



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ
FACULTAD DE EDUCACIÓN, TURISMO, ARTES Y HUMANIDADES
CARRERA DE HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

PROYECTO DE INVESTIGACIÓN
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA

TEMA DE TESIS:
PROGRAMA DE SEMINARIOS Y TALLERES PRÁCTICOS PARA EMPRESAS
HOTELERAS Y RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE MANTA

AUTOR:

LÓPEZ QUISATASIG BRITNEY JULEIKA

TUTOR:

LCDO. EMIL VIERA MANZO.MBA

MANTA – MANABÍ – ECUADOR

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Educación, Turismo, Artes y Humanidades de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante LOPEZ QUISATASIG BRITNEY JULEIKA, legalmente matriculada en la carrera de HOSPITALIDAD Y HOTELERÍA, período académico 2024- 2025(2), cumpliendo el total de **384 horas**, cuyo tema del proyecto o núcleo problémico es *"PROGRAMA DE SEMINARIOS Y TALLERES PRÁCTICOS PARA EMPRESAS HOTELERAS Y RESTAURANTES DE LA CIUDAD DE MANTA."*

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, Miércoles, 18 de diciembre de 2024.

Lo certifico,



VIERA MANZO EMIL
Docente Tutor

AUTORÍA

El presente trabajo realizado previo a la obtención del título a Licenciado en Hospitalidad y Hotelería pertenece exclusivamente a la autora, de tal manera que para uso de este documento se determina ubicar los respectivos créditos.

Britney López

Britney Juleika López Quisatasig

CI: 135170387-9

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL

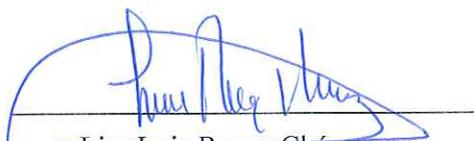
El tribunal evaluador certifica:

Que, el trabajo de carrera, titulado "Programa de Seminarios y Talleres Prácticos para Empresas Hoteleras y Restaurantes de la Ciudad de Manta.", ha sido realizado y concluido POR López Quisatasig Britney Juleika; el mismo que ha sido controlado y supervisado por los miembros del tribunal.

El trabajo de fin de carrera reúne todos los requisitos pertinentes en lo referente a la investigación y diseño que ha sido continuamente revisada por este tribunal en las reuniones llevadas a cabo.

Para dar testimonio y autenticidad,

Firmamos:



Lic. Luis Reyes Chávez
Presidente de Tribunal



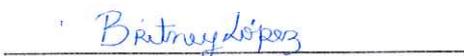
Ing. Leonor Mercedes Villacreses Ponce
Miembro de Tribunal



Lic. Mariuxí Alexandra Bruzza Moncayo
Miembro de Tribunal



Lic. Emil Viera Manzo
Tutor



Britney Juleika López Quisatasig
Graduada

DEDICATORIA

En el proceso de obtención de mi título, deseo dedicar mi esfuerzo, mi perseverancia y los conocimientos adquiridos a mis queridos padres; Piedad Quisatasig Tenelema, Juan López Anchundia que son inspiración constante en mi vida, les expreso mi más profundo amor y reconocimiento por ser pilares fundamentales en mi formación personal y profesional.

Les aseguro que cada enseñanza que me han brindado, cada valor que me han inculcado y cada oportunidad que me han ofrecido han sido muy importantes para mi crecimiento y desarrollo, tanto personal como académico.

Confío en que esta tesis refleje la gratitud, el orgullo, y el amor que tengo hacia ustedes. A medida que continúo mi trayectoria, estoy convencida de que su apoyo incondicional y el cariño seguirán siendo la principal fuente de fortaleza, orientándome en cualquier ámbito profesional o personal.

Esta tesis se la dedico a Dios por haberme guiado a lo largo de este camino académico, brindándome la fortaleza y la perseverancia para superar este desafío y alcanzar esta meta tan importante.

Britney Juleika López Quisatasig

RECONOCIMIENTO

A lo largo de este proceso, deseo expresar mi más profundo agradecimiento, comenzando por Dios, quien reside en mí y me otorga la fortaleza imprescindible para superar las dificultades.

A mis padres y a mi hermano, quienes han sido mi mayor fuente de inspiración y fortaleza. Su amor incondicional, sacrificio y apoyo constante han sido fundamentales para alcanzar este logro académico. Gracias por brindarme su confianza, por enseñarme a perseverar ante las adversidades y por ser mi mayor apoyo emocional a lo largo de este proceso. Sin su presencia y orientación, este sueño no habría sido posible. Este logro es tan suyo como mío, y les agradezco profundamente por todo lo que han hecho por mí.

Agradezco igualmente a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, no solo por abrirme sus puertas, sino por su compromiso fundamental en la formación de profesionales capacitados para afrontar los retos del futuro.

Finalmente, un agradecimiento especial a mi tutor, el Lic. Emil Viera Manzo, cuya disciplina, determinación, conocimientos y dedicación fueron fundamentales para el éxito de este proyecto de titulación. De igual manera, deseo expresar mi más sincero agradecimiento a todos los docentes de la carrera de Hospitalidad y Hotelería, por su invaluable enseñanza y apoyo a lo largo de mi formación.

Britney Juleika López Quisatasig

ÍNDICE

Table of Contents

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
AUTORÍA.....	III
APROBACIÓN DEL TRIBUNAL	IV
DEDICATORIA	V
RECONOCIMIENTO.....	VI
ÍNDICE.....	VII
INDICE DE ILUSTRACIÓN	VIII
INDICE DE FIGURA.....	IX
RESUMEN.....	X
ABSTRACT	XI
Justificación:.....	2
Contexto del problema.....	3
Planteamiento del problema	3
Árbol De Problema	4
Objetivo General	5
Objetivos Específicos	5
Variables	5
CAPITULO I.....	6
1. MARCO TEÓRICO.....	6
1.1 Fundamentación Teórica	6
1.1.1 Variable Independiente: Programa de Seminarios y Talleres prácticos.....	6
1.1.2 Variable dependiente: Nivel de capacitación para empresas hoteleras y restaurantes.	9
CAPITULO II.....	14
2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO.....	14
2.1 Metodología	14
2.1.1 Modalidad de la investigación	14
2.1.1.1 Método cualitativo.....	14
2.1.1.2 Método cuantitativo.....	14
2.1.1.3 Método mixto	15
2.1.2 Diseño de la investigación.....	15
2.1.2.1 Investigación descriptiva	15
2.1.2.2 Método analítico.....	16
2.1.3 Población y muestra	16
2.1.3.1 Población.....	16

2.1.3.2	Muestra	16
2.1.4	Técnica e instrumentos de recolección de información	17
2.1.4.1	Entrevista	17
2.1.4.2	Cuestionario	17
2.1.5	Análisis e interpretación de resultados	18
2.1.5.1	Resultados de la entrevista realizada	18
2.1.5.2	Resultados del cuestionario realizado	21
PROPUESTA	27
Título de la propuesta	27
MECANISMO DE EVALUACIÓN POST CAPACITACIÓN	28
PRESUPUESTO ESTIMADO (REFERENCIAL)	29
INDICADORES DE ÉXITO	38
CONCLUSIONES	40
RECOMENDACIONES	41
BIBLIOGRAFÍA	42
ANEXOS	45

INDICE DE ILUSTRACIÓN

<i>Ilustración 1</i>	<i>Beneficios de las capacitaciones para las empresas</i>	12
<i>Ilustración 2</i>	<i>Beneficios de las capacitaciones para los empleados</i>	13
<i>Ilustración 3</i>	<i>Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 1</i>	21
<i>Ilustración 4</i>	<i>Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 2</i>	21
<i>Ilustración 5</i>	<i>Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 3</i>	22
<i>Ilustración 6</i>	<i>Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 4</i>	22
<i>Ilustración 7</i>	<i>Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 5</i>	23
<i>Ilustración 8</i>	<i>Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 6</i>	23
<i>Ilustración 9</i>	<i>Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 7</i>	24
<i>Ilustración 10</i>	<i>Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 8</i>	24
<i>Ilustración 11</i>	<i>Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 9</i>	25
<i>Ilustración 12</i>	<i>Encuesta para el personal operario</i>	46
<i>Ilustración 13</i>	<i>Encuesta para el personal operario</i>	46
<i>Ilustración 14</i>	<i>Entrevista para el personal administrativo</i>	46

INDICE DE FIGURA

<i>Figure 1 Hotel "Villa Kite"</i> _____	45
<i>Figure 2 Entrada del Hotel "Villa Kite"</i> _____	45
<i>Figure 3 Recepción del Hotel "Villa Kite"</i> _____	45
<i>Figure 4 Entrevista al Administrador del Hotel "Villa Kite"</i> _____	45
<i>Figure 5 Piscina Hotel "Villa Kite"</i> _____	46
<i>Figure 6 Encuesta a la Mesera del Restaurante</i> _____	46
<i>Figure 7 Entrevista al Bartender</i> _____	46
<i>Figure 8 Habitaciones del Hotel "Villa Kite"</i> _____	46
<i>Figure 9 Lavandería del Hotel "Villa Kite"</i> _____	46
<i>Figure 10 Cocina del Hotel "Villa Kite"</i> _____	46
<i>Figure 12 Encuesta a la cocinera del Hotel "Villa Kite"</i> _____	46
<i>Figure 11 Encuesta al personal de mantenimiento</i> _____	46
<i>Figure 13 Observación del proceso de mantenimiento de la habitación</i> _____	46
<i>Figure 14 Restaurante</i> _____	46

RESUMEN

La formación constante es esencial para conseguir la excelencia empresarial, así mismo se considera que el turismo es identificado como uno de los mayores contribuyentes a la economía de cualquier país. El objetivo de esta investigación es diseñar un programa de seminarios y talleres prácticos enfocados en fortalecer las competencias del personal que labora en hoteles y restaurantes del sector Santa Marianita, en la ciudad de Manta. Para ello, se realizó un diagnóstico situacional, el cual permitió identificar las principales necesidades de capacitación en áreas como servicio al cliente, manipulación segura de alimentos, gestión operativa eficiente y atención adecuada al turista nacional e internacional. El análisis de los datos recopilados permitió comprender los problemas reales que afectan el desempeño personal y limitan la competitividad del sector. Con base en estos hallazgos, se diseñó un programa de capacitación estructurado por módulos temáticos de carácter dinámico, práctico e interactivo, alineado con todas las exigencias actuales del entorno laboral turístico. Este programa busca proporcionar herramientas efectivas que permitan al personal mejorar sus habilidades, aumentar su desempeño profesional y adaptarse a las demandas del mercado. El principal aporte de esta propuesta radica en su aplicabilidad directa, ya que responde a necesidades reales identificadas en el sector, y plantea una solución formativa escalable y sostenible. Se prevé que su implementación contribuya al fortalecimiento de las competencias técnicas y profesionales del talento local, a la mejora de la calidad del servicio ofrecido y al posicionamiento de Santa Marianita como un destino turístico atractivo, competitivo y sostenible.

Palabras claves: hoteles, restaurantes, servicio, clientes, programas de capacitación.

ABSTRACT

Ongoing training is essential to achieving business excellence, and tourism is considered one of the largest contributors to any country's economy. The objective of this research is to design a program of seminars and practical workshops focused on strengthening the skills of hotel and restaurant staff in the Santa Marianita area of Manta. To this end, a situational assessment was conducted, which identified the main training needs in areas such as customer service, safe food handling, efficient operational management, and adequate service to national and international tourists. Analysis of the collected data provided insight into the real problems that affect staff performance and limit the sector's competitiveness. Based on these findings, a training program was designed, structured into dynamic, practical, and interactive thematic modules, aligned with all the current demands of the tourism work environment. This program seeks to provide effective tools that allow staff to improve their skills, enhance their professional performance, and adapt to market demands. The main contribution of this proposal lies in its direct applicability, as it responds to real needs identified in the sector and offers a scalable and sustainable training solution. Its implementation is expected to contribute to strengthening the technical and professional skills of local talent, improving the quality of the service offered, and positioning Santa Marianita as an attractive, competitive, and sustainable tourist destination.

Keywords: hotels, restaurants, service, customers, training programmes.

INTRODUCCIÓN

El turismo se considera un pilar fundamental para la economía de países de vocación turística y han contribuido al desarrollo mundial, la sostenibilidad económica, social y medioambiental.

Orgaz & Moral, (2016) afirman que, como actividad económica, el turismo representa enormes oportunidades para los diferentes destinos del mundo y es uno de los sectores de mayor crecimiento en las últimas dos décadas.

La industria hotelera y de restaurantes representa un papel importante para la economía en muchas ciudades costeras ya que es una de las principales fuentes de trabajo e ingreso. En el Ecuador, se ha resaltado al sector hotelero y de restaurantes como uno de los ejes de su progreso económico. A pesar de su importancia, este sector enfrenta dificultades severas de alta competencia, la necesidad de innovación constante y la solicitud para mejorar la calidad del servicio.

Manta es uno de los principales destinos turísticos del Ecuador, cuenta con servicios tales como un puerto comercial y cuenta con un sector turístico altamente desarrollado. La parroquia Santa Marianita es famosa por su hermosa playa perteneciente a paisajes naturales y esto ha venido atrayendo tanto a turistas locales como internacionales impulsando así la inversión en el sector de hoteles y restaurantes de tamaño pequeño y mediano de la zona. Sin embargo, a pesar del crecimiento del sector, muchos establecimientos aún enfrentan dificultades relacionadas con la profesionalización de su personal y la mejora en la atención al cliente, lo que limita su capacidad de competir con otros destinos turísticos cercanos.

Para hacer frente a este problema, esta investigación propone diseñar un programa de seminarios y talleres prácticos destinados al personal de empresas hoteleras y restaurantes del sector de Santa Marianita. Este programa estará orientado al fortalecimiento de las capacidades del personal para mejorar tanto la calidad del servicio como la eficiencia operativa de los establecimientos. De esta manera, busca aportar a la mejora de la competitividad del sector turístico en Santa Marianita, posicionándose la zona como un destino turístico de excelencia.

Justificación:

La ciudad de Manta, uno de los principales destinos turísticos del Ecuador, ha experimentado un enorme crecimiento turístico, impulsando la demanda de hoteles y servicios gastronómicos en zonas como la parroquia de Santa Marianita. Este crecimiento ha sido positivo para la economía local, pero también ha expuesto algunas deficiencias comunes en la calidad de los servicios brindados por las empresas de la industria. Claramente, la inversión en áreas relacionadas con el desarrollo del personal, incluido el servicio al cliente, la gestión de operaciones y la calidad de los alimentos, aumentarían la competitividad y la eficiencia de las operaciones del sector al proporcionar prácticas de referencia de mejores profesionales en otros destinos turísticos similares.

La adopción de una serie de seminarios y talleres demuestra ser un enfoque integral para mejorar las capacidades de los empleados que trabajan en dichos sectores. Esto permitiría al personal desarrollar su potencial en áreas de servicio al cliente, utilización eficaz de los recursos, presentación culinaria y de los alimentos, y manejo de las relaciones interpersonales con los turistas. Esta formación en el trabajo sin duda será beneficiosa para mejorar la calidad de los servicios prestados.

El objetivo de este proyecto de investigación es diseñar un programa de seminarios y talleres que brinde una solución efectiva para abordar las carencias de capacitaciones existentes en el personal de las empresas hoteleras y restaurantes del sector Santa Marianita de la ciudad de Manta. Este objetivo se logra mediante un diagnóstico de las necesidades del personal que labora en hoteles y restaurantes del sector antes mencionado, y un análisis de las necesidades del personal que labora en los hoteles y restaurantes del mismo.

En base a este estudio se propone Elaborar el contenido y la estructura del programa de seminarios y talleres prácticos, enfocado en las áreas claves de mejora detectadas en las necesidades de capacitación del personal de los hoteles y restaurantes del sector Santa Marianita de la ciudad de Manta. El programa será integrado por seminarios prácticos y talleres enfocados al negocio hotelero y de restaurante en Santa Marianita, lo cual contribuirá a mejorar la calidad de servicio en el área, fortalecerá la competitividad del sector y apoyará el desarrollo económico y turístico de la región. El crecimiento a largo plazo del sector turístico solo será posible con educación continua y estable.

Contexto del problema

El sector de Santa Marianita de Manta, conocido por su potencial turístico, enfrenta el enorme desafío de capacitar y preparar de manera adecuada, profesional y efectiva al personal que trabaja en sus hoteles y restaurantes. Al ser un lugar muy atractivo para los turistas, la calidad del servicio en varios niveles importantes, como la atención al cliente, la gestión general del hotel y los estándares culinarios, obstaculiza el nivel de turismo como experiencia a lo largo de este hermoso destino. La ausencia de programas de aprendizaje planificados para esta industria afecta directamente la competitividad de las empresas locales, ya que disminuye la satisfacción de los visitantes y la posición de Manta como destino ideal en el mercado mundial.

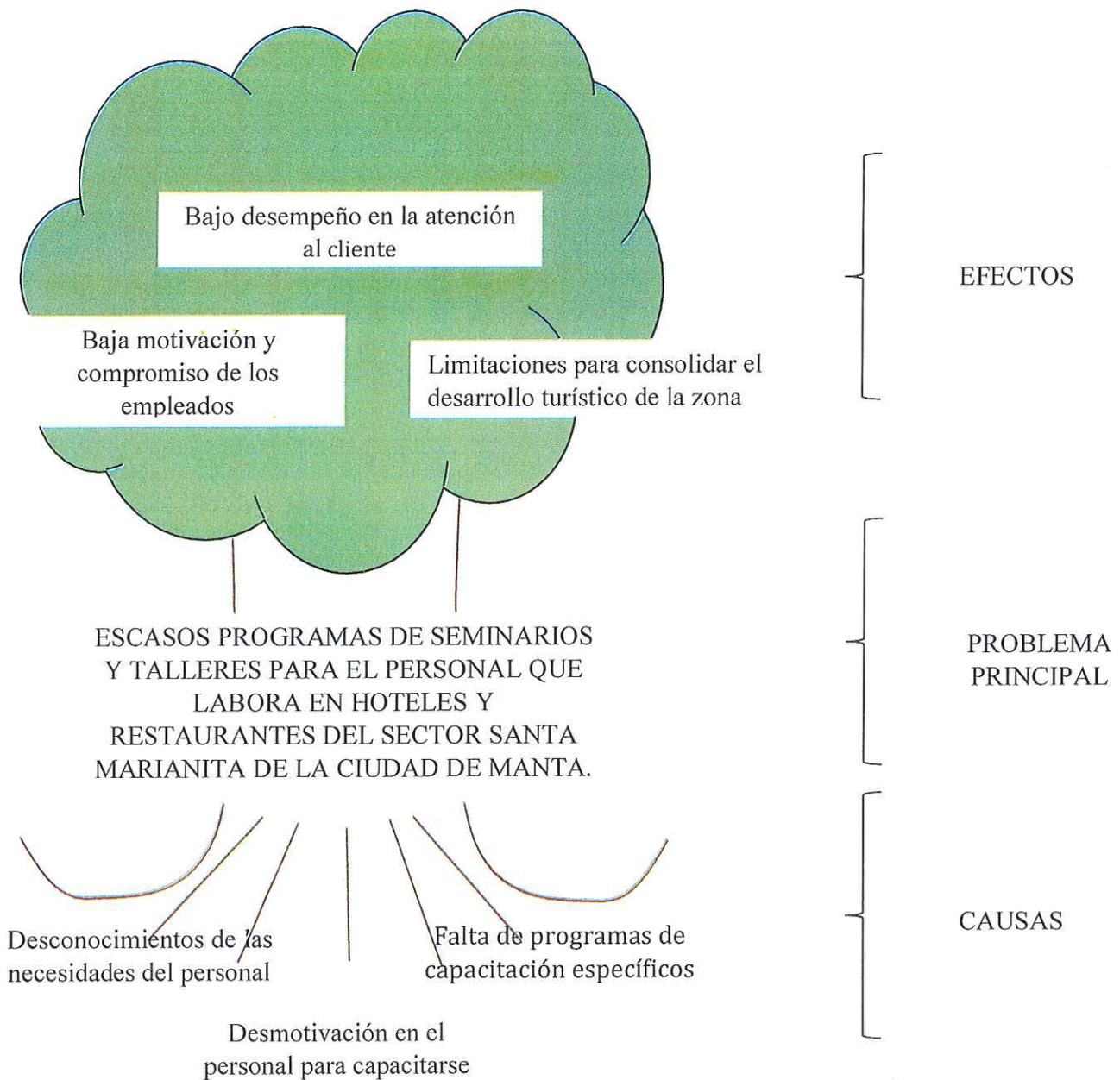
Este problema muestra la necesidad de establecer un programa de capacitación para mejorar las habilidades de las personas que laboran en los hoteles y restaurantes del sector. Las empresas del sector necesitan una intervención que solucione las carencias de conocimientos y habilidades del personal, lo que contribuiría en gran medida a mejorar la calidad del servicio y a aumentar la competitividad del destino. La organización de talleres y seminarios especializados sería una medida muy importante para la promoción del turismo regional como forma de mejorar el turismo local y apoyar el crecimiento económico.

Planteamiento del problema

Las empresas hoteleras y de restaurantes ubicadas en el sector Santa Marianita carecen de capacitación del personal, lo que afecta el nivel de servicio que prestan a los turistas. A pesar de ser una industria con un enorme potencial de expansión, la falta de programas de seminarios y talleres adecuados hace que los trabajadores no estén preparados para afrontar los retos del turismo moderno lo que afecta la percepción y satisfacción de los visitantes. Esta situación limita las oportunidades de desarrollo tanto de los establecimientos como de la ciudad, de tal manera que no pueda consolidarse como un destino turístico de alta demanda debido a estas deficiencias.

Árbol De Problema

El siguiente diagrama de causa-efecto muestra una idea conceptualizada de un problema común, en el que se indica la interrelación entre los elementos. Este diagrama se utiliza en primer lugar para la identificación de las primeras causas del problema y, en segundo lugar, para la determinación de las razones en función de las causas. El diagrama de causa-efecto se presenta a continuación con el nombre: árbol de problemas.



Campo de Acción

Sector Hotelero y de restaurantes en Santa Marianita, ciudad de Manta.

Objetivo General

Diseñar un programa de seminarios y talleres que brinde una solución efectiva para abordar las carencias de capacitación existentes en el personal de las empresas hoteleras y restaurantes del sector Santa Marianita de la ciudad de Manta.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar las necesidades del personal que labora en hoteles y restaurantes del sector Santa Marianita de la ciudad de Manta.
- Analizar las necesidades del personal que labora en los hoteles y restaurantes del sector Santa Marianita de la ciudad de Manta.
- Elaborar el contenido y la estructura del programa de seminarios y talleres prácticos, enfocado en las áreas claves de mejora detectadas en las necesidades de capacitación del personal de los hoteles y restaurantes del sector Santa Marianita de la ciudad de Manta.

Variables

Variable Independiente: Programa de Seminarios y Talleres prácticos

Variable Dependiente: Nivel de capacitación para empresas hoteleras y restaurantes.

CAPITULO I

1. MARCO TEÓRICO

1.1 Fundamentación Teórica

1.1.1 Variable Independiente: Programa de Seminarios y Talleres prácticos

En la actualidad, tanto los empleados como los clientes se han convertido en partes fundamentales para las industrias, ya que constituyen la base esencial para el buen funcionamiento y desarrollo de la organización. Esto se debe a que el personal es el recurso más relevante a la hora de ofrecer un servicio de calidad, lo que impacta directamente en la satisfacción del cliente y, como resultado, el desempeño exitoso de la empresa.

La capacitación es un método que ayuda a desarrollar habilidades de desempeño requerida para llevar a cabo el trabajo de manera más efectiva.

¿Qué es un programa?

Schwabe y Dufresne (2016) manifiestan que un “programa” es “un conjunto estructurado de actividades o acciones planificadas que buscan alcanzar un objetivo común mediante la coordinación e integración de recursos, esfuerzos y tiempo” (pág. 45). Esto define la naturaleza estratégica de cualquier programa y, por lo tanto, subraya lo que se necesita en un escenario corporativo o gubernamental próspero.

A partir de lo expresado por Schwabe y Dufresne (2016) y Gómez (2005), se puede entender que un programa no es sólo una cuestión de actividades preprogramadas, sino más bien una gestión cuidadosa y eficaz de recursos y esfuerzos hacia una causa común. La adecuada integración de estos factores permite una mejor gestión tanto en entornos corporativos como gubernamentales, donde las acciones deben alinearse estratégicamente. Además, Gómez también subraya la necesidad de que existan sinergias entre los proyectos de un programa, lo que permitirá optimizar los resultados y el impacto, aprovechando al mismo tiempo la complementariedad de las actividades.

¿Qué es Seminario?

García, Lugones, & Lozada (2006), menciona que, “un seminario es un espacio formativo que busca que los participantes no sólo reciban conocimientos de manera pasiva, sino que se conviertan en sujetos activos en la construcción de su aprendizaje, a través de la investigación, el intercambio de ideas y la reflexión colectiva”. Es a través de este tipo de interacciones que los estudiantes comparan la enseñanza basada en seminarios

con otras formas de instrucción y llegan a darse cuenta del valor de centrarse en la resolución de problemas en grupo. A diferencia de las clases tradicionales, también afirma que los seminarios están hechos para brindar un ambiente de interacción ya que el docente asume gran parte del trabajo de facilitación en la construcción de conocimientos mediante la confrontación y discusión de ideas.

En este enfoque, según García, Lugones, & Lozada (2006) a los participantes “se les proporciona el mejor escenario posible para mejorar las habilidades de comunicación de un individuo en entornos profesionales a través de seminarios que incluyen habilidades como la expresión oral y escrita, y la capacidad analítica para tomar decisiones bien informadas y racionales en cualquier tipo de entorno profesional”. Estos seminarios permitirían a los participantes desarrollar algún tipo de autonomía crítica sobre el contenido tratado en cuestión, cuestionar ideas preestablecidas y confrontar a sus pares con perspectivas alternativas.

Importancia de los seminarios en el sector hotelero y restaurantero

La capacidad que tiene el personal al momento de mostrar sus conocimientos adquiridos, es sin duda, muy importante en la industria hotelera y de restaurantes para que se puedan prestar servicios de buena calidad. Los seminarios son de especial importancia en este sector debido a la alta rotación laboral, así como a la necesidad continua de reorientar al personal a las nuevas demandas y nuevas regulaciones, como destacan Coral Arroyo (2023). Esto permitirá a la fuerza laboral identificar las tendencias del mercado, las nuevas tecnologías y las formas de brindar el servicio.

El seminario como herramienta de capacitación empresarial

En el ámbito empresarial, los seminarios son un medio importante de capacitación del personal y mejora de procesos dentro de una organización. Falconi Yépez, (2022) sostienen que dentro de las empresas hoteleras y de restaurantes, los seminarios no solo sirven para actualizar conocimientos, sino también para afinar el desempeño operativo. Por ejemplo, debe haber capacitación continua del personal que maneja los servicios al cliente, en comunicación efectiva, manejo de quejas y fidelización de clientes.

Asimismo, Díaz Rojas, (2018) menciona que los seminarios en el negocio hotelero y de restaurantes deben estar en sintonía con los objetivos estratégicos de la empresa, siempre con miras a mejorar la experiencia de la clientela y la eficiencia operativa, de tal manera que se pueda garantizar la prestación de servicios sin fallas.

Camba (2019) señala que “el seminario es un espacio de diálogo en el que los participantes, generalmente en grupos pequeños, tienen la posibilidad de investigar en profundidad un tema a través del análisis, la reflexión y la participación activa”.

El propósito principal de los seminarios es desarrollar en los participantes modos críticos, analíticos y reflexivos de recibir información a través de la discusión. A diferencia de otros formatos más expositivos, los seminarios fomentan el debate, así como la interacción entre los espectadores. Como destacan Bermúdez (2015) “el objetivo central de un seminario es estimular la capacidad de análisis profundo en los participantes, proporcionando un espacio para la discusión abierta y el cuestionamiento sobre los temas en discusión”.

¿Qué son talleres prácticos?

Los talleres prácticos son espacios de aprendizaje activo, donde los participantes hacen uso de los conocimientos en situaciones concretas para la adquisición de habilidades. Arboleda (2011) “un taller es un entorno educativo en el que, bajo la orientación de un conductor, los participantes se involucran en actividades reales para que pongan en práctica teorías, tecnologías y metodologías privilegiando la internalización de los aprendizajes a través de la experiencia directa”. Pérez aclaró además que la característica principal de un taller no es solo transferir conocimientos teóricos, sino brindar a los participantes la posibilidad de trabajar en las realidades de lo que han aprendido.

Talleres prácticos en la industria hotelera

En la industria hotelera, los talleres prácticos para todos los empleados, ya sean cocineros o personal de servicio, son de gran ayuda para mejorar sus habilidades y su nivel de eficiencia en un entorno que funciona principalmente con la interacción inmediata y la calidad uniforme. Según los resultados del estudio de Valle, Gavilanes, & Garcia (2019) la formación práctica en los restaurantes desarrolla una visión más completa de la cadena de producción de alimentos y bebidas, evitando así más errores y aumentando la satisfacción del cliente.

Se podría decir que los talleres prácticos son la táctica educativa de aprendizaje eficaz a nivel operativo y estratégico, especialmente en el sector hotelero y de restaurantes. Este tipo de talleres prácticos ayudan a los empleados a afinar sus habilidades según las demandas del mercado y a trabajar mejor dentro de los equipos de

los que forman parte. Los beneficios a largo plazo relacionados con la calidad de la prestación de servicios, la innovación y la competitividad pueden eclipsar algunos desafíos durante su implementación y, por lo tanto, su integración continua en la estrategia de formación de las empresas de estos sectores.

Metodología de los talleres prácticos en el sector hotelero

Según Sánchez y García (2019) las metodologías que combinan actividades prácticas y experiencias en el lugar de trabajo son clave para el desarrollo de una formación pertinente a las necesidades del sector. El objetivo principal es que los futuros profesionales no sólo adquieran conocimientos abstractos, sino que sean capaces de utilizarlos de forma bastante efectiva en su lugar de trabajo.

La metodología de talleres prácticos es una de las principales herramientas aplicadas en el sector hotelero para la formación de profesionales altamente cualificados y competentes en gestión hotelera.

Programa de seminarios y talleres prácticos

Según Piña Loyola (2012) “la combinación de seminarios y talleres prácticos dentro de un programa de formación permite a los participantes no solo comprender las teorías, sino también aplicarlas en escenarios de la vida real, lo que facilita la implementación de nuevos conocimientos dentro de las organizaciones”. Por lo general, los programas de seminarios son de transmisión de conocimientos teóricos y estrategias mientras que los talleres prácticos son de experiencia directa de su aplicación en el puesto de trabajo. Esto garantizaría una formación completa al aplicar tanto la teoría como la práctica, especialmente beneficioso en sectores como la hostelería y la restauración donde la interacción cara a cara con el cliente es central.

1.1.2 Variable dependiente: Nivel de capacitación para empresas hoteleras y restaurantes.

La capacitación consiste en proporcionar un desarrollo sistemático de los conocimientos, las habilidades y las actitudes de los empleados para que puedan desempeñar sus trabajos de manera más eficaz y eficiente. Se trata básicamente de un aprendizaje continuo dirigido a mejorar el rendimiento individual y organizacional.

Capacitación organizacional

Según Bermúdez Carrillo (2015), la capacitación no se refiere únicamente a la transferencia de nuevas habilidades técnicas, sino a capacitar mejor a los empleados para

adaptarse al cambio organizacional y a los nuevos desafíos que se presentan. El objetivo principal de esta capacitación es mejorar la productividad del empleado para que, a su vez, mejore la productividad general de la organización.

Jara, Asmat, & Alberca (2018) sostienen que la capacitación es esencial y debe considerarse como una inversión y no como un gasto en el desarrollo de la organización. En mercados dinámicos, globalizados y cambiantes, la capacitación continua de los empleados es necesaria para mantener la competitividad. Por lo tanto, es la inversión en el desarrollo humano la que no solo mejoraría las habilidades, sino que motivaría y comprometería a los empleados, que son los impulsores fundamentales del éxito organizacional a largo plazo.

Las capacitaciones deben ir más allá de enseñar habilidades técnicas y debe preparar a los empleados para la fluidez en la empresa, mejorando así la productividad individual y de la organización. En este sentido, Jara y sus colegas sostienen que la formación debe ser considerada como una inversión en capital humano y no como un gasto, ya que al potenciar las habilidades del empleado se incide directamente en la eficiencia organizacional.

La capacitación organizacional sigue siendo un elemento central en sectores como hoteles, restaurantes y otros servicios. Como señala Freire Vargas (2020), gran parte de la calidad del servicio se atribuye a la preparación y capacitación de los empleados. Estos autores sostienen que la provisión de un nivel adecuado de servicio al cliente, habilidades de comunicación y capacitación en resolución de conflictos respalda la prestación de un alto nivel de servicio que repercute en la satisfacción del cliente y, por lo tanto, en la competitividad de la organización

Burbano Ronquillo, Rodríguez Benavides, & Villacrés Jínez (2023) afirman que la capacitación organizacional es muy importante porque permite a la empresa avanzar junto con los cambios en la oferta de los sectores económicos, tecnológicos y sociales, ya que a través de dicha capacitación se aprenden nuevas herramientas, tecnologías y tendencias que facilitan la adopción de cambios y mejoran la resiliencia organizacional. Así, se dice que la capacitación contribuye a la capacidad de innovación sostenible de una empresa.

De acuerdo con las teorías citadas anteriormente, coincide en que la capacitación es esencial para que una empresa tenga la posibilidad de ser competitiva, más aún en el

sector de servicios, donde la calidad producida requiere mucha mano de obra. Por lo tanto, se insiste en que una preparación adecuada en áreas como el servicio al cliente y la resolución de conflictos mejoran la experiencia del cliente y posiciona a la organización de manera favorable con altos niveles de competitividad. Además, permite a las empresas responder a tecnologías, estructuras económicas y socioculturales cambiantes, lo que a su vez mejora su adaptabilidad, así como la capacidad de innovar de manera sostenible, factores determinantes críticos para el éxito futuro de cualquier empresa.

Tipos de capacitaciones

Capacitación técnica:

Las corporaciones y las pequeñas empresas manifiestan la necesidad de contar con empleados que puedan adaptarse a nuevos equipos, herramientas y procesos. Se supone que la capacitación técnica debe ser continua, abarcando no solo la formación inicial sino también toda la vida del empleado (Carbajal, 2011). En este enfoque, un individuo siempre conservará las habilidades y capacidades más pertinentes para hacer frente a los cambios continuos en la tecnología, así como en el entorno en el que trabaja.

Mientras que Ruiz (2018) afirma que “la formación técnica genera capacidades no sólo operativas sino estratégicas para la toma de decisiones y la innovación de la empresa”. Cobra suma importancia para sobrevivir en un entorno cada vez más competitivo y donde el mercado se extiende a nivel global.

Capacitación interpersonal:

García (2022), sostiene que la capacitación interpersonal ha sido diseñada para mejorar la comunicación dentro de una organización, lo que se traduciría en mejores relaciones entre los empleados. Tal es la naturaleza de las habilidades que se pueden cultivar a través de dicho entrenamiento —escucha activa, empatía, expresión asertiva— ayudando a fomentar un frente de trabajo armonioso y cooperativo. Una buena comunicación personal reducirá, según Cabrera, los malentendidos y mejorará la eficiencia del trabajo en equipo, algo tan vital para el trabajo organizacional.

Capacitación de gestión:

Según Méndez (2015) la capacitación en gestión consolida la capacidad estratégica y gerencial de los líderes de una entidad, lo que la hace inscribirse, sobre todo, en un sector tan dinámico como el de la hostelería. Los directivos deben gestionar

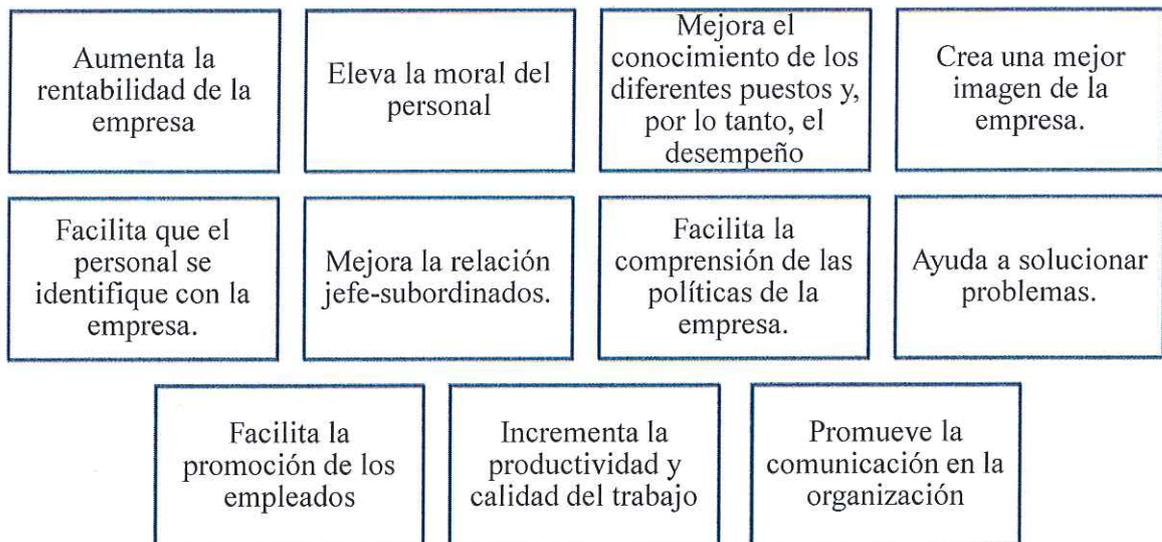
equipos, procesos y recursos en un entorno altamente dinámico y competitivo. Méndez (2015) afirma que la formación en liderazgo no solo se ocupa de los conocimientos técnicos del sector, sino que también brinda al formador con habilidades humanas como la toma de decisiones, la motivación de equipos y la resolución de conflictos, fundamentales para mantener un ambiente de trabajo productivo y armonioso.

Beneficios de las capacitaciones

Chiavenato (2007) menciona que según el National Industrial Conference Board de Estados Unidos, el objetivo principal de la capacitación es hacer que todos los empleados en todos los niveles ayuden a la organización a lograr sus objetivos brindándoles la oportunidad de adquirir conocimientos, prácticas y comportamientos según lo demande la organización.

Beneficios de las capacitaciones para las empresas

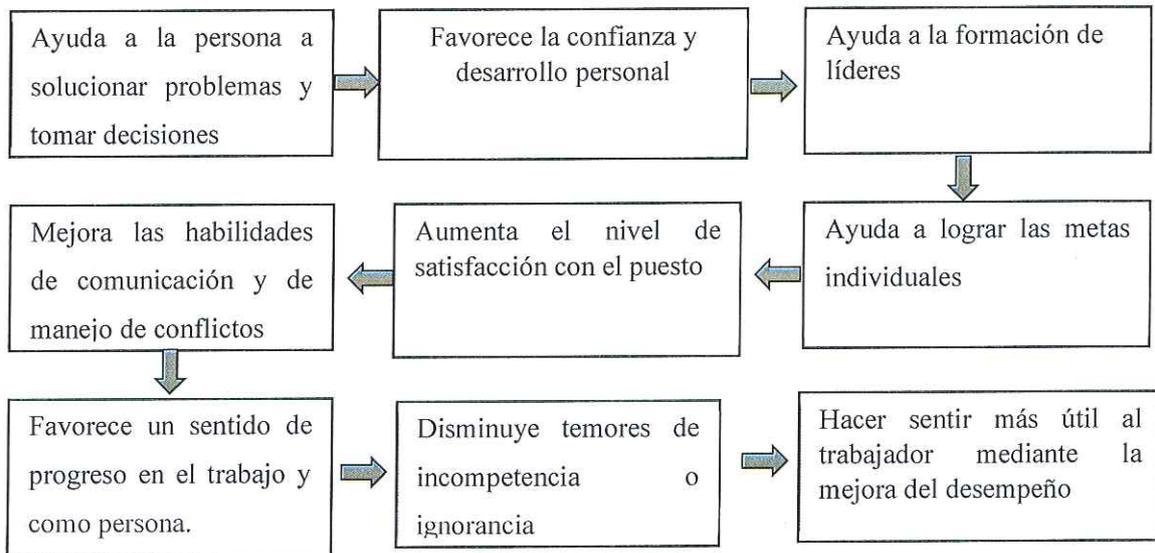
Ilustración 1 Beneficios de las capacitaciones para las empresas



Nota: Esta tabla representa los beneficios de las capacitaciones para las empresas, estos beneficios contribuyen a una gestión más ágil y precisa en los procesos internos de la empresa.

Elaborado por: Britney López, 2024

Ilustración 2 Beneficios de las capacitaciones para los empleados



Nota: Esta tabla representa los beneficios de las capacitaciones para los empleados

Elaborado por: Britney López, 2024

La capacitación en el sector hotelero y gastronómico

La capacitación en hotelería y restauración es un proceso que incluye aspectos técnicos e interpersonales y de gestión. En un sector tan competitivo y dinámico, la formación continua se ha convertido en una necesidad para mantener la alta calidad, la adopción de nuevas tecnologías y la satisfacción de la base de clientes.

La capacitación tiene una importancia singular en el sector hotelero y de la restauración, sobre todo si se pretende que los servicios que se presten tengan el efecto deseado en el cliente. Como señala Flores Quispe, (2019), la capacitación constante es de gran importancia en estos sectores para que los trabajadores puedan mantenerse al día con las mejores prácticas, tecnologías y estándares internacionales. La capacitación se centra no solo en los aspectos técnicos, sino también en el desarrollo de habilidades interpersonales para una buena comunicación y resolución de problemas relacionados con los clientes. De este modo, el proceso de capacitación contribuye a mejorar el carácter competitivo y sostenible de las organizaciones de estos sectores.

CAPITULO II

2. DIAGNÓSTICO O ESTUDIO DE CAMPO

2.1 Metodología

2.1.1 Modalidad de la investigación

La presente investigación utilizará una metodología mixta que combina métodos tanto cualitativos como cuantitativos con el objetivo de ofrecer un análisis integral, profundo y completo del fenómeno en cuestión. La triangulación de ambos enfoques ayudará a obtener no solo datos medibles y objetivos, como lo facilita el enfoque cuantitativo, sino también las perspectivas, interpretaciones y experiencias subjetivas que se ofrecen a través del enfoque cualitativo

2.1.1.1 Método cualitativo

Según Sánchez Silva (2005). Los métodos cualitativos constituyen la observación significativa, la escucha y la comprensión como una herramienta fundamental del conocimiento. Deben aprenderse de memoria con disciplina, complementados con variedades de técnicas y abstracción de alto orden; es casi trivial afirmar que existe una metodología específica o incluso técnicas de recolección de datos identificadas y modelos analíticos para la inducción.

El enfoque cualitativo permitió comprender en profundidad las experiencias y percepciones de los actores involucrados en la gestión hotelera. Se aplicaron entrevistas semiestructuradas a administradores de hoteles para explorar temas como la calidad del servicio, los retos operativos y la cultura organizacional. Estos datos proporcionaron información contextual importante que complementa los resultados numéricos.

2.1.1.2 Método cuantitativo

Babativa (2018), manifiesta que la investigación cuantitativa se apoya en la estrecha relación sujeto-objeto que busca la comprensión y predicción de la realidad desde el punto de vista del extraño objetivo y distante. Este enfoque sostiene que los actores sociales pueden ser observados y los resultados obtenidos pueden ser actuados objetivamente. Esto se hace posible a través de mediciones y relaciones de variables establecidas matemáticamente que ayudan a determinar diferentes causas en conexión con los hechos de causalidad social que se pretende explicar.

El enfoque cuantitativo permitió medir de forma objetiva aspectos clave como la eficiencia operativa, el cumplimiento de normativas y la frecuencia de prácticas de

atención al cliente. Para ello, se diseñó y aplicó un cuestionario estructurado dirigido a empleados y encargados de hoteles. Los datos fueron analizados estadísticamente para identificar patrones y relaciones entre variables.

2.1.1.3 Método mixto

El enfoque cualitativo consiste en probar la teoría mediante el uso de datos basados en lo que el sujeto infiere. Este método no considera importantes las observaciones numéricas de los parámetros porque las observaciones se realizan mediante interpretación inductiva a diferencia del método cuantitativo, que trata centralmente el análisis de datos numéricos para permitir una evaluación del fenómeno en estudio al darse cuenta e inculcar el por qué o la causa que genera el problema con el objetivo de dar evidencia medible a las conclusiones puestas sobre la mesa a partir del resultado. (Carlos M, 2021)

El presente trabajo utilizó el método mixto, lo cual no implicó solo la aplicación simultánea de técnicas cualitativas y cuantitativas, sino también su integración en el análisis e interpretación de los resultados. Por ejemplo, los hallazgos del análisis estadístico permitieron identificar problemas comunes, mientras que las entrevistas proporcionaron explicaciones detalladas de sus causas y consecuencias. Esta complementariedad facilitó un diagnóstico más completo y fundamento del sector hotelero en Santa Marianita.

2.1.2 Diseño de la investigación

2.1.2.1 Investigación descriptiva

Para Guevara Alban, Verdesoto Arguello, & Castro Molina (2020) La investigación descriptiva es una de las fuentes de datos importantes para completar el estudio o investigación dada; puede tomar diversas formas según la naturaleza de la investigación y siempre debe estar respaldada por objetivos claros. En esta investigación, el investigador trata de ver y comprender las relaciones generales que existen con una descripción clara de eventos, objetos, operaciones y personas.

Este diseño nos permitió investigar y analizar el nivel de cursos existentes en las industrias hoteleras de la localidad del sector de Santa Marianita en la ciudad de Manta. Eso también forma una base sólida para investigar la cuestión de cómo el servicio al cliente afecta el desempeño de la empresa.

2.1.2.2 Método analítico

El método analítico es un proceso que debe ser observado en cada momento de cada una de las etapas, ya sea que una de ellas tenga ese nombre. Sin embargo, al mismo tiempo, la experimentación es bastante importante para determinar los comportamientos de la muestra analizada. Tanto como proceso, como diferentes partes que lo componen (Nirian, 2019).

2.1.3 Población y muestra

2.1.3.1 Población

(López & Fachelli, 2017) Indica que la población es la totalidad de un fenómeno determinado que se estudia; se refiere a la totalidad de las unidades de análisis que componen ese fenómeno, que deben medirse en algún estudio con respecto a alguna característica que forma una entidad en un conjunto designado de N unidades que constituyen una característica de implementación; esto se llama población ya que representa la totalidad del fenómeno en cuestión en relación con cualquier investigación que se realice. Es el conjunto completo de unidades, sujetos o mediciones que tienen algunas características observables comunes y que se encuentran en una ubicación específica en un momento dado durante el cual se realizará el estudio.

2.1.3.2 Muestra

Así mismo, López & Fachelli (2017) Definieron una “muestra” como una mera selección de una población mayor. Cuando el tema es el muestreo en estadística, simplemente estamos adoptando la palabra “muestreo” para significar seleccionar una muestra de la población considerada. Esto es clave en todas las metodologías de ejecución de investigación cuantitativa que utilizan elementos de la teoría del muestreo y la probabilidad como aspectos fundamentales para elaborar la manera en que la muestra elegida refleja las propiedades auténticas de toda la población, que está bajo estudio.

En la presente investigación la muestra estuvo conformada por 14 personas pertenecientes al personal de la empresa. La selección se realizó bajo un criterio de muestreo no probabilístico intencional, considerando que se buscaba obtener información de los actores directamente involucrados en la atención al cliente y en la gestión administrativa. Por ello, se incluyó al 100% del personal disponible en cada área de trabajo (administrativa, de servicio y de cocina/bar).

De esta manera, el tamaño de la muestra (14) se justifica en función de la población total accesible, garantizando la representatividad dentro del contexto específico de la investigación

Tabla 1 Muestra seleccionada

Personal	N. de Empleados	Técnica
Administradores	3	Entrevista
Meseras	6	Encuesta
Cocinera	3	Encuesta
Bar tender	2	Encuesta
Total	14	

Fuente: López, B. (2024). Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta [Datos no publicados].

2.1.4 Técnica e instrumentos de recolección de información

2.1.4.1 Entrevista

Con relación Abarca, (2014) postula que “la técnica de la entrevista puede ser entendida como el procedimiento de recogida de información a partir de la interacción entre dos o más personas, siendo la conversación el instrumento principal” (p. 100).

Se entrevistó al director del hotel para hacer explícitas cuáles son las necesidades que plantean el hotel en cuanto a su nivel de formación y cómo esto afecta al rendimiento del personal.

2.1.4.2 Cuestionario

Para Meneses (2016) El cuestionario es uno de los instrumentos estandarizados y una de las herramientas más importantes para la investigación cuantitativa, en particular para los métodos de encuesta. Básicamente, se utiliza para permitir a los científicos sociales recopilar información estructurada de una muestra de individuos planteándoles una serie de preguntas.

La técnica del cuestionario constituyó la herramienta adoptada en el proyecto de investigación, a través de la formulación de una serie de preguntas con alternativas dirigidas al personal de producción, con vistas a la obtención de aquellas informaciones que serán consideradas necesarias para el análisis.

2.1.5 Análisis e interpretación de resultados

2.1.5.1 Resultados de la entrevista realizada

Tabla 2 Análisis de la entrevista

Principales retos en el trabajo diario	
Interpretación	Implicaciones
La principal dificultad del entrevistado es gestionar las expectativas y emociones de los clientes. Incluso cuando el personal tiene una actitud positiva, no tiene, y a menudo no puede tener, un control directo sobre el comportamiento de los clientes. Como él lo expresó, la visión ortodoxa sugiere ser capaz de empatizar con los clientes y encontrar soluciones para satisfacer sus expectativas.	Esto subraya la importancia de la formación en habilidades blandas de empatía y comunicación efectiva y en resolución de conflictos, que resultarán importantes para tratar con clientes difíciles y, al mismo tiempo, mantener altos niveles de satisfacción.
Formación cuando se incorpora personal nuevo	
Interpretación	Implicaciones
El entrevistado señala que los nuevos empleados reciben formación durante 5 días. Esto implicaría que existe una inducción organizada para que los empleados se familiaricen con las funciones básicas del hotel	Si bien la formación inicial parece suficiente para abordar las tareas esenciales, cinco días podrían no considerarse suficientes para dotar al personal de todas las habilidades necesarias en la práctica. Especialmente en un entorno dinámico como un hotel, como se temía con razón.
Frecuencia con la que se ofrecen seminarios y talleres:	
Interpretación	Implicaciones
Se menciona que los seminarios y talleres son poco frecuentes, pero que las	Esto podría significar que existe la oportunidad de mejorar el enfoque en la

reuniones tan frecuentes están muy centradas en la productividad. Esto demuestra, por tanto, que si bien se busca la eficiencia operativa, la formación continua no es algo que se repita todo el tiempo.

Áreas que necesitan más formación:

Interpretación

El entrevistado cree que el servicio al cliente y la gestión administrativa son las áreas a las que se debe prestar más atención. Para la satisfacción del huésped, el servicio al cliente es pertinente, mientras que en el caso de la planificación y la eficiencia operativa, la clave es la gestión administrativa. También se afirmó que la formación para el personal eventual, que no cubre a los trabajadores de tiempo completo, a veces se deja sin realizar.

Interpretación

El entrevistado cree firmemente en la realización de seminarios y talleres prácticos y dice que esto mejoraría el servicio en el hotel. El apoyo brindado refleja esta creencia de que la capacitación continua tiene un efecto afirmativo en la calidad del servicio.

Según esto, la capacitación más efectiva es la teórica y la práctica tomadas

Implicaciones

La formación debe realizarse en estas dos áreas prioritarias porque ambas tienen un impacto directo en la calidad del servicio y el funcionamiento del hotel. Además, es necesario capacitar a los empleados temporales, y es una necesidad que no se puede dejar de lado porque su desempeño también crea la experiencia del cliente.

Implicaciones

Tener un programa regular de seminarios y talleres prácticos desarrollará las competencias del personal y la calidad general del servicio. Esto también garantizará la satisfacción de un desempeño de calidad tanto para los empleados como para los clientes..

Esto enfatiza mucho la adopción de un enfoque de capacitación combinado

simultáneamente. Ya que, según él, la teoría proporciona el conocimiento esencial y la práctica posterior ayuda a aplicar ese conocimiento de manera efectiva. mediante el cual el aprendizaje no solo implica impartir teoría, sino que va un paso más allá para que el alumno adquiera prácticamente la habilidad en cuestión. Combinar ambos podría ser la solución definitiva para una capacitación efectiva.

Impacto de la capacitación en la experiencia del cliente:

Interpretación

Se destacó que con la capacitación adecuada se puede lograr una mejora significativa en el nivel de servicio y experiencia del cliente. Sin embargo, esto también está relacionado con el hecho de que los incentivos y beneficios para los empleados son igualmente importantes para mantenerlos motivados y retenerlos.

Implicaciones

Hay que realizar capacitación, pero los incentivos también son importantes en la motivación. Los programas desarrollados para combinar la capacitación con beneficios atractivos podrían resolver dos problemas al aumentar la satisfacción tanto de los clientes como de los empleados, proporcionando un ciclo positivo que beneficia a la empresa en su conjunto.

Nota: La tabla resume los resultados obtenidos de la entrevista realizada al Administrador del hotel Villa Kite, destacando puntos clave sobre los desafíos en los procesos diarios dentro de su nivel de capacitación.

Fuente: López, B. (2024). Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta [Datos no publicados].

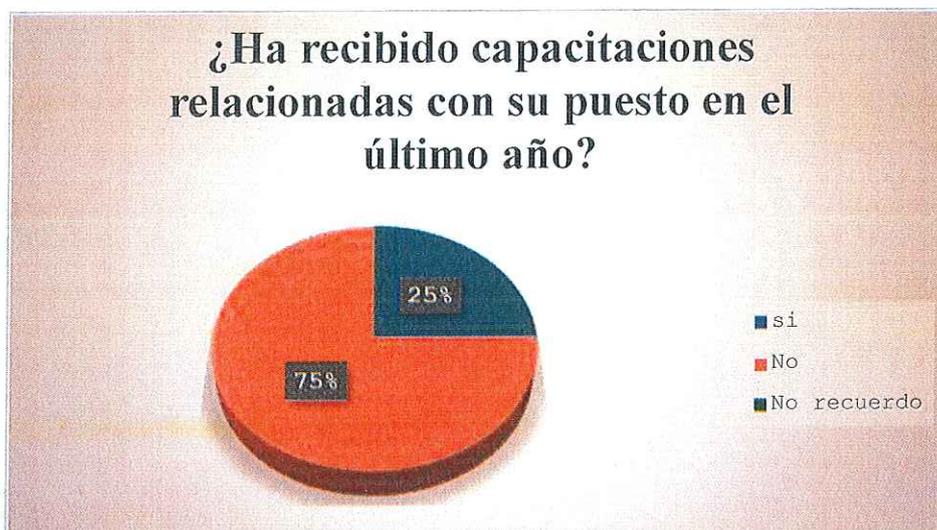
Análisis general de la entrevista

En general, se puede decir que en esta entrevista se detectó puntos positivos en cuanto al hotel puesto que tiene una aptitud básica para la formación y un buen planteamiento de la formación continua. Como puntos débiles se podría decir que deberían mejorar la frecuencia de las formaciones, cubrir muy bien tanto la atención al cliente como la gestión administrativa, hacer una normalización entre el trabajo de clase y el trabajo de campo con un poco de motivación al personal que haga saltar cualitativamente el rendimiento del equipo y la atención al cliente. La empresa debería invertir más recursos en formación y ejecutar un sistema de incentivos al trabajo más duro con sus empleados para mejorar la eficiencia y los servicios.

2.1.5.2 Resultados del cuestionario realizado

Pregunta 1: ¿Ha recibido capacitaciones relacionadas con su puesto en el último año?

Ilustración 3 Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 1



Fuente: López, B. (2024). *Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta* [Datos no publicados].

Pregunta 2: ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el sector hotelero?

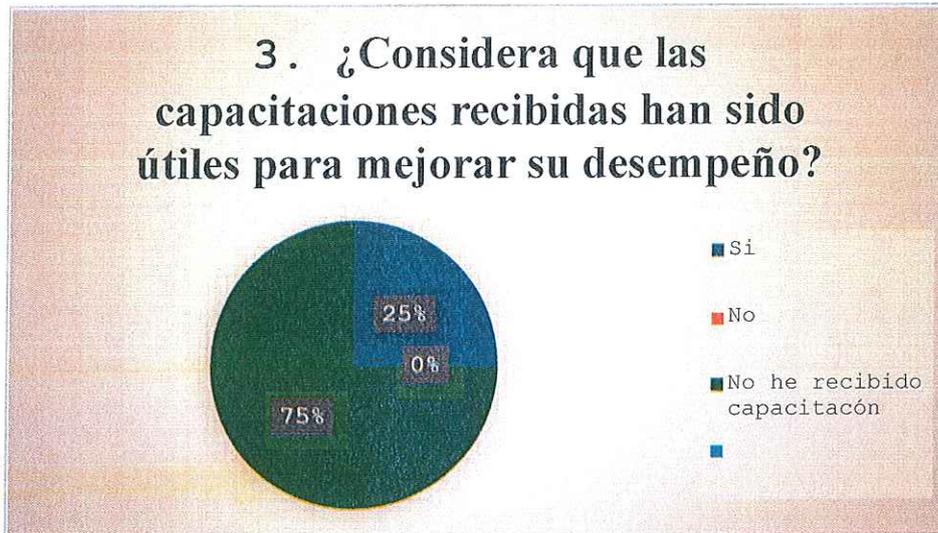
Ilustración 4 Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 2



Fuente: López, B. (2024). *Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta* [Datos no publicados].

Pregunta 3: ¿Considera que las capacitaciones recibidas han sido útiles para mejorar su desempeño?

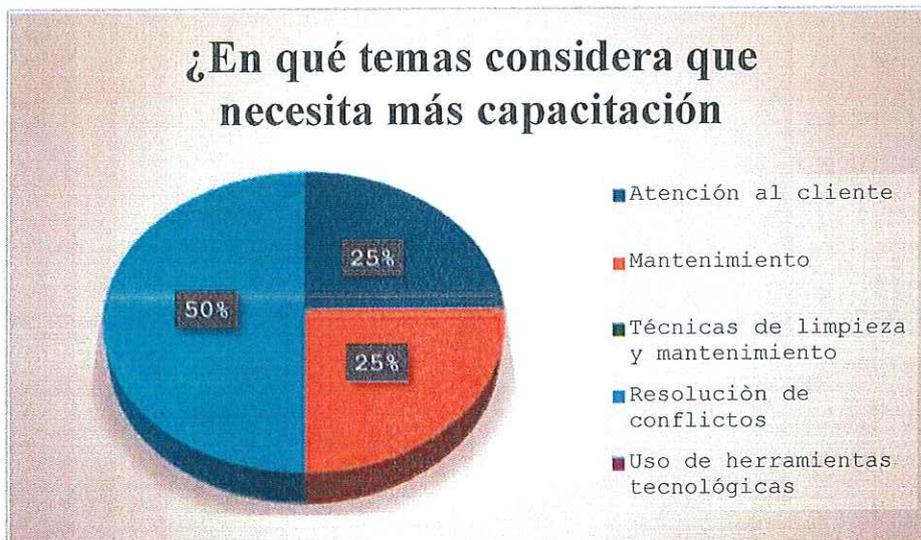
Ilustración 5 Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 3



Fuente: López, B. (2024). Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta [Datos no publicados].

Pregunta 4: ¿En qué temas considera que necesita más capacitación?

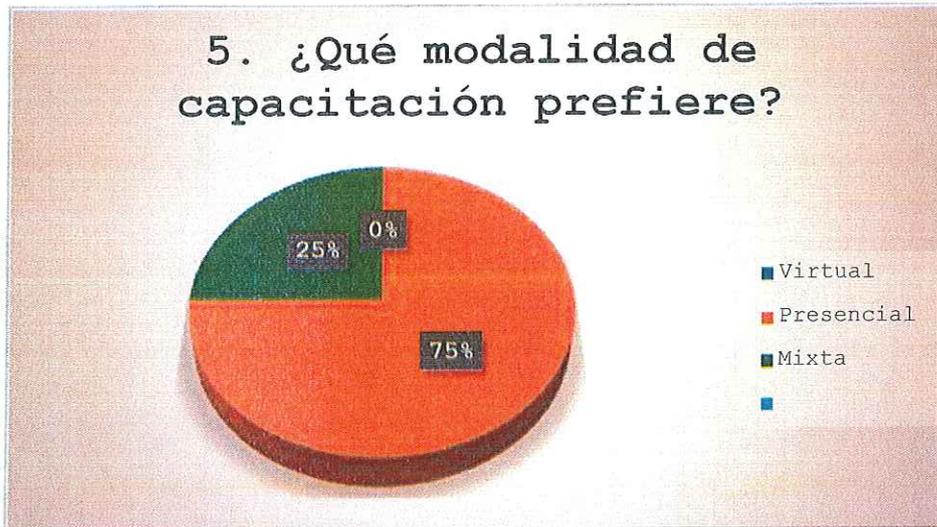
Ilustración 6 Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 4



Fuente: López, B. (2024). Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta [Datos no publicados].

Pregunta 5: ¿Qué modalidad de capacitación prefiere?

Ilustración 7 Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 5



Fuente: López, B. (2024). Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta [Datos no publicados].

Pregunta 6: ¿Qué duración le parece más adecuada para un taller práctico?

Ilustración 8 Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 6



Fuente: López, B. (2024). Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta [Datos no publicados].

Pregunta 7: ¿Estaría interesado/a en participar en seminarios o talleres que mejoren sus habilidades laborales?

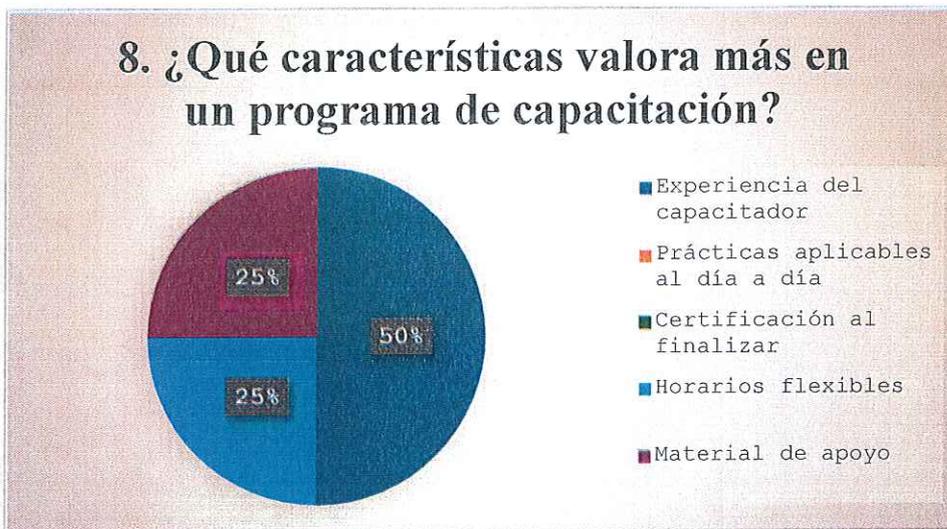
Ilustración 9 Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 7



Fuente: López, B. (2024). Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta [Datos no publicados].

Pregunta 8: ¿Qué características valora más en un programa de capacitación?

Ilustración 10 Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 8



Fuente: López, B. (2024). Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta [Datos no publicados].

Pregunta 9: ¿Qué horario le parece más conveniente para asistir a una capacitación?

Ilustración 11 Gráfico de Distribución de frecuencia pregunta 9



Fuente: López, B. (2024). Información interna del Hotel Villa Kite, sector Santa Marianita, Manta [Datos no publicados].

Análisis general de la encuesta

Los resultados de la encuesta evidencian que el 75% de los empleados no han recibido capacitaciones en el último año, lo cual refleja la ausencia de un proceso de capacitación continua dentro de los hoteles y restaurantes del sector Santa Marianita. Este hallazgo responde al diagnóstico de las necesidades del personal y coinciden con lo planeado por Bermúdez Carillo (2015) , quien sostiene que la capacitación no debe limitarse a la transmisión de conocimientos técnicos, sino que debe garantizar la adaptación al cambio organizacional.

En relación con la utilidad de las capacitaciones recibidas, el 25% de los empleados señaló que no fueron efectivas. Este resultado demuestra que, además de la escasez de programas, los que se implementan no están respondiendo plenamente a las expectativas ni a las necesidades del personal. Jara, Asmat y Albarca (2018) afirman que la capacitación debe entenderse como una inversión que genera un impacto positivo en el rendimiento; sin embargo, en este caso, los datos muestran que la organización no ha logrado el impacto esperado.

En cuanto a las áreas prioritarias de capacitación, los empleados identificaron la resolución de conflictos con el 50%, seguida de la atención al cliente con el 25% y el mantenimiento con el 25%. Esto se relaciona con el objetivo de analizar las necesidades del personal, al revelar que los trabajadores demandan tanto habilidades interpersonales

como técnicas. Este resultado es coherente con lo indicado al marco teórico, ya que la literatura García, Lugones & Lozada (2006) resalta la importancia de metodologías activas, como los seminarios que promuevan el aprendizaje práctico y la resolución de problemas en grupo.

Finalmente, respecto a la modalidad de capacitación, la mayoría de los empleados expresó su preferencia por una formación presencial con un 75% de corta duración de menos de 2 horas con un enfoque eminentemente práctico. Este hallazgo aporta para elaborar el programa de seminarios y talleres prácticos, puesto que orienta la estructura del contenido del plan de capacitación que se propone. En línea con lo planteado por Schwabe y Dufresne (2016), un programa debe ser un conjunto estructurado de actividades que adapten a las necesidades y contexto de los participantes, lo cual en este caso implica priorizar la prespecialidad, la brevedad y la aplicabilidad inmediata de los contenidos.

En síntesis, el análisis revela que los empleados requieren capacitaciones más frecuentes, prácticas y adaptadas a su realidad, especialmente en temas de resolución de conflictos y atención al cliente. Por tanto, la organización necesita rediseñar su estrategia de formación para responder de manera efectiva a estas demandas, lo cual redundará en un mejor desempeño individual y colectivo, así como en la calidad del servicio ofrecido. (García, Lugones, & Lozada, 2006)

CAPITULO III

PROPUESTA

Título de la propuesta

Contenido y Estructura del programa de seminarios y talleres prácticos, enfocado en las áreas claves de mejora detectadas en las necesidades de capacitación del personal de los hoteles y restaurantes del sector Santa Marianita de la ciudad de Manta

Justificación

Esta propuesta se desarrolla a partir de los hallazgos obtenidos de la metodología propuesta en el Capítulo II de la investigación. De acuerdo a los mecanismos de evaluación implementados, los resultados de las entrevistas y encuestas realizadas a los trabajadores de las empresas hoteleras y restaurantes de la ciudad de Manta, se evidenció la necesidad urgente de diseñar un programa de seminarios y talleres prácticos que atiendan al desarrollo de habilidades para los trabajadores en algunas áreas críticas que demandan una prestación de servicios de calidad asegurada, y este sector no es la excepción: atención al cliente, resolución de conflictos y mantenimiento técnico. La presente propuesta buscó crear un programa de capacitación con estructura y accesibilidad, considerando tanto la modalidad presencial como la semipresencial para programas de capacitación de duración adecuada sin interferir en la operación diaria de las empresas. El objetivo también fue brindar una capacitación práctica en la que el aprendiz comenzara a aplicar lo aprendido en la capacitación al día siguiente con respecto a la mejora de los procesos internos, asegurando así la satisfacción del cliente. Con la implementación de estos seminarios y talleres se busca que el personal adquiera contenidos que les permitan mejorar su desempeño, incrementar la eficiencia operativa y reducir los riesgos de errores que generen problemas tanto para el personal como para los clientes. De esta manera se contribuirá a mejorar la calidad del servicio entre las empresas hoteleras y de restaurantes de Manta, mejorando la competitividad dentro del sector y garantizando una experiencia adecuada para todos los clientes.

Presentación del diseño de un programa de seminarios y talleres prácticos para empresas hoteleras y restaurantes de la ciudad de Manta, sector Santa Marianita.

El plan de capacitación mediante seminarios y talleres prácticos que se presenta a continuación se basa en cinco módulos previamente estudiados y seleccionados, para ser

desarrollados en el corto plazo. Con este plan, idealmente, se lograría disminuir la diferencia que se notó como resultado del estudio entre la realidad del entorno y la vinculación con las necesidades que los colaboradores dentro de este sector demandan en materia de capacitación.

Desarrollo de Áreas Claves en Atención al Cliente, Gerencia y Resolución de Conflictos con Seminarios, Talleres Prácticos y Teóricos al Ofrecer un Servicio de Alta Calidad y Productividad del Sector de Santa Marianita en el que incluyen plenamente los requerimientos y necesidades proyectadas tal como se refleja en los resultados de la entrevista.

El programa de seminarios se esquematiza en cinco módulos de la siguiente manera:

1. Atención al cliente
2. Comunicación eficaz y trabajo en equipo
3. Manejo de conflictos
4. Gestión adecuada de las administraciones para la productividad
5. Formación del personal eventual

MECANISMO DE EVALUACIÓN POST CAPACITACIÓN

INSTRUMENTO	TIPO	OBJETIVO	MOMENTO DE APLICACIÓN	RESPONSABLE
Encuesta de satisfacción	Cuantitativo	Medir la percepción del participante, metodología y aplicabilidad.	Al finalizar cada módulo.	Facilitador/Coordinador
Evaluación práctica	Cuantitativo	Verificar la aplicación de conocimientos en situaciones reales o simuladas.	Al finalizar cada módulo.	Facilitador
Entrevista a empleadores	Cualitativo	Identificar cambios en el desempeño del personal capacitado.	2-4 semanas después del programa.	Investigador/Coordinador
Comparación de indicadores operativos	Cuantitativo	Medir mejoras en tiempo,	Antes y 1 mes después del programa.	Área administrativa

		errores, quejas, etc.		
Autoevaluación del participante	Cualitativo	Fomentar la reflexión sobre el aprendizaje y su aplicación.	Al cierre del programa.	Participante

Elaborado por: Britney López, 2024

PRESUPUESTO ESTIMADO (REFERENCIAL)

ITEMS	DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL (USD)
Honorarios de facilitadores	5 módulos (1 facilitador por módulo).	\$1,000.00
Material didáctico	Manuales, hojas de trabajo, certificados.	\$200.00
Alquiler de espacio y equipos	Salón equipado+proyector y sonido (5 días).	\$300.00
Coffee break	Refrigerios para los participantes (5 jornadas).	\$450.00
Transporte y logística básica	Traslados y organización general.	\$150.00

Total estimado: \$2,100.00

Elaborado por: Britney López, 2024

MODULO #1 ATENCION AL CLIENTE

Objetivo: Fortalecer conocimientos sobre las formas de abordar los desafíos y de hacer lo mejor posible para ofrecer un servicio excelente, entendiendo las necesidades de cada cliente y buscando siempre superar sus expectativas.

Contenido del módulo: En este módulo se enseñarán las respuestas adecuadas para manejar situaciones complicadas, especialmente con clientes difíciles o quejosos. El seminario se enfocará en habilidades como la comunicación clara, escuchar activamente, ser empático y saber resolver problemas, para convertir una queja en una oportunidad de mejorar el servicio.

Resultados esperados: Dentro de los resultados se espera que los participantes mejoren cada una de las debilidades encontradas en el proceso con el fin de poder brindar

una excelente atención hacia los clientes y así mismo se pueda generar una experiencia memorable, esto se logra poniendo en práctica los temas del módulo 1.

MODULO #2 COMUNICACIÓN EFICAZ Y TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo: Identificar y superar las barreras de la comunicación, la escucha activa y cómo transmitir mensajes de manera eficaz a los compañeros de trabajo.

Contenido del módulo: El seminario hace énfasis al trabajo en equipo, y pondrá de manifiesto cómo los distintos departamentos deben trabajar juntos para alcanzar objetivos comunes reduciendo las barreras interdepartamentales. Las técnicas para gestionar los factores dinámicos de grupo tendrán en cuenta la delegación, la resolución de conflictos y la toma de decisiones conjunta. Para que todo esto sea posible, se promoverá la integración de los distintos departamentos del hotel, como la recepción, la cocina, el servicio de limpieza y el servicio de atención al cliente, de forma que todos trabajen en armonía para mejorar la experiencia del cliente.

Resultados esperados: Dentro de los resultados se espera que el personal de los hoteles o restaurantes puedan trabajar con una mayor coordinación y un equilibrio más armonioso, para ser más precisos, comunicarse y colaborar mejor. Por lo tanto, esto aportará eficiencia y calidad al servicio al cliente, ya que cada área tendrá la capacidad de desarrollar un trabajo mucho mejor para satisfacer las necesidades específicas de los huéspedes.

MODULO #3 MANEJO DE CONFLICTOS

Objetivo: Desarrollar técnicas que ayuden al personal en la gestión eficaz de conflictos internos y externos con el fin de que se pueda lograr una resolución constructiva de disputas con las herramientas necesarias para mantener la calma, encontrando soluciones que ayuden a ambas partes.

Contenido del módulo: Este módulo se centrará en la identificación y resolución de conflictos de forma eficiente sin afectar a la calidad del servicio en el lugar de trabajo. El personal debe ser capaz de identificar las fuentes comunes de conflicto, incluidas las expectativas incumplidas, los malentendidos y las diferencias de personalidad.

Resultados esperados: Uno de los resultados esperados de este seminario es que el personal se sienta adecuadamente preparado para gestionar y resolver conflictos con confianza y profesionalismo.

MODULO #4 GESTIÓN ADECUADA DE LAS ADMINISTRACIONES PARA LA PRODUCTIVIDAD

Objetivo: Mejorar las habilidades administrativas del personal de hoteles o restaurantes, preparándolos de tal manera que ellos puedan organizar y manejar las operaciones diarias, creando una planificación adecuada y así poder lograr que los procesos administrativos respalden los esfuerzos para que funcione sin problemas.

Contenido del módulo: Se presentarán diversas herramientas y sistemas para agilizar los procesos administrativos, desde la gestión de reservas hasta la integración del control de inventario y la vinculación de la gestión de costes y la gestión de recursos humanos.

Resultados esperados: Para este módulo se espera que los participantes puedan identificar mejores formas de planificar de forma más eficaz las actividades diarias, la calidad del servicio y el buen funcionamiento.

MODULO #5 FORMACIÓN DEL PERSONAL EVENTUAL

Objetivo: Permitir que los trabajadores eventuales, aquellos que tienen una permanencia corta en el hotel, puedan adaptarse rápidamente y así mismo puedan ofrecer un servicio a la par como el del personal permanente.

Contenido del módulo: En este módulo se tratarán algunos temas claves que permitirán a los trabajadores eventuales adaptarse rápidamente al entorno laboral del hotel. Esto incluirá la cultura organizacional del hotel o restaurante, además de un recorrido por los procedimientos y estándares existentes de tal manera que se pueda asegurar que el personal eventual sea capaz de brindar un servicio de calidad.

Resultados esperados: En este módulo se espera que el personal eventual pueda familiarizarse con el hotel o restaurante, al instante y así pueda producir su trabajo con el mismo estándar que el personal fijo. Del mismo modo, ellos conocerán el valor del buen trabajo en equipo y la cooperación que generarán buenas condiciones de trabajo y también afianzarán su integración en el puesto que se los ha colocado.

A continuación, se muestra el programa de talleres prácticos, el cual se esquematiza en cinco módulos de la siguiente manera:

1. Simulación de Atención al Cliente
2. Dinámica de Comunicación Interdepartamental
3. Transformar el Conflicto en Oportunidad
4. Optimización de Procesos Operativos
5. Integración Rápida del personal eventual con Procedimientos Claves del Hotel o Restaurante

MODULO #1 SIMULACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE

Objetivo: Aplicar las habilidades de atención al cliente de forma muy práctica a través de simulaciones realistas con el cliente y el personal laboral.

Actividades del módulo:

- Los participantes se dividirán en grupos de trabajo y realizarán simulaciones sobre situaciones comunes relacionadas con el servicio al cliente en un hotel: quejas sobre el servicio, solicitudes especiales, clientes insatisfechos.
- El personal será de los diferentes departamentos del hotel o restaurante (recepción, limpieza, etc.) mientras que los "clientes" expresarán sus quejas o expresarán sus necesidades.
- Cada equipo trabajará durante el período de un tiempo determinado para resolver la situación de la mejor manera posible: logrando una comunicación clara, empatía y una solución rápida.
- Cuando se acabe el tiempo, los compañeros y los facilitadores darán su opinión sobre lo que salió bien y lo que se podría mejorar para la próxima vez en cada simulación.

Resultados esperados: Permitir al personal sentirse experimentado en lo que se necesita para brindar un excelente servicio, resolviendo adecuadamente las quejas para poder crear interacciones positivas con los clientes.

MODULO #2 DINÁMICA DE COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL

Objetivo: Mejorar la comunicación interna en los distintos departamentos del hotel o restaurante para que el personal pueda apreciar el valor de la comunicación en la coordinación y la prestación de un servicio de calidad.

Actividades del módulo:

- Los participantes se dividirán en grupos en el que representen los distintos departamentos de un hotel o restaurante (recepción, limpieza, cocina, etc.).
- Se les dará un escenario de colaboración entre departamentos para la resolución de problemas, como cuando un cliente necesita un servicio rápido o algo que surgió debido a una falta de comunicación entre el personal de cocina y recepción.
- Cada equipo tendrá el mandato de ejecutar tareas específicas que implican la coordinación con otros departamentos para ejecutar de manera eficiente la solicitud realizada por el cliente.
- Esto se manifestará en una comunicación constante y eficaz que se debe implementar entre los equipos durante y después de la actividad.
- Tan pronto finalice la actividad, se debe permitir a los participantes reflexionar sobre cuál fue el problema y cómo podrían haberse comunicado mejor en su lugar de trabajo al respecto.

Resultados esperados: Podemos esperar que este módulo una la integración y el trabajo en equipo, así mismo pueda permitir realizar un flujo libre y una conversación entre los empleados para garantizar una experiencia sin errores para los clientes.

MODULO #3 TRANSFORMAR EL CONFLICTO EN OPORTUNIDAD

Objetivo: Mejorar la relación entre el personal que labora en el Hotel o Restaurante y el cliente, creando cambios positivos en el entorno gestionándolo a través de la reflexión, mejorando la comunicación y fomentando la colaboración.

Actividades del módulo:

- Los participantes se dividirán en grupos pequeños y cada grupo reflexionará sobre un conflicto que pueda haber ocurrido en el trabajo.
- Mientras realizan la actividad, tienen que responder algunas preguntas sobre qué emociones habría generado el conflicto y sus consecuencias, o cómo se podría haber gestionado mejor.

- Se les pedirá a los participantes que piensen en cómo podrían haber resuelto el conflicto descrito de una manera mejor y positiva.
- A esto le seguiría cómo transformar el conflicto en una oportunidad para la mejora de: lecciones aprendidas, mejores formas de comunicación y aspectos positivos, como tener más empatía o una mayor colaboración.
- Cada grupo compartirá con el resto de compañeros sus conclusiones respecto a lo ocurrido en el escenario y las acciones concretas para mejorar la situación.
- Finalmente, los participantes expresarán cómo se sienten respecto a convertir los conflictos en oportunidades y qué herramientas de resolución de conflictos pueden aplicar en el futuro, asegurándose de gestionar bien las emociones y la comunicación en situaciones difíciles.

Resultados esperados: Se pretende que el personal pueda identificar maneras efectivas en cuestión de mejora en la comunicación interna, aumentar la empatía entre ellos y los clientes, transformando los conflictos en oportunidades y así poder fortalecer el trabajo en equipo mejorando la experiencia.

MODULO #4 GESTIÓN ADECUADA DE LAS ADMINISTRACIONES PARA LA PRODUCTIVIDAD

Objetivo: Adquirir conocimientos de cómo optimizar el proceso administrativo de un hotel o restaurante para lograr una mayor eficiencia y un mínimo de errores, con especial énfasis en las áreas de reserva, inventario y programación.

Actividades del módulo:

- Los participantes identificarán las ineficiencias en los procesos comunes que se siguen en los hoteles o restaurantes (proceso de check-in, asignación de habitaciones, gestión de inventario de suministros, reservas, etc.).
- Los participantes trabajarán en equipos para analizar cada proceso y realizar sugerencias para mejorarlos en términos de optimización de tiempo y recursos sin comprometer la calidad del servicio.
- Se les brindarán herramientas para definir un flujo de trabajo efectivo, así como para detectar obstáculos y organizar un sistema que minimice el error humano y maximice la productividad general.

- Los grupos presentarán sus propuestas al final del taller y recibirán retroalimentación sobre la posibilidad de implementar sus soluciones en entornos de trabajo, reales para impulsar la eficiencia operativa.

Resultados esperados: Se procura crear un entorno altamente eficaz, donde el personal trabaje de manera ágil y coordinada, aprovechando las tecnologías para reducir los tiempos de espera, minimizar errores humanos y maximizar el uso de recursos.

MODULO #5 INTEGRACIÓN RÁPIDA DEL PERSONAL EVENTUAL CON PROCEDIMIENTOS CLAVES DEL HOTEL O RESTAURANTE

Objetivo: Integrar al personal eventual en el equipo del hotel o restaurantes desde el primer día, sin importar su permanencia corta. Al realizar lo dicho generamos un ambiente de trabajo colaborativo y de confianza.

Actividades del módulo:

- Los participantes se presentarán para empezar a generar confianza.
- Se realizarán simulaciones de un proceso común en el: che-in, gestión de reservas y representación de un escenario de servicio al cliente.
- Los participantes practicarán estas actividades continuamente para que puedan obtener conocimientos, de tal manera que al momento de realizarlos esto se pueda llevar a cabo correctamente.
- A través de estas prácticas los participantes tendrán la oportunidad de familiarizarse con las situaciones que se encontrarán a lo largo de su trabajo.

Resultados esperados: Se busca que el personal pueda familiarizarse con las actividades que se realizan dentro del hotel o restaurante, lo que les permitirá integrarse de manera rápida, puedan desempeñar sus funciones con seguridad y así mismo, puedan aportar de manera efectiva al equipo de trabajo.

DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS EN RELACIÓN A LOS SEMINARIOS

Tabla 3 Descripción de los contenidos de los seminarios

TIEMPO EN SEMANAS	MÓDULOS	CONTENIDOS MÍNIMOS
2	ATENCIÓN AL CLIENTE	Simulaciones de situaciones comunes en el servicio al cliente en el hotel o restaurante. Resolución de quejas y solicitudes especiales. Técnicas de comunicación clara. Evaluación de desempeño: retroalimentación y mejora continua en simulaciones.
2	COMUNICACIÓN EFICAZ Y TRABAJO EN EQUIPO	Trabajo en equipo y colaboración interdepartamental. Resolución de barreras interdepartamentales. Gestión de factores dinámicos de grupo: delegación y resolución de conflictos. Toma de decisiones conjunta para el éxito del equipo. Integración de departamentos del hotel o restaurantes, para mejorar la experiencia del cliente.
2	MANEJO DE CONFLICTOS	Identificación de las fuentes comunes de conflicto en el lugar de trabajo. Manejo de expectativas incumplidas y malentendidos. Diferencias de personalidad y su impacto en el trabajo en equipo. Resolución de conflictos sin afectar la calidad del servicio.
2	GESTIÓN ADECUADA DE LAS ADMINISTRACIONES PARA LA PRODUCTIVIDAD	Herramientas para la gestión eficiente de las reservas. Sistemas de control de inventario y su integración en los procesos administrativos. Vinculación de la gestión de costes con los procesos administrativos.
2	FORMACIÓN DEL PERSONAL EVENTUAL	Procedimientos y estándares del hotel o restaurante: guía para el personal eventual. Adaptación rápida al entorno laboral. Servicio de calidad a través de la capacitación del personal eventual.

Elaborado por: Britney López, 2024

DESCRIPCIÓN DE LOS CONTENIDOS MÍNIMOS EN RELACIÓN A LAS ACTIVIDADES DE LOS TALLERES PRÁCTICOS

Tabla 4 Descripción de los contenidos de los talleres prácticos

TIEMPO EN SEMANAS	MÓDULOS	CONTENIDOS MÍNIMOS
2	SIMULACIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE	Comunicación clara y efectiva. Técnicas de escucha activa La importancia de la empatía en el servicio al cliente. Resolución de problemas y manejo de quejas.
2	DINÁMICA DE COMUNICACIÓN INTERDEPARTAMENTAL	Comunicación eficaz y continua para la ejecución de solicitudes del cliente. Reflexión y mejora continua: evaluación de la comunicación y coordinación en el lugar de trabajo. Trabajo en equipos multidepartamentales para la resolución de problemas.
2	TRANSFORMAR EL CONFLICTO EN OPORTUNIDAD	Reflexión sobre conflictos laborales. Gestión positiva de conflictos: estrategias para resolver situaciones difíciles. Transformación de conflictos en oportunidades para el crecimiento y mejora. Aplicación de herramientas de resolución de conflictos a futuro.
2	OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS OPERATIVOS	Identificación de ineficiencias en los procesos comunes del hotel o restaurante. Análisis de procesos y propuestas para optimizar tiempo y recursos. Herramientas para definir flujos de trabajos efectivos y minimizar errores humanos. Presentación de propuestas de mejora y evaluación de su implementación en el entorno de trabajo.
2	INTEGRACIÓN RÁPIDA DEL PERSONAL EVENTUAL CON PROCEDIMIENTOS CLAVES DEL HOTEL	Dinámicas de presentación para fomentar la confianza entre los participantes. Simulaciones de procesos comunes: check-in, gestión de reservas y servicio al cliente.

		Practica continua para perfeccionar habilidades y ejecutar procesos con facilidad.
--	--	--

Elaborado por: Britney López, 2024

INDICADORES DE ÉXITO

INDICADOR GENERAL	UNIDAD DE MEDIDA	META ESPERADA	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Nivel de satisfacción de los participantes con el programa.	Encuesta-post capacitación.	90% de satisfacción.	Encuestas aplicadas a los participantes.
Nivel de aplicación de lo aprendido en el lugar de trabajo.	Entrevistas o seguimiento al desempeño.	75% de implementación.	Supervisión y entrevistas con empleadores.
Tasa de asistencia al programa completo.	Porcentaje de asistencia.	85% de asistencia continua.	Lista de asistencia y control de firmas.

Elaborado por: Britney López, 2024

CRONOGRAMA DE TRABAJO

Tabla 5 Cronograma de trabajo

SEMANA	MODULO	ESTRATEGIAS DIDACTICAS	RESPONSABLES	HORAS/DIAS	HORAS TOTALES
1	Seminario Y Taller Practico Modulo #1	Guías, Preguntas, Actividades Prácticas	Personal Profesional En Relación A Los Tema En Mención	3 Días, (2h/Día)	6 Horas
2	Seminario Y Taller Practico Modulo #2	Guías, Preguntas, Actividades Prácticas	Personal Profesional En Relación A Los Tema En Mención	3 Días, (2h/Día)	6 Horas
3	Seminario Y Taller	Guías, Preguntas, Actividades Prácticas	Personal Profesional En	3 Días, (2h/Día)	6 Horas

	Practico Modulo #3		Relación A Los Tema En Mención		
4	Seminario Y Taller Practico Modulo #4	Guías, Preguntas, Actividades Prácticas	Personal Profesional En Relación A Los Tema En Mención	3 Días, (2h/Día)	6 Horas
5	Seminario Y Taller Practico Modulo #5	Guías, Preguntas, Actividades Prácticas	Personal Profesional En Relación A Los Tema En Mención	3 Días, (2h/Día)	6 Horas

Elaborado por: Britney López, 2024

CONCLUSIONES

- El diagnóstico realizado evidenció que el personal de hoteles y restaurantes del Sector Santa Marianita presenta necesidades críticas de capacitación en áreas como atención al cliente, comunicación efectiva y protocolos de seguridad. Estas deficiencias limitan la calidad del servicio y afectan directamente la satisfacción de los clientes, por lo que atenderlas se convierte en una prioridad estratégica para el sector.
- Se constató que los establecimientos carecen de programas de capacitación estructurados y permanentes, lo que revela una falta de planificación a largo plazo en el desarrollo de talento humano. Esta situación impacta negativamente en la productividad y genera rotación de personal, lo que disminuye a competitividad de las empresas en el mercado turístico.
- El análisis de los resultados confirmó que los seminarios y talleres prácticos, cuando están bien diseñados, constituyen una alternativa eficaz para mejorar el desempeño laboral. Estos espacios formativos no solo fortalecen as competencias técnicas e interpersonales, sino que también elevan la motivación del personal, aportando beneficios directos a la sostenibilidad y competitividad del sector hotelero en Santa Marianita.

RECOMENDACIONES

- Establecer un sistema de evaluación y retroalimentación continua que incluya encuestas de satisfacción, entrevistas y seguimiento del desempeño del personal. De esta forma, se podrá medir la efectividad de la capacitación e introducir ajustes oportunos que aseguren su relevancia en el tiempo.
- Incorporar la capacitación como parte del plan estratégico de cada establecimiento turístico, integrándola dentro de los objetivos institucionales y no solo como actividades aisladas, asegurando que el proceso formativo tenga continuidad en el tiempo, cuente con recursos asignados y contribuya directamente al logro de las metas organizacionales.
- Promover una cultura organizacional orientada al aprendizaje permanente, incentivando a los trabajadores a participar activamente en los programas de formación mediante reconocimientos, certificaciones internas o beneficios adicionales. De esta manera, se generará un entorno laboral positivo en el que el personal se sienta motivado y comprometido con la excelencia en el servicio.

BIBLIOGRAFÍA

- Abarca. (2014). *Definición de entrevista I*. Investigalia. Obtenido de <https://investigaliacr.com/investigacion/la-entrevista-en-la-investigacion-cualitativa/>
- Álvarez, B., Freire, D., & Gutiérrez, B. (2017). *Capacitación y su impacto en la productividad laboral de las empresas chilenas*. Universidad de Concepción, Concepción, Chile . Obtenido de <http://repositorio.udec.cl/jspui/handle/11594/2495>
- Arboleda Aparicio, J. (2011). Competencias Pedagógicas: conceptos y estrategias. *Google Académico*. Obtenido de https://scholar.google.com/citations?view_op=list_works&hl=es&hl=es&user=xecIbeYAAAAJ
- Babativa Novoa, C. A. (2018). *Investigación cuantitativa* (Primera Edición ed.). Bogotá, Colombia: Areandino. Obtenido de <http://www.areandina.edu.com>
- Bermúdez Carrillo, L. A. (2015). CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES. *Licencia de Creative Commons* . Universidad de Costa Rica, Costa Rica. doi:ISSN 2215-2458
- Burbano Ronquillo, M., Rodríguez Benavides, M., & Villacrés Jínez, P. (2023). El impacto de la formación continua en la productividad de empresas de servicios. *Polo del Conocimiento, Vol. 8, (No 11)*. doi:10.23857/pc.v8i11.6243
- Camba, W. (2019). *Importancia de la estrategia de capacitación en el área comercial para el*. Universidad Estatal De Milagro, Milagro. Recuperado el 2024, de <https://repositorio.unemi.edu.ec>
- Carbajal, S. (2011). Relaciones en las percepciones del estilo de liderazgo del jefe inmediato con el desempeño laboral. *Estudios gerenciales*. Universidad ICESI, Cali, Colombia. Recuperado el noviembre de 2024, de <http://www.readyc.org/articulo.oa?d=21218556003>
- Carlos M, A. M. (2021). *Metodología de la Investigación: Métodos y técnicas*. Obtenido de https://www.google.com.ec/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n_M%C3%A9todos_y_t%C3%A9cnicas/e5otEAAAQBAJ?hl=es&gbpv=1&dq=libro+de+metodologia&printsec=frontcover
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos* (Vol. octava edición). Los Angeles , Estados Unidos. doi: www.FreeLibros.me
- Coral Arroyo, A. M. (2023). La importancia del servicio turístico y gastronómico. Liderazgo, solución de conflicto y talento humano. *Especialista en Alta Gerencia*. Universidad Militar Nueva Granada. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10654/45358>
- Díaz Rojas, N. (2018). Capacitación de personal y satisfacción al cliente en Cineplanet Los olivos.

- Falconi Yépez, M. (2022). Capacitación como ventaja competitiva de la asociación. *Recimundo*, 13-28. doi:10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.13-28
- Flores Quispe, L. R. (2019). *Gestión del talento humano y rentabilidad del sector hotelero de la región de Puno*. Universidad Privada San Carlos, Peru, Perú. doi: <https://doi.org/10.21158/01208160.n87.2019.2410>
- Freire Vargas, L. (2020). La capacitación y la calidad en el servicio al cliente en la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social del cantón Ambato provincia de Tungurahua. *Licenciada en Psicología industrial*. Universidad Técnica de Ambato, Ambato. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31871>
- García, A. (2022). Las habilidades interpersonales en la eficiencia de las empresas ecuatorianas. *Scielo*, Vol. 10(no.1). doi:2308-0132
- García, M., Lugones, M., & Lozada, L. (Septiembre de 2006). Consideraciones teóricas y metodológicas sobre el seminario. *Revista Cubana de Medicina General(22(3))*. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/242166545_Algunas_consideraciones_teoricas_y_metodologicas_sobre_el_seminario#:~:text=Desde%20un%20punto%20de%20vista,et%20al.%2C%202006\)%20](https://www.researchgate.net/publication/242166545_Algunas_consideraciones_teoricas_y_metodologicas_sobre_el_seminario#:~:text=Desde%20un%20punto%20de%20vista,et%20al.%2C%202006)%20)
- Godoy Zepeda, G. d. (2016). *Plan de capacitación continua de motivación personal, para mejorar el desempeño de los empleados*. El Salvador: SIIDCA. Obtenido de <https://catalogosiidca.csuca.org/Record/UES.27241/Similar>
- Gómez, L. (2005). *La Evaluación en la Gestión de proyectos y programas*. (S. C. Gobierno Vasco = Eusko Jaurlaritz, Ed.) España: Anaya. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=255373>
- Guevara, G., Verdesoto Arguello, A., & Castro Molina, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- Jara, A., Asmat, N., & Alberca. (2018). *Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral*. Universidad del Zulia, Perú. Obtenido de <https://www.redalyc.org/journal/290/29058775014/html/>
- Labrador, O., Ania, B., & Reyes, J. (2019). Gestión de la capacitación y capacitación para un mejor gestión en el Contexto. *Pinar del Río*, 7(1).
- López, P., & Fachelli, S. (2017). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universidad Autónoma de Barcelona. Barcelona: Dipòsit Digital de Documents. Obtenido de <https://ddd.aub.cat/record/185163>
- Méndez, M. (2015). Recursos humanos y productividad. *Revista Venezolana de Sociología y Antropología Fermentum(45(12), 22)*. Obtenido de http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=705_04404
- Meneses, J. (2016). *El cuestionario*. doi:PID_00234754
- Nirian, P. O. (2019). *Método analítico*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>

- Orgaz, F., & Moral, S. (2016). El turismo como motor potencial para el desarrollo económico de zonas fronterizas en vías de desarrollo. Mexico: El periplo sustentable.
- Parra Penagos, C., & Rodríguez Fonseca, F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las organizaciones. *Revista De Investigación, Desarrollo E Innovación*, 6(2), 131-143. Obtenido de <https://doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Piña Loyola, N. (2012). El seminario como forma de organización de la enseñanza. *MediSur Revista Electronica*, 10(2), 109-116. Obtenido de <http://www.readyc.org/articulo.oa?id80023438017>
- Ruiz-Corbella, M. y.-G. (2018). Aprendizajeservicio. Los retos de la evaluación. Madrid: Narcea, 206 pp. 71(3), 227-228. doi:978-84-277-2531-7
- Sanchez Silva, M. (2005). La metodología en la investigación cualitativa (Artículos y Miscelánea). Mundo Siglo XXI. *Revista del Centro de Investigaciones Económicas, Administrativas y Sociales del Instituto Politécnico Nacional*, 1, 115-118. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/7413>
- Schwabe, C., & Dufresne, R. (2016). Gestión de proyectos y programas: Principios y prácticas. 1-60.
- Valle, J., Gavilanes, E., & Garcia, C. (2019). *Practicas Sostenibles en Hoteles de Lujos y Primera en Guayaquil, Ecuador*. Escuela Superior Politécnica del Litoral, Ecuador, Guayaquil, Ecuador. doi:<https://doi.org/10.18226/21789061.v11i2p400>

ANEXOS



Figure 1 Hotel "Villa Kite"

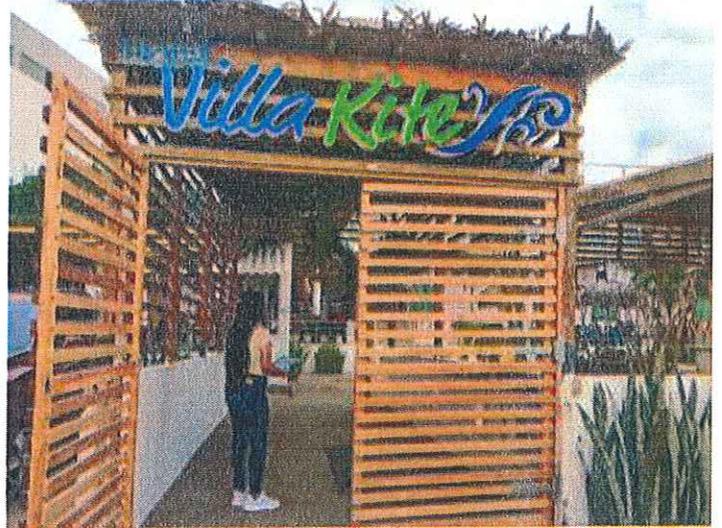


Figure 2 Entrada del Hotel "Villa Kite"



Figure 3 Recepción del Hotel "Villa Kite"



Figure 4 Entrevista al Administrador del Hotel "Villa Kite"

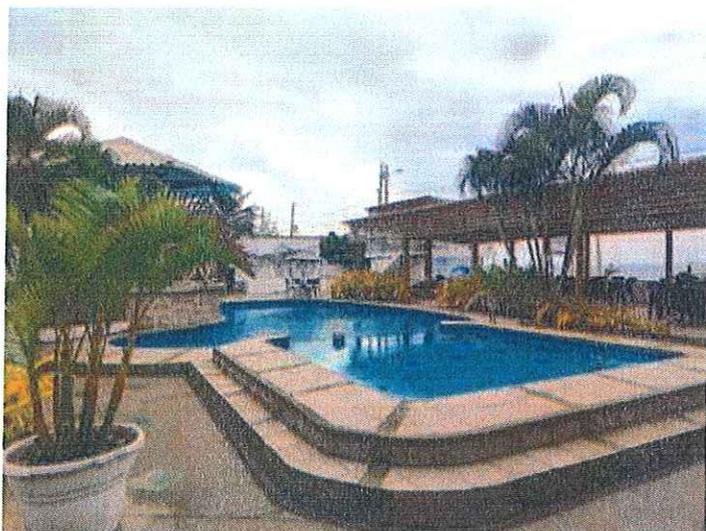


Figure 5 Piscina Hotel "Villa Kite"



Figure 6 Encuesta a la Mesera del Restaurante



Figure 7 Entrevista al Bartender



Figure 8 Habitaciones del Hotel "Villa Kite"



Figure 9 Lavanderia del Hotel "Villa Kite"



Figure 10 Cocina del Hotel "Villa Kite"



Figure 11 Encuesta a la cocinera del Hotel "Villa Kite"



Figure 12 Encuesta al personal de mantenimiento



Figure 13 Observación del proceso de mantenimiento de la habitación



Figure 14 Restaurante



UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

ENCUESTA AL PERSONAL OPERARIOS DE LOS HOTELES DEL SECTOR

SANTA MARIANITA

Le agradeceríamos que tomara un momento para responder a la siguiente encuesta, la cual servirá para recopilar información esencial para el estudio sobre el tema: "Programa de seminarios y talleres prácticos para empresas hoteleras y restaurantes de la ciudad de Manta".

Información General

1. ¿Cuál es su puesto actual en el hotel?

- Recepcionista
- Camarero/a
- Cocina
- Mantenimiento
- Polifuncional
- Otro: M

2. ¿Cuánto tiempo lleva trabajando en el sector hotelero?

- Menos de 1 año
- Entre 1 y 3 años
- Entre 3 y 5 años
- Más de 5 años

Capacitación Actual

3. ¿Ha recibido capacitaciones relacionadas con su puesto en el último año?

- Sí
- No

4. Si respondió "Sí", ¿qué tipo de capacitación fue?

- Teórica
- Práctica
- Ambas

5. ¿Considera que las capacitaciones recibidas han sido útiles para mejorar su desempeño?

- Sí
- No
- Regular

Ilustración 13 Encuesta para el personal operario

Necesidades de Capacitación

6. ¿En qué temas considera que necesita más capacitación? (Seleccione las opciones que correspondan).
- Atención al cliente
 - Resolución de conflictos
 - Técnicas de limpieza y mantenimiento
 - Manipulación de alimentos
 - Uso de herramientas tecnológicas
 - Seguridad y primeros auxilios
 - Otro: _____
7. ¿Qué modalidad de capacitación prefiere?
- Presencial
 - Virtual
 - Mixta
8. ¿Qué duración le parece más adecuada para un taller práctico?
- Menos de 2 horas
 - Entre 2 y 4 horas

Percepción de un Programa de Capacitación

9. ¿Estaría interesado/a en participar en seminarios o talleres que mejoren sus habilidades laborales?
- Sí
 - No
10. ¿Qué características valora más en un programa de capacitación? (Seleccione hasta 3 opciones).
- Experiencia del capacitador
 - Prácticas aplicables al día a día
 - Certificación al finalizar
 - Horarios flexibles
 - Material de apoyo
11. ¿Qué horario le parece más conveniente para asistir a una capacitación?
- Mañana
 - Tarde
 - Noche



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABÍ

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ

**ENTREVISTA AL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LOS HOTELES DEL
SECTOR SANTA MARIANITA**

Le agradeceríamos que tomara un momento para responder a la siguiente entrevista, la cual servirá para recopilar información esencial para el estudio sobre el tema: "Programa de seminarios y talleres prácticos para empresas hoteleras y restaurantes de la ciudad de Manta".

1. ¿Cuáles son los principales retos que enfrentas en su trabajo diario?
2. Al ingresar un personal nuevo a la empresa, ¿recibe alguna capacitación sobre las funciones y responsabilidades que debía desempeñar?
3. ¿Cuál es la frecuencia con la que se realizan seminarios o talleres dentro del hotel?
4. ¿Qué áreas del hotel considera que requieren más atención en términos de capacitación? (Ej. atención al cliente, gestión administrativa.)
5. ¿Cree que la implementación de un programa de seminarios y talleres prácticos podría mejorar los servicios que ofrece su hotel?
6. ¿Qué tipo de formación considera que sería más efectiva para el personal de su hotel: teórica, práctica, o una combinación de ambas?
7. ¿Cómo crees que una capacitación adecuada podría mejorar el servicio y la experiencia del cliente?