

Notas de investigación

Calidad de servicio (personal en contacto y soporte físico) de los establecimientos de alojamiento del municipio Carirubana Estado Falcón

Carolina Tremont[†]

José E. Hernández[‡]

Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta (Venezuela)

Resumen: El Objetivo General de esta investigación es: Evaluar las condiciones (Personal en Contacto y Soporte Físico), en los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana del Estado Falcón, para diseñar un Programa de Inspección y Control basado en la Teoría Servucción de Pierre Eiglier y Eric Langeard. Las técnicas de recolección de datos utilizadas para llevar a cabo la investigación fueron: Observación Directa Participante, Entrevistas, Encuestas Dirigidas y Revisión Bibliográfica. Con la información obtenida se evidenció la situación actual del Personal en Contacto en conjunto con el Soporte Físico y los resultados se analizaron con la Técnica de Análisis D.O.F.A. Este estudio permitirá mejorar la calidad de estos dos primeros elementos tomados en consideración una vez que sean aplicados.

Palabras clave: Personal en Contacto; Soporte Físico; Calidad de Servicio; Servucción.

Abstract: The general objective of this research is to evaluate the conditions of the personnel in contact and physical support at lodging establishments of the Municipality of Carirubana on State of Falcón, in order to design an inspection and control program based on the servuccion theory sustained by Pierre Eiglier and Erick Langeard. The data collection techniques were constituted by de participant direct observation, interviews, questionnaires and a bibliographical revision. With the information collected, the current situation of the personnel in contact as well as of the physical support were determined. The results were analyzed through the WOST analysis. The study will improve the quality of the two features analyzed when its findings are applied.

Keywords: Personal Contact; Support Physical, Quality of Service; Servucción.

[†] • Carolina Tremont: es Licenciada en Hotelería, egresada de la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, Venezuela.

[‡] • José E. Hernández: Tutor de esta investigación, es profesor Asistente, en la Escuela de Hotelería y Turismo de la Universidad de Oriente, Núcleo de Nueva Esparta, Venezuela. Actualmente cursando estudios doctorales en la Universidad de Málaga (España) en convenio con la Universidad del Zulia (Venezuela). Coordinador del Centro de Investigaciones Turísticas de la Universidad de Oriente.

Situación a evaluar

Turismo es una actividad multisectorial, que demanda la incorporación de diversas áreas productivas de los sectores tanto públicos como privados para facilitar los bienes y servicios utilizados por los turistas. No tiene límites determinados con claridad ni un producto tangible, sino que es la obtención de servicios que varía, obedeciendo a los gustos y exigencias de los turistas; por ejemplo, una actividad turística importante para algunos son las compras, pero no el entretenimiento, como para otros es aun más importante el entretenimiento.

Para hacer posible la actividad turística se requiere como primer paso, el traslado del turista de su lugar de origen a un destino pre-seleccionado de acuerdo a sus exigencias y necesidades de recreación y esparcimiento. Para cubrir las necesidades exigidas, se requiere que el sitio seleccionado para el disfrute conste de la disponibilidad de servicios de hospedaje y este a su vez de un personal idóneo capaz de cubrir las expectativas que el turista desea encontrar, al igual que alimentación, y todos aquellos servicios complementarios, con la esencia de lograr una estadía agradable y acorde a lo deseado. Es por ello que al respecto Ramírez (1990: 55) enuncia:

El servicio de hospedaje debe ofrecer al turista no sólo un sitio para alojarse sino recibirlo y atenderlo como huésped. Condición esta, que contempla la exigencia de una organización tanto más compleja cuanto más variada sean las necesidades que el turista quiere satisfacer y más técnica y especializada en la medida que demande una mayor eficiencia y refinamiento en el servicio. De aquí que sean los servicios de hospedaje, en especial los hoteles, los que concentran una gama de servicios complementarios al cuarto, dentro de la misma estructura física de operación.

Para poder abrigar las expectativas y necesidades deseadas del turista, es necesario que el hotel mantenga un número de servicios complementarios necesarios que puedan ser capaz de alojarlo con toda la comodidad esperada; razón por la cual

es preciso e imprescindible maximizar la calidad de todos estos servicios incluyendo a todos y cada uno de los hacedores del servicio brindado, y mantener la maximización de la calidad como una política de primer orden, con el objeto de aumentar de manera progresiva la demanda. En relación con lo manifestado anteriormente, McIntosh (1989:155) sostiene:

Los hoteles varían mucho de acuerdo a sus instalaciones, calidad, mantenimiento, limpieza y el tipo de servicio que ofrecen. A menos que la mitad de estos factores se encuentren a niveles satisfactorios, el turismo no aumentará. Los hoteles deben proporcionar instalaciones, diferentes tarifas, ubicaciones y servicios que satisfagan los deseos y necesidades de los huéspedes. Si estas instalaciones y servicios sufren una merma, es probable que el segmento afectado de la demanda no sea satisfactorio y los clientes disminuyan, lo cual podría ser un golpe muy grave para el éxito del turismo.

De igual modo, para sustentar el análisis anterior, Anzoátegui (2004:7) señala:

La base del éxito del proceso de mejoramiento es el establecimiento adecuado de una buena política de calidad, que pueda definir con precisión lo esperado por los empleados; así como también de los productos o servicios que sean brindados a los clientes. Dicha política requiere de todos los componentes de la organización.

Una vez que las empresas prestadoras del servicio de alojamiento, se mantienen en concordancia con los actores internos (departamentos operativos - no operativos) involucrados para el cumplimiento del servicio, y que estos pueden generar la operación de calidad, que de manera eficiente, se transformará en un producto intangible para el disfrute del turista; de la misma manera debe mantenerse presente la relación estrecha de los organismos externos (organismos públicos dedicados a la actividad turística) que no participan de una manera directa en la puesta en marcha del servicio, pero sirven de indicadores, para que las empresas de alojamiento mantengan la calidad de sus servicios como prestatarios del

servicio solicitado.

Basándose en lo expuesto, La ley del Sistema Venezolano para la Calidad, en el Capítulo II, en su artículo doce (12) señala:

Las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas que suministren bienes o presten servicios, deberán indicar por escrito las características de la calidad de los mismos y serán responsables de garantizarlas, a fin de demostrar el cumplimiento de dichas características ante cualquier usuario o consumidor, sin menoscabo de lo establecido por otros organismos públicos en esta materia. Así mismo deberán establecer formulas expeditas para dilucidar, hasta su total solución, las quejas y los reclamos de los usuarios o consumidores.

Cabe destacar, que para mantener la calidad y la mejora de los establecimientos de alojamiento, es importante la participación activa del Estado Venezolano a través de los Organismos Inherentes al área turística, para así velar por el desarrollo de las actividades turísticas al nivel de Estado, Municipio y Regiones.

Estas Organizaciones del Estado Venezolano relacionadas a la actividad turística se mantienen como sistemas abiertos bajo los lineamientos de control y seguimiento turístico, que juegan un papel importante dentro de la localidad en donde se encuentren ubicadas, se puede hablar de ubicación en cuanto a capitales, regiones de gran desarrollo turístico o municipalidades de gran afluencia turística, teniendo como razón básica de su existencia el logro de metas mediante acciones concretas de grupos de personas.

Para respaldar lo antes mencionado Stoner (1996:12) precisa a la organización como:

Aquella que nos permite ordenar los esfuerzos y crear una estructura organizativa integrada por el sistema de acuerdo a los objetivos de la empresa.

En este orden de idea, en Venezuela existe la presencia de organismos reguladores de la actividad turística, (Vice – Ministerio de Turismo, I.N.A.T.U.R y FUDECO) encargados de velar por la ejecución de los proyectos y programas destinados al desarrollo de la actividad turística a nivel nacional.

En el caso del Estado Falcón recientemente fue creada la Corporación Falconiana de Turismo (CORFALTUR) lo que anteriormente fungía como Secretaria de Turismo y Recreación del estado Falcón dependiente de la Gobernación del Estado, y específicamente en la Península de Paraguaná existe CORPOTULIPA, Organismo Autónomo adscrito al Ministerio de Finanzas, encargado de velar por el cumplimiento de la Ley de Zona Libre (Anexo N° 1) y poner en marcha planes, programas y proyectos, dirigidos a impulsar el desarrollo de la Península de Paraguaná, Integrada por tres Municipios entre estos, Falcón, Carirubana y Los Taques declarada de Utilidad Pública e Interés Turístico Recreacional, según Decreto Presidencial N° 456 de Fecha: 01/10/74, constituye una unidad territorial con características físicas y humanas con Régimen Especial Territorial de carácter fiscal, diseñada especialmente para el fomento de la prestación de servicios en la actividad turística y comercial conexas al turismo, donde las empresas y prestadores de servicio gozan de exenciones: impuestos aduaneros, para la mercancía que venga del exterior o de otros territorios aduaneros y exención del IVA para la Zona Libre.

Asimismo de incrementos para la inversión como; exención del impuesto sobre la renta, diez años (10), a los enriquecimientos obtenidos por nuevas inversiones en infraestructuras realizadas por los prestadores de servicio y de impuesto sobre la renta por cinco años (5) a los establecimientos de alojamiento ya establecidos en el área.

Establecida la Ley de Zona Libre en la Península de Paraguaná y la presencia de CORPOTULIPA como un ente regulador de la puesta en marcha de programas, planes y proyectos para impulsar el desarrollo de la actividad turística en la Península, las inversiones dirigidas al sector turismo en especial a los establecimientos de hospedaje, han crecido notablemente, en el cuadro N° 1 se encuentran las estadísticas ofrecidas por la Corporación Falconiana de Turismo que reflejan lo expuesto.

De la misma manera, en el cuadro N° 2 se puede observar el incremento de

manera progresiva y positiva de las plazas camas, lo que demuestra aun más las inversiones de establecimientos de hospedaje en la Península de Paraguaná.

Cuadro N° 1 Oferta de Establecimiento de alojamiento Inventariados en el Estado Falcón Años 2001-2002

N°	Zona Turística	Total de Establecimientos		Variación	
		Año 2001	Año 2002	Valor Absoluto	Valor %
1	Centro Norte	44	48	4	9
2	Península de Paraguaná	48	59	11	23
3	La Sierra	20	29	9	45
4	Costa Occidental	4	7	3	75
5	Costa Oriental	87	101	14	16
	Total	203	244	41	20

Fuente: Corporación Falconiana de Turismo (CORFALTUR). Dic.2002

Cuadro N° 2: Comparativo Total de Plazas Cama Años 2001-2002

N°	Zona Turística	Total de Establecimientos		Variación	
		Año 2001	Año 2002	Valor Absoluto	Valor %
1	Centro Norte	2651	3080	429	16
2	Península de Paraguaná	3381	4411	1030	30
3	La Sierra	513	708	195	38
4	Costa Occidental	224	247	23	10
5	Costa Oriental	7979	8435	456	6
	Total	14.748	16.849	2.133	14

Fuente: Corporación Falconiana de Turismo (CORFALTUR). Dic.2002

Una vez que el sector privado decide invertir en el área hotelera, comienzan a aparecer institutos de Educación Super-

rior, para dar la formación dirigida al servicio turístico, mas sin embargo es gran competidor el Complejo Refinador Paraguaná (CRP), donde su principal actividad es la refinación del Petróleo y donde los sueldos son totalmente insuperables para el sector privado específicamente el hotelero, razón por la cual la mano de obra para la actividad hotelera es insuficiente, por la preferencia de trabajo para la industria del Petróleo. Muestra de esto, lo proyecta las estadísticas obtenidas por CORFALTUR Diciembre del 2002, sobre el grado de instrucción que prevalece en los establecimientos de alojamiento.

Tomando en consideración estas dos grandes variables, como lo es el personal sin instrucción Universitaria en las carreras inherentes a la Hotelería y el Turismo, que permita mantener presente fundamentos teóricos de vanguardia, radicando así la responsabilidad de la actividad turística en personas con experiencia adquirida a través de los años, donde un 81,47% corresponde a personas con primaria y bachillerato como lo reflejan las anteriores estadísticas del Cuadro N° 3 y el crecimiento del sector hotelero, la Gerencia de Planificación y Desarrollo de CORPOTULIPA, ha propuesto la creación de un programa que permita detectar la situación actual de este personal y buscar mecanismos de control para la solución de posibles situaciones no acordes con estándares de calidad.

Establecida la propuesta, los autores han decidido el Diseño de un Programa de Inspección y Control de la Calidad del Recurso Humano prestador de servicio en los Establecimientos de Alojamiento, con el fin de contribuir a elevar la calidad del servicio y productividad, del personal en contacto, específicamente del Municipio Carirubana, ya que de (59) establecimientos de alojamiento que suman los tres municipios que conforman la Península, treinta y tres (33) de ellos están dentro de la jurisdicción del Municipio Carirubana. Sobre la base de esto CORFALTUR Diciembre 2002, muestra las estadísticas de manera detallada y en forma porcentual de los resultados antes indicados, en el cuadro N° 4.

Dentro de este orden de ideas, es necesario mantener en claro el significado de cada uno de los términos empleados que definen el programa. Entendiéndose primeramente por *Programa*, definido por Gil (1998:46) como: “*Un complejo de metas, políticas, procedimientos, reglas, asignaciones de tareas, pasos que han de seguirse, recursos que han de emplearse y otros elementos necesarios para llevar a cabo un curso de acción*”. De acuerdo a la Ley del Sistema Venezolano para la Calidad en su artículo 4 ordinal 14 donde define *Inspección* como: “*Evaluación de la conformidad por medio de observación y dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo/ prueba o comparación con patrones*”. Asimismo en el ordinal 2 del artículo anterior se define a la **Calidad** como: “*Grado en que un conjunto de características inherentes a bienes y servicios cumple con unas necesidades o expectativas establecidas, generalmente implícitas u obligatorias (requisitos)*”. Finalmente en el ordinal 13 del referido artículo se expone la definición de *Control de Calidad* como: “*Las Actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en relativo a la calidad*”

Cuadro N° 3: Componente Laboral de los Establecimientos de Alojamiento. Grado de Instrucción Enero 2003

Grado de Instrucción	Fi	%	% Acumulado
Bachiller	910	47,37	47,37
Primaria	655	34,10	81,47
Técnico Superior	142	7,32	88,86
Licenciados	88	4,58	93,44
Otro	73	3,80	97,24
Técnico Medio	50	2,60	99,84
Magister	3	0,16	100,00
Total	1921	100,00	

Fuente: Corporación Falconiana de Turismo (CORFALTUR). Dic.2002

Cuadro N° 4: Establecimientos por Municipios Península de Paraguaná. Enero 2003

Municipios	Fi	%
Carirubana	33	55,93
Falcón	20	33,90
Los Taques	6	10,17
Total Establecimientos	59	100,00

Fuente: Corporación Falconiana de Turismo (CORFALTUR). Dic.2002

Partiendo principalmente de los objetivos que tiene trazado la Corporación para la Zona Libre para el Fomento de la Inversión Turística de la Península de Paraguaná, CORPOTULIPA, dirigido al recurso humano como son:

- ✓ Fomentar en la comunidad en general la conciencia de calidad y excelencia en los servicios, vinculando la formación de los recursos humanos a las exigencias que limitan la actividad turística y comercial.
- ✓ Fomentar la capacitación del recurso humano y consolidar su importancia dentro de la economía regional.

El primer objetivo planteado sostiene aún más la propuesta, aplicándose así a través de la Gerencia de Planificación y Desarrollo de CORPOTULIPA, que tiene como MISIÓN:

Establecer a través de la innovación y la capacidad de adaptabilidad a los cambios del entorno, acciones para el fomento, planificación y coordinación de planes, programas y proyectos con los entes públicos y privados y la participación comunitaria, orientada al desarrollo sustentable que garantice con calidad la satisfacción de nuestros clientes.

Evidentemente este estudio permite mostrar así las debilidades que pueda tener este recurso humano con respecto al conocimiento de la calidad de trabajo, para así implementar los controles acordes a la excelencia y productividad de la calidad de los servicios de las empresas de alojamiento ofertados en el municipio Carirubana. Es de hacer mención que CORPOTULIPA mantiene estrecha relación con la Corporación Falconiana de Turismo (CORFALTUR), manteniendo participación en la Directiva de dicha Corporación antes mencionada, del mismo modo trabaja de manera vinculada

con el Instituto Autónomo Nacional de Promoción y Capacitación Turística conocido como INATUR, Vice- Ministerio de Turismo y Direcciones centralizadas y descentralizadas de Turismo de las distintas alcaldías que conforman la Península de Paraguaná. Estas relaciones servirían de apoyo para ser involucrados en las distintas actividades de control del programa, entendiéndose por actividades de control todos cursos o talleres orientados a la mejora de este personal, toda esta mención es con el propósito de hacer notar que CORPOTULIPA puede, Coordinar, Promover, Asesorar, Planificar y Evaluar programas en pro del beneficio de la actividad turística dentro de los municipios de Régimen especial de Carácter Fiscal, sin existir algún tipo de restricción por parte de los organismos antes mencionado para la puesta en marcha del mismo, debido a que esta Corporación mantiene las mismas directrices de los organismos hacedores del funcionamiento adecuado de la actividad turística dentro de la región.

El programa estará diseñado bajo la Teoría de la *Servucción* que servirá como patrón de comparación. Según Pierre Eiglier y Eric Langeard (1989:12), definen la *Servucción* en las empresas de servicio como: *“La organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesaria para la realización de una prestación de servicios cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados”*, sobre la base de esta definición, el término *Servucción* está vinculado a la creación del servicio, donde se conjugan elementos que hacen posible la creación del mismo.

Para la creación de la *Servucción* están presentes cuatro (4) elementos necesarios para llegar a un servicio de calidad, entre ellos:

- *El Cliente*: Es el consumidor implicado en la fabricación del servicio. Se trata naturalmente de un elemento primordial, y se debe señalar que su presencia es absolutamente imprescindible, este será el responsable de dictaminar si el servicio ofertado fue de su óptima calidad.
- *El Soporte Físico*: Se trata del mate-

rial necesario para la producción del servicio, y del que se servirán o bien el personal en contacto, o bien el cliente, o bien a menudo los dos a la vez. Este soporte físico puede dividirse en dos grandes categorías: Los instrumentos necesarios para el servicio constituidos por todos los objetos, muebles o maquinarias puesta a disposición del personal en contacto y el entorno material constituido por todo lo que se encuentra alrededor de los instrumentos, tratándose de los edificios, del decorado y de la disposición en la cual se efectúa la *servucción*.

- *El Personal en Contacto*: Se trata de la persona o las personas empleadas por la empresa de servicio, y cuyo trabajo requiere el estar en contacto directo con el cliente: personal de recepción en los hoteles, cajeros de banco, azafatas en los transportes etc.”
- *El Servicio*: El servicio en si, constituye el objetivo del sistema, y por ello mismo su resultado. Es la resultante de la interacción entre los tres elementos de base que son el cliente, el soporte físico y el personal en contacto. Esta resultante constituye el beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente.

Dentro de este orden de ideas, los elementos a considerar para el diseño del programa son Personal en Contacto y Soporte Físico, incluyendo los indicadores que contemplan cada uno de estos. Personal en Contacto sostiene, definir el perfil que este personal posee de acuerdo a su experiencia laboral, el comportamiento frente a situaciones difíciles y las posibles soluciones para el cliente, el adecuado uso del material de trabajo brindado por la empresa y el adecuado para prestar el servicio, la apropiada presencia personal, la participación de la empresa en programas de capacitación para sus empleados, el trato hacia el cliente, la vestimenta apropiada que lo hace identificarse de manera inmediata como trabajador de la empresa, y el profesionalismo de trabajo, al igual el Soporte Físico aborda, ambientes decorados de forma armónica, espacios de trabajo en función a la actividad a realizar, buena distribución de los espacios a utilizar por el cliente.

te, estandarización del tiempo para la prontitud en la atención al cliente, tecnologías de primera e innovadora dispuesta al servicio.

Es de hacer mención, que de acuerdo a los elementos a considerar de la Teoría Servucción, el personal involucrado para la investigación en las empresas de alojamientos serán aquellos que están en contacto directo con el cliente, entre estos, personal del departamento de Habitaciones (Recepción y Ama de Llaves) y el personal de Alimentos y Bebidas (Mesoneros, Azafatas, Barman y Ayudantes) al igual que sus áreas de trabajo.

Igualmente, en lo referente a los elementos Cliente y Servicio no tomados en atención para esta investigación, deberán ser considerados para futuros estudios de acuerdo a resultados obtenidos una vez que pueda ser aplicado el programa y establecer análisis, para evaluar si el programa produce los resultados esperados

Cabe destacar que de acuerdo a las observaciones y entrevistas exploratorias (período de pasantía 2004) realizadas al personal responsable de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, se conoce que desde la puesta en marcha de CORPOTULIPA en el año 1999, sólo se realizan inspecciones técnicas a la infraestructura de inversión turística cumpliendo así con uno de los requisitos para la certificación y registro de la Zona Libre de Paraguaná, sin existir ningún tipo de supervisión al personal que labora en estos establecimientos, para soportar que sea el más idóneo.

A pesar de no existir en CORPOTULIPA un programa orientado al mejoramiento profesional al personal prestador de servicios turísticos enfocado en los elementos de la Teoría planteada, en el año 2000 esta Corporación dictó cursos diseñados para el personal que labora para el comercio de la Zona Libre de Paraguaná, sin una continuidad del mismo debido a que los comercios de la Zona Libre no mantienen una plantilla fija de trabajadores para no incurrir en pago de prestaciones correspondientes por ley, manteniéndose la problemática de que los cursos diseñados y orientado a este personal no podían mantener una continui-

dad por la constante rotación de personal (información expresada según entrevista realizada en la Gerencia de Planificación y Desarrollo al Arq. José Varga Evaluador Técnico II).

La entrevista antes referida se planteó con el objeto de determinar si existía alguna clase de herramienta que girara en torno a la calidad de servicio que sirviera de base para ponerse en práctica en la ejecución del diseño, que recurra como un aporte propio de la Corporación y que se vinculara de manera directa al programa.

Con este trabajo de investigación, los autores pretende que CORPOTULIPA se involucre de manera objetiva y participativa en su creación, con aportes de ideas de acuerdo a experiencias con los prestadores de servicio en el área hotelera, que sirvan de apoyo para evitar errores que no permitan un desarrollo objetivo del programa, ya que esta corporación es la cara de la actividad turística en la Península de Paraguaná, buscando establecer así una herramienta de control de calidad para CORPOTULIPA, que luego de aplicada permita optimizar la atención y calidad de los demandantes de los establecimientos de hospedaje del Municipio Carirubana, e incrementar así aun más la actividad turística.

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Evaluar las condiciones (Personal en Contacto y Soporte Físico), en los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana del Estado Falcón, para diseñar un Programa de Inspección y Control basado en la Teoría Servucción de Pierre Eiglier y Eric Langeard.

Objetivos Específicos

- ✓ Identificar las bases legales que puedan ser consideradas para ejecutar el Programa de Inspección y Control del Personal en Contacto y Soporte Físico.
- ✓ Diagnosticar la situación actual del Personal en Contacto y Soporte Físico, en los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana, Estado Falcón.
- ✓ Comparar los resultados obtenidos del diagnóstico con los elementos a consi-

derar de la Teoría de la Servucción (Personal en Contacto y Soporte Físico) y establecer las diferencias existentes.

- ✓ Diseñar el programa de Inspección y Control de la calidad del Personal en Contacto y Soporte Físico, bajo un enfoque de planeación estratégica.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la obtención de la información de la situación actual de la Calidad del Personal en Contacto de los Establecimientos de Hospedaje del Municipio Carirubana, se aplicaron las siguientes técnicas de recolección de datos:

- ✓ Observación Directa Participante: Para Tamayo (2001:184), *“es aquella en la cual el investigador puede observar y recoger datos mediante su propia observación”*. Esta técnica permitió al investigador, a través de la visita a cada uno de los establecimientos de hospedaje observar la situación actual del soporte físico (espacios de trabajo, áreas para clientes, decoración, pulcritud, tecnologías empleadas y material de trabajo) y personal en contacto (presencia personal, amabilidad, eficiencia, servicio, indumentaria, comportamiento y tono de voz), con el objeto de comparar los resultados obtenidos con la teoría planteada y determinar las fallas existentes. El instrumento a utilizar para la recolección de los datos fue la Guía de Observación (anexo N° 3). Cumpliendo así con el objetivo específico número dos.
- ✓ Entrevistas: Según Tamayo (2001:183), *“es la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonio reales”*. El tipo de entrevista que se utilizaron fueron: Entrevistas Abiertas, aplicadas a los gerentes de los establecimientos y supervisores, con la finalidad de obtener información referida a cargos, nivel de instrucción, si conocen de la Misión de la empresa, conocimiento del término calidad, idiomas que dominan, experiencia en el área donde se desempeñan dentro

del establecimiento de alojamiento y las funciones de su cargo, todo esto con el propósito de obtener información real que pueda ser comparada con la teoría planteada y determinar las fallas existentes, cumpliendo así con el objetivo específico número dos (anexo N° 4), de igual condición se aplicaran entrevistas a la Gerencia de Planificación y Desarrollo de CORPOTULIPA, a fin de adquirir información sobre antecedentes con el personal en contacto de los establecimientos de alojamiento o con prestatarios de servicios turísticos.

- ✓ Encuestas Dirigidas: El instrumento a emplear para aplicar la técnica de la encuesta es el cuestionario. Definido por Bavaresco (1997:100), *“el medio que le brinda la oportunidad al investigador de conocer lo que se piensa y dice del objeto en estudio, permitiendo determinar, con los datos recogidos, la futura verificación de las hipótesis que se han considerado”*. Cada una de las encuestas estuvieron dirigidas a encargados y a todo el personal en contacto, sobre el cual el investigador deseaba obtener los datos necesarios para el diseño del programa de Inspección y Control, cubriendo así el objetivo específico número cuatro. (Anexo N° 5)
- ✓ Revisión Bibliográfica: Según Bavaresco (1997:99), significa, *“Perseguir de todo lo escrito o que esté relacionado con el tema que escogió como investigación”*. Se obtuvo información mediante textos, trabajos de grado, consultas por Internet a las páginas www.senca-mer.gov.ve, www.Gogle.com, www.freeparaguana.com, www.venaventorus.com, manuales, documentación y reglamentos de CORPOTULIPA relacionados al tema de estudio, Ordenanzas Municipales de la Dirección de Turismo de la Alcaldía del Municipio Carirubana, informes, Ley del Sistema Venezolano para la Calidad, Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Turismo que formarán parte de los datos para el desarrollo de la investigación, permitiendo así cubrir los objetivos específicos números dos, tres y cuatro.

Características de la situación actual del personal en contacto y soporte físico, de acuerdo a las encuestas aplicadas en los establecimientos de alojamiento del municipio carirubana

De acuerdo a las encuestas aplicadas, el personal en contacto que se mantiene en los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, un 50,38% femenino y el otro 49,61% masculino.

Tabla 1. Distribución según sexo del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del municipio Carirubana.

SEXO	FI	%
Femenino	66	50,38%
Masculino	65	49,61%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

Los márgenes de edad del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, oscilan en un 54,96% entre 18-30 años un 29,77% entre 31 a 40 años y un 15,26 % comprendidas de 41 año en adelante. Es de hacer mención que de acuerdo a la observación directa participante, el 54,96 % antes mencionado, están ubicado en áreas de mayor afluencia de los huéspedes, ejemplo de esto; la recepción, restaurante y puesto de botones.

Tabla 2. Margen de edad del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del municipio Carirubana.

MARGEN DE EDAD	FI	%
18 – 30 Años	72	54,96%
31 – 40 Años	39	29,77%
41 – 60 Años	20	15,26%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

De la totalidad de las encuestas aplicadas al personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, un 54,96% son recepcionistas, 9,92% mesoneros y azafatas, 9,92 % camareras, 5,34% administradores, 4,80%

jefes de recepción, 5,34% gerentes, 5,34% presidentes de las empresas y un 4,80% botones.

Tabla 3. Distribución de cargos del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del municipio Carirubana.

CARGOS	FI	%
Presidente	7	5,34%
Gerente	7	5,34%
Jefe de Recepción	6	4,80%
Administrador	7	5,34%
Mesonero y Azafata	13	9,92%
Recepcionista	72	54,96%
Botones	6	4,80%
Camarera	13	9,92%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 49,61% del perfil profesional del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana que labora en las áreas operativas han estudiado hasta educación media, seguidamente de un 20,61% de Técnicos Superiores Universitarios, un 15,26% son universitarios, es de hacer notar, que los dos últimos perfiles mencionados anteriormente, pocos están relacionados al turismo, de acuerdo a la entrevistas informales realizadas durante la recolección de datos; un 9,16% correspondió a educación básica y finalmente un 5,34% está comprendido por experiencia adquirida de acuerdo a información suministrada por los encuestados.

Tabla 4. Grado de Instrucción del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del municipio Carirubana.

PERFIL PROFESIONAL	FI	%
Básica	12	9,16%
Media	65	49,61%
T.S.U	27	20,61%
Universitaria	20	15,26%
Post – Grado	0	0
Experiencia	7	5,34%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Visión y misión declarada por las empresas de alojamiento del municipio Carirubana.

¿Tiene una Visión y Misión declarada la Empresa?	FI	%
SI	98	74,80%
NO	33	25,19%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 74,80% del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, es conocedor de la filosofía de gestión que tiene declarada la empresa donde trabajan y el 25,19% restante no es conocedor de una Visión y Misión, ya que las empresas donde laboran no son conocedores de una filosofía de gestión. Sobre la base de esto y de acuerdo a la observación directa participante y entrevista informal, ameritó explicarle lo que representa una filosofía de gestión dentro de una empresa, para el logro de sus objetivos y en aquellos establecimientos donde tienen declarada la filosofía de gestión es por el trabajo que ha estado realizando la Corporación de Turismo del Estado Falcón en conjunto con CORPOTULIPA.

Un 89,31% del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, conoce de las políticas de la empresa en la cual trabajan, más sin embargo un 10,68% no es conocedor de las políticas, de acuerdo a la entrevista informal se pudo constatar que la propia empresa no les suministra la información o simplemente las políticas son cambiadas de manera constante por los propios dueños, sin existir justificación al respecto.

Tabla 6. Conocimiento del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del municipio Carirubana.

¿Conoce las políticas de la empresa?	FI	%
SI	117	89,31%
NO	14	10,68%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 74,80% del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, tiene el conocimiento de las funciones y actividades de sus cargos y el 25,19% desconoce de sus funciones. Además se pudo observar durante la aplicación de las encuestas la multiplicidad de funciones que no correspondían al cargo. Como por ejemplo Recepcionistas en funciones de Camarera y Mantenimiento.

Tabla 7. Conocimiento de las funciones del cargo del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del municipio Carirubana.

¿Conoce con exactitud las funciones de su cargo?	FI	%
SI	98	74,80%
NO	33	25,19%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 60,30% del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, manifestó que las áreas de trabajo se encuentran ordenada acorde para el desempeño de sus actividades y un 39,69% considera que no lo están, es de hacer mención que de acuerdo a la observación directa participante se pudo notar que los espacios de trabajos en estos establecimientos de alojamiento no están distribuidos adecuadamente a lo establecido por las Normas COVENIN.

Tabla 8. Áreas de trabajo ordenadas de forma acorde para el desempeño de las actividades del Personal en Contacto de las Empresas de Alojamiento del Municipio Carirubana, Estado Falcón.

¿Considera Usted su área de trabajo ordenada de forma acorde para el desempeño de sus actividades?	FI	%
SI	79	60,30%
NO	52	39,69%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 50,38% del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, les son suminis-

trados los uniformes por la empresa y el 49,61% restante no se les proporciona, de acuerdo a información suministrada por el propio personal en contacto, estos tiene que adquirir de manera voluntaria el uniforme, existiendo así disparidad entre la vestimenta utilizada de acuerdo a lo constatado durante la observación directa participante.

Tabla 9. Dotación de uniformes al Personal en Contacto por parte de los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana, Estado Falcón.

¿Proporciona la empresa uniforme?	FI	%
SI	66	50,38%
NO	65	49,61%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 70,22% del personal en contacto considera necesario la utilización de portanombre y logo de la empresa en el uniforme y el 29,77% no consideran necesario usar estas herramientas de identificación. De acuerdo a la interacción directa con el personal en contacto, lo consideran símbolo de identificación y formalidad para con los huéspedes.

Tabla 10. Utilización del portanombre y logo de la empresa en el uniforme del Personal en Contacto de los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana, Estado Falcón.

¿Considera Usted necesario utilizar portanombre en su uniforme al igual que el logo de la empresa?	FI	%
SI	92	70,22%
NO	39	29,77%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 29,77% del personal en contacto manifestó haber recibido curso de capacitación y adiestramiento, de acuerdo a la entrevista informal se pudo obtener información de que han recibido invitaciones para cursos de capacitación por parte de instituciones u organismos públicos y privados y el 70,22% no han desarrollado

ninguna clase de adiestramiento o capacitación, por ser considerado por los dueños un incremento en los gastos, información que fue suministrada por los encuestados de manera informal.

Tabla 11. Capacitación y Adiestramiento respecto a áreas de trabajo o cualquier otro al Personal en Contacto de los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana, Estado Falcón.

¿Ha recibido cursos de capacitación y adiestramiento?	FI	%
NO	92	70,22%
SI	39	29,77%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 90% del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana le son suministrados el material de trabajo y el 9,92% comentaron de acuerdo a entrevista informal, que el material de trabajo es escaso debido a la manera como es distribuido.

Tabla 12. Suministro de material de trabajo al Personal en Contacto de los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana, Estado Falcón.

¿La empresa le proporciona material de trabajo?	FI	%
SI	118	90%
NO	13	9,92%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

El 39,69% del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio del Carirubana, manifestaron tener estandarizado el tiempo para la atención al cliente. Es de hacer mención que en entrevista informal se obtuvo información de que la principal prioridad es atender las quejas e inquietudes con el objeto de evitar incomodidad en el cliente, y el 60,30% restante no establecen estandarización del tiempo para la atención de los clientes.

El 25,19% del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, expresaron que los equipos tecnológicos utilizados para la

atención al cliente están actualizados y el 74,80% manifestaron que los equipos tecnológicos no están actualizados, comentando (entrevista informal) que el trabajo se hace lento, engorroso y manual.

Tabla 13. Estandarización del tiempo por departamento para la Atención al Cliente por parte del Personal en Contacto de los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana, Estado Falcón.

¿Dentro de su departamento estandarizan el tiempo para la atención al cliente ?	FI	%
SI	52	39,69%
NO	79	60,30%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

Un 20,16% del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, opinaron que los equipos de trabajo han sido actualizados para la mejora de las actividades, y el 79,38% manifestaron que los equipos de trabajo no han sido actualizados durante su tiempo de labor en la empresa.

Tabla 14. Opinión del Personal en Contacto de los equipos tecnológicos utilizados en los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana, Estado Falcón.

¿Los equipos tecnológicos son considerados por usted innovadores?	FI	%
SI	33	25,19%
NO	98	74,80%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. Actualización de los equipos de trabajo utilizados por el Personal en Contacto de los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana, Estado Falcón.

¿Del tiempo que tiene Usted laborando en la empresa han actualizado los equipos de trabajo?	FI	%
SI	27	20,16%
NO	104	79,38%
Total	131	100%

Fuente: Elaboración propia.

Diagnóstico y análisis de la situación actual del personal en contacto y soporte físico

Comparativo de las Características Teóricas de la Servucción con respecto a la situación actual del Personal en Contacto y Soporte Físico

Cuadro 6.

Características teóricas del Personal en Contacto Según Pierre, Eglier y Langeard, Erick	Situación actual del Personal en Contacto en los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana (hechos encuestados y observados)
✓ Conocimiento de una Filosofía de Gestión ✓ Misión ✓ Visión ✓ Objetivos	✓ 25,19% del personal en contacto desconocen de una Filosofía de Gestión por no tenerla declarada la empresa.
✓ Conocer de las políticas de la empresa.	✓ 11% del personal en contacto desconoce las políticas de la empresa por no ser suministradas por ésta o cambiadas constantemente sin justificación.
✓ Conocimiento de las funciones del cargo desempeñado.	✓ 25% del personal en contacto desconoce de las funciones originales por multiplicidad de funciones.
✓ Área de trabajo acorde a sus labores para el desempeño de sus actividades con confort.	✓ 40% del personal en contacto considera que las áreas de trabajo no están ordenadas acorde a sus actividades.
✓ Personal debidamente uniformado e identificado	✓ 49,61% del personal en contacto no le es suministrado uniforme por la empresa de alojamiento.

✓ Capacitación y adiestramiento por parte de la empresa de alojamiento	✓ 70,22% de personal en contacto no han desarrollado actividades de capacitación y adiestramiento por considerarse un gasto para la empresa.
✓ Atención del personal agradable, amable y cortés con el más módico respeto.	✓ Existe una total aceptación de atención a cualquier persona que se encuentre en las instalaciones de la empresa de alojamiento.
✓ Personal supervisorío con los más sólidos conocimientos para el manejo del departamento a su cargo.	✓ Carencia de este cargo y en los establecimientos de alojamiento donde esta presente se mantiene saturado de trabajo ajeno al de su cargo.

Fuente: Elaboración propia.

Cuadro 7.

Características Teóricas del Soporte Físico Según Pierre, Eglier y Langeard, Erick	Situación actual del Soporte Físico en los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana (hechos encuestados y observados)
✓ Decorados acogedores y vivos que invitan al confort.	✓ Los decorados que prevalecen son exagerados y no de muy buena armonía con el ambiente.
✓ Espacios de trabajo amplios, donde interactúa el personal en contacto y la clientela.	✓ Los espacios son limitados y reducidos.
✓ Estándares de tiempo para la atención de los clientes de acuerdo al ser-	✓ 60,30% del personal en contacto de los establecimientos de alojamiento no es-

vicio a brindar.	tandarizan el tiempo para la atención al cliente.
✓ Tecnologías adecuadas y actualizadas para el desarrollo de las actividades en pro del beneficio de la calidad del servicio prestado.	✓ 74,80% del personal en contacto trabajan con equipos tecnología no actualizada y obsoleta.

Fuente: Elaboración propia.

Definición del problema (hechos encuestados y observados)

✓ Inexistencia de una estructura organizativa definida.

El personal en contacto expresa de forma desordenada y verbal los niveles jerárquicos por no poseer el establecimiento un manual corporativo empresa donde especifique la estructura organizativa y las funciones de cargo.

✓ Falta de programas de capacitación.

Prevalecen establecimientos que no cuentan con ningún tipo de programa de capacitación que prepare al personal en contacto para mejorar el desempeño de sus funciones y la calidad de los servicios ofrecidos.

✓ Bajo nivel de instrucción en materia turística.

De acuerdo a las distintas encuestas aplicadas al personal en contacto en los diferentes establecimientos de alojamiento, los cargos gerenciales y encargados le pertenecen a los dueños que en su mayoría son comerciante y ven en este tipo de establecimiento una gran rentabilidad desde que la Península de Paraguaná fue decretada Zona Libre, siendo muy pocos los que poseen un grado de instrucción a nivel técnico y universitario en el área de Hotelería o Turismo.

✓ Desinterés de los dueños de los establecimientos de alojamiento para evaluar la calidad del servicio brindado por el personal en contacto.

En los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana escasean herramientas que permitan evaluar la calidad del servicio ofrecido por el personal en contacto durante la estadía del

cliente.

- ✓ Espacios diminutos en gran parte de los establecimientos por la falta de confort.

Los espacios utilizados para los huéspedes en gran parte de los establecimientos de alojamiento son reducidos originando una sensación de incomodidad, que no produce confort en el momento de ser utilizados.

- ✓ Decorados poco agradables y exagerados.

Los objetos decorativos en gran parte de los establecimientos no se encuentran acorde con los espacios, o muy grandes o simplemente no forman parte del decorado original, de igual manera los colores utilizados para ambientar son muy oscuros, creando espacios con sensación de oscuridad no acogedores.

- ✓ Inexistencia de acuerdos entre las empresas de alojamiento e instituciones públicas de formación turística.

Es una realidad que se repite constantemente en cada uno de los establecimientos de alojamiento, y es de hacer notar que existen en el estado distintos entes públicos hacedores de la actividad turística, como lo son el Fondo Mixto del Estado, CORFALTUR y la Oficina de Turismo de la Alcaldía del Municipio Carirubana.

Obtenidos los resultados de las características de la situación actual del Personal en Contacto y el Soporte Físico de los Establecimientos de Alojamiento del Municipio Carirubana, una vez comparados con la teoría propuesta (Servucción) se logró obtener la información necesaria vinculada a la investigación, al igual se determinaron hechos problemas que fueron obtenidos por información suministrada de manera espontánea al momento de aplicar las herramientas de recolección de datos (encuesta, entrevista y guía de observación), considerándose estas ajustadas a la investigación.

Toda esta información relacionada con la investigación, permitió llevar a cabo la elaboración de una Técnica de Análisis D.O.F.A, cabe mencionar que la misma fue desarrollada bajo una mesa técnica de trabajo cultura de la Corporación, donde participaron, el Gerente de Planificación y Desarrollo de CORPOTULIPA tres (3)

Planificadores de la gerencia antes mencionada y la autora, bajo la metodología de una Tormenta de Ideas (*Brainstorming*), definido por Gallego (2002:183), como:

Pensamiento activo con nuestros colaboradores para desarrollar la creatividad, la calidad y la comunicación. Solo a partir de ahí, se lleva a cabo la acción, que transformará aquello que creamos y comunicamos.

Esta técnica es fundamental en la gestión de calidad, permitiendo identificar así los problemas de mayor ponderación para proponer solución a los ya identificados.

Jerarquización de la situación problema en cuanto a la calidad del personal en contacto y soporte físico.

Una vez determinada la situación actual del personal en contacto y del Soporte Físico de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana, se aplicó la Técnica de Análisis D.O.F.A. Técnica que consiente en el estudio de las Debilidades, Fortalezas Oportunidades, y Amenazas de una organización, investigación o caso de estudio y valorar las variables prioritarias.

Cuadro 8. Descriptores D.A.F.O.

<i>DEBILIDADES</i>
✓ D1. Bajo conocimiento de la Misión, Visión, y Objetivos de la empresa.
✓ D2. Ausencia de manuales de cargo
✓ D3. Inexistencia de una estructura organizativa definida
✓ D4. Desconocimiento del personal de las políticas de la empresa.
✓ D5. Bajo nivel de instrucción
✓ D6. Carencia de la figura supervisora.
✓ D7. Poco interés de los gerentes en evaluar la calidad del servicio ofrecidos por el personal en contacto.
✓ D8. Ausencia de normas de calidad en la prestación del servicio.
✓ D9. Bajo nivel de instrucción en materia turística.
✓ D10. Falta de programas para la capacitación y adiestramiento del personal.

✓ D11. Poca motivación en mejorar el servicio ofrecido.
✓ D12. Multiplicidad de funciones en el personal.
✓ D13. Espacios diminutos en gran parte de los establecimientos no brindando confort.
✓ D14. Decorados poco agradables y exagerados.
✓ D15. Carencia de equipos tecnológicos con software adecuados al servicio prestado.
✓ D16. Inexistencia de acuerdos entre las empresas de alojamiento y Organismos del Estado de Formación y Capacitación Turística.
FORTALEZAS
✓ F1. Personal joven y de poca rotación.
✓ F2. Existencia de personal eventual fijo para las temporadas altas y fines de semana.
✓ F3. Personal con conocimientos del idioma inglés.
✓ F4. Personal interesado en conocimientos del área turística.
✓ F5. Atención del personal de manera amable, cortés y hospitalaria.
✓ F6. Adecuadas relaciones interpersonales y destrezas para el desempeño de sus actividades.
✓ F7. Coordinación y comunicación entre compañeros de trabajo.
OPORTUNIDADES
✓ O1. Accesibilidad a la mayoría de los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana.
✓ O2. Promoción a nivel Nacional del Municipio Carirubana por su Zona Libre, actividades industriales, comerciales además de concentrarse la mayor parte de los servicios turísticos de la Península de Paraguaná.
✓ O3. Disposición del recurso humano de las oficinas gubernamentales relacionadas con el sector turismo para asumir la mejora en el desempeño de las actividades del personal en contacto de las empresas de alojamiento.
✓ O4. Posibilidades de capacitación en materia turística
✓ O5. Disponibilidad de trabajo mancomunado con los otros establecimientos de alojamiento.
✓ O6. Afluencias de turistas extranjeros.

AMENAZAS
✓ A1. Situación económica ha afectado en la mejora de los servicios ofrecidos por los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana.
✓ A2. Interés de la Corporación Falconiana de Turismo en un solo Polo de Desarrollo Turístico (Chichiriviche).
✓ A3. Dependencia tecnológica de otras regiones.
✓ A4. Pérdidas del poco conocimiento en materia turística y hotelera por falta de actualización suministrada por los entes Gubernamentales vinculadas al sector turismo.
✓ A5. Surgimiento de Municipio competidor de servicio prestado.
✓ A6. Politización de Organismos Públicos vinculados con el sector turístico, que limitan el desempeño de las actividades dirigidas a los prestatarios de servicios turísticos.

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Establecida esta situación antes mencionada, el Recurso Humano bajo la responsabilidad de prestar el servicio en los establecimientos de alojamiento, se sitúa en un 81,47% de personas con experiencia obtenida a lo largo de los años con conocimientos de bachillerato y primaria.

Sobre la base de esta investigación se fortalece aun más la propuesta establecida por CORPOTULIPA, de crear un programa que permita verificar la situación actual de la calidad del personal prestador del servicio directo al cliente en el Municipio Carirubana, partiendo de esto se tomó la Teoría de la Servucción que se define como: *“La organización sistemática y coherente de todos los elementos físicos y humanos de la relación cliente-empresa necesaria para la realización de una prestación de servicios cuyas características comerciales y niveles de calidad han sido determinados”*, conformado por cuatro elementos, El Cliente, Soporte Físico, Personal en Contacto y El Servicio, tomándose en atención el Soporte Físico y El Personal en Contacto como primera fase, y los otros dos elementos no conside-

rados Cliente y Servicio no tomados en atención, pueden ser objeto de una segunda fase de investigación de acuerdo a los resultados obtenidos una vez que pueda ser ejecutado el programa y evaluar si el mismo produce los resultados planificados.

Una vez recopilada la información, se compararon con la teoría de la Servucción, se definieron los problemas y se obtuvieron los siguientes resultados:

- ✓ Personal en contacto desconocedor de una Filosofía de Gestión por no tenerla declarada la empresa, al igual que las políticas por no ser suministradas por esta o cambiadas constantemente sin justificación.
- ✓ Inexistencia de una estructura organizativa definida.
- ✓ Espacios diminutos en gran parte de los establecimientos no brindando confort.
- ✓ Inexistencia de un equilibrio adecuado con los uniformes del personal.
- ✓ Falta de programas de capacitación.
- ✓ Falta de la figura supervisora.
- ✓ Decorados poco agradables y exagerados.
- ✓ Carencia de estandarización del tiempo para la atención al huésped.
- ✓ Desinterés de los dueños de los establecimientos de alojamiento para evaluar la calidad del servicio brindado por el personal en contacto.
- ✓ Equipos tecnológicos desactualizados de acuerdo al servicio proporcionado.
- ✓ Bajo nivel de instrucción en materia turística.
- ✓ Inexistencia de acuerdos entre las empresas de alojamiento e instituciones públicas de formación turística.

Concluido el análisis se diseñó el programa de Inspección y Control, tomando en atención las fallas ya determinadas a fin de aplicar los indicadores idóneos para la constitución del mismo, incluyendo en este los elementos claves del soporte físico y el personal en contacto.

Entre los elementos se mencionan: Conocimiento de una Filosofía de Gestión, Misión Visión, Objetivos y Políticas, Conocimiento de las funciones del cargo desempeñado, Área de trabajo acorde a sus labores para el desempeño de sus actividades con confort, Personal debida-

mente uniformado e identificado, Capacitación y adiestramiento al Personal de Contacto por parte de la empresa de alojamiento, Atención del personal agradable, amable y cortés con el más módico respeto, Personal supervisorio con los más sólidos conocimientos para el manejo del departamento a su cargo, Decorados acogedores y vivos que invitan al confort, Espacios de trabajo amplios donde interactúa el personal en contacto y la clientela, Estándares de tiempo para la atención de los clientes de acuerdo al servicio a brindar, Tecnologías adecuadas y actualizadas para el desarrollo de las actividades en pro del beneficio de la calidad del servicio prestado, obteniendo así unos resultados reales que permitan aplicar los controles necesarios, teniendo como objetivo la mejora de la calidad del servicio de los elementos considerados en los establecimientos de alojamiento del Municipio Carirubana.

Recomendaciones

- ✓ Mantener un constante monitoreo por parte de aquellas personas capacitadas e involucrar en la actividad a aquellos gerentes y dueños de establecimientos a modo de que puedan ser capacitados y ser participe de las actividades a ejecutar en el establecimiento que dirige.
- ✓ Evaluar constantemente el proceso de Inspección a fin de constatar de que se está ejecutando de la manera planificada y de la misma forma corroborar la información que se maneja hasta el momento.
- ✓ Tratar de que aquellos planes de acción a implementar se desarrollen dentro de las mismas instalaciones del establecimiento para evitar ausentismo o cualquier clase de inconveniente.

Bibliografía

- Acerenza, M. A.
1997 *Administración del Turismo. Planificación y Dirección*. México: Editorial Trillas.
- Bavaresco, A. M.
1997 *Proceso Metodológico en la Investi-*

- gación*. Venezuela: Editorial de la Universidad del Zulia.
- CORPOTULIPA
2002 *Manual Corporativo, de la Corporación para la Zona Libre para el Fomento de la Inversión Turística en la Península de Paraguaná*.
- Fred, D.
1994 *La Gerencia Estratégica*. Colombia: Editores Legis.
- Gallego, J. F.
2002 *Gestión de Hoteles. Una nueva visión*. España: Editores Thomson.
- Gil M., José I.
1998 *Administración Moderna*. Colombia: Macgraw-Hill. Biblioteca Práctica de Negocios. D'Vinni Editorial Ltda.
- Hernández, Baptista Y Collado.
1991 *Metodología de la Investigación*. México: Editorial Mc Graw – Hill.
- Ley del Sistema Venezolano para la Calidad. SENCAMER. Octubre 2002.
- Martín Rojo, I.
2000 *Dirección y Gestión de Empresas del Sector Turístico*. España: Ediciones Pirámide.
- Norma Venezolana COVENIN 2030-83, *Clasificación de las Empresas de Alojamiento Turístico*.1987.
- Mcintosh, R.
1989 *Turismo Planeación, Administración y Perspectivas*. México: Editorial Limusa.
- Pierre, E. y Langeard, E.
1989 *SERVUCCION, El Marketing de Servicios*. España: Editorial Mc Graw – Hill.
- Ramírez, M.
1990 *Teoría General del Turismo*. México: Editorial Diana.
- Serna, H.
2000 *Gerencia Estrategia .Planeación y Gestión – Teoría y Metodología*. Bogotá: 3r Editores.
- Stoner, J.
1996 *Administración*. México: Editorial Prefice – Holl.
- Tamayo Y Tamayo, M.
2001 *El Proceso de la Investigación Científica*. 4ta Edición. México: Editorial Limusa.

Recibido: 28/01/2009
Reenviado: 21/04/2009
Aceptado: 03/05/2009
Sometido a evaluación por pares anónimos