



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

TRABAJO DE TITULACIÓN

***AUTORAS: CHILUIZA GABRIELA
VALLEJO GRACE***

DIRECTORA: DRA. MAGDA CEJAS

TEMA

- ***“Estudio de las Competencias Laborales Turísticas para el sector Gastronómico y su incidencia en el Servicio de Alimentos y Bebidas en los patios de comida de los mercados de Latacunga, Provincia de Cotopaxi”***

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Ausencia en la calidad del servicio de alimentos y bebidas que se ofrecen en los mercados de Latacunga por parte de las personas que laboran en este lugar

El desconocimiento de las técnicas y procesos de la manipulación de alimentos

Falta de capacitaciones donde se les indique temas relevantes como higiene y seguridad alimentaria



FORMULACIÓN DEL PROBLEMA



- *¿Cómo las competencias laborales turísticas para el sector gastronómico de las personas que trabajan en los mercados de la ciudad de Latacunga inciden positivamente en la calidad de servicio de alimentos y bebidas?*

IMPORTANCIA

Procura contribuir con la mejora integral de servicio a través de las competencias turísticas que posee el personal que labora en dicho sector de alimentos y bebidas

El mercado es un punto de encuentro importante, ya que varias personas acuden a realizar sus actividades pertinentes.

Y en consecuencia pretenderá valorar las competencias laborales del personal que presta el servicio; por esta razón es el compromiso de fomentar una buena cultura al momento de cocinar para proporcionar una buena imagen y lograr que el turista extranjero sea parte del mercado.



OBJETIVO GENERAL

Estudiar las competencias laborales de las personas que desarrollan sus actividades en el sector gastronómico con el fin de conocer la incidencia en la calidad del servicio de alimentos y bebidas en los patios de comida de los mercados de la ciudad de Latacunga.



OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir las bases teóricas que sustentan la calidad del servicio que garantiza las competencias laborales del sector turístico y gastronómico.

Desarrollar la metodología de investigación, con la ayuda de las diferentes herramientas e instrumentos.

Proponer un manual de competencias laborales de servicio y de buenas prácticas en los locales gastronómicos de los patios de comida de los mercados de la ciudad de Latacunga, para generar mayor eficiencia y calidad en el servicio que se brinda al turista.

VARIABLES



FUNDAMENTACIÓN TÉORICA



Competencias (Peñaherrera & Villavicencio, 2013)

Competencias
laborales
(Fernández,
2005)

Certificación
de
Competencias
Laborales
(QUALITUR,
2008)

Competencias
laborales en el
turismo Según
el (Registro
Oficial N° 1 del
11 de agosto
de 1992)

Servicio (Vásquez, 1987)

Gestión de la
calidad
(Rojas, 2016)

Calidad de
servicio turístico
(Solano, 2017)

Las
características de
la calidad del
servicio turístico:
Según (Albretch &
Zemke, 1992),



**MARCO
METODOLÓGICO**

-
- *Tiene como objetivo aplicar la metodología para la investigación, permitiendo así la recopilación de información, y el análisis sobre las Competencias Labores de Alimentos y Bebidas, sin embargo es importante recalcar cada una de las etapas de la metodología de investigación la misma que ayuda al desarrollo del trabajo y se puede detallar a continuación.*

Método Inductivo - Deductivo

Para Bernal, (2010)

Tipo de estudio
Método analítico-sintético

Fuentes y técnicas de recopilación de información y análisis de datos

Fuentes primarias y secundarias

Técnicas e instrumentos de recopilación de datos.

Diseño	Técnicas	Instrumentos	
Diseño de Investigación Documental	Análisis Documental	Fichas Computadora y sus unidades de almacenaje	
	Análisis de Contenido	Cuadro de registro	
Diseño de Investigación de Campo	Observación	Estructurada	Lista de cotejo Escala de estimación
		No Estructurada	Diario de campo Cámaras: fotográfica y de video
	Encuesta	Oral	Guía de encuesta (Tarjeta) Grabador Cámara de video
		Escrita	Cuestionario
	Entrevista	Estructurada	Guía de entrevista Grabador / Cámara de Video
		No estructurada	Libreta de notas Grabador / Cámara de video

POBLACIÓN

- Para la presente investigación, el universo de estudio que se tomó en cuenta fue a la población que conforman los comerciantes que brindan el servicio de alimentos y bebidas en los patios de comida de los mercados de la ciudad de Latacunga, quienes serán los beneficiarios; contemplado ello se tiene como dato estadístico el listado de los comerciantes de los mercados y plazas; como se muestra en la siguiente tabla:

Nombre del Mercado o plaza	Número de comerciantes
Mercado Mayorista de Latacunga	98
Plaza San Felipe	24
Mercado Pichincha (La Merced)	21
Plaza San Sebastián	10
Plaza Maldonado Toledo	3
Plaza La Laguna	5
Mercado Cerrado El Salto	108
TOTAL	269

Fuente: Inspectores de los mercados y plazas de Latacunga (2018).

MUESTRA

- Para medir la calidad del servicio que los comerciantes de alimentos y bebidas ofrecen a los turistas nacionales y extranjeros; es necesario seleccionar una muestra del universo. Sampieri (2014)

Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Para la selección del tamaño de la muestra se aplicará la siguiente fórmula:

$$Z = \frac{z^2 p * q * N}{z^2 p * q + Ne^2}$$

Donde:

N= Tamaño de la población (269)

Z= Nivel de confiabilidad (95% $0.95/2=0.4750$ $Z= 1.96$)

e= Error muestral (típico 5%= 0,05)

p= Probabilidad de ocurrencia (típico 50%= 0.5)

q= Probabilidad de no ocurrencia (1-0,5= 0,5)

n= Tamaño de muestra

$$\frac{1.96^2(0.5)(0.5)(269)}{1.96^2(0.5)(0.5) + (269)0.05^2}$$

$$n = 158$$



***INTERPRETACIÓN
DE RESULTADOS***

3.8. Discusión de los resultados

El estudio que determina las competencias laborales turística generó que se debe crear un manual de competencias donde se detalle las funciones que se deben realizar en cada puesto de trabajo. Se aplicó la cantidad de 158 encuestas y se logró determinar que la mayoría de personas que prestan el servicio de alimentos y bebidas son de género femenino, que su edad oscila entre los 25 y 55 años.

Entre los resultados más importantes se destaca que los mercados con más prestadores del servicio de alimentos y bebidas son el Mercado Mayorista y el Mercado Cerrado de Latacunga. Los locales por lo general son atendidos por los propietarios los cuales cuentan con 3 o 5 personas que ayudan en la atención y servicio a los clientes y además existen comerciantes que prestan su servicio hasta por más de 20 años.

HIPÓTESIS

- Las competencias laborales turísticas para el sector gastronómico de las personas que trabajan en los mercados de la ciudad de Latacunga inciden positivamente en la calidad de servicio de alimentos y bebidas.
- H_1 : Las competencias laborales turísticas en el sector gastronómico, inciden en la calidad de los servicios de alimentos y bebidas.
- H_0 : Las competencias laborales turísticas no inciden en la calidad de los servicios.

Tabla 36*Tabla de contingencia*

*Tabla de contingencia Servicio es la actividad o conjunto de actividades de manera consecuyente, que tiene como único objetivo el de satisfacer la necesidad de otro. * Las competencias son cualidades que debe poseer un prestador de servicios turísticos en el mercado de comidas, frente a un cliente para mantener su entera confianza con el servicio prestado.*

Recuento		Las competencias son cualidades que debe poseer un prestador de servicios turísticos en el mercado de comidas, frente a un cliente para mantener su entera confianza con el servicio prestado.				Total
		Totalmente de Acuerdo	Parcialmente de Acuerdo	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	Parcialmente en Desacuerdo	
Servicio es la actividad o conjunto de actividades de manera consecuyente, que tiene como único objetivo el de satisfacer la necesidad de otro.	Totalmente de Acuerdo	134	4	4	2	144
	Parcialmente de Acuerdo	1	2	0	0	3
	Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo	0	0	0	1	1
Total		135	6	4	3	148

Tabla 37

Prueba de chi cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	<u>79,512^a</u>	6	,000
Razón de verosimilitudes	18,017	6	,006
Asociación lineal por lineal	24,715	1	,000
N de casos válidos	148		
a. 10 casillas (83,3%) tienen una frecuencia esperada inferior a 5. La frecuencia mínima esperada es ,02.			

Análisis e interpretación:

- Al nivel de significancia del 5% y confianza del 95% llevando a cabo una prueba de hipótesis con el estadístico Chi-cuadrado χ^2_{α} se obtiene un *Valor P* = $0.000 < \alpha = 0.05$ por lo que se rechaza la H_0 y se acepta la hipótesis alternativa H_1 y se concluye que:

Las competencias laborales turísticas en el sector gastronómico, inciden en la calidad de los servicios de alimentos y bebidas y la gente si necesita conocer las competencias para desempeñarse de mejor manera en su área.

DISEÑO DE LA PROPUESTA





**ESTUDIO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES TURÍSTICAS
PARA EL SECTOR GASTRONÓMICO Y SU INCIDENCIA EN EL
SERVICIO DE ALIMENTOS Y BEBIDAS EN LOS PATIOS DE
COMIDA DE LOS MERCADOS DE LATAACUNGA,
PROVINCIA DE COTOPAXI**

Chiluiza Molina, Gabriela Carolina & Vallejo Chariguamán, Grace Mireya



***CONCLUSIONES
Y
RECOMENDACIONES***

- En lo que respecta a la situación de los establecimientos de alimentos y bebidas de los mercados del cantón Latacunga; con la investigación que se llevó a cabo para el desarrollo del trabajo de titulación se pudo evidenciar que los negocios son administrados por sus propietarios y que llevan laborando en sus puestos de trabajo hasta por 10 años.
- Es preciso contar con un manual de competencias laborales; donde se describan las funciones para conocer los conocimientos, habilidades y competencias de cada puesto de trabajo.
- Buscar apoyo por parte de instituciones públicas y privadas para recibir capacitaciones y de este modo mejorar la calidad del servicio y las competencias laborales de quienes ofrecen sus productos en los mercados de la ciudad.

¡GRACIAS!

