



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



ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL

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

PROBLEMA:

FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS
EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN MONTALVO

AUTORA:

ERIKA PAULINA SAONA GARCIA

TUTOR:

MSC. JOHANA ALEJANDRA OLAYA REYES

BABAHOYO – 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE HOTELETERIA Y TURISMO
PRESENCIAL



DEDICATORIA

Dedico este trabajo al ser supremo, a Dios el maestro de mi vida, por darme todo cuanto necesito para seguir progresando en mi vida personal. Pues sin el nada hubiera sido posible.

A mi madre Sra. Bella García Contreras que sin limitar sus esfuerzos me han apoyado para que hoy haya hecho realidad uno de mis sueños. Mi madre que es el pilar fundamental para mi vida, por el amor y la amistad que compartimos desde siempre.

A mis hermanos y a todas las personas que contribuyeron a la obtención de este ideal, a ellos dedico este trabajo.

Erika Saona García



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



AGRADECIMIENTO

En toda instancia he sentido la presencia de nuestro padre celestial, gracias a él por preservar mi vida, por vivir en mi corazón y conducir cada paso que doy, por bendecir mis logros.

A la Ilustre Universidad Técnica de Babahoyo por contribuir en mi desarrollo profesional, agradezco a mis licenciados y licenciadas guías de mi espíritu en los altares del saber, en especial al MSC. Johanna Olaya Reyes, por su apoyo profesional, por sus nobles afectos y consideraciones.

Por su valioso aporte intelectual en el desarrollo de este trabajo.

A las personas que hicieron de este estudio una oportunidad para mi desarrollo profesional
A todos los que tienen una pertenencia en mi corazón.

“El que hace lo que ama, está benditamente condenado al éxito”

(Facundo Cabral, 2011)

Erika Saona García



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



CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **Erika paulina Saona García**, portadora de la cédula de ciudadanía **120626895-3**, en calidad de autor (a) del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado (o) en **HOTELERÍA Y TURISMO**, declaro que soy autor (a) del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICO DEL CANTÓN MONTALVO.

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

ERIKA PAULINA SAONA GARCÍA

CI. 120626895-3

AUTORA



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



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

Babahoyo, 21 de Septiembre del 2018

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 00169-C-HT, con 06 de Septiembre del 2018, mediante resolución CD-FAC.C.J.S.E-S0-009-RES-004-2018, certifico que el Srta. **ERIKA PAULINA SAONA GARCIA**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo.

**FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO EN LOS
COMPLEJOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN MONTALVO.**

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

MSC. JOHANA OLAYA REYES.
DOCENTE DE LA FCJSE.

RESUMEN

El presente proyecto denominado “Formación profesional de los prestadores de servicios en los complejos turísticos del cantón Montalvo” está fundamentado por la inexistencia de formación académica tienen los prestadores esto hace no se brinde una buena atención al turista, y no exista un mejor desarrollo turístico del cantón.

Puesto que es uno de los cantones con más afluencia de turista además la mayor parte de los prestadores de servicios que se encuentran en las diferentes áreas trabajando no cuenta con capacitaciones que se les brinden, y no tener los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio a los turistas.

Para el desarrollo de la investigación se utilizó una metodología exploratoria donde se indago en las diferentes variables, se aplicaron las diferentes técnicas de selección de información para facilitar la recopilación de datos significativos, a través de encuestas y entrevistas, fichas de observación, realizadas a los propietarios y a los prestadores de servicio por último se evidencio que la formación académica de los prestadores de servicio afecta al desarrollo del turismo.

Palabras claves: Turismo, prestadores de servicios, desarrollo.

SUMMARY

The present project called "Professional training of service providers in the tourist complexes of the canton Montalvo" is based on the lack of academic training providers have this does not provide good care to tourists, and there is no better tourism development of the canton.

Since it is one of the cantons with the highest number of tourists, most of the service providers that work in the different areas do not have the training they are offered, and do not have the necessary knowledge to provide a good service. Tourists.

For the development of the research an exploratory methodology was used where the different variables were investigated, the different information selection techniques were applied to facilitate the collection of significant data, through surveys and interviews, observation sheets, made to the Owners and service providers finally showed that the academic training of service providers affects the development of tourism.

Keywords: Tourism, service providers, development.



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



RESULTADO DEL TRABAJO DE GRADUACIÓN

EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO INVESTIGATIVO TITULADO FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN MONTALVO.

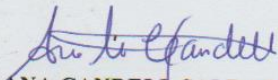
Presentado por la Srta. ERIKA PAULINA SAONA GARCIA

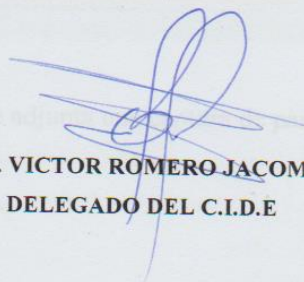
La calificación de: 7.91

Equivalente a: _____

TRIBUNAL


MSC. DARÍO ARELLANO VALENCIA
DELEGADO DEL DECANO


MSC. ANA CANDELL SALDARREAGA
DELEGADO DEL COORDINADOR(A)


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


ABG. ISELA BERRUZ MOSQUERA
SECRETARIA FAC.CC.JJ.SS.EE



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



Babahoyo, 28 de septiembre del 2018

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

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo de la Srta. **ERIKA PAULINA SAONA GARCIA**, cuyo tema es: **FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICO DEL CANTÓN MONTALVO**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Anti plagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **[7%]**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

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

URKUND

Documento: Informe de examen complejo (042715106)

Presentado: 2018-09-24 14:27 (-05:00)

Presentado por: paulinawika2012@hotmail.com

Recibido: jilaya.urb@urkund.com

Metraje: Informe de examen complejo (Informe de examen complejo)

7% de estas 6 páginas de contenido de texto presente en 2 fuentes.

Lista de fuentes: Blogs

Categoría	Enlace/nombre de archivo
	PROYECTO IMPACTO DEL TURISMO (042715106)
Fuentes alternativas	
Fuentes no usadas	

78% UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO PRESENCIAL DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN HOTELERÍA Y TURISMO PROBLEMA FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN MONTALVO

76% Archivo de registro Urkund: UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO / PROYECTO IMPACTO DEL TURISMO UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO PRESENCIAL DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEJO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADA EN HOTELERÍA Y TURISMO PROBLEMA

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

MSC.JOHANA OLAYA REYES
DOCENTE DE LA FCJS



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



Babahoyo, 28 de septiembre del 2018

INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND

MSC. JOHANA ALEJANDRA OLAYA REYES, Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen, a petición de la parte interesada.

Certifico que el presente proyecto elaborado por la estudiante **ERIKA PAULINA SAONA GARCIA**, con el tema:

“FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN MONTALVO”.

El mismo que fue revisado, asesorado y orientado en todo el proceso de elaboración, adema, fue sometido al análisis del Software Anti Plagio URKUND, cuyo resultado es de 7% de similitud, el cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por titulación

Por lo tanto, considero apto para la aprobación respectiva.

Certificación que confiero por los fines legales.

MSC. JOHANA OLAYA REYES.
DOCENTE DE LA FCJSE.

INDICE GENERAL

DEDICATORIA	II
AGRADECIMIENTO	III
RESUMEN.....	VI
SUMMARY	VII
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I-DEL MARCO METODOLÓGICO	2
1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO	2
1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.3 JUSTIFICACIÓN	3
1.4. OBJETIVO	4
Objetivo General	4
Objetivo específicos	4
1.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5
Formación profesional	5
Prestadores de servicios	6
Capacitación profesional	7
Características del perfil profesional entre Ecuador y Chile.....	7
Chile	8
Contratación a profesionales	8
Calidad de servicios.....	9
Nivel de estudio.....	10
Complejos turísticos.....	10
Inversiones realizadas a producto turístico.....	11
1.6 HIPÓTESIS	13
1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	14
Tipos de Investigación.....	14
Investigación exploratoria	14
Investigación descriptiva	14
Investigación explicativa	14
Métodos de investigación	14
Método inductivo.....	14
Método de observación	14
Método deductivo	15

Método analítico	15
Técnicas utilizadas	15
Técnicas de encuestas.....	15
Técnicas de entrevistas.....	15
Ficha de observación.....	16
Población y muestra	16
CAPITULO II.-RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	17
2.1. DESARROLLO DEL CASO	17
2.1 SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)	18
2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS	19
2.4. CONCLUSIONES.....	20
2.5. RECOMENDACIONES	21
BIBLIOGRAFÍA.....	23
ANEXOS.....	25

INTRODUCCIÓN

El Turismo es la actividad más importante del sector y para muchos países es de creciente importancia a nivel económico, contexto que ha formado en la actualidad gran capacidad por atraer mayor número de turistas, sin reflexionar los impactos que surjan con el progreso de la actividad.

El presente trabajo se denomina “La formación profesional de los prestadores de servicios en los complejos turísticos del cantón Montalvo, de la provincia de los Ríos”, se estructura en dos capítulos, los cuales se detallan a continuación:

En el capítulo I se concreta y plantea el tema de investigación. Para analizar los beneficiarios y perspectiva de la misma se escribe la justificación, luego se plantean objetivos y se analiza la hipótesis, posteriormente se establece la metodología que se utiliza para el progreso del caso.

En el capítulo II se desarrolla el caso de estudio, se detalla las situaciones detectadas, las posibles soluciones de las problemáticas, asimismo de las conclusiones y recomendaciones posteriormente la propuesta para mejorar el caso.

CAPITULO I.-DEL MARCO METODOLÓGICO

1.1. DEFINICIÓN DEL TEMA CASO DE ESTUDIO

Formación profesional de los prestadores de servicios en los complejos turísticos del cantón Montalvo.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El cantón Montalvo perteneciente a la provincia de los Ríos, su cabecera cantonal es Montalvo y constituye de una parroquia urbana que es Montalvo y sus entornos como las principales actividades económicas como la agricultura y el turismo. Montalvo es un cantón predilecto por poseer distintos atractivos turísticos como los complejos turísticos.

Actualmente, tiene cinco complejos turísticos registrados por el Ministerio de Turismo. Los mismos ofertan al público en general, el uso de instalaciones como piscinas, cascadas y canchas deportivas. Adicionalmente, servicios como restauración y alojamiento, entre otras. A pesar de la ubicación geográfica, clima y afluencia de turistas, estos establecimientos, No están aptos para ofrecer un turismo de calidad.

Existen diversos factores que han conllevado a que estas estructuras con fines turísticos carezcan de un correcto manejo, y son entre otras, una deficiente atención al cliente, debido a la escasez en la selección del personal, No cuentan con un perfil de visitante, infraestructura descuidada, falta de señalización, acceso al complejo deteriorado, y remodelación piscinas con evidente falta de mantenimiento, y promoción turística nula, la falta de conectividad inalámbrica de internet.

Estos factores contribuyen a que la experiencia del cliente no sea de calidad, entre otras causas. Estas situaciones se presentan debido a que los establecimientos carecen de profesionales del sector turístico en puestos operativos, administrativos y de dirección. Lo que bajos reflejado en el manejo y disminución satisfacción por parte de los clientes.

Los complejos turísticos son atractivos en el cantón, debido estos establecimientos existe afluencia de turistas, pero no tener un enfoque claro de estos lugares hace que tengas diferentes efectos que pueden afectar a propietarios, a los prestadores de servicio y al turismo en el cantón.

1.3 JUSTIFICACIÓN

La presente investigación es de interés, debido a que va direccionada a investigar cuál es la formación profesional de los prestadores de servicios y su incidencia en el desarrollo turístico del cantón Montalvo.

El estudio de caso contribuye al ámbito turístico, y es importante debido a que se deducirán las causas del inadecuado manejo de recursos turísticos en la actualidad. Es útil, puesto que proporcionará una alternativa de solución a la problemática encontrada. Y la población receptora se hará beneficiaria del efecto multiplicador del turismo.

Un prestador de servicio turístico debe tener diferentes cualidades para poder realizar diferentes actividades, en las distintas ramas que se pueda ejercer y dar un servicio de calidad. Por esta razón la Universidad Técnica De Babahoyo, única Institución de Educación Superior, que oferta la carrera de Hotelería y Turismo en la ciudad, dentro su Análisis Ocupacional de Graduados figura con porcentajes bajos de ocupación laboral en el sector turístico.

Por esta razón se pretende proponer que los establecimientos dedicados al ocio y recreación, empleen profesionales de turismo.

La falta de atención por parte de las autoridades, con relación a la inversión en el turismo así como la gestión de transformación por parte de la empresa privada, ha incitado un retraso económico y social. El cantón Montalvo se encuentra en una zona bastante predilecta, siendo considerada además de ser un lugar de tránsito entre los varios sectores de la zona, por tal motivo sus habitantes están presto a sumarse en

actividades turísticas, muchos más si es una opción que genere entradas económicas y de progreso.

Por tales motivos se despliega el estudio de factibilidad que permita complejos turísticos actos para los turistas, el mismo que impulsara el aprovechamiento del recurso turístico en el sector aportando con fuentes de empleo mejorando de tal manera la condición de vida.

1.4. OBJETIVO

Objetivo General

Comparar el número de personas formadas profesionalmente en el sector turístico, con la población ocupada en los complejos turísticos del cantón Montalvo.

Objetivo específicos

- Identificar el nivel de formación profesional actual de los prestadores de servicios empleados en los complejos turísticos.
- Cotejar la cantidad de graduados de la carrera de Hotelería y Turismo de la Universidad Técnica de Babahoyo en los últimos tres años.
- Verificar cuáles son las fuentes utilizadas para los requerimientos laborales en los complejos turísticos.

1.5 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Formación profesional

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

- Insuficiente: el número de personas formadas era reducido en comparación con la población ocupada en el sector, e inadaptada a las necesidades del mercado turístico.
- Incompleta: no englobaba los distintos niveles y subsectores profesionales que exigía la evolución de la actividad turística.
- No integrada: carente de una concepción unitaria de la formación en cada nivel y de las interrelaciones entre los distintos niveles.
- Obsoleta: contenidos formativos desactualizados respecto a los cambios operados en el mercado turístico. (Cristina Ceballos Hernández, 25, enero-junio, 2010, pág. 48)

Se entiende por lo expresado que es importante establecer profesionales de turismo en los establecimientos, debido que a los prestadores de servicios no están actos en conocimientos en estas áreas, y establecer profesionales en turismo realizando actividades turísticas para poder emprender nuevas iniciativas.

La formación profesional debe permitir a la estudiante encontrar un lugar de trabajo en el mundo laboral que es cada día más cambiante, exigente, competitivo, esto no quiere decir que la universidad solo deba poner énfasis en eso: el mundo del trabajo, ya que esta no puede dejar ni ignorar lo que es su propia esencia, como lo es “el desarrollo del pensamiento analítico, la percepción de la belleza, el pensamiento sintético, la confianza y la seguridad en la propia inventiva. (M, 2008, pág. 23)

Prestadores de servicios

Los Prestadores de servicios son aquellos que impulsan, y fortalecen el crecimiento del aparato productivo en el sector turístico de nuestro Cantón Playas, son el engranaje principal de cualquier tipo de revolución o transformación que se decida realizar, es por ende la importancia de la capacitación en este sector es el que brinda la cara al turista tanto nacional e internacional Uno de los mayores problemas de la actualidad del Cantón Playas es la falta de capacitación de los servidores turísticos, necesarios para una buena atención e imagen de los servicios turísticos. (ÁLVAREZ, PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES, 2013, pág. 38)

Los prestadores de servicios deben tener aparte de la experiencia, formación continua en diversos temas y áreas dentro de su campo de acción.

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

- Personas que realicen actividades turísticas en el país.
- Personas que se dediquen a la organización, promoción y comercialización de las actividades turísticas.
- Personas que se dediquen a prestar servicios de información, promoción, publicidad propaganda, administración, protección, auxilio, higiene y seguridad de turistas.
- Profesionales del turismo y personas jurídicas que se dediquen a la prestación de servicios turísticos.
- Personas que presten servicios gastronómicos. (ÁLVAREZ, PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES, 2013, pág. 59)

En la ley de turismo se establece que todas las personas que brinden servicios turísticos deben estar en reglas, estos establecimientos libre función, para brindar mejor servicios.

Capacitación profesional

El PNCT Plan Nacional de Capacitación Turística (2011), liderado por el Ministerio de Turismo indica que es la adquisición de conocimientos, principalmente de carácter técnico, científico y administrativo. Consiste en una actividad planeada y basada en las necesidades reales de una empresa u organización, orientada hacia un cambio en los conocimientos del colaborador. Es la preparación teórica que se le da al personal con el objeto de que cuente con los conocimientos adecuados para cubrir el puesto con toda la eficiencia. (ÁLVAREZ, PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS, 2013, pág. 40)

Cuando se utiliza el término “capacitación” acompañado del adjetivo “profesional” en un diálogo o texto, en general se piensa que se está creando referencia a un tipo de formación que tiene por propósito principal el preparar a las personas para el compromiso. Esta es, probablemente, la definición más simple y más corrientemente utilizada de formación profesional.

Pero si deseamos ir un poco más allá, y entender qué representa la capacitación profesional actualmente para quienes la imparten y para quienes la reciben, para quienes la tramitan y para quienes la elaboran y, de modo general, para todos aquellos que se interesan.

Características del perfil profesional entre Ecuador y Chile

El profesional en Gestión Hotelera tiene la capacidad de gestionar proyectos de emprendimiento hotelero, ya que su formación le permite analizar los distintos modelos de la empresa hotelera para la toma de decisiones. También enfrenta las tareas de planificación, dirección y coordinación de emprendimientos del área de la hospitalidad con liderazgo que le permita alcanzar eficaz y eficientemente su gestión y la de su equipo, con una alta capacidad de toma de decisiones en base a la iniciativa y autonomía.

- Destrezas específicas requeridas. El egresado de esta carrera contará con una suficiencia del idioma inglés. También estará en la capacidad de manejar

programas informáticos básicos y especializados y supervisar la operación de equipos propios de la profesión. Tendrá conocimientos y habilidades para diseñar, formular y evaluar un plan de negocios que cumpla requisitos de rentabilidad y sustentabilidad.

- Competencias transversales: Ética, compromiso, autocontrol

- Competencias específicas: dinamismo y energía, orientación al cliente interno y externo responsabilidad personal, trabajo en equipo centrado en objetivos, liderazgo, iniciativa, autonomía. (carrera, 2018, pág. 123)

Chile

La implementación de formación profesional dual permite preparar trabajadores calificados de acuerdo a las particulares necesidades del sector productivo y servicios. Es decir jóvenes con una sólida formación general, con conocimientos específicos en la producción de bienes y servicios, con capacidad para adaptarse a los cambios tecnológicos y familiarizarse con las reglas de funcionamiento de la empresa (relaciones humanas, estructura jerárquica, cumplimiento de plazos y tareas, disciplina horaria, entre otras). (CAROLINA CÁCERES AHUMADA, 2008, pág. 9)

La formación profesional de Ecuador y Chile son distintas en educación pero lo mismo beneficios buscan, en las diferentes instituciones superiores forman profesionales que salgan expandir sus conocimientos, en las diferentes actividades del sector productivo con la capacidad de instalarse en las nuevas alternativa tiene el turismo.

Contratación a profesionales

La Ley Orgánica de Turismo establece en el título de deberes y derechos su artículo 66 estos deberes.

- Promocionar institucionalmente el turismo.
- Prestar el servicio turístico conforme a las condiciones ofrecidas de calidad, eficiencia e higiene.

- Promover las manifestaciones históricas, culturales y folklóricas del país. Cumplir con lo ofrecido y ofertado en la publicidad y promoción del servicio turístico.
- Darle preferencia en la contratación a profesionales egresados de las Escuelas de Turismo.
- Cumplir con las normas técnicas y control de calidad establecidas.
- Cooperar al Ministerio de Turismo en el fomento, calidad y control de las actividades turísticas.
- Cumplir con cualquier otra obligación que se establezca mediante normas y reglamentos vigentes. (Mideros Escalante, 2013, pág. 60)

Calidad de servicios

La calidad de los destinos turísticos es uno de los elementos más importantes al momento de conformar una imagen, por tanto, es un factor vital a tener presente para el desarrollo de las acciones de comunicación tendientes a fidelizar a turistas satisfechos y en virtud de que cada vez son mayores las expectativas y experiencias es prioritario ofrecer una relación de calidad y precio, que alcancen y superen sus expectativas, es así que entre las principales razones por las cuales es conveniente y necesario fidelizar turistas son:

- Los clientes satisfechos muestran tendencia a adquirir más
- El coste que implica servir y atender al cliente disminuye con el tiempo
- Clientes satisfechos se constituyen como el mejor anuncio publicitario
- Los clientes habituales se muestran menos sensibles a ligeros incrementos de precio. (Lazzari, 2016, pág. 55).

Este autor deduce se debe establecer en los establecimientos turísticos que estén mejorados y producidos debido que los turistas se lleven una perspectiva diferente del lugar difundan la información de la calidad de servicio que le ofrecen.

Nivel de estudio

Una Formación en Calidad que: «la formación es un programa transversal que incide en todos los demás (...). La formación de los profesionales del turismo tanto continúa como inicial, es sin duda un elemento estratégico para afrontar los cambios que están aconteciendo en el sector. La calidad del turismo depende en gran medida de la participación y buena formación de sus trabajadores. En opinión de Bote (1995) la formación y la investigación en turismo deben constituir un eje fundamental del modelo de desarrollo cualitativo propugnado desde el ámbito académico. (Bañuls, 2009, pág. 65).

Complejos turísticos

“El complejo turístico consta de conformaciones poco frecuentes porque depende de la existencia de uno o más atractivos de la más alta jerarquía, cuya visita, junto a la de otros que los complementan, implican una permanencia de tres días, o a veces más. El tipo de atractivo referido no debe ser de la misma clase que los que sirven de base a los centros de estadía (en los cuales la permanencia media en los turistas es superior a los tres días), sino que debe pertenecer a la tipología propia de los centros de distribución (lagos, montañas, lugares históricos, ruinas, sitios arqueológicos, etc.). Un complejo turístico llega a ser una derivación de los centros turísticos de distribución que alcanzan un orden superior. Para que un complejo turístico funcione adecuadamente requiere la presencia de por lo menos un centro turístico de distribución, que debe cumplir con todos los requerimientos señalados en su definición.” (ROMERO, PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO “LAS TRES CHORRERAS” EN LA PARROQUIA “EL INGENIO” PERTENECIENTE AL CANTÓN “MARCABELÍ”, PROVINCIA DE “EL ORO”., 2014, pág. 9)

Los nuevos complejos turísticos residenciales proyectados fueron inspirados en los proyectos desarrollados en el mediterráneo español y en muchos casos son los mismos inversores que actúan en este país. Éstos se encontraban fuertemente capitalizados, tanto por los créditos baratos disponibles en el mercado europeo como por las rentas inmobiliarias obtenidas a partir de mediados de la década de 1990. (Demajorovic, 2011, pág. 785)

Los complejos turísticos son establecimientos creados con parte de la naturaleza esto debidos a sus recursos, o hecho por la mano del hombre, estos deben ofrecer hospitalidad, actividades recreativas, alimentación, entre otras. Los complejos el estar tiempo con tu familia.

Inversiones realizadas a producto turístico

A pesar de los esfuerzos realizados por la administración para mejorar la competitividad del turismo español en los últimos años (sobre todo los esfuerzos de carácter económico), los resultados no han sido muy efectivos, pues, como convienen los expertos, el principal producto turístico español sigue siendo, fundamentalmente, el mismo de siempre. Las inversiones realizadas en los últimos años pueden haber mejorado la calidad media de la oferta, embellecido los destinos y aumentado las posibilidades de la oferta complementaria; pero el producto no ha variado. Sin embargo, en opinión de los expertos, existe la oportunidad de generar una oferta turística diferente a la actual, pues, aunque faltan liderazgo institucional y visión empresarial, en España se dispone de los recursos y capacidades necesarias. A fin de generar productos más diversificados y atractivos, los consultados muestran su máxima conformidad en que es necesario trabajar una mayor integración entre tipologías turísticas, pero que la apuesta por nuevos productos debe ser coherente y sostenida para que puedan consolidarse y aportar resultados. (Juan Ignacio Pulido-Fernández, 2014, pág. 165)

La inversión realiza es los establecimientos debe ser continua debido a que sus infraestructuras se van deteriorando, tener una visión empresarial, tener nuevas promoción turística de lugar así pueda difundirse calidad de los servicios acerca del lugar.

Promoción turística en redes sociales

En los últimos años el surgimiento de los nuevos medios y redes sociales facilitó y contribuyó a producir contenido y compartir información entre las personas. Este nuevo escenario desencadenó diversos cambios en el comportamiento del consumidor y surgieron nuevos tipos de turismo, turistas, profesionales del área,

formas de comercializar y de marketing (Marketing Digital, Marketing de Búsqueda (SEM), Marketing de Medios y Redes Sociales, etc.). En este sentido, es importante resaltar la importancia e informar a los poderes públicos y privados en cuanto a la producción, organización, distribución y gestión de información turística relevante para las personas interesadas en conocer el destino y también como una forma de promoción del destino. (Gândara, 2013, pág. 103)

Las redes sociales se han convertido en una fuente de comunicación para todo el mundo, estas fuentes son necesarias debido a que se puede promocionar el lugar creando una página de los establecimientos brindando todas las actividades a realizar ofreciendo al lugar hospitalidad, alimentación entre otras cosas.

Principios básicos en turismo

Implica que cada eslabón de la cadena debe tener conciencia de su papel y desempeñarlo cotidianamente con responsabilidad y, sobre todo, con los ojos puestos en el “largo plazo”, pues el desarrollo del turismo como proveedor de empleos y potente herramienta de lucha contra las bolsas de pobreza nos beneficia a todos, no sólo hoy, sino también mañana. Esta consciencia turística debe descansar en principios básicos como son:

- Recibir al visitante con calidez y amabilidad.
- Tratarlo como a ti te gustaría que te traten.
- Ofrecer siempre un servicio o apoyo amigable.
- Interesarse por la formación continua.
- Conocer la realidad local para brindar una orientación oportuna.
- Promover con orgullo los atractivos de la localidad.
- Cuidar los parques, monumentos y zonas de interés.
- Considerar a la Naturaleza como un sujeto y no como un objeto capaz de mercantilizarse.
- Comentar con tus compañeros, amigos y familiares que atender bien al turista es tarea de todos.
- No abusar del turista cobrando más de la cuenta o prometiendo lo imposible.
- Siempre la SONRISA será nuestra mejor cara. (Joseph KONAN KOUASSI, 2017, pág. 127).

Los principios básicos del turismo que se establece son primordiales para brindar a los turistas una buena atención y difundir las experiencias vividas en los complejos, para así tener una afluencia de turistas, pero recibir con amabilidad, calidez, promover con orgullo los atractivos

Servicios básicos

Toda población requiere de un sitio de diversión y esparcimiento adecuados a sus necesidades que presten los servicios básicos, seguridad, prevención y estos deben estar ubicados en lugares donde la naturaleza se manifiesta abiertamente para poder utilizar en forma correcta sus elementos sin deforestar, sin contaminarla y sin destruirla pero por su puesto realizando las adecuaciones pertinentes para el beneficio de los usuarios. (ROMERO, PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO “LAS TRES CHORRERAS” EN LA PARROQUIA “EL INGENIO” PERTENECIENTE ALCANTÓN “MARCABELÍ”, PROVINCIA DE “EL ORO”., 2014, págs. 24-25)

Los servicios básicos deben tener los complejos turísticos como una buena infraestructura, señalética, seguridad, hospitalidad, alojamiento, adecuados para mayor satisfacción al turista así ellos se sientan complacidos del lugar.

1.6 HIPÓTESIS

Comparando el número de personas formadas profesionalmente en el sector turísticos, con la población ocupada en los complejos turísticos del cantón Montalvo, podremos identificar cual es el porcentaje de ocupación de las plazas de trabajo por profesionales del sector.

1.7. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tipos de Investigación

Investigación exploratoria

El tema de estudio necesita ser investigado con la intención de establecer mayor amplitud sobre la “formación profesional de los prestadores de servicios en los complejos turísticos cantón Montalvo e indagar sobre las variables indicadas.

Investigación descriptiva

Descripción de las situaciones, y problemas que los complejos turísticos atraviesan por la falta de formación profesional de los prestadores de servicios, para determinar cuáles son los indicadores a utilizar en la investigación.

Investigación explicativa

Explicación de las causas del porque la formación profesional de los prestadores de servicios representa una falencia en el servicio que ofertan los complejos turísticos, y buscar una posible solución a la problemática.

Métodos de investigación

Método inductivo

Se empleó este método al diseñar la ficha de observación con el objetivo de inducir a la comprobación de la hipótesis, y si es indispensable emplear a los profesionales del sector turístico en los complejos.

Método de observación

Mediante la observación de aspectos claves en los complejos turísticos, en infraestructura, mantenimiento, señalética, accesos y personal empelado, se obtuvo

una visión general de la situación actual de los complejos turísticos en cuanto a la prestación de servicios.

Método deductivo

Seguido del método inductivo, sirvió para deducir las causas de la insuficiente calidad en la prestación de servicios.

Método analítico

El método analítico nos ayudó a analizar las variables del problema para así poder describir la formación profesional de los prestadores de servicio en los complejos turísticos del cantón.

Técnicas utilizadas

Técnicas de encuestas

La encuesta se aplicó a los 18 prestadores de servicio de los complejos turísticos del cantón Montalvo, el tipo de cuestionario utilizado fue de preguntas abiertas, utilizando como herramienta 10 preguntas, con el objetivo de informarse acerca su formación académica, o las capacitaciones que ha obtenido en turismo.

Técnicas de entrevistas

Se realizó esta técnica de entrevista estandarizada, con preguntas abiertas, través de los diálogos sostenido con los propietarios de los complejos turísticos. El objetivo fue conocer el nivel de formación que tienen, el de sus empleados y la situación actual en cuanto a capacitación.

Ficha de observación

Se aplicó mediante la guía de observación los instrumentos utilizados fueron papel y lápiz.

Población y muestra

Debido al poco número de los dueños y de los prestadores de servicios de los complejos turísticos registrados por el Ministerio de Turismo como muestra se seleccionó el 100% de la población, debido a los sujetos de estudio fue los prestadores de servicios.

CAPITULO II.-RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. DESARROLLO DEL CASO

FASE 1: UBICACIÓN DEL ÁREA DE ESTUDIO

La presente investigación fue desarrollada en el cantón Montalvo a 20 minutos de la ciudad de Babahoyo con un clima mezclado entre el calor de la costa y el frío de la sierra ecuatoriana, en el límite de las provincias de los Ríos y Bolívar en la vía Montalvo-Guaranda, se encuentran los complejos turísticos: Camino al sol, Pisagua, Eco turístico el Refugio, la Perla, Rio Cristal, legalmente registrado por el Ministerio de Turismo.

FASE 2: PREPARACIÓN PARA LA VISITA

Se inició con el diseño de los formularios de encuesta, entrevista y ficha de observación. Se procedió a contactar a los propietarios de varios complejos para concretar citas previamente. Se logró el contacto con tres de ellos y a los demás se los contactó in situ.

FASE 3: TRABAJO DE CAMPO

Las visitas in situ para desarrollar la investigación se desarrollaron en dos fines de semana, en horas de la mañana.

Quienes participaron de la investigación fueron propietarios y prestadores de servicio en los establecimientos. La ficha de observación fue realizada durante ese mismo período.

2.1 SITUACIONES DETECTADAS (HALLAZGO)

Durante el trabajo de investigación se pudo encontrar las diferentes situaciones que incitan de forma directa o indirecta al problema, debido al método de observación, los diferentes factores que tiene al no tener una formación profesional de los prestadores de servicios en los complejos turísticos del cantón Montalvo.

Identifique el nivel de formación profesional actual de los prestadores de servicios empleados en los complejos turísticos para ver los diferentes efectos que se dan al no tener profesionales de turismo.

Coteje la cantidad de graduados de la carrera de Turismo y Hotelería de la Universidad Técnica de Babahoyo en los últimos tres años, esta investigación se realizó por medio de la facultad aportando con la respectiva información de que aproximadamente 60 profesionales de turismo hay hasta la actualidad graduados.

Verifique cuáles son las fuentes utilizadas para los requerimientos laborales en los complejos turísticos para que los dueños pueda contratar a profesionales de turismo y no a prestadores de servicios.

La deficiente atención al cliente y la falta del perfil de visitante esto atraído diferentes consecuencias a no dar un buen servicio a los turistas, La falta de señalización, el acceso al complejo deteriorado, estos efectos hace que no haya afluencia de turistas en el cantón.

Las piscinas con evidente falta de mantenimiento al no tener una nueva perspectiva nueva del atractivo hacen que no tenga una promoción turística nula de los complejos turísticos implicando a las pocas promociones turísticas.

Los complejos turísticos debido mala administración que tiene en la actualidad hace no tenga una afluencia de turista en los fines de semana que son los días más llamativos, para estos lugares donde la realidad, están diseñado para la relajación, y

la recreación, durante las vacaciones se distingue por una gran variedad de actividades turística, debido que están en mal estado y conservación.

Otra situación identificada es la insuficiencia en la selección del personal, que contrata a prestadores de servicios que no tiene formación profesional esto hace que no tenga plaza de trabajos los profesionales de turismo y busquen trabajos en otras áreas que no son de su ámbito profesional.

Todos estos efectos se dan a causa de que los dueños de los establecimientos no contratan a los profesionales de turismo para así ellos dar una perspectiva nueva al turismo y que el cantón tenga más afluencia de turista.

Los cinco complejos turísticos registrado legalmente por el Ministerio de Turismo tiene la misma falencia todos, una de estas primordialmente la formación profesional de los prestadores de servicios, ellos son los que reciben al turista y no dan un servicio de calidad por la falta de conocimiento, en las diferentes áreas, otras causa es los propietarios de los establecimiento no optan por contratar a profesionales de turismo debido que otras instituciones de nivel superior han realizados las practicas pre profesionales, y no han realizado trabajos debidamente las actividades esto hace que no se contrate profesionales de turismo en los complejos.

2.3. SOLUCIONES PLANTEADAS

Previo a la investigación realizada procura señalar que además de las actividades lucrativas que se desarrollan en Montalvo, el turismo asimismo nos brinda la oportunidad de desarrollo para una localidad porque se incrementan las fuentes de trabajo y con ello mejora la calidad de vida de la población, se debe integrar proyectos de turismo en la formación profesional de los prestadores de servicio en los complejos, esta manera se logra beneficiar a los habitantes de la ciudad generando una nueva fuente de ingresos económicos.

Se sugiere inscribirse en los cursos de capacitación ofrecidos por el Ministerio de Turismo, en temas como: Administrador de restaurantes, seguridad alimentaria para personal operativo, seguridad alimentaria para supervisores y gerentes y hospitalidad.

Estructurar un plan de marketing para posicionar a los complejos turísticos ofreciendo servicios de calidad y con infraestructura adecuada, para contribuir al desarrollo turístico, social y económico, el cantón Montalvo será competitivo en el mercado turístico.

Emplear un plan estratégico donde se involucre a empresas públicas, privadas con la finalidad de que inviertan en infraestructura, emprendimientos, que generen oficio turístico para favorecer y reducir el traslado de los profesionales de turismo que realizan trabajos en otras áreas.

Establecer las diferentes estrategias para los requerimientos laborales en los complejos turísticos, tener mejor propuesta de desarrollo en los establecimientos, una demanda de turistas en el cantón.

De acuerdo al análisis realizado en la investigación se constató que no existen profesionales de turismo laborando en los complejos turísticos.

Celebrar un convenio entre los propietarios de los establecimientos, para que los estudiantes de turismo realicen sus prácticas pre profesionales en los complejos. Para de esa manera, vayan adaptándose al trabajo en esa área y posibilite de una forma más eficaz el acercamiento con la empresa.

2.4. CONCLUSIONES

- Con la ayuda de los resultados tabulados es evidente deducir que la formación profesional actual de los prestadores de servicios en el cantón Montalvo, se encuentra en un nivel académico bajo. Sólo se encuentran laborando personas con hasta educación media. Por lo tanto, es evidente que

los problemas suscitados en los complejos se deben a la falta de personal capacitado.

- Después de realizar la investigación se concluye que la formación profesional de los prestadores de servicios incide en el desarrollo turístico del cantón Montalvo, al ser eje fundamental para formar profesionales capaces de brindar un servicio de calidad a los turistas.

- Actualmente los complejos no cuentan con un plan de difusión y promoción turísticas.

2.5. RECOMENDACIONES

- Se recomienda establecer un plan de capacitaciones con el apoyo de las autoridades para los prestadores de servicios sobre las diferentes áreas turísticas de este modo se proveerá un servicio óptimo al turista y se establecerá nuevas fuentes de empleo turístico.

- Es necesario que las autoridades pertinentes como GAD, Y EL MINTUR, muestren interés en apoyar a los complejos a desarrollar un plan estratégico para la promoción de los lugares.

- Para expandir el proceso de investigación, se dedujo en consideración hacer un análisis del origen y actualidad de los profesionales de turismo, graduados de los últimos cinco años de la Universidad Técnica De Babahoyo, para conocer en qué actividades desenvuelven.

Propuesta: Creación de bolsa de trabajo para profesionales del sector turístico.

El objetivo principal de la propuesta es establecer contratos por vacante por medio de un sistema de concurso, que puedan surgir median el proceso de las prácticas universitaria, las funciones debe ejercer:

- Relaciones públicas
- Atención al cliente
- Gestión de la página web
- Administración de empresa

En función de las necesidades del servicio de los complejos turísticos.

BIBLIOGRAFÍA

- ÁLVAREZ, A. A. (2013). *PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES*. libertad .
- ÁLVAREZ, A. A. (2013). *PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DIRIGIDO A LA UNIÓN DE ASOCIACIONES DE PRESTADORES DE SERVICIOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN PLAYAS PROVINCIA DEL GUAYAS*. libertad: universidad estatal de la península de santa elena .
- Bañuls, A. L. (2009). El papel del capital humano en el sector turístico: algunas reflexiones y propuestas. Cuadernos de Turismo, . *cuaderno de turismo* .
- CAROLINA CÁCERES AHUMADA, J. G. (2008). *ENSEÑANZA TÉCNICO PROFESIONAL EN TURISMO Y SU VINCULACION CON EL SECTOR PRODUCTIVO, CASO: LICEO TÉCNICO DE VALDIVIA*. Chile .
- carrera, p. (2018). *Diseño del sistema académico por competencias de la Escuela de Turismo y Hospitalidad* . Ecuador : universidad pontificada del Ecuador .
- Cristina Ceballos Hernández, C. A. (25, enero-junio, 2010). LA FORMACIÓN EN TURISMO EN ESPAÑA: PASADO, PRESENTE Y FUTURO EN EL NUEVO ESPACIO. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 48.
- Demajorovic, J. (2011). *COMPLEJOS TURÍSTICOS RESIDENCIALES Análisis del crecimiento del turismo residencial en el Mediterráneo español y en el Litoral Nordesteño (Brasil) y su impacto socio-ambiental*. Brasil-España : Estudios y Perspectivas en Turismo .
- Gândara, G. M. (2013). *INNOVACIÓN EN LA PROMOCIÓN TURÍSTICA EN MEDIOS Y REDES SOCIALES*. Brasil: Estudios y Perspectivas en Turismo.
- Joseph KONAN KOUASSI, J. M. (2017). UN ESTADO DE LA CUESTIÓN SOBRE LA RELACIÓN ENTRE EDUCACIÓN, CAPACITACIÓN Y CONCIENCIA TURÍSTICA EN COSTA DE MARFIL. *Revista Internacional de Ciencias sociales y humanidades SOCIOTAM*, 127.
- Juan Ignacio Pulido-Fernández, Y. L.-S. (2014). La cadena de valor del destino como herramienta innovadora para el análisis de a sostenibilidad de las políticas turistica. *revista innovar* .
- Lazzari, L. &. (2016). *evaluacion dela calidad de servicio brindada por una PYME*. BUENOS AIRES .
- M, L. D. (2008). *educacion profesional en turismo* . mursia .
- Mideros Escalante, C. Á. (2013). *Programa De Capacitación Dirigido A La Unión De Asociaciones De Prestadores De Servicios Turísticos Del Cantón Playas Provincia Del Guayas*. LIBERTAD - ECUADOR: La Libertad: Universidad Estatal Península de santa Elena, 2013.

ROMERO, N. C. (2014). *PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO “LAS TRES CHORRERAS” EN LA PARROQUIA “EL INGENIO” PERTENECIENTE AL CANTÓN “MARCABELÍ”, PROVINCIA DE “EL ORO”*.
cuenca : universidad de azuay .

ROMERO, N. C. (2014). *PROPUESTA DE LA IMPLEMENTACIÓN DEL COMPLEJO TURÍSTICO “LAS TRES CHORRERAS” EN LA PARROQUIA “EL INGENIO” PERTENECIENTE ALCANTÓN “MARCABELÍ”, PROVINCIA DE “EL ORO”*.
cuenca .

Hiernaux-Nicolas, D. (2002). ¿Cómo definir el turismo? Un repaso disciplinario. *Aportes y transferencias*, 6(2), 11-27.

Hernández, C. C., Martín, C. A., Jiménez, A. R., Domínguez, C. S., & Bermúdez, I. V. (2010). La formación en turismo en España: pasado, presente y futuro en el nuevo Espacio Europeo de Educación Superior. *Cuadernos de Turismo*, (25), 45-67.

Luquez, O. I. R., Mejía, M. M. A., Toncel, W. S., Ortiz, E. J. S., & Rojas, Á. N. O. (2014, July). *TURISMO: ALTERNATIVA DE INCLUSION LABORAL DE LOS JOVENES PROFESIONALES DE ADMINISTRACION TURISTICA EN LA GUAJIRA/TOURISM: ALTERNATIVE WORKPLACE INCLUSION OF YOUNG PROFESSIONALS MANAGEMENT TOURISM IN GUAJIRA*. In *Global Conference on Business & Finance Proceedings* (Vol. 9, No. 2, p. 1222). Institute for Business & Finance Research.

Pulido-Fernández, J. I., & López-Sánchez, Y. (2016). La cadena de valor del destino como herramienta innovadora para el análisis de la sostenibilidad de las políticas turísticas. El caso de España. *Innovar*, 26(59), 155-176.

Sánchez, J. J. M., & Pina, F. H. (2011). Influencia de la motivación en el rendimiento académico de los estudiantes de formación profesional. *Revista electrónica interuniversitaria de formación del profesorado*, 14(1), 81-100.

Vargas Barba, J. M. (2017). Los profesionales de la carrera de Turismo y Hotelería y su impacto en los servicios de calidad en los hoteles de 4 y 3 estrellas de la ciudad de Ambato (Bachelor's thesis, Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. Carrera de Turismo y Hotelería).

ANEXOS

MODELO DE ENCUESTA

TEMA: FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN MONTALVO.

CARRERA: HOTELERÍA Y TURISMO

OBJETIVO: ANALIZAR LA FORMACION PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS EN LOS COMPLEJOS TURISTICOS DEL CANTON MONTALVO.

Datos Generales

Sexo

Hombre Mujer

Edad

Extranjero Nacional

1.- ¿Cuál es su formación académica?

Básica

Secundaria

Superior

Posgrado

Si es superior o posgrado, indicar si culmino los estudios

SI NO

TITULO _____

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

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

3.- ¿Ha recibido capacitaciones en competencia laborales?

SI NO

4.- ¿Ha sido usted capacitado del cargo que ocupa?

SI NO

5.- ¿En cuál de estas áreas usted ha sido capacitado?

- Seguridad alimentaria para personal operativo
- Administrador de restaurantes
- Administrador de empresas de alojamiento
- Agentes de seguridad para lugares turísticos
- Organizador de eventos
- Hospitalidad
- Otros

6.- En el caso que usted no haya sido formado en el sector turístico u hotelero cree usted que desempeñaría mejor su trabajo si hubiese tenido esta preparación académica.

SI NO

7.- En que área piensa usted necesita capacitación

- Idiomas
- Contabilidad
- Actividad recreativa
- Relaciones públicas
- Atención al cliente
- Manejos de grupos
- Ventas
- administrador de restaurante
- Agentes de seguridad para lugares turísticos

8.- ¿Qué conocimientos opina usted que se debería manejar para su desarrollo profesional?

- Ventas
- Conducción de grupos
- Idiomas
- organización
- Conocimientos técnicos
- planificación de actividades turísticas
- Técnicas de trabajo en equipo
- primeros auxilios

9.- ¿Encuentra usted problemas o dificultades al tratar de dar un servicio al turista?

SI NO

10.- ¿Qué características es importantes para usted en los prestadores de servicios?

- Orientación al cliente Compromiso ético
- Otros idiomas
- Disponibilidad de horarios
- Actitud proactiva

RESULTADOS OBTENIDOS DE LA INVESTIGACION

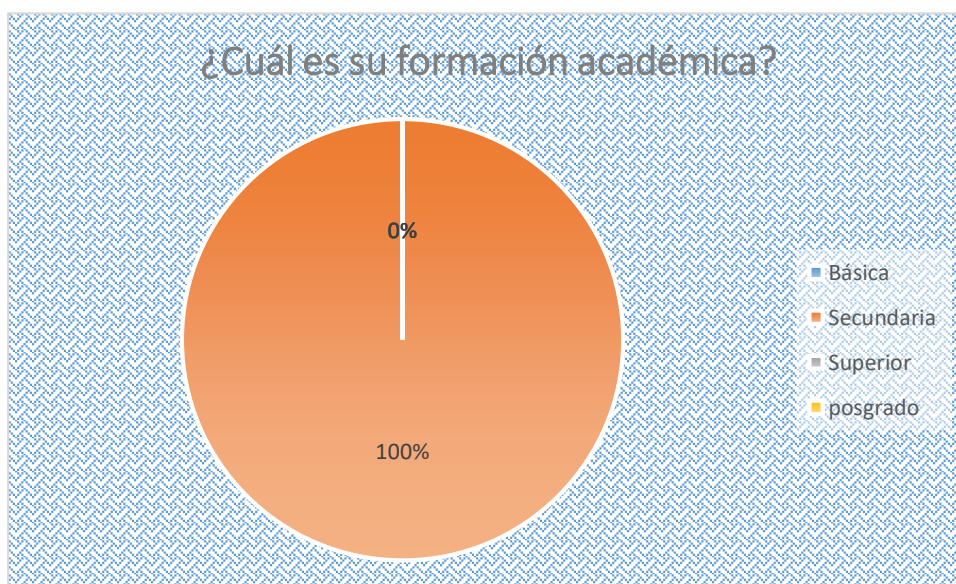
PREGUNTA N°1. ¿Cuál es su formación académica?

TABLA N°1.- formación profesional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Básica	0	0%
Secundaria	18	100%
Superior	0	0%
posgrado	0	0%
TOTAL	18	100%

Autora: Erika Saona

GRAFICO N° 1.- formación profesional



Autora: Erika Saona

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que 100% de los prestadores de servicios tienen su formación profesional hasta la secundaria.

PREGUNTA N° 2. ¿En qué área usted posee estudios superiores o posgrado?

TABLA N°2.- estudios superiores o posgrado

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Administration y economia empresarial	0	0%
Turismo	0	0%
Hoteleria	0	0%
Relaciones Publicas	0	0%
Alimentos y Bebidas	0	0%
Marketing	0	0%
Economia empresarial	0	0%
Industria Mecanica y Electronica	0	0%
Transporte y Náutica	0	0%
Medio ambiente Zoología	0	0%
TOTAL	0	0%

Autora: Erika Saona

GRAFICO N° 2.- Estudios superiores o posgrados



Autora: Erika Saona

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Se observa que 0% porción d los trabajadores en los complejos turísticos no tiene estudios superiores o posgrado.

PREGUNTA N° 3. ¿Ha recibido capacitaciones en competencia laborales?

TABLA N°3.- capacitaciones en competencia laborales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	1	6%
NO	17	94%
TOTAL	18	100%

Autora: Erika Saona

GRAFICO N°3.- capacitaciones en competencia laborales



Autora: Erika Saona

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 94% de los empleados no han sido capacitados en competencia laboral y el 6% si tuvieron capacitaciones.

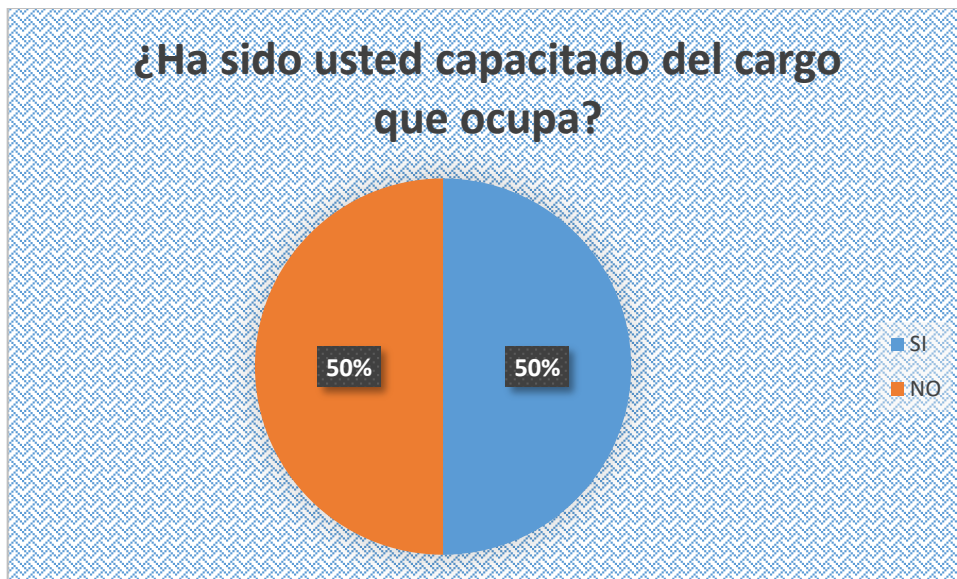
PREGUNTA N° 4.- ¿Ha sido usted capacitado del cargo que ocupa?

TABLA N°4.- cargo que ocupa

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	50%
NO	9	50%
TOTAL	18	100%

Autora: Erika Saona

GRAFICO N°4.- cargo que ocupa



Autora: Erika Saona

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de los prestadores de servicios si han recibido capacitación del cargo que ocupa y el 50% no han sido capacitados.

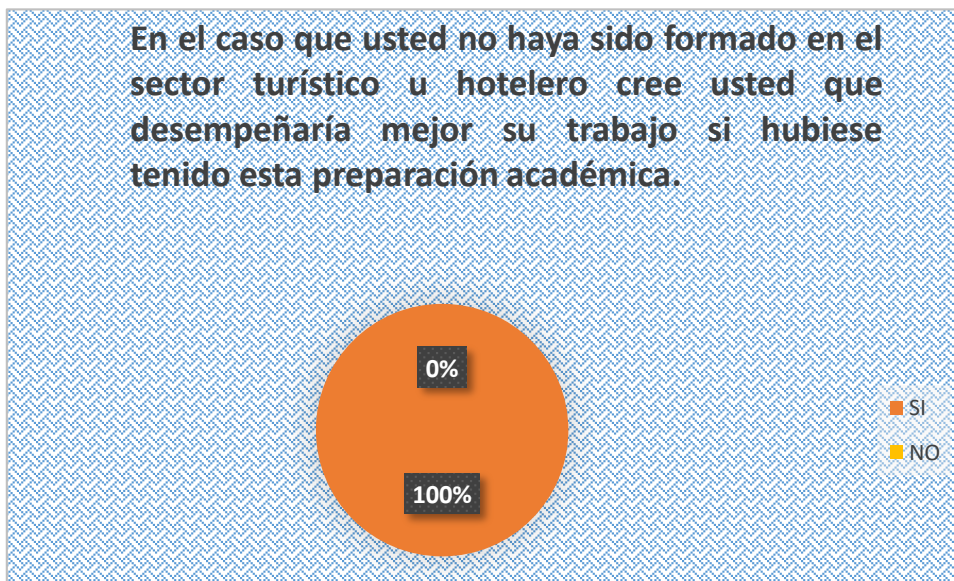
PREGUNTA N° 5.- En el caso que usted no haya sido formado en el sector turístico u hotelero cree usted que desempeñaría mejor su trabajo si hubiese tenido esta preparación académica.

TABLA N°5.- formado en el sector turístico u hotelero

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	18	100%
NO	0	0%
TOTAL	18	100%

Autora: Erika Saona

GRAFICO N°5.- formado en el sector turístico u hotelero



Autora: Erika Saona

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% cree si se hubiese tenido preparación académica en sector turístico u hotelero brindaría mejor desempeño en su trabajo

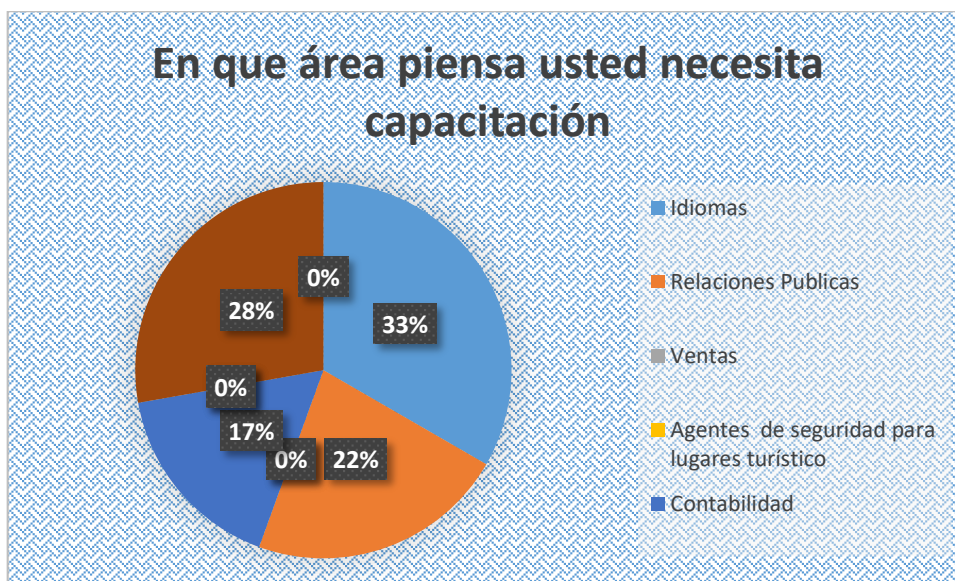
PREGUNTA N° 6.- En que área piensa usted necesita capacitación

TABLA N°6.- capacitación

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTAL	18	100%

Autora: Erika Saona

GRAFICO N°6.- capacitación



Autora: Erika Saona

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 33% de los prestadores de servicios piensa que necesita capacitación en idiomas, 28% actividades recreativas, 22% relaciones públicas, 17% en contabilidad.

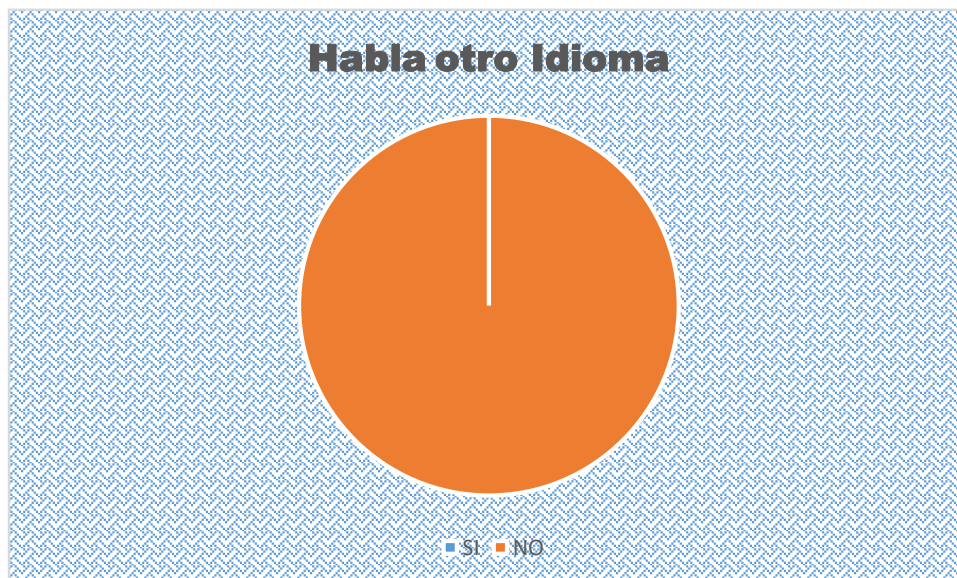
PREGUNTA N° 7.- Habla otro Idioma

TABLA N°7.- Idioma

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	0	0%
NO	18	100%
TOTAL	18	100%

Autora: Erika Saona

GRAFICO N°6.- Idiomas



Autora: Erika Saona

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 100% de los trabajadores no habla otro idioma.

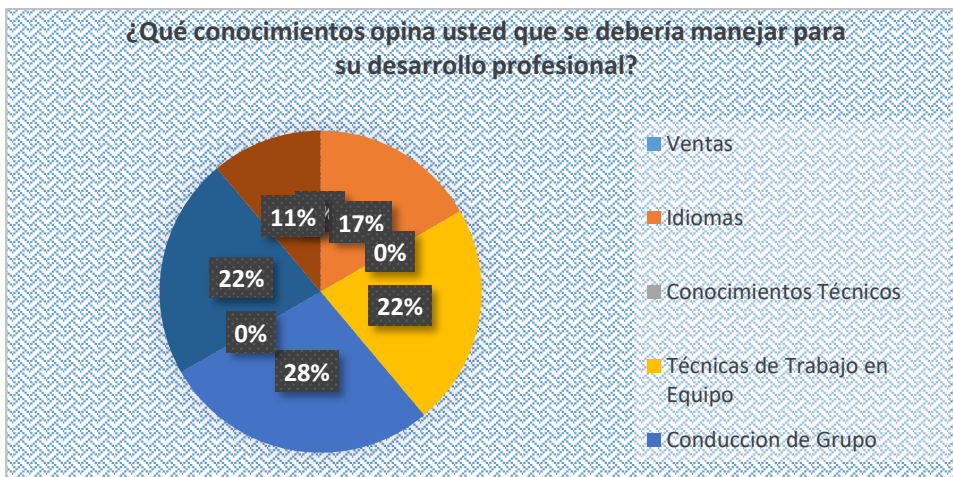
PREGUNTA N°8.- ¿Qué conocimientos opina usted que se debería manejar para su desarrollo profesional?

TABLA N°8.- desarrollo profesional

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Ventas	0	0%
Idiomas	3	17%
Conocimientos Técnicos	0	0%
Técnicas de Trabajo en Equipo	4	22%
Conduccion de Grupo	5	28%
Organización	0	0%
Planificación de actividades turísticas	4	22%
Primeros Auxilios	2	11%
TOTAL	18	100%

Autora: Erika Saona

GRAFICO N°8.- desarrollo profesional



Autora: Erika Saona

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 28% de los prestadores de servicios opina que se debería manejar para su desarrollo profesional, 22 en planificación de actividades turísticas, 17% en idiomas, 22 técnicas d trabajo en equipo, 11 en primeros auxilios.

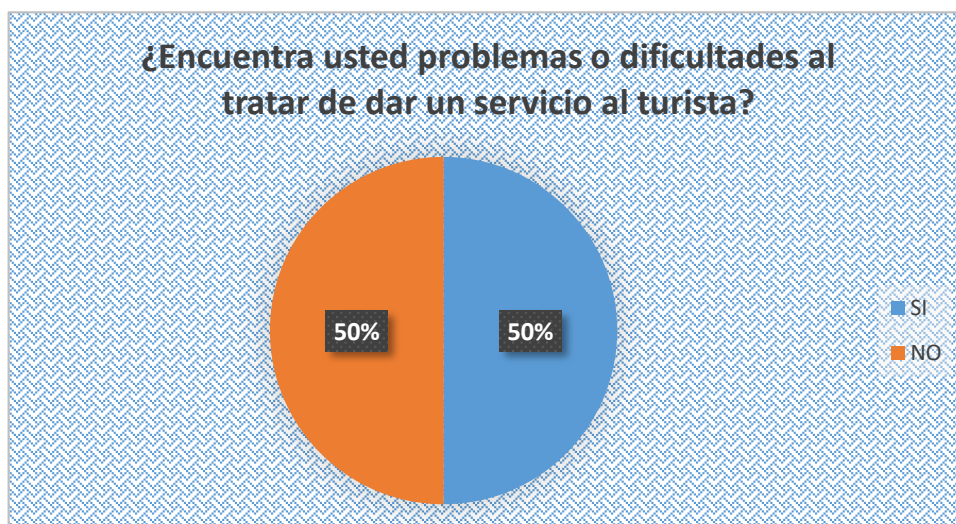
PREGUNTA N°9.- ¿Encuentra usted problemas o dificultades al tratar de dar un servicio al turista?

TABLA N°9.- servicio al turista

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	9	50%
NO	9	50%
TOTAL	18	100%

Autora: Erika Saona

GRAFICO N°9.- servicio al turista



Autora: Erika Saona

ANALISIS E INTERPRETACIÓN

El 50% de los encuestados si en cuentan dificultades al tratar de dar un buen servicio al turista y el 50% no tiene problema.

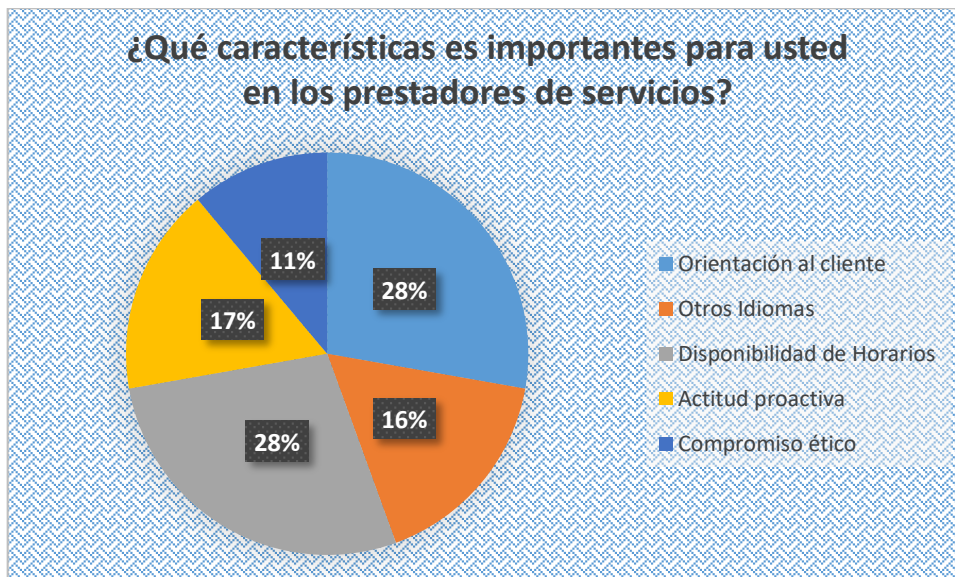
PREGUNTA N°10.- ¿Qué características es importantes para usted en los prestadores de servicios?

TABLA N°10.- prestadores de servicios

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Orientación al cliente	5	28%
Otros Idiomas	3	16%
Disponibilidad de Horarios	5	28%
Actitud proactiva	3	17%
Compromiso ético	2	11%
TOTAL	18	100%

Autora: Erika Saona

GRAFICO N°10.- prestadores de servicios



Autora: Erika Saona

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 28% cree que un prestador de servicio de tener orientación al cliente, 16% otros idiomas, 28% disponibilidad de horarios, 17% actitud proactiva, 11% compromiso ético.

PREGUNTAS DE ENTREVISTA A LOS DUEÑOS DE LOS COMPLEJOS TURISTICOS

ENTREVISTA

Datos Generales

Sexo

Hombre

Mujer

Edad

Extranjero

Nacional

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

2.-En su opinión el personal debe estar capacitado

Administración y economía empresarial

Marketing

Turismo

Economía empresarial

Hotelería

Industria mecanica y electronica

Relaciones públicas

transporte y náutica

Alimentos y bebidas

Medio ambiente Zoología

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

Imprescindible

Importante

Opcional

Innecesario

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

SI

NO

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

- Redes sociales
- Avisos y anuncios vía pública
- Mercado laboral
- Contacto directo del postulante a recurso humano
- Recomendaciones
- Colaboración de la propia empresa

FICHA DE OBSERVACIÓN

FICHA DE SERVICIOS DE COMPLEJOS TURISTICOS						
	Nombre del establecimiento:				Teléfono:	
	Dirección:				Celular:	
	Nombre del propietario:					
	Año de construcción:			Año de reconstrucción:		
Características físicas de los complejos						
Tipo de establecimientos	<input type="checkbox"/> Complejo turístico <input type="checkbox"/> Balneario		Categoría <input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5			
Equipamientos y servicios generales	<input type="checkbox"/> Restaurante <input type="checkbox"/> Bar <input type="checkbox"/> Discoteca <input type="checkbox"/> Parking <input type="checkbox"/> Piscina <input type="checkbox"/> Otros <input type="checkbox"/> Instalaciones deportivas					
Servicios de habitaciones	<input type="checkbox"/> Tv <input type="checkbox"/> Garaje <input type="checkbox"/> internet <input type="checkbox"/> Aire acondicionado <input type="checkbox"/> otros					
Tipo de construcción	<input type="checkbox"/> Moderna <input type="checkbox"/> Arquitectura tradicional <input type="checkbox"/> Antigua <input type="checkbox"/> Otros					
Valoración del conjunto	Valor del 1 al 5	5	4	3	2	1
	Estado de conservación					
	Fachada					
	Decoración interior					
	Jardines					
	Limpieza					

Fotos de entrevistas y ficha de observación a los propietarios de los Complejos Turísticos



Autora: Erika Saona

Fotos de entrevistas y ficha de observación a los propietarios de los Complejos Turísticos



Autora: Erika Saona

Fotos de encuesta a los prestadores de servicios en los Complejos Turísticos

Autora: Erika Saona



Fotos de encuesta a los prestadores de servicios en los Complejos Turísticos



Autora: Erika Saona



FECHA: 2/10/2018
HORA: 12:6

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

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓN

DOCENTE TUTOR: OLAYA REYES JOHANNA ALEJANDRA
ESTUDIANTE: SAONA GARCIA ERIKA PAULINA
PERIODO ACADÉMICO: MAYO 2018 - OCTUBRE 2018
MODALIDAD DE TITULACIÓN: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRÁCTICA
PROYECTO DE TITULACIÓN: FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN MONTALVO

INFORMACIÓN DEL PROYECTO DE TITULACIÓN

FORMACIÓN PROFESIONAL DE LOS PRESTADORES DE SERVICIO EN LOS COMPLEJOS TURÍSTICOS DEL CANTÓN MONTALVO

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

INFORMACIÓN DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

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

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

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

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

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

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

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

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

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

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

SITUACIONES DETECTADAS(HALLAZGO)					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
HALLAZGO	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO


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

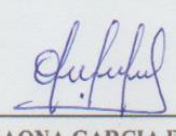
CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

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

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

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


 OLAYA REYES JOHANNA ALEJANDRA
 DOCENTE TUTOR


 SAONA GARCIA ERIKA PAULINA
 ESTUDIANTE