



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y DE COMERCIO
CARRERA DE INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA
TRABAJO DE TITULACIÓN**

**“ESTUDIO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES DEL SECTOR ALOJAMIENTO Y SU
INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DE LA CALIDAD DE LOS HOTELES DEL CANTÓN LATACUNGA”**

AUTORA:

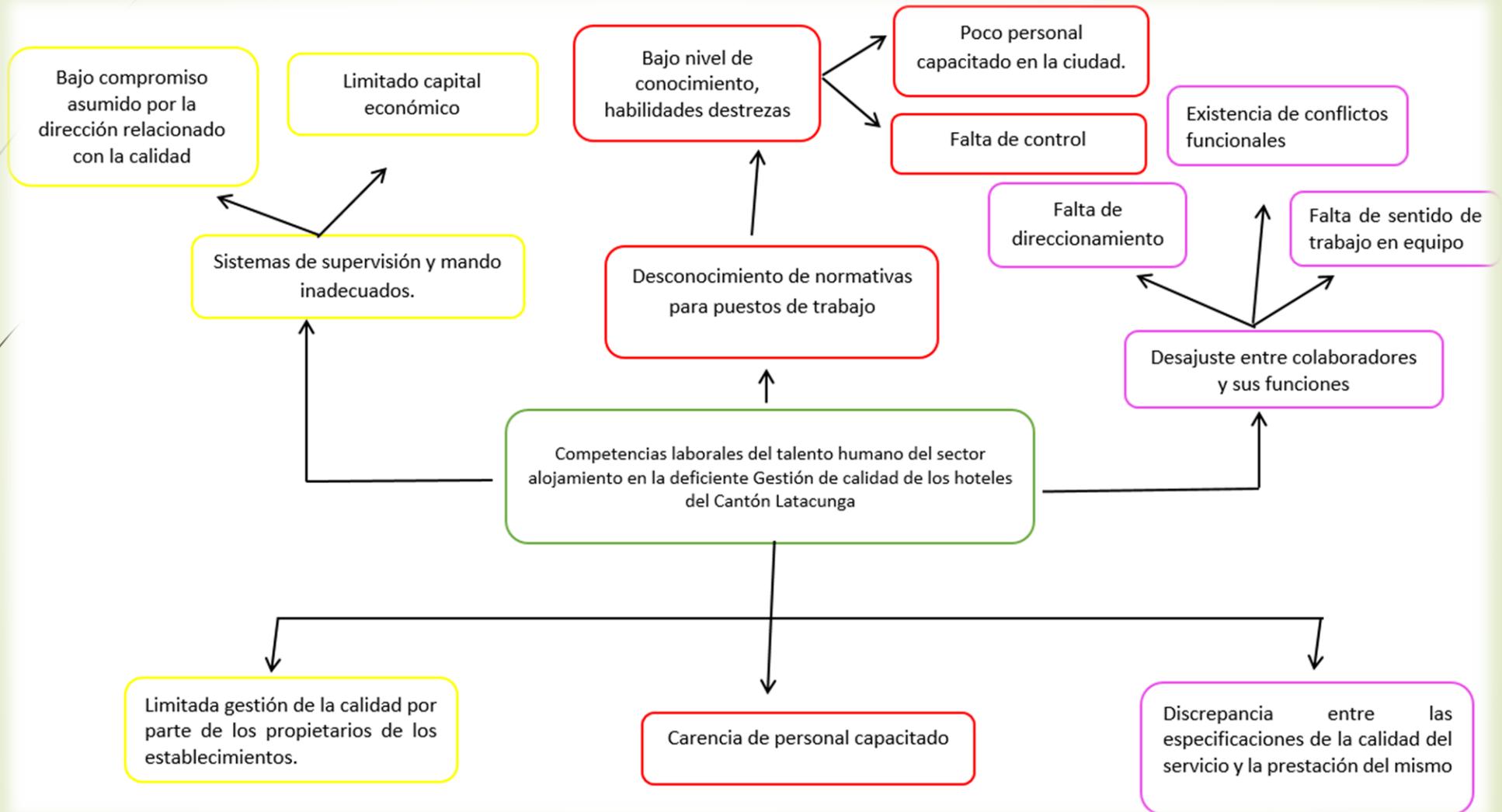
JENNIFER GABRIELA MARIN ZAMBRANO

DIRECTOR:

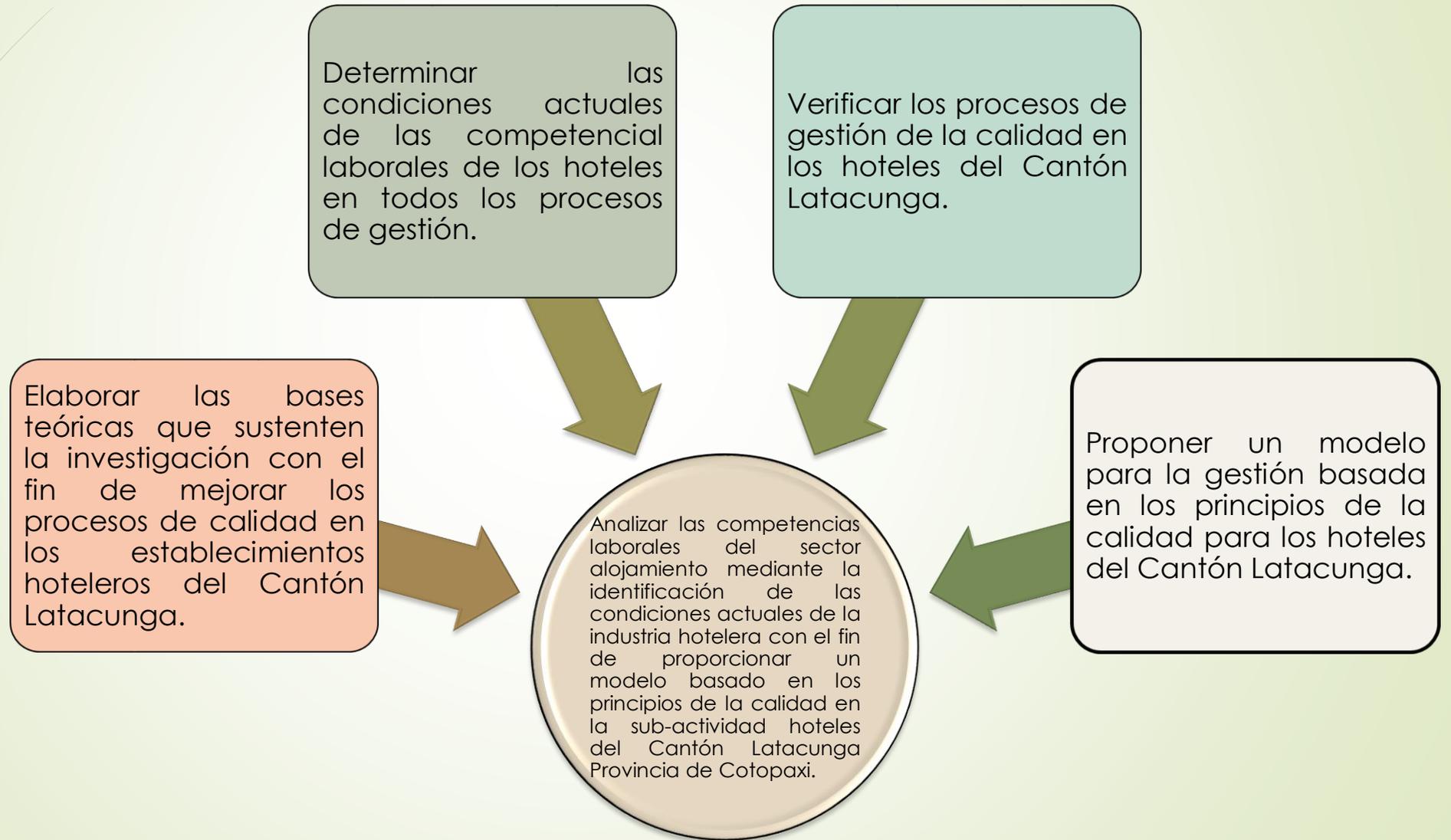
ING. OSCAR MARCELO CADENA CHÁVEZ



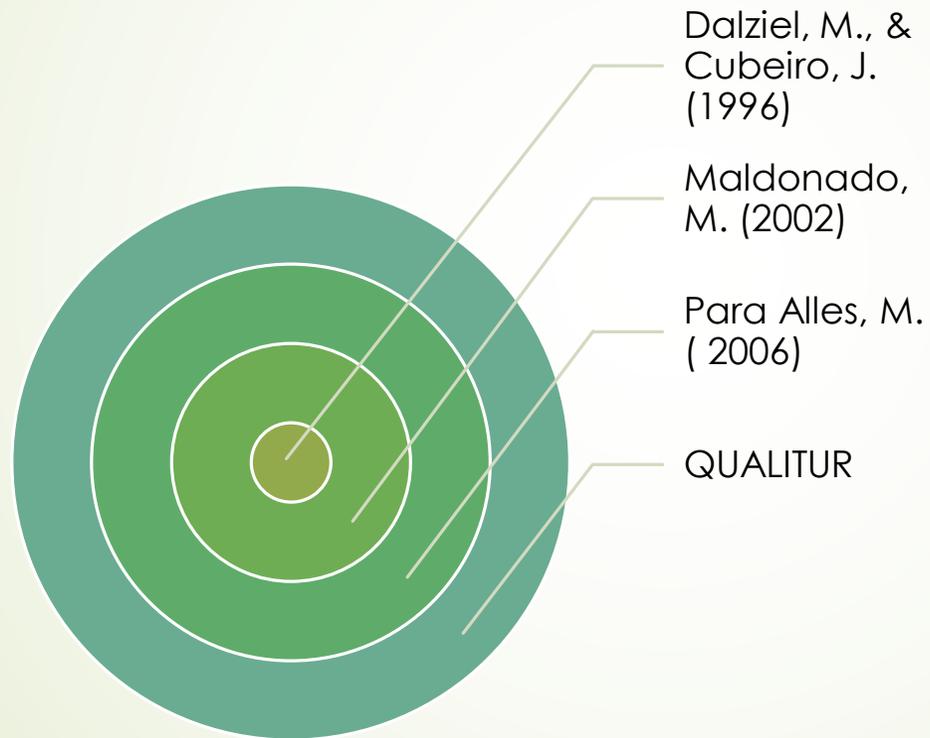
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA



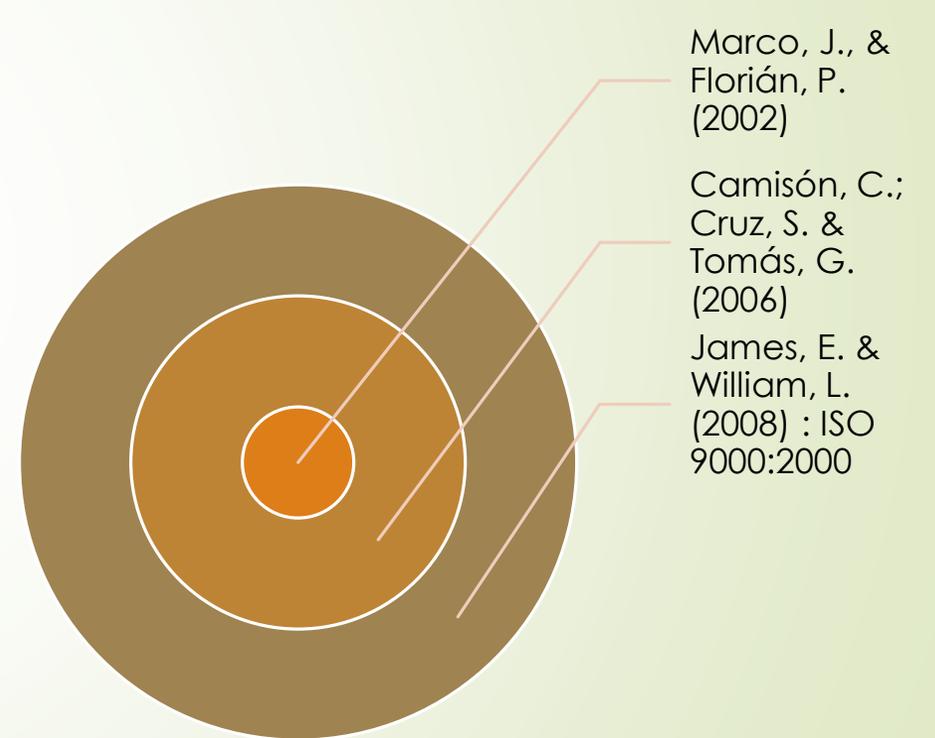
OBJETIVOS



FUNDAMETACIÓN TEÓRICA

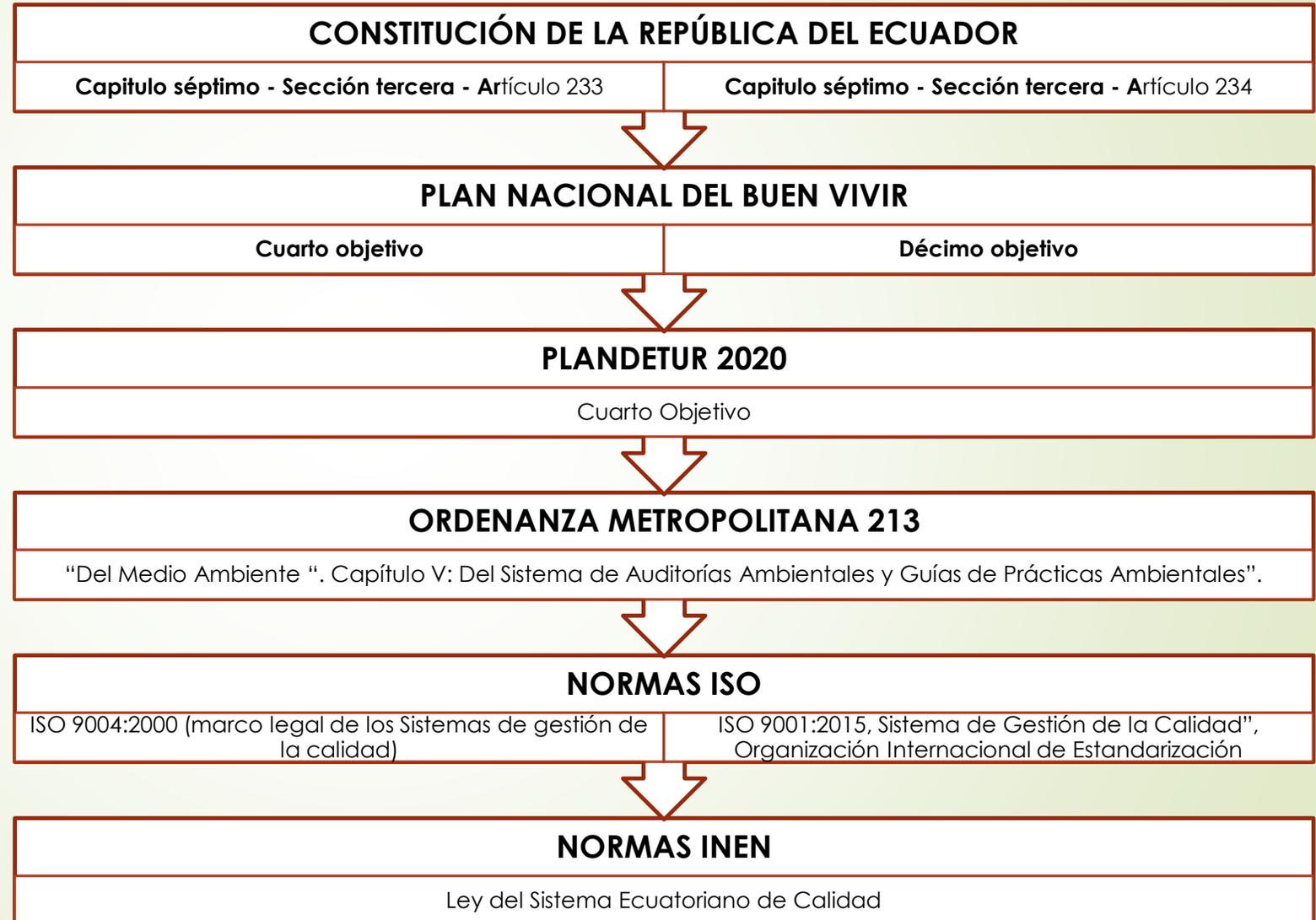


Competencias laborales del sector alojamiento



Gestión de la Calidad aplicada a Hostelería

FUNDAMENTACIÓN LEGAL



METODOLOGÍA Y ANÁLISIS DE RESULTADOS



•Investigación tipo documental, bajo el método teórico analítico-sintético y deductivo – inductivo con técnicas como: revisión bibliográfica, análisis de documentos, internet el resultado será la obtención de las bases teóricas que sustentaran el proyecto de investigación.

•Investigación tipo descriptiva utilizando el método empírico con la observación directa, el método teórico analítico-sintético, cualitativo y descriptivo, la técnica a utilizar por su parte serán entrevistas, fotografías e internet, todo lo mencionado tendrá como resultado el diagnóstico inicial de la calidad de los establecimientos sub-actividad turística hoteles.

OBJETIVO
1

OBJETIVO
2

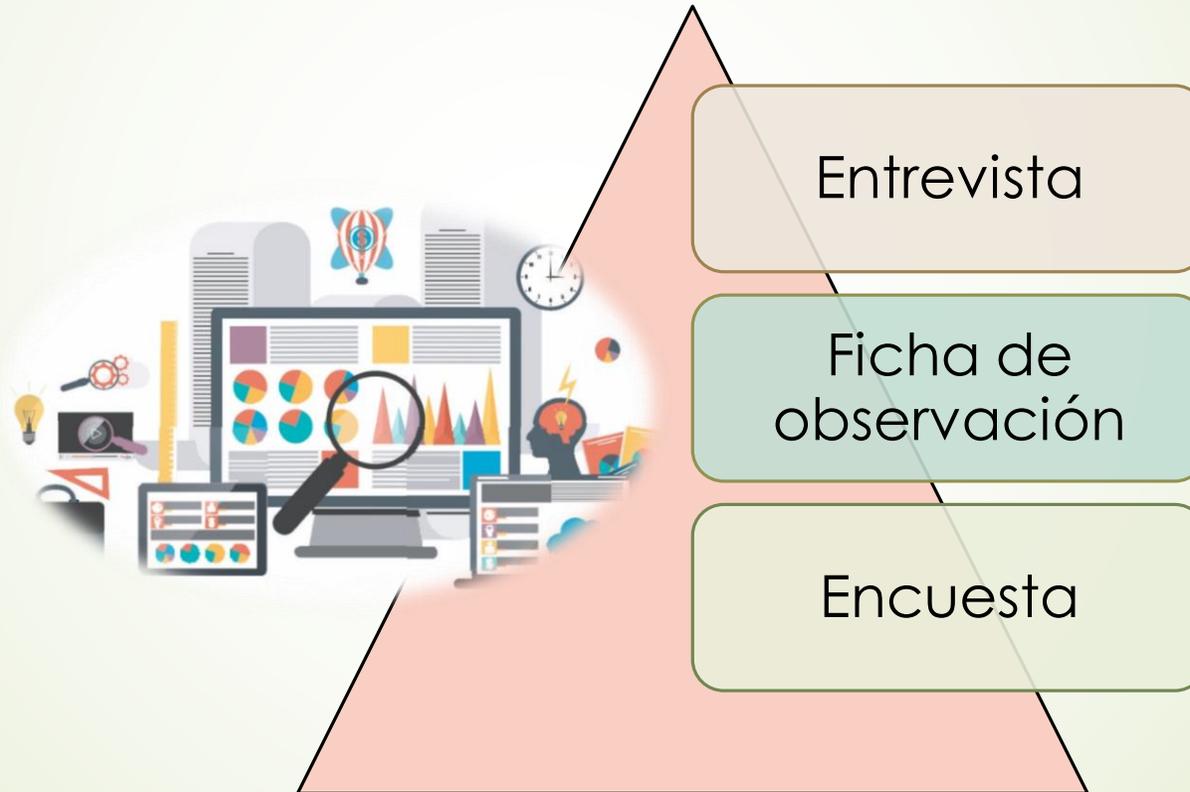
OBJETIVO
4

OBJETIVO
3

•Investigación explicativa, con el método deductivo- inductivo, hipotético-deductivo y descriptivo sirviéndose de técnicas como entrevistas, anécdotas y fotografías, dando como resultado la construcción de un modelo de gestión de la calidad por competencias del talento humano que labora en el sector alojamiento del Cantón Latacunga.

•Investigación descriptiva respaldándose de métodos empíricos como la observación directa, métodos teóricos como el analítico-sintético, inductivo-deductivo: descriptivo; aplicando técnicas como fichas de observación, entrevistas y encuestas, aportando de esta manera a la verificación de resultados.

MODELOS Y CUESTIONARIOS TEÓRICOS PARA LA INVESTIGACIÓN



POBLACIÓN Y MUESTRA

Área Recreacional el Boliche	Año 2016	%
Turista Nacional	35.198	92%
Turista Extranjero	3.194	8%
Total de turistas	38.392	100%

N°	NOMBRE	ACTIVIDAD	TIPO	CATEGORIA
1	Endamo	Alojamiento	Hotel	Tres estrellas
2	Joshed Imperial	Alojamiento	Hotel	Tres estrellas
3	Makroz	Alojamiento	Hotel	Tres estrellas
4	Balcones Del Rio	Alojamiento	Hotel	Dos estrellas
5	El Rey San Nicolás	Alojamiento	Hotel	Dos estrellas
6	Los Ilinizas	Alojamiento	Hotel	Dos estrellas
7	Makroz Colonial	Alojamiento	Hotel	Dos estrellas
8	Ritzort	Alojamiento	Hotel	Dos estrellas
9	Rodelu	Alojamiento	Hotel	Dos estrellas
10	Jimmy	Alojamiento	Hotel	Tercera
11	Nacional	Alojamiento	Hotel	Tercera
12	Caribbean Real	Alojamiento	Hotel	Cuarta
13	Bronx	Alojamiento	Hotel Residencia	Tercera
14	Gran Hotel Julio Sampedro	Alojamiento	Hotel Residencia	Tercera

- 
- N= Población (38.392)
 - z^2 = Nivel de confiabilidad 94% (1,88)
 - P= Probabilidad de ocurrencia 0,5
 - q= Probabilidad de no ocurrencia 0,5
 - n= Muestra
 - e= Error de muestra 6%

$$n = \frac{N * z^2 * p * q}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

$$n = \frac{38.392 * 1,88 * 0,5 * 0,5}{0,06^2(38.392 - 1) + 1,88 * 0,5 * 0,5}$$

$$n = 130$$

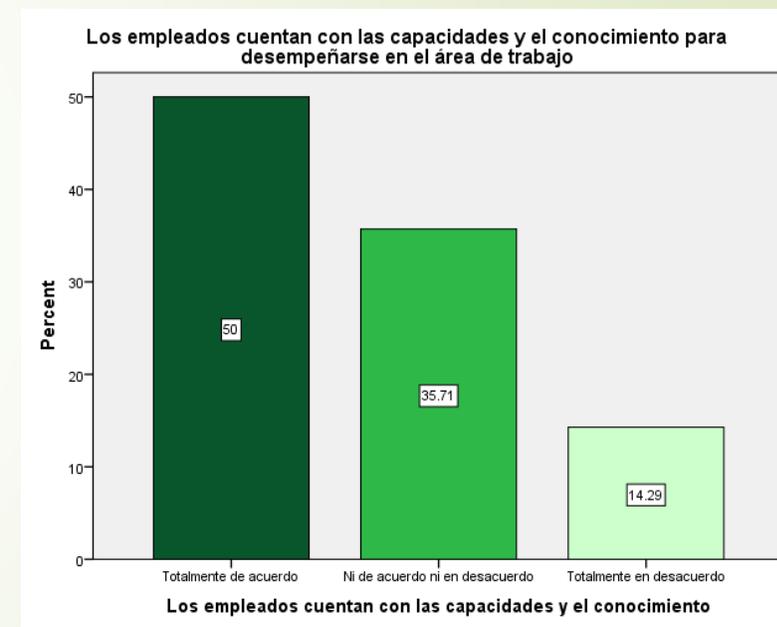
Análisis de los resultados (Entrevistas)



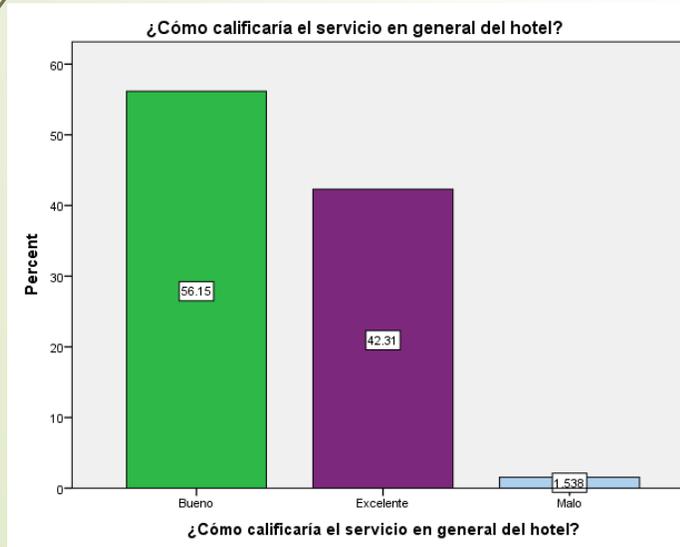
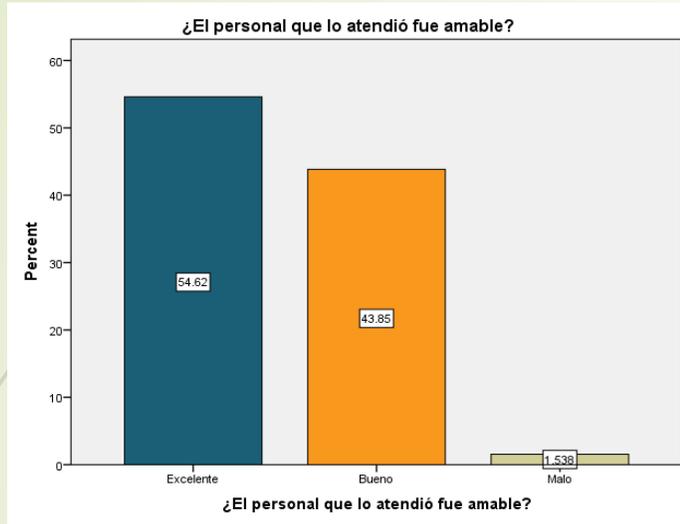
Variables de estudio	Sub-variable	Resultados significativos obtenidos	Observaciones
Calidad	Servicio de alojamiento	Atención al cliente Confort Limpieza	El personal es indispensable en la prestación del servicio de alojamiento por esa razón debe ser capacitado constantemente.
	Mejora continua	Manuales de procedimiento Profesiogramas Capacitación	
	Talento humano	Perfil de competencias Área de desempeño	
Modelo de gestión	Competencias	Positivo	La información de las actividades será detallada y se evitaran errores

Análisis de resultados (Fichas de observación)

Variables de estudio	Sub-variable	% significativos obtenidos	Observaciones	
Área de desempeño	Recepción	78,60%		
	Confortables	64,3%	Totalmente de acuerdo	
Talento humano (Competencias laborales)	Capacidad de realizar el servicio de alojamiento de forma correcta y continua	42,9%	Desacuerdo	
	Capacidad de respuesta	50%	Totalmente de acuerdo	
	Respetuoso y amable	64,3%		
	Conocimientos en el área de desempeño	50%		
	Lenguaje claro y preciso	64,3%		
	Confiable y honesto	85,7%		
	Seguridad en el servicio	100%		
	Comprender las necesidades del cliente	71,4%		
	Certificaciones turísticas	100%		
	Fidelización de los clientes	50%		
	Integración del personal	64,3%	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	
	Compromiso para el desarrollo	64,3%		
	Promoción	50%	Totalmente de acuerdo	
	Mejora continua	50%		
	Funciones acorde a su cargo	92,9%		
	Gestión	Permite realizar el trabajo eficiente y eficaz	50%	Totalmente de acuerdo como ni de acuerdo ni en desacuerdo
		Servicio rápido y oportuno	85,7%	Totalmente de acuerdo



Encuestas



Variables de estudio	Sub-variable	% significativos obtenidos	Observaciones
Datos informativos	Género	37%	Entre 29 y 39 años
	Turista Nacional	83,8%	Principalmente de Quito, motivado por ocio y trabajo principalmente
Calidad	Atención	19,2%	Servicio de atención personalizada
	Satisfacción	100%	Al ingresar al hotel se sienten bienvenidos
	Rapidez en el servicio	56%	Registro rápido y eficiente
	Precio	58,46%	Según el servicio ofertado
	Servicio en general	56,15	Bueno
Personal	Amabilidad	54,62%	Mantiene normas de cortesía
	Capacidad de respuesta	51,54%	El personal es capaz de responder a la brevedad
Reserva	Servicios complementarios	48,46%	Contenía todo lo prometido
	Habitación	58,46%	Limpieza de las áreas
	Seguridad	59,23	Presente en todo momento
	Cuenta precisa	49,23%	De acuerdo al servicio ofertado
Mejora		26,15	Se considera que el cliente está satisfecho con el servicio requerido

COMPROBACIÓN DE LA HIPÓTESIS

¿Con el estudio de las competencias laborales del sector alojamiento se determinará la efectividad de la gestión de la calidad en los hoteles del Cantón Latacunga?

Chi-Square Tests					
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	Exact Sig. (2-sided)	Exact Sig. (1-sided)
Pearson Chi-Square	5.600 ^a	1	.018		
Continuity Correction^b	3.150	1	.076		
Likelihood Ratio	7.191	1	.007		
Fisher's Exact Test				.070	.035
Linear-by-Linear Association	5.200	1	.023		
N of Valid Cases	14				

a. 2 cells (50.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 2.00.

b. Computed only for a 2x2 table

Chi-Square Tests				
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)	
Pearson Chi-Square	38.150 ^a	4	.000	
Likelihood Ratio	14.380	4	.006	
Linear-by-Linear Association	7.882	1	.005	
N of Valid Cases	130			

a. 5 cells (55.6%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .03.

PROPUESTA: MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO DEL SECTOR ALOJAMIENTO



Secretaría Técnica
de Capacitación y
Formación Profesional



MINISTERIO
DE TURISMO



OBJETIVOS

Definir las competencias laborales del profesional de turismo y hotelería considerando el desempeño técnico de las actividades desarrolladas en el sector alojamiento.

Determinar las competencias laborales del profesional del área turismo - hotelería y su incidencia en la gestión de calidad.

Elaborar estrategias adecuadas para los establecimientos hoteleros que permitan mejorar el servicio de alojamiento.

Diseñar un modelo de gestión de calidad por competencias del talento humano en el sector alojamiento para los hoteles del Cantón Latacunga.





Metodología

(Juliá, M. & Porsche, F. (2002))

Pasos
para
medir la
calidad:

Determinar los artículos o ítems que se han de valorar en el cuestionario.

Diseño del cuestionario.

Validación de escala.

Implementación del cuestionario y explotación posterior.

DESARROLLO

PARTE I- COMPETENCIAS LABORALES EN EL PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA

Parte I

COMPETENCIAS LABORALES EN EL PROFESIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



- 8 -

Definición y/o caracterización de las competencias del profesional en turismo.

Caracterización reglamentaria de Ecuador sobre Competencias laborales en Turismo.

Descripción del cargo en Alojamiento

Perfil del cargo por competencias

Registro de las competencias laborales del cargo

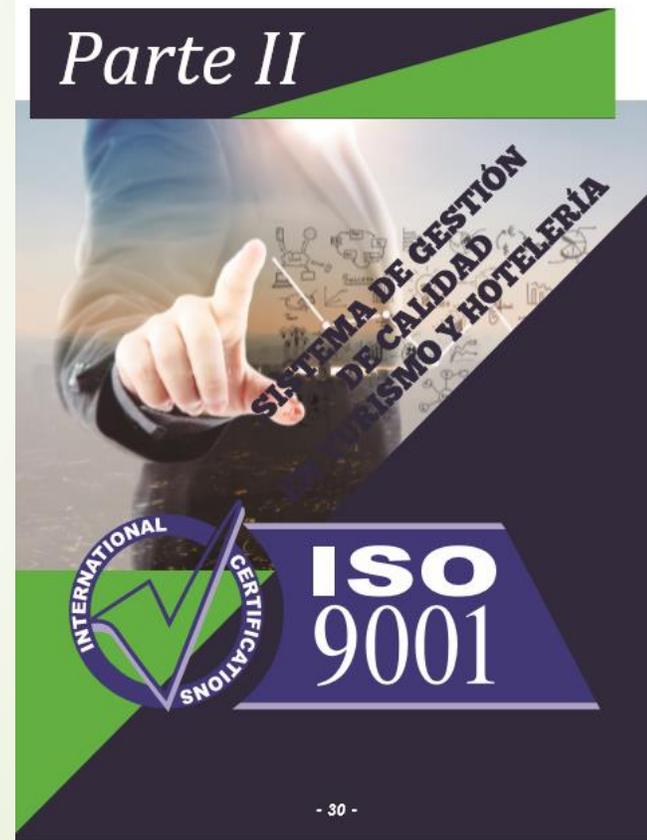
Modelo de Competencias en Alojamiento a nivel de América Latina.

Alcance
Referencias Normativas
Términos y definiciones
Contexto de la Organización
Liderazgo
Planificación
Soporte
Operación
Evaluación del Desempeño
Mejora continua

PARTE II- SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD EN TURISMO Y HOTELERÍA

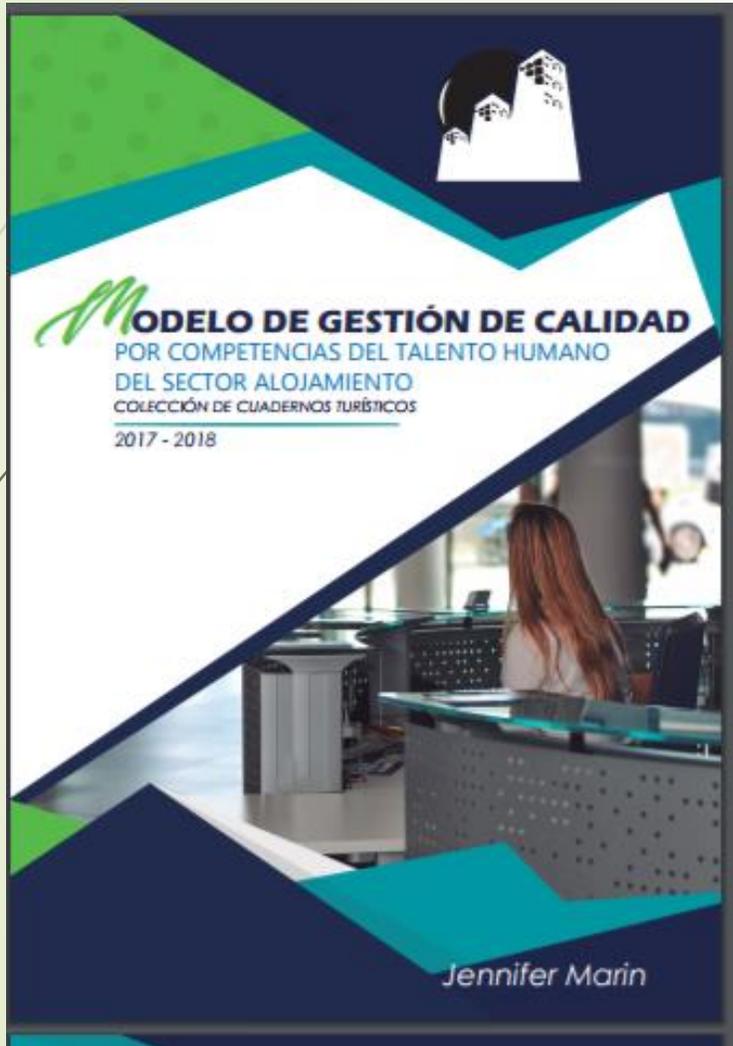
Parte II

MODELO DE GESTIÓN DE CALIDAD POR COMPETENCIAS DEL TALENTO HUMANO DEL SECTOR ALOJAMIENTO

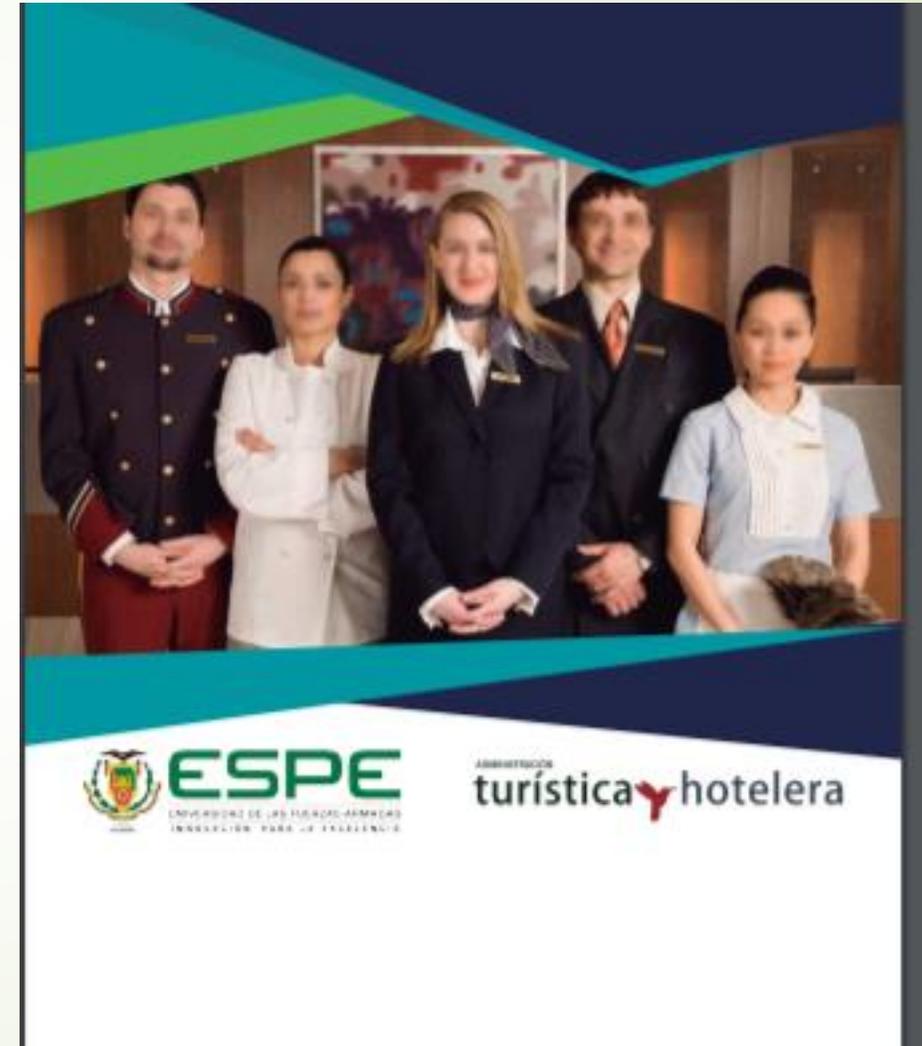


- 30 -

PORTADA



CONTRAPORTADA



Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo y no en el resultado, un esfuerzo total es una victoria completa.

Mahatma Gandhi



Gracias