

UNIVERSIDAD DEL MAR CAMPUS HUATULCO

Biblioteca

UNIVERSIDAD DEL MAR



FORMACIÓN PROFESIONAL QUE SE REQUIERE PARA LABORAR EN

PUESTOS DE DIRECCIÓN EN HOTELES DE 5 ESTRELLAS EN

BAHÍAS DE HUATULCO, OAXACA.

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA

PRESENTA:

MIGUEL ANGEL PÉREZ SÁNCHEZ

DIRECTOR DE TESIS:

LIC. PERLA RODRÍGUEZ JUSTO

BAHÍAS DE HUATULCO, OAXACA

OCTUBRE DE 2004

2350

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el mercado de trabajo turístico está avanzando de manera rápida y exige día a día la contratación del personal más calificado para que forme parte de las nuevas gestiones en la empresa. Es pues de máxima importancia tener la preparación adecuada a las demandas de este mercado laboral tan exigente y cambiante; para que pueda haber una mejor compatibilidad entre demanda y oferta laboral es necesario conocer el perfil que se debe adquirir en las etapas de estudios o capacitación previas a la integración del personal al campo de trabajo.

Uno de los servicios turísticos esenciales para la actividad turística es el de hospedaje ya que en algunos casos no sólo ofrece alojamiento sino que además oferta algunos servicios complementarios como alimentos y bebidas, recreación transportación, agencias de viajes, entre otros. Esta situación se estima como una de las principales causas para que estas empresas demanden personal altamente capacitado para cubrir todas las necesidades propias de su oferta turística. Es por este motivo que los objetivos de la investigación son conocer:

- El perfil ideal que requieren los hoteles de 5 estrellas en Bahías de Huatulco al reclutar personal para ocupar puestos de dirección.
- El perfil real con el que cuentan las personas que ocupan esos puestos.
- Si éstas empresas tienen algún tipo de acuerdo con alguna universidad en la Costa de Oaxaca que permita a los alumnos tener una vinculación con el actual mercado laboral.

Lo anterior nos permite plantear las siguientes hipótesis: Las personas que ocupan los niveles medios y de dirección provienen de otros Estados de la República o del extranjero; además, la mayoría de personas que ocupan estos puestos son egresados de universidades particulares. Por último, tenemos el supuesto de que no existen vínculos de apoyo recíproco entre las empresas de hospedaje de 5 estrellas en Bahías de Huatulco y universidades en la Costa de Oaxaca.

Así, identificado el perfil real de los profesionistas que ya están laborando en los hoteles de 5 estrellas y conociendo el perfil ideal que estas empresas requieren, se tendrá un mayor entendimiento de cuales son las variables más significativas para los hoteles en su demanda de personal.

De tal forma se debe considerar la importancia que tiene para la formación profesional el conocer la situación laboral, los objetivos y las necesidades de las empresas hoteleras en Bahías de Huatulco.

A continuación se describe en forma breve cada uno de los capítulos que integran esta tesis. Los dos primeros capítulos son parte de una investigación documental en la cual se presenta el marco histórico y conceptual de esta investigación.

En el primer capítulo se anexan los antecedentes del turismo y de la hotelería a nivel nacional, estatal y municipal lo que permitirá conocer la evolución de la actividad turística.

En el segundo capítulo se abarca los establecimientos de hospedaje, su trascendencia, modalidades de hospedaje y clasificación; destacando la

clasificación realizada por su calidad de servicio, las normas mexicanas de calidad aplicadas a servicios de hospedaje y la relación que tienen con la categorización de los hoteles desde 1 hasta 5 estrellas.

En el tercer capítulo se presenta información en cuanto a la formación profesional abordando el sistema educativo mexicano, la educación superior en el Estado de Oaxaca, las instituciones de educación superior en la Costa del Estado, las universidades que ofertan la carrera de turismo en la Costa de Oaxaca, así como la relación que existe entre las empresas de hospedaje de categoría 5 estrellas y las universidades de la Costa.

En el cuarto capítulo se concentran los datos obtenidos en las entrevistas de campo y que muestran la situación actual de la estructura organizacional de los hoteles de 5 estrellas en Bahías de Huatulco, los perfiles de puestos que requieren para los cargos ejecutivos y por último, el perfil de las personas que actualmente se encuentran formando parte del comité ejecutivo en estos hoteles.

Finalmente se presentan las conclusiones obtenidas en esta investigación.