias.

El cuestionario está organizado en dos partes:

1. En la primera parte comprende la portada, en el que lleva implícito, el título del instrumento, la presentación, objetivo y las instrucciones.

2. La segunda parte, corresponde al cuestionario: el mismo que se trató elaborar las preguntas, en función de la operacionalización de las variables, considerando aspectos de la gestión empresarial y de la factibilidad de la propuesta: como la planificación, organización, dirección y control.

2.6.2 GUIÓN DE ENTREVISTA

Es muy importante que la entrevista tenga un orden, para ello, debe elaborarse un guión con los datos conseguidos en la investigación previa y decidir los puntos que se tratarán durante la entrevista; asimismo, el guión debe incluir cuánto tiempo nos llevará la entrevista.

Es una guía para saber el propósito de lo que se desea saber sobre la persona entrevistada o el tema a tratar, tomando en cuenta que dependiendo a la persona entrevistada será el diseño de preguntas para indagar y reforzar nuestro acervo cultural.

2.7 POBLACIÓN Y MUESTRA

2.7.1 POBLACIÓN

Para realizar el trabajo de investigación se ha considerado a la población conformada por los servidores turísticos y prestadores de servicios que integran la Unión de Asociaciones de Prestadores de Servicios, implicando en ello a las autoridades de control y ofertantes de este servicio.

En este trabajo el universo está considerado por los prestadores de servicio y autoridades de control de estos servicios en el cantón Playas, como son los Inspectores de Turismo, Vía Pública y Concejo Cantonal de Turismo.

Tabla # 1
DETALLE DE POBLACIÓN ENTREVISTADA

NOMBRE DEL ENTREVISTADO	CARGO	INSTITUCIÓN QUE REPRESENTA	PERSONAS AFILIADAS
Sr. Enrique Cruz Olivares	Presidente	Unión de Asociaciones de Prestadores de Servicios Turísticos	784 Afiliados
Sra. Lorena Alarcón	Presidenta	Asociación 2 de Mayo	42 Afiliados
Sra. Esperanza López	Presidenta	Cámara de Turismo del Cantón Playas	63 Afiliados
Ing. Xavier Cedeño L. MSc.	Director	Departamento de Turismo del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Playas.	20 Inspectores 15 Salvavidas

2.7.2 MUESTRA

Para lograr la captura de los datos necesarios en el desarrollo de éste trabajo de investigación se ha procedió a seleccionar una muestra de 326 personas compuesta por: prestadores de servicio, autoridades locales, empresarios turísticos y turistas cuyo proceso de selección se detalla a continuación:

La investigación propuesta se realizo en el sector micro empresarial, específicamente en el sector turístico de General Villamil Playas.

Andino, P. (2005) manifiesta lo siguiente:

Es la parte de la población que se selecciona y de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre el cual se efectuarán la medición y la observación de las variables de estudio” (p.86).

Tabla # 2
DETALLE DE POBLACIÓN

N°	DETALLE	N°	%
1	PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS	784	43,94
2	TURISTAS	1.000	56,06
TOTAL		1.784	100,00

1. Para el cálculo del tamaño de la muestra se ha empleado la siguiente fórmula considerando un margen de error del 5 por ciento:

$$n = \frac{N}{E^2(N - 1) + 1}$$

Reemplazando los valores en la fórmula tenemos:

$$n = \frac{1.784}{(0,05)^2 (1.784 - 1) + 1}$$

$$n = \frac{1.784}{(0,0025) (1.783) + 1}$$

$$n = \frac{1.784}{4,4575 + 1}$$

$$n = \frac{1.784}{5,4575}$$

$$n = 326$$

Tabla # 3
DETALLE DE POBLACIÓN ENCUESTADA

N°	DETALLE	N°
1	PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS	83
2	TURISTAS	243
TOTAL		326

2. El número de sujetos encuestados fue según el total de la muestra, pero su selección se la realizó basados en la técnica de aleatorios estratificados, la cual nos ayudó a buscar a los informantes más representativos.

2.8 PROCEDIMIENTO Y PROCESAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

A continuación explicaremos el procedimiento mediante el cual realizamos la investigación:

- Revisión bibliográfica para la elaboración del marco teórico y de esta forma fundamentar nuestro trabajo de investigación. Aplicación de encuestas a los gerentes, subgerentes, administradores y dueños de locales turísticos; así como también al personal que labora en dichas organizaciones. Análisis e interpretación estadística de los resultados. Elaboración de gráficos. Obtención de las conclusiones y recomendaciones. Elaboración de la Propuesta

CAPÍTULO III

3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Según se dijo para investigar se utilizaron instrumentos tipo encuesta las mismas que fueron aplicadas a prestadores de servicios, autoridades de control y empresarios hoteleros.

Entregados los instrumentos cada uno se los llenó de manera personalizada, antes de tabular las encuestas obtenidas, se organizaron los datos de tal manera que la información pudo ser analizada.

A partir del enfoque de investigación cuanti-cualitativo, se procedió a la elaboración de las tablas de distribución de frecuencias, a fin de medir las variables de estudio.

En primera instancia se muestran los resultados obtenidos en las encuestas realizadas a los servidores turísticos. Y se procedió a su ubicación de acuerdo al orden de los ítems correspondientes al cuestionario de la encuesta.

La elección del tipo de análisis que se realizó dependió de los datos que recolectamos. Se hizo referencia al tipo de investigación que se realizó. En este caso la investigación realizada es de tipo cuantitativa puesto que se ha recolectado los datos para realizar la medición de las variables, que se emplea para esto.

Para el posterior análisis de resultados fue necesario tanto, a los cuadros, como a gráficos provenientes de las preguntas, darles una codificación con nombre y número, que facilite la interpretación de la información obtenida. A cada respuesta se añade un comentario en base a los resultados obtenidos, los mismos que toman relación con los porcentajes de los mismos.

3.1.1 ENCUESTAS DIRIGIDAS A LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

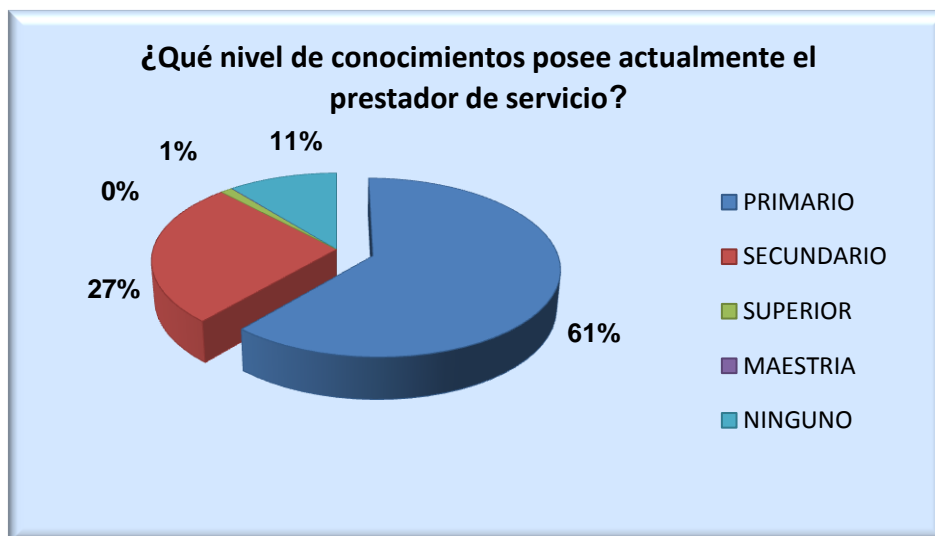
Servicio y Atención al Cliente

Tabla # 4

¿Qué nivel de conocimientos posee actualmente el prestador de servicio?			
ITEM	DETALLE	F	%
1	Primario	51	61
	Secundario	22	27
	Superior	1	1
	Maestría	0	0
	Ninguno	9	11
	TOTAL		83

Fuente: Encuestas realizadas a Prestadores de Servicio Turísticos

Gráfico # 1



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Al realizar la investigación se pudo constatar que alrededor del 61% de los prestadores de servicio tienen educación primaria, el 27% secundaria, el 1% superior y el 11% se encuentra en el analfabetismo, lo cual nos da un parámetro del déficit en los conocimientos que tienen en la atención y servicio al cliente.

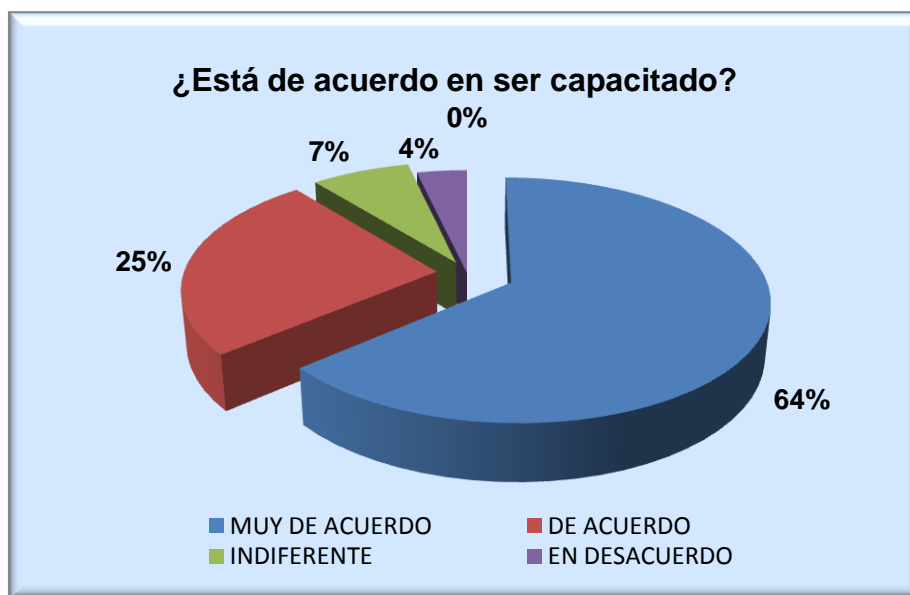
Capacitación a Prestadores de Servicio

Tabla # 5

¿Está de acuerdo en ser capacitado?			
ITEM	ASPECTOS	F	%
2	Muy de acuerdo	53	64
	De acuerdo	21	25
	Indiferente	6	7
	En desacuerdo	3	4
	Muy en desacuerdo	0	0
	TOTAL		83

Fuente: Encuestas realizadas a Prestadores de Servicios Turísticos

Gráfico # 2



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Al realizar la encuesta se pudo observar que el 64% de los servidores turísticos se encuentran muy de acuerdo y el 25% de acuerdo, en total el 89% coinciden que se deberían capacitarse en las áreas de atención al cliente y servicio, lo cual es un sinónimo de aceptación.

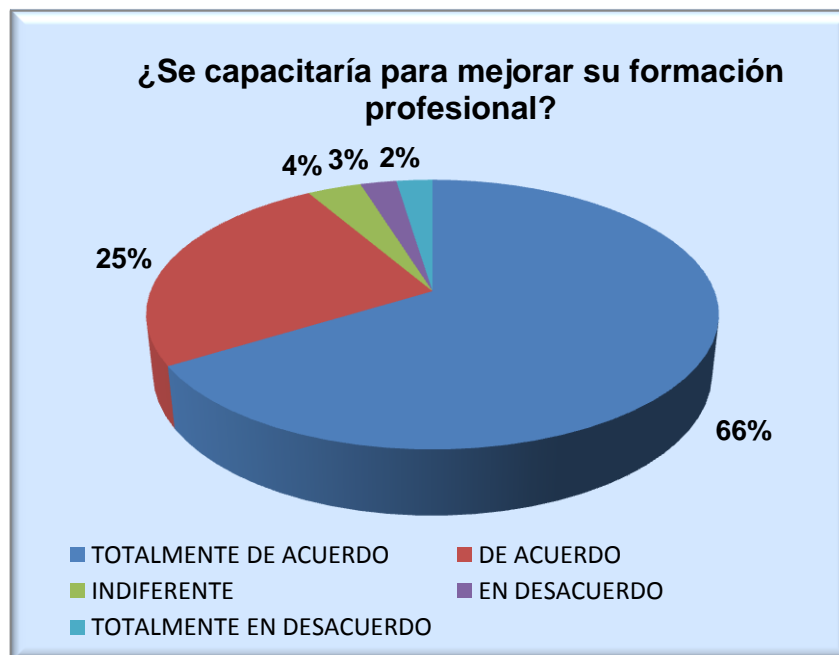
Mejorar la Formación Profesional

Tabla # 6

¿Se capacitaría para mejorar su formación profesional?			
ITEM	ASPECTOS	F	%
3	Totalmente de acuerdo	55	66
	De acuerdo	21	25
	Indiferente	3	4
	En desacuerdo	2	3
	Totalmente en desacuerdo	2	2
	TOTAL	83	100

Fuente: Encuestas realizadas a Prestadores de Servicio Turístico

Gráfico # 3



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

La mayoría de los servidores, es decir el 66% se encontraban totalmente de acuerdo y el 25% de acuerdo con ser capacitados para de esta forma poder mejorar su formación profesional y personal, en suma el 91% acepta su realidad lo cual sirve de indicador en el trabajo a realizar en el plan de capacitación.

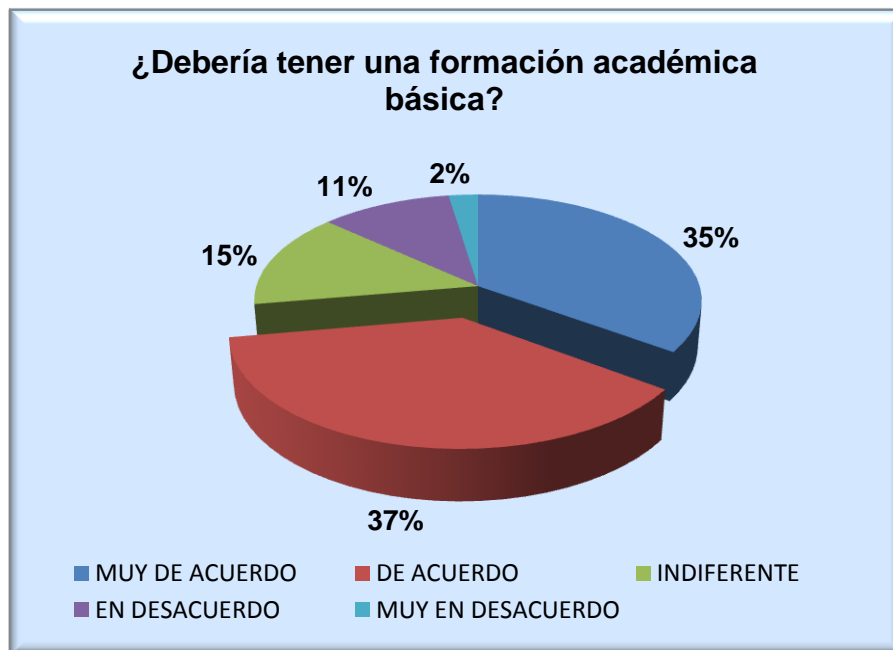
Formación Académica Básica

Tabla # 7

¿Creen los servidores que necesitan una formación académica básica?			
ITEM	ASPECTOS	F	%
4	Muy de acuerdo	29	35
	De acuerdo	31	37
	Indiferente	12	15
	En desacuerdo	9	11
	Muy en desacuerdo	2	2
	TOTAL		83

Fuente: Encuestas realizadas a Prestadores de Servicio Turístico

Gráfico # 4



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Al realizar la investigación se pudo constatar que un porcentaje elevado de servidores estaban muy de acuerdo 35% y de acuerdo el 37 % lo que concuerda en que no necesitan una formación académica básica, y un total del 13% de los mismos consideraba que es necesario tener una formación académica básica.

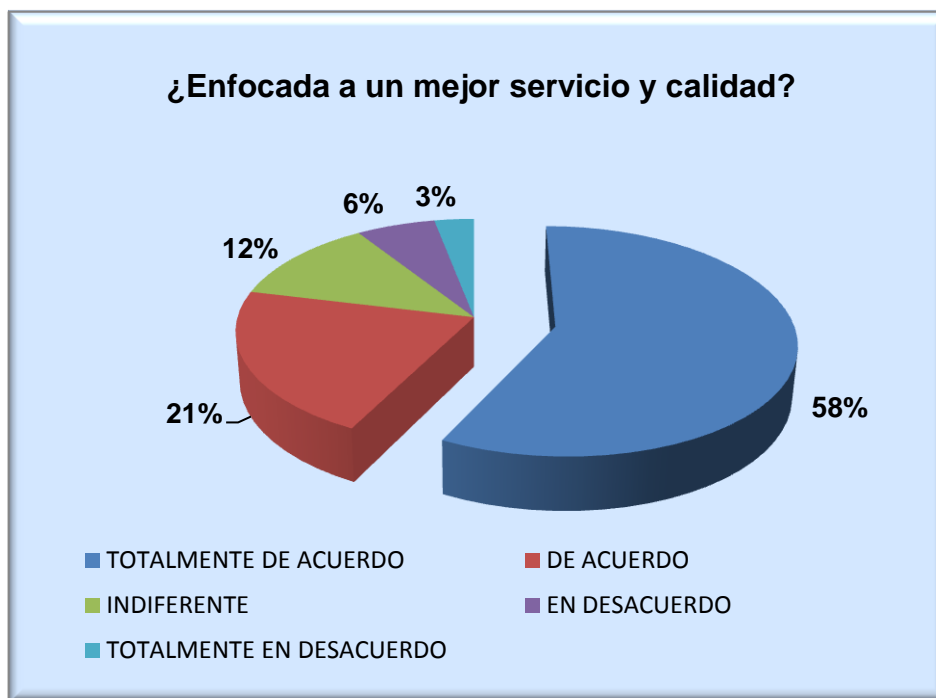
Capacitación para mejorar la calidad y servicio

Tabla # 8

¿El programa de capacitación debería enfocarse en mejorar la calidad y servicio?			
ITEM	ASPECTOS	F	%
5	Totalmente de acuerdo	38	58
	De acuerdo	14	21
	Indiferente	8	12
	En desacuerdo	4	6
	Totalmente en desacuerdo	2	3
	TOTAL	83	100

Fuente: Encuestas realizadas a Prestadores de Servicio Turístico

Gráfico # 5



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Al analizar las encuestas podemos notar que el 58% está totalmente de acuerdo con que se enfóquela capacitación en el mejoramiento de la calidad y servicio, el 21% se encuentra de acuerdo, el 12% se encuentra indiferente y en desacuerdo el 6% y totalmente en desacuerdo 3%

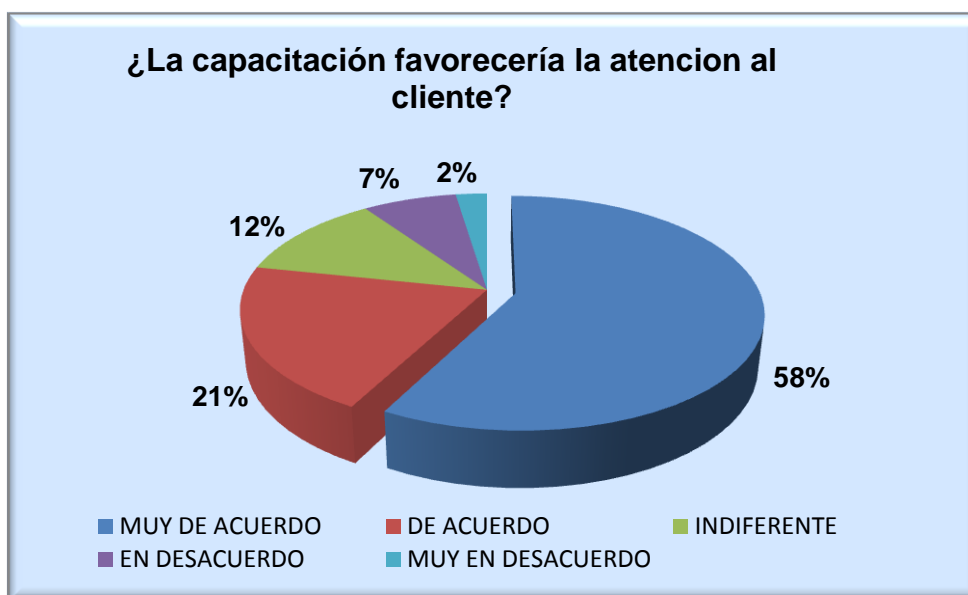
Capacitación para mejorar la atención al cliente

Tabla # 9

¿Una adecuada capacitación favorecería una mejor la atención al cliente?			
ITEM	ASPECTOS	F	%
6	Muy de acuerdo	48	58
	De acuerdo	17	21
	Indiferente	10	12
	En desacuerdo	6	7
	Muy en desacuerdo	2	2
	Total		83

Fuente: Encuestas realizadas a Prestadores de Servicio Turístico

Gráfico # 6



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Se estableció en las encuestas realizadas que el 58% de los servidores encuestados estaban muy de acuerdo con esta opinión y estiman que favorecería la atención al cliente en el cantón, se suma el 21% que está de acuerdo lo que promueve que el 79% está a favor de que la capacitación serviría para el desarrollo de la atención al cliente en el sector turístico del Cantón Playas.

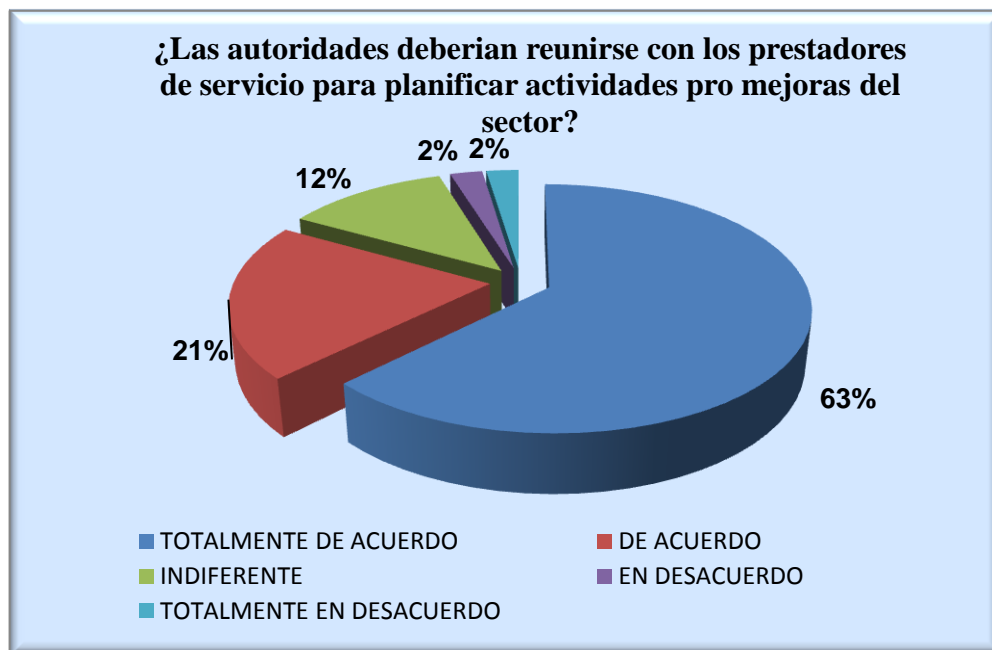
Se reúnen Prestadores de Servicios con Autoridades

Tabla # 10

¿Las autoridades de control se deberían reunir con los prestadores de servicio para planificar actividades pro mejoras del sector?			
ITEM	DETALLE	F	%
7	Totalmente de acuerdo	52	63
	De acuerdo	17	21
	Indiferente	10	12
	En desacuerdo	2	2
	Totalmente en desacuerdo	2	2
	TOTAL		83

Fuente: Encuestas realizadas a Prestadores de Servicio Turístico

Gráfico # 7



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Se estableció en las encuestas realizadas que el 63% de los prestadores de servicio estaban totalmente de acuerdo, y de acuerdo 21% con esta actitud de la autoridades de planificar actividades en conjunto que promuevan el desarrollo del sector turístico del Cantón Playas.

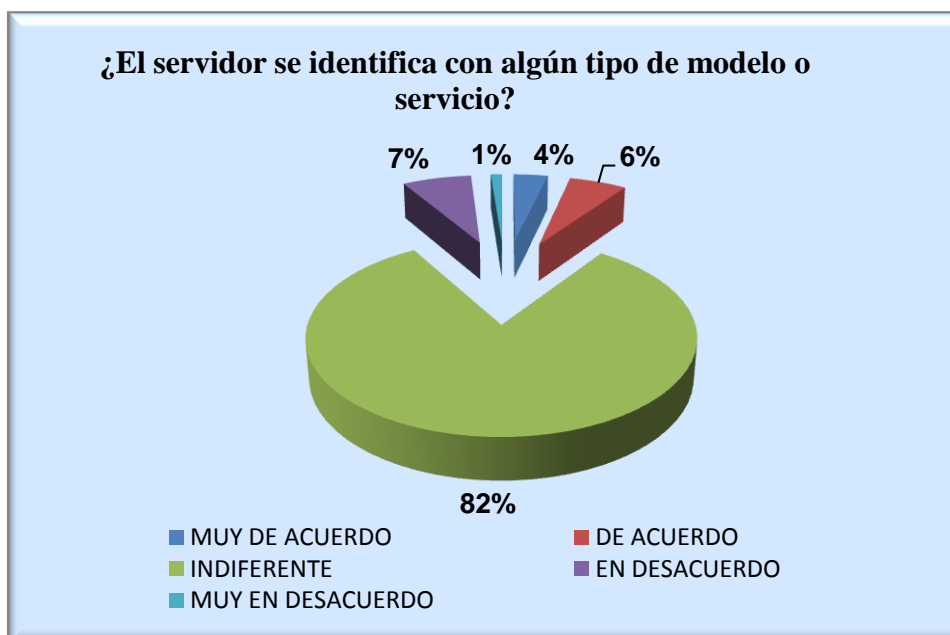
Los Servidores se identifican con algún tipo de servicio

Tabla # 11

¿El Servidor se identifica con algún tipo o modelo de servicio que regulen su calidad de atención?			
ITEM	DETALLE	F	%
8	Muy de acuerdo	3	4
	De acuerdo	5	6
	Indiferente	68	82
	En desacuerdo	6	7
	Muy en desacuerdo	1	1
	TOTAL		83

Fuente: Encuestas realizadas a Prestadores de Servicio Turístico

Gráfico # 8



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Se estableció en las encuestas realizadas que el 82% de los servidores encuestados estaban indiferentes al tipo o modelo de servicio y solo un 7% se encontraba en desacuerdo con la pregunta, lo que nos demuestra un desconocimiento de ciertos estándares de servicio.

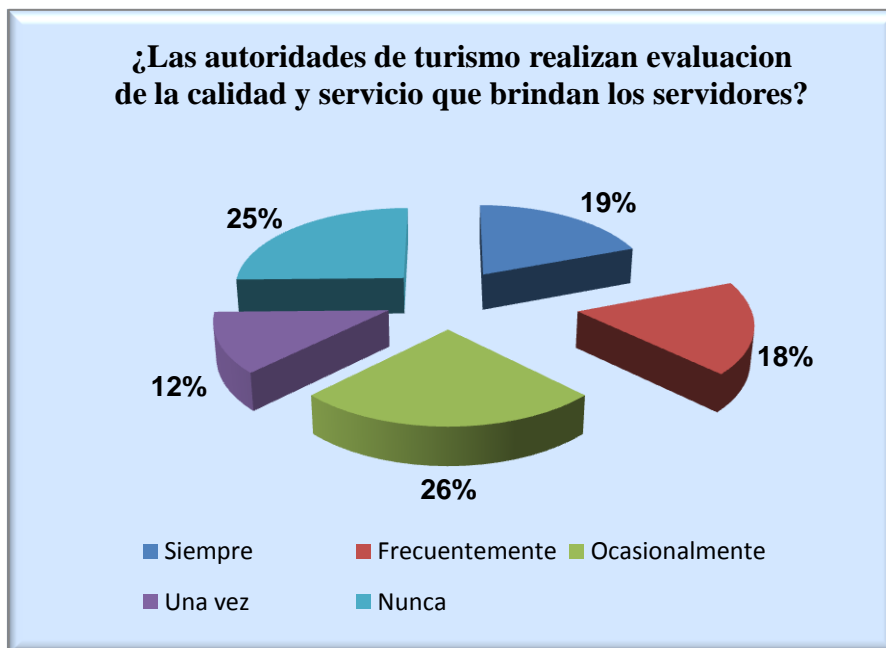
Evaluaciones de Calidad y Servicio

Tabla # 12

¿Realizan las autoridades evaluaciones de la calidad y servicio?			
ITEM	ASPECTOS	F	%
9	Siempre	16	19
	Frecuentemente	15	18
	Ocasionalmente	21	26
	Una vez	10	12
	Nunca	21	25
	Total	83	100

Fuente: Encuestas realizadas a Prestadores de Servicio Turístico

Gráfico # 9



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

En cuanto a la evaluación que realizan las autoridades en lo que concierne al servicio y atención al cliente, las opiniones nos indican que siempre el 19%, frecuentemente 18%, el 26% indica que ocasionalmente, el 12% una vez, y el 25% dice que nunca.

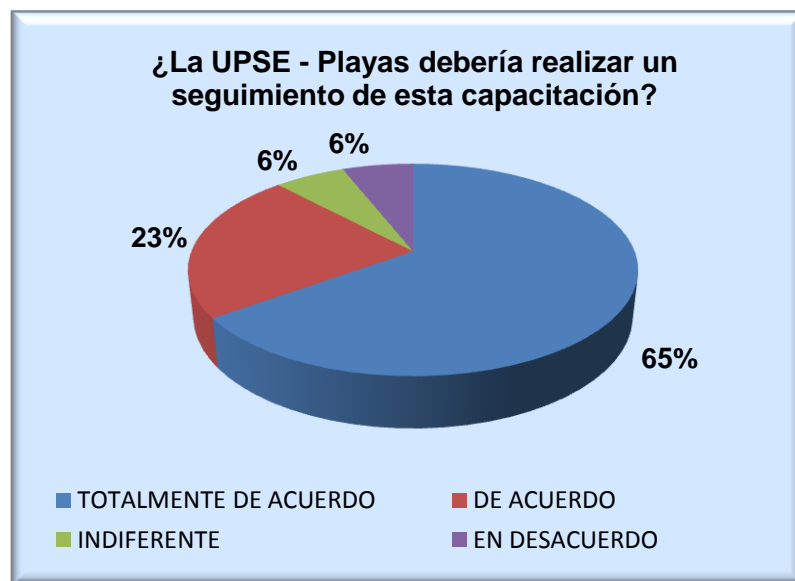
Seguimiento a la Capacitación

Tabla # 13

¿La UPSE – Playas debería realizar un seguimiento de esta capacitación?			
ITEM	ASPECTOS	F	%
10	Totalmente de acuerdo	54	65
	De acuerdo	19	23
	Indiferente	5	6
	En desacuerdo	5	6
	Totalmente en desacuerdo	0	0
	Total	83	100

Fuente: Encuestas realizadas a Prestadores de Servicio Turístico

Gráfico # 10



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Las opiniones con relación a que la UPSE - Playas debe realizar un seguimiento de la capacitación, son favorables ya que muchos están totalmente de acuerdo el 65% y otros de acuerdo el 23%, lo cual confirma la predisposición de los servidores en que este ente rector superior se vincule con la comunidad turística, con la finalidad de monitorear el plan de capacitación propuesto.

3.1.2 ENCUESTAS DIRIGIDAS A TURISTAS Y VISITANTES

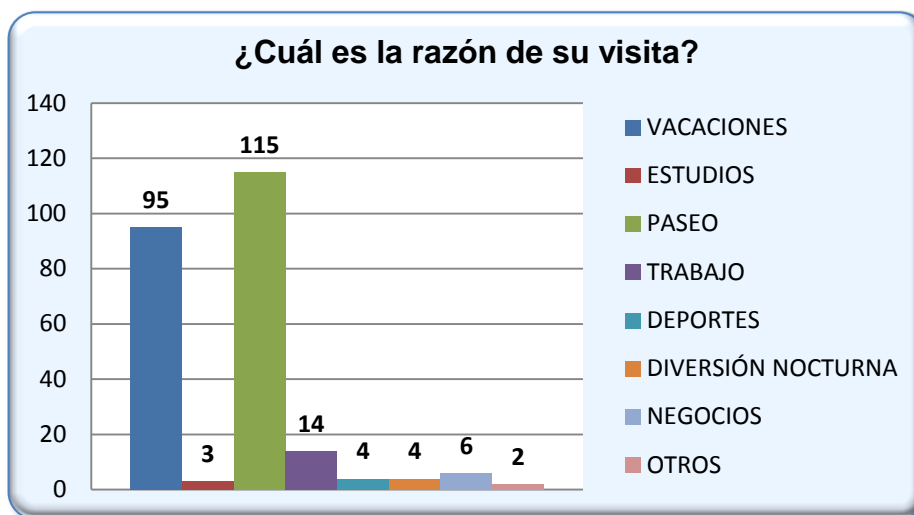
Razones de visita al Cantón Playas

TABLA # 14

¿Cuál es la razón de su visita?			
ITEM	DETALLE	F	%
1	Vacaciones	95	39
	Estudios	3	1
	Paseo	115	47
	Trabajo	14	6
	Deportes	4	2
	Diversión nocturna	4	2
	Negocios	6	2
	Otros	2	1
	Total	243	100

Fuente: Encuestas realizadas a Turistas y Visitantes

Gráfico # 11



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Las principales razones por las cuales los turistas visitan el Cantón Playas son varias pero sobre todo sobresalen el Paseo 115 turistas (47%), Vacaciones 95 turistas (39%), y Trabajo 14 turistas (6%), lo cual brinda ciertos indicadores de afluencia, cuyos índices fortalecen la acción que se pretende con la propuesta.

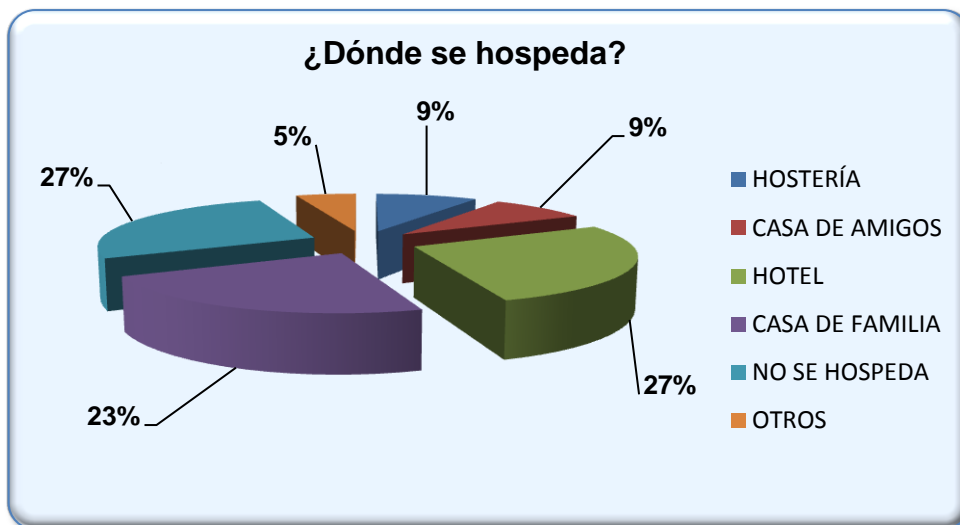
Lugar de Hospedaje

TABLA # 15

¿Dónde se hospeda?			
ITEM	DETALLE	F	%
2	Hostería	22	9
	Casa de amigos	21	9
	Hotel	66	27
	Casa de familia	56	23
	No se hospeda	65	27
	Otros	13	5
	Total	243	100

Fuente: Encuestas realizadas a Turistas y Visitantes

Gráfico # 12



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Entre los lugares en donde el turista podría pernoctar mientras dura su permanencia en el Cantón se tiene: Las personas que no se hospedan (27%), las que permanecen en casa de familia (23%), Casa de amigos (9%), Hostería (9%), Hotel (27%) y Otros (5%). Se observa que gran parte de los turistas se hospedan y otros sólo durante algunas horas disfrutan de los atractivos que ofrece el Cantón.

Tiempo de Permanencia

TABLA # 16

¿Qué tiempo tiene planificado estar en éste lugar?			
ITEM	DETALLE	F	%
3	Horas	75	31
	Días	128	52
	Semanas	30	12
	Otros	13	5
	Total	246	100

Fuente: Encuestas realizadas a Turistas y Visitantes

Gráfico # 13



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

En cuanto al tiempo de permanencia de los turistas en la jurisdicción cantonal se obtuvieron los siguientes resultados: Horas (31%), Días (52%) y Semanas (12%). Indican que la mayor parte de los turistas permanecen por varios días en Playas, debido a los feriados o época de vacaciones de estudiantes de la Costa y Sierra.

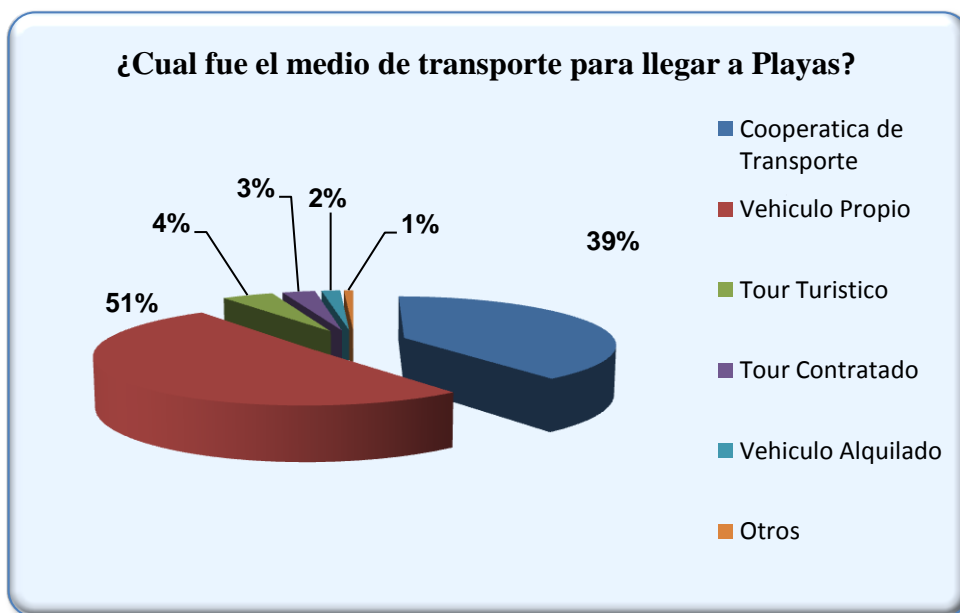
Medios de Transporte

TABLA # 17

¿Cuál fue el medio de transporte utilizado para llegar a Playas?			
ITEM	DETALLE	F	%
4	Cooperativa de Transporte	96	39
	Vehículo Propio	123	51
	Tour Turístico	11	4
	Tour Contratado	7	3
	Vehículo Alquilado	4	2
	Otros	2	1
	TOTAL		243

Fuente: Encuestas realizadas a Turistas y Visitantes

Gráfico # 14



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

En cuanto al medio de transporte el 51% de los turistas se transportan en vehículos propios, el 39% en cooperativas de transportes y solo un 5% en Tours Turísticos, lo que nos indica los diferentes medios que utilizan para trasladarse al balneario del Cantón Playas.

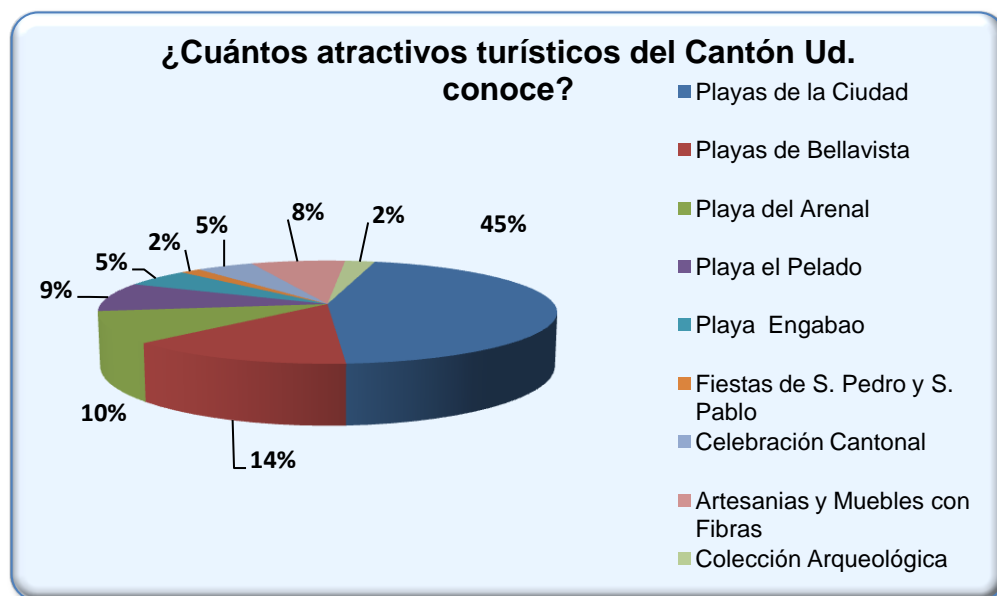
Atractivos Turísticos del Cantón Playas

TABLA # 18

¿Qué atractivos turísticos ofrece el Cantón Playas?			
ITEM	DETALLE	F	%
5	Playas de la Ciudad	239	45
	Playas de Bellavista	74	14
	Playa del Arenal	53	10
	Playa el Pelado	48	9
	Playa Engabao	29	5
	Fiestas de S. Pedro y S. Pablo	9	2
	Celebración Cantonal	25	5
	Artesanías y Muebles con Fibras	41	8
	Colección Arqueológica	13	2
	TOTAL	531	100

Fuente: Encuestas realizadas a Turistas y Visitantes

Gráfico # 15



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Se identificaron 9 principales atractivos turísticos que ofrece el Cantón Playas, de los cuales el 100% conocen “Playa de la Ciudad”, 45% “Playa de Bellavista”, el 9% “Playa Engabao”, el 5% “Playa El Pelado”, se puede notar que todos los turistas encuestados conocen muy bien la playa de General Villamil.

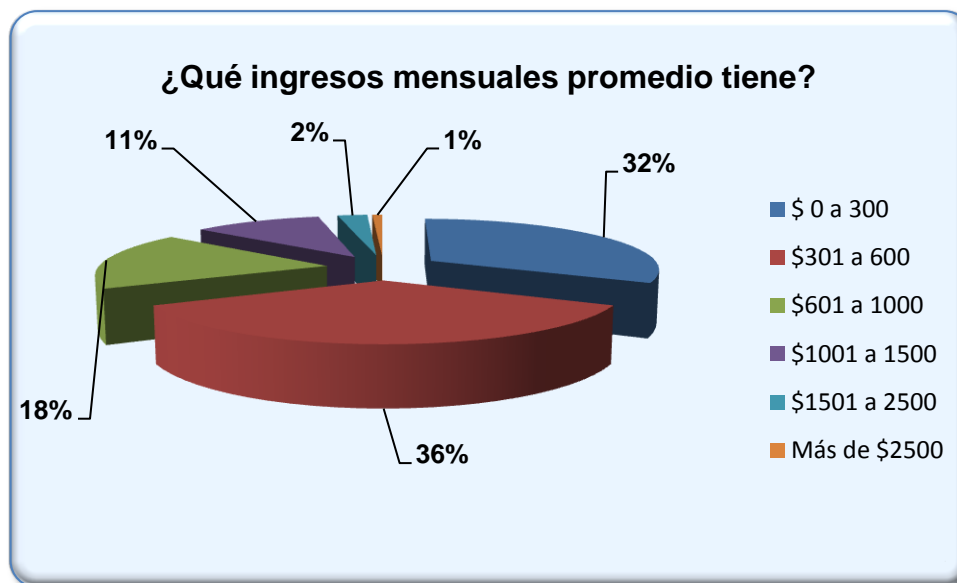
Ingresos Promedios Mensuales

TABLA # 19

¿Qué ingresos mensuales promedio tiene?			
ITEM	DETALLE	F	%
6	\$ 0 a 300	78	32
	\$301 a 600	87	36
	\$601 a 1000	44	18
	\$1001 a 1500	26	11
	\$1501 a 2500	6	2
	Más de \$2500	2	1
	TOTAL	243	100

Fuente: Encuestas realizadas a Turistas y Visitantes

Gráfico # 16



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

De los ingresos mensuales promedio de cada turista encuestado el 36% perciben ingresos que van de 301 a 600 dólares esto corresponde a una gran parte de la población encuestada. El 32% de 0 a 300 dólares es un porcentaje representativo pero mayor aún el 31% de aquellos que se encuentran en el rango de 601 a 2.500 y un escaso 1% ganan más de \$2.500 promedio al mes.

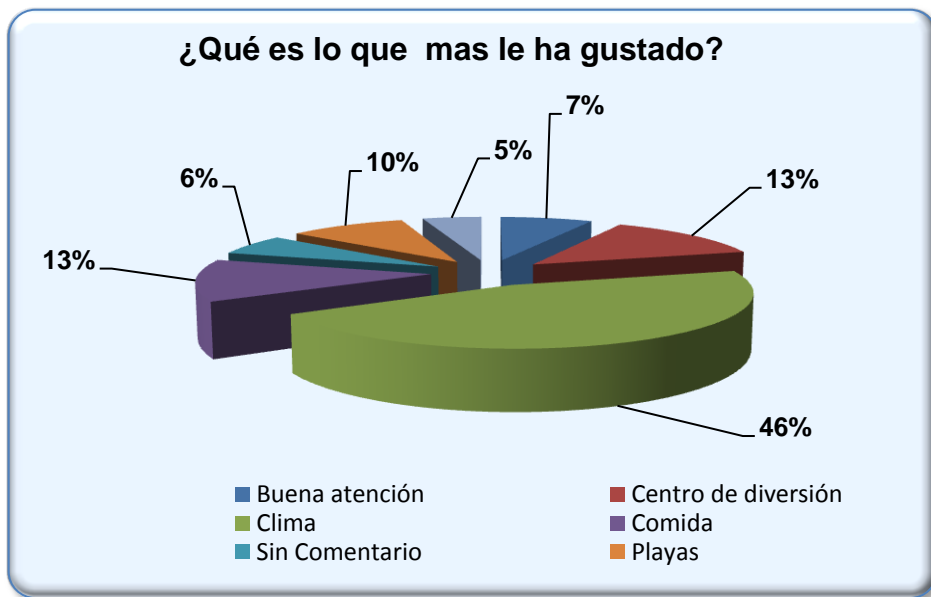
Preferencias de los Turistas

TABLA # 20

¿Qué es lo que más le ha gustado?			
ITEM	DETALLE	F	%
7	Buena atención	25	7
	Centro de diversión	45	13
	Clima	155	46
	Comida	43	13
	Sin Comentario	21	6
	Playas	32	10
	Otros	16	5
	TOTAL	337	100

Fuente: Encuestas realizadas a Turistas y Visitantes

Gráfico # 17



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

Entre las cosas que más les ha gustado a los turistas destacan las más representativas como son: que les ha gustado “Todo en especial sus playas y el mar” (56%) corresponde a más de la mitad de la población encuestada y de esta misma población se opina que “La comida y los centros de diversión estuvieron bien” (26%), “La buena atención” (7%) entre otras.

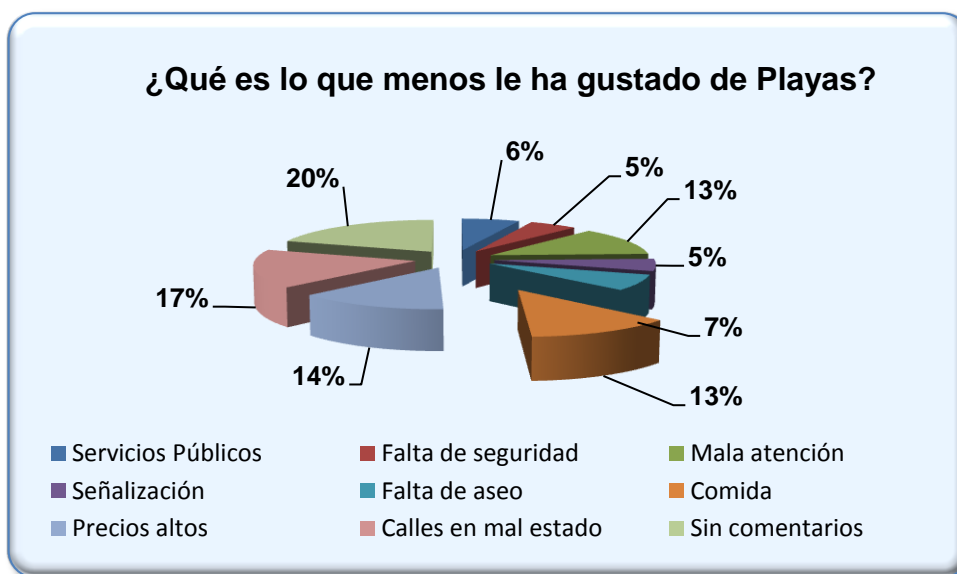
Aspectos Insatisfechos en el Cantón Playas

TABLA # 21

¿Qué es lo que menos le ha gustado de Playas?			
ITEM	DETALLE	F	%
8	Servicios Públicos	29	6
	Falta de seguridad	24	5
	Mala atención	56	13
	Señalización	24	5
	Falta de aseo	31	7
	Comida	57	13
	Precios altos	61	14
	Calles en mal estado	76	17
	Sin comentarios	89	20
	TOTAL	447	100

Fuente: Encuestas realizadas a Turistas y Visitantes

Gráfico # 18



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

De las cosas que menos han gustado a los visitantes del cantón se tiene que hay basura en la playa, faltan servicios básicos, infraestructura de calles y sanitarias, que algunos turistas hacen sus necesidades en la playa, 50%, del servicio de alimentación, aseo, y precios altos en el cantón 33%, entre otras.

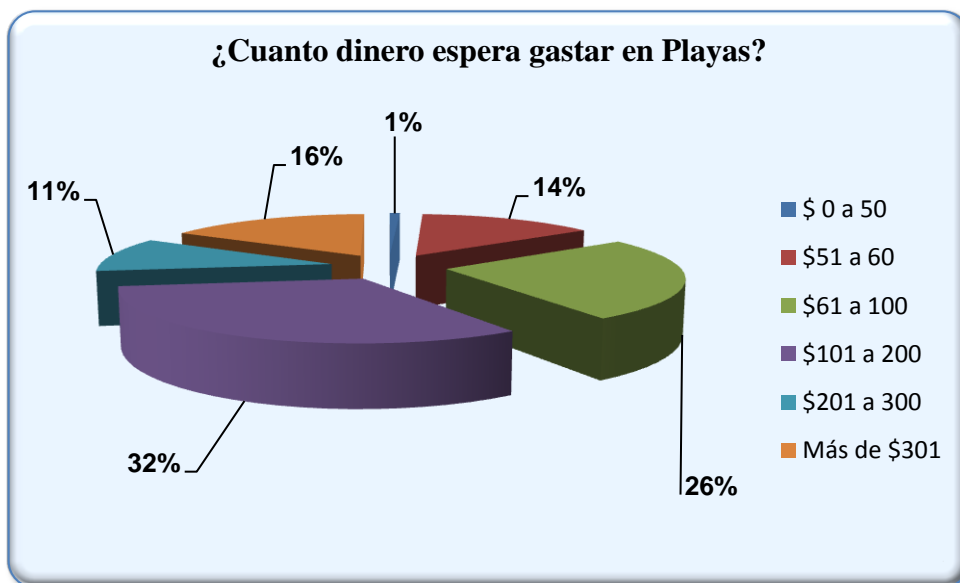
Consumos Promedios

TABLA # 22

¿Cuánto dinero espera gastar en Playas?			
ITEM	DETALLE	F	%
9	\$ 0 a 50	2	1
	\$51 a 60	35	14
	\$61 a 100	62	26
	\$101 a 200	78	32
	\$201 a 300	26	11
	Más de \$301	40	16
	TOTAL	243	100

Fuente: Encuestas realizadas a Turistas y Visitantes

Gráfico # 19



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

De cada turista encuestado el 32% nos indica que estima gastar alrededor de 100 a 200 dólares esto corresponde a una gran parte de la población encuestada. El 26% de 61 a 100 dólares es un porcentaje representativo pero es notorio considerar al 16% de aquellos que se encuentran en el rango de más de 301, lo cual nos indica el cantidad de consumo por parte de los turistas que visitan el Cantón Playas.

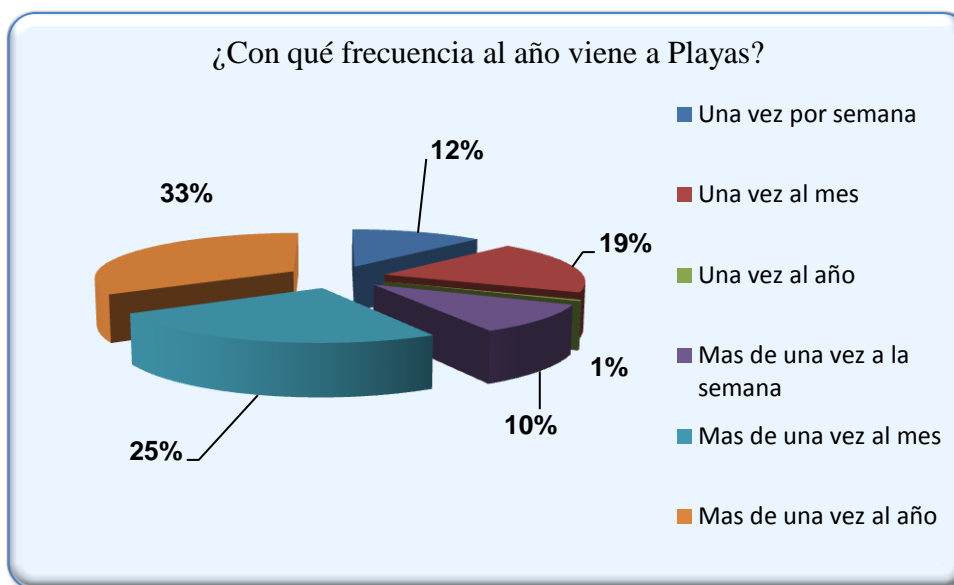
Frecuencia de Visitas al Cantón Playas

TABLA # 23

¿Con qué frecuencia al año viene a Playas?			
ITEM	DETALLE	F	%
10	Una vez por semana	30	12
	Una vez al mes	46	19
	Una vez al año	1	0
	Más de una vez a la semana	25	10
	Más de una vez al mes	60	25
	Más de una vez al año	81	33
	TOTAL		243

Fuente: Encuestas realizadas a Turistas y Visitantes

Gráfico # 20



Fuente: Elaborado por Alexandra Álava Álvarez

De cada turista encuestado el 33% nos indica que visita el Cantón Playas más de una vez al año, el 25% más de una vez al mes, y el 10% una vez a la semana, tan solo un 19% una vez al mes, lo que nos indica la gran afluencia de turistas que visita el Cantón Playas y en especial la frecuencia de visitas.

3.2 ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

Revisado el instrumento por expertos y después de haber realizado la prueba piloto, se procedió al proceso de recopilación de datos, considerada por Yépez E. Jiménez C. (2008). “Como la resolución progresiva de un problema, en el cual los métodos de muestreo, la formulación de la hipótesis y el análisis de resultados van de la mano en una interacción permanente” Pág. # 204.

Para ello se procedió a realizar las entrevistas a los señores Administradores del sector Turístico, Gerentes Hoteleros, Profesionales de las diferentes ramas.

Aunque no existieron inconvenientes por problemas del cuestionario puesto que lo hicieron en el tiempo establecido de cinco a siete minutos, si existieron contratiempos por la dificultad de poder localizarlos y ser atendidos en el momento oportuno, ante esta situación, existió la necesidad de establecer citas y recolectar la información.

Terminada esta etapa, se procede a la tabulación de la información en función de cada uno de los ítems, se elaboran tablas de distribución de frecuencias absolutas y relativas simples de cada uno de los ítems considerando los diferentes elementos de la muestra y categorías, las mismas que se realizaron en forma ascendente.

Con los datos de las tablas estadísticas, se elaboran gráficos de barras apiladas en porcentajes, por ser la más conveniente de acuerdo a las características de la información. Y la última fase comprende el análisis e interpretación de resultados, que se lo ha dividido en tres partes. La primera descripción del ítem, la segunda el análisis de datos y la tercera las conclusiones y recomendaciones.

Relación entre Gobierno Local y Empresarios del Cantón Playas

TABLA # 24

Como considera Ud. la relación entre los Empresarios Turísticos y el Municipio del Cantón ¿Cuál es su criterio referente al tema?		
ITEM	DETALLE	F
1	La relación es buena no han tenido problemas	3
	No han tenido el apoyo del Gobierno Local	1
	TOTAL	4

Fuente: Entrevistas a Empresarios Turísticos

Los tres empresarios entrevistados están de acuerdo que la relación esa buena y que no han tenido ningún problema con el Gobierno Local y solo uno de ellos dicen no haber tenido apoyo del municipio.

Sistema de Capacitación continua para los Servidores Turísticos

TABLA # 25

La Dirección de Turismo del Cantón Playas cuenta con algún Sistema de Capacitación continua para los Servidores Turísticos		
ITEM	DETALLE	F
2	Si conoce de algún sistema de capacitación	1
	No conoce de algún sistema de capacitación	3
	TOTAL	4

Fuente: Entrevistas a Empresarios Turísticos

Los entrevistados de este sector expresaron que no conocen que existe un sistema de capacitación continuo y apenas uno de ellos sabe que existe, así mismo todos piensan que si les gustaría integrarse a este sistema de capacitación continuo.

Servicios públicos de mayor importancia

TABLA # 26

¿Cuáles son los servicios públicos que deberían mejorar para el desarrollo de la actividad turística?		
ITEM	DETALLE	F
3	Mejorar la calidad del agua potable	4
	Limpiezas periódicas del alcantarillado	4
	Recolección oportuna de la basura	4
	TOTAL	12

Fuente: Entrevistas a Empresarios Turísticos

En esta pregunta se pudo identificar que existen servicios públicos que se consideran importantes para el desarrollo turístico como son el Agua potable y alcantarillado así como la oportuna y eficaz recolección de basura.

Material Promocional de los establecimientos

TABLA # 27

¿Utilizan ustedes medios promocionales para su establecimiento?		
ITEM	DETALLE	F
4	Si utilizan medios promocionales	3
	No utilizan medios promocionales	1
	TOTAL	4

Fuente: Entrevistas a Empresarios Turísticos

En esta pregunta se pudo identificar que los empresarios turísticos si utilizan medios promocionales tales como los Letreros, Páginas Web, Videos, Dípticos, mientras que las Tarjetas empresariales y Gigantografías son también utilizados.

Capacitaciones a desarrollarse

TABLA # 28

¿Qué sector considera Ud. que debería capacitarse en el Cantón General Villamil - Playas?		
ITEM	DETALLE	F
5	En primer lugar los artesanos	4
	En segundo lugar los Servidores Turísticos	4
	En Tercer lugar los Prestadores de Servicio	4
	TOTAL	12

Fuente: Entrevistas a Empresarios Turísticos

La población encuestada nos pudo manifestar que las capacitaciones no deberían ser dirigidas a un grupo en especial sino que se la realice de manera general dando prioridad a los grupos arriba indicados.

Frecuencia de visitas al Cantón

TABLA # 29

¿Con estas capacitaciones mejoraría la frecuencia de visitas al Cantón?		
ITEM	DETALLE	F
6	Si mejorarían la frecuencia de visitas	3
	No mejoraría la frecuencia de visitas	1
	TOTAL	4

Fuente: Entrevistas a Empresarios Turísticos

Al analizar esta pregunta podemos observar que el 75% de los entrevistados determinan la importancia que las capacitaciones tendrían en la frecuencia de visitas en el cantón Playas, lo cual es un indicador de crecimiento de turismo en este sector.

Capacita usted a su personal

TABLA # 30

¿Ofrece capacitaciones usted a su personal?		
ITEM	DETALLE	F
7	Si ofrece capacitaciones	1
	No ofrece capacitaciones	3
	TOTAL	4

Fuente: Entrevistas a Empresarios Turísticos

Al analizar esta pregunta podemos observar que el 75% de los entrevistados no realiza ningún tipo de capacitación a su personal, lo cual nos indica que no existe una cultura de capacitación dentro de los establecimientos turísticos.

3.3 CONCLUSIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

Luego del análisis de la información personal de cada uno de los prestadores de servicios y turistas encuestados se procedió al análisis de las preguntas propias de la encuesta realizada.

Las principales razones por las cuales los turistas visitan el Cantón Playas son varias pero sobre todo sobresalen el Paseo 115 turistas (47%), Vacaciones 95 turistas (39%), y Trabajo 14 turistas (6%), lo cual brinda ciertos indicadores de afluencia, cuyos índices fortalecen la acción que se pretende con la propuesta.

Entre los lugares en donde el turista podría pernoctar mientras dura su permanencia en el Cantón se tiene: Las personas que no se hospedan (27%), las que permanecen en casa de familia (23%), Casa de amigos (9%), Hostería (9%), Hotel (27%) y Otros (5%). Se observa que gran parte de los turistas se hospedan y otros sólo durante algunas horas disfrutan de los atractivos que ofrece el Cantón.

En cuanto al tiempo de permanencia de los turistas en la jurisdicción cantonal se obtuvieron los siguientes resultados: Horas (31%), Días (52%) y Semanas (12%). Indican que la mayor parte de los turistas permanecen por varios días en Playas, debido a los feriados o época de vacaciones de estudiantes de la Costa y Sierra.

En cuanto al medio de transporte el 51% de los turistas se transportan en vehículos propios, el 39% en cooperativas de transportes y solo un 5% en Tours Turísticos, lo que nos indica los diferentes medios que utilizan para trasladarse al balneario del Cantón Playas.

Se identificaron 9 principales atractivos turísticos que ofrece el Cantón Playas, de los cuales el 100% conocen “Playa de la Ciudad”, 45% “Playa de Bellavista”, el 9% “Playa Engabao”, el 5% “Playa El Pelado”, se puede notar que todos los turistas encuestados conocen muy bien la playa de General Villamil.

De los ingresos mensuales promedio de cada turista encuestado el 36% perciben ingresos que van de 301 a 600 dólares, esto corresponde a una gran parte de la población encuestada. El 32% de 0 a 300 dólares es un porcentaje representativo pero mayor aún el 31% de aquellos que se encuentran en el rango de 601 a 2.500 y un escaso 1% ganan más de \$2.500 promedio al mes.

Entre las cosas que más les ha gustado a los turistas destacan las más representativas como son: que les ha gustado “Todo en especial sus playas y el mar” (56%) corresponde a más de la mitad de la población encuestada y de esta misma población se opina que “La comida y los centros de diversión estuvieron bien” (26%), “La buena atención” (7%) entre otras.

De las cosas que menos han gustado a los visitantes del cantón se tiene que hay basura en la playa, faltan servicios básicos, infraestructura de calles y sanitarias, que algunos turistas hacen sus necesidades en la playa, 50%, del servicio de alimentación, aseo, y precios altos en el cantón 33%, entre otras.

De cada turista encuestado el 32% nos indica que estima gastar alrededor de 100 a 200 dólares esto corresponde a una gran parte de la población encuestada. El 26% de 61 a 100 dólares es un porcentaje representativo pero es notorio considerar al 16% de aquellos que se encuentran en el rango de más de 301, lo cual nos indica el cantidad de consumo por parte de los turistas que visitan el Cantón Playas.

De cada turista encuestado el 33% nos indica que visita el Cantón Playas más de una vez al año, el 25% más de una vez al mes, y el 10% una vez a la semana, tan solo un 19% una vez al mes, lo que nos indica la gran afluencia de turistas que visita el Cantón Playas y en especial la frecuencia de visitas.

CAPITULO IV

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS

4.1 Presentación

El programa de capacitación está orientado a la reducción de los índices de mala atención, servicio, turismo sostenible y fortalece la formación profesional como dimensión para poder lograr este objetivo.

La fundamentación curricular se sustenta en lo filosófico, sociológico, psicológico, para dar respuesta a los problemas del sector turístico y la comunidad de su entorno, tales como bajo rendimiento, calidad y servicio, dificultades en la administración de sus negocios, entre otras. La información es asimilada, modificada, enriquecida, al establecer nuevas relaciones y conexiones; se considera el protagonismo del estudiante, la influencia formativa de los instructores quienes actúan como mediadores del aprendizaje, una metodología eminentemente activa que promueve la reflexión, la crítica, la creatividad y la resolución de problemas.

Esta propuesta responde a los principios de flexibilidad, pertinencia, integración, equilibrio, adaptabilidad, que tienen los servidores turísticos, así como el afán de poder desarrollarse de manera personal, lo cual implicar un desarrollo socio económico del sector.

4.2 Diagnóstico

Uno de los mayores problemas en la actualidad del Cantón Playas es la falta de capacitación de los servidores turísticos, la misma que es necesaria para

una buena atención e imagen de los servicios turísticos, así también existe la necesidad de espacios con seguridad para el tránsito peatonal, en sectores donde la concurrencia turística es alta, especialmente los fines de semana en la que se recibe a los 18.000 turistas y se incrementa en vacaciones y feriados, días que disfrutan de las playas y de las comidas típicas que se dan en la zona, ya que en la actualidad se dificulta el ingreso por el mal ordenamiento de los comerciantes, el deterioro de la playa y la contaminación ambiental de la misma.

La zona del Humboldt, que forma parte del sector turístico de la ciudad se encuentra en la actualidad regenerada en lo que corresponde a la acera, pero la misma en ningún momento integra la actividad de los comedores que dan servicio a los turistas, este malecón fue construido con adoquines combinados, con estos cambios realizados se hace más notoria la diferencia y la necesidad de regenerar el resto e integrar, capacitar y orientar a los servidores turísticos para que puedan cumplir con su actividad e integrarlos a la ciudad.

Es una necesidad poder incrementar el grado de capacitación y conocimientos de los servidores para de esta manera aumentar las visitas y las ventas de comidas y artesanías en un 100%, debido a que los turistas prefieren mejores servicios como: lugares de gastronomía, artesanía, descanso, contemplación, música, cultura, jardines, juegos infantiles de playa, y seguridad.

Actividades que pueden extender su horario de atención tanto en el día como en la noche con condiciones de control sanitario, ambiental, seguridad ciudadana e iluminación apropiada, lo que beneficia a turistas y a servidores turísticos. Este sitio turístico en la actualidad por la ubicación en carpas asentadas en la arena, no cuenta con sistema del alcantarillado sanitario, dotación de agua, electrificación segura.

Es una de las zonas conocidas como hito en todo el Cantón que tiene un espigón donde la ola golpea y produce una entrada de playa de mar parecida a una piscina, con olas tenues que bañan la arena, donde el deporte playero ha sido una costumbre de antaño y las visitas y el disfrute de la playa ha sido tradicional por las características de su ubicación y por la concurrencia turística a dicha zona.

Desde el punto de vista estético y urbanístico, las carpas de los servidores turísticos lucen en hacinamiento, producen un impacto ambiental y sanitario por la carencia de servicios básicos. La calidad de vida y de servicio de los moradores y de los turistas que nos visitan no están debidamente adecuados para su desarrollo turístico, lo que desmerece la atracción que se pueda generar a los ojos de los extraños que visitan la ciudad, a esto se suma la proliferación de vendedores ambulantes que causan malestar a propios y turistas, los moradores no han sido capacitados para proveer los servicios al turista y contribuye a que las agencias operadoras turísticas nacionales no promuevan adecuadamente a Playas hacia el turismo internacional.

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS

4.3 Descripción de la Propuesta

4.3.1 Validez y Confiabilidad

El procedimiento más adecuado es el de enjuiciar la representatividad de los reactivos en términos de los objetivos de la investigación a través de la opinión de los especialistas.

Un instrumento puede ser confiable pero no válido, la validez y confiabilidad del instrumento se lo realiza en base a su contenido y criterio.

A fin de cumplir los requisitos técnicos de validez y confiabilidad se realizó las siguientes tareas:

- Se consultó a expertos y especialistas en elaboración de normativas y de la administración en la Educación Superior que están vinculados al área turística en especial.
- Con la orientación del juicio de tres expertos se elaboró esta propuesta del Programa de Capacitación; los validadores que actuaron en calidad de expertos, señalaron las correcciones y recomendaciones que se deben considerar en la elaboración de la presente propuesta del Programa de Capacitación dirigido a la Unión de Asociaciones de Prestadores de Servicios Turísticos del Cantón Playas, para ellos existió la necesidad de entregar los siguientes documentos:

- Carta de presentación, instructivo y formularios para registrar la correspondencia de cada artículo con los objetivos de la investigación, calidad técnica, representatividad y lenguaje utilizado.
- Objetivos del instrumento, planteamiento del problema, definiciones conceptuales de las variables, resultados de la interpretación de resultados, objetivos de la propuesta, e instrumento a ser validado.

El procedimiento utilizado para probar la confiabilidad del instrumento, en la presente investigación fue la prueba previa y el juicio de expertos, los mismos que permitieron definir el Sistema de Capacitación.

4.4 ASPECTOS QUE CONTIENE EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

El presente documento tiene como objetivo desarrollar todos los aspectos del programa de capacitación que fueron implementados, teniendo en cuenta la posibilidad de replicar el mismo por parte de otras instituciones.

4.4.1 FUNDAMENTOS DEL CURSO DE CAPACITACIÓN

El turismo accesible es el complejo de actividades originadas durante el tiempo libre orientado al turismo y la recreación que posibilitan la plena integración desde la óptica funcional y psicológica de aquellas personas con capacidades restringidas, obteniendo durante las mismas una plena satisfacción individual y social del visitante del destino turístico.

El turismo accesible lleva a establecer pautas de integración durante la actividad para este conjunto de personas con capacidades diferentes que se

manifiestan por una deficiencia física (motora, sensorial, patológica o visceral) como también por circunstancias transitorias, cronológicas y/o antropométricas.

Este conjunto tan amplio involucra en el turismo entre otros segmentos de la demanda al grupo de la tercera edad, al grupo familiar con niños pequeños, niños y personas pequeñas, discapacitados temporales (mujeres embarazadas, personas enyesadas, etc.) y permanentes (motrices, sensoriales y mentales); que según las estadísticas generales conforman este segmento el 40% de la población mundial; por lo que se requiere una particular atención al tema durante el proceso de planificación de actividades turísticas y recreativas.

4.4.2 ESTRUCTURA DE FUNCIONAMIENTO

A continuación se detallan los cursos programados para el año 2010 que se estructuran a partir de las siguientes premisas:

- Los mismos serán dictados por un cuerpo de especialistas nacionales.
- Se podrán implementar algún curso fuera de la temática planteada si el mismo es solicitado por las instituciones.
- Los cursos podrán formar parte de actividades de extensión de establecimientos educativos, tales como la Universidad Península de Santa Elena Extensión Playas.

PRESENTACIÓN DEL CONTENIDO DEL MÓDULO PLANIFICACIÓN

MÓDULO # 1

4.5 CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL VISITANTE

NOMBRE DEL MÓDULO # 1	CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL VISITANTE
CONDICIÓN DEL MÓDULO:	PILOTO
METODOLOGÍA UTILIZADA	ABC (Aprendizaje Basado en Competencias)
BENEFICIARIOS	TURISMO
SEGMENTO	Unión de Asociaciones de Prestadores de Servicios
DURACIÓN	40 HORAS
FRECUENCIA	LUN a VIE 3 Hs. x día -salidas días SÁBADO
FACILITADORES	Lic. en Turismo Lic. en Turismo
LUGAR	UPSE PLAYAS
COSTO	3.308,25
COSTO POR PERSONA	55,14

NOTA: El motivo de elegir dictar el modulo en la UPSE - PLAYAS respondió a la necesidad de acercarnos a los beneficiarios y no sacarlos de su ambiente y así paulatinamente ir trabajando con ellos, teniendo en cuenta que estaba previsto que el modulo 2 se desarrolle en las nuevas instalaciones del Club Hotel Resort OCEAN, para que ellos se identifiquen mas con la Institución y la institución con el proyecto.

Además de estar preparados para asimilar el cambio, ya que cuando trabajen deberán adaptarse a ambientes diferentes al que generalmente frecuentan.

4.5.1 OBJETIVO GENERAL

Promover la formación de competencias laborales básicas para los servidores turísticos de los establecimientos de Comida Típica, con la finalidad de elevar el nivel de atención y servicio a los visitantes.

4.5.2 PROCESO DE SELECCIÓN, PERFIL DE INGRESO CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL VISITANTE

- Ser Prestadores de servicio turísticos del Cantón Playas, para ingresar al taller de atención al visitante.
- Motivación y actitud para participar en el taller.
- Llenar la solicitud de inscripción. (Ver anexo # 1)

4.5.3 CONTENIDO TEÓRICO

CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL VISITANTE

40 horas

Unidad No. 1: DEMANDA TURISTICA

No. Horas 6

- Motivaciones
- Tendencias

Unidad No. 2: LA CALIDAD DE ATENCIÓN

No. Horas 16

- Fundamentos teóricos
- Mejora continua
- Calidad
- Dimensiones de la calidad
- Herramientas básicas

Unidad No. 3: **EL TRATO APROPIADO AL CLIENTE** No. Horas **18**

- Servicio
- Servicio que se ofrece
- Nivel de servicio
- Formas de ofrecer el servicio
- Recurso Humano
- Clientes
- Indicadores Internos – Externos
- Incorporación de Tecnología

Competencias específicas enfocadas:

Al completar el módulo, los participantes serán capaces de:

- Reconocer los aspectos básicos de la atención al cliente y su impacto en el turismo local.
- Demostrar excelencia en las relaciones interpersonales
- Mantener una imagen profesional

4.5.4 PERFIL DE LOS DOCENTES (FACILITADORES)

El concepto facilitador enfoca la tarea del docente desde otra óptica, se trata con esto de eliminar la barrera alumno / profesor. El facilitador, como indica la palabra cumple las funciones de facilitar los contenidos de una manera didáctica, práctica e inclusiva. Además este concepto plantea el espacio de incorporar personas expertas en determinadas áreas y que no poseen un título habilitante para enseñar, y los cuales deben tener ciertas habilidades y destrezas que puedan compartir con los involucrados en este sistema de capacitación.

- 1) Habilidad de manejar una variedad de técnicas de aprendizaje de grupos (estilo aula taller).
- 2) Demuestra amplio conocimiento del sector de la disciplina que enseña y del sector de turismo.
- 3) Se identifica con la filosofía del proyecto
- 4) Establece buenas conexiones con contenidos y aspectos prácticos de los módulos que desarrolla. Crea un espacio favorable para el aprendizaje, tiene empatía con los estudiantes para facilitar los aprendizajes.
- 5) Tiene relaciones con el sector de la hospitalidad, turismo y gastronomía para facilitar el vínculo entre los aprendizajes, la práctica.

4.5.5 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La estrategia de evaluación: Con referencia a cada aprendizaje esperado, se formulan las estrategias y los criterios de evaluación. Los criterios y sus condiciones son explícitamente formulados supone el diseño de:

- Estrategia de evaluación formativa
- Estrategia de evaluación sumativa (del módulo en su conjunto)
- Selección, según los aprendizajes esperados.

Evidencias de desempeño:

- Productos del trabajo del beneficiario
- Evidencias de los procesos involucrados
- Portafolio

Evidencias de conocimiento

- Exámenes orales y escritos
- Contribuciones a discusiones

- Evidencias de conocimientos y principios observadas en el desempeño

Además de los criterios anteriormente expuestos en el módulo CALIDAD EN ATENCIÓN AL VISITANTE se enfatizó en los siguientes aspectos:

Evaluación actitudinal: se basó en el desenvolvimiento de los beneficiarios durante el módulo, y tuvo en cuenta tres variables:

- Interés demostrado
- Participación en clases y trabajo en equipo
- Expresión oral

4.5.6 CERTIFICACIÓN

Una vez concluido el Modulo # 1, se procederá a la entrega de una certificación de capacitación. Ver anexo # 2.

4.5.7 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MARZO 2013 – MAYO 2013

ASIGNATURA	COSTO TOTAL
CALIDAD EN LA ATENCION AL VISITANTE	1.000,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	600,00
EQUIPOS DE COMPUTACION	545,00
MATERIAL DIDACTICO	600,00
SUMINISTROS DE OFICINA	38,25
OTROS	525,00
TOTAL	3.308,25
COSTO ESTIMADO POR PERSONA(60)	55,14

MÓDULO # 2

4.6 PREPARACIÓN E HIGIENE DE ALIMENTOS

NOMBRE DEL MÓDULO # 2	PREPARACIÓN E HIGIENE DE ALIMENTOS
CONDICIÓN DEL MÓDULO:	PILOTO
METODOLOGÍA UTILIZADA	ABC (Aprendizaje Basado en Competencias)
BENEFICIARIOS	TURISMO
SEGMENTO	Unión de Asociaciones de Prestadores de Servicios
DURACIÓN	40 HORAS
FRECUENCIA	LUN a VIE 3 Hs. x día -salidas días SABADO
FACILITADORES	Chef Alejandro Andrade Quinteros
LUGAR	OCEAN, CLUB HOTEL y RESORT.
COSTO	3.308,25
COSTO POR PERSONA	55,14

NOTA: El motivo de elegir dictar el módulo en el Club Hotel Resort OCEAN, fue por las instalaciones adecuadas que presta el departamento de cocina, la misma que es amplia y cuenta con todo lo necesario para poder impartir las clases prácticas.

4.6.1 OBJETIVO GENERAL

Capacitar a los servidores de la actividad turística en la preparación de alimentos, y en aquellas variables relacionadas a la higiene y manipulación de alimentos.

4.6.2 PROCESO DE SELECCIÓN, PERFIL DE INGRESO

PREPARACIÓN E HIGIENE DE ALIMENTOS

- Ser prestadores de servicio turísticos del Cantón Playas, para ingresar al taller de atención al cliente.
- Motivación y actitud para participar en el taller
- Llenar la solicitud de inscripción. (Ver anexo # 1)

4.6.3 CONTENIDO TEÓRICO

PREPARACIÓN E HIGIENE DE ALIMENTOS

40 horas

Unidad No. 1: INSUMOS, MATERIALES Y EQUIPOS DE COCINA

- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)
- Higiene
- Higiene de Personal y Equipos
- Higiene de Área de trabajo
- Malos hábitos

No. Horas 9

Unidad No. 2: COORDINACIÓN DE LA PRE-ELABORACIÓN DE ALIMENTOS

- Materia Prima Pre-cocinada
- Porciones
- Elaboración y caducidad
- Definición y Tipos de cocción
- Definición y Tipos de cortes
- Procedimientos de congelación
- Procesos de congelación de verduras y legumbres pre-cocida

No. Horas 12

Unidad No. 3: **SEGURIDAD ALIMENTARIA**

- Fumigación y desinfección
- Embalaje de alimentos
- Mantenimiento y control de equipos
- Orden de limpieza
- Almacenaje y rotación de productos
- Contaminación de alimentos
- Practicas Operativas Estandarizadas y Sanitarias (POES)

No. Horas 12

Unidad No. 4: **DECORACIÓN Y TERMINACION DE PLATILLOS**

- Verificación de sabores
- Técnicas culinarias
- Tiempo y Temperatura
- Uso de loza especifica del alimento
- Presentación del alimentos preparado

No. Horas 7

Éste módulo, servirá como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan alimentos y cuyas competencias incluyen el disponer la materia prima, equipo y utensilios de cocina, coordinar la pre-elaboración de alimentos, elaborar platillos y darlo terminado.

Competencias específicas enfocadas:

Al completar el módulo, los participantes serán capaces de:

- Reconocer los procesos básicos de higiene en la manipulación de alimentos.
- Instrumentar controles de costos en la elaboración de sus platos.
- Mantener una imagen profesional

4.6.4 PERFIL DE LOS DOCENTES (FACILITADORES)

El concepto facilitador enfoca la tarea del docente desde otra óptica, se trata con ésto de eliminar la barrera educando / profesor.

El facilitador, como indica la palabra cumple las funciones de facilitar los contenidos de una manera didáctica, practica e inclusiva.

Además este concepto plantea el espacio de incorporar personas expertas en determinadas áreas y que no poseen un título habilitante para enseñar, los cuales deben de tener ciertas habilidades.

- Habilidad de manejar una variedad de técnicas de aprendizaje de grupos (estilo aula taller).
- Demuestra amplio conocimiento del sector de la disciplina que enseña y del sector de turismo el mismo que se identifica con la filosofía del proyecto.
- Establece buenas conexiones con contenidos y aspectos prácticos de los módulos que desarrolla. Crea un espacio favorable para el aprendizaje, tiene empatía con los estudiantes para facilitar los aprendizajes.
- Tiene relaciones con el sector de la hospitalidad, turismo y gastronomía para facilitar el vínculo entre los aprendizajes, la práctica y la inserción en el mercado laboral.

4.6.5 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Los prestadores de servicio turístico serán evaluados cuando se desenvuelvan en los siguientes:

DESEMPEÑOS

- **Verificar el funcionamiento y estado del equipo de cocina:**
 - Antes de iniciar labores;
 - Confirmar que funcione, y;
 - Asegurarse de que está limpio.

- **Limpiar la área de trabajo:**
 - Lavar con agua y jabón la mesa de trabajo;
 - Secar la mesa de trabajo con toallas desechables/ trapos de cocina;
 - Aplicar solución desinfectante a la mesa de trabajo, y;
 - Antes y después de la jornada de trabajo.

- **Lavar los utensilios de cocina:**
 - Tallarlos con fibra y jabón al chorro de agua;
 - Enjuagarlos con agua limpia;
 - Colocarlos en una solución desinfectante después de lavarlos y al final de cada jornada;
 - En cada cambio de producto alimenticio y cuando se vaya a emplear en diferentes alimentos, y;
 - Al inicio y fin de cada jornada de trabajo.

- **Limpiar el equipo de cocina:**
 - Apagarlo antes de iniciar su limpieza;
 - Retirar los alimentos que se encuentren dentro del equipo;
 - Lavar las superficies del equipo con agua y jabón;
 - Aplicar una solución desinfectante;
 - Cambiar los contenedores del equipo cuando están sucios/ caducos, y;
 - Verificar que la temperatura del equipo de cocina sea la que le corresponde por su tipo.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes: **PRODUCTOS**

- La materia prima fresca de origen animal y vegetal dispuesta para la elaboración del platillo:
 - Corresponde a lo especificado en la orden de servicio y en la receta estándar;
 - Presenta las características físicas de color, textura, madurez, olor y temperatura correspondientes al platillo a elaborar, y;
 - Está separada por grupos de alimentos afines.

- La materia prima envasada y empaquetada dispuesta para la elaboración del platillo:
 - Corresponde a lo especificado en la orden de servicio y en la receta estándar;
 - Está libre de agujeros, rasgaduras, abombamientos, abolladuras y corrosión, y;
 - Presenta fecha de consumo vigente.

- Los utensilios de cocina dispuestos para la elaboración del platillo:
 - Están limpios y desinfectados con alguna solución para tal fin;
 - Corresponden al platillo a elaborar y al tipo de alimento a manipular, y;
 - Están en condiciones de uso y dentro de una solución desinfectante antes de usarlos.

- La materia prima almacenada:
 - Está acomodada en el lugar destinado para cada producto y por grupos alimenticios afines;
 - Presenta la materia prima próxima a caducar al frente y la materia prima entrante detrás de ésta, y;

- Está en recipientes cubiertos y etiquetados con la fecha de entrada, caducidad y nombre del producto.

La persona es competente cuando demuestra:

4.6.6 RESPUESTAS ANTE SITUACIONES EMERGENTES

Cortadura con utensilios/ equipo de cocina/ productos enlatados durante la disposición de los mismos

4.6.7 RESPUESTAS ESPERADAS

Retirarse del área de cocina, higienizar el área contaminada, reportar la situación a la persona responsable, desechar la materia prima contaminada y lavar y desinfectar los utensilios contaminados

4.6.8 ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES

- **Limpieza.-** La manera en que su presentación personal cumple con lo establecido, por las normas de salud e higiene.
- **Iniciativa.-** La manera en que busca opciones con otros compañeros de trabajo para contar con los utensilios, equipos y materia prima necesarios para la preparación de los alimentos.
- **Responsabilidad.-** La manera en que reporta al encargado sobre los faltantes de materia prima, platillos, utensilios y equipo de cocina y las fallas técnicas de los equipos.

4.6.9 CERTIFICACIÓN

Una vez concluido el Modulo # 2, se procederá a la entrega de una certificación de capacitación. Ver Anexo # 3

4.6.10 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MARZO 2013 – MAYO 2013

ASIGNATURA	COSTO TOTAL
PREPARACIÓN E HIGIENE DE ALIMENTOS	1.000,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	600,00
EQUIPOS DE COMPUTACION	545,00
MATERIAL DIDACTICO	600,00
SUMINISTROS DE OFICINA	38,25
OTROS	525,00
TOTAL	3.308,25
COSTO ESTIMADO POR PERSONA(60)	55,14

MÓDULO # 3

4.7 PREPARACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS

NOMBRE DEL MÓDULO # 3	PREPARACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS
CONDICIÓN DEL MÓDULO:	PILOTO
METODOLOGÍA UTILIZADA	ABC (Aprendizaje Basado en Competencias)
BENEFICIARIOS	TURISMO
SEGMENTO	Unión de Asociaciones de Prestadores de Servicios
DURACIÓN	40 HORAS
FRECUENCIA	LUN a VIE 3 Hs. x día -salidas días SÁBADO
FACILITADORES	Barman Norman Jaramillo
LUGAR	Café Bar Norman
COSTO	3.308,25
COSTO POR PERSONA	55,14

NOTA: El motivo de elegir dictar el módulo en el Local **Café Norman**, fue por las instalaciones que presta, que es amplia y cuenta con todo lo necesario para poder impartir las clases prácticas y el mismo se encuentra ubicado en el centro de la ciudad.

4.7.1 OBJETIVO GENERAL

Promover en los servidores turísticos la adecuada preparación y servicio de bebidas, con variables relacionadas a la higiene y manipulación, así como definir las pautas de excelencia en la calidad del servicio solicitadas.

4.7.2 PROCESO DE SELECCIÓN, PERFIL DE INGRESO PREPARACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS

En este módulo, servirá como referente para la evaluación y certificación de las personas que preparan y sirven bebidas en establecimientos.

4.7.3 DEFINICIÓN DEL PERFIL DE INGRESO

Las personas interesadas deberán contar con los siguientes requisitos:

- Ser servidores turísticos del Cantón Playas, para ingresar al taller de atención al cliente.
- Motivación y actitud para participar en el taller
- Llenar la solicitud de inscripción. (Ver anexo # 1)

4.7.4 CONTENIDO TEÓRICO

PREPARACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS

No. horas 40

Unidad No. 1: SERVICIOS DE BAR

- El Bar
- Instalaciones del bar
- Preparación de Bebidas
- Limpieza de Maquinaria

No. Horas 9

Unidad No. 2: COCTELERIA

- El Bar americano
- Estación Central
- Tipos y características de las bebidas
- Conocimientos previos
- Elaboración de cocteleria
- La coctelera

- El Hielo
- Utilización de la servilleta en la coctelería
- El vaso mezclador

No. Horas 24

Unidad No. 3: **DECORACIÓN DE BEBIDAS**

- Verificación de sabores
- Técnicas de coctelería
- Tiempo y Temperatura
- Uso de la cristalería específica de las bebidas
- Presentación de las bebidas preparadas

No. Horas 7

Competencias específicas enfocadas:

Al completar el módulo, los participantes serán capaces de:

- Reconocer los procesos básicos de higiene en la manipulación de bebidas.
- Instrumentar controles de costos en la elaboración de sus bebidas.
- Mantener una imagen profesional

4.7.5 PERFIL DE LOS DOCENTES

El concepto facilitador enfoca la tarea del docente desde otra óptica, se trata con esto de eliminar la barrera educando / profesor. El facilitador, como indica la palabra cumple las funciones de facilitar los contenidos de una manera didáctica, práctica e inclusiva. Además este concepto plantea el espacio de incorporar personas expertas en determinadas áreas y que no poseen un título habilitante para enseñar, los cuales deben tener ciertas habilidades.

- Habilidad de manejar una variedad de técnicas de aprendizaje de grupos (estilo aula taller).

- Demostrar amplio conocimiento del sector de la disciplina que enseña y del sector de turismo.
- Identificarse con la filosofía del proyecto
- Establecer buenas conexiones con contenidos y aspectos prácticos de los módulos que desarrolla. Crear un espacio favorable para el aprendizaje, tener empatía con los estudiantes para facilitar los aprendizajes.
- Tener relaciones con el sector de la hospitalidad, turismo y gastronomía para facilitar el vínculo entre los aprendizajes, la práctica y la inserción en el mercado laboral.

4.7.6 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:
DESEMPEÑOS

1. Limpiar la área y equipo de operación del servicio de bebidas:

- Lavar el equipo de operación que está en contacto con alimentos después de cada uso;
- Desinfectar el equipo de operación al final de la jornada, con yodo / cloro / inmersión de agua caliente a una temperatura de 75 a 82°C por lo menos durante medio minuto.
- Lavar la barra de servicio con solución jabonosa;
- Tallar la barra sin maltratar la superficie, y;
- Utilizar el trapo exclusivo para superficies de trabajo.

2. Limpiar la cristalería utilizada:

- Lavarla con jabón desinfectante;
- Enjuagar cada pieza con agua;
- Escurrir en el área asignada, y;
- Acomodar de acuerdo a su tipo en el lugar asignado.

3. Pulir la cristalería:

- Utilizar el limpión de algodón, limpio, seco y exclusivo para cristalería;
- Verificar que no presente malos olores;
- Revisar que no conserve pelusas y manchas, y;
- Tocar sólo con el limpión de borde a borde la superficie que está en contacto con las bebidas.

4. Revisar el equipo de operación:

- Asegurarse que está completo, y;
- Verificar que funcione.

5. Surtir y montar la barra:

- Acomodar los licores de mayor a menor uso;
- Vaciar el hielo en el lugar asignado;
- Llenar los refrigeradores con cerveza, refresco y agua, y;
- Ubicar en el lugar asignado la cristalería y los suministros.

4.7.7 ACTITUDES / HÁBITOS / VALORES:

1. La manera en que su presentación y apariencia personal es pulcra e higiénica, y utiliza un vocablo adecuado y cortés.

4.7.8 CERTIFICACIÓN

Una vez concluido el Modulo # 3, se procederá a la entrega de una certificación de capacitación. Ver anexo # 4

4.7.9 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MARZO 2013 – MAYO 2013

ASIGNATURA	COSTO TOTAL
PREPARACIÓN Y SERVICIO DE BEBIDAS	1.000,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	600,00
EQUIPOS DE COMPUTACION	545,00
MATERIAL DIDACTICO	600,00
SUMINISTROS DE OFICINA	38,25
OTROS	525,00
TOTAL	3.308,25
COSTO ESTIMADO POR PERSONA(60)	55,14

MÓDULO # 4

4.8 DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

NOMBRE DEL MÓDULO # 4	DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE
CONDICIÓN DEL MÓDULO:	PILOTO
METODOLOGÍA UTILIZADA	ABC (Aprendizaje Basado en Competencias)
BENEFICIARIOS	TURISMO
SEGMENTO	Unión de Asociaciones de Prestadores de Servicios
DURACIÓN	40 HORAS
FRECUENCIA	LUN a VIE 3 Hs. x día -salidas días SÁBADO
FACILITADORES	Lcda. Katthy Touma Abuhayar
LUGAR	Municipio de Playas, Salón de la Ciudad
COSTO	3.308,25
COSTO POR PERSONA	55,14

NOTA: El motivo de elegir el Salón de Ciudad, fue por las instalaciones que presta, es amplia y cuenta con todo lo necesario para poder impartir las clases prácticas, ya que se cuenta con pantalla gigante, proyector, y su capacidad es para 300 personas.

4.8.1 OBJETIVO GENERAL

Lograr un mayor compromiso de los prestadores de servicio turísticos, a través de conocimientos teóricos y tecnológicos relacionados con el Turismo y su sostenibilidad.

4.8.2 PROCESO DE SELECCIÓN, PERFIL DE INGRESO DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE

Curso - Taller de capacitación en Turismo y Medio Ambiente, cuyo grupo objetivo serán:

- Ser servidores turísticos del Cantón Playas, para ingresar al taller de atención al cliente.
- Motivación y actitud para participar en el taller
- Llenar la solicitud de inscripción. (Ver anexo # 1)

4.8.3 CONTENIDO TEÓRICO DESARROLLO TURÍSTICO SOSTENIBLE No. Horas 40

Unidad No. 1: CONCEPTOS FUNDAMENTALES DEL TURISMO

- Que es el turismo
- Que es el Turismo Sostenible
- Fortalecimiento de los recursos naturales
- Calidad Ambiental
- Beneficios del turismo
- Alcances de la actividad turística
- Tipos de turismo

No. de Horas 6

Unidad No. 2: PRINCIPIOS DE LA SOSTENIBILIDAD

- Mercado Turístico
- Oferta Turística
- Producto Turístico
- Sistema Turístico
- Elementos del sistema

- Atractivos turístico
- Planta turística
- Infraestructura

No. Horas 15

Unidad No. 3: **TENDENCIAS ACTUALES DEL TURISMO**

- Tendencias
- Tipos de desplazamiento
- Modalidades
- Turismo sostenible o sustentable
- Ciencia turística
- Impacto que genera el turismo en el medio económico, socio cultural, medio ambiental.

No. Horas 19

Competencias específicas enfocadas:

Al completar el módulo, los participantes serán capaces de:

- Conocer y analizar el impacto del turismo en los recursos naturales.
- Conocer y analizar normas de manejo turístico en zonas de recursos naturales.
- Reconocer las herramientas necesarias para la implementación de normas sustentables en el turismo en el ámbito nacional e internacional.

4.8.4 PERFIL DE LOS DOCENTES (FACILITADORES)

El concepto facilitador enfoca la tarea del docente desde otra óptica, se trata con esto de eliminar la barrera educando / profesor. El facilitador, como indica la palabra cumple las funciones de facilitar los contenidos de una manera didáctica, práctica e inclusiva.

Además este concepto plantea el espacio de incorporar personas expertas en determinadas áreas y que no poseen un título habilitante para enseñar, y los cuales deben de tener ciertas habilidades.

- Habilidad de manejar una variedad de técnicas de aprendizaje de grupos (estilo aula taller).
- Demostrar amplio conocimiento del sector de la disciplina que enseña y del sector de turismo.
- Identificarse con la filosofía del proyecto
- Establecer buenas conexiones con contenidos y aspectos prácticos de los módulos que desarrolla. Crear un espacio favorable para el aprendizaje, tener empatía con los estudiantes para facilitar los aprendizajes.
- Tiene relaciones con el sector de la hospitalidad, turismo y gastronomía para facilitar los aprendizajes, práctica e inserción en el mercado laboral.

4.8.5 CRITERIOS DE EVALUACIÓN

Evaluación actitudinal: el Módulo de Turismo y Medio Ambiente, en el ámbito nacional e internacional se basó en el desenvolvimiento de los beneficiarios durante el módulo, y tuvo en cuenta tres variables:

- Interés demostrado
- Participación en clases y trabajo en equipo
- Expresión oral

4.8.6 CERTIFICACIÓN

Una vez concluido el Módulo # 4, se procederá a la entrega de una certificación de la capacitación, Ver anexo # 5

4.8.7 PRESUPUESTO

PRESUPUESTO DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN MARZO 2013 – MAYO 2013

ASIGNATURA	COSTO TOTAL
DESARROLLO TURISTICO SOSTENIBLE	1.000,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	600,00
EQUIPOS DE COMPUTACION	545,00
MATERIAL DIDACTICO	600,00
SUMINISTROS DE OFICINA	38,25
OTROS	525,00
TOTAL	3.308,25
COSTO ESTIMADO POR PERSONA(60)	55,14

4.9 FACTIBILIDAD DE LA PROPUESTA

FACTORES DE DESARROLLO ESENCIALES PARA LA VIABILIDAD DE LA PROPUESTA

FACTORES	INDICADORES
Factores tecnológicos	Equipos con tecnología de punta, Personal técnico y calificado.
Factores socio-económicos	Mayores remuneraciones. Fuentes de trabajo
Factores socio-culturales	Actualización profesional y técnica. Mayores posibilidades de empleo
Políticas de apoyo	La nueva ley de Educación Superior. Apoyo y decisión de las autoridades de poner en marcha el proyecto. La institución se encuentra en un proceso continuo de capacitación y renovación La proyección del turismo en Playas hacia los diferentes puntos del país.
Aspectos Institucionales	La UPSE tiene convenios con otras Instituciones Municipales y Gubernamentales con programas de capacitación. El Municipio de Playas gestiona convenios de intercambio y desarrollo con Universidades nacionales. La Dirección de Turismo evalúa el desempeño docente e Institucional
Condiciones financieras	Auto financiamiento que le permite contar con el personal técnico-docente y disponer de equipos informáticos necesarios. Cuenta con el apoyo financiero del Municipio del Cantón Playas.
Clima organizacional	Mejor imagen de la Institución por el progreso profesional y turístico. Servidores Turísticos competitivos en sus puestos de trabajo. Respeto al medio ambiente y a las normas que protegen la naturaleza y el entorno.

4.10 FINANCIERA

La propuesta contará con el financiamiento del Municipio del Cantón Playas, bajo la partida presupuestaria de Desarrollo a la Comunidad, y bajo supervisión de la Dirección de Turismo.

PRESUPUESTO PRIMER PLAN DE CAPACITACIÓN MARZO 2013 - MAYO 2013

ASIGNATURA	HORAS	C /HORA	COSTO TOTAL
Calidad en la Atención al Visitante	40	25,00	1.000,00
Preparación e Higiene de Alimentos	40	25,00	1.000,00
Preparación y Servicio de Bebidas	40	25,00	1.000,00
Desarrollo Turístico Sostenible	40	25,00	1.000,00
TOTALES			4.000,00
GASTOS ADMINISTRATIVOS	MESES	C/Mensual	COSTO TOTAL
Directora del Plan de Capacitación	3	500,00	1.500,00
Asistente Administrativo	3	300,00	900,00
TOTALES			2.400,00
EQUIPOS DE COMPUTACION	MESES	C/Mensual	COSTO TOTAL
Infocus y CPU			2.180,00
TOTALES			2.180,00
MATERIAL DIDACTICO	Unidad	C x Unidad	COSTO TOTAL
Material Didáctico - Folleteria	240	10,00	2.400,00
TOTALES			2.400,00
SUMINISTROS DE OFICINA	Unidad	C x Unidad	COSTO TOTAL
Hojas A4	10	4,00	40,00
Carpetas Manila	250	0,20	50,00
Marcadores	10	0,50	5,00
Cartuchos de tinta	1	40,00	40,00
Archivador	6	3,00	18,00
TOTALES			153,00
OTROS	Meses	C/Mensual	COSTO TOTAL
Servicios Básicos	3	100,00	300,00
Alquiler de Local - Limpieza	3	500,00	1.500,00
Imprevistos	3	100,00	300,00
TOTALES			2.100,00
COSTO TOTAL			13.233,00
COSTO POR ASPIRANTE (60 ESTIMADOS)			221,00

4.11 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

PRIMER SEMINARIO DE CAPACITACIÓN MARZO 2013 - MAYO 2013

MESES	SEMANAS	PERIODO	ACTIVIDAD	HORAS	T/HORAS	MÓDULOS
Marzo	1	1	2	Inscripciones		Módulo # 1
Marzo	2	4	8	Clases	15	Calidad en la Atención
Marzo	3	11	15	Clases	15	al Visitante
Marzo	4	18	20	Clases	10	40
Marzo	4		21	Entrega Diplomas		
Marzo	4	22	23	Inscripciones		Módulo # 2
Marzo	5	25	29	Clases	15	Preparación e Higiene
Abril	1	1	5	Clases	15	de Alimentos
Abril	2	8	10	Clases	10	40
Abril	2		11	Entrega Diplomas		
Abril	2	12	13	Inscripciones		Módulo # 3
Abril	3	15	19	Clases	15	Preparación y Servicio
Abril	4	22	26	Clases	15	de Bebidas
Abril	5	29	1	Clases	10	40
Mayo	1		2	Entrega Diplomas		
Mayo	1	3	4	Inscripciones		Módulo # 4
Mayo	2	6	10	Clases	15	Desarrollo Turístico
Mayo	3	13	17	Clases	15	40
Mayo	4	20	24	Clases	10	Sostenible
Mayo	4		30	Entrega Diplomas		

CONCLUSIONES

Al finalizar el presente estudio de un plan de capacitación para los servidores turísticos de la Asociación de Prestadores de Servicios, se concluye con lo siguiente:

1. En la actualidad los servidores turísticos, se encuentran dispuestos y de acuerdo en que se deben capacitar, para poder mejorar su situación socio económica.
2. Los servidores turísticos no necesitan una formación académica básica para inscribirse en estos cursos de capacitación que mejorarían sus niveles de aprendizaje y desarrollo de destrezas.
3. Las capacitaciones que se pudieran implementar en el sector turístico del Cantón Playas, no deben ser enfocadas a un sector específico, más bien debe ser dirigido de manera general, donde se potencialice, las virtudes del mismo y donde se puedan corregir sus errores.
4. Las autoridades de control no realizan de manera permanente, un control o evaluación sobre la calidad de servicio y atención que brindan los servidores a los turistas locales, nacionales e internacionales.
5. La Dirección de Turismo y La Cámara de Turismo no realizan capacitaciones periódicas a los servidores, se nota cierto abandono de los mismos hacia este sector.
6. Los comedores turísticos que bordean el Malecón del Cantón Playas, carecen de conocimientos de Higiene en la manipulación, conservación, tratamiento y preparación de alimentos y bebidas.

7. La mayoría de los turistas que visitan el Cantón, no reciben la atención y servicio adecuado, y por ende esto se refleja en el consumo de estos servicios, lo cual incide en el aspecto económico del sector turístico.

RECOMENDACIONES

A fin de que el presente estudio tenga repercusiones se recomienda a las autoridades de control los siguientes criterios:

1. La elaboración de un plan de capacitación agresivo en el sector turístico en especial con los servidores, que son la carta de presentación frente al turismo nacional e internacional. Para ello se recomienda efectuar talleres con la participación de prestadores de servicios turísticos y comunidades de base.
2. No realizar ningún tipo de discriminación al momento de realizar las inscripciones, y que las mismas sirvan para fortalecer y enmendar cualquier déficit, en la instrucción básica.
3. El Programa de Capacitación debe abarcar un entorno general con relación al sector turístico para evitar desavenencias entre los diferentes servicios que presta el sector.
4. Respecto de las temáticas de capacitación, determinadas materias constituyen un requerimiento, en general, para todos los destinos que aspiren a un desarrollo desde el punto de vista del turismo, los cuales deben ser evaluados y acreditados a través de certificados o diplomas.
5. Los organismos gubernamentales, municipios y otros organismos privados pueden constituir una fuente de financiamiento para programas, como los mencionados en la primera parte de este documento y finalmente con los propios organismos técnicos capacitadores. De estos talleres debiera surgir la priorización de áreas y materias, la focalización en términos de beneficiarios, como también las fórmulas de financiamiento.

6. En cuanto a los servicios de alimentación, cualquiera sea el destino, se requiere capacitar en materias de orden general, como manipulación y preparación de alimentos. Sin perjuicio de ello, cada destino requerirá potenciar su propia especificidad en materia de productos culinarios, con un tipo de capacitación más específica.

7. Por medio del plan de capacitación se podría concientizar y educar a los servidores turísticos del sector, para optimizar sus destrezas y mejorar sus competencias al momento de la atención y servicio al cliente, al reflejarse los mismos en el aspecto económico, ya que un cliente bien atendido regresa y consume más servicios.

BIBLIOGRAFÍA

- ANDINO PATRICIO (2009) El proyecto de grado teoría y gráficos. Quito Ecuador. S-Ed.
- ARIAS BARRIGA, GONZALO (2008) Ley General de Educación. Quito-Ecuador.
- CETUR. (2008) “Metodología para inventario de atractivos turísticos”
- GADM del Cantón Playas, 2012. Informes de Planes de Temporada Plan de Desarrollo Estratégico del cantón Playas 2012.
- GÓMEZ, M. (2009) Introducción a la metodología de la investigación científica”, Editorial Brujas, ISBN 9875910260, 9789875910263. p.p.190.
- FERNÁNDEZ, R.; P.BAPTISA,(2009) Metodología de la Investigación. México: Mc.Graw-Hill.
- INEC (2010). Resultados definitivos del VI Censo de Población y V de Vivienda. Cantón Playas - Ecuador.
- LEY DE TURISMO, Registro Oficial No. 733 Suplemento del 27 de diciembre del 2002.

MINISTERIO DE TURISMO, (2012)	Inventario de Atractivos Turísticos del Cantón Playas
PLANDETUR 2020	Plan Estratégico para el Desarrollo de Turismo Sostenible del Ecuador al año 2020
REGUERO M. (2005)	Ecoturismo: “Nuevas formas de turismo en el espacio rural”.
PEDT 2013	Plan Estratégico de Desarrollo Territorial del Cantón Playas
POA 2013	Plan Operativo Anual de la Dirección De Turismo de Cantón Playas 2013
PNBV 2009-2013	Plan Nacional para el Buen Vivir 2009-2013

ELECTRONICAS

- Diario El Universo del 22 de diciembre del 2008. Disponible en:
<http://www.eluniverso.com>
- Ecoturismo Ecuador. (2002). Disponible en:

<http://www.ecoturismo.gov.ec/paginas/ecoturismo.htm>
- Gobierno Provincial del Guayas. 2008. Disponible en:
<http://www.guayas.gov.ec>
- Google earth, 2009. “Mapa vial de acceso al cantón playas” data SIO, NOAA, U.S. Navy, NGA, GEBCO.
- Google earth, Image. (2009). Digital Globe – 2008 Europe Technologies.
- Jaramillo, J. (2008). Diario El Universo del 22 de diciembre del 2008. Disponible en: <http://www.eluniverso.com>.
- Marcos, J. (2008). Glosario de turismo y hotelería. Disponible en:
<http://www.poraqui.net/diccionario/index.php>
- Plan Estratégico de Turismo, de la Península de Santa Elena. 2007-2014. Diagnostico. Disponible en: <http://www.hcpse.gov.ec>.

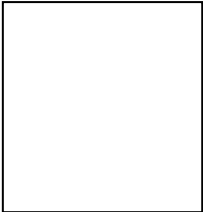
- Servicio de Información y Censo AME. Disponible en: <http://www.ame.gov.ec>.
- Sistema Integrado de Indicadores Sociales del Ecuador, SIISE 4.0, versión digital.
- Vargas, E. (2008). Diario El Universo del 22 de diciembre del 2008. Disponible en: <http://www.eluniverso.com>.

ANEXOS

ANEXO # 1

FORMATO GENERAL DE INSCRIPCIÓN

A) DATOS PERSONALES:

	NOMBRES: _____
	GENERO: FEMENINO <input type="checkbox"/> MASCULINO <input type="checkbox"/>
	FECHA DE NACIMIENTO: _____ EDAD: _____
	LUGAR DE NACIMIENTO: _____
	ESTADO CIVIL: _____
	DIRECCIÓN PARTICULAR: _____
TELÉFONO PARTICULAR: _____	CELULAR: _____
TRABAJO: _____	CELULAR: _____
e-mail: _____	_____

B) DATOS ESCOLARES:

MODULO A INCRIBIRSE: _____		
ESTUDIOS REALIZADOS:		
<input type="checkbox"/> ESCOLAR	<input type="checkbox"/> SECUNDARIA	
<input type="checkbox"/> SUPERIOR	<input type="checkbox"/> OTROS	
¿CUÁNTAS HORAS AL DÍA DISPONE PARA ESTUDIAR?		
<input type="checkbox"/> DE 1 A 2 HORAS	<input type="checkbox"/> DE 3 A 4 HORAS	<input type="checkbox"/> DE 5 A 6 HORAS

C) DATOS OCUPACIONALES:

¿TRABAJA ACTUALMENTE?	<input type="checkbox"/> SÍ	<input type="checkbox"/> NO
¿LA INSTITUCIÓN DONDE LABORA ES?		
PRIVADA <input type="checkbox"/>	INDEPENDIENTE <input type="checkbox"/>	
NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:	_____	
PUESTO QUE DESEMPEÑA ACTUALMENTE:	_____	

FIRMA DEL SOLICITANTE

ANEXO # 2
DIPLOMA MODULO # 1



ANEXO # 3
DIPLOMA MODULO # 2



ANEXO # 4
DIPLOMA MODULO # 3



ANEXO # 5
DIPLOMA MODULO # 4



VALIDACIÓN DE LA PROPUESTA
UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA EXTENSIÓN PLAYAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

General Villamil, 17 de Diciembre del 2011

Presente.

De mis consideraciones

En conocimiento de su alto nivel académico y desempeño profesional, me permito dirigirme a usted, para solicitarle su valiosa colaboración validando los instrumentos que forman parte del trabajo de investigación:

PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS

Para el efecto se anexan:

Objetivo de investigación

Matriz de Operacionalización de Variables

Los cuestionarios, y;

Matriz de sugerencias para rectificación de cuestionarios.

Por su valiosa colaboración, anticipo mis sinceros agradecimientos, seguro estoy que sus importantes sugerencias enriquecerán significativamente los cuestionarios presentados a su consideración.

Atentamente,

Alexandra Álava Álvarez

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS Y VISITANTES							
TÍTULO DEL TRABAJO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS.							
I. INFORMACIÓN ESPECÍFICA: Lea detenidamente cada uno de los ítems y coloque un visto en la alternativa correcta.							
PREGUNTAS	CONGRUENCIA		CLARIDAD		TENDENCIOSIDAD		OBSERVACIÓN
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
ENVIADO POR	APELLIDOS Y NOMBRES:						
	CÉDULA DE CIUDADANÍA:						
	FECHA:						
	PROFESIÓN:						
	CARGO:						
	DIRECCIÓN Y TELÉFONO:						
	<hr style="border: 0.5px solid black;"/> Firma						
CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN	a) Congruencia – Claridad – No tendenciosidad = 100% Positivo						
	b) No congruencia – No claridad – Tendenciosidad = 100% Positivo						
	c) Variación de opinión – Divergencia – menos del 100% Revisar						

**UNIVERSIDAD ESTATAL
PENÍNSULA DE SANTA ELENA EXTENSIÓN PLAYAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A TURISTAS Y VISITANTES

Objetivo.- La presente encuesta, nos brindará información sobre los requerimientos, necesidades e intereses que tienen nuestros turistas y visitantes, por lo que agradeceremos contestar las siguientes preguntas:

Nacionalidad _____ **Provincia** _____ **Ciudad:** _____

Nombre: _____ **Edad:** _____

Sexo: M F **Profesión / Ocupación:** _____

Instrucción.- Señale con una X la opción elegida

1. ¿Cuál es la razón de su visita?

Vacaciones	<input type="checkbox"/>	Paseo	<input type="checkbox"/>	Deportes	<input type="checkbox"/>	Negocios	<input type="checkbox"/>
Estudios	<input type="checkbox"/>	Trabajo	<input type="checkbox"/>	Diversión Nocturna	<input type="checkbox"/>	Otros: _____	<input type="checkbox"/>

2. ¿Dónde se hospeda?

Hostería	<input type="checkbox"/>	Hotel	<input type="checkbox"/>	No se hospeda	<input type="checkbox"/>
Casa de amigos	<input type="checkbox"/>	Casa Familiar	<input type="checkbox"/>	Otros: _____	<input type="checkbox"/>

3. ¿Qué tiempo tiene planificado estar en Playas?

Horas	<input type="checkbox"/>	Días	<input type="checkbox"/>	Semana	<input type="checkbox"/>	Meses	<input type="checkbox"/>
-------	--------------------------	------	--------------------------	--------	--------------------------	-------	--------------------------

4. ¿Cuál fue el medio de transporte utilizado para llegar a Playas?

Cooperativa de Transporte	<input type="checkbox"/>	Tour turístico	<input type="checkbox"/>	Vehículo Alquilado	<input type="checkbox"/>
Vehículo Propio	<input type="checkbox"/>	Tour Contratado	<input type="checkbox"/>	Otros: _____	<input type="checkbox"/>

5. ¿Qué atractivos turísticos ofrece Cantón Playas?

1.- Playa General Villamil	<input type="checkbox"/>	
2.- Playa de Bellavista	<input type="checkbox"/>	
3.- Playa de El Arenal	<input type="checkbox"/>	
4.- Playa El Pelado	<input type="checkbox"/>	
5.- Playa Engabao	<input type="checkbox"/>	
6.- Fiestas de San Pedro y San Pablo Pescadores	<input type="checkbox"/>	
7.- Celebración Cantonal	<input type="checkbox"/>	
8.- Artesanías y Muebles con fibras vegetales	<input type="checkbox"/>	
9.- Colección Arqueológica	<input type="checkbox"/>	

6. ¿Qué ingresos mensuales promedio tiene?

\$ 0 - 300	
\$ 301 - 600	
\$ 601 – 1.000	
\$ 1.001 – 1.500	
\$ 1.501 – 2.500	
Más de \$ 2.500	

7. Mencione las cosas que más le han gustado del servicio y atención al cliente de los servidores turísticos de Playas

8. Mencione las cosas que menos le han gustado del servicio y atención al cliente de los servidores turísticos de Playas

9. ¿Cuánto dinero espera gastar en Playas?_____

10. ¿Con qué frecuencia al año viene a Playas?_____

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

ENCUESTA DIRIGIDA A SERVIDORES TURÍSTICOS									
TÍTULO DEL TRABAJO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS.									
I. INFORMACIÓN ESPECÍFICA: Lea detenidamente cada uno de los ítems y coloque un visto en la alternativa correcta.									
PREGUNTAS	CONGRUENCIA		CLARIDAD		TENDENCIOSIDAD		OBSERVACIÓN		
	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
1.									
2.									
3.									
4.									
5.									
6.									
7.									
8.									
9.									
10.									
ENVIADO POR			APELLIDOS Y NOMBRES:						
			CÉDULA DE CIUDADANÍA:						
			FECHA:						
			PROFESIÓN:						
			CARGO:						
			DIRECCIÓN Y TELÉFONO:						

			Firma						
CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN		d) Congruencia – Claridad – No tendenciosidad = 100% Positivo							
		e) No congruencia – No claridad – Tendenciosidad = 100% Positivo							
		f) Variación de opinión – Divergencia – menos del 100% Revisar							

UNIVERSIDAD ESTATAL

**PENÍNSULA DE SANTA ELENA EXTENSIÓN PLAYAS
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

ENCUESTA DIRIGIDA A PRESTADORES DE SERVICIO

OBJETIVO: Recoger información útil de los servidores turísticos sobre la incidencia de un Sistema de Capacitación en el Desarrollo Turísticos del Cantón.

Instrucciones

Favor marque con X en el casillero que usted crea conveniente, dar su respuesta analizada. Tomando en cuenta los siguientes parámetros.

1 = Muy de acuerdo

4 = En desacuerdo

2 = De acuerdo

5 = Muy en desacuerdo

3 = Indiferente

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Qué nivel de conocimiento posee actualmente el prestador de servicio.					
2	Está de acuerdo en ser capacitado					
3	Se capacitaría para mejorar su formación profesional.					
4	Creen los servidores que necesitan una formación académica básica.					
5	El programa de capacitación debería enfocarse en mejorar la calidad y servicio.					
6	Una adecuada capacitación favorecería una mejor atención al cliente.					
7	Las autoridades de control se reúnen con los servidores para planificar actividades pro mejoras del sector.					
8	El servidor se identifica con algún modelo de servicio que regule su calidad de atención.					
9	Realizan las autoridades evaluaciones de la calidad y servicio.					
10	¿La UPSE – Playas debería realizar un seguimiento de esta capacitación.					

INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS

ENTREVISTA DIRIGIDA A EMPRESARIOS TURÍSTICOS							
TÍTULO DEL TRABAJO: PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS.							
II. INFORMACIÓN ESPECÍFICA: Lea detenidamente cada uno de los ítems y coloque un visto en la alternativa correcta.							
PREGUNTAS	CONGRUENCIA		CLARIDAD		TENDENCIOSIDAD		OBSERVACIÓN
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
ENVIADO POR			APELLIDOS Y NOMBRES:				
			CÉDULA DE CIUDADANÍA:				
			FECHA:				
			PROFESIÓN:				
			CARGO:				
			DIRECCIÓN Y TELÉFONO:				
			<hr style="border: 0.5px solid black;"/> Firma				
CRITERIOS DE LA EVALUACIÓN		g) Congruencia – Claridad – No tendenciosidad = 100% Positivo					
		h) No congruencia – No claridad – Tendenciosidad = 100% Positivo					
		i) Variación de opinión – Divergencia – menos del 100% Revisar					

ENTREVISTAS A EMPRESARIOS TURÍSTICOS

La presente entrevista, nos brindará información sobre los requerimientos y necesidades que tienen nuestros empresarios turísticos, por lo que agradeceremos contestar las siguientes preguntas:

Nombre del entrevistado: _____ Edad: _____ Sexo:

M F

Empresa:

1.- Como considera Ud. la relación entre los Empresarios Turísticos y el Municipio del Cantón ¿Cuál es su criterio referente al tema?

2.- La Dirección de Turismo del Cantón Playas cuenta con algún Sistema de Capacitación continua para los Servidores Turísticos.

Conoce usted este de algún sistema de capacitación Si No

3.- Cuáles son los servicios públicos que deberían mejorar para el desarrollo de la actividad turística

4.- Utilizan ustedes medios promocionales para su establecimiento

5.- Qué sector considera Ud. que debería capacitarse en el Cantón General Villamil - Playas

6.- Con estas capacitaciones mejoraría la frecuencia de visitas al Cantón

7.- Ofrece capacitaciones usted a su personal

CERTIFICADO DE REVISIÓN DE LA REDACCIÓN Y ORTOGRAFÍA

Yo, **Lcda. Katty Ofelia Asunción Ruiz**, certifico: que he revisado la redacción y ortografía del contenido del trabajo de tesis: **“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS”** elaborado por **Annabelli Alexandra Álava Álvarez**, con cédula de ciudadanía No. 1203164585 previo a la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas**.

Para el efecto he procedido a leer y analizar de manera profunda el estilo y forma del contenido del texto. Concluyendo que:

- Se denota pulcritud en la escritura en todas sus partes
- La acentuación es precisa
- Se utilizan los signos de puntuación de manera acertada
- En todos los ejes temáticos se evitan los vicios de dicción.
- Hay concreción y exactitud en las ideas.
- No incurre en errores en utilización de las letras.
- La aplicación de la sinonimia es correcta.
- Se maneja con conocimiento y precisión de la morfosintaxis.
- El lenguaje es pedagógico, académico, sencillo y directo, por lo tanto es de fácil comprensión.

Por lo expuesto, y en uso de mis derechos como Lcda. En Ciencias de la Educación, especialización Literatura y Español; recomiendo la **VALIDÉZ ORTOGRÁFICA** de su Propuesta, previo a la obtención del Título de **Ingeniera en Administración de Empresas**.

Lcda. Katty Ofelia Asunción Ruiz

CATEDRÁTICA DE LA ESCUELA DE EDUCACIÓN Y COMUNICACIÓN

SERVIDORES TURISTICOS DEL HUMBOLT



ENTREVISTAS A BALSEROS



SALVAVIDAS E INSPECTORES DE TURISMO



DESFILE DE CARPEROS



DESFILE DE BALSEROS



PROCESIÓN DE SAN PEDRO

