

# UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO

ESCUELA DE CONTADURIA PUBLICA Y ADMINISTRACION

## LA CAPACITACION TECNICA DE LOS DIFERENTES NIVELES DE LA INDUSTRIA HOTELERA

Seminario de Investigación Administrativa  
Que para obtener el Título de  
Licenciado en Administración de Empresas  
Presentan

Jaime Luis Olmedo Mendoza  
Raúl Rafael Rodríguez Toledo.

1977

8789



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

LA CAPACITACION TECNICA DE LOS DIFERENTES NIVELES  
DE LA INDUSTRIA HOTELERA

I N D I C E

INTRODUCCION:

CAPITULO I

1.-	CONSIDERACIONES GENERALES Y ANTECEDENTES.....	Página	1
1.1	HISTORIA DE LA CAPACITACION TECNICA TURISTICA EN MEXICO.....	Página	2
1.1.2.	LA FUERZA DE TRABAJO EN LA ACTIVIDAD TURISTICA.....	Página	5
1.2	UBICACION DEL TEMA DENTRO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO.....	Página	8
1.3	LA FUNCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE EMPRESAS.....	Página	12

## CAPITULO II

11.-	PLANEACION DE LA INVESTIGACION	
	11.1.- DETERMINACION Y FIJACION DE OBJETIVOS.-	Pág. 13
	11.2.- DETERMINACION DEL PROGRAMA DE TRABA- JO.....	Pág. 15
	11.3.- DETERMINACION DEL UNIVERSO.....	Pág. 16
	11.4.- DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUES- TRA.....	Pág. 16
	11.5.- SELECCION DE LA TECNICA DE INVESTIGACION.	Pág. 17
11.5.5.-	AREAS DE INVESTIGACION.....	Pág. 20
	11.6.- CONTENIDO Y DISEÑO DEL CUESTIONARIO....	Pág. 24
11.6.1.-	DISEÑO DEL CUESTIONARIO.....	Pág. 25

## CAPITULO III

111.-	DINAMICA O REALIZACION DE LA ENCUESTA.	
	111.1.- RECOPIACION DE DATOS.....	Pág. 39
	111.2.- TABULACION DE DATOS.....	Pág. 40
	111.3.- ANALISIS E INTERPRETACION.....	Pág. 51
	CONCLUSIONES.....	Pág. 57
	BIBLIOGRAFIA.....	Pág. 59

A MIS PADRES  
RAFAEL RODRIGUEZ REGALADO  
ROSA MARIA TOLEDO FUENTES  
POR LA AYUDA DESINTERESADA  
Y APOYO MORAL. -

A MIS HERMANOS  
SERGIO RODRIGUEZ TOLEDO  
SABRINA RODRIGUEZ TOLEDO  
POR EL APOYO DE HERMANDAD

A LA UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO  
Y MAESTROS  
POR SUS ENSEÑANZAS

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS  
DE ESCUELA  
POR LA CONFIANZA Y APOYO

A TODAS LAS PERSONAS QUE DE  
ALGUNA MANERA FORMAN PARTE  
DE MI MEDIO SOCIAL

A MIS PADRES  
LUZ MA. MENDOZA DE OLMEDO (Q. E. P. D.)  
GREGORIO OLMEDO GOMEZ  
POR LA AYUDA DESINTERESADA  
Y APOYO MORAL.

A MI ESPOSA E HIJOS  
MARGARITA OFELIA GARMA DE OLMEDO  
JAI ME LUIS OLMEDO GARMA  
MARGARITA OFELIA OLMEDO GARMA  
POR LA CONFIANZA Y APOYO MORAL.

A MIS HERMANOS  
SR. GREGORIO OLMEDO MENDOZA  
SRA. BEATRIZ OLMEDO DE AGUIRRE  
POR EL APOYO DE HERMANDAD.

A LA UNIVERSIDAD DEL VALLE DE MEXICO  
Y MAESTROS  
POR SUS ENSEÑANZAS

A MIS AMIGOS Y COMPAÑEROS  
DE ESCUELA  
POR LA CONFIANZA EN LA  
AMISTAD.

A TODAS LAS PERSONAS QUE  
DE ALGUNA MANERA FORMAN  
PARTE DE MI MEDIO SOCIAL.



## INTRODUCCION

En los tiempos actuales, la evaluación del personal en la Industria Hotelera, ha sido un problema muy complejo. Son raras las ocasiones en que un ejecutivo está verdaderamente calificado para conocer y evaluar la personalidad de sus subordinados y más importante aún, para tratar de inducirlos a que cambien aspectos de su personalidad, ya que ésta es sumamente abstracta y compleja, aún los sociólogos están en desacuerdo acerca de como puede ser definida ó modificada.

Debemos estar concientes de las necesidades, condiciones y posibilidades de cada una de las Instituciones de Enseñanza Turística, ya que esto ofrece una actividad dentro de las Industrias más jóvenes y productivas en los diferentes renglones a nivel nacional.

Es innegable el crecimiento de la actividad Turística en nuestro País, al grado tal que está considerada como el renglón más importante, esto reclama por lo tanto una mayor y mejor preparación del personal que presta servicio al Turismo.

El problema es el de simplificar y mejorar la labor de capacitación, utilizando elementos necesarios para valorizar la contribucion del personal y obtener un mejor uso de sus cualidades.

Es por eso que el fin de este trabajo, es investigar la situación actual, tomando experiencias pasadas para el mejor desarrollo de ésta actividad económica.

## CAPITULO I

### 1. - CONSIDERACIONES GENERALES Y ANTECEDENTES

#### 1.1. - HISTORIA DE LA CAPACITACION TECNICA TURISTICA - EN MEXICO.

Este fenómeno en la República Mexicana se desarrolla en forma espontánea como lo muestra ampliamente la historia de los servicios turísticos.

Los Servicios Turísticos se crean improvisadamente para responder a la creciente demanda planteada por la corriente de visitantes, fundamentalmente en la Capital de la República o en dos o tres centros Turísticos de importancia.

En estas circunstancias con anterioridad al año de 1940, el personal que prestaba sus servicios en las empresas turísticas era un personal capacitado empíricamente, mediante el ejercicio de sus actividades. En esta etapa lo mismo la Hotelería que la Restaurantería, que el agente de viajes, se sirve de las experiencias que les transmitían los empleados llegados del extranjero o bien los dirigentes de las empresas capacitadas mediante su experiencia en el trabajo.

El auge creciente del Turismo crea la inquietud entre el gremio turístico, especialmente en el gremio hotelero, de constituir una Institución que tenga por objeto capacitar en forma sistemática, por lo menos, los cuadros medios de las empresas hoteleras, porque en esta forma - -

dicho personal podría colaborar en la formación de niveles primarios.

### 1. 1- HISTORIA DE LA CAPACITACION TECNICA TURISTICA EN MEXICO.

En el año de 1940 el Gobierno contando con la colaboración de la Asociación Mexicana de Hoteles, crea la Escuela Hotelera patrocinada por el Gobierno, y que inició sus actividades orientadas a la formación de cuadros medios de la Hotelería, recibándose ahí mismo, pero al mismo nivel, formación de Restaurantes, Bares y Cocina.

El hecho de que la Escuela Hotelera hubiera incluido en sus cuadros de formación la de Restaurantes y Bares, es que eleva considerablemente los costos de mantenimiento, en la formación de Personal capacitado dentro de la Industria Hotelera, razón por la cual los asistentes a esta Institución a lo largo de 20 años son múltiples, al término de éstos y precisamente en el año de 1963, la Escuela Hotelera se ve en la necesidad de transformar sus sistemas de enseñanza, de acuerdo con los planes y estudios que hoy la rigen, al lado de este esfuerzo institucional para dotar de personal capacitado en la Industria Turística, surge la inquietud entre los Sindicatos de los niveles primarios, en especial de los restaurantes y bares para organizar Centros de Adiestramientos por Capacitación, que por razones de índole económica han tenido siempre una vida precaria y esporádica, pudiendo afirmarse que no se trata propiamente de Centros Institucionales que mantienen una permanencia y una

continuidad progresiva en su desarrollo.

En el año de 1959, la Universidad Autónoma del Estado de México decide establecer una Escuela de Turismo, de carácter Universitario en la cual se establecen las carreras de Técnico y Licenciado en Turismo.

Esta Escuela tiene una orientación diferente a la de los otros Centros, que la tenían técnico, práctica, orientándose más bien hacia un aspecto de formación cultural y humanística que con frecuencia y debido a los resultados obtenidos han obligado a las autoridades de dicho plantel a modificar sus planes de estudio equilibrando en ellos la formación cultural y humanística con la formación turística de carácter técnico y práctico.

Como puede observarse por la breve reseña histórica de la Capacitación Turística en México, se puede afirmar que hasta este momento es que se empiezan a realizar esfuerzos Institucionales por dotar a la Industria Turística de personal técnicamente capacitado con sistemas diferentes a aquellos de capacitación en el trabajo.

A manera de complemento puede ser señalado el hecho de que algunas cadenas hoteleras principalmente la "HILTON", cuenta con sus propios sistemas técnicos de capacitación, pero en atención a que solo se capacita al personal que labora dentro de los hoteles de dicha empresa, su importancia en el número total de empleados, es escaso.

El hecho de que en la antigua Escuela Hotelera, hoy Escuela Me-

xicana de Turismo, dependiente de la Universidad Autónoma del Estado de México, en los Centros de Adiestramiento de los Sindicatos, se cuentan con instalaciones propias y necesarias, es un dato más que elocuente, para poder alcanzar el desarrollo alcanzado en este campo del adiestramiento humano, por otra parte, el número de egresados de las dos escuelas profesionales no alcanza en su conjunto a lo largo de todos estos años la cifra de (1000) y por lo que hace a la capacitación elemental en los Centros de Adiestramiento de los Sindicatos es también de escasa proporción referencia al total de empleados que actualmente laboran en estos niveles. Es fácil concluir después de analizar el proceso seguido en el desarrollo de las actividades de capacitación técnica en materia turística que México ha realizado solo los primeros esfuerzos de superación técnica en este campo de actividades económicas.

A manera de colofón, debe decirse que la situación actual en México en materia turística la obliga a hacer por todas las formas a su alcance la capacitación técnica internacional en materia turística, se apoya fundamentalmente en prestación de servicios de alta calidad, que solo puede lograrse cuando se cuenta con personal en todos los niveles adiestrados y capacitados previamente de acuerdo a las técnicas modernas.

Quedó plenamente demostrado que la Industria turística ocupa

un primerísimo lugar en el marco general de ingresos, no solamente - por volúmen económico, sino también porque dichos ingresos lo son en divisas extranjeras, que en la actual coyuntura del desarrollo económi- co de México, representan la posibilidad de adquirir bienes de desarro- llo, contando con una balanza de pagos equilibrados.

1.1.2.- LA FUERZA DEL TRABAJO EN LA ACTIVIDAD TURIS- TICA. Una de las repercusiones más notables y positivas que acarrea- el turismo en el marco socio-económico de un País, es la generación - de empleos.

Actualmente laboran en las distintas ramas que componen la ac- tividad turística de la República Mexicana alrededor de 216,875 perso- nas.

Los 4,765 establecimientos de hospedajes que se encuentran - - abiertos en el territorio nacional, ocupan 111,706 personas.

Los 4,200 restaurantes que operan actualmente en el País ocu- pan a 83,520 personas, los 890 bares y cantinas tienen alrededor de - - 4,600 personas.

Al personal que labora en agencias de viajes se eleva a 2,400 - - empleados.

Los guías de turistas en servicio suman 1,549 y en los 2,350 - - comercios especializados que existen en el país trabajan en total apro-

ximadamente de 12,600 personas. Así mismo en transportes turísticos se emplean algo más de 500 personas.

Así sólomente las ramas de la actividad que prestan un servicio directo al turismo ocupan 216,875 personas que debido a la rapidez con que se han incorporado a la actividad económica enfrentan un problema de capacitación considerablemente agudo, ya que el 85% de este universo no ha recibido ninguna instrucción relacionada con su trabajo.

Por otra parte, los egresados de alguna Institución de enseñanza turística nacional o extranjera que ocupan algunos de los 216,875 empleados, representa el 12% y por último, el personal que se ha preparado empíricamente en cursos de adiestramiento en el trabajo compone apenas el 3%.

Se estima que los servicios turísticos (hotelería, restaurantes, bares, agencias de viajes, etc.) ocupa actualmente 250.000 personas en toda la República.

De la cifra anterior Directivos y Ejecutivos Medios absorben cerca del 20% de este personal. El resto lo ocupan los denominados niveles primarios.

Entre las personas de niveles superiores se registra con mayor frecuencia el hecho de una capacitación previa en Escuelas de extranjeros (Lausana y Cornell) de preferencia en Centros de Adiestramiento



de Cadenas Hoteleras Internacionales y pocos aún en la Escuela Mexicana de Turismo. Sin embargo, la proporción de autodidactas es superior al 50%.

Ello motiva y explica la presencia de personal extranjero en los cuadros directivos de las personas de mayor significación.

Por lo que mira a los niveles primarios la proporción de autodidactas es mayor, ya que los muestreos realizados arrojan un 92% en los servicios de alta categoría y aproximadamente el 95% de éstos por no decir que el total carece de Certificado de Secundaria.

Lo que trae como consecuencia una peculiar situación en lo que a sueldo se refiere entre las capas más fundamentales que reciben, en la mayoría de los casos salario mínimo.

Y además la casi nula movilidad en los escalafones ya que ese personal no siempre cuenta con la posibilidad de un desarrollo de sus capacidades.

La vigente necesidad de tecnificar el manejo y operación de servicios demanda una situación prioritaria para elevar la capacidad productiva e impulsar el desarrollo de facultades del personal mexicano que actualmente labora en los niveles primarios y ocupa los cuadros medios.

1.2. - UBICACION DEL TEMA DENTRO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO. Dentro de la planeación, organización, ejecución y control, que constituyen el proceso Administrativo, cuando se ejecutan en forma adecuada y se da la debida consideración a sus inter-relaciones, el resultado deberá ser una combinación de esfuerzos bien balanceados e integrada.

### PLANEACION

Tanto los Gerentes, subgerentes, de los hoteles, así como los Directores encargados de programas técnicos e instructores en la materia de los centros y escuelas de capacitación, deben de actuar en una forma sumamente dinámica en donde los cambios se suscitan con más frecuencia, derivándose de éstos algunos problemas que son afrontados por los mismos, la planeación les permite dominarlos.

Toda empresa desea y lucha por la supervivencia, el progreso y un modo ético de operaciones, deben de darle mucha importancia a la planeación quienes formulan ésta, son los que buscan mejoras, escuchan y se nutren de nuevas ideas poniéndolas en práctica, saliendo adelante cuando menos en teoría.

De acuerdo a los antecedentes de la capacitación y la forma en que se ha venido desarrollando, encontramos que se le ha dado poca importancia a esta función ya que no apuntan sus esfuerzos hacia el --

logro de los resultados deseados y se aferran a las corazonadas y al azar. y no toman a la planeación como una función fundamental del proceso administrativo, tampoco consideran que es la base desde la cual se levantan todas las futuras acciones administrativas ni se cercioran de cuales objetivos establecer y qué paso debe darse para lograr la mejor capacitación.

Si las personas encargadas de la capacitación dirigieran sus esfuerzos hacia los resultados deseados y se lograra una secuencia efectiva de los mismos, visualizarían futuras posibilidades entre cursos alternativos de acción e impulsarían todo trabajo en forma clara y completa para mejorar los cursos, programas y técnicas de la capacitación.

## ORGANIZACION

Siguiendo nuestro planeamiento encontramos que la organización reúne los recursos en una forma adecuada y ordenada arreglando a las personas en un modelo aceptable para que puedan desarrollar sus actividades, trabajando unidas y en forma efectiva hacia el logro de los objetivos por lo que los responsables de la capacitación, deben de conocer a fondo toda la estructura de todo grupo que trabaja unido, su lugar en él y los canales de comunicación.

Todo individuo que preste sus servicios en la industria hotelera deberá tener conciencia que la función de organizar es un estímulo

en la realización de sus actividades.

A la fecha, no se ha visto que los principios de la organización - hayan sido aplicados en los organismos de la misma, por lo que se hace necesario su aplicación según sus características y de acuerdo a las políticas y programas de estudio.

También los ejecutivos debieran conocer qué actividades se van a ejecutar, informándose respecto al lugar de trabajo donde se van a -- realizar, y crearse conciencia de que su capacidad técnica es la óptima para desarrollar sus funciones teniendo presente:

1. - Los objetivos de la organización.
2. - La división del trabajo.
3. - Agrupar las actividades en unidades Prácticas.
4. - Definir las obligaciones.
5. - Asignar personal calificado.
6. - Informar a cada uno de los miembros sobre que se espera - que ejecute.
7. - Establecer una buena comunicación.

#### EJECUCION

Es hacer que todos los miembros de un grupo deseen alcanzar - los objetivos señalados, para la realización de ellos mismos. Ya que - este paso trata exclusivamente con personas e incluye la capacidad pro

pia para conseguir la consecución de la meta establecida.

La ejecución es la tercera etapa dentro del proceso administrativo pero no se logra ningún resultado tangible hasta que se lleven decisiones respecto a las actividades propuestas y organizadas.

Volviendo al concepto capacitación, ejecutarla sería que se hubieran cumplido con éxito la planeación y la organización, ya que en la mayoría de los centros de trabajo de la industria hotelera el personal realiza sus labores eficientemente.

Vemos realmente que en la actualidad se carece de conocimiento y aplicación de la verdadera ejecución como parte íntegra del proceso administrativo.

### CONTROL

La siguiente y última de las funciones fundamentales, se refiere a un establecimiento de controles en general que se capta a través de los resultados que logra un ejecutivo, en nuestro caso solo se mencionará en qué consiste el control, puesto que si no se han desarrollado las funciones que le anteceden podríamos mencionar que hubiese existencia de control o controles dentro de la actividad de los diferentes niveles al servicio turístico ya sea tanto en el aspecto de programas de estudios como en la realización de funciones. Diremos que el control debe de estar bien orientado objetivamente y que debe ser diseñado para hacer que la gente haga lo que debe de hacer y satisfacer los objetivos a que se deben llegar.

### 1.3.- LA FUNCION DEL LICENCIADO EN ADMINISTRACION DE - - EMPRESAS.

Concientes que en todo organismo de trabajo existen problemas de diferente índole y dentro del aspecto de capacitación técnica de -- los diferentes niveles de la industria hotelera, lo consideramos un - campo basto y amplio para que el Licenciado en Administración de - Empresas, pueda desarrollar sus conocimientos de acuerdo a las en señanzas teórico-prácticas que ha recibido.

Con relación a sus características ayudará a resolver algunos de -- los problemas que existen en el tan complicado desarrollo de las - - funciones del personal que vienen realizando, tanto los funcionarios \_ como empleados y dentro de sus diferentes categorías un servicio al turismo y la forma bajo la cual se puede auxiliar a los mismos será captando, entendiendo y sugiriendo soluciones en función al proceso \_ administrativo, consistentes en fijación de objetivos, políticas, procedimientos, programas y presupuestos, jerarquización, funciones \_ obligaciones, desarrollo, autoridad, coordinación y estableciendo - controles dentro del personal al servicio del turismo.

## CAPITULO II

### 1.1. - PLANEACION DE INVESTIGACION

#### 11.1- DETERMINACION Y FIJACION DE OBJETIVOS.

Definición. - La palabra objetivo (de-ob-jactum) implica la idea hacia la cual se lanzan o dirigen nuestras acciones, suele también conocerse con el nombre de Meta. Terry en su libro "Principios de Administración" dice: "Un objetivo representa lo que se espera alcanzar en el futuro como resultado del proceso Administrativo. Planeación, Organización, Ejecución y Control".

Lo que entendemos por objetivo es la especificación de ciertas condiciones que deberán existir cuando éste sea alcanzado. Es la determinación precisa de algo que se desea lograr, es una meta expresada en términos cualitativos.

Nuestros objetivos serán:

#### DETERMINAR

- 1.- El programa que se pretende desarrollar a largo plazo.
- 2.- Conocer el estado actual de la capacitación.
- 3.- La cantidad de Centros y Escuelas de capacitación.
- 4.- El tipo de personal que se debe capacitar en las diferentes especialidades.

5. - El número de personal que se va a necesitar de acuerdo al crecimiento de la propia industria.

#### CONOCER

6. - A fondo los diferentes niveles de capacitación.
7. - El crecimiento de la fuerza del trabajo.
8. - La bolsa de trabajo.
9. - La intervención del Estado.
10. - La intervención de la iniciativa privada.



II. 2. - DETERMINACION DEL PROGRAMA DE TRABAJO

15

PROGRAMA

DESCRIPCION	DIAS
MECANICA	11
DETERMINACION Y FIJACION DE OBJETIVOS	1
DETERMINACION DEL UNIVERSO	2
DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	2
SELECCION DE LA TECNICA DE INVESTIGACION	1
AREAS DE INVESTIGACION	1
CONTENIDO Y DISEÑO DEL CUESTIONARIO	2
DISEÑO DEL CUESTIONARIO	2
DINAMICA	25
DINAMICA O REALIZACION DE LA ENCUESTA	1
RECOPIACION DE DATOS	10
TABULACION DE DATOS	4
ANALISIS E INTERPRETACION DE DATOS	4
CONCLUSIONES	6

### 11.3. - DETERMINACION DEL UNIVERSO.

Nuestro Universo de estudio lo podemos centrar dentro de todo el territorio nacional a través de los núcleos de atracción turística que se encuentran diseminados.

Como en México a la fecha existen tres Organismos Gubernamentales importantes que se han abocado a la resolución del problema a nivel nacional con el objetivo de una coordinación de enseñanza turística, enfocaremos nuestras baterías informativas a estos mismos que son:

La Secretaría de Turismo

La Secretaría de Educación Pública

El Instituto Mexicano del Seguro Social

Así mismo a nivel de Iniciativa Privada encontramos a:

La Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de la Ciudad de México, A. C.

La Escuela Mexicana de Turismo

Centros de Capacitación en algunos hoteles.

### 11.4. - DETERMINACION DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Como ya se dijo en el punto anterior, la muestra de investigación la obtendremos de los mismos por reunir las características esenciales de Organismos a Nivel Nacional de las cuales emanan las bases

de los programas y planes de trabajo como es el caso de la Secretaría de Educación Pública así como la función de la Secretaría de Turismo que al cumplimiento de las recomendaciones del Gobierno es la encargada del enlace integral del desarrollo turístico del País: en cuanto -- respecta al Instituto Mexicano del Seguro Social, se ha contado con su participación al crear Escuelas de Turismo en diferentes partes de la República, asumiéndose estos tres la responsabilidad del desarrollo -- de la capacitación.

Por lo que respecta a la iniciativa, la Escuela Mexicana de Tu-- rismo contribuye esencialmente a la enseñanza turística, con apoyo de diferentes sectores empresariales. La Asociación Mexicana de Hote-- les de la Ciudad de México, A C , conciente de la responsabilidad e -- importancia que tiene el turismo para el sector público, apoya a las -- Autoridades y a la Escuela de Turismo, motivando la necesidad de -- tecnificar y profesionalizar cada vez más la labor de directivos y em-- pleados que prestan sus servicios en la actividad turística.

#### 11.5. - SELECCION DE LA TECNICA DE INVESTIGACION

En la actualidad, en el medio existen muchos modos alternati-- vos de reunir información que satisfacen los objetivos ya determina-- dos. Philip Kotler en su libro "Dirección de Mercadotecnia", nos pre-- senta un cuadro de los más comunes que detallamos a continuación.

ELEMENTOS DE ESTRATEGIA	ESTRATEGIA I	ESTRATEGIA II	ESTRATEGIA III	ESTRATEGIA IV
METODO DE ENCUESTA	ENTREVISTAS POR TELEFONO	CUESTIONARIO POR CORREO	ENTREVISTAS PERSONALES	ENTREVISTAS PERSONALES
INSTRUMENTO DE INVESTIGACION	CON UNAS POCAS PREGUNTAS DE HECHOS	CON UN CUESTIONARIO DE DOS PAGINAS	CON MUCHAS PREGUNTAS	CON TESTS DE PROYECCION
PLAN DE MUESTREO	A UNA PEQUEÑA MUESTRA DE FAMILIAS ESCOGIDAS, COMO CADA MIEMBRO DE LA FAMILIA DEL DIRECTORIO TELEFONICO.	A TODOS LOS SUSCRIPTORES DE UNA REVISTA	UNA MUESTRA GRANDE DE SUJETOS. ESCOGIDOS SOBRE UNA BASE NACIONAL DE MUESTREO DE PROBABILIDADES.	UNA DOCENA DE PERSONAS QUE SE HA ENCONTRADO QUE USA EL PRODUCTO.

FUENTE LIBRO "DIRECCION DE MERCADOTECNIA"  
DE PHILIP KOTLER.

Cada uno de los tres principales métodos para encuestas (entrevistas por teléfono, cuestionarios enviados por correo y entrevistas personales) tiene sus ventajas e inconvenientes.

La entrevista por teléfono se destaca por reunir información con prontitud, en contra tenemos que éstos solo pueden realizarse con personas que tienen teléfonos, además que la información es breve y no demasiado personales.

El cuestionario enviado por correo, se puede elaborar con preguntas sencillas y claramente redactadas pero es un tanto inconveniente por la poca fluidez de la información.

La entrevista personal es la comun de los anteriores, en virtud de que el investigador puede formular más preguntas y además complementar dicha información con observaciones personales. Esta es la más clara y requiere de mucha capacitación y técnica.

Hablemos ahora de los instrumentos de la investigación, éstos están influidos principalmente por el tipo de información que se busca y por el método con que se les va a reunir. Por lo general se prepara un breve cuestionario para buscar unas pocas respuestas por teléfono. Para enviarlo por correo, lo más apropiado es un cuestionario largo y objetivo y/o un juego de test's psicológicos o proyectivos.

El procedimiento de muestreo depende también del objetivo de la investigación. Para la investigación exploratoria, puede ser un procedimiento de muestreo el más adecuado en que se tomen en cuenta las posibilidades por grupo. Todos los grupos comprendidos en el universo deberán tener probabilidades iguales o conocidas para que se le escoja como muestra.

Después de haber analizado el cuadro que nos muestra las diferentes estrategias y de acuerdo a nuestros objetivos, determinamos que la más adecuada no es tanto una determinada estrategia, sino que por el tipo de estudio hacemos una combinación de los mismos como sigue:

Método de encuesta. - Entrevistas Personales.

Instrumento de Investigación. - Con cuestionario de 2 páginas.

Plan de Muestreo. - A una muestra grande de sujetos escogidos sobre una base nacional de muestreo y probabilidades.

11.5.1. - AREAS DE INVESTIGACION. Para llevar a cabo una investigación, es necesario obtener información preliminar de campo o área en estudio, ya que se ha tomado a ésta por la observación a través de boletines de información o en base de experimentos informativos.

Las áreas que a continuación se especifican son en las que se encuentran nuestros objetivos:

1. - La capacitación turística en general.
2. - Niveles de capacitación turística general.
3. - Niveles de capacitación.
4. - Desarrollo de la capacitación.

1. - La capacitación turística en general. - Dentro del ambiente nacional, son un tanto empíricos los conocimientos de las actividades del personal en las diferentes áreas del servicio turístico en la Industria Hotelera, creándose a su vez esporádicamente Escuelas o Centros de Capacitación para tratar de resolver momentaneamente los problemas que se les presenta tanto a las autoridades como a la iniciativa privada.

2. - Niveles de capacitación. - Es un hecho real que el personal altamente capacitado dentro de la Industria Hotelera proviene esencialmente del extranjero por carecer en nuestro país de Centros de Adiestramiento y Capacitación.

3. - Los niveles de Capacitación en la Industria Hotelera actualmente se encuentra muy restringida ya que pocos Hoteles cuentan con Centros o Escuelas de Capacitación para los empleados en los diferentes niveles.

4. - Desarrollo de la capacitación. - De acuerdo a nuestro problema planteado y debido a la singularidad de nuestra investigación\_ encontramos que el desarrollo de la misma debe darse a corto y - - largo plazo.

A continuación se detallan un cuadro de los niveles de capacitación en la Industria Hotelera.



NIVEL	REQUISITO EDUCACIONAL	INSTITUTO A QUIEN CORRESPONDE LA ENSEÑANZA.	NIVEL ACADEMICO	CURSOS
BASICO	PRIMARIA	I.M.S.S. SINDICATOS S. E. P.	AYUDANTE DE:	MESERO BAR CAMARISTA COCINA RECEPCIONISTA
MEDIO	SECUNDARIA	ESC. SEC. TEC. DE LA S. E. P. SINDICATOS I.M.S.S.	JEFE DE:  Y  DESPUES AYUDANTE DE TECNICO	OPERACION DE EJIDOS  TURISTICOS. SERVICIO HOSPEDAJE OFICIOS TURISTICOS (GASTRONOMIA, VITIVINICULTURA) OPERACION DE COMERCIOS ESPECIALIZADOS GUIAS LOCALES Y REGIONALES.
SUPERIOR	PREPARATORIA Y PROFESIONAL	ESC. MEX. DE TURISMO UNIVERSIDADES PUBLICAS Y PRIVADAS DEL PAIS	TECNICO  EN  TURISMO  LICENCIATURA Y DIPLOMA	ADMON. HOTELERA ADMON. Y AGENCIAS DE VIAJES. ADMON. DE RESTAURANTES Y BARES.  PLANIFICACION TURISTICA

### 11.6. - CONTENIDO Y DISEÑO DEL CUESTIONARIO

En cuanto al contenido, éste debe ser con preguntas que nos den una información específica y nos lleven al cumplimiento de nuestros objetivos, las preguntas serán de tipo informativo o de lo contrario -- las preguntas de tipo comprobatorio no reflejarían los hechos de investigación.

Las preguntas que se utilizarán serán de tipo informativo múltiple-abierta personal, que es el más apropiado ya que incluye varias respuestas de acuerdo al puesto que se trate.

Deberá hacerse notar al entrevistado, si puede o no proporcionar la información necesaria; las preguntas que se formulen deberán ser básicas o de lo contrario será necesario formular otras que apoyen a la misma, si en algunos casos la pregunta no se acerca al marco de referencia del informante será necesario recurrir tanto al criterio del mismo como del entrevistador.

Las preguntas deberán plantearse en un vocabulario que contenga frases usuales para el informante, también se debe tener cuidado en que las preguntas expresen bien las posibles alternativas de las respuestas, si no hay distorsión o emocionalidad, lo cual dará como consecuencia reacciones de disgusto para el entrevistado.

Es muy importante tomar en cuenta la secuencia de las preguntas para evitar la influencia que el orden de estas pueda ejercer en -- las respuestas. - Para evitar una mala secuencia existe una técnica - llamada del "embudo", consistente en comenzar con preguntas muy - generales llegando poco a poco hasta las más específicas.

El orden de las preguntas sirve para romper el hielo al comienzo de la entrevista para que el informante pueda responder con facilidad.

11.6.1. - DISEÑO DEL CUESTIONARIO. - Antes de la elaboración del cuestionario, debemos conocer los fines del mismo.

- 1). - A quienes nos vamos a dirigir.
- 2). - Conocer nuestras fuentes de información.
- 3). - Recibir información valiosa o sea la veraz y adecuada.
- 4). - Situaciones de cuestionarios que se deban realizar una vez hecha la encuesta de sondeo y exploraciones se determinó - elaborar 20.
- 6). - Tiempo de Distribución.

1. - A quienes nos vamos a dirigir. - Debemos siempre saber -- de antemano, para poder formular a quienes nos vamos a dirigir, por lo que se hace necesario explorar qué tipo de persona vamos a tratar\_

y en nuestro caso primeramente a Gerentes y Subgerentes de Hoteles y también a Directores y Subdirectores de Escuelas o Centro de Capacitación.

2. - Conocer nuestras fuentes de información. - Por reunir - - - características peculiares, los Hoteles que están afiliados a la Asociación Mexicana de Hoteles y Moteles de la Ciudad de México, A C.

Por lo que respecta a las Escuelas o Centros de Capacitación nos dirigimos al personal que labora en la Industria Hotelera al Servicio del Turismo.

Nuestra muestra se integró por

10 principales Hoteles, de categoría A y AA

1. - Academia ejidal de servicios turísticos.
2. - Centro de Adiestramiento para la Industria Hotelera.

( I M S.S. )

3. - Centro de estudios científicos y tecnológicos.
4. - Centro interamericano de capacitación turística
5. - Escuela de capacitación turística.
6. - Escuela Mexicana de turismo.
7. - Universidad Autónoma del Estado de México.
8. - Universidad del Valle de México.

9. - Escuela Superior de Administración de Instituciones.

10. - Asociación de Empresas Turísticas del Estado de México.

3. - Con qué características se debe recibir la información. - -

La información que se recibe debe tener características de veracidad y debe ser lo más adecuado posible.

4. - Conocer la situación en cuanto a información. - Debe considerarse ya que no siempre la persona que la proporciona se encuentra en disposición de hacerlo.

5. - Cantidad de cuestionarios que debemos imprimir. - Por lo que respecta a este punto y después de considerarse los fines, se determinó elaborar 20 cuestionarios siendo los suficientes para ser repartidos de acuerdo a las características del tamaño de la muestra.

6. - Tiempo de distribución de los mismos en cuanto al tiempo, es necesario proporcionarlos a corto plazo (diez días).

Está hecho para 2 tipos de fuentes de información como se explicó anteriormente, por requerirlo así nuestra investigación y dada las características de la muestra.

Por lo que llamaremos "Cuestionario 1" al que va dirigido a Gerentes y Subgerentes de Hoteles, que nos proporcionarán la información en las áreas de Capacitación en General y los niveles de Capacitación en la Industria Hotelera y el segundo lo llamaremos - - -

"CUESTIONARIO II", que va dirigido a Directores o Subdirectores -  
de Escuelas o Centros de Capacitación que nos proporcionarán infor-  
mación en las áreas de Niveles de Capacitación y Desarrollo de la -  
misma.

CUESTIONARIO I

DATOS

Razón Social.....

Domicilio.....

Teléfono.....

Nombre y Puesto del Entrevistado.....

.....

PREGUNTAS.

(GERENTE Y SUBGERENTES DE HOTELES)

CAPACITACION EN GENERAL.

1.- Que cantidad de personal a su cargo tiene capacidad técnica?

a).- Nivel Básico.....%

b).- Nivel Medio.....%

c).- Nivel Superior.....%

2.- Que cantidad de personal a su cargo no la tiene?

a).- Nivel básico.....%

b).- Nivel Medio.....%

c).- Nivel Superior.....%

3.- Cuantas Escuelas o Centros de adiestramiento de personal conoce?.....

- 1.- .....
- 2.- .....
- 3.- .....
- 4.- .....
- 5.- .....
- 6.- .....
- 7.- .....
- 8.- .....
- 9.- .....
- 10.- .....
- 4.- Desde cuando las conoce? .....
- 5.- Dentro de los Niveles Básico, Medio y Superior, a cual ha tenido que mandar a capacitar? .....
- 6.- Ha colaborado para el establecimiento de alguna Escuela o Centro de capacitación? .....
- 7.- En que forma? .....
- 8.- Cuales son sus fuentes de abastecimiento de Personal? .....
- 9.- De acuerdo a su crecimiento a mediano y largo plazo, de donde obtendria personal capacitado? .....
- 10.- En caso afirmativo indique usted los porcentajes de aumento de personal? .....



- a).- Nivel básico.....%
- b).- Nivel medio.....%
- c).- Nivel superior.....%

11.- Se podría establecer dentro de su organización una escuela taller.

NIVELES DE CAPACITACION EN LA INDUSTRIA HO  
TELERA.

12.- Dentro de los servicios con que cuenta, cuántas personas son extranjeras? (CATEGORIAS)

- 1.-.....
- 2.-.....
- 3.-.....
- 4.-.....
- 5.-.....
- 6.-.....
- 7.-.....
- 8.-.....
- 9.-.....
- 10.-.....

13.- Que títulos ó niveles profesionales tienen?  
(CATEGORIAS)

- 1.-.....

- 2.-.....
- 3.-.....
- 4.-.....
- 5.-.....
- 6.-.....
- 7.-.....
- 8.-.....
- 9.-.....
- 10.-.....

14.- Cuáles de ellos podrían entrenar, desarrollar ó capacitar personal? .....

15.- En que nivel cree que más se necesite capacitar al personal dentro de su Organización?

(Niveles y número de personas)

BASICO	NUM. DE PERSONAS
MEDIO	NUM. DE PERSONAS
SUPERIOR	NUM. DE PERSONAS

16.- Cuenta usted con autorización para poder dar capacitación al personal?.....

## CUESTIONARIO II

## DATOS

Razón Social.....

Domicilio.....

Teléfono.....

Nombre y puesto del Entrevistado.....

.....

PREGUNTAS

(DIRECTORES Y SUBDIRECTORES DE CENTROS DE CAPACITACION)

NIVELES DE CAPACITACION

1.- Cuántos Hoteles conoce que cuenten con Centros o Escuelas de Capacitación? (ENUMERELOS)

1.-.....

2.-.....

3.-.....

4.-.....

5.-.....

6.-.....

7.-.....

8.-.....

9.-.....

10.-.....

2. - A qué tipo de personal le envían para capacitar?

a). - Nivel básico.....%

b). - Nivel medio.....%

c). - Nivel superior.....%

3. - Conoce los programas de capacitación de las "Escuelas" dependientes de los Hoteles donde se imparte?

En caso afirmativo describirlas.

.....

4. - De las personas que imparten capacitación dentro del plantel, cree usted, que son las más aptas para impartirla?

.....

5. - Cuántos Centros o Escuelas de capacitación de tipo extranjero conoce?

1. -.....

2. -.....

3. -.....

4. -.....

5. -.....

6. - Si conoce, explique brevemente que tipos de programas utilizan?

.....

.....

7. - Podrían adaptarse en México?... Porqué?

.....

2.- A que tipo de personal le envían para capacitar?

a).- Nivel básico.....%

b).- Nivel medio.....%

c).- Nivel superior.....%

3.- Conoce los programas de capacitación de las "Escuelas" - de los Hoteles donde se imparte?

En caso afirmativo describirlas.

.....

4.- De las personas que imparten capacitación dentro del plantel, cree usted, que son las más aptas para impartirla?

.....

5.- Cuántos Centros ó Escuelas de capacitación de tipo extranjero conoce?

1.-.....

2.-.....

3.-.....

4.-.....

5.-.....

6.- Si conoce, explique brevemente que tipos de programas - utilizan?.....

.....

7.- Podrían adaptarse en México?... Porqué?

.....

8.- Explique brevemente el tipo de programa que utilizan en los diferentes medios de capacitación.

a).- A nivel Básico.-

b).- A nivel Medio.-

c).- A nivel Superior.-

DESARROLLO DE LA CAPACITACION.

9.- Que piensa que se podría hacer para mejorar la capacitación?.....

10.- Dentro de que plazo?.....

11.- Que canales utilizaría para realizar su idea?.....

12.- Que tipo de personal técnico se necesitaría para desarrollar su idea?.....

13.- En que proporción cree se incrementaría la capacitación. ....

14.- Que necesidades en cuanto a capacitación se necesitaría de acuerdo al crecimiento de la Industria Hotelera?.....

15.- Cree usted que los programas actuales podrían desarrollarse a mediano y largo plazo?.....

16.- Existe alguna diferencia en los programas de desarrollo y capacitación con los anteriores?.....

- 17.- A nivel Básico? .....
- 18.- A nivel Medio? .....
- 19.- A nivel Superior? .....
- 20.- Para capacitar personal que grado académico se requiere  
a nivel Básico.....
- 21.- A nivel Medio? .....
- 22.- A nivel Superior? .....
- Para capacitar personal que grado académico se requerirá ---  
( FUTURO )
- 23.- A nivel BASICO ? .....
- 24.- A nivel MEDIO? .....
- 25.- A nivel SUPERIOR?.....
- 26.- Cree ud, que hay necesidad de hacer algunas reformas --  
dentro de los programs actuales de capacitación?.....
- 27.- Dentro de los niveles Básicos, Medio y Superior, en que  
porcentajes teóricos y en que prácticos? ,.....  
.....
- 28.- En el nivel secundario educacional cree ud. que se encuen  
tran algunas materias que podrían ser aplicadas en la capacita  
ción? .....
- 29.- Piensa ud. que las prácticas se comienzan desde los cen  
tros educativos o ya una vez que el alumno ha egresado?.....

- 30.- En que forma apoya la iniciativa privada a los Centros y Escuelas de Capacitación? .....
- 31.- En que forma apoya el Gobierno a las Escuelas o Centros de Capacitación? .....
- 32.- Para un largo plazo, cuantas Escuelas o Centros de Capacitación deben de existir en el país para responder a la demanda de la Industria Hotelera? .....



## CAPITULO III

III. - DINAMICA O REALIZACION DE LA - -  
ENCUESTA .

La realización de la encuesta es la fase dinámica de nuestro trabajo ya que es el momento en que realizamos todo lo que se planeó con anterioridad, además comprobamos datos preliminares.

Al realizarla, el objetivo principal es la obtención de datos - - acerca de lo que está aconteciendo con la Capacitación total del personal al servicio turístico en la Industria Hotelera.

III. I. - RECOPIACION DE DATOS. - Logramos entrevistar a - personas con jerarquías que al proporcionar la información son confiables ya que no sólo encontramos gerentes y subgerentes en los - hoteles sino también, personas que imparten la capacitación al personal.

Por otro lado, entrevistamos a directores y subdirectores, encargados de programas técnicos e instructores en la materia.

En lo que respecta a las Escuelas y Centros de Capacitación -- los datos que se obtuvieron fueron pocos debido a que en México existe un solo centro que la imparte en los niveles básicos y medio, en el - - nivel básico también se encontró que hay pocos lugares por lo que se - dificultó la obtención de datos y en el nivel superior las escuelas pro -

fesionales. Ampliando la información de la realización de la encuesta se obtuvo que a nivel básico sólomente capacitan telefonistas, cajeras, secretarias, meseros, botones, elevadoristas, mensajeros, valets y porteros siendo el centro de adiestramiento para la Industria Hotelera dependiente del I. M. S. S. el que los imparte.

Ahi mismo se capacita a personal a nivel medio pero dentro de la rama de gastronomía y otros tipos de funciones a ese mismo nivel la obtienen de otras escuelas.

(\*) La codificación de nuestros datos se realizó en base de las características cualitativas de la pregunta que se formuló dentro del área de investigación que le correspondió, ya que con anterioridad se planeó realizar el cuestionario en cuatro áreas de trabajo a investigar, dos de estas fueron con relación a hotelería y las otras dos a escuelas y centros de capacitación.

Como consecuencia, no hubo necesidad de rediseñar cuestionario definitivo.

111.2.- TABULACION DE DATOS. Para la resolución de la tabulación de nuestros datos, es necesario recurrir a la valorización de cada una de las respuestas a través de una tabla estadística de datos.

La valorización se dará de acuerdo a la magnitud de la respuesta y se le asignará un porcentaje que varía de 0 a 100%.

(TABLA ESTADISTICA)  
 TABULACION DE DATOS  
 HOTELES  
 CAPACITACION EN GENERAL.

1. - Que cantidad de personal a su cargo tiene capacidad técnica.

a) A nivel básico.

3	Funcionarios contestaron tener un	80 %
4	" " "	90 %
2	" " "	85 %
1	" " "	50 %

b) A nivel medio.

3	Funcionarios contestaron tener un	70 %
3	" " "	75 %
4	" " "	60 %

c) A nivel superior.

8	Funcionarios contestaron tener un	90 %
2	" " "	85 %

2. - Que cantidad de personal a su cargo no la tiene.

a) A nivel básico.

3	Contestaron no tener en un	20 %
4	" " "	10 %
2	" " "	15 %
1	" " "	50 %

b) A nivel medio.

3 contestaron no tener en un 30%

3 " " " " 25%

4 " " " " 40%

c) A nivel superior

8 contestaron no tener en un 10%

2 " " " " 15%

3. - Cuántas Escuelas o Centros de Capacitación conoce.

8 contestaron que 2 = 80%

2 " 6 = 20%

4. - Desde cuando las conocen.

10 contestaron de 5 a 7 años = 100%

5. - Dentro de los niveles básicos, medio y superior a cuál -  
ha tenido que mandar capacitar.

4 manifestaron que a nivel básico = 40%

5 " " " Medio = 50%

1 " " " Superior = 10%

6. - Ha colaborado para el establecimiento de alguna escuela  
o centros de capacitación.

8 manifestaron que no = 80%

2 " " = 20%

7. - En que forma.

8 manifestaron que en ninguna forma = 80%

2 " " personalmente = 20%

8. - Cuales son sus fuentes de abastecimiento de personal

4	que de sindicatos	=	40 %
3	" periódicos	=	30 %
3	" egresados de escuelas	=	30 %

9.- De acuerdo a su crecimiento a mediano y largo plazo de donde obtendría personal capacitado.

4	que de sindicatos	=	40 %
3	" periódicos de escuelas	=	30 %
3	" egresados de escuelas	=	30 %

10.- En caso afirmativo indique los porcentajes de aumento de personal.

a) a nivel básico.

4 que en un 40 %

4 " " 50 %

2 " " 10 %

b) a nivel medio.

5 que en un 70 %

5 " " 30 %

c) a nivel superior.

8 que en un 30 %

2 " " 20 %

11. - Se podría establecer dentro de su organización una escuela taller.

10 contestaron que si existe = 100%

#### NIVELES DE CAPACITACION EN LA INDUSTRIA HOTELERA.

12. - Dentro de los servicios con que cuenta, cuántas personas son ex--  
tranjeras.

8 manifestaron que 2 = 80%

2 " " 6 = 20%

13. - Qué títulos o niveles profesionales tienen.

8 manifestaron que Chief y Contador = 80%

2 " " Chief, Contador,

encargados de alimentos y bebidas,

Subgerente, Ingeniero y encargado

de Relaciones Públicas. \* 20%

14. - Cuáles de ellos podrían entrenar y desarrollar personal.

10 manifestaron que los mismos = 100%.

15. - En qué nivel cree que más se necesite capacitar personal dentro de  
su organización.

7 manifestaron que a nivel básico = 70%

3 " " " medio = 30%

## 16.- Cuenta con autorización para poder dar capacitación .

9 manifestaron que si = 90%

1 " " no = 10%

## (TABLA ESTADISTICA)

## TABULACION DE DATOS

## ESCUELAS Y CENTROS DE CAPACITACION

## NIVELES DE CAPACITACION

1.- Cuántos hoteles conoce que cuenten con Centros o Escuelas de -  
capacitación.

9 manifestaron que 2 = 90%

1 " 4 = 10%

2.- A qué tipo de personal le envían para capacitar.

7 manifestaron que a nivel medio = 70%

1 " " Básico = 10%

2 " " superior = 20%

3.- Conoce los programas de capacitación de las escuelas o centros -  
de los hoteles donde se imparten.

9 manifestaron que no = 90%

1 " que sí = 10%

4.- De las personas que imparten capacitación dentro del plantel crees -  
son las más aptas para emprenderla.

10 manifestaron que sí = 100%

5.- Cuántos centros o escuelas de capacitación de tipo extranjero conoce.

8 manifestaron que 2 = 80%



2 manifestaron que 4 = 20%

6. - Si conoce explique brevemente qué tipo de programas utilizan.

10 manifestaron teórico - prácticos = 100%

7. - Podrían adaptarse en México.

10 manifestaron que sí = 100%

8. - Explique brevemente el tipo de programas que utilizan en los diferentes niveles.

a). - A nivel básico

10 manifestaron que prácticos = 100%

b). - A nivel medio

1 manifestó que teórico - práctico = 10%

c). - A nivel Superior

7 manifestaron que no los conocen = 70%

3 " " teórico - prácticos = 30%

## DESARROLLO DE CAPACITACION

9. - Qué piensa que se podría hacer para mejorar la capacitación.

1 manifestó que programas audio - visual = 10%

6 manifestaron que a base de reformas de  
programas. = 60%

3 no contestaron. = 30%

10. - Dentro de qué plazo.

7 manifestaron que se están llevando a cabo. = 70%

3 no contestaron = 30%

11. - Qué canales utilizaría para realizar su idea.

1 manifestó que por medio de la S. E. P. = 10%

6 manifestaron que por medio de difusión masiva = 60%

3 no contestaron = 30%

12. - Qué tipo de personal técnico se necesitaría para desarrollar su  
idea.

7 manifestaron que especializado y experimentado = 70%

3 no contestaron = 30%

13. - En qué proporción cree se incrementaría la capacitación.

7 manifestaron que en un 50% = 70%

3 no contestaron = 30%

14. - Qué necesidades en cuanto a la capacitación se necesitará de acuerdo al crecimiento de la Industria Hotelera.

10 manifestaron que cuatro escuelas o Centros en el Distrito Federal y uno de cada Estado = 100%

15. - Cree usted que los programas actuales podrían desarrollarse a mediano y largo plazo.

10 manifestaron que sí = 100%

16. - Existe alguna diferencia en los programas de desarrollo y capacitación con los anteriores.

10 manifestaron que sí = 100%

17. - A nivel básico para capacitar personal, qué grado académico se requería. (PASADO).

10 manifestaron que Primaria = 100%

18. - A nivel medio.

10 manifestaron que Secundaria = 100%

19. - A nivel superior

10 manifestaron que Preparatoria = 100%

20. - A nivel básico para capacitar personal, qué grado académico se requiere. (PRESENTE)

10 manifestaron que Primaria = 100%

21. - A nivel medio.

10 manifestaron que Secundaria = 100%

22. - A nivel superior.

10 manifestaron que Bachillerato = 100%

23. - A nivel básico para capacitar personal, qué grado académico se requeriría (FUTURO).

10 manifestaron que Secundaria = 100%

24. - A nivel medio

10 manifestaron que Preparatoria = 100%

25. - A nivel superior

10 manifestaron que Profesional = 100%

26. - Cree Ud. que hay necesidad de hacer algunas reformas dentro de los programas actuales de capacitación.

10 manifestaron que sí = 100%

27. - Dentro de los niveles básico, medio y superior, en qué porcentajes teóricos y en qué prácticos.

10 manifestaron que 70% teóricos y 30% prácticos = 100%

28. - En el nivel secundario educacional cree Ud. que se encuentran algunas materias que podrían ser aplicadas en la capacitación.

10 manifestaron que sí = 100%

29. - Piensa que las prácticas se comienzan desde los centros educativos o ya una vez que el alumno ha egresado.

10 manifestaron que de las escuelas = 100%

30. En que forma apoya la iniciativa privada a los centros o escuelas de capacitación.

10 manifestaron negativo = 100%

31. - En qué forma apoya el Gobierno a las escuelas o centros de capacitación.

10 manifestaron que elaborando programas y construyendo -  
escuelas o centros = 100%

32. - Para un largo plazo, cuántas escuelas o centros de capacitación deben existir en el país para responder a la demanda de la Industria Hotelera.

6 manifestaron que 50 escuelas o centros = 60%

4 " " 30 " " = 40%

111.2. - ANALISIS E INTERPRETACION. - Una vez recogidos los datos a través de las técnicas diseñadas con anterioridad, pasamos al análisis de los datos. Este análisis incluye ante todo una cuidadosa revisión para descubrir si el diseño de la investigación y de la comprobación ha sido rigurosamente seguido o si ha habido excepciones para notarlos y numerarlos en el trabajo.

En seguida vendrá el examen de la validez, fidedignidad y empiricidad de los datos recogidos.

En lo que respecta a la cantidad de personal que cuenta con capacidad técnica se analizaron y la mayoría de los funcionarios coincidió -

que en los diferentes niveles, esta se ha venido dando a través de la experiencia empírica ya que de 10 cuestionarios cuatro tienen un 90% de capacidad en el nivel básico, en el medio, cuatro coincidieron que tienen 60% y en el superior ocho tienen 90%.

En conocimiento acerca de escuelas y centros de capacitación encontramos que ocho de diez desconocen de escuelas y centros de capacitación y el tiempo de conocerlos es relativamente corto y la mitad de los entrevistados coincidieron que el nivel que necesita mandarse a capacitar es el medio. Podemos analizar que la mayoría de los funcionarios no han colaborado en el impulso de la capacitación solamente ocho de diez manifestaron no haber colaborado en el establecimiento de escuelas o centros.

En cuanto a las fuentes de abastecimiento de personal cuatro de diez entrevistados obtienen su personal de los sindicatos, tres contataron que obtienen los mismos por medio de anuncios en periódicos y los tres restantes que recurren a escuelas o centros.

Siguiendo el aumento de capacidad de la industria hotelera en un largo plazo se necesitará un aumento de personal en un 70%.

Las escuelas taller se están promoviendo de la forma siguiente, estableciendo programas de capacitación y desarrollo de acuerdo a sus necesidades, pero faltan programas definidos y generalizados por las

autoridades correspondientes.

Se deduce que un porcentaje realmente bajo al servicio turístico son extranjeros todos ellos con títulos profesionales y por tal característica desarrollan personal.

Se deben establecer cursos y seminarios de alto nivel para el perfeccionamiento profesional, tendientes a propiciar el desarrollo y actualización de conocimientos de los ejecutivos mexicanos.

Así como la elaboración de material docente y pedagógico para la formación especializada de los maestros de los Centros de Enseñanza Turística.

Nuevos Centros de Adiestramiento, en los Centros de Seguridad Social del Instituto Mexicano del Seguro Social para la capacitación del personal de Niveles Primarios que actualmente labora en la Industria.

Deberá formarse un organismo nacional integrado por representantes de las escuelas de turismo existentes dentro de las universidades oficiales del país, el cual tendrá como OBJETIVOS:

- a). - Establecer bases de coordinación permanentes entre las escue

- b). - Perfeccionar o unificar en su caso, los planes y programas de estudio de dichas instituciones;
- c). - Gestionar ante los organismos competentes, asistencia técnica para la preparación académica y superación profesional de maestros y alumnos;
- d). - Gestionar obtención de material didáctico y bibliográfico sobre la materia;
- e). - Buscar facilidades para que maestros y alumnos aprovechen las becas que otorgan instituciones oficiales del país del --- extranjero;
- f). - Fomentar la comunicación de profesores y alumnos de las - - escuelas que lo constituyen a efecto de intercambiar experiencias;
- g). - Pugnar por la formación de centros de investigación turística en las escuelas que no cuenten con ellos y el fortalecimiento - de los que ya se encuentran funcionando;
- h). - Efectuar todas aquellas actividades y gestiones encaminadas - a lograr los anteriores objetivos.

La implantación de un sistema nacional mediante el cual sean - - - abiertos los mercados profesionales a los egresados de las Escuelas de Turismo de las universidades oficiales.



La recomendación a las instituciones de educación superior que respondan, de no abrir más escuelas de Turismo en tanto no sean resueltos los problemas y carencias existentes en las escuelas actualmente funcionando.

Que se recomiende a los gobiernos de las entidades federativas del país, que reglamenten la actividad turística como una profesión -- conocida en sus respectivas leyes de profesiones.

Como resultado de lo anteriormente expuesto, se logrará:

- 1).- Una superación académica y profesional de maestros y alumnos, respectivamente;
- 2).- Un mayor rendimiento en la explotación de los recursos -- turísticos y de los servicios que prestan las empresas turísticas; y
- 3.- Una mayor eficiencia en la administración de los organismos oficiales encargados de la actividad turística.

Para promover la capacitación un 90% de los entrevistados conten con autorización para darla a personas que lo requieren.

Se obtuvieron datos respecto al apoyo que reciben los centros o escuelas tanto del gobierno como de la iniciativa privada resultando - de este análisis que el gobierno los está apoyando en un 100%, en cam bio las instituciones privadas se las están negando.

Para poder satisfacer la demanda de personal capacitado debe-- rán establecerse centros y escuelas en cada uno de los estados o luga-- res donde haya atracción turística.

**CONCLUSIONES.** - Es necesario aumentar y mejorar las técnicas de enseñanza tanto a los gerentes y subgerentes de hoteles, como a los directores y subdirectores de centros de capacitación,

Los gerentes o subgerentes deben estar informados de los programas y de las escuelas que existen en México en todos los niveles para seleccionar el personal que requiere.

Se debe de crear una bolsa de trabajo especializado en la cual se registre a todo el personal egresado de las escuelas u otras Instituciones de capacitación tales como bares, restaurantes, agencias de viajes y promoción.

La enseñanza que se imparte es de tipo cultural y humanístico con marcada orientación técnico-práctica, que carece de las instalaciones adecuadas y de los medios necesarios para impartirlas.

La Escuela de Turismo dependiente de la Universidad de Toluca - aún con las recientes reformas, se orientará a formar técnicos en turismo con conocimientos generales en materia de administración de hoteles, bares y restaurantes.

En realidad el técnico en Turismo vendrá a hacer lo que queda comprendido dentro del capítulo de profesionales auxiliares del turismo - - -

(Empleado de Administración, Relaciones Públicas y Administración).

La carencia de personal docente, de instalaciones adecuadas y de orientación técnica permanente son los principales y agudos problemas que afrontan los centros mencionados para una eficaz continuidad.

Las anteriores dificultades han entorpecido, sin duda la creación de nuevos centros de enseñanza y capacitación turística proyectados, a futuro por lo que se requiere la intervención del Gobierno Federal para:

1. - Estimular la apertura de centros eficaces.
2. - Evitar la anarquía en la enseñanza turística.
3. - Coordinar y promover la tecnificación turística.

Debe señalarse que la iniciativa privada no ha colaborado en este renglón, sin embargo la magnitud del problema hace imposible que sea la encargada de capacitar al personal.

La iniciativa privada debe empezar a colaborar económicamente y permitir que su personal especializado imparta clases en los centros de enseñanza, pero solo el gobierno federal está en capacidad de emprender una acción decisiva.

## BIBLIOGRAFIA

FELIPE PARDIÑAS

METODOLOGIA Y TECNICA DE INVESTIGACION EN LAS  
LAS CIENCIAS SOCIALES

INTRODUCCION ELEMENTAL 7a EDICION 1974

SIEGLO XXI EDITORES S. A.

CARLOS BOSCH GARCIA

LA TECNICA DE INVESTIGACION DOCUMENTAL  
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y SOCIALES

2a EDICION 1963

HERMANN MAX

INVESTIGACION ECONOMICA  
SU METODOLOGIA Y SU TECNICA  
FONDO DE CULTURA ECONOMICA

3a. EDICION 1971

REUNION NACIONAL DE CENTROS DE ENSEÑANZA

TURISTICA MEMORIA SECRETARIA DE TU

RISMO 1973

GEORGE R. TERRY

PRINCIPIOS DE ADMINISTRACION

COMPañIA EDITORIAL CONTINENTAL S, A.

3a EDICION 1963

PHILIP KOTLER

DIRECCION DE MERCADOTECNIA

EDITORIAL INTERAMERICANA

2a EDICION

1973

JOSE BULLEJOS

METODO PARA LA REDACCION DE TESIS PROFESIONALES

U. N. A. M.

3a. EDICION

1966

PAULINA V. YOUNG

METODOS DE INVESTIGACION EN CIENCIAS SOCIALES

INSTITUTO DE INVESTIGACIONES SOCIALES

U. N. A. M.

1a. EDICION

1967