



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABI

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSGRADO, INVESTIGACION,

RELACIONES Y COOPERACIÓN INTERNACIONAL



TESIS DE GRADO PRESENTADO EN CONFORMIDAD A LOS REQUISITOS PARA
OBTENER EL GRADO DE MAGISTER EN GERENCIA TURÍSTICA Y HOTELERA

TEMA.

**FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN TÉCNICA DEL RECURSO
HUMANO OPERATIVO EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE
SERVICIO QUE DEMANDA EL ÁREA TURÍSTICA DE MANTA.**

AUTOR

Lcdo. José Vicente Becerra

2008

MANTA - MANABI - ECUADOR

APROBACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de investigación sobre el tema: **FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN TÉCNICA DEL RECURSO HUMANO OPERATIVO EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE DEMANDA EL ÁREA TURÍSTICA DE MANTA**. Caso de estudio: Servicios de restauran – bares y afines. Del estudiante: Lcdo. José Vicente Becerra, alumno del programa de maestría en **GERENCIA TURÍSTICA Y HOTELERA**, considero que dicho informe investigativo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del Jurado Examinador que el H. Consejo Directivo designe.

Manta, Noviembre 28 del 2008

DECLARACIÓN DE AUTORÍA DE TESIS

El presente trabajo es original del autor y apegado al tema mostrado a los Honorables Miembros del Tribunal de Post Grado de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Esta tesis de grado me pertenece en la propiedad intelectual; y a ella se ha incorporado transcripciones de textos de otros autores, con el fin de documentar conceptos relacionados con el tema, sin que se utilice para fines lucrativos.

Lcdo. José Vicente Becerra

TRIBUNAL DE GRADO

Previo el cumplimiento de los requisitos de ley, el Tribunal otorga la calificación de:

MIEMBRO

MIEMBRO

MIEMBRO

MIEMBRO

MIEMBRO

MIEMBRO

MIEMBRO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, a través de su Rector, Dr. Medardo Mora Solórzano, al brindarme la oportunidad para estudiar el nivel de postgrado, el mismo que permitirá elevar mis conocimientos y capacidades como educador para revertirlo en las aulas de mi querida Institución.

Al director del Instituto Dr. Jaime Rodríguez, por su valiosa gestión al frente de la creación de la especialidad de Gerencia turística y hotelera.

A mis distinguidos profesores de la universidad del Mar de Chile, y a mis Maestros del **C E P I R C E**, en especial al Magister Carlos Guevara, quien me ha dirigido y orientado para la realización de este trabajo.

DEDICATORIA

Para Patricia mi amada esposa, y a mis hijos Mauricio, Ivon y Simón, a los que dedico este trabajo, producto de varios años de esfuerzo y dedicación, que sirva de inspiración y ejemplo como uno de los mecanismos para alcanzar metas de superación y evolución dentro de la formación integral, que el mismo contagie a mis queridos familiares para que ellos también logren alcanzar sus objetivos profesionales.

ÍNDICE

CAPITULO I

1.- EL PROBLEMA.....	5
1.1.- TEMA.....	5
1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.2.1.- Formulación del Problema	7
PREGUNTAS DIRECTRICES	7
1.3.- OBJETIVOS	7
1.3.1.- Objetivo General.	7
1.3.2.- Objetivos Específicos	8
1.4.- JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA	8

CAPITULO II

2.- MARCO TEÓRICO	10
2.1.- LA CAPACITACIÓN	10
2.1.1. – Concepto de Capacitación	10
2.1.1.1 Antecedentes históricos de la capacitación.....	11
2.1.1.2.- Los talleres	11
2.1.1.3.- Los gremios	11
2.1.1.4.- Las escuelas industriales	15
2.2.- LA CAPACITACIÓN EN LA ACTUALIDAD	17
2.3.- LA CAPACITACIÓN Y LOS OBJETIVOS	24
2.3.1 Productividad	24
2.3.2 Calidad	24

2.3.3 Planeación de los Recursos Humanos	24
2.3.4 Prestaciones indirectas	24
2.3.5 Salud y Seguridad:	25
2.3.6 Prevención de la Obsolescencia	25
2.3.7 Desarrollo Personal	25
2.4.- BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN	28
2.5.- CLASIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN	33
2.5.1.- Adiestramiento sobre el terreno	36
2.5.2.- Adiestramiento de vestíbulo	37
2.5.3.- Integración del adiestramiento	38
2.5.4.- Adiestramiento fuera del terreno	39
2.6.- TIPOS DE CAPACITACIÓN	40
2.6.1.- Capacitación para el trabajo	40
2.6.2.- Capacitación en el trabajo	40
2.6.3.- Desarrollo del personal:	41
2.6.4.- Capacitación del maestro guía al aprendiz	41
2.6.5.- Capacitación presencial grupal	41
2.6.6.- Capacitación presencial individual	42
2.6.7.- Capacitación precontrato	42
2.7.- MÉTODOS O TÉCNICAS DE APRENDIZAJE	42
2.8. MÉTODOS DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS OPERATIVOS.....	47
2.8.1.- Programas de capacitación	47
2.8.1.1.- Fase 1: Detectar Necesidades de Capacitación (DNC)	47
2.8.1.2.- Fase 2: Diseño del programa de capacitación.-	48
2.8.1.3.- Fase 3: Implementar el programa de capacitación	55
2.9.- EL DIAGNOSTICO.-	56
2.10.- LA FORMACIÓN TÉCNICA, PARIENTE POBRE DEL SISTEMA DE ENSEÑANZA	58

2.11 CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE	60
2.12 CALIDAD EN EL SERVICIO	63
2.12.1 Cultura de servicio.	63
2.12.2 Definición de calidad en el servicio.	64
2.12.3 Sensibilidad de los clientes a la calidad.....	64
2.12.4 Parámetros de medición de calidad de los servicios.	65
2.12.5 Sistema de evaluación de la calidad de los servicios.	65
2.12.6 Diferenciación ante el cliente mediante la calidad.	66
2.12.7 Desarrollo del factor humano como agente fundamental de la calidad.....	66
2.12.8 Diseño de las estrategias, sistemas, políticas y procedimientos de calidad.	67
2.12.8.1 Estrategia de servicio	67
2.12.8.2 Sistemas	67
2.12.8.3 Políticas y procedimientos	67
2.13 GESTIÓN DE CALIDAD	67
2.14 MERCADOTECNIA RELACIONAL (MR) PARA MONITOREAR LA PERCEPCIÓN Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES PARA MEJORAR LOS PROCESO DE CALIDAD.	68
2.15. IMPORTANCIA DEL TURISMO, COMO ALTERNATIVA ECONÓMICA... 69	
2.15.1.- Turismo y la política del Estado Ecuatoriano	71
2.15.2.- El producto turístico de Ecuador.-	74
2.15.2.1. El análisis de país relacionado con los turistas	74
2.15.2.2.- El producto en la oferta del Trade Turístico Internacional	77
2.15.2.3.- El producto del turista actual.-	79
2.15.3.- La política turística y la descentralización turística	82
2.16.- MUNICIPALIDAD Y TURISMO	86
2.16.1.- Manta y su oferta turística	86
2.16.1.1.- Situación geográfica	86
2.16.1.2.- Medio biótico: climatología.-	87

2.16.1.3.- Medio urbano: análisis del diseño urbanístico	87
2.16.1.4.- Infraestructuras de abastecimientos: viales, aéreas, marítimas, terrestres	87
2.16.1.5.- Servicios avanzados de telecomunicaciones	88
2.16.1.6.- Recursos naturales básicos	88
2.16.1.7.- Recursos naturales específicos	89
2.16.1.8.- Recursos culturales y patrimonio histórico artístico	89
2.16.1.9.- Análisis de los recursos autóctonos	95
2.16.1.10.- Las actividades complementarias	96
2.16.1.11.- Otras modalidades turísticas	98
2.17. PRIMER MUNICIPIO TURÍSTICO	100
2.17.1. Los procesos de crecimiento del turismo de Manta.	101
2.17.1.1 Situación del mercado hacia Manta	101
2.18. HIPÓTESIS	103
2.18.- VARIABLES	103
2.18.1.- Variable independiente	103
2.18.2.- Variable dependiente	103

CAPITULO III

3. PROCESO METODOLÓGICO	104
3.1.- Métodos y técnicas de la investigación	104
3.1.1.- Métodos utilizados	104
3.1.2.- Técnicas Aplicadas:	106
3.1.3. Población y Muestra	106

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	111
4.1.- Cuestionario aplicado a bachilleres de la promoción 2007- 2008, sexto curso a y b de comercio, Colegio Nacional Técnico Tarqui	111
4.2 .- PREGUNTAS FORMULADAS A: Empresarios de la localidad, propietarios de bares, restaurant y afines de la ciudad de Manta.	120
4.3 PREGUNTAS FORMULADAS A LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE SERVICIOS EN RESTAURANT, BARES Y AFINES.	124
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	128
5.1 CONCLUSIONES	
5.2 RECOMENDACIONES	131
6. PROPUESTA	132
6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA	132
6.2 JUSTIFICACIÓN	132
6.3 FUNDAMENTACIÓN.	133
6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	133
6.4.1 Objetivos Generales	133
6.4.2 Objetivos Específicos	134
6.5 IMPORTANCIA	134
6.6 UBICACIÓN SECTORIAL	135
6.7 FACTIBILIDAD	135
6.8 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	136
6.9 DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS	138
6.10 PLAN DE ACCIÓN	138

6.11 ADMINISTRACIÓN	139
6.12 FINANCIAMIENTO	139
6.13 PRESUPUESTO	140
6.14 EVALUACIÓN.....	140

Cronograma

Bibliografía

RESUMEN

La educación técnica y la formación profesional en América Latina, a pesar de la existencia de Políticas de Estado, no ha podido desarrollarse a través de un sistema de educación permanente; lo que hace necesaria la inclusión de nuevos enfoques en una modalidad educativa que asocie una rápida formación para el trabajo, considerando su vinculación con el mercado laboral.

Cabe señalar que, en la mayor parte de la población se reconoce que el trabajo ha dejado de ser una actividad que se mantiene de por vida en torno a un desempeño lineal, “porque el empleo es transitorio y depende de una permanente innovación, ya que la rotación se produce tanto entre puestos de trabajo como entre sectores económicos”, tanto es así que la respuesta del sistema educativo frente a una dinámica laboral en constante transformación aun no se refleja en la formación de sus técnicas ni en la capacidad laboral.

La falta de respuestas oportunas y satisfactorias por el sistema educativo genera un malestar en la población que no tiene acceso a estudios de posbachillerato, quienes consideran a la educación como el factor más importante para salir de la pobreza y beneficiarse del desarrollo.

Ante ello no se debe considerar la educación técnica y la formación o capacitación para el trabajo como solo una oferta restringida de empleo inmediato y a corto plazo, sino la creación de una oferta que proporcione una plataforma a los jóvenes hacia el aprendizaje permanente.

Es de anotar que la formación y capacitación técnica, se reviste de un importante análisis como parte del proceso formativo, en razón de las limitaciones que estudiantes y obreros que no pueden acceder al bachillerato o a la licenciatura. En el caso del área turística, materia del presente estudio, este se relaciona directamente con la calidad en la atención al cliente y a su vez éste, con la calidad en el servicio; en pos de un desarrollo armónico de las partes que la integran.

El informe consta de seis capítulos: En el primero consta los componentes del problema, su formulación, los objetivos y la justificación de la investigación.

En el capítulo dos se hace referencia al marco teórico, mismo que recoge concepto vinculados con el tema de la investigación, en pos de fundamentar las variables concebidas como causas y efectos del problema. Concomitantemente a ello se presenta la hipótesis.

Seguidamente se hace alusión al proceso metodológico, mismo que se enmarca en el capítulo tres del presente informe.

Posterior a ello, en el capítulo cuatro, se presentan los cuadros estadísticos, mismos que respaldan el análisis e interpretación de resultados.

En el capítulo cinco se presentan las conclusiones y recomendaciones, y finalmente se pone en consideración una propuesta como alternativa de solución al problema motivo del presente estudio.

SUMMARY

The technical education and the professional formation in Latin America, in spite of the existence of Policies of State, have not been able to be developed through a system of permanent education; what the inclusion makes necessary of new approaches in an educative modality that associates a fast formation for the work, considering its entailment with the labor market.

It is possible to indicate that, in most of the population is clear that the work has stopped being an activity that stays of by life around a linear performance, “because the use is transitory and depends on a permanent innovation, since the rotation takes place so much between jobs as between economic sectors”, as much is so the answer of the educative system against a labor dynamics in constant transformation not yet is reflected in the formation of its techniques nor in the labor capacity.

The lack of opportune and satisfactory answers by the educative system generates a malaise in the population that does not have access to posbachillerato studies, that consider to the education like the factor most important to leave the poverty and to benefit from the development.

Before it the technical education and the formation or qualification for the work like a restricted supply of immediate and short term use, but the creation of one are not due to only consider supply that provides a platform to the young people towards the permanent learning.

It is to write down that the formation and technical qualification, is had with an important analysis like part of the formative process, in regard to the limitations that students and workers who cannot accede to the baccalaureate or the degree. In the case of the tourist area, matter of the present study, this is directly related to the quality in the attention to the client and as well this one, with the quality in the service; after a harmonic development of the parts integrate that it.

The report consists of six chapters: In first it consists the components of the problem, their formulation, the objectives and the justification of the investigation.

In chapter two reference to the theoretical, same frame becomes that picks up tie concept with the subject of the investigation, after basing the variables conceived like causes and effects of the problem. Concomitantly to it the hypothesis appears.

Next reference to the methodologic, same process is made that is framed in chapter three of the present report.

Subsequent to it, in chapter four, appears the statistical, same pictures that endorse the analysis and interpretation of results.

In chapter five the conclusions and recommendations appear, and finally an alternative proposal as of solution to the problem is put in consideration reason for the present study.

CAPITULO I

1.- EL PROBLEMA

1.1.- TEMA

FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN TÉCNICA DEL RECURSO HUMANO OPERATIVO EN RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO QUE DEMANDA EL ÁREA TURÍSTICA DE MANTA.

Caso de estudio: Servicios de restauran – bares y afines.

1.2.- PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Como educador en el campo de la hotelería y el turismo, a nivel universitario, se nos ha dado la oportunidad de ser testigo de la evolución de la oferta empresarial turística en nuestra ciudad, y la formación del recurso humano operativo que requieren las mismas.

El caso de la ciudad de Manta, en el tema turístico, desde nuestra perspectiva - es especial, debido a una serie de factores integrales que la ubican en un contexto de expectativa a nivel nacional.

Factores determinantes como la designación de primer Municipio Turístico de país, la presencia de la tercera Escuela más antigua en formación universitaria en esta especialidad, la experiencia hotelera local que data desde 1.900, el puerto marítimo, la municipalización del aeropuerto, son fortalezas que

conlleven a plantear compromisos que contribuyan con el desarrollo del turismo en la ciudad.

El sector turístico local, se caracteriza por ser un segmento de generación económica importante, después del comercio y la pesca, además de generador de plazas de trabajo, la actividad turística local ha contribuido para la proyección de una imagen de atracción frente a la oferta turística nacional e internacional, basados en sus servicios y atractivos naturales.

Nuestra apreciación es que Manta podrá mantenerse posesionado de un mercado turístico específico, siempre y cuando sustente la calidad de sus servicios e implemente diversidad de atractivos complementarios a parte de los naturales.

La calidad de sus servicios turísticos es una estrategia muy importante, y, esto de alguna manera depende en gran medida del recurso humano, por lo tanto, es necesario otorgar capacitación, y profesionalización en los campos relacionados con la actividad, para mantener la posesión del mercado que Manta ha conquistado.

La investigación realizada es el resultado de un análisis del producto turístico local, que aún plantea necesidades y requerimientos para su fortalecimiento, sobre todo, dentro del área educativa, específicamente en la formación de personal operativo para restaurantes, bares y afines, que en realidad son los que proporcionarán satisfacción a los turistas.

Lo antes descrito permite realizar un cuestionamiento, que está basado en la formulación del problema.

1.2.1.- Formulación del Problema

¿De qué manera se está formando y capacitando técnicamente al recurso humano operativo en relación con la calidad del servicio que demanda el área turística de Manta?

PREGUNTAS DIRECTRICES

¿Qué tipo de institución educativa forma y capacita al recurso humano operativo que labora en el área del turismo, en relación con la prestación de servicios?

¿En base a qué requerimientos se está formando y capacitando al recurso humano y operativo en relación con la calidad de servicio en el área del turismo?

¿Cuál es el nivel de formación y capacitación técnica del recurso humano operativo que labora en restaurantes, bares y afines en la ciudad de Manta?

1.3.- OBJETIVOS

1.3.1.- Objetivo General.

Estudiar la formación y capacitación del recurso humano operativo en relación con la calidad de servicio que demanda el área turística de Manta.

1.3.2.- Objetivos Específicos.-

- Identificar los niveles de formación y capacitación del recurso humano operativo que labora en el área turística de Manta, en relación con la calidad de servicio.
- Establecer los requerimientos de formación y capacitación del recurso humano operativo que demanda el área turística de manta en relación con la calidad de servicio.
- Evaluar el nivel de formación que tiene el recurso humano operativo que labora en restauran, bares y afines; en relación con la calidad de servicio.
- Presentar una propuesta en pos de aportar a la formación y capacitación del recurso humano operativo, frente a la demanda del área turística de Manta, en relación con la calidad de servicio.

1.4.- JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

Al desarrollar la presente investigación con el tema: **“Formación y Capacitación Técnica del Recurso Humano Operativo en relación con la Calidad de Servicio que demanda el área turística de Manta”**, se está contribuyendo y segmentando la oferta educativa local, además de contribuir con grupos sociales que tienen acceso a la educación universitaria, a elevar la calidad de los servicios turísticos locales, al desarrollo turístico, y a la generación de una cultura y conciencia turística dirigida a los prestadores de este servicio, empresarios y consumidores del turismo de nuestra ciudad.

En la actualidad, no existe en el Cantón Manta, una entidad educativa en condiciones formales que se dedique a la formación de las especialidades descritas, sin embargo el Municipio a través del albergue dicta cursos para formar camareros, bármanes, desde diciembre del 2007; ello por iniciativa del Ing. Mauricio Becerra, profesional relacionado con esta propuesta a través del vínculo paternal con el autor de este trabajo.

El en el área de formación de cocineros y chefs, estuvieron asentados en nuestra ciudad 2 institutos dedicados a este trabajo, pero sus servicios educativos para nuestra forma de ver no estuvieron dirigidos a las personas que realmente necesitan de esta formación y que podían contribuir con elevar la calidad de los servicios turísticos, nos referimos a los cocineros de los restaurantes locales, debido al alto costo de sus cursos, alrededor de \$800 dólares, y quienes tomaron esta capacitación, fueron amas de casa de la clase media alta y personas adineradas, que lo hacían por elevar sus conocimientos culinarios para aplicarlos en sus reuniones sociales, pero no estaban relacionados con las empresas de servicios de alimentos en la ciudad, hoy después de agotar el mercado local han emigrado a la ciudad de Portoviejo manteniendo el mismo esquema de dirigir esta capacitación a un segmento no ligado al turismo.

La propuesta está dirigida a los grupos sociales que requieren este tipo de formación, y que van a trabajar o trabajan específicamente en los restaurantes, bares y afines, a diferencia de los otros, aspirando contribuir con el segmento social popular.

CAPITULO II

2.- MARCO TEÓRICO

2.1.- LA CAPACITACIÓN.-

2.1.1. – Concepto de Capacitación.-

Pese a que el aprendizaje es un proceso intrínseco en el hombre y la base del proceso de la civilización, no es sino hasta el inicio de la revolución industrial, que el fenómeno de la capacitación para el trabajo tiene un desarrollo acelerado; ha sido producto del impacto del avance tecnológico que genera la necesidad de producir mano de obra especializada y dirigentes empresariales de primera.

Basta mencionar que los conocimientos adquiridos por el hombre en miles de años se duplicaron en ciento cincuenta años (1750 - 1900) y nuevamente se duplicaron en los siguientes cincuenta años, situación repetida en proporción geométrica, de manera tal a la fecha, la magnitud del conocimiento parece no tener límite.

En el pasado, los integrantes de las civilizaciones transmitían sus conocimientos en forma directa. Una persona experimentada proporcionaba la información necesaria para desarrollar algún oficio, a un novato que, después de un largo período, podía hacerse cargo de un puesto de trabajo.

2.1.1.1- Antecedentes históricos de la capacitación.

Para determinar de qué manera se desarrollaron los primeros tipos de entrenamiento, basta detenernos en una etapa de la historia y precisar cómo trabajaban las personas en tiempos remotos, esto lo podemos observar en los monumentos arquitectónicos que aún existen, tales como las pirámides de Egipto, las de Teotihuacan o las ruinas del Perú, Inga pirca en Ecuador, entre otros; tales monumentos nos permiten inferir que para su construcción se tuvo que haber movilizadado a un gran contingente de personas con diferentes oficios, pues en las obras se incluyen trabajos de albañilería, carpintería, pintura, escultura y arquitectura.

2.1.1.2.- Los talleres

En la Antigüedad (año 2100 a. C.), la alfabetización se limitaba a ciertos sectores sociales y la única manera que había de comunicar los conocimientos era mediante la transmisión verbal de generación en generación. De esta forma se iba entrenando a familias completas que se especializaban en algún oficio o actividad. Consecuentemente el llegar a ser un maestro reconocido se tornó muy difícil.

2.1.1.3.- Los gremios

Los gremios en sí constituyen la primera forma del concepto de empresa y dan origen también a las agrupaciones de trabajadores, fueron creados para proteger sus intereses y en la actualidad los conocemos como sindicatos;

dentro de ellos surgieron reglamentaciones como la limitación en el número de aprendices y la cantidad y calidad de trabajo que se debía realizar de acuerdo con el sistema básico de remuneración. Los gremios estaban formados por grupos de personas unidas por intereses comunes y en ellos destacaban la ayuda mutua.

Para que se pudiera formar un gremio era necesaria la participación de tres elementos:

- **Maestro**, quien transmitía las habilidades y los conocimientos por medio de la instrucción directa. Y era propietario de la herramienta y la materia prima
- **Aprendices**, quienes recibían el entrenamiento que les proporcionaba el maestro, sin ningún beneficio económico, a quienes únicamente se les daba comida y alojamiento, y la oportunidad de aprender el oficio en cuestión.
- **Oficiales**, quienes ya habían recibido entrenamiento, aun cuando no eran capaces todavía de desempeñar un oficio con la eficacia requerida.

Esta forma de organización se puede ejemplificar en la manera como trabajaba Leonardo Da Vinci entre los siglos XV y XVI; él era el maestro, tenía a sus aprendices y les enseñaba gradualmente el oficio; es decir, en cada uno de ellos iba perfeccionando una habilidad. Así, unos empezaban a preparar telas, otros pinceles, otros más, pigmentos; conforme avanzaba su conocimiento o dominio de la técnica, podían trabajar de modo más cercano al maestro, Este mismo proceso se aplicaba en todas las actividades: Escultura, herrería, agricultura y comercio. Más tarde, conforme los mercados fueron expandiéndose, se requirió más maquinaria y materiales, lo que a su vez demandó mayor inversión por parte de los maestros. Esta condición, por

supuesto, imponía a los trabajadores limitaciones para convertirse en maestros. La necesidad de los trabajadores de instalar sus propios talleres dió como resultado la creación de gremios de trabajadores especializados.

Este fenómeno fue propiciado también por los maestros, quienes al ver que se establecían nuevos talleres hicieron los suyos más exclusivos y demandaron, además, mayor habilidad en la mano de obra que contrataban. Por otra parte, en el contexto socioeconómico, previo a la Revolución Industrial, la capacitación constituyó más que un hecho educativo, una fórmula para controlar los "secretos" de los diferentes oficios con el propósito básico de proteger intereses económicos y de estatus social de artesanos y comerciantes. Como resultado surgieron los gremios a los que hemos hecho referencia y las asociaciones cuyas metas fueron proteger a quienes ejercían algún oficio o especialidad, por lo que establecieron mecanismos de control de privilegios económico- sociales, traducidos en estrictas reglamentaciones para la afiliación y en normas de calidad en la ejecución de trabajos para poder pasar a una mayor categoría.

Con la Revolución Industrial, la capacitación se transformó con la incorporación de objetivos y métodos; por ejemplo, después de la aparición de los telares en Inglaterra, se pedía la participación de las personas para que pudieran trabajar en una sola actividad; es decir, tenían a su cargo una parte del proceso de fabricación y lo realizaban; lo único que se hacía era entrenarlas en una tarea del proceso y no en todas las actividades. Esto fue lo que provocó la Revolución Industrial, junto con los problemas de índole obrero-patronal y la explotación de los trabajadores.

En la medida en que los empresarios fueron adquiriendo un mayor número de nociones relativas a crecimiento y desarrollo, fueron entrenando a los trabajadores no sólo en la tarea que tenían que realizar; sino también en otro tipo de actividades, de manera que éstos empezaron a participar más en el proceso que se estaba llevando a cabo. Aparece entonces la fabricación en serie y, en consecuencia, los especialistas en determinado tipo de actividades del proceso productivo. Este cambio en los objetivos y métodos en la capacitación se debió a que la industrialización propició una gran demanda de mano de obra capacitada para realizar las tareas que el manejo de las nuevas máquinas exigía.

Posteriormente, a partir de la Primera Guerra Mundial (1914-1918) se tuvo que entrenar a las personas no sólo en la actividad que realizaban en su vida cotidiana y civil, sino que se requirió capacitarlas masivamente en distintos tipos de actividades y sobre todo en las bélicas, las cuales resultaban extrañas para muchas de ellas. Durante esta etapa la mujer volvió a desempeñar un papel muy relevante en la industria, debido a que los hombres jóvenes y en edad productiva partieron a la guerra. A consecuencia de ello, la capacitación se transformó de nuevo: las jornadas de trabajo sufrieron un cambio, pues había toques de queda, la producción disminuía y surgió la necesidad de elaborar productos en forma clandestina. Durante la Primera Guerra Mundial se utilizó la primera prueba de inteligencia (Army-Beta), como estrategia para incrementar la eficiencia de los grupos. En Estados Unidos de América se desarrolló una nueva fórmula que modificó sustancialmente la eficiencia y el costo de la capacitación, fórmula que se conoce como el "método de los cuatro pasos":

En estos pasos se expresan claramente los principios fundamentales del aprendizaje en los adultos. Debemos considerar que el adulto aprende si se toman en cuenta los factores siguientes:

- Motivación. Los adultos aprenderán aquello que les servirá para resolver problemas inmediatos.
- Ejercitación. Para lograr el aprendizaje se requiere la participación activa del sujeto.
- Estímulos apropiados. La presentación detallada de la actividad por aprender, acompañada de breves explicaciones al respecto, permite un aprendizaje eficiente.
- Reforzamiento. La corrección inmediata o la confirmación de haber logrado la conducta adecuada, propicia que el aprendizaje se consolide.

2.1.1.4.- Las escuelas industriales.-

Con el crecimiento de la industria, la capacitación adquirió importancia, pues pasó de la etapa en que solamente compartía un secreto dentro de un proceso, a la etapa de una sistematización de la enseñanza. En consecuencia, surge una nueva forma de entrenamiento representada por las escuelas industriales, entre las que se encuentran Hoe y Cía. (1872), Westinghouse (1888), General Electric e International Harvester (1907) En forma paralela se desarrolla el entrenamiento mediante instituciones como la Asociación Cristiana de Jóvenes -YMCA- (1892), la Sociedad Nacional para la Promoción de la Educación Industrial, la Asociación Nacional de Escuelas Privadas (1914) y la American Managment Association (1923).

Desde 1920 a la fecha la capacitación ha sufrido una evolución continua, y en el ámbito laboral de las organizaciones se reconocen y aceptan los beneficios que de ésta se derivan. Los gobiernos también han tomado en cuenta su existencia y han establecido mecanismos legales y operativos que se encargan de este elemento tan importante para todo ser humano.

La reglamentación de este tipo de aprendizaje de trabajo se remonta hacia el año de 1700 A.C. cuando tales reglas y procedimientos fueron incluidos en el código Hammurabi (Babilonia).

Este sistema tuvo una vigencia muy prolongada por lo que corresponde a nuestro país, en 1931, la Ley Federal de Trabajo, establece la obligación de las empresas a tener aprendices a fin de garantizar la demanda de personal garantizado.

A pesar de todo, este sistema de aprendices no satisfacía la necesidad cada vez mayor de personal que tuviera los conocimientos y las habilidades que el proceso de industrialización exigía. Por otra parte, este proceso desencadenado por el progreso industrial, provocó paradójicamente desempleo al sustituir a los artesanos por maquinaria, pero también se produjo la incongruencia entre los requerimientos de la mano de obra y la oferta carente de la preparación necesaria; además de otros problemas colaterales como altos índices de accidentes de trabajo y la baja productividad.

En nuestro país, a principios del siglo XX, la población alfabetizada representaba un porcentaje bajísimo y por ende la cantidad de obreros con cierto grado de capacitación era también muy baja.

Quizá a partir de que la educación primaria se hace obligatoria, inicia una nueva etapa en la industria nacional en lo que a capacitación de personal se refiere, sin embargo, no es sino hasta en la última década del siglo pasado, en que se puede ver un incremento sustancial en la inversión de recursos por parte de la industria para adiestrar y capacitar en tareas específicas a sus trabajadores.

2.2.- LA CAPACITACIÓN EN LA ACTUALIDAD.-

La capacitación ha cobrado mayor importancia para el éxito de las organizaciones; desempeña una función central en la alimentación y el refuerzo de estas capacidades, por lo cual se ha convertido en parte de la columna vertebral de la instrumentación de estrategias; Las tecnologías cambian tan estrepitosamente que requieren que los empleados afinen de manera continua su conocimiento, aptitudes y habilidades, a fin de manejar los nuevos procesos y sistemas.

El término capacitación se utiliza con frecuencia de manera casual para referirse a la generalidad de los esfuerzos iniciados por una organización para impulsar el aprendizaje de sus miembros. Sin embargo, muchos expertos distinguen entre capacitación, que tiende a considerarse la manera más estrecha y ha orientarse hacia cuestiones de desempeño de corto plazo, y

desarrollo, que se orienta más a la expansión de las habilidades de una persona en función de las responsabilidades futuras.

Según Alfredo Acle Tomasini¹ en México la Capacitación: Se refiere a preparar al individuo para estar en posibilidad de ocupar una posición de mayor nivel de responsabilidad. El Adiestramiento: Consiste en habilitarlo para que desarrolle con efectividad la función que ya desempeña.

De otra parte, C. Orellana y C. Gabriela², definen la capacitación como "una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos al proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño de todos los trabajadores en sus actuales y futuros cargos y adaptarlos a las exigencias cambiantes del entorno". Hacen la distinción entre dos conceptos:

Desarrollo Profesional: Educación para el crecimiento profesional a fin de estimular la efectividad en el cargo. Tiene objetivos a largo plazo y generalmente busca desarrollar actitudes relacionadas con una determinada filosofía que la empresa quiere desarrollar. Está orientado a ejecutivos.

Entrenamiento: Tiene por objeto adaptar al hombre para el ejercicio de una determinada función, sus objetivos son más a corto plazo. Está orientado a lo productivo, desarrolla habilidades específicas en ámbitos restringidos y da una instrucción más técnica. Está orientado a trabajadores.

¹ ACLE Tomasini, Alfredo.- Retos y riesgos de la calidad total. México 1994

² Claudio Orellana y C. Gabriela : Universidad Champagnat, Argentina 2002.

Capacitación: Acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.

Adiestramiento: Acción destinada a desarrollar habilidades y destrezas del trabajador con, con el propósito de incrementar la eficiencia en su campo de trabajo.

Desarrollo: Acción destinada a modificar las actitudes de los seres humanos, con el objeto de que se preparen emotivamente para desempeñar su trabajo y que esto se refleje en la superación personal.

Ya sea que se llame capacitación o desarrollo, la capacitación es actualmente el gran negocio. Por ejemplo, un estudio concluyó que las compañías suscriptoras de "Personnel Journal" gastaron aproximadamente 5,300 millones de dólares en capacitación y desarrollo el 2002, un aumento del 38% desde dos años antes.

La razón fundamental de capacitar a los nuevos empleados es darles los conocimientos, aptitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño empresarial y personal satisfactorio.

Todo humano necesita aprender para poder llevar a cabo las misiones encomendadas y evitar los riesgos inherentes a las actividades a realizar, de ahí que el trabajador necesite capacitarse, adiestrarse y actualizarse periódicamente, para que su productividad sea la adecuada para su economía.

La capacitación es uno de los procedimientos de personal utilizado por la empresa para llevar a cabo sus fines organizativos. Puede dirigirse hacia objetivos intermedios, como reducción de quejas, mejora de la calidad o reducción de accidentes.

En Ecuador a la capacitación se le ha considerado como un complemento del sistema educativo nacional, ya que forma parte del proceso, no sólo de desarrollo de personal, sino del crecimiento de la organización en la que el individuo trabaja.

La capacitación comprende ahora en la mayoría de las industrias todas las actividades que van, desde la adquisición de una sencilla habilidad motriz, hasta el desarrollo de un conocimiento técnico complejo, la dotación de actitudes administrativas muy elaboradas, y la evolución de actitudes referentes a problemas sociales complicados y discutibles.

Cuando un empleado se siente adecuadamente capacitado, tiene la oportunidad para derivar sobre su vida la satisfacción máxima nacida de su trabajo en una fábrica, establecimiento u oficina lo que forma un círculo beneficioso.

Es evidente que una persona se desempeña mejor en su labor cuando se siente cómoda, segura, y acostumbrada, por lo que como consecuencia ocurren menos accidentes y aumenta la productividad cuando se tiene una buena capacitación.

El interés de un empleado en la capacitación no se relaciona solamente con la obtención de los altos objetivos de la dirección, sino que, además, es un asunto eminentemente personal, al llevar a cabo prácticas de mejoramiento continuo que tiendan al desarrollo de una cultura de calidad.

Para saber si cualquier persona es apta o inepta para el trabajo que se propone realizar, es conveniente que el personal conozca previamente en qué consiste dicho trabajo y si se trata de un puesto a desempeñar, saber cuáles son las funciones que se le han asignado a dicho puesto.

Por lo tanto es imprescindible que se tenga en cuenta que al trabajador se le contrata para que se desarrolle en el pleno de sus capacidades habilidades, no se puede seguir viendo al empleado como ser que únicamente genera capital esclavizado al trabajo sin mayor estímulo.

No hay mayor esclavitud que el desempeño de un puesto de trabajo, para el que no se tenga vocación, es decir, la inclinación natural para el desempeño de sus funciones, así como la aptitud física y mental para realizarlas, enriquecidas con la capacitación, adiestramiento y actualización convenientes, evitando con ello también los riesgos inherentes de las actividades a realizar; es preferible y económico a largo plazo, tener empleados que se sientan capacitados para desarrollar su actividad.

Sobrevivir y prosperar en la actualidad requieren de prestancia y flexibilidad por parte de la empresa, y ésta a su vez debe satisfacer las necesidades de los consumidores con respecto a la calidad, variedad, personalización,

conveniencia y puntualidad. Para satisfacer estos nuevos criterios es necesario que la fuerza laboral esté más que sólo técnicamente capacitada. Se requiere que la gente sea capaz de analizar y resolver problemas relacionados con el trabajo, trabajar productivamente en equipo y desplazarse de puesto en puesto, resumimos que la capacitación se está moviendo hacia una etapa como medio para mejorar la competitividad de las empresas.

Podríamos mencionar propuestas relevantes en cuanto a la capacitación en el trabajo, siendo entre otras:

Dar una alta prioridad a las políticas regionalmente diferenciadas de capacitación laboral, de acuerdo a las características y requerimientos también distintos de las plantas productivas regionales.

Establecer planes de carrera que permitan ampliar el rango de conocimientos e ir constituyendo la calificación del trabajador en diversas especialidades, con la consecuente oportunidad de acceder a mejores empleos.

La movilidad en el empleo, bajo un enfoque de productividad, desde la perspectiva de un proceso en el que sea elemento central la capacitación como una herramienta que la impulsa y la facilita, ya que promueve el desarrollo de multihabilidades para constituirse en una estrategia clave para la supervivencia y el crecimiento de la organización y la seguridad de sus trabajadores.

Elegir nuevos sistemas de educación y capacitación que pongan énfasis en el desarrollo de habilidades y competencias específicas.

Mantener y fortalecer las acciones de capacitación dirigidas a sus empleados y desocupados en sus modalidades de formación básica para la actividad productiva; la capacitación inicial realizada directamente mediante convenio en las empresas, el reentrenamiento, reconversión y actualización de los trabajadores desplazados.

Contar con esquemas de alternancia trabajo - capacitación - educación, como una manera de atender a la población joven y de incorporarla, tal como ésta lo demanda a los retos productivos del país.

La capacitación sirve hoy para un propósito mucho más amplio de lo que ha sido en el pasado. La capacitación solía ser un tema rígido y de rutina en la mayoría de las empresas. El objetivo era por lo general impartir las aptitudes técnicas necesarias para realizar el trabajo. En la actualidad, más empresas están aprovechando el hecho de que la capacitación puede mejorar el compromiso del empleado y con ello la productividad que se traduce en mayores ingresos con menores mermas o quejas.

Algunas cosas ejemplifican el compromiso de una empresa hacia su personal más que proporcionar las oportunidades continuas para mejorar uno mismo; por tanto, las oportunidades de capacitación pueden ayudar a moldear el compromiso del empleado.

2.3.- LA CAPACITACIÓN Y LOS OBJETIVOS.-

2.3.1 Productividad:

Las actividades de capacitación de desarrollo no sólo deberían aplicarse a los empleados nuevos sino también a los trabajadores con experiencia. La instrucción puede ayudarle a los empleados a incrementar su rendimiento y desempeño en sus asignaciones laborales actuales.

2.3.2 Calidad:

Los programas de capacitación y desarrollo apropiadamente diseñados e implantados también contribuyen a elevar la calidad de la producción de la fuerza de trabajo. Cuando los trabajadores están mejor informados acerca de los deberes y responsabilidades de sus trabajos y cuando tienen los conocimientos y habilidades laborales necesarios son menos propensas a cometer errores costosos en el trabajo.

2.3.3 Planeación de los Recursos Humanos:

La capacitación y desarrollo del empleado puede ayudar a la compañía y a sus necesidades futuras de personal.

2.3.4 Prestaciones indirectas:

Muchos trabajadores, especialmente los gerentes consideran que las oportunidades educativas son parte del paquete total de remuneraciones del empleado. Esperan que la compañía pague los programas que aumenten los conocimientos y habilidades necesarias.

2.3.5 Salud y Seguridad:

La salud mental y la seguridad física de un empleado suelen estar directamente relacionados con los esfuerzos de capacitación y desarrollo de una organización. La capacitación adecuada puede ayudar a prevenir accidentes industriales, mientras que en un ambiente laboral seguro puede conducir actividades más estables por parte del empleado.

2.3.6 Prevención de la Obsolescencia:

Los esfuerzos continuos de capacitación del empleado son necesarios para mantener actualizados a los trabajadores de los avances actuales en sus campos laborales respectivos. La Obsolescencia del empleado puede definirse como la discrepancia existente entre la destreza de un trabajador y la exigencia de su trabajo. La obsolescencia puede controlarse mediante una atención constante al pronóstico de las necesidades recursos humanos, el control de cambios tecnológicos y la adaptación de los individuos a las oportunidades así como los peligros del cambio tecnológico.

2.3.7 Desarrollo Personal:

No todos de los beneficios de capacitación se reflejan en esta misma. En el ámbito personal los empleados también se benefician de los programas de desarrollo administrativos, les dan a los participantes una gama más amplia de conocimientos, una mayor sensación de competencia y un sentido de conciencia, un repertorio más grande de habilidades y otras consideraciones, son indicativas del mayor desarrollo personal.

También se intenta incrementar significativamente en forma cuantitativa y cualitativa a la capacitación, de conformidad con las estrategias siguientes:

- Vincular de manera sistemática la planta productiva y la comunidad educativa. La oferta de servicios de formación técnica y de capacitación para el trabajo será adecuada cuando atienda las necesidades de la planta productiva en materia de recursos humanos, sin descuidar la formación integral de las personas.

Para asegurar lo anterior, las autoridades educativas y laborales promoverán, con la participación del sector productivo, el establecimiento de normas de competencia laboral cuya estructura responderá a las condiciones actuales y previsibles del mundo de trabajo.

Se busca establecer nuevas formas de certificación aplicables a las competencias laborales adquiridas empíricamente.

De este modo, se buscará abrir una vía para la capacitación continua de los recursos humanos productivos, con la consiguiente mejora en niveles de productividad, competitividad y bienestar personal.

Se pretende también flexibilizar y adecuar los programas de formación para el trabajo, de tal manera que sea posible la alternancia de estudio y trabajo a lo largo de la vida.

De esta manera, se facilitará el establecimiento de equivalencias entre Instituciones, la incorporación de trabajadores en activo a la formación

escolarizada, y la adecuación precisa de la oferta de formación para el trabajo a necesidades específicas.

Naturalmente, los cambios cualitativos señalados deberán acompañarse de un aumento significativo en la infraestructura para la capacitación. Al efecto, se continuarán incrementando los planteles públicos, al tiempo que se promoverá la inversión privada en instituciones para la capacitación laboral. Finalmente, se continuarán ampliando los programas que a través de becas y otros apoyos promuevan este proceso. Convierte a la empresa en un entorno de mejor calidad para trabajar y vivir en ella.

Un factor importante para el éxito de los programas de capacitación y adiestramiento, es que estos sean una de las tareas fundamentales de la empresa, particularmente impulsada por la dirección, cuyos integrantes deben estar dispuestos a participar como receptores y proveedores de la misma, es decir, actuando como capacitadores internos.

Con respecto al tema, el Instituto Tecnológico Autónomo de México - ITAM se tienen algunas respuestas a la pregunta de ¿Por qué el personal de la empresa no hace lo que se supone que debe de hacer?

- a) No conocen lo que se espera de ellos.
- b) No sabe como hacerlo.
- c) No saben porque deben de hacerlo.
- d) Existen obstáculos fuera de su control.
- e) Creen que eso no funcionará.
- f) Consideran que su método es mejor.

- g) No tienen suficiente información.
- h) Tienen capacidad limitada.
- I) Ellos creen que si lo están haciendo.
- j) Deficiente supervisión.

2.4.- BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN

- Mejora del conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un poderoso auxiliar para la conversión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Elimina los costos de recurrir a consultas externas.
- Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.
- Mejora la comunicación entre grupos y entre individuos.
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
- Hace viable las políticas de la organización.

Dos condiciones previas para que el aprendizaje influya en el éxito de las personas que lo recibirán. La buena disposición se refiere a los factores de

madurez y experiencia que forman parte de sus antecedentes de capacitación. 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 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.

Por otro lado especificando en el ámbito turístico y en la capacitación de los recursos humanos del mismo:

La formación profesional y la puesta al día continua de las competencias técnicas en el dominio de turismo, son esenciales, no solo para los beneficiarios, sino también para el conjunto de la sociedad.

La competencia profesional, depende en alto grado de la calidad de la formación de base, tanto general como técnica, en el interior del país como en el extranjero, así como de la apertura hacia los intercambios de experiencia entre las naciones.

En la planificación del desarrollo turístico, la formación de recursos humanos calificados debe estar asociada con la creación del producto turístico.

El turismo es una de las actividades en las cuales constituye un factor determinante de la imagen turística del país.

La calidad del producto turístico constituye un factor determinante para la imagen turística del país.

Los problemas de formación profesional, tanto en los países desarrollados como en los países en desarrollo, presentan un carácter prioritario para el desarrollo turístico de esos países.

Las políticas de desarrollo de los recursos humanos no sólo debe aplicarse sobre la base de criterios económicos y responder a las necesidades en materia de formación, sino que deben apuntar también a los aspectos sociales de las actividades turísticas, y más especialmente a la promoción del ser humano completo, en su inserción social y en su realización plena, tanto en el aspecto espiritual y moral como en el aspecto material.

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. 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, se recomienda un enfoque sistemático. Este consiste de cuatro partes:

- Evaluación de necesidades	- Diseño de programas
- Instrumentación	- Evaluación

Terminología:

El documento de Implantación del Sistema de Calidad de The Coca-Cola Company, contempla las siguientes definiciones:

Instructor Interno: Personal de la misma organización que después de haber cumplido una serie de requisitos y a su entera voluntad, proporciona a la Empresa un servicio adicional, apoyando al Área de Capacitación en la impartición de cursos al personal de su misma área.

Certificación: Periodo en el que se proporciona al operario la capacitación de conocimientos y habilidades que le son necesarios para cumplir con las funciones de su puesto de trabajo dentro de los estándares requeridos.

Recertificación: Evaluación de los conocimientos y habilidades del personal que previamente fue certificado, con el propósito de detectar áreas insatisfactorias en el desempeño del personal.

Capacitación: Es el proceso mediante el cual la empresa proporciona educación a sus recursos humanos, con el objetivo de desarrollar aquellos conocimientos, habilidades y actitudes que les permita contribuir en forma efectiva al logro de los objetivos institucionales.

Entrenamiento: Enseñanza de habilidades particulares para un propósito específico. Se le considera como un medio para desarrollar la fuerza de trabajo. En esencia el entrenamiento hace referencia a la instrucción de operaciones, tanto técnicas como mecánicas y orientada hacia los trabajos.

Adiestramiento: Adquirir destreza, evidentemente es de carácter práctico y para un puesto concreto, es adquirir facilidad, precisión rapidez en el desarrollo.

Desarrollo: Normalmente se le asocia con la cuestión de crecer, desenvolverse, aumentar, acrecentar, perfeccionar y mejorar. El contenido del desarrollo se dirige más a los conocimientos y funciones intangibles que las físicas.

Comisión mixta de capacitación y adiestramiento: Es el grupo de trabajo responsable de vigilar en cada empresa la instrumentación y operación del sistema y de los procedimientos que se implanten para mejorar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

Planes y programas de capacitación y adiestramiento: Son el conjunto de acciones específicas que permiten atender las necesidades de formación, actualización y desarrollo de los trabajadores en las empresas, con objeto de proporcionarles información sobre la aplicación de nueva tecnología. Prepararlos para ocupar una vacante o puesto de nueva creación, prevenir riesgos de trabajo, incrementar la productividad y en general mejorar las aptitudes del trabajador.

Constancia de habilidades laborales: Es el documento legal que acredita la capacitación que un trabajador recibe como resultado de la aprobación de los cursos que forma parte de los planes y programas de capacitación y adiestramiento de la empresa.

Agente capacitador externo: Son las personas físicas o morales que prestan servicios a las empresas para el desarrollo de las acciones de capacitación a sus trabajadores.

2.5.- CLASIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN.-

Los administradores deben considerar a los empleados como el recurso más valioso del programa e invertir en ellos, proporcionándoles continuamente oportunidades para mejorar sus habilidades. Esto se conoce como desarrollo de personal e incluye aquellas actividades designadas a capacitar y motivar al empleado para ampliar sus responsabilidades dentro de la organización.

Desarrollar las capacidades del trabajador, proporcionar beneficios para los empleados y para la organización. Ayuda a los trabajadores aumentando sus habilidades y cualidades y beneficia a la organización incrementando las habilidades del personal de una manera costo-efectivo. La capacitación hará que el trabajador sea más competente y hábil. Generalmente, es más costoso contratar y capacitar nuevo personal, aun cuando éste tenga los requisitos para la nueva posición, que desarrollar las habilidades del personal existente. Además, al utilizar y desarrollar las habilidades del trabajador, la organización entera se vuelve más fuerte, productiva y rentable.

Los administradores deben considerar que el personal talentoso puede abandonar la organización aunque su salario sea adecuado. El trabajador generalmente necesita nuevos desafíos que lo estimulen y mantengan satisfecho con su trabajo. Es responsabilidad del administrador reconocer el potencial de los trabajadores y ofrecerles nuevas oportunidades.

Utilizar las técnicas por separado, no asegura que el personal esté motivado para participar en actividades para su propio desarrollo. Una organización debe dar entonces incentivos a los empleados ofreciendo oportunidades de promoción y transferencias para complementar las habilidades del empleado en el trabajo y utilizarlas en su máximo potencial.

Hay una enorme cantidad de métodos y técnicas utilizados en la capacitación. Algunos representan métodos, más bien amplios, de enfrentarse con las necesidades del adiestramiento; otros son más estrictos y se han montado para responder a una necesidad específica o para mejorar las presentes técnicas. A veces vemos que los empleados de producción se adiestran por métodos tan generales como adiestramiento sobre la tarea, época de aprendizaje infantil etc., De la misma manera, en el adiestramiento de ejecutivos encontramos métodos como el entrenamiento sobre el cargo, y los procedimientos de clases. Dentro de estos métodos tan amplios se integran muchas técnicas para facilitar el adiestramiento. En el adiestramiento formal basándose en clases para supervisores encontramos técnicas como juego de puestos, estudio de casos y clases. En el adiestramiento de los obreros de producción sobre el

terreno, se utilizan ayudas visuales, demostraciones y maquetas de maquinaria.

En nuestra discusión de los métodos de adiestramiento discutiremos primeramente aquellos que difieren primariamente en la cantidad de instrucción recibida dentro y fuera de la tarea.

Cuando se discuten métodos y técnicas, el lector no tiene nunca que perder de vista las cuestiones de costes y rentabilidad. Algunas técnicas, como las clases, pueden parecer poco expresivas, porque una sola persona puede preparar su conferencia en un tiempo relativamente corto y presentarlas después a grandes auditorios de adiestrados. Pero si consideramos la rentabilidad, tenemos que tener en cuenta también lo que es aprendido por cada individuo y si el aprendizaje se transfiere o no a la realidad de la tarea. Si de la conferencia no se obtienen cambios de comportamiento o se obtienen cambios desfavorables, estaremos frente a una técnica realmente poco rentable. Por eso se debe de tener cuidado de no exagerar la importancia del coste, que es fácil de determinar, sino lanzarnos a una consideración completa de rentabilidad, que incluye el coste y requiere también una investigación muy precisa para determinar la contribución del método a los fines de la organización. Esto significa que para incluir un estudio de rentabilidad tenemos que considerar un conjunto de criterios muy nutrido.

William B. Werther, Jr. plantea la siguiente clasificación:

2.5.1.- Adiestramiento sobre el terreno.-

Es quizá el procedimiento que se utiliza con mayor frecuencia. En este método, el que aprende, para adquirir las habilidades, conocimientos y actitudes, utiliza la maquinaria y materiales que seguirá utilizando cuando su adiestramiento formal se realice y vuelva al trabajo normal. Está aprendiendo dentro de las mismas circunstancias físicas en las que deberá realizar su actividad. Seguirá los procedimientos diarios de operación y se empezará a relacionar con los superiores y compañeros que va a tener después. En la práctica las cosas pueden variar, desde la asignación de un empleo nuevo a uno experimentado para que le vaya enseñando, hasta la supervisión de un grupo de empleados por un instructor especializado.

Este sistema es muy recomendable dentro de la industria. El que aprende, al menos en parte, está ya rindiendo en el momento de empezar el aprendizaje. No se requiere ningún equipo especial de adiestramiento. Desde el punto de vista de los principios de aprendizaje, el método le permite practicar lo que se espera de él cuando comience su trabajo real. El problema de trasladar lo aprendido a la realidad se reducirá, por tanto, bastante.

Es teóricamente posible crear una oportunidad de aprender sobre el terreno que sea máxima, pero eso es muy difícil. Porque si el adiestramiento se realiza en una tienda, una línea de producción o una oficina, hay que tener en cuenta que la finalidad de esos lugares no es el aprendizaje. La finalidad es la producción. El adiestramiento tiene ambientalmente una importancia secundaria frente a la producción. El método sobre el terreno puede realmente ser eficaz, pero supone mucho trabajo de preparación por parte de los

responsables del adiestramiento para que el adiestrado tenga una real oportunidad de aprender.

2.5.2.- Adiestramiento de vestíbulo.-

Este tipo de adiestramiento es en gran parte una variación no demasiado grande del método anterior. El adiestrador utiliza el mismo equipo, los mismos materiales y maquinaria y sigue los mismos procedimientos que utilizaría si estuviese en el lugar real del trabajo, pero no está, por tanto, las presiones normales del trabajo se reducen.

Un instructor experimentado se encuentra a cargo del asunto, El fin principal de este ambiente es el adiestramiento, no la producción, En teoría, esta situación es más favorable al aprendizaje que el adiestramiento sobre el terreno.

Pero a pesar de estas ventajas el adiestramiento de vestíbulo tiene fuertes limitaciones prácticas. Puede ser antieconómico si solamente se adiestran pocos operarios a la vez, si el equipo utilizado es caro o si el mantenimiento del equipo requiere habilidades especiales. También está limitado en cuanto a las tareas para las que puede ser válido. En la práctica se ha utilizado para enseñar tareas que suponen el manejo de una sola máquina, o la inspección y operaciones de empaquetamiento. Puede también utilizarse en la instrucción de los adiestrados en tareas fáciles de oficina.

Desde luego que con este método se acentúa la dificultad de la transferencia de los conocimientos y habilidades adquiridas al trabajo real. La ausencia de presiones que es favorable para el momento del adiestramiento puede hacer que el ambiente real se reciba con menos costumbre una vez terminado el adiestramiento.

2.5.3.- Integración del adiestramiento.-

El adiestramiento integrado consiste en que el adiestrado practica su futura tarea en el terreno en que va a desarrollarla y, además, recibe parte del adiestramiento fuera de ese ambiente, en clases, laboratorios u otros lugares; Quizá la forma más frecuente de adiestramiento integrado sea el aprendizaje Industrial.

En general, el adiestramiento integrado se ha utilizado para adiestrar a empleados en tareas que requieren largos períodos de aprendizaje junto con habilidades y conocimientos que no pueden promocionarse en un sencillo adiestramiento sobre el terreno, Tiene la gran ventaja de permitir sobre el terreno la práctica de las cosas aprendidas en la clase y facilitar el adiestramiento escolar mediante el intercambio de ideas en experiencias con los problemas prácticos de cada día. También se consigue una motivación más elevada.

Como en el adiestramiento integrado se favorece el traslado de lo aprendido desde el lugar del adiestramiento a la tarea, este método es muy recomendable; Sin embargo, ese traslado no es precisamente automático y

tiene que ser cuidadosamente planificado. Si se hace así el método, puede ser un excelente sistema de adiestramiento.

2.5.4.- Adiestramiento fuera del terreno.-

Este método difiere del adiestramiento integrado en que lo que el adiestrado realiza sobre el terreno y lo que ejecuta en una clase o en un laboratorio no está relacionado tan estrechamente y es más bien complementario que fundamental para el aprendizaje de la tarea. Un supervisor puede participar en una clase acerca de contabilidad de costes y no utilizar el conocimiento adquirido hasta semanas o meses más tarde.

El adiestramiento formal fuera del terreno se utiliza más bien en la preparación de empleados superiores y directivos que en los empleados de producción, Sin embargo, puede también tener su valor con los empleados de producción cuando se trata de inculcarles conocimientos específicos o desarrollar en ellos ciertas actitudes. Claro que para este tipo de empleados el adiestramiento fuera del terreno no podrá suplir totalmente el hecho sobre el terreno.

El adiestramiento fuera de terreno puede variar desde un corto curso para mejorar la velocidad de lectura hasta una instrucción intensiva para un grupo de ejecutivos que puede extenderse durante meses. Los cursos pueden estar organizados y dirigidos por personal que esté incluido en la nómina de la empresa o bien por establecimientos de enseñanza superior o compañías privadas de asesoramiento.

Los cursos pueden darse en instalaciones de la empresa o en otros centros, el que este tipo de cursos sea tan frecuente no quiere decir sin más que su eficacia esté garantizada.

Cada técnica tiene ciertas ventajas, desventajas y limitaciones en una situación específica de adiestramiento, La decisión acerca de qué técnica debe utilizarse en un método particular de adiestramiento debe hacerse solamente después de un cuidadoso análisis de cada tarea particular, de la información que debe transmitirse, el comportamiento que debe dominarse, el probable número de adiestrados, el nivel de tarea, la capacitación del personal que debe adiestrarse y la capacidad de los instructores de que se disponga. Existen varios tipos de Capacitación.

2.6 TIPOS DE CAPACITACIÓN

2.6.1.- Capacitación para el trabajo:

Esta permite que el individuo adopte conocimientos y destrezas relativas al puesto que va a desarrollar, la manera de operar de la empresa, el tipo de organización los objetivos, tipo de planes y programas etc. Lo que le facilita adecuarse más prontamente al nuevo empleo o nueva área.

2.6.2.- Capacitación en el trabajo:

Consiste en aportar al trabajador conocimientos que apoyen o enriquezcan los que ya posee, esto con el fin de desempeñar de mejor manera las funciones

que le han sido encomendadas mediante el desarrollo de sus habilidades, con el fin de aumentar su productividad o postularse para una promoción.

2.6.3.- Desarrollo del personal:

Comprende de manera global, la formación de la personalidad del individuo, que incluye, el carácter, las relaciones sociales hábitos, el cultivo de la inteligencia y el bienestar, etc., A través de la integración de la personalidad para mejorar actitudes hacia el trabajo, actividades recreativas y culturales, que buscan fomentar la sensibilidad y la creatividad aplicada al trabajo realizado y educación formal para el adulto.

Para el caso local, Manta, es muy interesante este contenido que nos recuerda, que anexado a la capacitación debemos considerar las características de la personalidad de los alumnos, este detalle sirve para relacionarnos en forma integra con el estudiante, no solo preocuparse por la transmisión del conocimiento sino también por la condición del estudiante.

2.6.4.- Capacitación del maestro guía al aprendiz.-

Modalidad de capacitación donde se imparten al maestro guía, responsable del aprendizaje en la empresa, elementos básicos de pedagogía. Las empresas podrán, con cargo a la franquicia tributaria, rebajar los costos directos de los cursos impartidos a los maestros guías.

2.6.5.- Capacitación presencial grupal.-

Proceso de enseñanza - aprendizaje que realiza directamente el relator, instructor o facilitador, a un grupo de participantes, los que deben estar

presentes durante el desarrollo de la actividad. Se excluye de este concepto la capacitación que se realiza en forma (e-learning) presencial virtual sincrónica.

2.6.6.- Capacitación presencial individual.-

Proceso de enseñanza - aprendizaje que realiza el relator, instructor o facilitador en la sede del Organismo Técnico de Capacitación o en la empresa, a un solo participante, el que debe estar presente durante la totalidad del proceso de instrucción.

2.6.7.- Capacitación precontrato.-

Acciones de capacitación con cargo a la franquicia tributaria, realizada antes de la vigencia del contrato de trabajo El empleador y el trabajador suscriben un contrato de capacitación cuya vigencia no exceda de 2 meses y que no podrá celebrarse, entre las mismas partes más de una vez en un año calendario.

2.7.- MÉTODOS O TÉCNICAS DE APRENDIZAJE:

Muchas veces se tienen buenos objetivos a alcanzar dentro de una organización, pero muchas veces la elección del método de aprendizaje no es el idóneo.

Relación experto aprendiz.- Se observan niveles de participación muy altos y transferencia al trabajo, con ventajas en la retroalimentación inmediata.

Conferencias, videos, y películas, audiovisuales y similares.- Tienen a depender más de la comunicación y menos de la imitación y la participación activa. Las conferencias permiten economía de tiempo, así como de recursos, los otros métodos pueden requerir lapsos de participación más amplia y presupuestos más elevados.

Los bajos niveles de participación, retroalimentación, transferencia y repetición que estas técnicas muestran pueden mejorar cuando se organizan mesas redondas y sesiones de discusión al terminar la exposición.

Existe un método de capacitación, que da la posibilidad de retroalimentación instantánea y de repetición indefinida resulta diferente de las otras: las simulaciones por computadora, generalmente en forma de juegos. Se utiliza para capacitar a gerentes en la toma de decisiones.

Simulación de condiciones reales.- Para evitar que la instrucción interfiera en las operaciones normales de la organización, algunas empresas utilizan instalaciones que simulan las condiciones de operación real (compañías aéreas, bancos y grandes instalaciones hoteleras). Esta técnica permite transferencia, repetición y participación notable, así como la organización significativa de materiales y retroalimentación.

Actuación o socio grama.- Obliga al capacitado a desempeñar diversas identidades; Es muy común que cada participante tienda a exagerar la conducta del otro. Uno de los frutos que suelen obtenerse, es que cada participante consigue verse en la forma en que lo perciben los compañeros de

trabajo. Esta experiencia puede crear mejores vínculos de amistad, así como tolerancia de las diferencias individuales. Se utiliza para el cambio de actitudes y el desarrollo de mejores relaciones humanas. Participan activamente todos los capacitados y obtiene retroalimentación de la más alta calidad.

Estudio de casos.- Mediante el estudio de una situación específica o simulada la persona en capacitación aprende sobre las acciones que es deseable emprender en situaciones análogas. Para ello, cuenta con las sugerencias de otras personas, así como las propias. Además de aprender gracias al caso que se estudia, la persona puede desarrollar habilidades de toma de decisiones. Cuando los casos están bien seleccionados, poseen relevancia y semejanza con las circunstancias diarias, también hay cierre de transferencia. Existe también la ventaja de la participación mediante la discusión del caso. No es frecuente encontrar elementos de retroalimentación y de repetición.

Lectura, estudios individuales, introducción programada.- Los materiales de instrucción para el aprendizaje individual resultan de gran utilidad en circunstancias de dispersión geográfica o de gran dificultad para reunir a un grupo de asistentes a un programa de capacitación; Se emplean en casos en que el aprendizaje requiere poca integración (cursos basados en lecturas, grabaciones, fascículos de instrucción programada y ciertos programas de computadora).

Los fascículos de instrucción programada consisten en folletos con una serie de preguntas y respuestas.

Ciertos programas de computadora pueden sustituir a los fascículos de instrucción programada. Partiendo de planteamientos teóricos muy similares, permiten avanzar en determinado tema al ritmo que se desee.

Los materiales programados proporcionan elementos de participación, repetición, relevancia y retroalimentación. La transferencia tiende a ser baja.

Capacitación en laboratorio (sensibilización). - Constituye una modalidad de la capacitación en grupo. Se emplea para desarrollar las habilidades interpersonales. Se puede utilizar también para el desarrollo de conocimientos, habilidades y conductas adecuadas para futuras responsabilidades laborales. Los participantes se postulan como objetivo en mejoramientos de sus habilidades en relaciones humanas mediante la comprensión de sí mismos y de las otras personas. Esta técnica propone compartir experiencias y analizar sentimientos, conductas, percepciones y reacciones que provocan esas experiencias. Por lo general utiliza a un profesional de la psicología como moderador de estas sesiones. Se basa en la participación, la retroalimentación y la repetición.

Instrucción directa sobre el puesto.- Se imparte durante las horas de trabajo. Se emplea básicamente para asignar a obreros y empleados a desempeñar un puesto actual. La instrucción es impartida por un capacitador, supervisor o compañero de trabajo. En la mayoría de los casos el interés del capacitador se centra en obtener un determinado producto y en una buena técnica de capacitación, Se distinguen varias etapas:

Se brinda a la persona que va a recibir la capacitación, una descripción general del puesto, su objetivo, y los resultados que se esperan de él.

El capacitador efectúa el trabajo a fin de proporcionar un modelo que se pueda copiar.

Se pide al individuo que imite el ejemplo. Las demostraciones y las prácticas se repiten hasta que la persona domine la técnica.

Se pide a la persona que lleve a cabo el ejercicio sin supervisión.

Asesoramiento personal.- Un enfoque de desarrollo gerencial en el puesto en el que se le da al gerente una oportunidad para enseñar sobre una base de uno a uno de los miembros de la organización con más experiencia.

Mentoría.- Es un enfoque de desarrollo gerencial en el puesto, en el que se concede la oportunidad al capacitando de aprender sobre una base de uno a uno de los miembros de la organización con más experiencia.

Modelo de conducta.- Se vale de demostraciones vivas a de videocintas para ilustrar las actividades interpersonales efectivas y la forma en que funcionan los gerentes en diversas situaciones.

Charola de pendientes.- Es una simulación en la que se da al participante cierto número de documentos de negocios, tales como memorando, mensajes telefónicos, reportes, que suelen llegar al escritorio de un gerente. El objetivo

es que el gerente sepa darle prioridad a cada uno de los asuntos de mayor importancia que se presenten.

2.8. MÉTODOS DE CAPACITACIÓN PARA EMPLEADOS OPERATIVOS.-

Capacitación de aprendices.- combina la instrucción en aulas con la capacitación en el trabajo.

Capacitación en el puesto.- Es un enfoque informal en la capacitación que permite que un empleado aprenda las tareas en su puesto al desarrollarlas realmente.

Simuladores.- Son dispositivos de capacitación de diversos grados de complejidad que modelan el mundo real.

Capacitación vestibular.- Tiene lugar fuera de área de producción con equipos que se parecen a los reales. Se busca habilidades y/o destrezas.

2.8.1.- Programas de capacitación.-

Para generar un programa de capacitación se lleva a cabo las siguientes fases:

2.8.1.1.- Fase 1: Detectar Necesidades de Capacitación (DNC)

Los gerentes y empleados de R.H. deben permanecer alerta a los tipos de capacitación que se requieren, cuándo se necesitan, quién los precisa y qué

métodos son mejores para dar a los empleados el conocimiento, habilidades y capacidades necesarios. La evaluación de necesidades comienza con un análisis de la organización. Los gerentes deben establecer un contexto para la capacitación decidiendo dónde es más necesaria, cómo se relaciona con las metas estratégicas y cuál es la mejor manera de utilizar los recursos organizacionales. El análisis de tareas se utiliza para identificar los conocimientos, habilidades y capacidades que se requieren. El análisis de personas se emplea para identificar quiénes necesitan capacitación.

2.8.1.2.- Fase 2: Diseño del programa de capacitación.-

Los expertos creen que el diseño de capacitación debe enfocarse al menos en 4 cuestiones relacionadas:

Objetivos de capacitación

Deseo y motivación de la persona

Principios de aprendizaje

Características de los instructivos

Los principios de aprendizaje (llamados también principios pedagógicos) constituyen las guías de los procesos por los que las personas aprenden de manera más efectiva.

Mientras más se utilicen estos principios en el aprendizaje, más probabilidades habrá de que la capacitación resulte efectiva. Estos principios son los de participación, repetición, relevancia, transferencia, retroalimentación.

Participación

El aprendizaje suele ser más rápido y de efectos más duraderos cuando quien aprende puede participar en forma activa. La participación alienta al aprendiz y posiblemente permite que participen más de sus sentidos, lo cual refuerza el proceso. Como resultado de la participación aprendemos de manera más rápida y podemos recordar lo aprendido durante más tiempo. Por ejemplo, la mayor parte de las personas siempre recuerda cómo montar en bicicleta, porque participan activamente en el proceso.

Repetición

Aunque no sea considerada muy entretenida, es posible que la repetición deje trazos más o menos permanentes en la memoria. Al estudiar para un examen, por ejemplo se repiten las ideas clave, para que se puedan recordar durante el examen. La mayor parte de las personas aprenden el alfabeto y las tablas de multiplicar mediante técnicas de repetición.

Relevancia

El aprendizaje recibe gran impulso cuando el material que va a estudiar tiene sentido e importancia para quien va a recibir la capacitación. Por ejemplo, los capacitadores usualmente explican el propósito general de una labor o tarea, o de todo un puesto. Esta explicación permite que el empleado advierta la relevancia de cada tarea y la relevancia de seguir los procedimientos correctos.

Transferencia

A mayor concordancia del programa de capacitación con las demandas del puesto corresponde mayor velocidad en el proceso de dominar el puesto y las tareas que conlleva. Por ejemplo, generalmente los pilotos se entrenan en

simuladores de vuelo, porque estos aparatos semejan en gran medida la cabina de un avión real y las características operativas de una aeronave. Las similitudes entre el avión y el simulador permiten a la persona en capacitación transferir rápidamente su aprendizaje en su trabajo cotidiano.

Retroalimentación

La retroalimentación proporciona a las personas que aprendan información sobre su progreso. Contando con retroalimentación, los aprendices bien motivados pueden ajustar su conducta, de manera que puedan lograr la curva de aprendizaje más rápida posible. Sin retroalimentación, el aprendiz no puede evaluar su progreso, y es posible que pierda interés.

Existen más principios de aprendizaje según diversos autores, aunque en realidad parten de los principales o fundamentales antes mencionados. A continuación se mencionaran como complemento de los mismos.

Establecimiento de metas

Cuando los instructores se toman el tiempo necesario para explicar las metas y objetivos a los participantes es probable que aumente el nivel de interés, comprensión y esfuerzo por capacitarse.

Significado de la presentación

Los participantes pueden integrar mejor la nueva información si la relación con cosas ya son conocidas.

Modelado

Aumentan el significado material de los hechos y los nuevos conocimientos en un entorno de capacitación, el modelado resalta los rasgos sobresalientes de la capacitación conductual.

Diferencias individuales

Hay quienes pueden recordar la información nueva después de escucharla o verla una sola vez. Otros deben trabajar más o encontrar otras técnicas para recuperar la información, pero esto nada tiene que ver con la inteligencia.

Práctica activa y repetición

Los participantes deben tener oportunidades frecuentes de practicar las tareas de su puesto en la forma en que se supone que lo harán.

Aprendizaje global contra aprendizaje desmenuzado

Determina la manera más eficaz de completar cada sección ofreciendo una base para dar instrucciones específicas.

Aprendizaje masificado o aprendizaje distribuido

Es la cantidad de tiempo que se dedica a la práctica en una sesión.

Retroalimentación y comunicación del avance

A medida que avanza la capacitación de un empleado, es posible mantener la motivación e incluso informándole del avance.

Recompensa y refuerzos

Se ha utilizado la modificación del comportamiento, que es una técnica en el principio de que los actos recompensados o reforzados positivamente se repetirán más en el futuro, mientras que los penalizados o no recompensados disminuirán.

La importancia del capacitador no solamente es grande en el adiestramiento industrial, sino también en el terreno, más amplio, de la educación pública. Esto conduce a preguntar sobre las razones que hacen que un instructor sea eficaz. Está claro que algunos empleados industriales lo hacen mejor que otros capacitadores. ¿En qué se diferencia el buen capacitador del malo?, No se dispone de muchas respuestas a esta pregunta, En el pasado se solía decir que el mejor capacitador es aquel que mejor hace las tareas objeto de capacitación. Pero las empresas que han tenido como criterio de selección esta idea se han desilusionado muy pronto. La competencia es una tarea no equivale a la competencia en enseñarla. La capacidad de enseñar exige algo más que conocimiento y habilidad ¿Qué es ese algo más?

El Handbook of Human Engineering Data (1962), basado en los datos exigibles acerca de las características de los capacitadores eficaces, sugiere las conclusiones siguientes:

Los estudios aquí citados apuntan todos un factor general de conocimiento, conocimiento de las técnicas de enseñanza, conocimiento de la materia y capacidad intelectual general - como más importante, y dejan reducidos a menor importancia los problemas de personalidad. Esta preferencia se subraya

acusadamente cuando el criterio es el progreso real que los estudiantes realizan durante un curso de estudios.

Los rasgos y capacidades de un instructor que se derivan de estos estudios, aunque estas conclusiones pueden servir como guía para la selección de un capacitador para el adiestramiento industrial, su adecuación puede ponerse en tela de juicio al menos en tres cosas. Muchos de los estudios se refieren al comportamiento de las fuerzas armadas. Otros están basados en el análisis del trabajo de los capacitadores de en escuelas y colegios. Para que los capacitadores industriales puedan desempeñar sus cometidos docentes adecuadamente creemos que deben poseer las mismas características que los capacitadores en otros campos. Pero no se tienen pruebas suficientes.

El segundo punto consiste en que habría que aceptar como válidos para la industria, a pesar de los restringidos de las situaciones de las que están sacados, porque se refieren primeramente a la enseñanza de un ambiente escolar.

Formación:

Tiene conocimiento de la materia.

Dominio del idioma

Contribuye al progreso de su especialidad y se encuentra actualizado.

Está interesado en la enseñanza.

Aptitudes académicas:

Sabe organizar las materias del curso para conseguir objetivos muy determinados.

Siempre está preparado.

Estimula el interés y la curiosidad.

Presenta hábilmente ilustrada la información.

Utiliza una amplia variedad de métodos.

Adapta sus métodos al nivel de su clase y está alerta a las necesidades individuales.

Analiza los errores y corrige las dificultades específicas.

Es imparcial en los test.

Habla claramente, sin sacarnos ni ridículos.

No tiene amaneramientos.

Personalidad:

Es paciente, simpático y amable con los estudiantes.

Se encuentra a su gusto en situaciones sociales.

Posee sentido del humor, tacto y entusiasmo.

Es maduro, autorizado y confiado.

Al diseñar un programa de capacitación, los gerentes deben tomar en cuenta dos condiciones previas para el aprendizaje: disposición y motivación. Además, es preciso considerar los principios de aprendizaje a fin de crear un entorno que conduzca al aprendizaje. Estos principios incluyen el establecimiento de metas, la plenitud del significado, el modelado, las diferencias entre las personas, la práctica activa, el aprendizaje desmenuzado

frente al global, el aprendizaje distribuido, la retroalimentación y las recompensas y refuerzo.

2.8.1.3. Fase 3: Implementar el programa de capacitación

Existe una amplia variedad de métodos o técnicas para capacitar al personal que ocupa puestos no ejecutivos. Ninguna técnica es siempre la mejor, el mejor método depende de:

La efectividad respecto al costo.

El contenido deseado del programa.

La idoneidad de las instalaciones con que se cuenta.

Las preferencias y la capacidad de las personas.

Las preferencias y capacidad del capacitador.

Los principios de aprendizaje a emplear.

Uno de los métodos de uso más generalizado es la capacitación en el trabajo, porque proporciona la ventaja de la experiencia directa, así como una oportunidad de desarrollar una relación con el superior y el subordinado. La capacitación de aprendices y 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.

Todos estos métodos pueden suponer una aportación al esfuerzo de capacitación de un costo relativamente bajo en relación con la cantidad de participantes que es posible acomodar.

2.9.- EL DIAGNOSTICO.-

Son muy pocas las empresas y organizaciones que aplican un diagnóstico para conocer la causa de las fallas, ya que éste implica una serie de problemas relacionados con diferentes intereses de quienes participan en la organización; en el estudio se observó que cerca de un 90 % de las empresas no lo lleva a cabo, a pesar de que el diagnóstico es un instrumento de decisión, sirve para apoyar a estrategias de supervivencia o reproducción empresarial mediante un documento que puede o no llevar a tomar medidas prácticas a partir del contenido, en el que se distingue lo que se busca, o que se encuentra y lo que presenta en realidad, un diagnóstico efectivo requiere de la participación veraz de los actores; Es el conocimiento de la causa mediante el conocimiento de las manifestaciones integrales.

Para empezar es prudente partir de la raíz etimológica del término:

Día -a través de. Gnosis- conocer.

Lo que nos lleva a deducir que es “conocer a través de” o “por medio de”, es la conclusión dada de un estudio de investigación expresada en un juicio comparativo sobre una situación dada.

Se define al diagnóstico como el proceso gradual de acercamiento al conocimiento analítico de un hecho o problema que permite destacar los elementos más significativos de una alteración en el desarrollo de las actividades de una situación.

El diagnóstico es una descripción de la organización, de acuerdo con un amplio conocimiento de la situación actual y de su trayectoria histórica y la explicación de las causas que lo determinan.

Para que se lleven a cabo acciones correctivas en cualquier ámbito se requiere primero conocer cuál es el problema, así como su magnitud alcances y posible o posibles soluciones; las empresas encuestadas basan el diagnóstico de necesidades de capacitación en meras especulaciones (según el censo) de los encargados de recursos humanos sin ningún tipo de estudio real lo que no augura una buena calidad de los cursos; para las empresas el estar implementando medidas de diagnóstico con una temporalidad corta y continua para cada uno de los puestos puede llegar a ser muy problemático, para lo cual existen instancias e instituciones que brindan dichos análisis, sin embargo, no tienen ningún tipo de diagnóstico de este tipo por lo que se mostraron muy interesados en él.

2.10 LA FORMACIÓN TÉCNICA, *PARIENTE POBRE* DEL SISTEMA DE ENSEÑANZA

Para referirnos a la formación técnica, nos hemos permitido considerar el aporte de L. Poy Solano³, quien manifiesta que en América Latina y el Caribe la educación técnica y la formación para el trabajo aún es el "pariente pobre" del sistema educativo, pese a que el promedio de escolaridad de la fuerza de trabajo en la región es de 5.8 años educación, lo que genera que el crecimiento de su nivel de productividad "sea el más bajo, después de Africa subsahariana", revela un reporte de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (Unesco).

Destaca que es "preocupante" que la población juvenil creciera 13.1 por ciento en relación con la década pasada, pero sólo se registró un incremento de 2.8 por ciento en el número de jóvenes que trabajan, "lo que se traduce en sentimientos de exclusión e inutilidad".

El reporte denominado Educación técnica y formación profesional en América Latina y el Caribe -elaborado con los reportes más recientes de 17 naciones latinoamericanas, entre ellas México-, señala que pese a los esfuerzos en la región para establecer políticas de Estado que respondan a las necesidades de un creciente sector de jóvenes, los resultados aún son insuficientes ante la necesidad de incluir nuevos enfoques en una modalidad educativa que tradicionalmente se asocia con una rápida formación para el trabajo, "sin

³ POY SOLANO, Laura.- www.jornada.unam.mx/2007/07/11/index.php?section=sociedad&article=044n250c

mayor vinculación con el mercado laboral, y lo que resulta más importante, con un sistema de educación permanente".

Por ello advierte que, a pesar de que en la mayor parte de la población se reconoce que el trabajo ha dejado de ser una actividad que se mantiene de por vida en torno a un desempeño lineal, "porque el empleo es transitorio y depende de una permanente innovación, ya que la rotación se produce tanto entre puestos de trabajo como entre sectores económicos", la respuesta del sistema educativo frente a una dinámica laboral en constante transformación aún no se refleja en la formación de sus técnicos ni en la capacitación laboral.

La situación propicia que la falta de respuestas oportunas y satisfactorias por el sistema educativo, añade el informe, "genere el malestar de las comunidades que consideran la educación como el factor más importante para salir de la pobreza y beneficiarse del desarrollo", lo que ha generado una creciente demanda social por "buena educación" y por una renovación de las estructuras educativas que ha generado fuertes tensiones, "hasta ahora no vistas, entre el sistema y las aspiraciones del conglomerado social".

En las sociedades de la región, revela, crece el rechazo a considerar la educación técnica y la formación para el trabajo como sólo una "restringida oferta de empleo inmediato y a corto plazo, sino la creación de una oferta que proporcione una plataforma a los jóvenes hacia el aprendizaje permanente".

Destaca que entre los temas más urgentes para alcanzar mejores resultados, el financiamiento representa un foco de tensión, pues a pesar de la presión social ante una industria cada vez más globalizada este tipo de formación aún es

considerado el "pariente pobre" de los sistemas educativos y constituye, en muchos casos una expresión marginal de los mismos.

Esto es evidente, agrega, ante las reducidas partidas presupuestales que se destinan, la presencia de profesores sin calificación e instalaciones inadecuadas, a lo que se suma que la mayoría de los estudiantes de estos subsistemas sean los que presentan limitaciones formativas más severas, ya que se incorporan a la educación técnica al no poder ingresar al bachillerato o la licenciatura.

2.11 CALIDAD EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE

La calidad la define quien consume y no quien produce. La calidad de atención al cliente es hoy en día la principal diferencia entre empresas competidoras para atraer o rechazar compradores. En el momento de la compra, muchas veces es más importante la calidad en la atención que el precio, el ambiente, la presentación del producto u otros factores.

Si definimos CALIDAD desde el punto de vista del consumidor, podemos decir que es la relación entre Percepción y Expectativa.

Todos los seres humanos poseemos valores, deseos y estados de ánimo. En general, estos tres elementos son variables y son creados e influenciados por la familia de la que provenimos y la que formamos, la educación, el entorno, la edad cronológica, el estado económico, etc. y confluyen en la creación de expectativas personales:

- La expectativa es lo que se espera ver, lo que se espera recibir, lo que se espera que suceda.
- La percepción es lo que nuestros sentidos captan de la realidad. En un determinado momento, se hace una confrontación entre lo que se percibe y la expectativa que se tenía. A partir de esto, puede ocurrir una de las tres siguientes situaciones:

Caso 1: Percepción inferior a la expectativa

Si lo que se percibe que se recibe es inferior a la expectativa que se tenía, hay un problema de insatisfacción y desilusión, lo que conduce a una frustración culminando en un bloqueo y negativización hacia ese producto, servicio, empresa, persona o lo que fuere.

Caso 2: Percepción igual a la expectativa

Si lo que se percibe que se recibe es tal cual lo que el consumidor había esperado, éste queda satisfecho y en un estado emocional que le hace conceptuar el hecho como de calidad.

Caso 3: Percepción superior a la expectativa

Si lo que se percibe que se recibe es superior a la expectativa que se había creado el consumidor, el impacto le lleva a conceptuar el hecho como excelente y/o de alta calidad. La experiencia fue altamente gratificante.

Como conclusión, la situación del primer caso es muy difícil de revertir; se podría decir que la cicatriz ya quedó, por lo tanto, lo recomendable es hacer el máximo esfuerzo para que esta situación no se presente.

El segundo caso es de equilibrio inestable, ya que un cambio en cualquiera de las tres variables -valores, deseos y estados de ánimo- puede modificar tanto la expectativa como la óptica de la percepción.

Por último, el caso tres es la situación que se debe intentar lograr permanentemente, a pesar de que es difícil, no sólo por una modificación de las variables por causas externas, sino también por causas intrínsecas de la situación en su reiteración.

La Satisfacción

-Referido a el cliente satisfecho.

Es la sensación de gratificación que se logra cuando se cubre una necesidad, un deseo o se logra la solución de un problema.

La Satisfacción es epidérmica, es puntual, es sutil y temporal.

El grado de satisfacción -positiva o negativa- determina la conducta subsiguiente del consumidor. Un consumidor satisfecho es más propenso a recomprar el producto y a dar referencias positivas. Un consumidor satisfecho es nuestra mejor publicidad.

La calidad percibida es la sumatoria de satisfacciones a través del tiempo.

¿Quiénes hacen a la satisfacción y a la calidad de atención de un comercio o empresa?

Todos los miembros de la empresa, dentro y fuera del horario de atención y en todos sus actos.

Por lo tanto, todo el personal de la empresa debe estar preparado para detectar lo que el consumidor considera por calidad, tratar de satisfacerlo y deleitarlo.

2.12 CALIDAD EN EL SERVICIO

2.12.1 Cultura de servicio.

El servicio es una de las palancas competitivas de los negocios en la actualidad. Prácticamente en todos los sectores de la economía se considera el servicio al cliente como un valor adicional en el caso de productos tangibles y por supuesto, es la esencia en los casos de empresas de servicios.

Las empresas se deben caracterizar por el altísimo nivel en la calidad de los servicios que entrega a los clientes que nos compran o contratan. La calidad de los servicios depende de las actitudes de todo el personal que labora en el negocio. El servicio es, en esencia, el deseo y convicción de ayudar a otra persona en la solución de un problema o en la satisfacción de una necesidad. El personal en todos los niveles y áreas debe ser consciente de que el éxito de las relaciones entre la empresa y cada uno de los clientes depende de las actitudes y conductas que observen en la atención de las demandas de las personas que son o representan al cliente.

Las motivaciones en el trabajo constituyen un aspecto relevante en la construcción y fortalecimiento de una cultura de servicio hacia nuestros clientes. Las acciones de los integrantes de la empresa son realizadas por

ciertos motivos que son complejos, y en ocasiones, contradictorios. Sin embargo es una realidad que cuando actuamos a favor de otro, sea nuestro compañero de trabajo o alguien que es nuestro cliente, lo hacemos esperando resolverle un problema. El espíritu de colaboración es imprescindible para que brinden la mejor ayuda en las tareas de todos los días.

2.12.2 Definición de calidad en el servicio.

Satisfacer, de conformidad con los requerimientos de cada cliente, las distintas necesidades que tienen y por la que se nos contrato. La calidad se logra a través de todo el proceso de compra, operación y evaluación de los servicios que entregamos. El grado de satisfacción que experimenta el cliente por todas las acciones en las que consiste el mantenimiento en sus diferentes niveles y alcances.

La mejor estrategia para conseguir la lealtad de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables a los clientes por fallas en el servicio y sorprendiendo favorablemente a los clientes cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

2.12.3 Sensibilidad de los clientes a la calidad.

Los compradores o consumidores de algunos productos o servicios, son poco sensibles a la calidad, sin embargo es posible influir en los clientes potenciales y actuales para que aprecien los niveles de calidad en los mismos. Esto se puede lograr mediante la interacción consistente con el cliente para desarrollar

un clima de confianza y seguridad por la eliminación de cualquier problemática de funcionamiento, resistencia, durabilidad u otro atributo apreciado por los cliente; esto se puede lograr mediante el aseguramiento de calidad en el servicio y el pleno conocimiento, por parte de los clientes de los mecanismos de gestión de la calidad.

2.12.4 Parámetros de medición de calidad de los servicios.

Si partimos del aforismo "solo se puede mejorar cuando se puede medir", entonces es necesario definir con precisión los atributos y los medidores de la calidad de los servicios que se proporcionan al mercado.

Este es un trabajo interdisciplinario de las distintas áreas de la empresa y de una estrecha comunicación con los clientes a fin de especificar con toda claridad las variables que se medirán, la frecuencia, acciones consecuentes y las observaciones al respecto.

2.12.5 Sistema de evaluación de la calidad de los servicios.

Lógicamente, se requiere continuar con el la evaluación sistemática de los servicios. Este sistema puede ser un diferenciador importante ante los ojos del cliente porque se le entregue constantemente los resultados y el nivel de satisfacción acerca de los servicios.

2.12.6 Diferenciación ante el cliente mediante la calidad.

Como ya se comentó en el inciso anterior, un buen sistema de calidad del servicio se puede constituir en el diferenciador de los servicios que se ofrecen, dado que se pueden percibir como "commodities", los cuales deben distinguirse por los niveles de satisfacción de los clientes y por el sistema que soporta esos índices de desempeño que se informan con puntualidad, validez y pertinencia a los clientes. Además se destacarán los beneficios de esta diferenciación: Objetividad, control exhaustivo, máximo compromiso, dinamismo, facilidad y practicidad operativa.

2.12.7 Desarrollo del factor humano como agente fundamental de la calidad.

Los servicios ofrecidos dependen en gran medida de la calidad del factor humano que labora en el negocio.

Se deben afinar y fortalecer los procesos de integración y dirección del personal para obtener los niveles de calidad ya señalados, reiteradamente, en los puntos anteriores. El área responsable de la administración de factor humano jugará un papel central en las estrategias competitivas que se diseñen, ya que aportará sus procesos para atraer y retener talento en la organización. La profesionalización de: planes de factor humano, reclutamiento, selección, contratación, orientación, capacitación y desarrollo, remuneraciones, comunicación interna, higiene y seguridad y las relaciones laborales contribuirá significativamente en la construcción de ventajas competitivas

ancladas en el personal: sus conocimientos, sus experiencias, su lealtad, su integridad, su compromiso con los clientes la empresa y sus colegas.

2.12.8 Diseño de las estrategias, sistemas, políticas y procedimientos de calidad.

2.12.8.1 Estrategia de servicio:

Definición del valor que se desea para los clientes. El valor como el principal motivador de la decisión de compra y por lo tanto como la posición competitiva que se sustentará en el mercado.

2.12.8.2 Sistemas:

Diseño de los sistema de operación, tanto de la línea frontal de atención a los clientes, como de las tareas de soporte y apoyo a los frentes de contacto con el cliente.

2.12.8.3 Políticas y procedimientos:

Consolidar las políticas y los procedimientos de las distintas áreas de la empresa, enfocadas a reforzar las prácticas de calidad del servicio. Este punto es muy importante dado que debe favorecer la agilidad de respuesta y el sano control de los recursos utilizados en la entrega de los servicios.

2.13 GESTIÓN DE CALIDAD

Se requiere de un sistema que gestione la calidad de los servicios. Aquí es pertinente establecer el ciclo del servicio para identificar los momentos de

verdad y conocer los niveles de desempeño en cada punto de contacto con el cliente.

La gestión de calidad se fundamenta en la retroalimentación al cliente sobre la satisfacción o frustración de los momentos de verdad propios del ciclo de servicio. En los casos de deficiencias en la calidad, son críticas las acciones para recuperar la confianza y resarcir los perjuicios ocasionados por los fallos.

El prestigio y la imagen de la empresa se mantendrán debido al correcto y eficaz seguimiento que se haga de los posibles fallos que se den en el servicio, hasta cerciorarse de la plena satisfacción del cliente afectado. Inclusive debe intervenir forzosamente la dirección general para evitar cualquier suspicacia del cliente. Esto inspirará confianza en los clientes y servirá de ejemplo a todo el personal para demostrar la importancia que tiene la calidad en todo lo que hacemos.

2.14 MERCADOTECNIA RELACIONAL (MR) PARA MONITOREAR LA PERCEPCIÓN Y NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES PARA MEJORAR LOS PROCESO DE CALIDAD.

Según Gustavo Palafox de Anda⁴, en la actualidad los clientes esperan un trato personalizado con esmero y amabilidad.

Afirma el autor en mención que, la mercadotecnia relacional pretende establecer una base de relaciones con los clientes de largo plazo, por lo tanto

⁴ PALAFOX de Anda, Gustavo.- www.gerenciasalud.com/art396.htm

el área comercial debe llevar los registros sistemáticos de las peticiones, inquietudes, reclamaciones y nuevas demandas de los clientes. Esto nos permitirá un conocimiento más profundo del comportamiento del cliente en todo el ciclo del servicio.

Señala además que la información arrojada por la MR será la base para adelantarse a las necesidades de los clientes. La innovación en las respuestas que se den representará un alto valor en la conservación de los clientes y en la referencia que hagan para atraer nuevos.

El propósito central de la MR consiste en retener clientes actuales y mejorar la captación de clientes nuevos por el trato personalizado, diseño de una oferta acorde a las necesidades y exigencias de cada prospecto. Con el enfoque de personalización se ayudaría a reducir el tiempo de cierre de ventas por centrarse en las necesidades, antes de intentar ofrecer beneficios poco significativos ante las necesidades percibidas por el o los decisores de la compra.

2.15. IMPORTANCIA DEL TURISMO, COMO ALTERNATIVA ECONÓMICA.-

Según la OMT, la actividad turística es una alternativa económica que tiene la característica de repercutir a todas las clases sociales, generando trabajo, temporáneo y permanente, y que para muchos países es el principal ingreso de sus economías.

En Manta existen 3 actividades de generación económicas definidas, pesca, industria y turismo.

Existe una relación de convivencia entre estas actividades que en esta ciudad se ha logrado armonizar.

El turismo depende de los atractivos naturales de nuestro Cantón, principalmente del playa sol, los visitantes necesitan transporte, alojamiento, alimentación y recreación, el traslado de personas de otras ciudades hacia la nuestra, trae como consecuencia la formación de negocios de servicios dirigidos a los visitantes, generando plazas de trabajo.

La mayoría de los pescadores de Manta son artesanales, sin obviar a los armadores, la actividad de la pesca no es perramente sobre todo para los artesanales debido a los cambios climáticos que ahuyentan el cardume costero, y sus embarcaciones no tienen la posibilidad de ingresar a zonas marítimas continentales, por eso existen muchas familias de pescadores que comparten la actividad del turismo a través de pequeños negocios de bebidas y alimentos.

La mayoría de la industria local esta dirigida al procesamiento de productos del mar.

La empresa turística es mas fácil de implementar, por su bajo costo, no es riesgosa, y simple de desmontar.

La actividad pesquera es riesgosa, tanto económica como física.

La industria es compleja para instalar, altamente costosa, y difícil de desmontar.

La industria turística genera oportunidades de trabajo a personas de todas condiciones y formaciones, no hay géneros.

2.15.1.- Turismo y la política del Estado Ecuatoriano.-

El Ecuador se encuentra como parte de la oferta turística de América, compitiendo con una gran diversidad de productos turísticos apoyándose mayormente en el ecoturismo.

En la actualidad uno de los segmentos importantes para ofrecer al mundo es el ecoturismo.

Se prevé que el turismo ecológico crecerá a un ritmo anual del 9% en el ámbito mundial

Durante los próximos años, mas del doble del turismo tradicional de sol y playa.

Ecuador es el país numero 1 en el mundo en Mega diversidad de especies sobre unidad de Superficie.

Nuestro gobierno mediante decreto ejecutivo 1424 del 10 de abril 2001, estableció como política de estado el desarrollo de la actividad turística. Publicado en el registro oficial 309 del 19 de abril del 2001.

Una nueva visión de la estrategia turística del Ecuador es de que el turismo se convierta en una herramienta de desarrollo económico y social, de esto ya se ven los esfuerzos que se aplican en ciertos sectores rurales para incorporar a las comunidades del beneficio de la actividad turística.

El año 2000 el número de visitantes que llegaron a nuestro país ascendió a 615.493, contribuyendo con un ingreso de 402 millones de dólares.

Para el año 2001, la cifra de turistas descendió a 600.000. Esta reducción de visitantes dependió mucho de los problemas regionales, El terrorismo y situaciones domésticas que afectaron a nuestro país.

En aquella época aunque existió un descenso del número de visitantes los ingresos que estos dejaron superan a los del año 2000 en un 9%, 213 millones de dólares cifra proporcionada por el Banco Central del Ecuador.

Ecuador cerró el 2007 con un total de 953.196 llegadas de visitantes extranjeros, lo que representa un incremento del 13,40 por ciento con relación al 2006, según los datos preliminares entregados por la Dirección de Migración de la Policía Nacional al Ministerio de Turismo.

El reporte revela que julio y agosto con 103.747 y 89.564 respectivamente, fueron los meses en que mayor cantidad de llegadas y arribos a los aeropuertos, puertos y pasos fronterizos del Ecuador se registraron, manteniendo la tendencia alta de años anteriores.

Los puntos de arribo más significativos fueron los aeropuertos de Quito con 428.974, de Guayaquil con 228.352 y los pasos fronterizos de Tulcán con 126.788 y Huaquillas con 147.785 que cubren el 97,7 por ciento de entradas de extranjeros al Ecuador. De ahí se encuentran el paso de Macará en Loja con 12.544 y el puerto de Manta en Manabí, con 2.236. Los puertos y pasos fronterizos de Sucumbíos, Pastaza, Esmeraldas y Orellana registran un total de 6.387 arribos y entrada de extranjeros.

Los estadounidenses con 240.530; los colombianos con 201.546; y los peruanos con 149.250 son quienes registran mayor número de llegadas por parte de las Américas, según los archivos de Migración.

Entre tanto de Europa, los españoles con 45.765, británicos con 26.848, alemanes con 23.453, Francia con 16.904 e Italia 12.970, son quienes registran mayores ingresos al Ecuador. Estas cifras demuestran que en el 2007 el mercado procedente de los países europeos registró un crecimiento del 21,7 por ciento con relación al año anterior.

La aplicación de varias estrategias que define el Plan de Marketing Turístico del Ecuador, como la participación en las más importantes ferias de turismo que se desarrollan en Europa; recorridos de periodistas especializados de la revista Merian, SZ Magazin y TV Focus Group de Alemania; de las revistas Vivre Zen , Ulisse, Le Figaro Magazine y Femme Actuelle de Francia, visitas de operadores mayoristas de turismo, work shops, entre otras, evidencian el crecimiento de este mercado.

Asimismo el Ministerio de Turismo a través del Fondo Mixto de Promoción Turística, desarrolló durante el 2007 acciones de promoción del destino Ecuador, dirigido a operadores mayoristas y agencias de viajes de México, Brasil, Estados Unidos y Canadá, así como en Argentina, Chile y Colombia.

2.15.2.- El producto turístico de Ecuador.-

Con el objetivo de realizar esta selección se han llevado a cabo tres análisis.

El primero, realizado por este equipo consultor recorriendo el país como turistas, a partir de una primera selección decidida conjuntamente con el Ministerio de Turismo en la que se consideraron el análisis de los productos que establecía el Plan de Competitividad, los productos y circuitos presentes en catálogos del trade turístico internacional y la presencia en guías de viaje internacionales.

El segundo análisis es el de los productos presentes en la oferta del trade internacional (catálogos, folletos y webs turísticas de los mismos), tanto general como por regiones emisoras del turismo internacional del Ecuador.

El tercero es el análisis de la realidad de la visita de los turistas actuales, derivada de las encuestas de las Cuentas Satélite que realiza mensualmente el Ministerio de Turismo.

2.15.2.1. El análisis de país relacionado con los turistas.-

Para la realización de esta visita de valoración del producto turístico actual de Ecuador Los técnicos del Ministerio de turismo, han visitado las localidades y

lugares que se muestran en el mapa adjunto remarcadas en color azul, fueron acompañados de una guía profesional con amplia experiencia y complementada con los guías nativos de los productos locales.

La metodología técnica utilizada para efectuar la valoración, diseñada por el Dr. Josep Chias, asesor, y aplicada ya en otros planes de marketing en Latinoamérica, se basa en considerar los cinco criterios siguientes:

- Unicidad: Valor de un recurso por el hecho de ser único, ya sea en Ecuador, en América Latina, en el mundo.
- Valor Intrínseco: Valor de cada recurso dentro de su categoría.
- Carácter Local: Valor que recibe un recurso por ser característico de Ecuador.
- Notoriedad: Grado de conocimiento del recurso, a nivel nacional o internacional.
- Concentración de Oferta: Valor derivado de la concentración de más ofertas para realizar otras actividades turísticas dentro de la zona.

Para cada uno de estos criterios se ha establecido una puntuación en una escala que va de 1(mínimo) a 5 puntos (máximo).

El valor potencial del producto se define a partir de los tres primeros criterios, mientras que los dos restantes nos permiten definir el grado de aprovechamiento actual del producto.

Con esta primera definición del valor potencial se procedió a establecer la clasificación ABC de la importancia relativa de cada producto a nivel global de Ecuador. Esta valoración fue verificada posteriormente “in situ” por el asesor técnico del Ministerio de turismo, Josep Chias.

Al efectuar esta valoración se ha considerado que existen algunos productos locales, como el Parque Nacional Machalilla o el Volcán Cotopaxi, que también forman parte de productos más zonales o de circuitos como Costa, Ruta del Sol, Avenida de los Volcanes, etc., ya que así aparecen en las ofertas actuales.

El resultado de los más importantes atractivos de Ecuador y sus valoraciones son las siguientes:

GALÁPAGOS	80%
Avenida Volcanes	47%
Quito	53%
Otavalo	47%
Volcán Chimborazo	27%
Cuenca	47%
Amazonía - Sangay	27%
Volcán Cotopaxi	40%
Amazonía - Central	33%
Mindo	27%
P.N. Machalilla	33%
Ingapirca	20%

Baños	27%
Bosque Húmedo Tropical	33%
Guayaquil	47%
Vilcabamba	20%
Playas de Esmeraldas	27%
Amazonía - Sur	27%
La Costa	27%
Loja	27%
Amazonía - Norte	20%
Salinas	27%
Ruta del Sol	27%

Fuente: Ministerio de turismo.

Galápagos es, por su unicidad y su valor intrínseco, el producto con mayor valor potencial hoy de todo Ecuador. Un segundo grupo formado por la Avenida de los Volcanes, Quito y Otavalo destaca también por su unicidad, valor intrínseco y carácter ecuatoriano.

En los otros tres grupos principales la valoración muestra un grado de aprovechamiento actual bajo, ya que los déficits de desarrollo turístico son importantes en la oferta actual. De hecho, nuestra recomendación al Ministerio de Turismo es fomentar en estos productos un planeamiento importante del desarrollo, para así incrementar su valor potencial actual.

Asimismo se han considerado otros productos específicos dirigidos a públicos muy especializados como deportes, gran aventura, turismo comunitario, etc.

2.15.2.2.- El producto en la oferta del Trade Turístico Internacional.-

El análisis de los diferentes paquetes turísticos ofertados por el trade, y el de sus contenidos, ha sido estructurado en cinco regiones emisoras:

- USA y Canadá.
- Europa: España, Francia, Italia, Alemania y Reino Unido.
- Mercosur: Argentina, Brasil, Chile y Uruguay.
- Países Vecinos: Colombia y Perú.
- Otros países.

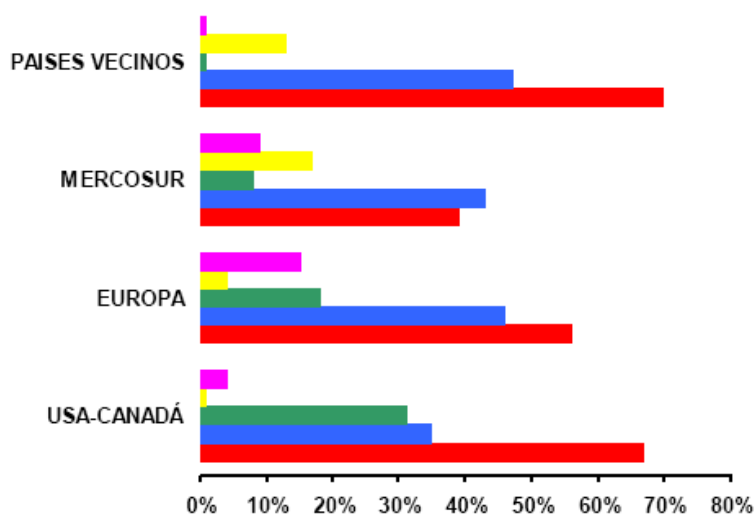
Los resultados generales se detallan en el gráfico siguiente y nos muestran que Galápagos, sólo o combinado, representa hoy casi el 60% de la oferta.

También es de destacar que el circuito general por todo Ecuador (Galápagos, los Andes, Costa y Amazonía) es casi inexistente y sólo representa hoy un 2% de la oferta.

El análisis por mercados emisores, aunque sigue mostrando un predominio de Galápagos en la oferta, ofrece una mayor diversificación en el mercado europeo y una especialización en Galápagos y Andes en el Mercosur y en los Países Vecinos, tal y como muestra el siguiente gráfico:

El producto en la oferta del trade turístico internacional

Los productos de la oferta por mercados

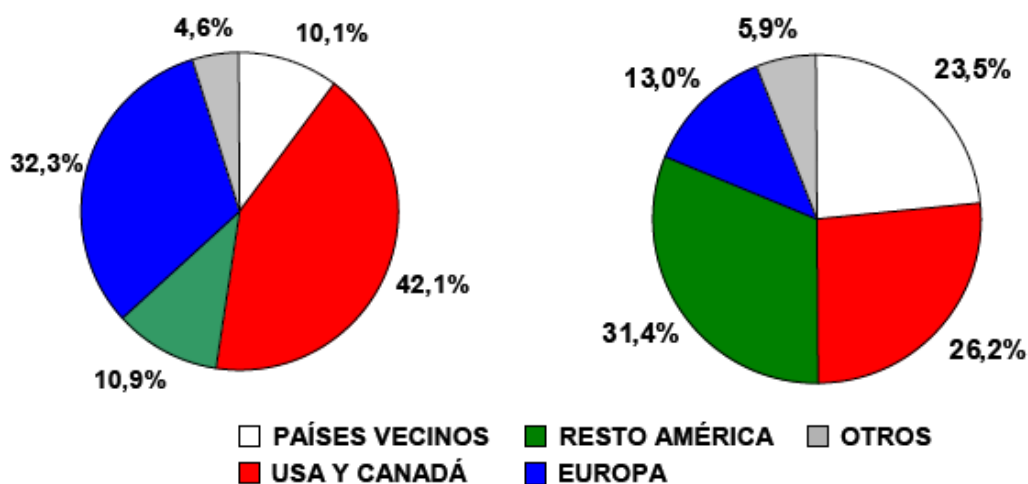


Fuente: Ministerio de turismo

2.15.2.3.- El producto del turista actual.-

El estudio de las Cuentas Satélite de Turismo de Ecuador nos indica los motivos de visita y las localidades visitadas por el turista actual.

Los dos principales motivos de visita a Ecuador por los turistas son el ocio incluida la recreación y la asistencia a convenciones y congresos. El análisis de procedencias de estos tipos de turistas se detalla en el gráfico siguiente:



Fuente: Ministerio de turismo.

Es de destacar que, en el mercado de recreación, USA y Canadá + Europa representan casi el 75% del volumen turístico de Ecuador. En el mercado de convenciones y congresos, sin embargo, se observa que Latinoamérica representa casi el 60% del total.

En el ranking de localidades visitadas por los turistas actuales aparece en primer lugar Quito y a continuación Guayaquil, ambas sin duda por su carácter de puertas de entrada del turismo internacional al país.

QUITO	75%
GUAYAQUIL	37%
CUENCA	18%
OTAVALO	14%
BAÑOS	12%
PUERTO BAQUERIZO	11%

RIOBAMBA	7%
MANTA	5%
SALINAS	5%
AMBATO	4%
PUERTO AYORA	4%
TENA	4%
ESMERALDAS	3%
LATACUNGA	3%
IBARRA	3%
LOJA	2%
ATACAMES	2%
VILCABAMBA	2%
MINDO	2%
PUYO	2%
NUEVA LOJA	2%

Fuente: Ministerio de turismo.

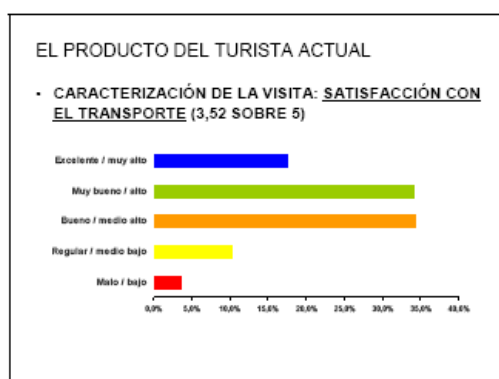
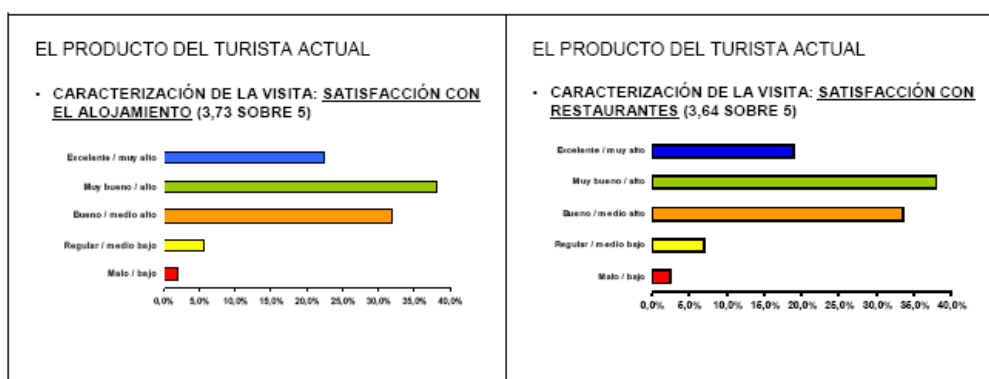
Un análisis detallado de estas visitas del turismo internacional, y las informaciones disponibles sobre el turismo nacional, nos permiten establecer que los recorridos que realizan por el país son esquemáticamente los siguientes:



Fuente: Ministerio de turismo.

Un aspecto complementario, pero no por ello menos importante, es la valoración que realiza el turista actual sobre los elementos del producto turístico más básicos como el alojamiento, la restauración y el transporte.

La puntuación media obtenida en cada uno de estos apartados, según se muestra en las siguientes gráficas, nos señala que existe un déficit de calidad en la gestión de los mismos, ya que de acuerdo con los resultados obtenidos en otros mercados esta puntuación debería situarse sobre 4,5.



Fuente: Ministerio de turismo.

2.15.3.- La política turística y la descentralización turística.-

Dentro del Plan Nacional de Competitividad Turística se a priorizado la planificación en el período 2005-2007, con una visión de hacer del Ecuador un destino turístico de primera línea, que exige un desarrollo de productos diferenciados y de calidad de vida de la población con una sostenibilidad social, económica y ambiental.

Bajo este contexto se ejecuta el proceso de descentralización que prioriza el trabajo con los municipios porque sus características les permiten garantizar la calidad como condición de la competitividad, ya que el municipio tiene capacidad para legislar a nivel local, incentivar a los empresarios, proteger al turista y precautelar su patrimonio. Es la instancia más cercana a los ciudadanos y puede impulsar acciones concertadas para la gestión en turismo.

A partir del 2000 se desarrolló el modelo de descentralización turística que se basa en tres pilares fundamentales: el reforzamiento del carácter de autoridad nacional del Ministerio de Turismo, en su rol de facilitador del desarrollo sector responsable de: normar, regular, controlar y promocionar internacionalmente al país; el fortalecimiento institucional de los municipios para asumir la gestión local del turismo y los consejos provinciales para coordinar con actores y complementar la cadena de valor del turismo; y, el desarrollo de procesos técnicos legales e institucionales para que la descentralización sea eficiente y efectiva.

En el 2001 se aplicó este modelo en 36 municipios que pidieron competencias; y, en el 2002 se descentralizó a 24 nuevos cabildos, en total se han suscrito 60 convenios de transferencia, cubriendo así todas las provincias del país y concentrando 96% de la planta turística Nacional.

La descentralización del turismo exige que tanto la Autoridad Central que traslada funciones, como los organismos seccionales que reciben las competencias cuenten con la estructura y organización adecuadas para asumir las nuevas funciones, por lo tanto exige un fortalecimiento institucional en tres ejes principales: Capacitación, Asistencia Técnica, Sistema integrado de información turística SIIT.

El resultado del proceso de descentralización turística se evidencia en la suma de voluntades en lo político de los 60 alcaldes y más de 200 concejales para trabajar en turismo; el personal técnico del Ministerio se ha sumado con recursos humanos calificados: 60 directores municipales en Turismo y más de 100 funcionarios que trabajan por el turismo. Al presupuesto del Ministerio se han complementado los recursos económicos asignados por cada Municipio Descentralizado que hasta el momento contabilizan para el año 2003 más de 3.000.000 de dólares.

Se cuenta con la formulación de planes estratégicos y operativos en los 60 municipios; la creación o fortalecimiento de las Unidades Municipales Técnicas de Turismo, la formación de los consejos locales y el Programa Nacional de Dinamización Turística; además, se realizaron propuestas de la consultoría de Productos Turísticos y del Plan de Marketing internacional.

Con el trabajo conjunto entre los funcionarios del Ministerio de Turismo, los responsables de las Unidades de Turismo a nivel local y del uso del Sistema Integrado de Información Turística, se estableció una estructura que permite disponer de información actualizada sobre la planta turística del cantón, puesto que los municipios descentralizados disponen de dicha información.

Desde el punto de vista del desarrollo turístico local se vio la necesidad de implementar un centro que permita ofrecer una mejor atención al turista y promocionar los atractivos nacionales, por ello se creó el Centro de Atención al Turista "iTur", a través de un convenio que permita a los municipios descentralizados tomar la responsabilidad de implementar este centro con apoyo técnico, económico y logístico brindado por la Unidad de Descentralización para cumplir con los objetivos planteados en los planes de crecimiento y desarrollo turístico nacional propuesto como meta por el Ministerio de Turismo.

En Manta, la Facultad de turismo y hotelería posee un taller de servicios de información, - itur - en la playa Murciélago.

De acuerdo con este esquema se ha visto la necesidad de mejorar y diversificar el producto existente con inversiones de carácter público que mejoren la competitividad de los destinos y que permitan a las empresas la estructuración y comercialización de nuevos productos mediante la recuperación y puesta en valor de los recursos infrautilizados.

Se gestiona el programa de dinamización turística como herramienta para desarrollar acciones de baja inversión y alto impacto, consensuados localmente por los actores turísticos y que supongan una mejora significativa de la calidad del destino y de sus productos.

Este programa funcionará identificando las acciones de carácter público necesarios para el desarrollo de los diferentes productos, se aportará con asistencia técnica y capacitación a los municipios para la implementación del plan local de dinamización turística y la cofinanciación a estos municipios para las acciones municipales en el desarrollo de los productos identificados. Con estos elementos, el municipio, a través del Consejo Local de Turismo, debe elaborar un programa de acciones concretas, con el plazo de ejecución de un año y cuyo resultado sea un producto terminado, en condiciones de ser comercializado.

Este programa requiere de un fondo que asegure recursos económicos para el cofinanciamiento de las inversiones de mejora de los destinos y los productos, para lo cual el país necesita un Fondo Nacional de Desarrollo Turístico para impulsar la competitividad del sector.

En el año 2004, la Unidad de Descentralización y Gestión Local del Ministerio de Turismo, priorizó los avances dentro de su presupuesto y logró, efectividad y eficiencia en los niveles locales que coadyuvaron con el desarrollo turístico nacional.

La Unidad de Descentralización y Gestión Local se ha convertido en el

elemento de apoyo para el impulso del desarrollo turístico local, a través de la gestión de los municipios descentralizados del país y de su convencimiento de que el proceso permite garantizar un desarrollo económico y social sustentable y sostenible.

2.16.- MUNICIPALIDAD Y TURISMO

2.16.1.- Manta y su oferta turística.-

El cantón Manta, cuenta con los siguientes servicios básicos:

Servicio de luz 100 %

Servicio de agua potable en un 35 %; la demanda de este líquido es un verdadero problema para los establecimientos de servicios turísticos, quienes que abastecerse a través de aljibes y tanqueros; su calidad no es ciento por ciento confiable.

Servicio de alcantarillado en un 40 %.

Servicio de telecomunicaciones en un 90 %.

2.16.1.1.- Situación geográfica.-

El cantón Manta se encuentra situado en la parte Oeste de la Provincia de Manabí, limita al norte, sur y oeste con el Océano Pacífico, al este con los cantones Montecristi y Jaramijó.

Su posición astronómica es: 0° 55 minutos, 35 segundos latitud Sur y 80° 43 minutos y dos segundos de latitud Oeste.

Su población aproximada es de 180.000 habitantes, su extensión es de 306 kilómetros cuadrados.

Se encuentra a 6 msnm. Cuenta con cinco parroquias urbanas que son: Manta, Tarqui, Los Esteros, Eloy Alfaro y San Mateo y dos parroquias rurales: Santa Marianita y San Lorenzo.

2.16.1.2.- Medio biótico: climatología.-

Manta posee un clima tropical cálido, seco y fresco, debido a la presencia de las corrientes Fría de Humboldt y la corriente Cálida del Niño. El clima por lo general varía entre los 24 y 26 grados.

2.16.1.3.- Medio urbano: análisis del diseño urbanístico.-

Debemos señalar que en Manta, el plan de desarrollo urbano no cubre los requerimientos básicos de la ciudad, puesto que se crean o aparecen nuevos asentamientos poblacionales sin su debida cobertura de servicios.

2.16.1.4.- Infraestructuras de abastecimientos: viales, aéreas, marítimas, terrestres.-

Manta cuenta con un aeropuerto Internacional, cuya resistencia del pavimento y longitud (3000 metros) le permiten recibir los aviones mas grandes del Mundo.

Actualmente tenemos accesos viales en buen estado para llegar al cantón Manta, y sus sitios de interés turístico, aunque carecen de una buena señalización.

La nueva vía Costanera nos permite comunicarnos con los distintos atractivos turísticos rurales localizados en la parte sur del cantón.

Tenemos una buena oferta de transporte urbano a nivel de buses y taxis.

Manta, a través de las instalaciones de su puerto permite el acoderamiento de embarcaciones navieras, del país, y del extranjero.

2.16.1.5.- Servicios avanzados de telecomunicaciones.-

La ciudad de Manta, cuenta con servicios de telecomunicaciones de primer orden, ubicados estratégicamente en los principales sitios turísticos, ésta cubierta por las empresas de telecomunicaciones públicas y privadas.

2.16.1.6.- Recursos naturales básicos.-

Playas: Por sus características y gran extensión las playas de Manta tienen un gran atractivo y potencial turístico, destacándose entre ellas El Murciélago, Tarqui, Barbasquillo, como playas urbanas y San Lorenzo, Santa Marianita, Liguique y Santa Rosa como rurales.

Clima: Manta posee un clima agradable los 12 meses del año, con una temperatura promedio de 25oC

Paisaje: Variedad de paisajes, que van desde el típico marino hasta el bosque húmedo tropical y bosque seco.

2.16.1.7.- Recursos naturales específicos.-

Bosque Protector de Pacoche

El Faro de San Lorenzo.

2.16.1.8.- Recursos culturales y patrimonio histórico artístico

La Cultura es la base fundamental sobre la cual se ha sustentado el adelanto, la evolución y el refinamiento intelectual, dando a los pueblos amor, razón y seriedad a fin de equilibrar el progreso material, abrazando de esta manera todas las actividades posibles que conduzcan al perfeccionamiento de la sociedad en general. Manta no se detiene en su desarrollo, su acelerado crecimiento también ha traído consigo el modernismo. Pero, tras de esta hermosa ciudad, se esconde un emporio Cultural.

Jardines Manta no cuenta con jardines ni espacios verdes de importancia turística.

Parques

Parque de la Armada

Parque de la Madre

Parque Eloy Alfaro

F. Kennedy

Ecológico

Algarrobos

Arquitectura

Los inmuebles de interés histórico y turístico inventariados y declarados como Patrimonio Cultural, en la ciudad pertenecen a las siguientes categorías:

- Arquitectura Tradicional Selectiva (20)
- Arquitectura Relevante (5)
- Conjunto Urbano (2)

Museos

El Museo Arqueológico del Banco Central, remodelado en los últimos años, es sin duda uno de los sitios de mayor atracción, que ofrece la oportunidad de conocer sobre las diversas culturas, entre las que se plasma la Manteña y la Jama Coaque, con sus respectivas leyendas y un templo con objetos de estas culturas prehispánicas. Además existe una sala de consultas, donde hay una gama de bibliografías culturales, de comercio exterior y una pequeña videoteca.

Aquí se exhiben piezas arqueológicas pertenecientes a la cultura manteña, las piezas mas destacables son las sillas en forma de "U" y los incendiarios.

Museo Biblioteca Eloy Alfaro

Ubicada en Montecristi. Tiene los implementos utilizados por el Ex Presidente de la República del Ecuador, además de elementos propios de la época.

Ofrece libros que hablan sobre la región y sobre el país.

Museo náutico, edificio el navío

Edificios Laicos

La Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, ULEAM es el símbolo de desarrollo de esta urbe porteña, pues en ella se han formado los principales promotores de este desarrollo esta Universidad cuenta con Auditorios, Edificio de Postgrado, Conservatorio de Música, Departamentos Cultural, Estacionamientos para automóviles y transportes urbanos cantonal e intercantonal.

Edificios Religiosos

IGLESIA “LA MERCED” es la más antigua de la ciudad y es una de las más visitadas. Sus fiestas son en el mes de septiembre y se celebran con procesiones que involucra a la Iglesia La Dolorosa.

Iglesia “Perpetuo Socorro”

Es una iglesia de arquitectura interesante, pues es la única de la ciudad que se identifica con la costa, al tener, su infraestructura, la forma de un barco.

Iglesia “La Dolorosa”

Es una de las más grandes, modernas y culturales, posee vitrales que cautivan la mirada del que inclusive no ingresa a ella.. Ofrece varios tipos de eventos culturales como Festivales de Música Internacional, Cantos, Coros, Villancicos, etc.

Iglesia “La Paz”

Ubicada en el barrio de la misma denominación “La Paz” es pequeña y posee pequeños altares que se prestan a la reflexión en general.

Iglesia “Rosario de Tarqui”

Es una la principal iglesia de Tarqui.

Iglesia “Divino Niño”

Quizás es una de las más visitadas. Inició siendo solo una pequeña capilla que hoy por hoy se ha extendido lateralmente para ser una Iglesia con buen espacio físico y espiritual. Sus procesiones son de las más numerosas pues asisten personas de diversas partes del cantón y de la provincia. Esta ubicada en la ciudadela del mismo nombre.

Basílica Menor de Nuestra Señora de Monserrate

Se encuentra en la ciudad de Montecristi, es una Basílica muy cultural con murales e imágenes con un atractivo especial. Sus fiestas son en el mes de noviembre, específicamente el 21 de este mes, por lo que se celebran caminatas desde las ciudades cercanas como Manta o Portoviejo en la que participan miles de feligreses. Y el día 21 se celebra una procesión en la que son cientos de personas de toda la provincia que participan de ella.

San Martín de Porras

Inmaculada

El Palmar

San Patricio

Monumentos

El Reloj Público

Donado por el Gobierno Alemán a la Embajada Ecuatoriana en el año de 1918 a 1920, aproximadamente antes de que la ciudad de Manta fuera declarada cantón. Fue recuperado por el Museo Central y lo restauró para ubicarlo cerca al paso a desnivel entrando a la Avenida Malecón. Funciona por medio de cuerda, pero en ocasiones no está con la hora correcta.

Monumento a “El Faro”

Ubicado en la calle 13 y avenida 2. Fue construido a principio de siglo cuando el mar llegaba cerca de donde hoy se encuentra. Su papel como faro fue de mucha importancia pues servía de guía a todas las embarcaciones marinas que llegaban al puerto. Sin embargo no es un lugar muy difundido y son pocas las personas que asisten a admirar esta obra arquitectónica.

Aquí se construyó el Café Literalúdico que sirve como sala de exposición, conferencias, escuela de ajedrez, danza, etc.

Monumento al Pescador

El creador de esta obra que plasmó la figura del pescador fue Jorge Villalba que nació en San Antonio de Ibarra. Se encuentra ubicado en el Paseo del Pescador en el sector Tarqui. Es un monumento que refleja la especialidad de este puerto, la pesca, que no tiene identificación o características especiales que lo señalen como tal pero que es parte de la tradición de Manta.

Monumento a la Justicia

Esta ubicado en la Facultad de Jurisprudencia de la ULEAM. La estatua representa la simbología del derecho de los hombres a través de la justicia y es una mujer con los ojos vendados que significa la imparcialidad, la balanza significa el proceso o juicio. La espada, la justicia y lucha predominando la verdad o culpabilidad del individuo. Es un monumento de 170cm.

Murales

Los murales de la ciudad en su mayoría no tienen una identificación o placa que señale el tema referente o el autor y el mural que lo posee es casi ilegible

Mural de la plaza cívica

Cercano al Banco Internacional

Tema: La Óptica del Maestro

El Mural fue elaborado por un grupo de estudiantes del Colegio Manta, previo a la obtención del título de bachiller. Cabe aclarar que este mural es una especie de copia de un cuadro original del Señor José Pozo, el cual se encuentra en la Subsecretaría de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El señor Pozo asesoró al grupo.

Mural de Pacifictel

Ubicado en el Malecón. Pacifictel cuenta con dos murales uno en la parte inferior y otro al exterior instalado en la misma estructura. Estos murales están contruidos bajo el mando superior de dirigentes de la Empresa, creando una imagen en uniformidad pues son los murales que están ubicados en otras ciudades en sus respectivos centros de comunicación. El mural interior está

representado por unas palomas mensajeras, un barco que señala el origen de este centro de comunicación que es Manta. El mural exterior nos da casi la misma idea, excepto por el hombre que está ubicado en su centro, indicándonos que por el hombre se ha realizado y se está realizando avances tecnológicos para que exista una mayor y mejor comunicación.

Mural de la Universidad

Ubicado en el Paraninfo de la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí. Esta obra es construida con mosaicos muy tradicionales. El tema de esta obra es la “libertad” JOSE POZO siendo la descripción de “Representaciones Simbólicas”

Mural del aeropuerto

2.16.1.9.- Análisis de los recursos autóctonos.-

Gastronomía.

Escribir o hablar sobre la Gastronomía del Cantón Manta y su entorno es transportarnos a tiempos ancestrales, donde el Cazabe fue uno de los platos típicos de los habitantes de Jocay, combinado con la concha *Spondyllus* o el manjar de los dioses; aquí notamos la combinación perfecta de un pueblo sedentario, cuyo elemento primordial de supervivencia fue la caza, la pesca y la agricultura, de donde obtuvieron los electos principales para la elaboración de los tradicionales platos típicos de San Pablo de Manta. Que hoy en día se mantienen, los mismos que han sido degustados por propios y extraños.

Podemos resumir la gastronomía a platos de mariscos con plátano y maní.

Cebiches (Pescado, camarón, pulpo, calamar, ostiones, langosta, mixto, etc.)

Viche

Cazuelas entre otros

Folklore

Manta como ciudad cuenta con expresiones folklóricas variadas en su lenguaje, la literatura, la música, la danza, los juegos , la mitología, los rituales, las creencias, las costumbres, la artesanía, la arquitectura y otras artes.

Innumerables fiestas religiosas, comercio, patronales y no patronales entre las que se destacan San Pedro y San Pablo y la Virgen del Mar.

2.16.1.10.- Las actividades complementarias

Restaurantes.- Manta cuenta con 131 restaurantes, dotados de un total de 1.500 mesas y 5.976 plazas.

Bares, fuentes de soda y cafeterías.-Posee 22 establecimientos con una capacidad de 600 plazas.

Discotecas Existen 14 discotecas con 593 mesas y 2.375 plazas.

Salas de Fiestas.- Hay 9 salas con una capacidad de 1800 plazas.

Casinos.- dos casinos con capacidad para 300 personas

Bingos.- Tres salas de bingo con capacidad para 300 personas.

Salones de espectáculos.- Existe dos, Oro verde y Alto nivel con capacidad para 2.000 personas.

Tradiciones y Espectáculos.- En Manta existe gran variedad de tradiciones y espectáculos, los principales se desarrollan en fechas cercanas a las festividades del cantón y de la Cámara de Comercio, gremio que es un gran protagonista en la vida de la ciudad.

Fiestas Cívicas:

Cantonización de Manta	4 de Noviembre
Cantonización de Montecristi	25 de Junio
Día del Liberalismo	5 de Junio
Fiestas del Comercio	24 de Octubre

Fiestas Religiosas:

Virgen de las Mercedes	24 de Septiembre
Virgen de Monserrate	21 de Noviembre
Semana Santa	entre Marzo y Abril
Las Cruces (Barrio Córdova)	Mayo

Festivales y otras actividades:

Festival Internacional Teatro	2da semana de Septiembre
Mes de las Artes	Octubre

Otras Festividades:

Carnaval entre Febrero y Marzo

San Pedro y San Pablo 28 y 29 de Junio, pero se extiende

Hasta fines de Septiembre

Ferias:

Feria del Comercio

tercera semana de Octubre

Feria del Salón Internacional del Automóvil

mediados de diciembre

Feria del Atún

2da semana de Noviembre

Feria de la Construcción

Junio

2.16.1.11.- Otras modalidades turísticas

Congresos

Manta no cuenta con un local o locales para la realización específicas de Congresos. Estos se los realiza en los hoteles de la ciudad, así tenemos oro Verde, Costa del Sol, instituciones como la Cámara de Comercio que son los que cuentan con el equipamiento adecuado.

Ecoturismo

Por ser una actividad que está en desarrollo el ecoturismo en Manta y sus alrededores no está considerado como fuente generadora de recursos económicos.

En la ciudad de Manta tenemos el bosque de San Lorenzo, y el Bosque húmedo de Pacoche donde albergan una variedad de especies, que son considerados como atractivos turísticos.

Manabí cuenta con un paisaje esplendoroso y acogedor para el visitante, es por ello que la comunidad está interesada en desarrollar más la actividad.

Son los jóvenes quienes le están dando un mayor realce al Ecoturismo, por lo cual existen clubes ecológicos con el propósito de proteger y difundir sustentablemente los recursos existentes, para que las futuras generaciones puedan disfrutar de estos atractivos.

Turismo deportivo

El turismo deportivo en Manta se está promoviendo acertadamente, es así que se realizan encuentros internacionales como el MANTA OPEN, campeonato internacional de tenis femenino, que se realiza en el mes de julio. En el balneario Crucita en el Mirador de la Loma que pertenece a Portoviejo capital de la provincia de Manabí es SEDE MUNDIAL de vuelos de Parapentes y Alas Delta.

También otros acuáticos como: tabla de vela, Surf, buceo, ski y pesca deportiva.

Cruceros

Los cruceros son buques turísticos con toda la infraestructura y equipamiento necesario para que los turistas sientan el placer de conocer y disfrutar de una relajante estadía en un hotel flotante.

Los cruceros son los que tienen prioridad en los puertos del mundo, A Manta llegan con frecuencia. De acuerdo a las estadísticas tenemos que en el año 2003 ingresaron 6 buques, con una carga de 3031 turistas, y 2154 tripulantes, lo que genera mayores ingresos para las empresas turísticas y otras que se benefician indirectamente.

2.17. PRIMER MUNICIPIO TURÍSTICO

En Manta, aunque la operación turística no se manifestó tempranamente, las agencias de viajes comenzaron a surgir a partir de los años 1.960, Mana tours, Delgado Travel, no así la hotelería que registra antecedentes desde 1.890 :Hotel “Dos mundos”.

En la actualidad, Manta es un destino y centro de distribución turística para la región, contando incluso con atractivos propios e integrándose a un gran corredor turístico paisajístico como es la “Ruta del Sol”.

Manta fue declarado Primer Municipio turístico del Ecuador el 4 de Noviembre de 1999, por resolución del ex presidente de la Republica Dr. Jamil Mahuad.

Cuenta con un consejo Cantonal turístico, integrado por representantes de instituciones vinculadas al turismo.

Por la importancia de la actividad turística en esta ciudad, se creó un capítulo autónomo de la Cámara de turismo.

Cuenta con una Facultad de turismo, la tercera más antigua del país, donde se forman los profesionales desde 1979.

En comparación con el resto de Cantones de la región Manabita, Manta es la ciudad mejor implementada turísticamente.

2.17.1. Los procesos de crecimiento del turismo de Manta.

2.17.1.1 Situación del mercado hacia Manta

Mercados por orden de importancia

1. Pichincha
2. Guayas
3. Manabí
4. Colombia
5. Azuay y otras provincias de la Sierra ecuatoriana
6. Cruceros
7. Otros extranjeros

Mercados por orden de rentabilidad

PROVINCIAS	NUMERO DE VISITANTES	DE TIEMPO ESTADÍA	DE VALOR PROMEDIO GASTADO (DIARIO)	TOTAL GASTADO POR ESTADÍA
Pichincha	81	8 días	US\$40	US\$320
Azuay	18	5 días	US\$40	US\$200
Guayas	49	3 días	US\$35	US\$105
Manabí	53	3 días	US\$30	US\$90
Total	201	-----	-----	US\$715

Fuente: Ilustre Municipio de San Pablo de Manta

PROYECCIÓN DE VISITANTES A MANTA

AÑOS	NÚMERO DE TURISTAS	PORCENTAJE EN RELACIÓN AL TOTAL DE TURISTAS
2003	272550	18.39
2004	329459	22.24
2005	398250	26.88
2006	481405	32.49
Total	1481664	100

Fuente: Ilustre Municipio de San Pablo de Manta

De acuerdo a estas proyecciones existe un crecimiento estimado de turistas del 21% entre el 2003 – 2006.

Los mismos que generaron los siguientes ingresos, considerando un promedio de gasto en el turista de US\$35 para el 2003; en el 2004 US\$40; US\$45 para el 2005 y US\$50 para el 2006.

AÑOS	INGRESOS PROYECTADOS	PORCENTAJE PROYECTADO
2003	9539550	14.74
2004	13178360	20.37
2005	17921250	27.69
2006	24070250	37.20
Total	64709410	100

Fuente: Ilustre Municipio de San Pablo de Manta

La proyección del crecimiento de la demanda de servicios turísticos asciende entre un 20% a un 21% de año a año, que genera ingresos considerados importantes para nuestro medio, si tomamos el año 2006 en donde encontramos ingresos por US\$24'070.250 anuales y US\$2'005.854.16 mensuales, que es una cantidad considerable para los sectores relacionados con la industria turística.

2.18. HIPÓTESIS.-

La falta de programas de nivel técnico para la formación y capacitación del recurso humano operativo, es lo que no permite mejorar la calidad de servicio en bares restauran y afines, como parte del área turística.

2.18.- VARIABLES.-

2.18.1.- Variable independiente.-

Formación y capacitación técnica del recurso humano operativo

2.18.2.- Variable dependiente.-

Calidad de servicio en restauran, bares y afines, en el área turística.

CAPITULO III

3. PROCESO METODOLÓGICO

3.1.- Métodos y técnicas de la investigación.

3.1.1.- Métodos utilizados.-

Para realizar el trabajo de investigación se utilizaron los siguientes métodos:

Descriptivo:

Observación

A través de visitas a establecimientos, se evaluó el desempeño del recurso humano operativo, en restaurantes, bares y afines, apoyado con herramientas que permitieron medir, el grado de conocimiento de los trabajadores en su actividad.

Experiencias

Se realizaron observaciones sobre el desempeño de las personas que han colaborado en la actividad de catering, como parte del recurso humano operativo.

Científico:

Analítico

Permitió determinar las alternativas de propuestas que se pueden consolidar para superar la necesidad de centros de educación técnica dedicados a la

capacitación de recursos humanos operativos en la especialidad de restaurantes, bares y afines.

Sistemático

Conllevó a demarcar y delinear, los ámbitos educativos que cada ofertante debe proyectar y manejar dentro del contexto de la formación.

Ejemplo, el Instituto de formación operativa, el colegio técnico en turismo, la facultad de turismo y hotelería, y el centro de postgrado.

Investigativo

Permitió obtener información sobre el proceso histórico educativo local en la especialidad de turismo y hotelería, contribuyendo al diagnóstico y reflejando la problemática educativa en esta especialidad como una causa para la imagen de los servicios turísticos locales.

El método descriptivo, utilizado corresponde a la observación insitu de las características y debilidades que presenta el personal de servicios operativos de restaurantes, bares y afines de la localidad.

El método científico, se implementó a través de la tabulación de información y graficación.

3.1.2.- TÉCNICAS APLICADAS:

En este trabajo se utilizaron las siguientes técnicas.

Técnicas de investigación de campo.-

Observación.- Se hizo una observación presencial en restauran, bares y afines de la ciudad de Manta con el propósito de constatar la forma que presta el servicio el recurso humano.

Encuesta y cuestionario.- Se aplicó un cuestionario al personal que labora en restauran, bares y afines. Entrevista.- Se realizaron entrevistas no estructuradas a empresarios, gerentes o representantes de los centros turísticos de la ciudad de Manta.

3.1.3. POBLACIÓN Y MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra de la investigación, se utilizó la formula para poblaciones finitas:

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

Dónde:

N	64
σ^2	0.5
Z^2	1.96
E^2	0.064

Se obtiene:

$$n = \frac{(64)(0.5)^2(1.96)^2}{(63-1)(0.064)^2 + (0.5)^2(0.96)^2} =$$

$$n = \frac{(64)(0.25)(3.84)}{(63)(0.004096) + (0.25)(3.84)} =$$

$$n = \frac{61.44}{0.258048 + 0.96} =$$

$$n = \frac{61.44}{1.22} = \quad \quad \quad n = 50.36//$$

La misma fue aplicada en el muestreo probabilístico aleatorio estratificado uniforme.

En donde el significado de los signos es:

n = Tamaño de la muestra, o sea el número de unidades a determinarse.

N = Universo o número de unidades en la población total.

σ = Varianza de la población respecto a las principales características que se van a representar, es un valor constante que equivale a 0.25.

Z = Valor obtenido mediante niveles de confianza o nivel de significancia con el que se va a realizar el tratamiento de las estimaciones. Es un valor constante que si se lo toma en relación al 95% (como más usual) equivale a 1.96.

$N - 1$ = Es una corrección que se usa para muestras grandes mayores de 30.

E = Límite aceptable de error muestral que, generalmente, varía entre 0.01 y 0.09. Para efectos del presente estudio se utilizó un valor de 0.064 igual al 6.4%.

CAPITULO IV

4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

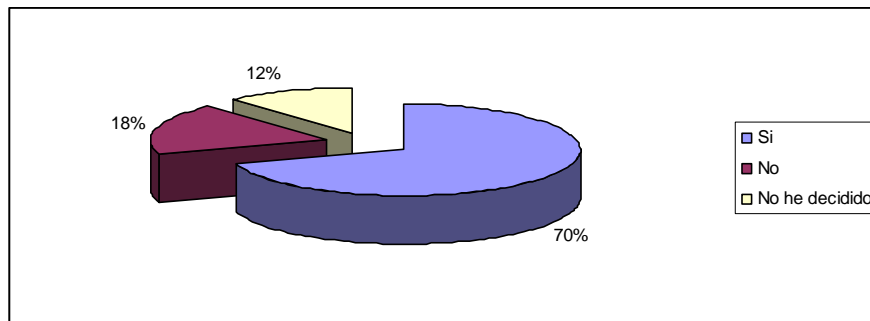
4.1.- Cuestionario aplicado a bachilleres de la promoción 2007- 2008, sexto curso a y b de comercio, Colegio Nacional Técnico Tarqui. Universo de 50 estudiantes, diferente género.

Objetivo: Conocer la aceptación que podrían tener las carreras cortas en la especialidad de turismo en un ámbito de estudiantes de clase popular.

PREGUNTAS:

4.1.1.- ¿Luego de concluir el bachillerato, tiene pensado Ingresar a estudiar en la universidad?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	35	70 %
No	9	18 %
No he decidido	6	12 %
Total	50	100 %



Análisis e interpretación

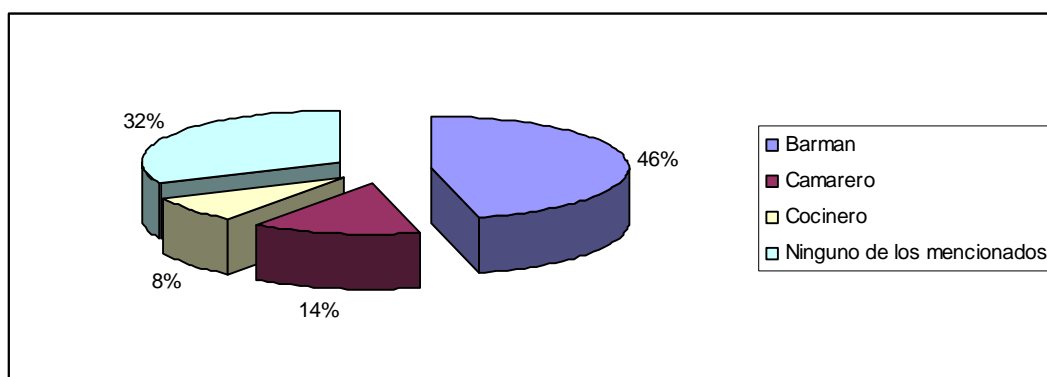
Un 70% de los encuestados SI tiene pensado ingresar a la universidad en calidad de estudiante.

El 18% dijo NO hacerlo, ello se atribuye al factor económico tal como consta en la pregunta #5; mientras que un 12% señaló no haberlo decidido.

De la suma de los dos últimos porcentajes, esto es el 30%, bien se lo puede considerar como potenciales estudiantes para carreras técnicas e intermedias en el área de servicio operativo dentro del sector turístico.

4.1.2.- ¿En caso de no acceder a una carrera universitaria, le interesaría capacitarse como técnico operativo en las siguientes áreas?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Barman	23	46 %
Camarero	7	14 %
Cocinero	4	8 %
Ninguno de los mencionados	16	32 %
Total	50	100%



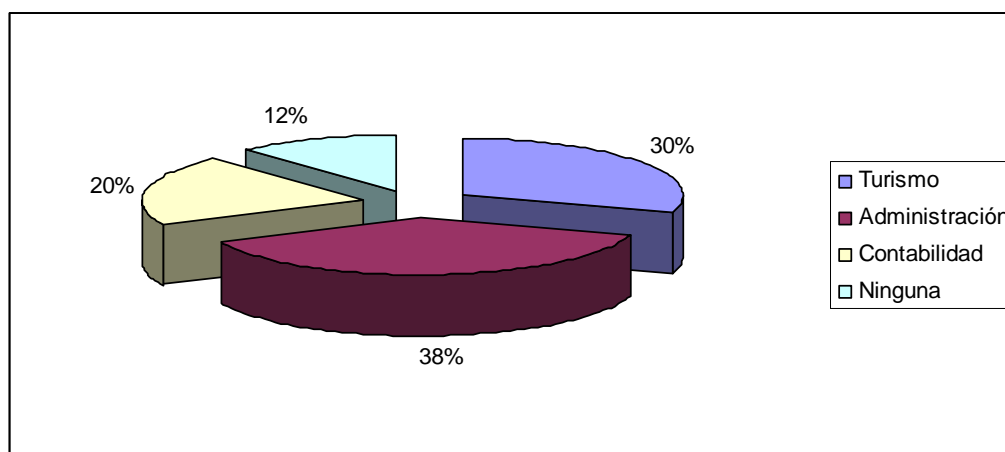
Análisis e interpretación.-

De un total de 50 bachilleres encuestados el 46% dentro de los indicadores señalados tiene una preferencia hipotética de optar por una carrera técnica en calidad de Barman.

Dicho porcentaje refuerza la investigación en relación con la propuesta de crear carreras técnicas en el área de turismo y hotelería, con carácter de prestación de servicios en bares, restaurant y afines.

4.1.3.- ¿Los bachilleres con especialidad en comercio, pueden acceder a las carreras profesionales en: turismo, administración, contabilidad, cuál de las 3 escogería?

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Turismo	15	30 %
Administración	19	38 %
Contabilidad	10	20 %
Ninguna	6	12 %
Total	50	100 %



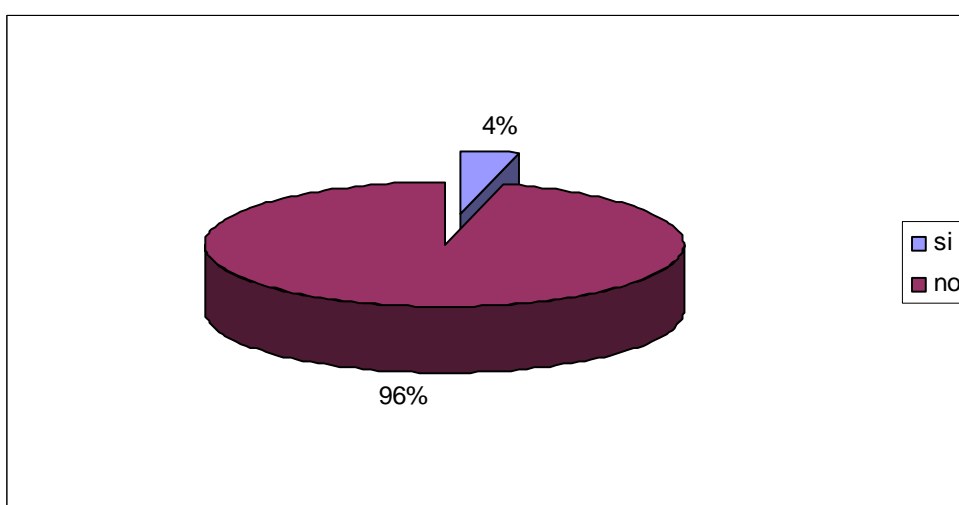
Análisis e interpretación.-

La encuesta estuvo dirigida a bachilleres en comercio, con el propósito de auscultar las preferencia dentro de los estudios superiores a seguir, encontrándonos que el 38% de ellos tiene una inclinación hacia el campo de administración; y, el 30% señala que el área de turismo es de su preferencia.

Dicho porcentaje (30%) es considerado muy significativo, a nuestro criterio, dentro del presente estudio investigativo.

4.1.4.- Considera usted que existen barreras académicas que no le permiten acceder a estudiar una carrera profesional técnica?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	4%
No	48	96%
Total	50	100%



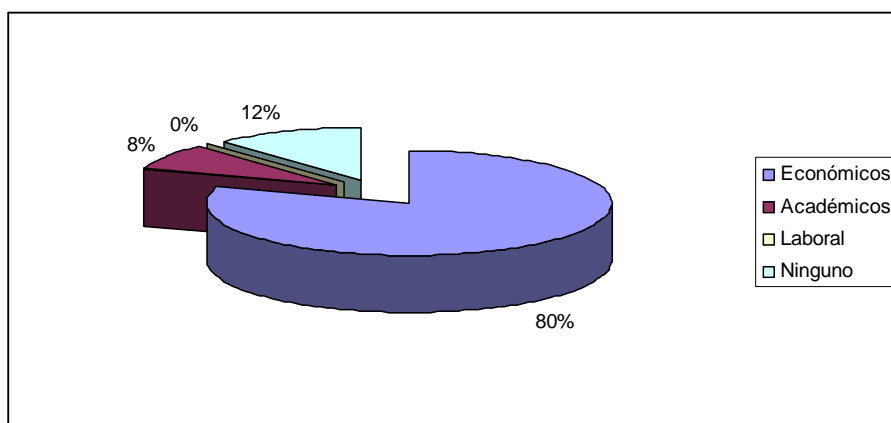
Análisis e interpretación.-

De acuerdo a la pregunta, los estudiantes encuestados están convencidos de sus conocimientos y aptitud para ingresar a la universidad, tal como lo corrobora el 100% de los bachilleres que formaron parte de la muestra.

A criterio de ellos, no existe ningún tipo de barrera académica para acceder a estudiar una carrera técnica profesional.

4.1.5.- ¿Cuál sería a su criterio, un motivo que le limita continuar con sus estudios superiores?

Indicadores	Frecuencia	porcentaje
Económicos	40	80 %
Académicos	4	8 %
Laboral	0	0 %
Ninguno	6	12%
Total	50	100%



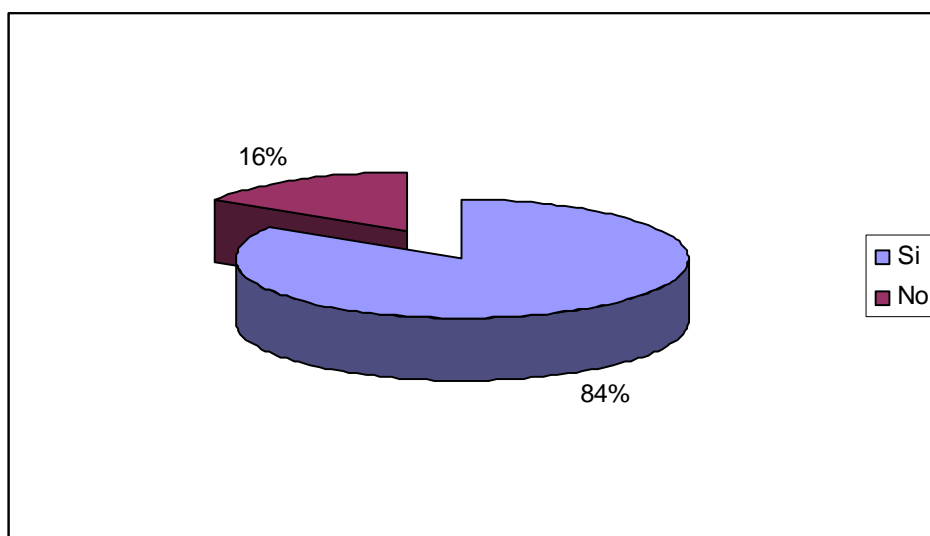
Análisis e interpretación.-

El 80% de los encuestados pone de manifiesto que uno de los factores que les limita a continuar con los estudios superiores de tercer nivel, es el que tiene relación con lo económico.

Basado en ello nos permitimos señalar que aquello refuerza nuestra proposición para la creación de carreras intermedias en el campo de turismo y hotelería.

4.1.6.- Accedería usted a una formación y capacitación de técnicos en el área de turismo y hotelería?

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	84%
No	8	6%
Total	50	100%

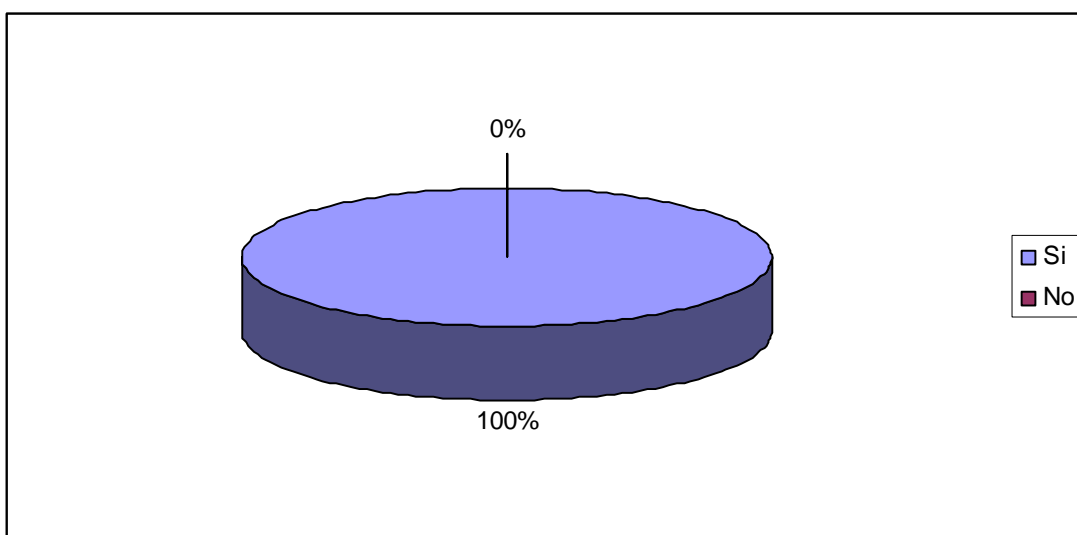


Análisis e interpretación.-

Esta pregunta a través de los resultados estadísticos nos permite reforzar lo enunciado en la anterior pregunta, en virtud de que el 84% está de acuerdo en acceder a una formación y capacitación de técnicos en el área de turismo y hotelería.

4.1.7.- A su criterio, se hace necesaria la formación de técnicos en el área turística y hotelera de las personas que trabajan en restaurantes, bares y afines en Manta.

Indicadores	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	
Total	50	100%

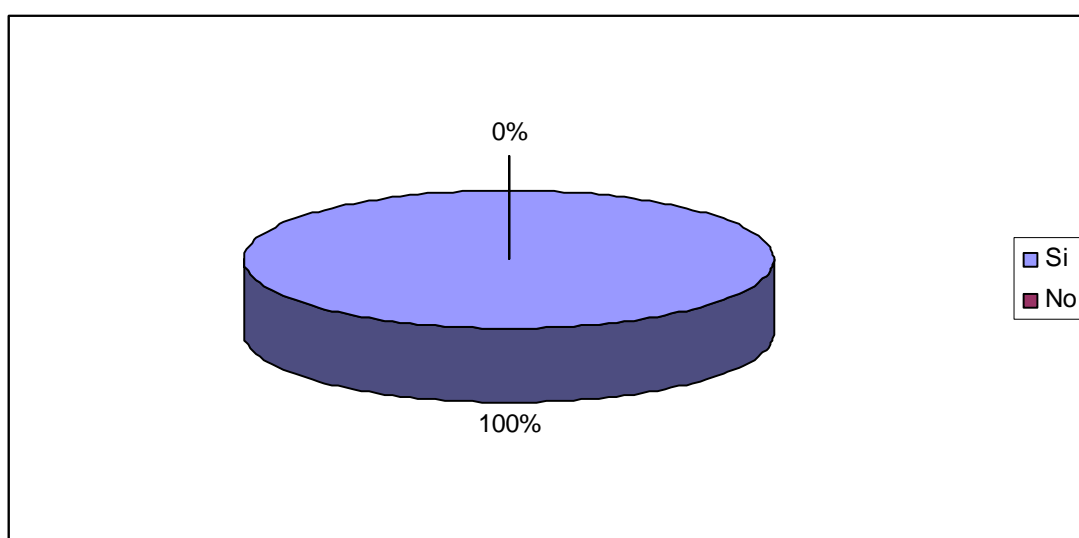


Análisis e interpretación.-

El 100% de los encuestados dejó entrever que se hace necesaria la formación de técnicos en el área turística y hotelera de personas que trabajan en restaurant bares y afines en la ciudad de Manta.

4.1.8.- ¿Considera importante la educación técnica turística para el fortalecimiento del turismo local?

Indicador	frecuencia	porcentaje
Si	50	100%
No	0	0
Total	50	100%



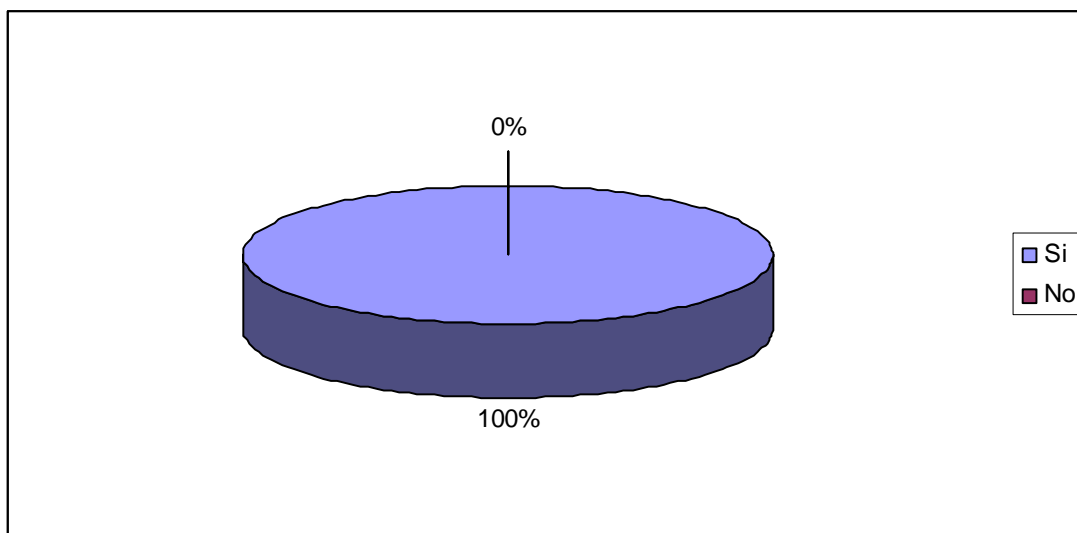
Análisis e interpretación.-

En esta pregunta los encuestados coinciden en admitir que la formación profesional contribuye con el fortalecimiento de las actividades turísticas.

Ello conlleva a buscar nuevos espacios de capacitación, mismos que pueden ser enmarcados en la formación técnica para la prestación de servicios profesionales, considerada como una carrera intermedia.

4.1.9.- ¿Está de acuerdo que se creen e implementen talleres para formar mano de obra operativa calificada para la prestación de servicios de restaurantes, bares y afines?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	0
Total	50	100%



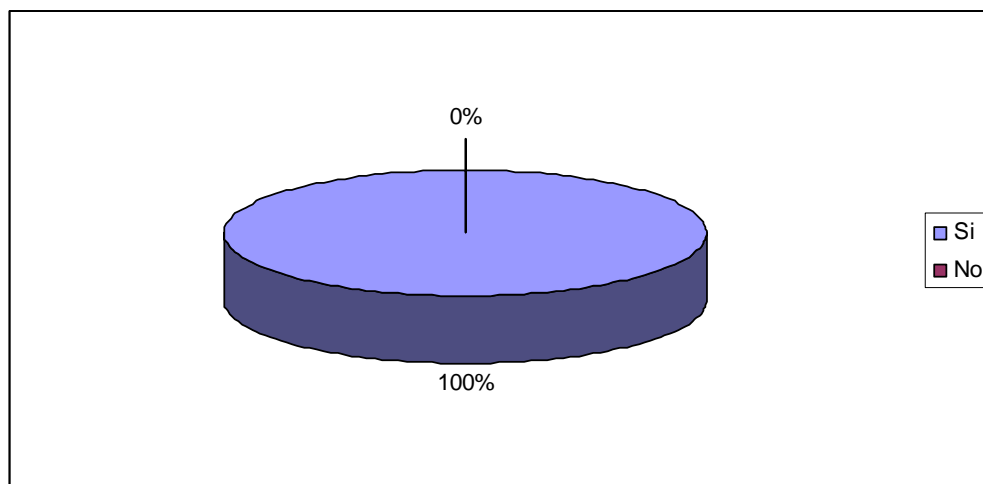
Análisis e interpretación.-

A criterio de los encuestados es necesaria la creación e implementación de talleres para formar mano de obra operativa calificada en el área turística y, más concretamente una prestación de servicios de restaurant, bares y afines.

4.2 PREGUNTAS FORMULADAS A: Empresarios de la localidad, propietarios de bares, restaurant y afines de la ciudad de Manta.

4.2.1.- Usted patrocinaría la capacitación de su personal en cursos para mejorar el desempeño de sus trabajadores?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	100%
No	0	0%
Total	25	100%



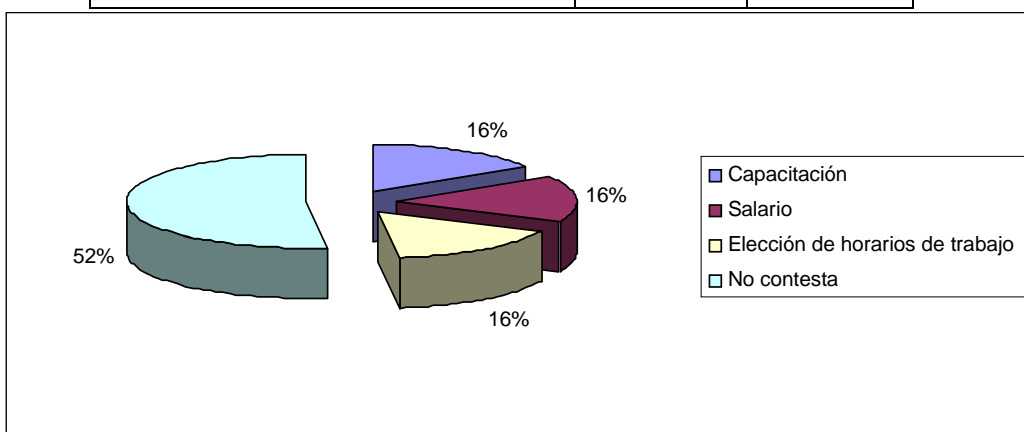
Análisis e interpretación.-

Existe el pronunciamiento por parte de los empresarios para que el personal que labora en los establecimientos con categorías de restaurant, bares y afines, puedan capacitarse en cursos, talleres y seminarios.

Eso nos hace pensar que bien se puede ofertar una carrera intermedia en el área turística y hotelera.

**4.2.2.- Qué tipo de incentivo aplica usted como empresario, en pos de elevar la calidad de trabajo del personal de servicios en el área turística?
Elija una opción.**

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Capacitación	4	16
Salario	4	16
Elección de horarios de trabajo	4	16
No contesta	13	52
Total	25	100



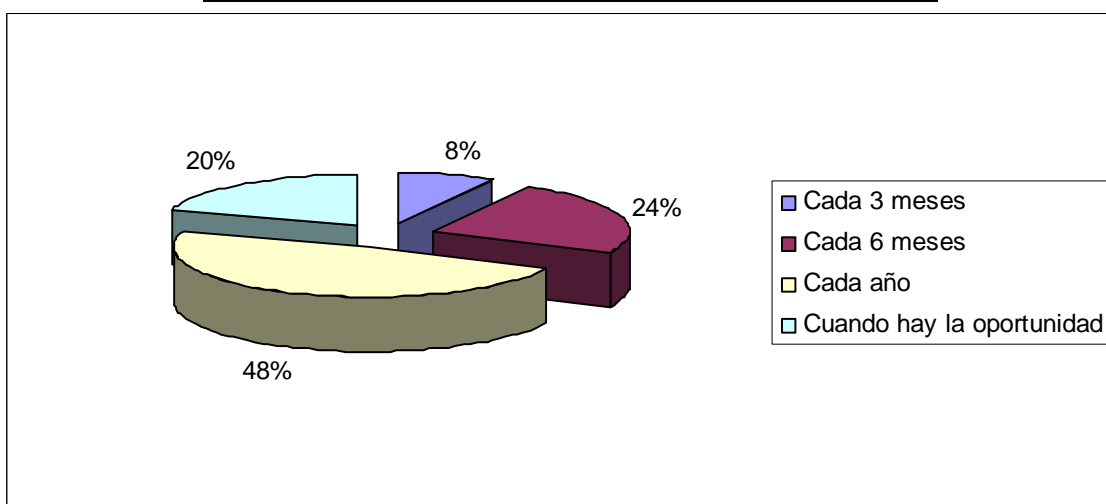
Análisis e interpretación.-

No existe claramente un indicador que pueda ser considerado como incentivo para elevar la calidad de trabajo en el personal de servicio en el área turística.

Así lo demuestra el 52% de los encuestados.

4.2.3.- ¿Con qué frecuencia o periodo capacita al personal de servicio en el área turística?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Cada 3 meses	2	8
Cada 6 meses	6	24
Cada año	12	48
Cuando hay la oportunidad	5	20
Total	25	100



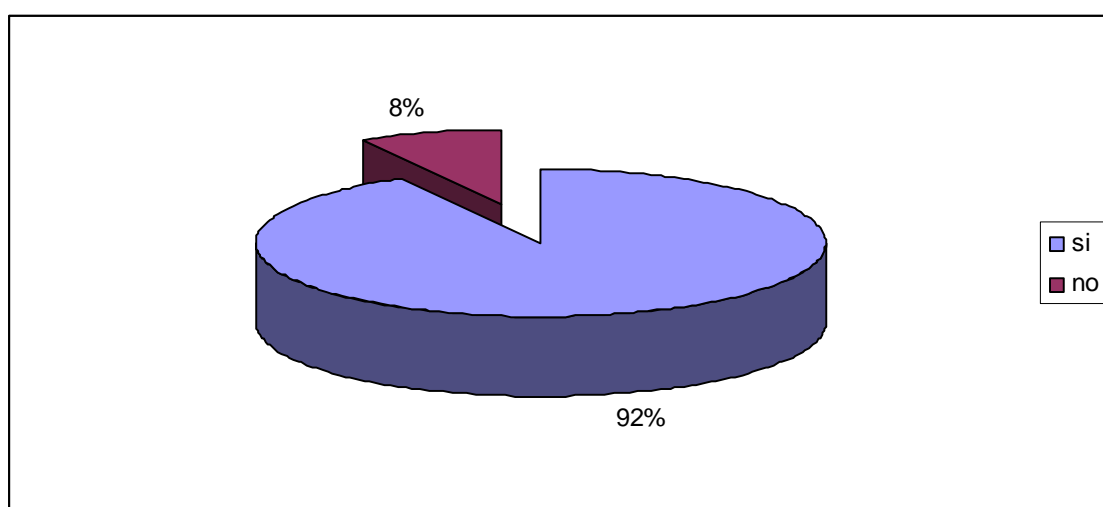
Análisis e interpretación.-

El 48% de los empresarios señala que capacita a su personal cada año, sin embargo ello puede ser interpretado como simple charla en eventuales seminarios que no llegan a completar un mínimo de 30 horas.

Ello nos permite señalar que es necesario que las personas que prestan servicios en bares, restaurant y afines deben acceder a la formación a través de talleres, como parte de una carrera intermedia.

4.2.4.- Estaría de acuerdo en que exista un centro de formación y capacitación de técnicos en el área de turismo antes indicada?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	23	92%
No	2	8%
Total	25	100%



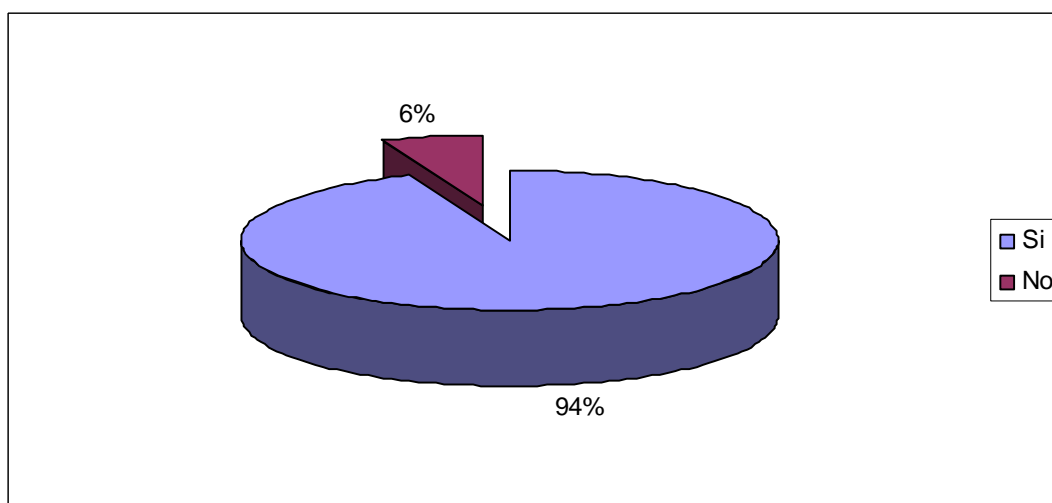
Análisis e interpretación.-

Los empresarios coinciden, en su gran mayoría, que existe la necesidad de un centro educativo dedicado a las carreras técnicas para la formación de barman, camarero o cocinero.

4.3 PREGUNTAS FORMULADAS A LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE SERVICIOS EN RESTAURANT, BARES Y AFINES.

4.3.1.- ¿Se siente satisfecho como trabajador operativo de servicios en restaurant, bares o afines?

Indicador	Frecuencia	porcentaje
Si	47	94%
No	3	6%
Total	50	100%

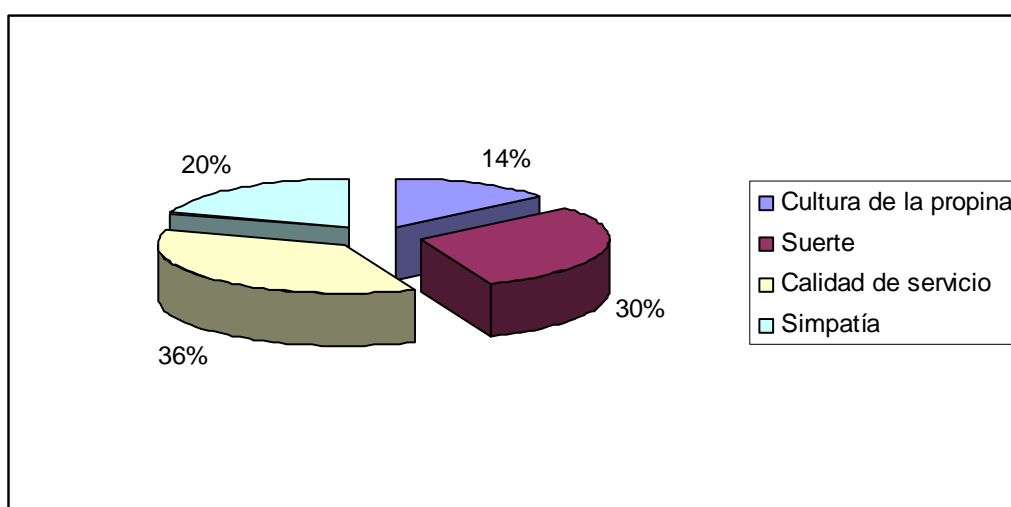


Análisis e interpretación.-

Los trabajadores encuestados se encuentran conformes con su trabajo, demuestran que la actividad es digna y proporciona ingresos aceptables.

4.3.2.- A qué le atribuye usted para que los clientes asignen propinas:

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Cultura de la propina	7	14
Suerte	15	30
Calidad de servicio	18	36
Simpatía	10	20
Total	50	100



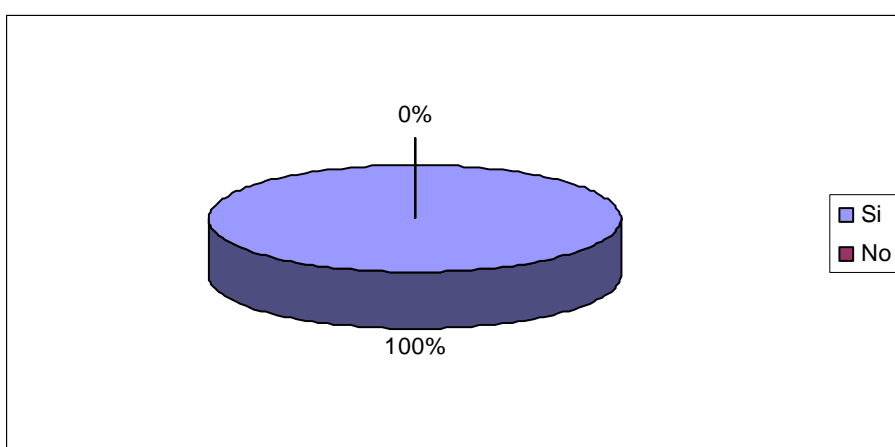
Análisis e interpretación.-

La pregunta trata de auscultar y confrontar ciertos parámetros que están relacionados con la prestación de servicios por parte de personas que laboran en restaurantes, bares y afines.

Así, se tiene que el 36% recibe una propina que es atribuida, según los encuestados, por la calidad del servicio; lo cual lo consideramos como un bajo indicador en el área turística y de hotelería.

4.3.3.- Le gustaría capacitarte en tecnología de servicios y atención al cliente en el área turística.

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	100%
No	0	0
Total	50	100%

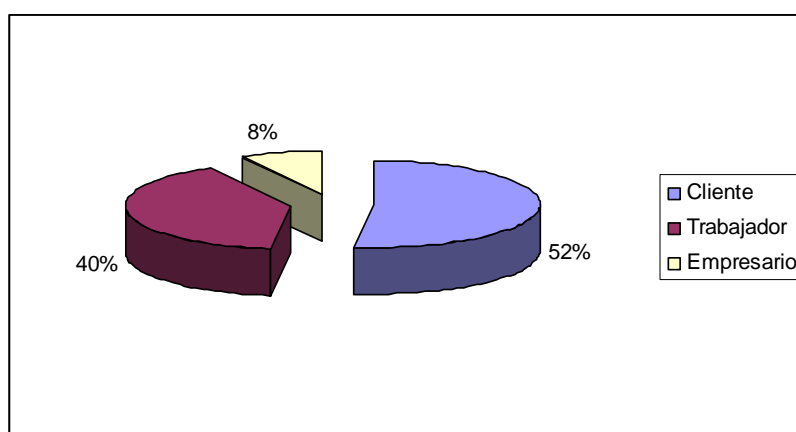


Análisis e interpretación.-

El 100% coincide en capacitarse, sin embargo no todos cuentan con el respaldo de sus patronos o administradores de los centros relacionados con la prestación de servicios a través de bares restaurant y afines.

4.3.4.- ¿De acuerdo a su percepción a quién beneficia la capacitación de los trabajadores operativos en el servicio turístico?

Indicador	Frecuencia	Porcentaje
Cliente	26	52%
Trabajador	20	40%
Empresario	4	8%
Total	50	100%



Análisis e interpretación.-

El 52% señala que son los clientes los más beneficiados en el momento en el que los trabajadores operativos es el servicio turístico se capaciten.

Por su parte un 40% indico que como trabajador ello le beneficia; minimizando a los empresarios de dicho beneficio, según el 4%. Lo que a nuestro criterio en poco en virtud de que al existir una capacitación en el personal operativo, lógicamente ello repercute a favor del empresario.

5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

De los resultados obtenidos se concluye que:

- Una vez considerado a los bachilleres del Colegio Nacional Tarqui, como potenciales aspirantes a seguir una carrera técnica, los resultados estadísticos corroboran la propuesta, misma que gira en la formación y capacitación técnica del recurso humano operativo apto para la prestación de servicio en restaurant, bares y afines.
- Dicha formación y capacitación técnica está enfocada en las siguientes áreas: Barman, Camarero y Cocinero; como parte del recurso humano operativo en el campo del turismo.
- Existen limitaciones en el orden económico para continuar los estudios superiores; lo que conlleva a ofertar una carrera de tipo intermedia como la que se propone en el presente trabajo.
- De los estudiantes encuestados, el 84% supo manifestar que una alternativa para desarrollarse profesionalmente, sería el acceso a la formación y capacitación de técnicos en el área de turismo y hotelería.

Concomitantemente a lo antes anotado, consideran que es necesaria la capacitación y formación técnica de las personas que laboran en restaurant, bares y afines.

- De lo anterior se desprende que de darse una formación como la referida, ello fortalecerá el turismo local.

En relación con las preguntas formuladas a los empresarios de la localidad; propietarios de restaurante, bares y afines de la ciudad de Manta, se tiene que:

- Existe una predisposición para patrocinar una capacitación del personal que opera en el área turística.
- El tipo de capacitación que entregan al personal de servicio en el área de turismo consiste en eventuales charlas o seminarios que no rebasan las 30 horas.
- Los empresarios del área turística, están de acuerdo que se cree un centro de formación y capacitación de técnicos operativos para la atención de bares, restaurant y afines.

Del aporte que dieron los trabajadores operativos de servicios en restaurant, bares y afines, se concluye que:

- Ellos se sienten satisfechos con la labor que cumplen en virtud del incentivo que reciben a través de propinas.

- Sin embargo consideran necesario una capacitación enmarcada en el servicio y atención al cliente, todo ello en el área de turismo.
- A decir de ellos, dicha formación y capacitación técnica beneficiaría al conjunto que forma parte del servicio turístico. Esto es, empresarios, clientes y el recurso humano.

En relación con los objetivos e hipótesis, se puede concluir que se lograron dichos objetivos propuestos; así como la verificación de la hipótesis, misma que establece una falta de formación y capacitación técnica del recurso humano.

5.2 RECOMENDACIONES

Ante los criterios de los estudiantes del bachillerato del Colegio Nacional Tarqui, de empresario del sector turístico y del recurso humano operativo que labora en restaurant, bares y afines en la ciudad de Manta, se recomienda lo siguiente:

- Plantear la creación de un Centro de Formación y Capacitación Técnica para el Recurso Humano Operativo que desarrolla actividades en el sector turístico en referencia.
- Unificar criterios para la creación de dicho centro de formación, entre el Patronato Municipal como ente precursor – y la Universidad Eloy Alfaro de Manabí – a través de la Facultad de Turismo y Hotelería, tras poseer la estructura física y profesional para la ejecución del proyecto.
- Que se socialice la propuesta entre empresarios turísticos a través de los entes que rigen dicha actividad, y los representantes de las instituciones involucradas en el proyecto.
- Considerar la propuesta que se adjunta en páginas subsiguientes como una alternativa de solución al problema de estudio del presente informe.

6. PROPUESTA

6.1 TÍTULO DE LA PROPUESTA

“CREACIÓN DE UN CENTRO EDUCATIVO TÉCNICO PARA LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DEL RECURSO HUMANO OPERATIVO VINCULADO CON LA CALIDAD DE SERVICIO EN EL ÁREA TURÍSTICA DE MANTA”

6.2 JUSTIFICACIÓN

La propuesta para la creación de un centro técnico que permita la formación y capacitación del Recurso Humano, es producto de los resultados obtenidos como parte del estudio investigativo, cuya problemática giró en torno a la falta de preparación y capacitación de técnicos operativos para la prestación de servicios en restaurant, bares y afines; todo ello en el área turística de Manta.

Los datos estadísticos respaldan la propuesta en virtud de las necesidades y requerimientos de los negocios turísticos de Manta. A ello se suma la demanda del Recurso Humano especializado en la prestación de servicios de calidad.

La propuesta intenta beneficiar al sector turístico, entre ellos: empresarios, el recurso humano operativo y los turistas en general.

6.3 FUNDAMENTACIÓN.

La propuesta se fundamenta en las acciones educativas permanentes que permita al recurso humano contar con una formación y capacitación legalmente constituida.

Es evidente que existen falencias en la prestación de servicios por parte del recurso humano que labora en restaurant, bares y afines; lo que conlleva a una calidad de servicio deficiente.

Dichos argumentos son suficientes para que se busque una alternativa que permita reducir la problemática, motivo del presente estudio. Por lo que se propone que el recurso humano cuente con un centro de formación y capacitación técnica, en pos de mejorar la calidad de servicio que es requerida por empresarios, y clientes que forman parte de la gran industria turística de Manta.

6.4 OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

6.4.1 Objetivos Generales

- Contribuir con la presente propuesta en pos de la creación de un Centro Educativo, de nivel técnico, que permita la formación y capacitación del Recurso Humano Operativo, en relación con la calidad de servicio en el área turística de la ciudad de Manta.

6.4.2 Objetivos Específicos

- Aplicar un plan de educación y formación técnica, dirigido al recurso humano que presta los servicios en restaurant, bares y afines que forman parte del área turística de Manta.
- Establecer un centro de formación y capacitación que se dedique a la formación específica de camareros y bármanes en la ciudad de Manta.
- Crear un centro de oferta del recurso humano técnico operativo orientado hacia el área del turismo en restaurant, bares y afines.
- Integrar a la Universidad Laica “Eloy Alfaro” de Manabí, con el Municipio y la Cámara de Turismo de Manta en pos de fortalecer la propuesta.

6.5 IMPORTANCIA

La propuesta reviste una importancia muy significativa como parte del engranaje que conforma el área turística, esto es: empresarios, recursos humano operativo y el turista en general; en virtud que el uno es parte del otro y está implícitamente concatenado con la atención al cliente, y, convirtiéndose en un indicador fundamental para mejorar la calidad de servicio.

6.6 UBICACIÓN SECTORIAL

En virtud de que no es tan fácil construir un centro de capacitación debido a que el proyecto no generaría los recursos económicos para recuperar la inversión, se propone que la Facultad de Turismo y Hotelería de la ULEAM, al contar con un taller Centro de recepciones – conocido con el nombre Comedor Universitario, el mismo funcione como Centro de Formación Técnica para Camareros y Bármanes – en una primera fase. Lo que posteriormente puede ser complementado con el Programa de Capacitación que ejecuta el Municipio de Manta, no sin antes mencionar que ellos no poseen un área acondicionada para la actividad de tipo educativa.

6.7 FACTIBILIDAD

La propuesta es factible tras considerar los siguientes elementos y factores:

- Se cuenta con un espacio físico que bien puede ser utilizado por el recurso humano que aspira contar con una formación y capacitación técnica para la prestación de servicio en el área del turismo, la misma que está sub-utilizada; nos referimos al Comedor Universitario y del Albergue Municipal.

- Existe un inventario que sustenta la propuesta, en relación a los requerimientos del recurso humano operativo, para la atención de restaurant, bares, discotecas, casinos, salones de espectáculos, fuentes de sodas y cafeterías entre otros.

Para ello, en la actualidad, se requiere de por lo menos 534 trabajadores. Por lo que se estima que alrededor de un 20% del número total de trabajadores se demanda anualmente de forma permanente.

6.8 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA

La propuesta consiste en la creación de un Centro de Formación y Capacitación Técnica del Recurso Humano Operativo para la prestación de servicio en el área turística de Manta.

Capacitación que está orientada hacia la aplicación de técnicas apropiadas en pos de mejorar la calidad de servicio; contribuyendo al beneficio empresarial y de los turistas en particular.

TIEMPO ESTIMADO PARA LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE TÉCNICOS OPERATIVOS EN EL ÁREA TURÍSTICA

La propuesta contempla captar el interés de aquellas personas que trabajan en estas actividades en la ciudad de Manta, y de aquellos estudiantes que no tienen acceso a la educación superior, y buscan una profesión corta y técnica.

Esta meta está asegurada en razón de que dentro de los objetivos de la universidad local se encuentra, la extensión, a través de ella la generación de propuestas a solucionar problemas de la comunidad, y el tema del turismo es de interés general; la Municipalidad por su carácter de ser Cantón turístico, está obligada a contribuir con el desarrollo de la actividad, en la actualidad

genera cursos de capacitación en el Albergue Municipal; la Cámara de Turismo local, se encuentra en una situación crítica, debido a la disposición legal de que la afiliación de su clase ahora es opcional, dejándola en una difícil situación para generar recursos e invertirlos en capacitación, siendo la universidad y el municipio los entes que podrían formar al recurso humano idóneo.

El capital inicial que demanda el plan por año es de apenas \$ 3.000,00 dólares, más el apoyo de espacios o áreas educativas y se obtendrá un beneficio incalculable a la elevación de la calidad de los servicios turísticos de bares, restaurantes y afines.

Lo importante del plan es la utilización de recursos humanos y de infraestructura que se encuentran disponibles en el Albergue Municipal y la Facultad de Turismo y Hotelería de ULEAM, para cubrir la formación y capacitación de los interesados en formarse como bármanes y camareros, satisfaciendo la demanda de esta especialidad en el Cantón por un período de 10 años.

También el componente de calidad en la formación de este recurso humano beneficiará a los empresarios, quienes mejorarán la calidad de atención a sus clientes.

6.9 DESCRIPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS

Los beneficiarios, sin lugar a dudas, serán los empresarios del sector turísticos, el recurso humano operativo de restaurant – bares y afines, y el turista en general; contribuyendo con ello a la satisfacción de los clientes, elevando la imagen de la ciudad en dicho ámbito.

6.10 PLAN DE ACCIÓN

En base al conocimiento de la problemática educativa técnica turística del Cantón Manta, proponer a las instituciones involucradas, la participación a través del aporte individual de elementos diversos que contribuyan a cristalizar un espacio físico, equipamiento, y recursos humanos docentes.

Propiciar la difusión de la alternativa, educación técnica operativa turística, al mercado estudiantil del Cantón y a los servidores operativos turísticos que laboran en los negocios.

Presentar un plan a las instituciones involucradas, para la formación y capacitación en estas especialidades.

Convocar a los representantes de las organizaciones involucradas, Albergue, Dirección Municipal de Turismo, Facultad de Turismo, Dirección Cantonal de Educación, que permitan ejecutar la propuesta.

6.11 ADMINISTRACIÓN

La dirección y control académico de los cursos para la formación y capacitación, será responsabilidad de la Facultad de Hotelería y Turismo de la ULEAM, a través de la creación de un comité encargado de vigilar que los procesos educativos y de formación se realicen de acuerdo a los planes; y el control administrativo lo encabezará el Municipio a través del Patronato Municipal.

Se contará con un INSTRUCTOR CAPACITADOR, con título de Ingeniero o Licenciado en Hotelería. A ello se suman DOS ASISTENTES – estudiantes del último año de la especialidad de hotelería de la Facultad de Turismo de la ULEAM, quienes cooperarán con el instructor a manera de pasantía de orden profesional.

6.12 FINANCIAMIENTO

Por contar con una infraestructura, se ha considerado el apoyo económico por parte del Patronato Municipal, quienes cuentan con un programa de capacitación, mismo que se desarrollarán en forma de convenio con la ULEAM, entidad educativa que asignará una partida exclusiva para la capacitación del Recurso Humano – como técnico operativo en el área de turismo.

6.13 PRESUPUESTO

El presupuesto está dado en base al número de aspirantes que están vinculados en el sector laboral, así como también de bachilleres que no cuentan con soporte económico para acceder una carrera universitaria.

El estimativo económico no sobrepasa los 5.000 dólares anuales.

6.14 EVALUACIÓN

La evaluación será sistemática, en donde se debe considerar ciertos indicadores, entre ellos:

- Nivel de educación.
- Experiencia laboral en el área de servicio turístico.
- Formación y Capacitación del Recurso Humano Operativo.
- Tipo de servicio que presta el Recurso Humano.

Cronograma

Cronograma de actividades del plan

- 1.- Difundir la propuesta a través de la sustentación de este trabajo de graduación, ante la comisión de evaluación de grado.

- 2.- Difundir la propuesta ante las autoridades del Municipio de Manta y de la facultad de turismo y hotelería.

- 3.- Impulsar acuerdos entre la Municipalidad y la universidad, para patrocinar y desarrollar el proyecto.

- 4.- Gestionar ante la dirección provincial de educación, los permisos y avales correspondientes para el funcionamiento del centro de formación.

- 5.- Implementación del plan operativo.

Tiempo para realizar el cronograma 6 meses.

Fuentes de consulta / Bibliografía:

- Acle Thomasini Alfredo. Retos y riesgos de la calidad total. Ed. Grijalbo. México.1994.
- B Werther William Jr. "Administración de personal y recursos humanos". Ed. Heith Davis. México. 1980.
- Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2004. © 1993-2003 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.
- Calderón Corcova Hurgo. Manual para la administración del proceso de capacitación del personal. Ed. Trillas 1990
- Coaut Yvan Bordeleau. Modelos de investigación para el desarrollo de recursos humanos. Ed. México 1987.
- De la Torre Padilla Oscar. Turismo fenómeno social. Ed Sevilla. México 1982.
- Fletcher Shirley. Diseño de capacitación basada en competencias laborales. Ed. Panorama. México. 2001.
- Grados Jaime. Capacitación y desarrollo de personal. Ed. Trillas. México. 2001
- Grados Jaime. “Capacitación y desarrollo de personal”. Ed Trillas. 2001. México.

- Internet : sitio, Monografías.com
- Patronato municipal de Manta
- Ramírez Blanco Manuel. “Teoría general del turismo” Ed Diana. México 1981.
- Rubio Gil Angeles. Los recursos humanos en el sector turístico español. Ed. Barcelona 2001
- Sitio web del Ministerio de turismo.
- Trabajos de alumnos de maestría en Gerencia Turística, Instituto de postgrado ULEAM
- Werther William Jr. “Administración de personal y recursos humanos”. Ed. Heith Davis. España. 1998,
- William B. Werther, Jr. Administración de personal y recursos humanos. Ed. Heith Davis. 4ta. Edición.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Cuestionario aplicado a bachilleres de la promoción 2007- 2008, sexto curso a y b de comercio, Colegio Nacional Técnico Tarqui. Universo de 50 estudiantes, diferente género.

1.- ¿Luego de concluir el bachillerato, tiene pensado Ingresar a estudiar en la universidad?

Si	
No	
No he decidido	

2.- ¿En caso de no acceder a una carrera universitaria, le interesaría capacitarse como técnico operativo en las siguientes áreas?

Barman	
Camarero	
Cocinero	
Ninguno de los mencionados	

3.- ¿Los bachilleres con especialidad en comercio, pueden acceder a las carreras profesionales en: turismo, administración, contabilidad, cuál de las 3 escogería?

Turismo	
Administración	
Contabilidad	
Ninguna	

4.- Considera usted que existen barreras académicas que no le permiten acceder a estudiar una carrera profesional técnica?

5.- ¿Cuál sería a su criterio, un motivo que le limita continuar con sus estudios superiores?

Económicos	
Académicos	
Laboral	
Ninguno	

6.- Accedería usted a una formación y capacitación de técnicos en el área de turismo y hotelería?

Si	
No	

7.- A su criterio, se hace necesaria la formación de técnicos en el área turística y hotelera de las personas que trabajan en restaurantes, bares y afines en Manta.

Si	
No	

8.- ¿Considera importante la educación técnica turística para el fortalecimiento del turismo local?

Si	
No	

9.- ¿Está de acuerdo que se creen e implementen

Si	
No	

talleres para formar mano de obra operativa calificada para la prestación de servicios de restaurantes, bares y afines?

Si	
No	

PREGUNTAS FORMULADAS A: Empresarios de la localidad, propietarios de bares, restaurant y afines de la ciudad de Manta.

1.- Usted patrocinaría la capacitación de su personal en cursos para mejorar el desempeño de sus trabajadores?

Si	
No	

2.- Qué tipo de incentivo aplica usted como empresario, en pos de elevar la calidad de trabajo del personal de servicios en el área turística? Elija una opción.

Capacitación	
Salario	
Elección de horarios de trabajo	
No contesta	

3.- ¿Con qué frecuencia o periodo capacita al personal de servicio en el área turística?

Cada 3 meses	
Cada 6 meses	
Cada año	
Cuando hay la oportunidad	

4.- Estaría de acuerdo en que exista un centro de formación y capacitación de técnicos en el área de turismo antes indicada?

Si	
No	

PREGUNTAS FORMULADAS A LOS TRABAJADORES OPERATIVOS DE SERVICIOS EN RESTAURANT, BARES Y AFINES.

1.- ¿Se siente satisfecho como trabajador operativo de servicios en restaurant, bares o afines?

Si	
No	

2.- A qué le atribuye usted para que los clientes asignen propinas:

Cultura de la propina	
Suerte	
Calidad de servicio	
Simpatía	

3.- Le gustaría capacitarte en tecnología de servicios y atención al cliente en el área turística.

Si	
No	

4.- ¿De acuerdo a su percepción a quién beneficia la capacitación de los trabajadores operativos en el servicio turístico?

Cliente	
Trabajador	
Empresario	