

VI EVENTO INTERNACIONAL LA UNIVERSIDAD EN EL SIGLO XXI

SIMPOSIO No.4 Praxis profesional en la universidad del siglo XXI

TEMATICA: Las practicas pre profesionales en la formación del profesional

TEMA: Avances del proyecto: fortalecimiento de la calidad del servicio del cliente interno en las empresas hoteleras, turísticas y gastronómicas de los cantones Manta, Montecristi y Jaramijó.

Autores:

Lic. Emil Viera Manzo Msc (vieraemil@gmail.com)

Ing. Amparo Cabrera Chávez Msc

Ing. Karla Cornejo Veliz

RESUMEN

El presente trabajo expone los avances que se han realizado en el proyecto de vinculación de la Facultad de Hotelería y Turismo, carrera de Hotelería de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. El objetivo de proyecto es fortalecer la calidad del servicio del cliente interno en empresas hoteleras, turísticas y gastronómicas de los cantones Manta, Montecristi y Jaramijó. En esta primera etapa se ha trabajado en la zona rural del cantón Manta, donde se realizó un censo para tener información sobre los locales que están en funcionamiento, además se aplicó encuestas a los clientes internos de estas empresas, para indagar en aquellas necesidades que requieren, asimismo los temas que a futuro se podrán dar en las capacitaciones. Cabe señalar que aún se está trabajando en la zona en estudio, levantando información. Para este proyecto se involucraron 22 estudiantes de la carrera de Hotelería, los cuales están realizando la actividad programada. Es importante mencionar que el proyecto a través de la capacitación fortalecerá los conocimientos de los trabajadores, sobre temas de servicios. Hasta el momento se ha logrado encuestar alrededor de 200 personas. Una de las grandes fortalezas del proyecto es que los capacitadores serán los propios estudiantes de la facultad de Hotelería y Turismo, siendo esto un elemento más en el proceso de enseñanza –

aprendizaje de los universitarios. Cabe resaltar que la meta que tiene el proyecto en cuanto a capacitar a los trabajadores de las instituciones anteriormente mencionadas sobre la calidad del servicio del cliente interno, supera el número estimado, siendo esto la meta a cumplir en los años 2018-2021.

Palabras clave: Capacitación, cliente interno, empresas, servicios.

INTRODUCCIÓN

La Zona 4 de Ecuador, conformada por las provincias Manabí y Santo Domingo de Tsáchilas, presenta características particulares en relación al resto del país, por contar con infraestructura aeroportuaria en Manabí y Santo Domingo. A través de la red vial existente se integra el perfil costanero con el interior y las provincias aledañas, mediante ejes viales de gran importancia para la producción y el turismo, como la Ruta del Spondylus, Portoviejo-Santo Domingo, Manta-Guayaquil, Manta-Portoviejo-Quevedo, Santo Domingo-Quevedo, Santo Domingo-Esmeraldas, Santo Domingo-Quito, Suma-Pedernales y La Concordia-Puerto Nuevo (Senplades, 2013).

El territorio zonal comprende desde el perfil costero hasta las estribaciones de la cordillera occidental de Los Andes, constituye la plataforma para que en esta zona se desarrollen actividades agropecuarias, comerciales, turísticas y sociales, complementadas mediante una infraestructura sistémica que potencia y fortalece las dinámicas de los territorios y asentamientos humanos.

En el Ecuador existen experiencias que están enfrentando este tipo de desafíos, como es el caso de la Federación Plurinacional de Turismo Comunitario (FEPTCE) que cuenta con un portafolio de proyectos exitosos en los que aplican los principios de sustentabilidad reconociendo las especificidades a nivel local. Sin embargo, es importante tomar en cuenta que el turismo no es una fuente única de generación de ingresos para las comunidades y que estas dependen de la articulación de productos complementarios en las cadenas de valor, así como la generación de esquemas de auto-subsistencia que en algunos casos tienen que ver con la producción orgánica de una parte de la canasta de alimentos y actividades productivas complementarias que permiten atender a sus requerimiento.

La formación de capacidades en el sector turístico se está dinamizando con la oferta de carreras técnicas y profesionales para la administración y oferta de servicios turísticos en la Red Ecuatoriana de Facultades y Escuelas de Turismo y Hotelería. Así mismo, la Red Latinoamericana de Turismo Comunitario está ofreciendo formación a capacitadores para ampliar la cobertura en formación para la gestión de negocios comunitarios. En este contexto, existe la expectativa que el turismo sostenible sea un instrumento efectivo para la creación de riqueza, la reducción de la pobreza y para la construcción de sociedades más democráticas y equitativas, sobre una base de respeto de los umbrales ecológicos y las culturas (PLANDETUR, 2007).

El presente proyecto contempla tres localidades en la realización del mismo, estas localidades son los cantones de Manta, Montecristi y Jaramijó de la provincia de Manabí.

Por una parte, la ciudad de Manta, denominada oficialmente como San Pablo de Manta, localizada en la provincia de Manabí, es la cabecera cantonal del cantón homónimo, está asentada en una espléndida bahía, que le ha dado la característica de puerto internacional en la costa del Océano Pacífico. Manta es una de las ciudades importantes para la economía del Ecuador. La pesca y atún enlatado son las dos industrias más significativas y rentables de Manta. Por otra parte el turismo se ha desarrollado y ha tenido un crecimiento notablemente, así como el crecimiento de la infraestructura hotelera y restaurantera en toda la ciudad, principalmente en el perfil costanero

La segunda localidad del proyecto es la ciudad de Montecristi, también conocido como la "Capital Artesanal del Ecuador", se halla ubicada en las faldas del cerro que lleva su mismo nombre, con una altura de 443 msnm. Se encuentra limitado al Norte, con el Océano Pacífico y Portoviejo; al Sur, con el Océano Pacífico y Jipijapa; al este, con Portoviejo y Jipijapa y al Oeste con Manta. Montecristi, es conocido internacionalmente por ser el principal lugar de fabricación de los sombreros de paja toquilla, además por ser cuna de agricultores, pescadores y artesanos que conservan la tradición centenaria de elaborar artesanías de diferente tipo: tejidos de mimbre, sombreros de mocora, hamacas de cabuya, bolsos, cestos; piezas de arcilla

que son réplicas de objetos precolombinos y también hermosos adornos tallados de tagua o marfil vegetal, conchas marinas y otros materiales de origen natural. Montecristi también ha incursionado en el campo restaurantero, donde este se amalgama con toda la riqueza artesanal de este cantón.

La tercera localidad del proyecto es el cantón Jaramijó, conocido como caleta de pescadores. Es un cantón joven que se proyecta al futuro; tiene su propia historia Prehispánica y de la época Republicana. Las hazañas, cultura, tradiciones, folklore e industrias, hacen de Jaramijó un lugar grande en riqueza y con un gran potencial para su desarrollo turístico.

El crecimiento poblacional de estos últimos años, ha permitido que tenga una excelente producción pesquera, artesanal e industrial que en unión a su influencia turística posee una base económica sólida que le permite vivir de sus propios recursos, por lo tanto en forma clara y determinante reúne las condiciones socio-económicas básicas para su crecimiento sostenido

El cantón Jaramijó ha escrito páginas de gloria en la historia de la República del Ecuador. Sus habitantes tienen un acervo cultural de gran trascendencia para la vida de la provincia de Manabí y la patria.

De acuerdo al estudio de Demanda Laboral 2013 elaborado por el SECAP, el 53% de empresas en el Ecuador no invierte en capacitaciones para sus empleados, mientras que el restante 47% sí lo hace. En este contexto, la capacitación y formación juegan un papel fundamental, pues son elementos importantes en la tarea de disminuir el desempleo, brindando a la población mayores y mejores oportunidades de inserción laboral, dado que el aprendizaje y el desarrollo de competencias constituyen un factor dinamizador en el ámbito del trabajo. Por otra parte, a mayores conocimientos y habilidades en las personas permite mejorar la productividad de las empresas gracias a una fuerza laboral dinámica, adaptable y altamente capacitada (SECAP, 2015).

El objetivo a desarrollar en este trabajo es fortalecer el desarrollo de competencias propias, conocimientos técnicos y la práctica de una cultura de servicios a los clientes internos de las empresas hoteleras, turísticas y gastronómicas en vías.

Para ello es necesario determinar las falencias de los clientes internos, que inciden en la calidad de servicio. Luego implementar un plan de capacitaciones en las áreas del servicio, mejorando la eficiencia de las empresas hoteleras y gastronómicas de los cantones en mención y finalmente evaluar el impacto e incidencia del proyecto en el sector hotelero de los cantones involucrados.

Para la ejecución del siguiente proyecto de Vinculación, se ha identificado el siguiente problema:

Los clientes internos (trabajadores) empresas hoteleras, turísticas y gastronómicas generalmente no están situados en los puestos de trabajo según su perfil y competencias laborales. Esto conlleva a que la calidad del servicio se vea afectada, y por ende la empresa. Asimismo resulta que al tener falencias en el servicio, el destino turístico cambiaría por otras ciudades, afectando a la comunidad, la localidad y el incremento económico del sector.

Cabe señalar que en las zonas rurales de los cantones Manta, Montecristi y Jaramijó, las pequeñas empresas hoteleras, turísticas y gastronómicas son conformadas por la propia comunidad, siendo este un factor importante para la producción de la localidad rural.

A continuación se detallan las posibles causas que originan el problema y producto de aquello, los efectos o consecuencias, que percibidas desde la realidad de los clientes internos de las empresas de servicios que se hace mención.

Causas:

- Falta de programas de capacitación continua sobre calidad del servicio.
- Falta de apoyo de las autoridades competentes para desarrollo del sector

- Desinterés por parte de los propietarios frente a la posibilidad de insertarse en procesos de capacitación continua.
- Resistencia al cambio de modelos.
- Falta de convenios entre instituciones de educación superior y organizaciones que faciliten programas de capacitación

Efectos:

- Bajo nivel de rendimientos y eficiencia en la calidad del servicio.
- Desmotivación por parte de los propietarios y trabajadores al no contar con apoyo por parte de entidades u organizaciones que presten servicios de capacitaciones.
- Inexistencia de proyectos de capacitación y mejora continua en el sector.
- Resignación en la calidad de servicio que poseen.
- No hay compromiso formal por las instituciones.

La capacitación en las organizaciones es de vital importancia porque contribuye al desarrollo de los colaboradores tanto personal como profesional. Por ello, las empresas deben encontrar mecanismos que den a su personal los conocimientos, habilidades y actitudes que se requiere para lograr un desempeño óptimo durante toda la estadía del trabajador dentro de la organización (Díaz, 2016).

Según el Servicio Ecuatoriano de Capacitación Profesional, en concordancia con la planificación nacional y las normas vigentes, ha desarrollado estudios que buscan la convergencia entre las necesidades de los ciudadanos, las empresas y las acciones estatales, identificando las necesidades y preferencias de capacitación, ajustadas a las particularidades de cada territorio y del sector productivo.

Según Díaz (2016), las empresas han percibido la importancia de que la capacitación no se trata de un gasto innecesario, sino de una inversión mucho más productiva, teniendo resultados positivos y con mayores beneficios tanto

económicos, como de calidad y productividad en la organización y en lo propio con el trabajador.

Por el lado del sector de turismo y alimentación, los temas de capacitación son catering y servicios de bar y comedores, etiqueta y protocolo, hospitalidad, logística y atención al cliente.

En este caso particular, se pretende dar el soporte necesario a clientes internos de las empresas hoteleras, turísticas y gastronómicas de los cantones mencionados, con el fin de que mejoren la calidad del servicio y que a través de programas de capacitación puedan perfeccionar el nivel socioeconómico de las familias y por ende, de la comunidad.

Cabe resaltar que la capacitación laboral es la respuesta a la necesidad que tienen las organizaciones o instituciones de contar con un personal calificado y productivo, mediante conocimientos teóricos y prácticos que potenciará la productividad y desempeño del personal

La justificación del presente proyecto de vinculación con la colectividad recae sobre los siguientes puntos:

1. Art. 82 del Reglamento de Régimen Académico emitido por el CES, creación de las coordinaciones de vinculación con la sociedad en cada carrera de la ULEAM. Su función específica es el diseño y desarrollo de proyectos de vinculación que unifiquen esfuerzos de varias asignaturas de la misma carrera, o de varias carreras de la misma facultad, e incluso de varias facultades de la ULEAM, propiciando las actividades multidisciplinarias, inter y transdisciplinarias. El conjunto de estos proyectos conformarán, junto con las políticas y normativas pertinentes, el Programa de vinculación con la sociedad de cada facultad. (CES, 2015).
2. De conformidad con lo dispuesto en el Art. 107 de la LOES, y los artículos 77,78,79 y 82 del Reglamento de Régimen Académico emitido por el CES, las unidades académicas y carreras de la ULEAM, deberán

desarrollar diferentes modalidades de vinculación con la sociedad, fundamentándose en sus fortalezas y dominios académicos en las áreas de docencia e investigación, alineándose en los objetivos y políticas del Plan del Buen Vivir; los objetivos y agendas zonales; y los planes de los gobiernos autónomos.

3. El modelo para la evaluación de las carreras de las Universidades y Escuelas Politécnicas del Ecuador, emitido por el CEAACES, en el mes de agosto de 2013, en el criterio de pertinencia establece las características del indicador de vinculación con la sociedad, haciendo énfasis en la participación de los profesores y estudiantes en las actividades programadas en el marco de proyectos de vinculación con la sociedad.
4. Además, el Plan Estratégico de Desarrollo de Turismo Sostenible 2006-2020 (PLANDETUR 2020) busca consolidar el turismo sostenible como un elemento dinamizador del desarrollo económico y social del Ecuador, con la participación del sector público bajo la rectoría del Ministerio de Turismo (MINTUR), el involucramiento activo de otras entidades gubernamentales, tales como Consejos Provinciales y Municipios; y, la participación de los actores del sector privado y comunitario a través de las cámaras de turismo, los gremios y las comunidades locales; y dadas las características del programa que enfoca el desarrollo de competencias relativas al marketing para mejorar el sector del turismo y desarrollar herramientas de percepción para las poblaciones.
5. Atención a los Objetivos del PNBV 2013-2017: 4.3. Promover espacios no formales y de educación permanente para el intercambio de conocimientos y saberes para la sociedad aprendiente. 4.5. Potenciar el rol de docentes y otros profesionales de la educación como actores clave en la construcción del Buen Vivir. 4.6. Promover la interacción recíproca entre la educación, el sector productivo y la investigación científica y tecnológica, para la transformación de la matriz productiva y la satisfacción de necesidades

6. Respuesta a las Líneas de acción de la Agenda Zonal 4: 2.3 Sustentabilidad patrimonial. Implementar estrategias de desarrollo turístico que mejoren la calidad de vida del artesano y la experiencia del turista.

MATERIALES Y MÉTODOS

Para este trabajo se aplicó el método descriptivo, no experimental, de corte transversal, aplicando la técnica de la encuesta para determinar aquellos elementos importantes que nutran a la investigación y también para conocer las necesidades de los clientes internos de los sectores en estudio. Cabe señalar que el proyecto se encuentra en su primera etapa, y que aún se está validando información recopilada.

Se ha trabajado con la muestra seleccionada siendo esta los establecimientos o empresas hoteleras, turísticas y gastronómicas de la zona rural del cantón Manta. El número de la muestra establecida ha sido de 200 personas, no obstante se pretende que se incremente el número de personas en la zona en estudio.

Según la guía SENPLADES, este proyecto está ubicado en la categoría dos, debido a que no afecta directa e indirectamente al medio ambiente

Las competencias en la calidad del servicio en los clientes internos de las empresas hoteleras, turísticas y gastronómicas de los sectores de acción del proyecto generarán un impacto positivo en distintos aspectos. Primero, desde el punto de vista de calidad, se pretende que exista un incremento generalizado en niveles de calidad de servicio, traduciéndolo a una mejor prestación lo que aumentaría la satisfacción al cliente externo.

RESULTADOS

El proyecto planteado busca alcanzar perfeccionamientos desde la perspectiva de la asociatividad. Este concepto permitiría a los participantes fortalecer el trabajo en equipo para solucionar diversas problemáticas del entorno laboral.

Los resultados que se obtuvieron en la primera parte del proyecto fueron de un 81%, de las actividades planificadas, no obstante se logró encuestar a más de 200

personas que laboran en los locales turísticos en la zona rural de Manta. Se realizó un censo para conocer cuántos locales están en funcionamiento. Hasta el momento la información se encuentra en proceso de elaboración.

CONCLUSIONES

Según lo planificado en esta primera etapa del proyecto, se pudo avanzar un 81% de lo planificado. Se espera que para el primer trimestre del año 2018, se concluya con la recopilación de la información y su respectiva interpretación para así dar continuidad a la siguiente fase. Es importante destacar la labor de los estudiantes involucrados en el proyecto, asimismo la participación de los docentes.

BIBLIOGRAFÍA

Díaz, A. (2016). *www.sincal.org*. Obtenido de Importancia de la Capacitación Empresarial: <http://www.sincal.org/articulo31-importancia-de-la-capacitacion-empresarial.html>

PLANDETUR. (2007). *www.turismo.gob.ec*. Obtenido de DISEÑO DEL PLAN ESTRATÉGICO DE DESARROLLO PLANDETUR2020:<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2013/02/PLANDETUR-2020.pdf>

CES. (2015). *www.ces.gob.ec*. Obtenido de http://www.ces.gob.ec/index.php?option=com_phocadownload&view=category&id=12&Itemid=496

SECAP. (2015). *www.secap.gob.ec*. Obtenido de Plan de Perfeccionamiento : [http://www.secap.gob.ec/wp-content/PUBLICACIONES/2015/PNC-publicable-2015-VF-APROBADO-\(1\).pdf](http://www.secap.gob.ec/wp-content/PUBLICACIONES/2015/PNC-publicable-2015-VF-APROBADO-(1).pdf)

Senplades. (2013). *www.planificacion.gob.ec*. Obtenido de Provincias de: Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas: <http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2015/11/Agenda-zona-4.pdf>