



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA**  
**EDUCACIÓN**



**ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES**  
**CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO**  
**PRESENCIAL**

**DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO A**  
**LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN HOTELERÍA Y TURISMO**

**PROBLEMA:**

**FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS**  
**EN LOS HOTELES DEL CANTÓN BABAHOYO.**

**AUTORA:**

**EVELIN PATRICIA VELOZ DÍAZ**

**TUTOR:**

**MSC. JOHANA ALEJANDRA OLAYA REYES**

**BABAHOYO – 2018**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**HOTELERIA Y TURISMO**  
**PRESENCIAL**



## **DEDICATORIA**

Este proyecto va Dedicado a mi madre quien ha sido un ejemplo a seguir me ha brindado apoyo incondicional, moral y en económico.

Ese apoyo me ha permitido superar todos esos obstáculos que en su momento se presentaron en mi camino.

Gracias a ello pude culminar mi carrera es un verdadero ejemplo la fuerza de mi madre que me impulsa llegar a mis metas propuestas en convertirme en licenciada de hotelería y turismo y lograr mi sueño anhelado.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**  
**PRESENCIAL**



## **AGRADECIMIENTO**

Mi gratitud a Dios en primer lugar por darme sabiduría y fortaleza necesaria.

A mí querida madre: patricia Díaz Jiménez y mis hermanos que me apoyaron en todo en esto tiempo, en mis estudios que me ha permitido llegar tan lejos, para ellos con mi gratitud y amor.

A su vez a mi profunda gratitud a la coordinadora de hotelería y turismo la Msc: Deysi pesante, Msc. Abel Romero Rodríguez, Msc. Olaya Reyes por su tiempo que ha sido mi guía de mi proyecto de investigación, son personas dignas de admiración por su entrega y dedicación a los estudiantes.

A todos aquellos amigos y familiares que han estado presente cuando más los necesitaba, agradezco a todas las personas que han estado hay en todo momento, me han ayudado a culminar con mi proceso de estudios, en este camino que ha sido tan duro para mí, en todo en toda esta etapa de mis estudios me he esforzado de una manera tan grande para ser una persona que he querido ser como lo es ser profesional.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**



**CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL**

Yo, **EVELIN PATRICIA VELOZ DIAZ**, portadora de la cédula de ciudadanía **120611398-5**, en calidad de autora del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciada, **HOTELERÍA Y TURISMO**, declaro que soy autora del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

**FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS HOTELES DEL CANTÓN BABAHOYO.**

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

**EVELIN PATRICIA VELOZ DIAZ**

**CI. 120611398-5**

**AUTORA**



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**  
**PRESENCIAL**



**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DOCUMENTO PROBATORIO  
DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LA SUSTENTACIÓN**

**Babahoyo, 21 de septiembre del 2018**

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio **N°00172-C-HT**, con fecha **06 de septiembre del 2018**, mediante resolución **CD-FAC.C.C.C.J.S. E – SO-009-RES-004-2018**, certifico que el Sr. (a) (ta) **EVELIN PATRICIA VELOZ DIAZ**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo.

**FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS HOTELES DEL  
CANTÓN BABAHOYO**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.

---

**MSC. JOHANA OLAYA REYES**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**

## **RESUMEN**

La formación profesional de los servidores en los hoteles es muy relevante y de tomar en mucha consideración, debido a que de esto depende que el huésped o turista desee volver, todo profesional debe estar más que preparado para el mundo laboral porque esto obedece el crecimiento favorable de la empresa, aportando directamente a la economía de un lugar.

Las plazas profesionales en la rama hotelera son muy amplias y variadas, y el profesional que ocupe una debe tener o poseer muchas actitudes y conocimientos en el área hotelera ya que se está en constante contacto con personas de diferentes personalidades, ante cualquier inconveniente saberlo manejar, es por ello que desde los profesionales de la limpieza hasta los más altos directivos deben tener conocimientos básicos y experiencia en diferente temas y áreas de estudios, también permanecer en continua capacitación ya que vivimos en un mundo que evoluciona rápidamente a través del tiempo y así desarrollar un trabajo y prestar un servicio de calidad.

El proyecto estuvo enmarcado en el tipo de investigación descriptiva y explicativa con la aplicación de una serie de técnicas e instrumentos de recolección de datos, específicamente la observación directa, la ficha de recolección de datos y la entrevista realizada a los propietarios del establecimiento de alojamiento turístico del cantón Babahoyo. De esta manera se concluyó que, implementado una estrategias como, Aplicar las búsquedas de profesionales a través de páginas especializadas, Capacitación continua, a los profesionales que labora actualmente en los hoteles, que los propietarios de los hoteles tomen la iniciativa de promover y difundir información del servicio que ofertan a través de los distintos canales de información, la misma que debe ser verídica, también realizar acuerdos con instituciones que forman profesionales en turismo para obtener información de los graduados al momento de contratar el personal.

## **SUMMARY**

Professional training of servers in hotels is very important and take into consideration, because it depends on the guest or tourist want to return, every professional must be more than prepared for the world of work because this obeys the favorable growth of the company, contributing directly to the economy of a place.

The professional positions in the hotel branch are very wide and varied, and the professional who occupies one must have or possess many attitudes and knowledge in the hotel area since it is in constant contact with people of different personalities, before any inconvenience to know how to handle it, that is why from the cleaning professionals to the top managers must have basic knowledge and experience in different subjects and areas of studies, also remain in continuous training as we live in a world that evolves rapidly over time and thus develop a job and provide a quality service.

The project was framed in the type of descriptive and explanatory research with the application of a series of data collection techniques and instruments, specifically direct observation, the data collection form and the interviews conducted with the owners of the tourist accommodation establishment. Of the Babahoyo canton. In this way it was concluded that, implemented strategies such as applying professional searches through specialized pages, continuous training, professionals who currently work in hotels, that hotel owners take the initiative to promote and disseminate information from the service offered through the different information channels, the same that must be true, also make agreements with institutions that train professionals in tourism to obtain information from graduates when hiring staff.





**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN  
HOTELERÍA Y TURISMO



**RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACION**

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESESTE TRABAJO INVESTIGATIVO  
TITULADO:

FORMACIÓN PROFECIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS  
HOTELES DEL CANTÓN BABAHOYO.

Presentado por la Srta. EVELIN PATRICIA VELOZ DIAZ

La calificación de: 7.61

Equivalente a: \_\_\_\_\_

**TRIBUNAL**

  
MSC. DARIO ARRELLANO VALENCIA  
DELEGADO DEL DFCANO

  
MSC. VÍCTOR ROMERO JACOME  
DELEGADO DEL C.I.D.E

  
MSC. ANA CANDELL SALTARREAGA  
DELEGADO  
COORDINADOR

  
ABG. ISELA FERRUZ MORALES  
SECRETARIA FAC. CCJJ, SCSJ  






**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN**  
**HOTELERÍA Y TURISMO**

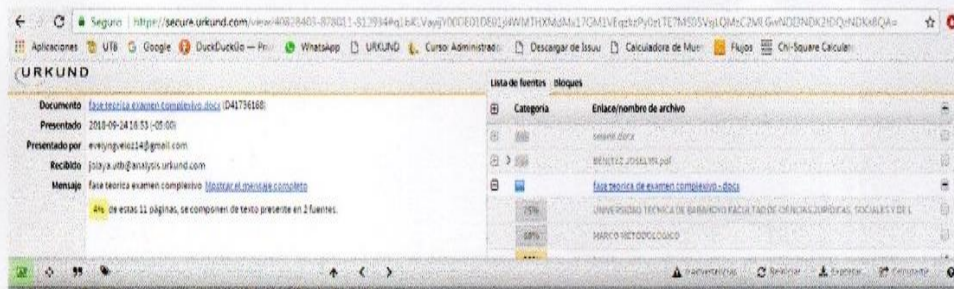


Babahoyo, 28 de septiembre del 2018

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Srta. **EVELIN PATRICIA VELOZ DIAZ**, cuyo tema es, **FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS HOTELES DEL CANTÓN BABAHOYO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **4%**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

**MSC. JOHANA OLAYA REYES**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**



Babahoyo, 28 de Septiembre del 2018

### **INFORME FINAL DEL SISTEMA DEL URKUND**

**Msc. Johana Alejandra Olaya Reyes**, tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, a petición de la parte interesada.

Certifico en el presente proyecto elaborado por el estudiante **EVELIN PATRICIA VELOZ DIAZ**, Con el tema:

**"FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS HOTELES DEL CANTÓN BABAHOYO"**.

el mismo que fue revisado, asesorado y orientado en todo el proceso de elaboración, además; fue sometida al análisis del software Antiplagio URKUND, cuyo resultado es de 4% de similitud, el cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por titulación por lo tanto considero apto para la protección respectiva.

Certificación que confiere para fines legales.

**MSC. JOHANA OLAYA REYES**  
**DOCENTE DE LA FCJSE.**

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
CERTIFICACION DE LA AUTORIA INTELECTUAL.....	IV
CERTIFICADO FINAL DE APROBACION DEL TUTOR DEL DOCUMENTO PROBATORIO DIMENCION PRACTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO PREVIA A LASUSTENTACION.....	V
RESUMEN.....	VI
SUMARY.....	VII
RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACION.....	VIII
CERTIFICACION DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO.....	IX
INFORME FINAL DEL SISTEMA DEL URKUND.....	X
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO METODOLÓGICO.....	2
1.1.DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO.....	2
1.2.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	2
1.3.JUSTIFICACIÓN.....	3
1.4.OBJETIVO.....	5
Objetivo general.....	5
Objetivo específicos.....	5
1.5.FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	6
FORMACIÓN PROFESIONAL.....	6
PRESTADORES DE SERVICIOS.....	7
HOTEL.....	7
ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA EN ECUADOR.....	8
ALOJAMIENTO TURÍSTICO.....	12
TURISMO.....	12
1.6.HIPÓTESIS.....	13
1.7.METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	13

<b>Investigación explicativa</b> .....	13
Método de la investigación .....	14
RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	14
TECNICAS UTILIZADAS .....	15
CAPÍTULO II.....	17
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	17
2.1.DESARROLLO DEL CASO .....	17
2.2.SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO) .....	19
2.3.SOLUCIONES PLANTEADAS .....	21
2.4.CONCLUSIONES.....	21
2.5.RECOMENDACIONES (PROPUESTA PARA MEJORAR EL CASO) .....	22
BIBLIOGRAFIA .....	24
ANEXO .....	25

### ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Perfil de los hoteles .....	18
Tabla 2 Impacto Infraestructura .....	21

## INTRODUCCIÓN

La formación profesional en una empresa o como es el caso un hotel es de suma importancia de tomar en cuenta al momento de la contratación del personal, debido a que estos interactúan con un sin número de personas y personalidades, si queremos que la empresa crezca y se desarrolle de forma segura se debe tomar en cuenta que esta persona sea especializada en el área, estar capacitada al 100% para desarrollar un servicio de excelencia y el huésped decida volver.

Las parcelas profesionales en la rama hotelera son muy amplias y variadas. Desde los profesionales de la limpieza hasta los más altos directivos deben tener conocimientos básicos y experiencia, permanecer en continua capacitación ya que todos desarrollan un trabajo fundamental en el buen funcionamiento de un establecimiento de estas características como lo son los hoteles. Dependiendo del puesto que se vaya a ocupar, serán necesarias una serie de aptitudes y estudios, deben cumplir con formación focalizada al área de trabajo.

La industria de la hotelería y el turismo es una de las grandes generadoras de divisas a nivel mundial, aportando al desarrollo y crecimiento de una localidad de manera muy rápida, desde épocas pasadas se ha notado un incremento de la infraestructura hotelera no solo en balnearios si no en ciudades tanto de gran tamaño, como pequeñas por lo que esto representa un alza de la economía.

Esta investigación centra su interés en cotejar el nivel de formación profesional de los prestadores de servicios en los hoteles en contraste con los profesionales del sector turístico para proveer datos que sirvan de base para líneas de acción y mejoras para los establecimientos hoteleros del cantón Babahoyo. Para lo que se realizó técnicas de investigación para la recolección de la información necesaria para el desarrollo del caso como lo es la entrevista, la encuesta y ficha de observación en los hoteles regulados por el Ministerio de Turismo del cantón Babahoyo, Provincia de Los Ríos.

# **CAPÍTULO I**

## **MARCO METODOLÓGICO.**

### **1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO**

Formación profesional de los prestadores de servicio en los hoteles del cantón Babahoyo.

### **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La Provincia de los Ríos es una de las 24 provincias que conforman al Ecuador siendo Babahoyo su capital administrativa la ciudad de Babahoyo es una de los principales centros financieros, económico y comerciales del país.

Las principales actividades socio económicas son la agricultura, ganadería, comercio y la industria en la que se desglosa en varios tipos, una de ellas es la industria hotelera contribuyendo directamente en la generación de empleo.

La ciudad de Babahoyo actualmente posee alrededor de 12 establecimientos hoteleros de diferentes categorías de los cuales 7 están debidamente registrados por el ministerio de turismo las cuales cuentan con instalaciones adecuadas para el alojamiento de las personas de la localidad y turistas.

A pesar de esto algunos establecimientos no están aptos para brindar un servicio de alojamiento de calidad, debido a que carecen de profesionales y personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente. Esto se ve evidente, a que la mayor parte son profesionales en otras áreas o solo han llegado a realizar estudio secundario. Sumado a ello, está la falta de capacitación continua que a pesar de estar estipulado en el artículo 6 literal 1 del reglamento general de alojamiento turístico, es un aspecto que muy pocos cumplen.

Por otra parte, alguna de las instalaciones y mobiliario de los establecimientos no se encuentra en perfecto estado para uso del huésped.

También se observa que los establecimientos no están actos ni equipados en sus instalaciones, para la accesibilidad de personas con discapacidades, como los son la personas que se encuentran en estado de sillas de ruedas esto genera malestar en los huéspedes.

Es importante destacar que se debe tener una mejor seguridad turística para establecimientos hoteleros.

En definitiva los establecimientos hoteleros del cantón tienen muchas problemática, entre ellas esta falta de conectividad inalámbrica de internet, falta de inversión para remodelaciones o adecuaciones sus fachadas son pésimas, no tienen desarrolladas sus marcas, inadecuada o inexistente atención a la reputación online del hotel, siendo la promoción una base fundamental para ser mayormente conocidos, la web actualmente es una ventana amplia y favorable para que un producto sea captado rápidamente por el turista.

Existe insuficiencias en la selección de personal, la mayor parte son contratados con pocos requisitos para ocupar el cargo, los cuales no exigen una formación y capacitación puntual (training), como consecuencia no existe un enfoque elemental del servicio a clientes, un equivocado o incompleto entendimiento sobre cómo comercializar el hotel, Falta de liderazgo de cara a la resolución efectiva de problemas.

### **1.3. JUSTIFICACIÓN**

El sector hotelero es una actividad mercantil prestadora de servicios de alojamiento que se ofrece para satisfacer las necesidades de los turistas, de forma habitual y profesional que puede o no contar con otros servicios complementarios como servicios de gastronomía, spa entre otros.

El servicio en el sistema hotelero es muy complejo los prestadores de servicio turístico deben estar preparados tanto en lo académico como en lo personal y esto se ve reflejado en el servicio final.



La industria de hotelería y el turismo es una de las grandes generadoras de divisas a nivel mundial, aportando al desarrollo y crecimiento de una localidad de manera muy rápida, debido al gran incremento de oportunidades laborales.

En los últimos tres años hasta la actualidad se han graduado 60 profesionales de turismo en la universidad Técnica de Babahoyo mismo. Las fuentes de trabajo en esta área en la ciudad de Babahoyo están ocupadas por profesionales en diferentes ramas, en la actualidad, esta industria necesita profesionales capaces de dominar los diferentes sectores que componen el negocio de la hotelería y turismo.

Las parcelas profesionales en la rama hotelera son muy amplias y variadas. Desde los profesionales de la limpieza hasta los más altos directivos, todos desarrollan un trabajo fundamental en el buen funcionamiento de un establecimiento de estas características como lo son los hoteles. Dependiendo del puesto que se vaya a ocupar, serán necesarias una serie de aptitudes y estudios, deben cumplir con formación focalizada al área de trabajo.

Un prestador de servicios turístico debe de ser o poseer muchas cualidades entre ellas hospitalidad, amabilidad, la cortesía es algo fundamental en la atención al cliente, debe ser una persona respetuosa, puntual. Estar preparado para cada eventualidad que se presente en lo laboral ya que a menudo estos interactúan con muchas personas las cuales tienen distintas personalidades que debe saber manejar.

Así mismo son necesarias algunas destrezas, debe de tener una actitud agradable y hospitalaria seguidos de los valores que toda persona debe de poseer.

El propósito de la presente investigación es determinar cuál es la formación profesional de los prestadores de servicio en los hoteles del cantón Babahoyo, información indispensable que servirá como base para futuras acciones que conlleven a la mejora de la calidad de los servicios ofrecidos por los establecimientos hoteleros de la ciudad.

## **1.4. OBJETIVO**

### **Objetivo general**

Cotejar el nivel de formación profesional de los prestadores de servicios en los hoteles en contraste con los profesionales del sector turístico.

### **Objetivo específicos**

- Identificar la cantidad de profesionales del sector turístico que se encuentran laborando en los hoteles del cantón Babahoyo.
- Cuantificar la cantidad de graduados de la carrera de hotelería y turismo de la Universidad Técnica Babahoyo en los últimos 3 años.
- Identificar cuáles son las fuentes utilizadas para los requerimientos laborales en los hoteles.

## **1.5. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **FORMACIÓN PROFESIONAL**

Se entiende que la formación profesional son enseñanzas y cualidades que vamos adquiriendo y desarrollado a través del tiempo, la formación profesional es compatible en muchas formas a la productividad con lo laboral, lo personal y social. En esencial el objetivo principal de la formación profesional es de preparar, actualizar y desarrollar las capacidades de las personas para el mundo laboral.

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. (CASANOVA, 2003, pág. 10)

Al momento de entrar al mundo laboral debemos estar más que preparados para poder cumplir con las exigencias del cargo y demostrar todos los conocimientos adquiridos a través de tiempo de preparación. El profesional tanto como el empleador tiene un rol fundamental se debe contratar personas actas, comprometidas y que sean profesionales en el área o cargo como en el caso de los hoteles es primordial contratar personal preparado en el área para dar un buen servicio al cliente que imparta conocimiento específicos no solo del hotel si no de la ciudad para aquel huésped o turista consuman más nuestros productos, conozca las tradiciones, sitios turísticos de esto dependerá que la economía del cantón se incremente.

Ventura (1994) considera que las capacidades de la empresa constituyen un concepto dinámico que expresa la conjunción entre recursos y pautas organizativas, y determinan lo que una empresa es y puede llegar a ser. Para este autor, «las capacidades que posee una empresa se convierten en competencias distintivas

cuando no son generalizables al resto de las empresas y permiten obtener productos a partir de ellas que satisfacen las necesidades de los segmentos objetivo de la empresa de forma superior al resto de los competidores». (Hernández C. C., 2010, pág. 60)

A principios de los noventa Torres (1993) realiza un diagnóstico sobre la capacitación y formación turística en España. En un momento en que nuestro país era un importante receptor de turismo internacional, considera que la situación formativa se caracterizaba por ser:

— Insuficiente: el número de personas formadas era reducido en comparación con la población ocupada en el sector, e inadaptada a las necesidades del mercado turístico.

— Incompleta: no englobaba los distintos niveles y subsectores profesionales que exigía la evolución de la actividad turística.

— No integrada: carente de una concepción unitaria de la formación en cada nivel y de las interrelaciones entre los distintos niveles.

— Obsoleta: contenidos formativos desactualizados respecto a los cambios operados en el mercado turístico. (Hernández C. C., 2010, pág. 48)

## **PRESTADORES DE SERVICIOS**

“Los prestadores de servicios turísticos son todas aquellas personas naturales o jurídicas que se dedican o realicen actividades turísticas”. (Alvarez Rojas, Análisis de los departamentos operativos dentro del hotel Paraiso en la ciudad de Azogues, 2012)

## **HOTEL**

Son establecimientos prestadores de servicio de alojamiento, están presto para cumplir con la necesidad de los turistas o viajeros de manera temporal y por lo

General su atención son las 24 horas del día, algunos hoteles prestan servicios adicionales como restaurant, bar, spa, salón de belleza entre otros.

La historia del hotelería comienza con los primeros desplazamientos del hombre, cuando las largas distancias y los medios utilizados obligaban a los viajeros a pernoctar en lugares seguros, donde además tuvieran una comida. Las razones del desplazamiento de los pueblos fueron muchas: la conquista de nuevas tierras, la religión, el comercio, etc. Tales lugares, llamados posadas, eran similares a las tabernas, cuyo oficio, de tabernero, ya se mencionaba en el Código de Hammurabi. Di Mauro Pérez. (Alvarez Rojas, Análisis de los departamentos operativos dentro del hotel Paraiso en la ciudad de Azogues: 2011, 2012, pág. 12)

Los hoteles más que un lujo se dio por la necesidad de que las personas que viajaban por mucho tiempo a largas distancias puedan tener un sitio seguro donde pasar la noche o descansar de su largo viaje hacia su destino final, mayormente movidos por el comercio de productos, los hoteles comenzaron a expandirse por que generaron un aporte a la economía de las familias en las comunidades que prestaban este servicio.

## **ANTECEDENTES DE LA HOTELERÍA EN ECUADOR**

“A inicios del siglo XX, aparecieron los primeros hoteles en el Ecuador en las ciudades de Quito y Guayaquil, se menciona que solo existían 3 hoteles en la ciudad de Guayaquil y 4 en la ciudad de Quito, los mismos que remplazaron a las denominadas “Casa de Huéspedes”. Es por ello que en la actualidad el país ha tenido un considerable aporte económico gracias a la actividad turística, convirtiendo al sector hotelero en una parte fundamental y rentable en dicha actividad, puesto que contribuye al crecimiento de las ciudades y ayuda al mejoramiento de vida de los pobladores locales”. (Alvarez Rojas, Análisis de los departamentos operativos dentro del hotel Paraiso en la ciudad de Azogues: 2011, 2012, pág. 12)

El turismo ha generado grandes cambios en las últimas décadas, debido a que representa grandes beneficios y aporta al desarrollo inmediato de una localidad. Durante este periodo se ve a la necesidad de crear un sinnúmero de negocios en servicios turísticos para satisfacer la demanda de turistas, uno de ellos es la planta turística y la necesidad de crear hospedaje para cumplir con la demanda de turistas, hoy en día es muy fácil encontrar hoteles de diferentes categorías y precios en todos los destinos turísticos del Ecuador.

El sector hotelero es unidad básica del turismo por lo que se vio a la necesidad de crear el reglamento de alojamiento turístico para regular la actividad turística de alojamiento:

**Según la ley de turismo cuya sección 2a art 6 menciona que son derechos y obligaciones de los establecimientos de alojamiento turístico:**

- a) Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b) Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c) Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d) Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e) De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f) Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g) Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h) Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i) Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;

- j) Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k) Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;
- l) Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- m) Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;
- n) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género,



número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen. (de Alojamiento Turístico, 2016, pág. 5)

### **Sección 2a.: Derechos y obligaciones de los huéspedes y establecimientos de alojamiento turístico**

Art. 5.- Derechos y obligaciones de los huéspedes.- Los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a) Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
- b) Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
- c) Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- d) Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
- e) Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- f) Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
- g) Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
- h) Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
- i) Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- j) Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable. (de Alojamiento Turístico, 2016, págs. 5-6)

Podríamos definir el capital humano turístico como la cantidad de conocimientos técnicos y cualificaciones que poseen los trabajadores del sector, procedente de las inversiones en educación formal y en formación en el trabajo. (Adelaida Lillo Bañuls, 2007, pág. 61)

La Administración Pública Turística también pone de manifiesto esta inquietud. Así, en el Plan Integral de Calidad del Turismo Español (PICTE), se afirma en el Programa 4 que se dedica a una Formación en Calidad que: «la formación es un programa transversal que incide en todos los demás (...). La formación de los profesionales del turismo tanto continúa como inicial, es sin duda un elemento estratégico para afrontar los cambios que están aconteciendo en el sector. La calidad del turismo depende en gran medida de la participación y buena formación de sus trabajadores. En opinión de Bote (1995) la formación y la investigación en turismo deben constituir un eje fundamental del modelo de desarrollo cualitativo propugnado desde el ámbito académico. (Bañuls, 2007, pág. 65)

## **ALOJAMIENTO TURÍSTICO**

“Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje”. (Turismo, 2015, pág. 11)

## **TURISMO**

El turismo es una actividad recreativa, consiste en el desplazamiento de personas ya sea por ocio o negocio por un tiempo no mayor a un año fuera de su residencia habitual.

El turismo es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico. Organización Mundial del Turismo, 2007. (Echeverría Villamar, 2015, págs. 17-18)

## **1.6. HIPÓTESIS**

Comparando el número de personas formadas profesionalmente en el sector turístico, con la población ocupada en los hoteles del cantón Babahoyo, se identificará el porcentaje de ocupación de puestos de trabajo por profesionales del sector.

## **1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Tipo de investigación**

El tipo de investigación que se utilizó en la presente investigación es la investigación descriptiva y explicativa.

### **Investigación descriptiva**

Este tipo de investigación se realizó para poder describir y analizar las características de la problemática de los hoteles del cantón Babahoyo y así identificar cual es el porcentaje de ocupación de plazas de trabajo por profesionales del sector.

### **Investigación explicativa**

La investigación explicativa se describirá el problema sobre el escaso profesional de turismo en los hoteles del cantón Babahoyo y cuáles son las falencias.

## **Método de la investigación**

### **Método de Observación**

A partir del método de la observación se formula un análisis sobre la problemática en los hoteles del cantón Babahoyo siendo esta el poco interés de los propietarios en mejorar la calidad tanto de los servicios, como la inversión en renovar la infraestructura turística, otro punto es que no cuenta con personal activo y predispuesto para mejorar su formación a través de capacitación ya sea por cuenta propia para ofrecer un servicio de calidad al turista.

### **Método Deductivo**

Este método permitirá deducir y extraer la consecuencia y característica general del tema investigado haciendo uso de las distintas herramientas e instrumentó, que se utilizó para la fundamentación del trabajo investigativo sobre la formación profesional de los prestadores de servicio.

### **Método Inductivo**

Se empleó este método para obtener mediante el método de observación la característica actual del objeto o tema investigado, extrayendo la situación de los hoteles del cantón Babahoyo y la formación de los prestadores de servicio turístico no es la adecuada.

## **RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN**

### **Ubicación del área de estudio**

La investigación realizada sobre Formación profesional de los prestadores de servicio en los hoteles del cantón Babahoyo se realizará en las zonas de interés mencionada anterior mente cuyo lugar es la Provincia de Los Ríos cantón Babahoyo, hoteles que están debidamente registrados por el Ministerio de Turismo.

## **TECNICAS UTILIZADAS**

**Entrevista:** Con esta técnica de recolección de datos pudimos recolectar información concreta con respecto al tema investigado, la cual se la realizo a los propietarios de los 7 hoteles debidamente registrados por el Ministerio De Turismo de la ciudad de Babahoyo, para conocer en concreto algunas interrogantes para mejor desarrollo del caso.

**Instrumento:** Se realizó una entrevista semi estandarizada o mixta, en la que se realizó con anticipación una preparación en una guía de entrevista con preguntas abiertas y cerradas.

**Instrumentos de registro:** se utilizó papel, lápiz y grabador.

**Encuesta:** A través de esta técnica se aplicó esta encuesta a los 18 prestadores de servicio de los diferentes hoteles del cantón Babahoyo utilizando 10 interrogantes, para poder conocer información acerca su formación académica, o las capacitaciones que ha obtenido en turismo.

**Instrumento:** Cuestionario

**Instrumentos de registro:** Papel y Lápiz (formato)

**Detalle de instrumentos:** Tipo de cuestionario Auto administrado.

**Tipo de preguntas:** Abiertas.

**Ficha de observación:** Con la ficha se recogió los datos o característica generales de los hoteles del cantón Babahoyo y obtener información detallada de manera sistemática.

Instrumento de registro: papel, lápiz y cámara fotográfica.

### **Población y muestra**

Debido al poco número de los propietarios y empleados prestadores de servicios de alojamiento de los hoteles del cantón que se encuentran regularizado por el Ministerio de Turismo como muestra se seleccionó el 100% de la población

## **CAPÍTULO II**

### **RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **2.1. DESARROLLO DEL CASO**

##### **Fase # 1. Investigación**

Durante el periodo de desarrollo del caso se realizó una exhaustiva revisión de toda la información documental para elaboración del tema de estudio, también se realizó la respectiva investigación en el Ministerio De Turismo para conocer los hoteles que se encuentran regularizados por el ministerio de turismo, los cuales son:

- Hotel Cachari
- Hotel Ciudad Del Rio
- Hotel Gran Driver
- Hotel Grand Perla Verde
- Hotel Grand Hotel Emperador
- Hotel Capitol 1
- Hotel Capitol 2

Posteriormente se estableció relaciones con contactos claves como son los propietarios y administradores de los hoteles en la cual se les realizó una entrevista y encuesta con preguntas abiertas y cerradas que sirvió para la recolección de datos, se constató el número de datos sobre los graduados en las carreras de hotelería y turismo en la Universidad Técnica De Babahoyo en los últimos tres años para compararlos con los actuales prestadores de servicio en los hoteles del cantón Babahoyo.

##### **Fase # 2: Levantamiento de información**

Los hoteles 7 hoteles estudiados se encuentran distribuidos en distintas categorías, el número de empleados de los hoteles en la que podríamos definir el capital administrativo.



**Tabla N° 1 Perfil de los hoteles**

Hoteles	N° de empleados	Categoría	Tipo de promoción	Servicio de habitación
Hotel Perla Verde	6	2	Internet	Sala de banquetes y reuniones, mini bar, internet inalámbrico, parking.
Grand Hotel Ciudad Del Rio	3	2	Internet	Internet inalámbrico, parking, tv satelital, caja fuerte.
Grand Hotel Emperador	4	2	Internet	Restaurant, parking internet inalámbrico, tv cable, aire acondicionado.
Hotel Grand River	4	2	Publicidad en prensa, folletos	Internet inalámbrico, tv satelital, bar, aire acondicionado.
Hotel Capítol 1	2	2	Internet	Tv satelital, aire acondicionado.
Hotel Capítol 2	2	2	Internet	Tv satelital, aire acondicionado.
Hotel cachari	6	3	Publicidad en prensa, otros.	Sala de reuniones, restaurant, internet inalámbrico, aire acondicionado, teléfono mini bar.

**Fase # 3: Observación**

La observación se realizó una visita a los hoteles para analizar la infraestructura si es adecuada, los servicios a los huéspedes, cuántos profesionales en turismo y hotelería trabajan en el hotel y características generales del tema investigado.

#### **Fase # 4: Trabajo de campo**

Se realizó 2 visitas a los hoteles del cantón Babahoyo para la respectiva recolección de la información, se realizó reuniones con los distintos prestadores de servicio de alojamiento de los hoteles, se realizó un respectivo procedimiento para la aplicación de los instrumentos o técnica de recolección de datos mencionas anteriormente.

### **2.2. SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)**

**Carecen de profesionales del sector turístico laborando en los establecimientos y personal calificado y capacitado.**

Se contactó que le 98% de los prestadores de servicio turístico que laboran en los establecimientos de alojamiento del cantón no son profesionales en turismo. Si no se toman las acciones necesarias para que esto cambie más que nada en la contratación de profesionales en el área esto seguirá contribuyendo a perdida de afluencia turística y que los huéspedes decida retornar a su lugar de destino de forma inmediata, perdiendo la oportunidad de crecer económicamente en la industria turística.

**Cantidad de graduados de la carrera de hotelería y turismo de la Universidad Técnica Babahoyo en los últimos 3 años.**

En los últimos tres años hasta la actualidad se han graduad 60 profesionales de turismo en la Universidad Técnica de Babahoyo, los mismo que a pesar de ser un número elevado de graduados en el área no tuvieron oportunidad laboral en estos establecimientos de alojamiento ya que solo un 2% de estos trabajan en ellos contraste con los profesionales de otras áreas.

**Los hoteles del cantón Babahoyo no optan por contratar personal calificado y capacitado en el área hotelera y turística.**

Para que un hotel crezca favorablemente es importante contar con personal altamente capacitado. La contratación del personal en los hoteles de cantón Babahoyo se da en base a publicaciones por internet o sugerencias de demás hoteles, no se aprecian sus conocimientos en base al área, capacitaciones, profesionales graduados en el área laboral requerida.

Frente a esto es necesario tener en cuenta que la formación profesional de un empleador es de suma importancia ya que en este medio estamos en continuo crecimiento y actualizaciones, se debe tener en cuenta si el profesional esta en continua capacitación si es apto para el cargo, lo más sencillo para contratar personal apto es ponerlo a prueba si desempeña su trabajo y si está preparado para cada eventualidad podemos decir que la meta trazada se lograra.

La inversión por parte de propietarios de los hoteles en el cantón es escasa existe una inadecuada calidad en los servicios debido al desconocimiento tanto del propietario como personas que trabajan sobre los beneficios que la actividad turística representa para el desarrollo de un recurso turístico y la economía de la localidad.

**Tabla N°2 Impacto Infraestructura**

Positivos	Negativo
Gran demanda de huéspedes. Diseños de nuevos servicios para satisfacer la demanda del cliente. Mejora servicios existentes. Comodidad del huésped. Mejora la imagen del hotel.	Poco interés en visitar el establecimiento y alojarse. Mala calidad en los servicios. Imagen del hotel desfavorable. Malestar en los huéspedes. Quejas frecuentes la cual genera mala publicidad para el hotel. Desventaja competitiva en la industria hotelera.

*Elaboración propia del autor*

### **2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS**

- Aplicar las búsquedas de profesionales a través de páginas especializadas.
- Capacitación continua, a los profesionales que labora actualmente en los hoteles.
- Los propietarios de los hoteles tomen la iniciativa de promover y difundir información del servicio que ofertan a través de los distintos canales de información, la misma que debe ser verídica.
- Realizar acuerdos con instituciones que forman profesionales en turismo para obtener información de los graduados al momento de contratar el personal.

### **2.4. CONCLUSIONES**

En cuanto al estudio realizado la formación de los profesionales prestadores de servicios en los hoteles del cantón Babahoyo es la base primordial para el

Mejoramiento al momento de brindar un buen servicio de calidad que evite el decrecimiento de la demanda hotelera, siendo uno de los motivos del estudio cuantitativo de profesionales del sector turístico que se encuentran actualmente laborando en los hoteles del cantón, donde los graduados de la carrera de hotelería y turismo son los más aptos y capacitados para ocupar esta fuente de trabajo.

Con ello se logró cotejar el nivel de formación profesional de los prestadores de servicios actuales en los hoteles en comparación con los profesionales del sector turístico que proveyeron datos primordiales para la implementación de nuevas líneas de acción que conllevaron a la mejora de la selección del personal prestador del servicio que laboran en los hoteles debidamente registrados por el ministerio de turismo de la ciudad de Babahoyo.

Los datos obtenidos mediante entrevistas tanto al propietario como a los profesionales dieron a conocer que los prestadores de servicios actuales son contratados en base a exigencias mínimas sin una formación y capacitación puntual de dar un buen servicio al cliente como lo poseen los profesionales del sector turístico.

## **2.5. RECOMENDACIONES (PROPUESTA PARA MEJORAR EL CASO)**

Para la solución del problema investigado planteado se recomienda la siguiente propuesta para mejorar el caso:

Realizar un plan de acción en conjunto con las empresas públicas y privadas tanto para contar con información de profesionales en el área de la hotelería y turismo, como también mantener al personal que labora en los establecimientos hoteleros del cantón Babahoyo en una capacitación continua para mejorar sus fortalezas y debilidades y estos estén aptos para desarrollar su labor en atención al de servicio al cliente.

Ampliar estudios acerca de la problemática como, por ejemplo, ampliar un Análisis Ocupacional de Graduados a fin de conocer cuáles son las áreas en las que se encuentran trabajando los profesionales identificados producto de la presente investigación.

## BIBLIOGRAFIA

- Adelaida Lillo Bañuls, A. B. (2007). *EL CAPITAL HUMANO COMO FACTOR ESTRATÉGICO PARA LA COMPETITIVIDAD DEL SECTOR TURÍSTICO*. España .
- Alvarez Rojas, S. V. (2012). *Análisis de los departamentos operativos dentro del hotel Paraiso en la ciudad de Azogues*. Cuenca .
- Alvarez Rojas, S. V. (2012). *Análisis de los departamentos operativos dentro del hotel Paraiso en la ciudad de Azogues: 2011*. Cuenca .
- Alvarez Rojas, S. V. (2012). *Análisis de los departamentos operativos dentro del hotel Paraiso en la ciudad de Azogues: 2011*. Cuenca .
- Bañuls, A. L. (2007). El capital humano como factor estratégico para la competitividad del sector turístico. *Readyc.org*, 60.
- CASANOVA, F. (2003). *Formación profesional y relaciones laborales*. Uruguay .
- de Alojamiento Turístico, R. (18 de febrero de 2016). *Ministerio de turismo* . Obtenido de Reformas-al-Reglamento-de-Alojamiento.: <http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/07/18-02-2016-Reformas-al-Reglamento-de-Alojamiento.pdf>.
- Echeverría Villamar, E. J. (2015). *Campaña de promoción turística para fortalecer el desarrollo económico del cantón Salitre año 2015 - 2016*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil. Facultad de Comunicación Social. Carrera de Publicidad y Mercadotecnia.
- Hernández, C. C. (2010). La formación en turismo en España: pasado, presente y futuro en el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior. *cuaderno de turismo*.
- Hernández, C. C. (2010). La formación en turismo en España: pasado, presente y futuro en el Nuevo Espacio Europeo de Educación Superior . *cuaderno de turismo* .
- Turismo, M. D. (22 de enero de 2015). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO*. Obtenido de REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO: <https://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2015/04/REGLAMENTO-GENERAL-LEY-TURISMO.pdf>

# ANEXOS



MODELO DE ENCUESTA

**ENCUESTA**

**DATOS GENERALES**

Hombre

Mujer

Edad

**Nacionalidad**

Ecuatoriana

Extranjero

**1.- ¿Cuál es su formación académica?**

Básica

Secundaria

Superior

Posgrado

**¿Si es superior o posgrado, indicar si culmino sus estudios?**

Sí

No

TITULO \_\_\_\_\_

**2.- ¿En qué área usted posee estudios superiores o posgrado?**

Administración Y Economía Empresarial

Marketing

Turismo

Economía Empresarial

Hotelería

Industria Mecánica Y Electricidad

Relaciones Públicas

Transporte Y Náutica

Alimentos Y Bebidas

Medio Ambiente Zoología

**3.- ¿Ha sido usted capacitado para desarrollar las funciones del cargo que ocupa?**

Sí

No

(En caso de no ser profesional en el cargo que ocupa)

**4.- ¿Cree usted que desempeñaría mejor su trabajo si hubiese tenido la preparación académica necesaria para el cargo que desempeña?**

Sí

No

**5.- ¿En qué área necesita capacitación?**

Idiomas

Relaciones Pública

Ventas

Contabilidad

Atención Al Cliente

Ofimática

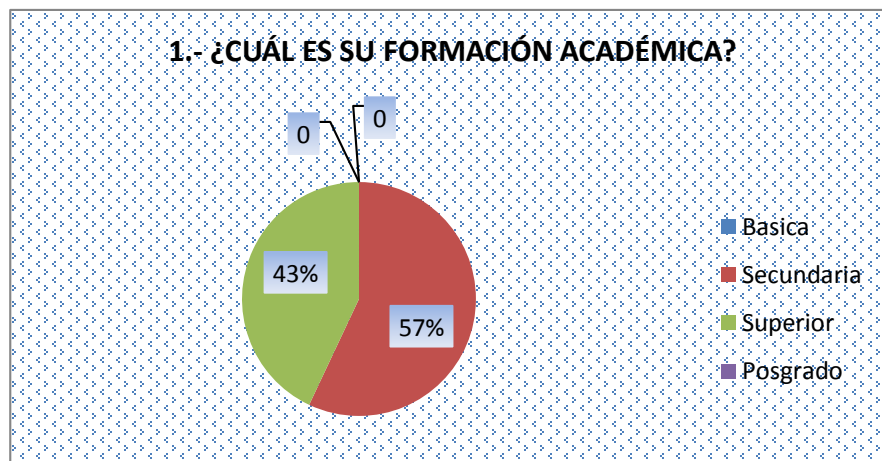
## SISTEMA DE CATEGORIZACIÓN EN EL ANÁLISIS DE LOS DATOS

### TABULACIÓN

#### Pregunta # 1

#### 1.- ¿cuál es su formación académica?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje 100%
Básica	0	0%
Secundaria	17	57%
Superior	10	43%
Posgrado	0	0%

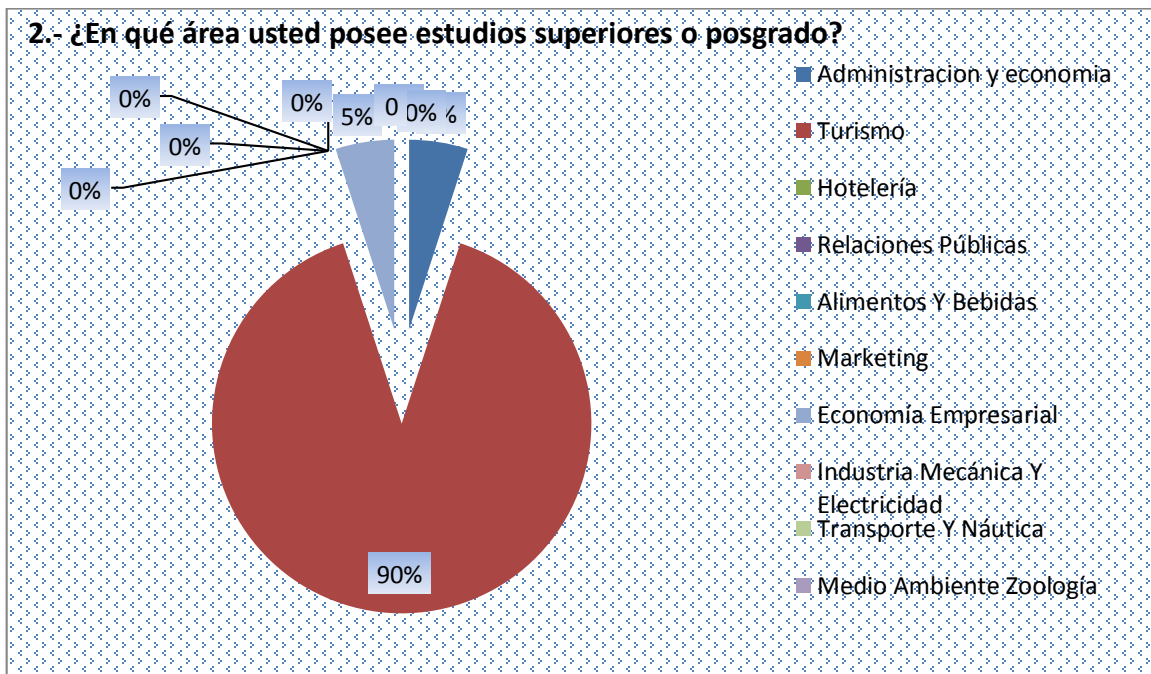


Análisis: De al número de personas encuestadas e puede decir que 57% de prestadores de servicio tiene estudios secundarios mientras que un 43 % poseen estudios superiores.

## Pregunta # 2

### 2.- ¿En qué área usted posee estudios superiores o posgrado?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje 100%
Administración Y Economía Empresarial	1	90%
Turismo	2	5%
Hotelería	0	0%
Relaciones Públicas	0	0%
Alimentos Y Bebidas	0	0%
Marketing	0	0%
Economía Empresarial	1	5%
Industria Mecánica Y Electricidad	0	0%
Transporte Y Náutica	0	0%
Medio Ambiente Zoología	0	0%



Análisis: Según lo observado que un 90% de los encuetados poseen estudios superiores en administración y economía empresarial mientras que un 5% en turismo y el otro 5% en economía empresarial.

### Pregunta # 3

3.- ¿Ha sido usted capacitado para desarrollar las funciones del cargo que ocupa?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje 100%
Si	0	0%
No	27	100%

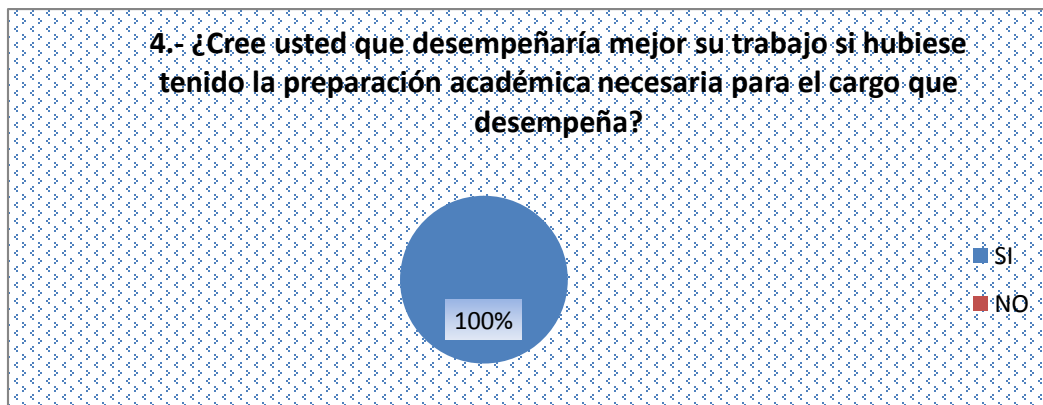


Análisis: un total del 100% no ha sido capacitado en sus funciones laborales.

### Pregunta # 4

4.- ¿Cree usted que desempeñaría mejor su trabajo si hubiese tenido la preparación académica necesaria para el cargo que desempeña?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje 100%
Si	27	100%
No	0	0%

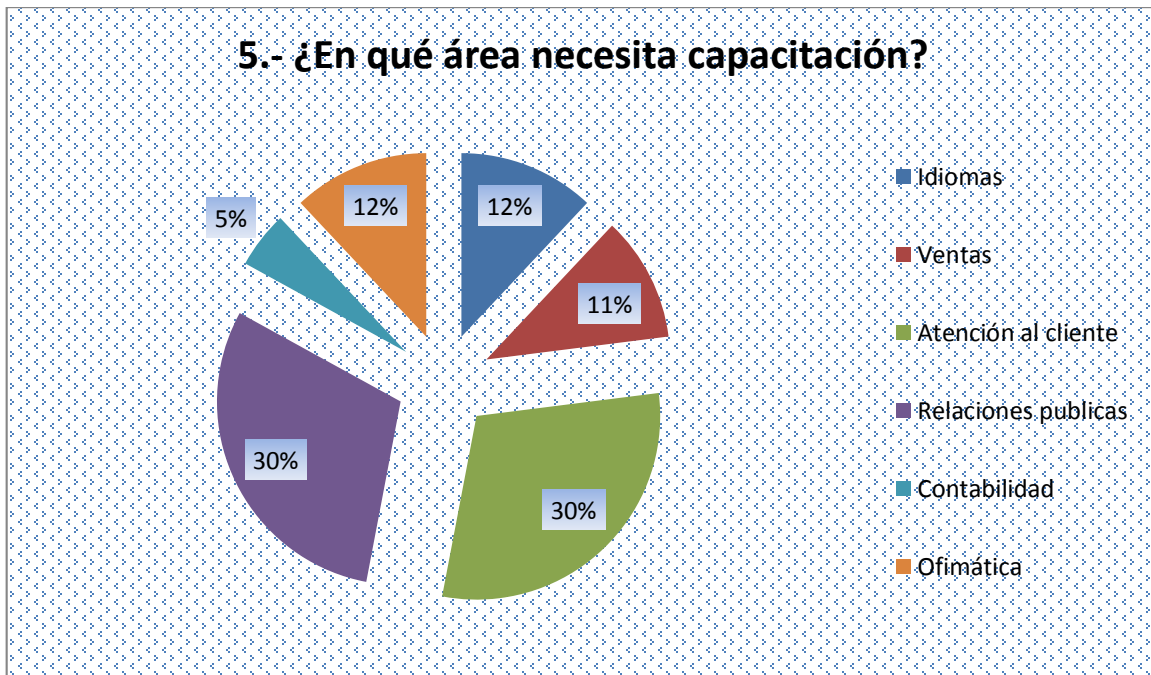


Análisis: un total del 100% mencionó que si desempeñaría mejor su trabajo si hubiese tenido la preparación académica necesaria para el cargo que desempeña.

## Pregunta # 5

### 5.- ¿En qué área necesita capacitación?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje 100%
Idiomas	4	12%
Ventas	3	11%
Atención al cliente	7	30%
Relaciones publicas	7	30%
Contabilidad	2	5%
Ofimática	4	12%



Análisis: Según lo observado que un 12% de los encuetados requieren capacitación en idiomas mientras que un 11% dijo ventas, el 30% en atención al cliente en cuanto al otro 30 % en relaciones públicas, el 5% en contabilidad y el 12% en ofimática lo que se observa de estar enterados en capacitarse.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA A LOS PROPIETARIOS DE LOS HOTELES DEL  
CANTON BABAHOYO

ENTREVISTA

**Datos Generales**

**Sexo**

Hombre

Mujer

**Edad**

Extranjero

Nacional

**1.- ¿Cuántos trabajadores tiene el establecimiento con formación profesional en turismo u hotelería?**

**2.-En su opinión el personal debe estar capacitado**

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Administración y economía empresarial | <input type="checkbox"/> Marketing                        |
| <input type="checkbox"/> Turismo                               | <input type="checkbox"/> Economía empresarial             |
| <input type="checkbox"/> Hotelería                             | <input type="checkbox"/> Industria mecánica y electrónica |
| <input type="checkbox"/> Relaciones públicas                   | <input type="checkbox"/> transporte y náutica             |
| <input type="checkbox"/> Alimentos y bebidas                   | <input type="checkbox"/> Medio ambiente Zoología          |

**3.-Cree usted que tener profesionales de turismo u hotelería trabajando en este establecimiento es:**

- Imprescindible
- Importante
- Opcional
- Innecesario

**4.- ¿Estaría usted dispuesto a emplear profesionales de turismo u hotelería para los diferentes puestos de trabajo?**

SI

NO

**5.- ¿Cuál de estas fuentes utiliza usted para el requerimiento laboral?**

Redes sociales

Avisos y anuncios vía pública

Mercado laboral

Contacto directo del postulante a recurso humano

Recomendaciones

Colaboración de la propia empresa



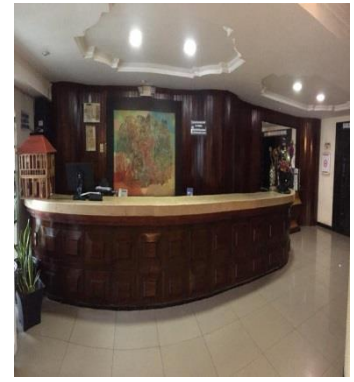
## FICHA DE OBSERVACIÓN

Ficha de servicios de alojamiento				
	Nombre del establecimiento		Teléfono	
	Dirección:			
	Nombre del propietario:			
	Nombre del director.			
	Cadena o asociación hotelera	Si <input type="checkbox"/> no <input type="checkbox"/>	nombres	
	Año de construcción:		año de la última Remodelación:	
Características físicas del edificio				
Tipo de Establecimiento	<input type="checkbox"/> Hotel <input type="checkbox"/> Auto hotel <input type="checkbox"/> Motel turístico <input type="checkbox"/> h. tiempo compartido <input type="checkbox"/> Pensión <input type="checkbox"/> C. de huéspedes <input type="checkbox"/> Alberge <input type="checkbox"/> Campamento <input type="checkbox"/> Vivienda vacacional <input type="checkbox"/> Estancia Vacacional <input type="checkbox"/> Otras	Categoría <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> Otros.....		
Número de Habitaciones	<input type="checkbox"/> Individual <input type="checkbox"/> Dobles <input type="checkbox"/> Triples <input type="checkbox"/> Suits <input type="checkbox"/> Otras.....	Con baño <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	Sin baño <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Equipamientos y servicio generales	<input type="checkbox"/> Restaurante <input type="checkbox"/> Bar <input type="checkbox"/> Discoteca <input type="checkbox"/> Parking <input type="checkbox"/> Jardines	<input type="checkbox"/> Piscina <input type="checkbox"/> Sala de banquetes <input type="checkbox"/> Sala de reuniones <input type="checkbox"/> Instalaciones deportivas <input type="checkbox"/> Otros:		
Servicio de Restaurante	Categoría Capacidad del local Tipo de cocina Especialidades	Observaciones ..... ..... .....		
Servicio de Habitación	<input type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> TV radio <input type="checkbox"/> Mini bar	<input type="checkbox"/> Caja fuerte <input type="checkbox"/> Aire acondicionado <input type="checkbox"/> otras		
Tipo de Construcción	<input type="checkbox"/> Moderna <input type="checkbox"/> Antigua <input type="checkbox"/> Arquitectura tradicional <input type="checkbox"/> Edificio de valor singular <input type="checkbox"/> Otras	Observaciones ..... ..... .....		

Valoración del conjunto	Valor de 1 a 5	5	4	3	2	1
<b>La puntuación puede ser:</b> <input type="checkbox"/> 5 Excelente <input type="checkbox"/> 4 Muy Buena <input type="checkbox"/> 3 Bueno <input type="checkbox"/> 2 Regular <input type="checkbox"/> 1 Malo	<b>Estado de conservación</b> Fachada Decoraciones interior Mobiliario Jardines y zonas libres Limpieza					
<b>Características funcionales de la empresa</b>						
<b>Nº empleados</b>	Dirección general Recepción Camareros Servicio de habitaciones Mantenimiento Cocina Otros:	<b>Coloque el Nº de empleados</b>				
		_____ _____ _____ _____ _____				
<b>Periodo de funcionamiento</b>	Todo el año Temporada alta Periodos concretos	<b>Señalar meses del año</b>				
		_____ _____				
<b>Media de ocupación anual</b>	Especificar..... %	<b>Observaciones</b>				
<b>Precio de habitaciones</b>	Individuales Dobles Triples Otras	<b>Con baño</b> _____ _____ _____	<b>Sin baño</b> _____ _____ _____			
<b>Estancia media del huésped</b>	<input type="checkbox"/> 1 Noche <input type="checkbox"/> 2 Noches <input type="checkbox"/> 3 o 6 Noches <input type="checkbox"/> 7 o mas	<b>Observaciones</b>				
		_____ _____				
<b>Procedencia del huésped</b>	<input type="checkbox"/> Extranjeros <input type="checkbox"/> Nacionales <input type="checkbox"/> Locales ( de la región)					
<b>Gasto medio por persona</b>	Especificar \$.....	<b>Observaciones</b>				
		_____ _____				
<b>Tipo de promoción</b>	<input type="checkbox"/> Publicidad en prensa <input type="checkbox"/> Folletos <input type="checkbox"/> Ferias de turismo <input type="checkbox"/> Asociaciones <input type="checkbox"/> Otros	<b>Observaciones</b>				
		_____ _____ _____				
<b>Proyecto de ampliación</b>	<input type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No	<b>¿ De qué tipo?</b>				

## HOTELES REGULARIZADOS MINISTERIO DE TURISMO

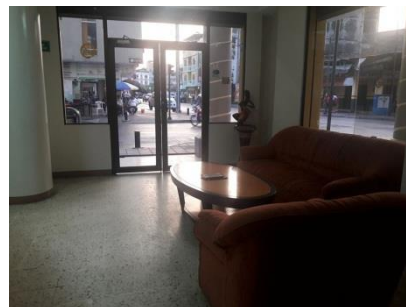
### NUEVO CACHARI



### CIUDAD DEL RIO



## GRAN DRIVER



## SALÓN DE EVENTOS GRAND PERLA VERDE



## ENTREVISTA







FECHA: 4/10/2018

HORA: 9:4

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION  
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓN Y DERECHO  
HOTELERIA Y TURISMO  
UNIDAD DE TITULACIÓN

**SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN**

**DOCENTE TUTOR:** OLAYA REYES JOHANNA ALEJANDRA  
**ESTUDIANTE:** VELOZ DIAZ EVELIN PATRICIA  
**PERIODO ACADÉMICO:** MAYO 2018 - OCTUBRE 2018  
**MODALIDAD DE TITULACIÓN:** EXAMEN COMPLEXIVO  
**FASE DE MODALIDAD:** FASE PRÁCTICA  
**PROYECTO DE TITULACIÓN:** FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS HOTELES DEL CANTÓN BABAHOYO

**INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN**

FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS HOTELES DEL CANTÓN BABAHOYO					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRÁCTICA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

**INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO**

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCION	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DEFINICION DEL TEMA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

JUSTIFICACIÓN					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
JUSTIFICACION	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

OBJETIVO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
OBJETIVO	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

FUNDAMENTACION TEORICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FUNDAMENTACION TEORICA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

HIPOTESIS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
HIPOTESIS	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO



METODOLOGIA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO
-------------	------------	------------	-----------	------	------------

DESARROLLO DEL CASO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO DEL CASO	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
HALLAZGO	2018-09-12	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

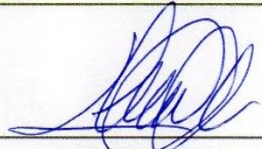
SOLUCIONES PLANTEADAS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SOLUCIONES PLANTEADAS	2018-09-12	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

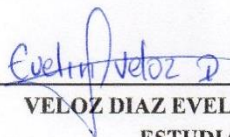
CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

RECOMENDACIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
RECOMENDACIONES	2018-09-12	2018-09-18	TERMINADO	100%	HABILITADO

BIBLIOGRAFIA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

  
 OLAYA REYES JOHANNA ALEJANDRA  
 DOCENTE TUTOR

  
 VELOZ DIAZ EVELIN PATRICIA  
 ESTUDIANTE