

U: 8728



Universidad del Mar

UN DIAGNÓSTICO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y DE LA SITUACIÓN DEL ENTRENAMIENTO A LOS TRABAJADORES EN LOS RESTAURANTES TURÍSTICOS DE LAS BAHÍAS DE HUATULCO.

TESIS

Que para obtener el título de

Licenciada en Administración Turística

PRESENTA

Doris María Vázquez Flores

DIRECTORA DE LA INVESTIGACIÓN DE TESIS
Dra. Beatriz Avalos Sartorio

Puerto Ángel, Oaxaca

Julio del 2000

INTRODUCCIÓN

Esta investigación de tesis estudia la situación actual del entrenamiento en los restaurantes turísticos de Tangolunda, La Crucecita, Chahué, Santa Cruz y La Entrega, en las Bahías de Huatulco, Oaxaca, México, a partir de la hipótesis de que existen problemas importantes en la calidad del servicio en el sector restaurantero turístico, y de que estos problemas se derivan del hecho de que existe un entrenamiento deficiente de los empleados que trabajan en dicho sector. Para tal caso, se realizó una encuesta a los turistas para conocer sus opiniones respecto al servicio que ofrecen los restaurantes. Se realizaron entrevistas a funcionarios y/o instituciones involucradas con el entrenamiento. Posteriormente se investigó teóricamente los beneficios que brinda el entrenamiento y la manera adecuada para implementarlo. Se efectuó un censo de restaurantes, censando a todos los establecimiento donde se brindan alimentos y bebidas al público, y por último, se implementó un cuestionario de diagnóstico del entrenamiento que se da a los empleados de los restaurantes turísticos.

A través de esta investigación se descubrió que el servicio que se brinda en los restaurantes, cuenta con defectos en el trato, en los alimentos, y en la prontitud del servicio, en los baños, en la limpieza, en el tipo de ambiente del restaurante, y en el cálculo ya sea número de platillos o de la cuenta. Los resultados sugieren que la opinión que en general tienen de los turistas de el servicio en los restaurantes de Bahías de Huatulco es poco favorable. También se descubrió que existe un problema de entrenamiento en esta zona turística, que consiste en una desatención en el diseño y las aplicaciones de programas y cursos de entrenamiento en el ramo restaurantero por parte, básicamente, de las instituciones públicas. Se halló que los administradores y/o dueños de los restaurantes de Tangolunda y los de La Crucecita, Chahué, Santa Cruz y La Entrega se distinguen en la manera de implementar y valorar el entrenamiento. Se pudo detectar que en los restaurantes turísticos de la Crucecita, Chahué, Santa Cruz y la Entrega la mayoría de los administradores y/o dueños cuentan con una mala percepción del entrenamiento (ya que ellos creen capacitar a los trabajadores al mismo tiempo en el que se está produciendo), con una falta de interés de que asistan los trabajadores a los cursos brindados por las instituciones, y una gran renuencia hacia el entrenamiento, debido a la perseverancia de cursos sin buenos resultados.

El desarrollo de esta investigación se manifiesta en seis capítulos. En el primero se establecen los fundamentos de la existencia del problema de investigación a través de las opiniones de los turistas, funcionarios y/o instituciones relacionadas con el entrenamiento. El segundo describe al entrenamiento, de tal manera, que se pueda entender este término y comprender claramente la importancia de este instrumento y la manera correcta de usarlo. El tercer capítulo describe al restaurante como empresa turística, señalándola como una de las empresas básicas para la práctica del turismo. También se da a conocer el concepto, los puestos y la estructura que comprenden estos establecimientos, así como aspectos importantes que indudablemente se deben de cuidar en este tipo de empresas turísticas. En el cuarto capítulo, se presentan los resultados obtenidos del censo de restaurantes, los propósitos de su realización y el diseño de éste. El capítulo cinco, muestra un diagnóstico del entrenamiento de los restaurantes turísticos de Tangolunda y otro para la Crucecita, Chahué, Santa Cruz y la Entrega, desde el punto de vista de los administradores y/o dueños, donde se da a conocer, principalmente, los tipos y métodos de entrenamiento que se han implementado en los trabajadores, las opiniones de los administradores y/o dueños respecto a los ofrecimientos de entrenamiento por parte de las instituciones públicas y privadas y los problemas y las necesidades de entrenamiento que actualmente se tienen. Y por último en el capítulo seis, se realizan comparaciones entre los resultados obtenidos con los dos diagnósticos, dándose a conocer los aspectos en común y diferentes que tienen ambas zonas en materia de entrenamiento.