

La hotelería y la escolaridad de sus trabajadores. Guanajuato capital

MORALES, Betzabeth Dafne†*

Universidad de Guanajuato-Lascuráin de Retana No. 5, Col. Centro C.P. 36000. Guanajuato, Gto., México

Recibido Julio 04, 2017; Aceptado Agosto 30, 201

Resumen

La actividad turística representa un motor de la economía mundial. A través del desarrollo de la oferta de destinos, diversificada y orientada hacia distintos tipos de turistas, se logra estimular el nivel de vida de las comunidades receptoras. El sector turístico es una fuente de empleo que, en ocasiones, a través de una capacitación adecuada se puede lograr la correcta realización de funciones. En esta investigación se analiza el nivel de escolaridad de las personas que laboran en la hotelería, específicamente en la ciudad de Guanajuato, en hoteles de 4 y 5 estrellas, con la finalidad de estudiar las variables que inciden en dicho nivel, los motivos por los que no continúan estudiando y las capacitaciones que reciben. Para ello, se utilizó una metodología cuantitativa, a través del diseño un cuestionario que fue aplicado en forma de encuesta a los colaboradores. Entre los principales resultados, se encontró que la falta de recursos económicos y el estado civil determinan el estancamiento en el nivel de estudios de los trabajadores

Capacitación, Escolaridad, Guanajuato, Hotelería, Ciudad Patrimonio

Abstract

Tourism is an engine of the world economy. Through the development of a diversified destination offering, it is possible to stimulate the standard of living of the host communities. The tourism sector is a source of employment, and sometimes, through appropriate training, the proper performance of functions can be achieved. This study analyzes the level of education of people working in the hotel industry, specifically in the city of Guanajuato, in hotels of 4 and 5 stars, with the aim to study the variables that affect that level, the reasons that contribute to do not continue studying and the training they receive. In this research, a quantitative methodology was used, through the design of a questionnaire that was applied in the form of a survey to the collaborators. Among the main results, it was found that the lack of economic resources and the marital status determine the stagnation of the workers studies level.

Training, Schooling, Guanajuato, Hospitality, City Heritage

Citación: MORALES, Betzabeth Dafne. La hotelería y la escolaridad de sus trabajadores. Guanajuato capital. Revista Sociología Contemporánea. 2017, 4-12: 34-47.

*Correspondencia al Autor (Correo Electrónico: dafne@ugto.mx)

† Investigador contribuyendo como primer autor.

Introducción

El sector turístico es uno de los motores más importantes de la economía a nivel mundial, por lo que la generación de empleos dentro del mismo crece día con día. Se ha observado con el tiempo la evolución del desarrollo de los trabajadores dentro de la hotelería, donde generalmente, es la experiencia la que coadyuva al crecimiento en la empresa, más allá de tomar en cuenta el nivel de la escolaridad. Cada área de un hotel requiere de una especialización en la misma que se va adquiriendo poco a poco, a través de vivencias de casos específicos que requieren una capacidad de respuesta casi inmediata.

México tiene una amplia gama de oferta turística: cultura, historia, playas, montañas, desiertos, selvas, sitios arqueológicos, además de contar con una riqueza patrimonial, histórica y gastronómica, que permite que nuestros destinos tengan un potencial turístico. Es justamente la riqueza de México en términos de cultura lo que atrae y diferencia a nuestro país de otros países. Gracias a esto ocupa el octavo lugar en visitantes con llegadas de 35 millones de turistas (Secretaría de Turismo Federal, 2016), subiendo una posición con referencia al 2015 (32.1 millones) y generando nuevos empleos e ingresos para los residentes por la prestación de bienes y servicios, convirtiéndolo en un elemento clave para el crecimiento socio-económico. En cuanto a la derrama económica también avanzó del lugar 16 al 14, obteniendo 19.6 miles de millones de dólares. El turismo está fuertemente ligado al desarrollo y abarca un número creciente de nuevos destinos. Tiene una relevancia ineludible para el crecimiento de los países, ya que juega un importante papel para detonar las economías nacionales, contribuir a la disminución de la pobreza por propiciar grandes cadenas productivas en la generación de empleos y ser un elemento insoslayable de cohesión social y cultural (Ruiz Chávez, 2008).

Ahora bien, contextualizando, la investigación se ha realizado en la ciudad de Guanajuato, capital del Estado del mismo nombre y ubicado en el centro de México. Su nombre deriva del purépecha y significa “lugar montañoso de ranas”. En el año 2016 el Estado de Guanajuato recibió a más de 25 millones de visitantes, aportando 83 mil millones de pesos al PIB Estatal (Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato, 2017). De acuerdo con la misma fuente, hablando de la ciudad capital, en el mismo año, recibió 2.4 millones de visitantes que dejaron una derrama económica de 6 mil 218 millones de pesos, representando una distribución principal del gasto en hospedaje (en el caso de turistas) y en alimentos y bebidas (para excursionistas).

En la Tabla 1 se muestra el número de establecimientos de hospedaje en la ciudad de Guanajuato clasificados por estrellas. En total existen en la capital 148 establecimientos de hospedaje, con un total de 3,655 habitaciones. En promedio los hoteles de 4 y 5 estrellas tienen una tarifa entre 1,362 y 1,452, y son un total de 39. Es en estos últimos en los que se lleva a cabo la investigación, encuestando a la mayoría del personal con la intención de conocer su nivel de escolaridad y analizar los motivos por los cuales no continuó estudiando, o bien si se encuentra haciéndolo actualmente, de tal forma que nos arroje datos importantes.

Categoría	Hoteles	Habitaciones
5*	21	564
4*	18	1,053
3*	36	902
2*	25	511
1*	12	206
Sin clasificar	36	419

Tabla 1. Establecimientos del sector hotelero en la ciudad de Guanajuato

Fuente: Elaboración propia a partir de información obtenida de SECTUR Guanajuato (2016)

Justificación

La relevancia de la presente investigación radica en el análisis del personal que labora en la hotelería desde el punto de vista académico, teniendo en cuenta, como se señalaba en la introducción, que los conocimientos y habilidades pueden venir en mayor parte de la experiencia que de las aulas. Esta investigación es parte de un proyecto con financiamiento federal que estudia la profesionalización en el sector turístico y su relación con la calidad en el servicio ofrecida por los colaboradores hacia los turistas, y realizado en Ciudades Patrimonio de la Humanidad.

Para este artículo se analizarán en específico, los resultados obtenidos para la ciudad de Guanajuato, donde es importante también tomar en cuenta el número y estructura de los establecimientos de hospedaje. El talento humano es el principal factor de competitividad de una organización, por lo que estudiar o analizar los diversos aspectos al interior y exterior del mismo, conllevan a la generación de estrategias en base a los resultados obtenidos, logrando eficientar las tareas, el desarrollo, el compromiso, la estabilidad y fidelidad laboral.

Cada vez las necesidades del cliente son más exigentes y las industrias turísticas deben de contar con el personal capacitado e idóneo que realice una gestión eficaz en cada una de sus actividades sin importar lo mínimas que sean, los cargos ejecutivos deben tener la capacidad de proponer estrategias competitivas, así como desarrollar planes de acción que coadyuven al desarrollo económico de la empresa.

Problema

La encuesta Intercensal 2015 del INEGI indica que, en el Estado de Guanajuato, el grado promedio de escolaridad de la población de 15 años y más es de 8.3, lo que equivale a casi segundo año de secundaria.

De cada 100 personas de 15 años y más, solo 18.4 terminan el nivel medio superior y 13.2 el universitario. La educación es uno de los factores más importantes para el progreso de las personas y sociedades, nos da la oportunidad de buscar mejor calidad de vida y poder acceder a mayores oportunidades de empleo. Como se ha mencionado antes, el turismo es fuente de trabajo para personas con bajos niveles educativos, permite el acceso a capacitación para la prestación de servicios y funciones de su cargo dentro del sector.

Es por ello, que esta investigación es relevante ya que arroja datos sobre el nivel de escolaridad de las personas que trabajan en la industria hotelera de la ciudad de Guanajuato, por medio de los cuales podemos tener un panorama más claro de esta variable. Desde el momento en el que el empleado inicia su relación laboral en una empresa de servicios, como un hotel, se debe fomentar en él la creación de una cultura de la calidad en la prestación del servicio con el huésped. Esta cultura de la calidad debe estar enfocada hacia la satisfacción total del cliente en cuanto a sus necesidades, deseos y expectativas (Báez, 2009).

La profesionalización en el sector turismo constituye una parte fundamental para que todos los servicios y productos puedan ser competitivos y se adapten a las necesidades y exigencias de cada cliente.

Hipótesis

La hipótesis central de la investigación manifiesta que la mayoría de los trabajadores de la industria hotelera de la ciudad de Guanajuato cuenta con un grado de escolaridad de nivel medio superior o incluso menor.

Objetivos**Objetivo General**

Analizar el nivel de escolaridad de los trabajadores del sector hotelero, específicamente de cuatro y cinco estrellas, de la ciudad de Guanajuato y los factores que influyen en el mismo.

Objetivos específicos

- Identificar el nivel escolaridad de los empleados de los hoteles de cuatro y cinco estrellas de la ciudad de Guanajuato.
- Identificar si los empleados de los establecimientos de hospedaje reciben o han recibido algún tipo de capacitación.
- Realizar un análisis comparativo de género entre las variables de estudio.

Marco Teórico

Dentro de la revisión literaria para el desarrollo de la investigación, se encontró que existen pocos estudios interesados en la escolaridad de los trabajadores. En el Estado de Guanajuato, no se ha realizado con anterioridad ningún proyecto similar. Sin embargo, en el ámbito de la calidad en el servicio encontramos mayor diversidad. Dicha variable es también muy importante ya que se puede ir en función del nivel de estudios de una persona.

En el 2016, Gómez y Huesca realizaron una interesante investigación sobre el perfil de los trabajadores del sector turístico en México, analizando los resultados desde una perspectiva de género. Dichos autores analizaron las condiciones del mercado laboral del sector turístico en México, del 2005 y 2015 para determinar las características que diferencian a mujeres y hombres en el mercado laboral de dicho sector, para así definir los perfiles de los trabajadores por género.

Uno de los principales resultados fue el aumento de la escolaridad en las mujeres del sector, así como que siguen siendo ellas quienes mantienen los salarios más bajos. Para ambos géneros, aumentó el número de trabajadores sin contrato de trabajo, y por ende quienes se encuentran inmersos en el sector informal, según datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo del INEGI.

Es sabido que la participación de la mujer en la actividad económica se ha incrementado con el paso de los años, por diversos motivos, como la reducción en la tasa de fecundidad, el aumento en el acceso a la educación académica, el incremento en el número de familias de doble ingreso, o aquellas en las que el único pilar es la mujer. Si bien han logrado avanzar en materia de educación y salud, aún no lo hacen en áreas económicas y políticas (Ibarrán y Robles, citados en Gómez y Huesca, 2016).

En 2005 el mercado laboral estaba compuesto por 27,194,101 hombres y 15,876,209 mujeres, es decir, 63% hombres y 37% mujeres. Este nivel apenas se incrementó para el 2015 a 33,140,384 de hombres y 20,321,454 mujeres, que representan el 62% y 38% respectivamente, dicho incremento es realmente bajo para un periodo de más de diez años. Es importante señalar que el sector turístico comprende el 10% de los trabajadores de la población económicamente activa de México, durante el período de estudio.

A diferencia de la distribución del mercado de trabajo por género a nivel nacional, en el turismo ha existido una mayor incorporación de mujeres en la última década, pasando de 1,507,667 a 2,316,514, es decir, se incrementó del 39% de mujeres en el 2005 al 43% en el 2015, crecimiento que se ha ido dando de manera gradual.

Esta evidencia implica que las mujeres representan una fuente importante de la fuerza de trabajo en el sector turístico mexicano, colocándose en uno de los sectores con mayor crecimiento de la ocupación femenina (Gómez Bañuelos & Huesca Reynoso , 2016) .

La actividad turística pertenece al sector terciario de la economía, que emplea mano de obra, en la que las actividades turísticas se adaptan más a las mujeres, a los jóvenes y a grupos desfavorecidos como poblaciones de minorías étnicas. La poca estacionalidad del sector permite que existan contratos de tiempo parcial, temporales y turnos con tiempo intermedio, por lo que sirven para complementar los ingresos derivados de otras actividades (Organización Mundial de Turismo, 2010).

Algunos de los resultados de la investigación de Gómez y Huesca, resultan relevantes para el presente estudio toda vez que hablan, dentro de las características personales de los trabajadores, sobre la escolaridad, señalando que se ha elevado el nivel educativo, ya que los trabajadores con niveles más bajos de estudios han disminuido, pues en el 2005 el 34.5% no tenía estudios o solamente hasta primaria y en el 2015, el porcentaje se redujo a 26%, de trabajadores con estudios hasta primaria.

La mayor proporción de hombres tiene estudios de secundaria, ubicándose el 35% de los trabajadores en el 2005 y el 38% en el 2015. Por otro lado, las mujeres, en el 2005 la mayor parte contaba con estudios de primaria (38%), pero para el 2015, mejoro la situación al colocarse la mayor parte con estudios de secundaria (37%). Aunque se ha mejorado el nivel de escolaridad, los colaboradores del sector turístico cuentan con bajos niveles de estudios.

Tal como lo indica la Organización Mundial del Turismo (2010), quien afirma que muchos puestos de trabajo en el sector turístico pueden estar al alcance de las personas desfavorecidas, ya que exigen relativamente pocas competencias y pequeña inversión. Khan (citado en Gómez y Huesca, 2016) plantea los problemas y limitaciones, respecto al desarrollo de los recursos humanos en el turismo, por la escasez de mano de obra calificada, escasez de infraestructura de formación turística, así como las condiciones de trabajo en el turismo.

En el 2007, Gadotti dos Anjos y De Abreu, realizaron una investigación en la que medían la calidad de servicios en empresas hoteleras de sol y playa en la provincia de Santa Catarina, Brasil. Su objetivo fue analizar la expectativa y la percepción de los clientes con la de los empleados en relación con la calidad de los servicios ofrecidos. La metodología que utilizaron fue a través de entrevistas a los clientes y a los empleados de los hoteles de diferentes categorías, utilizando una adaptación del modelo SERVQUAL donde se evalúan las expectativas y percepciones de los clientes respecto de 5 dimensiones que son las siguientes: aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Como resultado del estudio obtuvieron que en los hoteles de dos estrellas según la percepción de los clientes presentan índices negativos en la percepción de los empleados. En los hoteles de tres estrellas se obtuvieron índices positivos con relación a la rapidez y atención. En los hoteles de cuatro estrellas el conocimiento de las tareas específicas por parte de los empleados presentó una evolución mejor de la esperada.

La importancia de este estudio fue entregar un análisis detallado de las expectativas y percepciones a los gestores de los hoteles para que conocieran los puntos fuertes y débiles, así como el aumento constante de las exigencias del consumidor de acuerdo con sus expectativas acerca de la calidad de los servicios.

Browen y Schneider 1988, citados en García Garazo (2004) argumentan que “las empresas de servicios deberían de alcanzar un clima interno que propicie un impacto positivo en las actitudes y comportamientos del personal de contacto y, por esta vía mejore la calidad de servicio percibida por los clientes”. En otras palabras los jefes de departamento y directivos deben de generar entre sus subordinados una educación servil, con la capacidad de respuesta a cualquier inconveniente y generar un buen servicio, el personal de cada área dentro del hotel debe de tener la facultad para resolver de la mejor manera posible las necesidades del cliente para logra su satisfacción, esto debe de iniciar desde el nivel más alto hasta el más bajo, es decir, cada directivo debe mostrar con su ejemplo el servicio al cliente. Todos los empleados dentro del hotel deben de recibir capacitación por parte de la empresa.

Los establecimientos hoteleros demandan empleados con un cierto nivel educativo. Sánchez et al. (2017) en su artículo “La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros” realizan un estudio en los hoteles de Hong Kong donde detectaron que los trabajadores con educación primaria se encontraban satisfechos con sus compañeros y en el trabajo en sí, pero muy descontentos con su desarrollo profesional.

Los empleados con niveles superiores de educación no se encuentran satisfechos laboralmente, lo que explica sus altas expectativas y ambición.

Para poder tener establecimientos con calidad en el servicio es importante que cada uno de los colaboradores se encuentren satisfechos en su trabajo ya que son la imagen de la empresa. En el estudio de los hoteles en Hong Kong los empleados con nivel educativo más alto no se encuentran conformes con el puesto que tienen por lo tanto no dan una buena calidad en el servicio.

“Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas: Sus características en el sector turismo” realizado por Botía y Orozco (2012), fue efectuado en tres ciudades colombianas (Armenia, Palmira- Buga y Neiva), se evaluaron a 336 personas que realizan labores de servicio al cliente, 53 de ellas eran de establecimientos de alojamiento, donde aplicaron test de efectividad en la solución de problemas, para con ello identificar si los patrones de conducta, hábitos y prácticas sociales influían negativamente en el logro de los estándares de productividad y efectividad en diversos sectores de la economía, entre ellos, el sector turismo.

Preguntaron el género y el grado de educación del personal, obteniendo los resultados se muestran en la Tabla 2, observando que la mayoría cuentan con un nivel de estudios de bachillerato (39%) seguidos de un nivel técnico, y ninguna persona con posgrado. Los autores obtuvieron como resultado sobre el nivel educativo de la muestra en relación con el desempeño en competencias, que la correlación tiende a cero, es decir, indica ortogonalidad ($r = 0.02$); esto se puede analizar desde la perspectiva teórica planteada, según la cual la disposición al servicio está más asociada a un patrón cultural del servir servil enraizado, y no a un proceso educativo sistemáticamente orientado a lograr patrones de comportamiento alineados con estándares internacionales de calidad para el sector turismo (Botía y Orozco, 2012).

Grado de escolaridad	Frecuencia	Porcentaje
Omisiones	11	3.3
Ninguno	1	0.3
Primaria	21	6.3
Bachillerato	131	39.0
Técnico	59	17.6
Tecnólogo	37	11.0
Profesional	76	22.6
Postgradual	0	0.0
Total	336	100,0

Tabla 2 Grado de educación del personal evaluado que presta el servicio al cliente en las ciudades de Armenia, Palmira- Buga y Neiva

Fuente: *Elaborado por Botía Sanabria María Lucero y Orozco Pulido Luis Humberto*

Las organizaciones deben buscar alternativas para enriquecer la experiencia del turista, para lo cual, es importante que permitan la realización de estudios en el sector sobre la calidad en el servicio y sobre todo aquellos enfocados en analizar las características del personal que labora para ellas.

El presente artículo pretende hacer un análisis al igual que las investigaciones antes mencionadas donde el factor principal será el nivel de escolaridad del personal de los hoteles, para posteriormente, en otros estudios, verificar si existe una estrecha relación en la calidad del servicio prestado.

Se considera que la escolaridad es un elemento importante para el desarrollo de un buen servicio, ya que en las escuelas y universidades pueden encontrar un espacio para aprender las labores su profesión, al igual que poder adquirir nuevos conocimientos y poder desarrollar más competencias para así aspirar a mejores puestos dentro de las empresas.

Metodología de Investigación

Para lograr el objetivo de la investigación se utilizó diseñaron instrumentos, que fueron analizados y aprobados a través de una prueba piloto.

Tipo de Investigación

El diseño de la presente investigación es cuantitativo, obteniendo la información a través de un cuestionario aplicado en forma de encuesta y su posterior análisis estadístico. Previo a ello se seleccionó a la población objetivo: personal que labora en los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guanajuato. Para la muestra de los empleados se tiene una población de 721 empleados, por lo que con un nivel de confianza del 90% se obtiene una muestra de 192 personas.

El método cuantitativo, experimental y deductivo tiene sus premisas en el positivismo, corriente filosófica predominante en las ciencias naturales, utiliza el lenguaje objetivo de las cifras y procesos estadísticos, con énfasis en el punto de vista del investigado. Parte del planteamiento de hipótesis, que se confirman o verifican mediante la obtención de evidencia empírica, tratando de eliminar el azar, su diseño es sistemático y apriorístico; su muestreo, estadístico (Ferrari, 2012).

La investigación cuantitativa genera datos o información numérica que puede ser convertida en números, por el contrario, la investigación cualitativa genera información no numérica. La investigación cualitativa se centra en la recopilación de información principalmente verbal en lugar de mediciones, luego, la información obtenida es analizada de una manera interpretativa, subjetiva, impresionista o incluso diagnóstica.

Instrumento de Investigación

Con el fin de conocer el nivel educativo dentro del sector hotelero se elaboró una encuesta dirigida a los empleados de los hoteles en la ciudad de Guanajuato, dicha encuesta consta de 18 preguntas con opción múltiple, que contiene además distintos apartados donde se solicita información útil para definir el perfil del encuestado tales como género, edad, estado civil y la cantidad de hijos que tiene.

Las siguientes cuatro preguntas cuestionan aspectos generales sobre las actividades que desempeña en el hotel, área a la que pertenece, el cargo que desempeña, es decir, si cuentan con jefatura dentro del departamento o si son miembros del equipo, tiempo de experiencia en el puesto, si ha trabajado en otra área o no y en caso de que si, en qué otra área trabajó.

Posteriormente, continúa con cinco preguntas que responden al núcleo de la investigación, el nivel educativo dentro del sector hotelero. Son referentes al último grado de escolaridad, motivos por los cuales no continuaron estudiando y en caso de contar con una licenciatura o posgrado si se encuentra titulado.

Al finalizar se preguntó el cómo los colaboradores aprendieron las labores de su profesión y si ha recibido alguna capacitación con la finalidad de saber si se encuentran preparados para realizar las actividades asignadas. Dicha encuesta se realizó en 36 hoteles, encuestando a 192 empleados.

Las variables que se presentan en la encuesta son:

- a. Perfil socio demográfico
- b. Puesto desempeñado en el hotel
- c. Escolaridad
- d. Capacitaciones

Resultados

Se obtiene como resultado, 192 cuestionarios respondidos por los colaboradores de los hoteles de 4 y 5 estrellas de la ciudad de Guanajuato, de los cuales fueron 80 hombres y 112 mujeres, representando el 41.7% y el 58.3%, respectivamente.

De las 192 encuestas realizadas, se obtuvieron las siguientes respuestas: 57 empleados tienen una edad de 36 o más años, 75 están entre 26 y 35 años, y los 60 restantes tienen entre 18 y 25 años. Esto representa un 29.7%, 39.1% y 31.3% del total, respectivamente. En cuanto al estado civil de los empleados encuestados, la mayoría del personal con el 58.3% están casados y 41.7% están solteros. Son 112 los que tienen hijos, el 72.3% tiene de 1 a 2 hijos; y 27.7% tienen de 3 a 4 hijos.

La mayoría de los encuestados pertenecían al área de recepción, representando el 22.3%, seguido de alimentos y bebidas (17.18%) y ama de llaves (14.5%), y en su minoría al personal de mantenimiento con 1.6% y del área de recursos humanos también representado por 1.6% del personal. Del total de encuestados el 64.6% son miembros del equipo y el 35.4% son jefes de dichos equipos. Esto quiere decir que la mayoría del personal encuestado eran los miembros operativos del hotel.

Preguntándoles cuánto tiempo tenían dentro del cargo, se obtuvo que el 29.2% tienen 1 año o menos, 21.9% están entre más de 1 año y menos de 3 años, 31.8% llevan más de 3 años y menos de 10 años, y 17.2% cuentan con más de 10 años de experiencia. El 51.6% de los empleados han trabajado en otra área dentro del hotel, y 48.4% únicamente han trabajado en el área en la que están. Esto quiere decir que la mitad del personal encuestado tiene experiencia en otra área.

De los 99 empleados que han pertenecido a otra área, 30.3% son los que estaban en recepción, 15.2% en ama de llaves, 15.2% en ventas, 14.1% alimentos y bebidas, 8.1% en contabilidad, 4% en administrativo, 4% mantenimiento 3% en almacén, 2% en gerencia, 2% seguridad, 1 % bell boy. 1% lavandería.

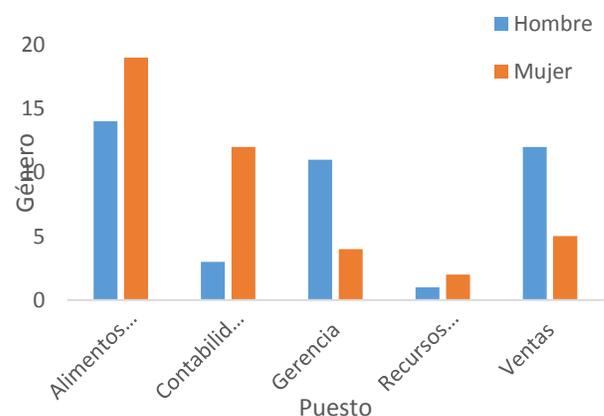
El último grado de escolaridad de los trabajadores, se ve representado por 9.9% Educación primaria, 25.5% Educación secundaria, 17.2%, Educación nivel medio superior, 13% Educación técnica, 31.8% Universidad y 2.6% Maestría. Con relación al tiempo que ha pasado desde que terminaron su último grado estudios, el 8.3% tiene menos de 1 año, 0.5% más de 1 año menos de 3 años, 24% más de 3 años y menos de 5 años y en su mayoría con 67.2% tienen más de 5 años. Es importante mencionar que el 38% de los empleados dejaron los estudios por falta de recursos, 22.4% por falta de tiempo, 14.1 por matrimonio, 11.5% por haber tenido hijos, 5.2% por trabajo, 4.2% no tuvieron interés, 3.1% por ganar dinero y 1.6 por problemas familiares.

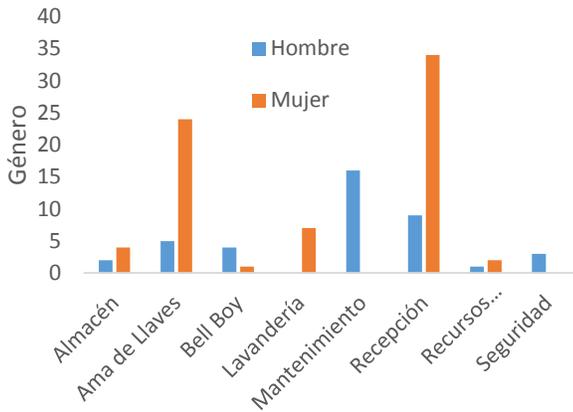
En el caso de los empleados que cuentan con una licenciatura y/o posgrado únicamente 57.6% de las personas se encuentran titulados, mientras que el 42.4% no. Esto quiere decir que muchos empleados tienen una licenciatura, pero no cuentan con su título universitario. Dentro de los principales motivos por los que no se han titulado, se encuentra que el 53.6% son por falta de tiempo, 25% por falta de recursos, 14.3% se encuentran en trámite de titulación y el 7.1% restante por haber tenido hijos.

Preguntando la manera en que aprendió las labores que lleva a cabo, el 48.4% fue por alguna capacitación recibida, 33.3% fue en otros hoteles o trabajos, 10.9% en la escuela y/o universidad y el 7.3% por cursos o talleres. Esto muestra que la mayoría del personal aprende sus labores con capacitaciones.

La mayoría de los empleados encuestados han recibido capacitación con un 82.3%, mientras que el 17.7% no. La capacitación al personal es una de las principales herramientas para que ellos puedan aprender sus labores. La temática en la que recibieron la capacitación, en su mayoría ha sido sobre calidad del servicio con 42.3% y en minoría con 1.9% en primeros auxilios. De los entrevistados, el 59.9% (115 personas) considera que requiere algún tipo de capacitación, por el contrario, 77 personas piensan que no es necesario (es decir, el 40.1%). En las siguientes gráficas se observa la relación que existe en las diferentes variables obtenidas en el cuestionario del personal hotelero en la ciudad de Guanajuato relacionados con los datos obtenidos.

La Gráfica 1 muestra el género de los empleados en relación con el área a la que pertenecen, resaltando que la mayoría de los encuestados fueron del área de recepción teniendo 17.70% de mujeres y el 4.6% de hombres, otra de las áreas con mayor porcentaje fue el área de ama de llaves obteniendo el 12.5% de mujeres y el 2.60% de hombres. Las áreas de mejor porcentaje fueron las de seguridad teniendo únicamente hombres trabajando en esta área con el 1.56% y el área de bello y con el 0.52% de mujeres y el 2.08% de hombres.

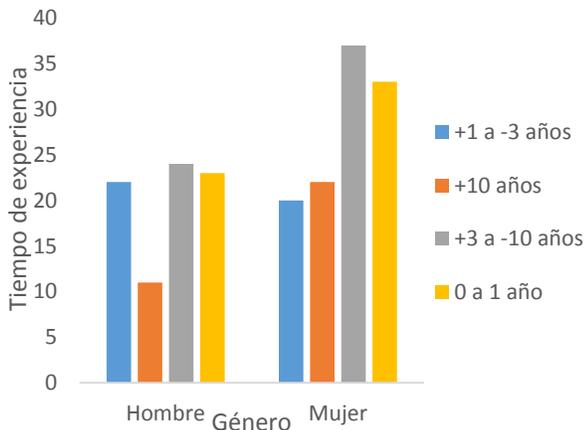




Gráfica 1 Relación del género con el área a la que pertenece el personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.

Fuente: *Elaboración propia*

Se obtiene como mayoría que el 19.27% de mujeres y el 12.5% de hombres tienen entre más de 3 años y menos de 10 años de antigüedad y como minoría el 11.45% de mujeres y el 5.75% de hombres más de 10 años, esto refleja que son pocos los empleados que tienen tantos años de experiencia en el ramo y/o el alto índice de rotación de personal.

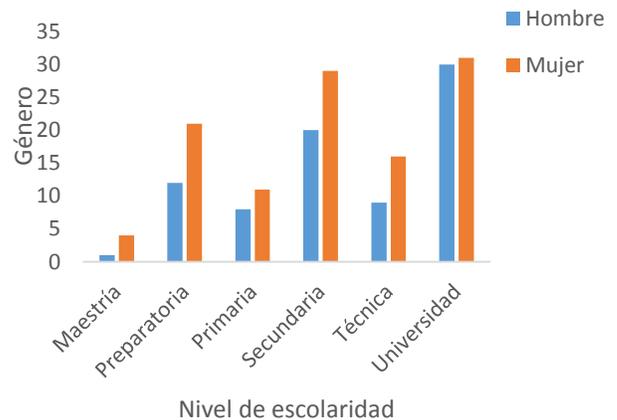


Gráfica 2 Relación del género con el tiempo de laborar en la empresa del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato

Fuente: *Elaboración propia*

Como se puede observar en el Gráfico3, la mayoría del personal que cuenta con nivel de escolaridad de licenciatura el 15.62% son hombres y el 16.14% mujeres, otro nivel de escolaridad más sobresaliente fue el de secundaria teniendo 10.41% de hombres y el 15.10% mujeres.

El 6.25% de hombres y 10.93% de mujeres cuentan con preparatoria, 4.68% de hombres y el 8.35% de mujeres tienen una educación técnica, los grupos más pequeños fueron del 4.16% de hombres y el 6.75% mujeres con primaria y el 0.52% de hombres y el 2.08% de mujeres cuentan con maestría. Se muestra que son las mujeres quienes cuentan con un nivel educativo más alto que el de los hombres.



Gráfica 3 Relación del género con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato.

Fuente: *Elaboración propia*

La edad en relación con el área a la que pertenecen se encontró que lo trabajadores del área de recepción el 14.06% tienen entre 18-25 años, el 7.81% entre 26-35 años y el 0.52% más de 36 años. Otra área con mayores empleados encuestados fue alimentos y bebidas, se obtiene el 5.72% tienen entre 18.-25 años, el 4.16% entre 26 -35 años, el 6.77% tienen más de 36 años.

Los de menor porcentaje fueron; 1.04% entre 18-25 años, 1.04% entre 26-35 años, al igual que 1.04% con más de 36 años del área de almacén. Los rangos de edad dentro de las jefaturas son: el 5.20% tienen menor porcentaje fueron; 1.04% entre 18-25 años, 17.18% entre 26-35 años y el 13.02% tienen más de 36 años.

La mayoría de los empleados cuentan con un nivel de escolaridad de licenciatura, el 8.33% tienen una edad de 18-25 años, 18.22% entre 26-35 años y el 5.20% con más de 36 años. El menor porcentaje de los empleados encuestados fueron con escolaridad primaria son el 1.56% de edad de 26-35 años y el 8.33% con más de 36 años, al igual que los de maestría el 1.56% tienen entre 26-35 años y el 1.04% más de 36 años.

Otro dato relevante es el estado civil en relación con el puesto del personal, en el área de recepción el 14.58% son solteros y el 7.81% casados, en alimentos y bebidas el 6.77% son solteros y el 10.41% casados. En las áreas con menor personal encuestado es en seguridad donde el 1.56% son casados, en recursos humanos el 1.04% son solteros y el 0.52% casados. En este mismo sentido, el 25% del personal que tiene un cargo de jefatura son casados y el 10.41% solteros, de los miembros de equipo el 35.93% son casados y el 31.35% restante son solteros.

Como se muestra en el Gráfico 4, de los empleados que cuentan con maestría el 1.04% son casados y el 1.56% solteros, los de licenciatura el 15.10% casados y el 16.66% solteros, técnicos fueron el 6.25% casados y el 6.77% solteros, en preparatoria el 8.85% casados y el 8.33% solteros, los empleados que tienen secundaria el 17.70% son casados y el 7.81% solteros y de los empleados con primaria fueron el 9.37% son casados y el 0.52% solteros.

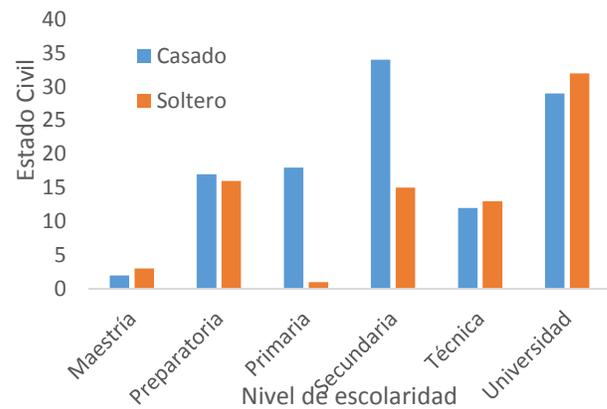


Gráfico 4 Relación del estado civil con el nivel de escolaridad del personal encuestado en los hoteles de 4 y 5 estrellas en la ciudad de Guanajuato

Fuente: Elaboración propia

Los empleados que cuentan con maestría el 1.36% no tiene hijos, el 0.52% tienen de 1 a 2 y de 3 a 4 hijos cada uno, los que cuentan con licenciatura la mayoría con 18.22% muestran que no tienen hijos, el 9.89% tienen de 1 a 2, el 3.64% de 3 a 4. Los empleados con nivel educativo básicos muestran los mayores porcentajes de tener hijos, los que cuentan con primaria el 4.68% de 1 a 2 hijos y el 3.64% de 3 a 4, en relación con los de primaria el 15.10% tienen de 1 a 2 hijos y el 4.68% de 3 a 4 hijos.

El área con mayor personal con más de años de experiencia es alimentos y bebidas teniendo el 6.7%, con personal que tiene más de 10 años trabajando en puesto, 4.16% con personal de entre los 3 y menos de 10 años de antigüedad, otra de las áreas que cuenta con más personal con antigüedad en el pues es el área de recepción con 3.12% con más de 10 años y 7.81% entre los 3 y menos de 10 años. Las áreas con el personal con menos años de experiencia son recepción con 7.81% y ventas con 5.20% que tienen menos o 1 año en el puesto del personal encuestado.

De las 5 personas que cuentan con nivel de maestría, una labora en el área de contabilidad, tres en gerencia y una más en recursos humanos. Con nivel licenciatura, 15 trabajan en recepción, 12 en ventas, 12 en contabilidad, 11 en gerencia, 5 en alimentos y bebidas, 2 en recursos humanos y 2 en ama de llaves. El área que tiene menor nivel de escolaridad es ama de llaves con un 57.14% nivel secundaria y el 25% nivel primaria.

En todas las áreas encuestadas de los hoteles, los colaboradores han recibido capacitación. De los porcentajes más relevantes se tiene que el 15.10% son del área de alimentos y bebidas, 6.77% contabilidad, 6.25% en gerencia, 1.56% en recursos humanos, 6.77% en ventas, 2.60% almacén, 10.93% ama de llaves, 1.56% en bell boy, 3.64% lavandería, 7.81% de mantenimiento, 17.70 en recepción y 1.56% en seguridad.

Conclusiones

El desarrollo de esta investigación ha propiciado la generación de conocimiento profundo en el área de escolaridad vinculada al sector turístico. En relación con la hipótesis central de la investigación, en donde se asumía que la mayoría de los trabajadores de la industria hotelera de la ciudad de Guanajuato cuenta con un grado de escolaridad de nivel medio superior o incluso menor, se encuentra información tangible que orientan a aceptar dicha hipótesis toda vez que el 65.6% de los encuestados tiene un nivel de escolaridad de nivel medio superior hacia abajo, y solo el 34.4% cuenta con nivel universitario o de posgrado. Estos resultados van de la mano con la teoría y conclusiones de otros estudios, analizados en el marco teórico, en el que se señala que la actividad hotelera cuenta con puestos de baja cualificación, o que con la experiencia y capacitación puede llegar a aprenderse las funciones adecuadamente, sin tomar en cuenta el grado de escolaridad.

Si bien lo anterior es cierto, también es innegable la importancia que tiene la educación académica en las personas, no solo por los conocimientos que se adquieren día con día, sino por la adquisición y desarrollo de otras habilidades como las sociales, aprender a trabajar en equipo, aprender de la experiencia de los compañeros y profesores.

Los motivos por los que las personas no continuaron sus estudios, fue principalmente la falta de recursos, seguida de falta de tiempo, referido a matrimonio o hijos. Ahora bien, aquellos que sí cursaron el nivel universitario y / o posgrado, que no se encuentran titulados comentan, en sentido contrario a lo anterior, que en primer lugar es por falta de tiempo y en segundo por falta de recursos, esto es evidente toda vez que al entrar a trabajar ya no tienen el tiempo ni la disposición para realizar el necesario procedimiento de titulación.

Cubriendo el segundo de los objetivos específicos, se encuentra que, en efecto, los colaboradores de la hotelería han recibido capacitación, la mayoría de ellos se encuentran en el área de alimentos y bebidas, y los principales temas de capacitación se relacionan con la calidad en el servicio ofrecida al huésped y los idiomas. Al realizar el análisis comparativo de género, nos encontramos que son las mujeres quienes tienen un mayor nivel de escolaridad, y dicho desarrollo ha sido paulatino en los últimos 10 a 15 años.

Sin embargo, de los gerentes encuestados solo 2 eran mujeres, por lo que se sigue comprobando lo mismo que en muchas investigaciones, que a pesar de contar con un mayor nivel de estudios, la discriminación de género sigue latente en nuestro país, y eso tomando en cuenta que en el sector turístico laboran más mujeres que hombres, pero el género masculino quien sigue ostentando, en su mayoría, los puestos más altos en las organizaciones.

Como conclusión, es importante resaltar la tipología de los hoteles que se ubican en la ciudad de Guanajuato, siendo la mayoría hoteles de pequeños a medianos, operados por los dueños y/o familiares. Solo se encuentran alrededor de seis hoteles que pertenecen a la clasificación de franquicia u hoteles de cadena. Lo anterior es importante debido a las oportunidades de crecimiento y desarrollo que tienen dentro de la empresa los trabajadores, lo cual puede traer a su vez motivación o desmotivación, según sea el caso, y ello se refleja en la calidad del servicio que ofertan.

Entre mayor es el nivel de escolaridad de un trabajador, más fácil puede sentirse frustrado al no visualizar un plan de vida y carrera dentro de la organización. La capacitación, también se ha convertido en un tema polémico, debido al temor que tienen en las áreas de recursos humanos, de capacitar a sus empleados y que posteriormente ellos se vayan a otra empresa. Pero no por ello debe negarse el desarrollo profesional del empleado, pues no solo lo afecta a él, sino también a la organización al no estar preparado para atender los requerimientos de la misma.

Se puede entender entonces, que no necesariamente es una cuestión de género, tanto hombres como mujeres que laboran dentro de la hotelería en la ciudad de Guanajuato, cuentan con un nivel de escolaridad bajo, en su mayoría. Por ello, se propone incentivar planes de capacitación, que hagan sentir motivado al empleado, porque está aprendiendo cosas nuevas y entendiendo que su labor es crucial para el éxito del establecimiento de hospedaje. Todos son parte importante, con cada actividad que deben realizar mueven el rumbo de la empresa, hacia el éxito, o hacia el fracaso.

Referencias

- Botía Sanabria, M. L., & Orozco Pulido, L. H. (2012). Competencias en servicio al cliente y efectividad en solución de problemas : Sus características en el sector turismo. Bogotá: Universidad Antonio Nariño.
- Báez Casillas, S. (2009). Hotelería. México. Grupo Editorial Patria.
- Ferrari, M. (2012). Metodología de investigación aplicada a encuestas . Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- García Garazo, T. (2004). Orientación al servicio de los hoteles de Galicia: Efecto de categoría localización y permanencia a una cadena. *Revista Galega de Economía*, 19.
- Godotti dos Anjos, S. J., & Franca de Abreu, A. (28 de Mayo de 2007). La medición de la calidad de servicio: una aplicación en empresas hoteleras. Santa Catarina, Brasil.
- Gómez Bañuelos, D., & Huesca Reynoso , L. (2016). Perfil de los trabajadores por género del sector turístico en México. *Revista Turismo y Desarrollo*.
- INEGI. (2015). Encuesta Intercensal.
- Organización Mundial de Turismo, 2010 - 2017
- Ruiz Chávez, O. (2008). Desarrollo y competitividad de México. Méjico: Centro de estudios sociales y de opinión pública.
- Sánchez Cañizarez, S. M., López Guzmán , T. J., & Millán Vázquez de la Torre, G. (2007). La satisfacción laboral en los establecimientos hoteleros. Análisis empírico en la provincia de Córdoba. Córdoba: Universidad de Murcia .

Secretaría de Turismo del Estado de Guanajuato, 2017. Dirección de Información y Análisis.

Secretaría de Turismo Federal, 2016. Datatur

Agradecimientos

La realización de esta investigación ha podido concretarse gracias al financiamiento del Programa para el Desarrollo Profesional Docente (PRODEP) de la Secretaría de Educación Pública, que realiza año con año valoraciones de proyectos a los cuales gestiona su aplicación y desarrollo a través del proyecto de apoyo a profesores de nueva incorporación.