



Vol. 12, Nº 27 (diciembre / dezembro 2019)

ISSN 1988-5261

## **ALGUNAS CONSIDERACIONES ACERCA DE LA FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN DE LOS BÁRMANES QUE LABORAN EN LA CIUDAD DE MANTA**

**Mauricio Arturo Becerra Ávila**

Facultad de Hotelería y Turismo, Universidad laica Eloy Alfaro de Manabí, Ecuador

mabecs.a@hotmail.com

**Miguel Sebastian Chicaiza Ortega**

sebas.co1206@gmail.com

**Maria Yessenia Macias Vera**

Mayemave75@hotmail.com

Para citar este artículo puede utilizar el siguiente formato:

Mauricio Arturo Becerra Ávila, Miguel Sebastian Chicaiza Ortega y Maria Yessenia Macias Vera (2019): "Algunas consideraciones acerca de la formación y capacitación de los bármanes que laboran en la ciudad de Manta", Revista Turydes: Turismo y Desarrollo, n. 27 (diciembre / dezembro 2019). En línea:

<https://www.eumed.net/rev/turydes/27/barmanes-manta.html>

<http://hdl.handle.net/20.500.11763/turydes27barmanes-manta>

### **RESUMEN**

El presente estudio tiene como propósito analizar la formación profesional que poseen los bármanes que prestan servicios en restaurantes y bares de la ciudad de Manta, Ecuador. Se asumió una metodología descriptiva de campo, apoyada en entrevistas estructuradas, observación directa y revisión bibliográfica para identificar el perfil laboral de este tipo de trabajadores. Como principales resultados se observa una deficiente preparación profesional de los sujetos investigados, así como la falta de articulación entre la empresa privada turística local y las instituciones educativas responsables de la formación de estos trabajadores. Se concluye que es necesario buscar estrategias que permitan mejorar de manera sustancial la capacitación profesional de los bármanes, pues ello contribuiría en mejorar la calidad del servicio que ofertan dentro de las empresas del sector turístico.

Palabras clave: Capacitación del talento humano, bármanes, atractivos turísticos, calidad de servicio, productividad.

### **ABSTRACT**

The purpose of this study is to analyze the professional training of bartenders who provide services in restaurants and bars in the city of Manta, Ecuador. A descriptive field methodology was assumed, supported by structured interviews, direct observation and bibliographic review to identify the employment profile of this type of worker. The main results include poor professional preparation of the subjects investigated, as well as the lack of articulation between the local private tourist company and the educational institutions responsible for the training of these workers. It is concluded that it is necessary to seek strategies to improve substantially the professional training of the bartenders, as this would contribute to improving the quality of the service they offer within the companies of the tourism sector.

Keywords: Training human talent, bartenders, tourist attractions, quality, productivity.

## 1. INTRODUCCIÓN

Este trabajo tiene como propósito analizar la formación y capacitación con que cuentan los bármanes que prestan servicios en los restaurantes y bares localizados en la ciudad de Manta, Ecuador. El interés por analizar el proceso de capacitación surge al ver que los planes y proyectos locales no se orientan a preparar a estos trabajadores para realizar un trabajo de mayor calidad. Como consecuencia, esa situación aleja de su misión y visión a los establecimientos turísticos del cantón, pues no pueden garantizar los estándares mundialmente establecidos en cuanto a servicio y atención al cliente, con lo cual les resulta difícil lograr objetivos y consolidar la empresa en la que prestan sus servicios.

Se observa que en los bares y restaurantes de Manta los bármanes, en muchos casos, omiten el quehacer ético de la prestación del servicio y consideran que el oficio, es únicamente preparar cócteles, descuidando un aspecto clave como lo es la calidad de los productos, servicios ofertados, constituir y consolidar una cartera de clientes y conseguir difusión entre el público. En tal sentido, los procesos de capacitación y profesionalización pueden ser la vía que garantice el aumento de la calidad de los servicios turísticos. A ese respecto, El Diario de Ecuador (2018) hacía referencia a un programa de capacitación destinado a bármanes de la ciudad y señalaba que, “ante el constante crecimiento de establecimientos de diversión nocturna en Manta, se desarrollará en el Patronato Municipal desde el 7 de enero de 2018, un curso de coctelería para formación de bartenders” (s/p).

Manta cuenta con establecimientos turísticos que se han acogido a normas estandarizadas de servicio, donde la calidad está implícita. Sin embargo, la mayoría de estas empresas locales requieren mejoras sustanciales en cuanto a la eficacia de servicios ofertados. Los puntos débiles tienen que ver con la demarcación del área turística urbana y, con ello, la expansión de la agenda ofertada, argumento que va en desdén, tanto para habitantes, como para turistas y empresarios. A su vez, se observa poca conciencia turística ciudadana, escasa hospitalidad e identidad local, así como baja calidad de los servicios que oferta la infraestructura turística a los visitantes.

Al apartarse del dilatado panorama de los puntos de quiebre que existen en el turismo en Manta y que fueron señalados en ideas anteriores, el presente estudio, estuvo dirigido a esas organizaciones que prestan servicios a los visitantes, como los bares y restaurantes, pero que a la vez, buscan contribuir con un gran sector de la sociedad que no tiene acceso a una formación y capacitación para perfeccionar o lograr sus competencias laborales, menos aún de carácter universitario, es decir, los individuos que buscan un adiestramiento a corto plazo y que de alguna manera se empeñan en optimizar sus condiciones profesionales y particulares.

Por eso, el propósito de esta propuesta es la necesidad de centros de formación permanente en la capacitación y profesionalización del personal que va a trabajar en estas áreas, liderado por la municipalidad y la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, con el fin de contribuir a impulsar el turismo de Manta de forma estratégica. Frente a los logros emprendidos por la Municipalidad, aún hace falta la conexión con la empresa privada turística local y la educación, como elementos de participación y compromiso social, pues estos entes también son llamados a contribuir con acciones y políticas de desarrollo.

## 1. METODOLOGÍA

La investigación está apoyada en el enfoque cualitativo. Este proceso según Bustingorry, Tapia, & Mansilla, (2018), y Maxwell, (2019), puede ser visto a través de diferentes momentos operacionales. Un primer momento considerado como de reflexión en donde todos los participantes del estudio exponen los diversos elementos que abordan el interés de la investigación y, un segundo momento de análisis a partir de la revisión de la literatura relacionada con la idea de investigación lo que facilita la construcción de la conceptualización teórica que soporta el proceso de investigación

Es un estudio de tipo descriptivo, aplicado a los bármanes que prestan sus servicios en establecimientos como restaurantes y bares localizados en la ciudad de Manta. Para ello, se toma la idea de Hernández, Fernández y Baptista (2014), en torno a este modelo de investigación, el cual “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice (p. 92).

Adicionalmente está apoyado en una investigación de campo, debido a que tiene por propósito recabar información directa del fenómeno de estudio y que para la Universidad Pedagógica Experimental Libertador - UPEL (2016), consiste en:

...análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios (p. 18).

Para tal fin se aplicó una entrevista estructurada o cuestionario; apoyado en la observación directa; y en la revisión documental. Mediante ello, se logró el diagnóstico de necesidades de capacitación que predominan entre la comunidad de bármanes que laboran en la referida ciudad; así como comprobar las condiciones que se encuentra el turismo actualmente al permitir delinear las fortalezas y oportunidades, así como las debilidades y amenazas que existen en torno al sector en cuestión; y al establecer la fundamentación que consiente entender el entramado teórico que la define.

En tal sentido, se identificaron 30 establecimientos de categoría necesaria para definir como bares que están inscritos en la Cámara de Turismo local y que se encuentran situados en el sector urbano del cantón Manta. En total suman 180 bármanes que componen la población objeto de estudio.

En concordancia, la muestra de estudio a la que se le aplicó la entrevista está compuesta por un 30% del total de la población, la cual se constituye en 54 bármanes que prestan servicio en los bares y restaurantes de la localidad, seleccionados de manera aleatoria.

La estructura de la misma comprende 17 ítems, con la que se obtuvo información referente a la necesidad de capacitación del talento humano que labora en los bares de la ciudad. Dicho instrumento se estructuró sobre la base de dos alternativas de respuesta (dicotómico), con preguntas cerradas para mayor exactitud a la hora de tabular los resultados estadísticos obtenidos.

Para el análisis e interpretación de los datos, estos últimos se agruparon, ordenaron y tabularon mediante el procedimiento estadístico descriptivo-porcentual, utilizando la representación en cuadros y gráficos para su mejor visualización; y determinación de la necesidad de implementación de un proceso de capacitación del talento humano que labora en los bares de Manta.

### **3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **3.1. El Turismo**

La definición de turismo está asociada a diversos campos del saber, esto abarca aspectos intrínsecos del término, lo que le ha permitido traspasar sus propios límites y desbordarse a otras disciplinas del conocimiento. Así lo manifiesta Acerenza (2006), cuando señala que su conceptualización se constituye en controversias producto de tales debates y lo hace centrado en:

... las múltiples y variadas interpretaciones que se le ha dado a este fenómeno, las cuales tienen su origen, unas, en las definiciones y conceptos brindados en las diferentes disciplinas para las cuales el turismo constituye un campo particular de estudio, y otras, fundadas en los puntos de vista de ciertas corrientes de pensamiento que lo definen en función de los principios ideológicos y filosóficos en los cuales se sustentan (p. 11).

En correspondencia con ello, Sancho (s/f); Ibáñez y Cabrera (2011); Virgen (2014), ratifican esta visión al afirmar que el concepto de turismo engloba una significativa complejidad debido a las contradicciones entre los elementos que lo conforman, por tal razón, se hace difícil lograr una definición única e universal de éste. En concordancia con lo expuesto, Virgen (2014), sostiene que el término en cuestión “puede ser estudiado desde diferentes perspectivas, disciplinas y corrientes del pensamiento, generando controversias en virtud de sus principios filosóficos e ideológicos” (p. 23).

Al revisar lo que plantea Acerenza (2006), acerca de la definición del turismo desde otras disciplinas, se puede señalar que en la economía, incluso antes de la Primera Guerra Mundial, los expertos se dieron cuenta de las repercusiones en el desarrollo, no solo desde el punto de vista económico, sino también social, cultural y político, lo que implica una compleja tarea para definirlo desde esta perspectiva. Pero además, desde la óptica de la geografía, después de la Segunda Guerra Mundial, fue cuando los estudiosos de esta disciplina orientaron sus investigaciones especialmente a “la comprensión de las relaciones entre el espacio, las actividades turísticas, y a las repercusiones que estas tienen sobre el territorio” (p. 13), y no tanto “a la formulación de una teoría que explicara el fenómeno turístico desde la geográfica” (p. 13), sin embargo, para Acerenza (2006), ello se trata sólo de nociones parciales que no logran expresar el fenómeno turístico de manera significativa.

Panosso y Lopmann, (2012), indican que desde la perspectiva de la sociología, también en la postguerra, comienzan a desarrollarse referentes relacionados con el turismo y los acrecientan a partir de los años 70 del siglo XX, no obstante, tal disciplina logra abordar aspectos puntuales relacionados con la “tipología de turistas, sus interacciones con los anfitriones, los impactos del turismo en la sociedad y su relación con las teorías de la alienación, inautenticidad de la vida real que se presenta a los turistas, etc” (p. 15), de allí que para el referido autor, se considera no “representativo del comportamiento turístico de la sociedad como un conjunto” (p. 15). Finalmente, desde la visión de la psicología, el turismo es concebido como una manifestación social de la conducta humana, cuyo estudio requiere de una perspectiva de base psicológica-social (p.17), que a pesar de no lograr definirla desde un ámbito global, ha apoyado considerablemente el saber, al tratar de “explicar los factores psicológicos individuales y sociales que influyen en las motivaciones y las decisiones de viajes, así como del comportamiento” (p.17).

En el mismo orden de ideas, la Organización Mundial del Turismo – OMT (s/f) define el turismo como un conjunto de elementos que conforman o se entrelazan para edificar lo que a nivel mundial se conoce por este término. En tal sentido, dicho organismo termina definiendo al turismo de la siguiente manera:

... es un fenómeno social, cultural y económico relacionado con el movimiento de las personas a lugares que se encuentran fuera de su lugar de residencia habitual por motivos personales o de negocios/profesionales. Estas personas se denominan visitantes (que pueden ser turistas o excursionistas; residentes o no residentes) y el turismo tiene que ver con sus actividades, de las cuales algunas implican un gasto turístico (p. 1).

Al hacer referencia a esta definición se pretende dar una visión de conjunto, sin olvidar que el turismo favorece la activación económica, considerada una fortaleza, siempre y cuando se garantice su calidad y permita competir en el mercado con los productos y servicios prestados (Alcívar, 2018). En consecuencia, se asume entonces, que el turismo produce un impacto directo sobre lo que se genera y oferta al visitante, lo cual influye en la economía local y global, por lo que resulta fundamental la existencia de un control de calidad y la aplicación de los principios de gestión.

La Organización Mundial del Turismo – OMT (s/f), sustenta lo anterior cuando recalca que es necesario adoptar enfoques globales de desarrollo “con miras a la formulación y puesta en práctica de políticas de turismo nacionales y locales, así como de acuerdos internacionales u otros procesos en materia de turismo” (p. 1).

### **3.2. La demanda turística en Manta**

Haciendo uso del aprovechamiento de los recursos existentes, el turismo se ha convertido en una de las actividades económicas más importantes de Manta. Dicho sector no sólo impacta en

su propia economía, sino que además influye fuertemente en los resultados de los otros sectores, en un aumento de la calidad de vida de los habitantes y en la manutención de los atractivos naturales y la conservación del ambiente.

La diversidad de atractivos naturales y culturales que posee Manta, tanto en el área urbana como rural, han permitido que el número de turistas aumente continuamente. Para Zambrano (2016, citado por Arias, Calderón, Loor y Ramos, 2017), “la ciudad de Manta es un destino turístico de Ecuador, que en el año 2014 recibió 535.000 visitantes, mientras que en el 2013 llegaron 625.000” (p. 132); proyectando un crecimiento significativo que alcanzó, según el mismo autor, 630.000 personas en el 2015.

Al respecto, el Gobierno Autónomo Descentralizado de Manta (2012, citado por: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, 2014), indica que “en lo relacionado al flujo turístico, el cantón recibe el 15% de los turistas que ingresan al país con una capacidad de albergar hasta 5000 personas” (s/p), lo que hace ver la relevancia de este sector económico en el área de estudio.

También es importante señalar que los turistas que acuden a Manta son en un 60% de origen nacional, ya que provienen de cantones y/o regiones próximas, como es el caso de Portoviejo, Montecristi, Tosagua; pero a su vez, existe un 40% que lo conforman los turistas internacionales procedentes entre otros, de Colombia y Venezuela (Latinoamérica), y un porcentaje menor de Estados Unidos e Italia (Norte América y Europa), representando con ello un desarrollo turístico de gran relevancia para la localidad (Zambrano, 2019).

### **3.3. El Barman**

La Real Academia Española (2005), define el término barman de la siguiente manera:

Voz tomada del inglés barman, que significa ‘persona que sirve bebidas alcohólicas en la barra de un bar, generalmente especializada en la preparación de combinados’ (...) Es un préstamo útil, ya que su significado no coincide exactamente con el de la voz tradicional española camarero, de sentido más general, pues así se denomina también a la persona encargada de servir las mesas de un bar o un restaurante. En Centroamérica, México o Colombia, este anglicismo alterna en el uso con la voz tradicional cantinero (s/p).

A ello se suma lo que plantea la Universidad de Piura (2017), pues indica que el trabajo del “barman ha sido un campo dominado, en un principio, por varones. Sin embargo, desde hace unas décadas es una profesión en la que también destacan las mujeres” (s/f). Ello si esencialmente ese recurso es versado en la preparación de cócteles y de la misma forma es experto en la combinación de bebidas alcohólicas e incluso no alcohólicas.

En tal sentido, para la Escuela Mexicana de Cafetería, Bares y Restaurantes (EMCEBAR, 2018), el tema de definir barman establece la idea fundamental que, es “una persona que atiende, detrás de la barra a los clientes en un hotel, crucero, antro, discoteca y otros lugares con bar” (s/p). En consecuencia, la rapidez, eficiencia y calidad en los cocteles y/o bebidas que sirve lo caracteriza frente a otros miembros de la empresa, pues ejerce diversas funciones según sea el tipo de local o servicio que preste en los establecimientos donde laboran.

Al respecto, hay que valorar el servicio prestado por los diferentes miembros del personal en las diferentes empresas de este orden, propiciando un buen proceso de capacitación ya que el talento humano es el que establece relación con el cliente, y de allí depende el éxito de la organización.

### **3.4. Calidad en los servicios turísticos de Manta**

Ticse Otarola, S. P. (2018) en su trabajo de investigación acerca de la Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente sostiene que la calidad representa un proceso de mejora continua en el cual todas las áreas y niveles de la empresa se encuentran involucrados en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades del cliente, o incluso anticiparse a ellas. Cuando se observa el trabajo del barman en cualquier establecimiento no solamente se están identificando las características de servicio de esa persona, sino que también demuestra los

valores de los dueños, trabajadores e inclusive la comunidad donde se encuentre inmerso. La calidad del servicio prestado redundara entonces en su consolidación o deterioro.

En la ciudad existe la aspiración de auxilio al área turística como sector económico de gran relevancia en la región, aunque debido a las limitaciones de conocimientos a nivel de los entes encargados de ello, no se lo ha logrado adecuadamente. Manta cuenta con una adecuada planta hotelera que responde a la exigencia de los turistas

De igual forma el servicio de restaurantes, bares, discotecas, pubs, cafeterías y otros, es satisfactoria y existen instituciones de servicios público y privado que contribuyen al desarrollo turístico de la localidad, tales como bancos, oficinas de información turística, telecomunicaciones, correos nacionales entre otros, que brindan un servicio aceptable.

### **3.5. Relación educación y calidad de los servicios**

La capacitación es un término muy utilizado en la gerencia y la administración de talento humano y conlleva a aflorar las potencialidades que tienen las personas de crear, a la vez que permite mejorar su desempeño laboral y personal. En tal sentido, Chiavenato (2009) indica lo siguiente:

...constituye el núcleo de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración de recursos humanos. La capacitación se diseña con el objeto de proporcionar a los talentos el conocimiento y las habilidades que necesitan en sus puestos actuales (p. 372).

El proceso de capacitación en una empresa debería ser un asunto de carácter continuo, necesario para que su personal tenga la posibilidad de mejorar su desempeño, elevar la calidad de los productos y servicios prestados y en consecuencia aumentar la productividad organizacional. Con ello, cualquier organización relacionada con el ámbito turístico, específicamente las que disponen de bármans, requieren ser llevados a estándares de alto nivel en lo que respecta a la atención de los clientes y así controlar el mercado local.

Según el Ministerio de Turismo (2012); **y la secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo** (2012, citado por: Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, 2014), los restaurantes en el sector llegaban a la cantidad 131 con 1.500 mesas y 5.976 plazas de trabajo y por otro lado los bares, fuentes de soda y cafeterías alcanzaban la cantidad de 22 para un total de 600 puestos, lo que indica el grado de necesidad de formación del talento humano existente.

Chiavenato (2009), expresa que ello implica adoptar un “modelo de formación, capacitación, educación, entrenamiento o desarrollo” que de garantía al talento humano “de realizar todo aquello que el hombre puede ser en razón de sus propios potenciales, ya sean innatos o adquiridos” (p. 366).

Pese a que el aprendizaje es innato a la persona, existe la necesidad de producir mano de obra especializada en diferentes labores del quehacer y a su vez, generar líderes empresariales de primer orden. En un pasado, los conocimientos se transmitían de una persona a otra en el lugar de trabajo, hasta que el aprendiz lograba las competencias necesarias para desempeñarse por sí solo.

Sin embargo y a pesar de que en la actualidad algunas de estas formas han cambiado y los procesos a formación se han modernizado, no se descarta la posibilidad de la trasmisión de conocimiento a través de la experiencia compartida, eso convierte a la empresa en una organización que aprende, más fuerte y sólida. No obstante, ese conocimiento debe ser evaluado continuamente por los gerentes a fin de consolidar la productividad que se requiere y la satisfacción de los clientes, pues, aunque el aprendizaje es individual e intrínseco al ser humano, como ya se indicó, no por eso pudiera satisfacer las necesidades reales de la empresa y hacerla competitiva en el mercado.

En consecuencia, para toda organización turística o de cualquier carácter, es urgente implementar programas de capacitación del talento humano que permita una mejora en su rendimiento individual - corporativo y eleva la productividad general de la empresa; lo que se

traduce, con ello, en un progresivo proceso de inversión más que en un gasto para la compañía.

#### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

##### 4.1. Revisión documental

La revisión documental confirma que en la ciudad de Manta existen condiciones favorables para el desarrollo del turismo. Es una ciudad que consta de infraestructura hotelera, áreas con potencial para la recreación y esparcimiento tales como playa Murciélago, San Mateo, el refugio de Vida Silvestre Marino Costero de Pacoche y un número importante de bares y restaurantes que enriquecen la oferta de opciones que requiere el visitante y el local a la hora de dedicar tiempo a este tipo de actividades. Ello queda evidenciado en el incremento de turistas en últimos años, lo que implica un progreso económico como un generador de ingresos notable para la ciudad de Manta.

Este crecimiento positivo a nivel de infraestructura hotelera, de bares y restaurantes no se ha visto compensado en otras áreas importantes para el desarrollo del sector turístico. La presencia cada vez mayor de turistas le exige a la ciudad la construcción de espacios de recreación y disfrute al aire libre, centros para la presentación de eventos y obras de teatro. Todo ello acompañado de la formación profesional permanente de quienes son los prestadores de servicios.

Entre los resultados se encuentra debilidades que tienen que ver con la calidad de atención al cliente y prestación de servicios, particularmente en cuanto guarda relación con el desempeño de los bármans. Esto desde la perspectiva de Acle Tomasini, (1994), constituye parte de los riesgos de calidad.

La observación directa en el campo permite delinear las fortalezas y oportunidades, así como las debilidades y amenazas que existen en torno al sector en la siguiente matriz:

<p>Matriz DOFA</p> <p>Planificación Estratégica para la ciudad de Manta</p>	<p>Fortalezas</p> <p>F1. Designación de Manta como sede del Ministerio de Turismo de Ecuador</p> <p>F2. Profesionales egresados de universidades con facultades de Turismo.</p> <p>F3. infraestructura vial, hotelera, de servicios de alimentación y bebidas</p>	<p>Debilidades</p> <p>D1. Falta de proyectos de gestión turística y ejecución de los existentes de parte del municipio ante las autoridades competentes.</p> <p>D2. Contaminación industrial y urbana</p> <p>D3. Déficit de infraestructura básica por crecimiento de la población sin planificación.</p>
<p>Oportunidades</p> <p>O1. Nuevas tendencias mundiales de turismo de Naturaleza, de cultura, rural y el turismo combinado negocios-placer.</p> <p>O2. Decreto 1424 de 2001 que establece las políticas de Estado</p>	<p>Estrategia FO</p> <p>O1F2 Diseñar planes de cooperación entre el Ministerio del Turismo y las universidades locales para la capacitación permanente de los profesionales en el área.</p> <p>O3 F3. Promover la ciudad de Manta como destino turístico y</p>	<p>Estrategia DO</p> <p>O2D1. Supervisar y hacer seguimiento del cumplimiento de los planes y proyectos que debe ejecutar el municipio</p> <p>O2D2. Diseñar y ejecutar proyectos de saneamiento ambiental</p> <p>D3 Diseñar y ejecutar un plan de desarrollo urbano</p>

para el desarrollo de la actividad turística O3. Interconectividad de Manta con el resto del país.	de negocios.	
Amenazas A1. Recesión económica A2. Captación de turistas hacia otros destinos nacionales e internacionales A3. Escasa oferta de infraestructura de esparcimiento, cultura y recreación.	Estrategia FA A1 Buscar nuevas alianzas comerciales con inversionistas nacionales e internacionales.  A2. Promover la ciudad de Manta como destino turístico a nivel internacional como parte del eje Quito Cuenca Guayaquil.  A3F2. Ofrecer incentivos a los jóvenes profesionales para la creación de nuevos proyectos que promuevan el turismo local	Estrategia DA  A3. Crear un programa educativo formal y No formal para concienciar acerca de la importancia del turismo como motor económico y de desarrollo de la ciudad.

Fuente. Elaboración Propia.

Producto de la revisión y análisis de la Matriz FODA, se puede indicar que es urgente la transformación de los recursos de Manta en productos turísticos capaces de ser comercializados y consolidados, para así aprovechar las oportunidades de crecimiento en el sector nacional y con proyección internacional. De igual manera, se hace imprescindible corregir las debilidades organizativas y corporativas identificadas para aprovechar las nuevas políticas de incentivo al turismo, amparados en la nueva Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión de Suelo (2016), que en su Artículo número 4, parágrafo 15, reza lo siguiente:

Se aplica a aquellas zonas rurales de producción para potenciar o promover el desarrollo agrícola, acuícola, ganadero, forestal o de turismo, privilegiando aquellas actividades que garanticen la soberanía alimentaria, según lo establecido en la legislación agraria (s/p).

Igualmente, en el Artículo 19 de la misma Ley, parágrafo número 1, se detalla que el “suelo rural de producción es destinado a actividades agroproductivas, acuícolas, ganaderas, forestales y de aprovechamiento turístico, respetuosas del ambiente... (s/f). En todo caso, este ordenamiento jurídico permite frenar el problema de la contaminación, lo cual solo se logra con la participación conjunta de todos los actores involucrados.

#### **4.3. Análisis e interpretación de los resultados estadísticos**

Desde el punto de vista estadístico, se logró recabar la información a través del análisis de los datos obtenidos o arrojados por la entrevista estructurada o cuestionario con preguntas cerradas y delineadas para ser respondidas, en este caso, sobre a la base de dos alternativas de “Si y No”. Los diez primeros ítems corresponden a la dimensión dominio del conocimiento técnico; los cuatro siguientes recaen sobre la dimensión importancia de los recursos turísticos; y los últimos tres están referidos a la dimensión capacitación del talento humano.

Los resultados de todas estas interrogantes fueron agrupados por sus dimensiones para ser analizados e interpretados en conjunto para facilidad del discurso, pero cada una de ellas presenta una simbología y significado en particular. En concordancia con lo anteriormente planteado, se muestran a continuación (cuadro 1), los resultados obtenidos de la entrevista de manera tabulada para facilitar su visualización de la frecuencia de cada ítem y el porcentaje que representan con su respectivo total.

**Cuadro 1**  
**Dimensión dominio del conocimiento técnico**

Ítems	Si		No	
	frecuencia	%	frecuencia	%
1	37	69	17	31
2	30	56	24	44
3	45	83	9	17
4	28	52	26	48
5	50	93	4	7
6	42	78	12	22
7	39	72	15	28
8	33	61	21	39
9	41	76	13	24
10	28	52	26	48
<b>Total</b>	<b>373</b>	<b>69,2%</b>	<b>167</b>	<b>30,8%</b>

Fuente: Cálculos propios

En la dimensión dominio del conocimiento técnico, de acuerdo a los resultados obtenidos en la aplicación de la entrevista realizada a bármanes de la localidad, la alternativa de respuesta "Si", se hace de mayor frecuencia, pues alcanza un 69% de selección frente a apenas un 35% de respuesta contraria; ello sugiere que una gran mayoría posee conocimientos sobre los aspectos técnicos del oficio de barman, lo que indica que un alto porcentaje del talento humano tiene la sapiencia necesaria para ejercer la tarea que realizan, por lo menos en su etapa básica. No obstante, hay que tomar en cuenta algunas excepciones particulares como es el caso de los ítems 4 y 10 que presenta una repetición bastante pareja con un 52% frente a un 48%.

Estos dos casos constituyen los aspectos referidos al dominio de los tipos de bares que existen y la degustación de los cocteles antes de hacerle entregar el pedido al cliente, como factores de conocimiento y atención de calidad en la prestación del servicio.

**Cuadro 2**  
**Dimensión importancia de los recursos turísticos**

Ítems	Si		No	
	frecuencia	%	frecuencia	%
11	54	100	0	0
12	25	46	29	54
13	28	52	26	48
14	54	100	0	0
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>70,7%</b>	<b>55</b>	<b>29,4%</b>

Fuente: Cálculos propios

Al analizar los resultados de la dimensión importancia de los recursos turísticos, queda demostrado que un elevado número de respuestas fueron afirmativas, pues esta dimensión pretendía medir el grado de aceptación y uso de dicho patrimonio natural y cultural, alcanzando casi un 71% de los entrevistados frente a un 29% del total. Sin embargo, es importante hacer notar que, en este aspecto estudiado, lo relacionado con la aceptación de la relevancia del turismo como factor de crecimiento económico para la ciudad de Manta, el "Si" logra el 100% de las respuestas (ítem 11 y 14); contrario a la habitualidad de hacer usos y disfrute de las instalaciones y recursos turísticos existentes en la localidad (ítem 12 y 13). En otras palabras, los bármanes que participaron en el estudio reconocen la importancia del turismo como fuente de ingreso y dividendos, pero personalmente, un bajo número de ellos disfruta de lo ofertado.

### Cuadro 3 Dimensión capacitación del talento humano

Ítems	Si		No	
	frecuencia	%	frecuencia	%
15	12	22	42	78
16	51	94	3	6
17	48	89	6	11
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>68,3%</b>	<b>51</b>	<b>31,7%</b>

Fuente: Cálculos propios

En último caso, en la dimensión capacitación del talento humano, hay un predominio evidente de la alternativa de respuesta afirmativa con un 68% frente al 32% de contestación negativa. A pesar de ello, hay que acotar que el ítem número 15 presenta un nivel muy bajo de frecuencia para el "Si", apenas alcanzando un 12%, pues los entrevistados, bármanes de la localidad, contestaron que han recibido por parte de la empresa donde laboran, algún adiestramiento, capacitación y actualización que le permita elevar su nivel de dominio del oficio que ejercen; que en todo caso, el 78% de los mismos manifiestan no haber recibido ninguna capacitación por parte de la organización a la que pertenecen. No obstante, estos manifiestan el interés por participar en este tipo de programas que iría en su mejoramiento laboral y en el aumento de la calidad de la prestación de servicio al visitante (ítem 16 y 17).

## 5. CONCLUSIONES

El desarrollo de este trabajo es el resultado de un esfuerzo por conocer la preparación profesional que tienen los bármanes que se desempeñan en establecimientos de la ciudad de Manta, lo cual permite identificar las necesidades de capacitación y profesionalización que estos requieren.

La revisión documental demuestra que hay en Manta un importante número de condiciones que favorecen el desarrollo de actividades turísticas de distinta naturaleza. Entre ellas es posible mencionar la moderna infraestructura hotelera, así como instalaciones ideales para recreación y esparcimiento. Todo ello queda en evidencia cuando se observa un creciente incremento de turistas, especialmente en los últimos años.

Entre los resultados se encuentra algunas debilidades que guardan relación con la calidad de atención al cliente y prestación de servicios, particularmente en cuanto compete al desempeño de los bármanes. No obstante, se observaron aspectos que permiten afirmar que el servicio que presta este tipo de trabajador cumple con parte importante de los requerimientos de los clientes.

En atención a los resultados, luce apropiado diseñar y ejecutar un conjunto de propuestas de capacitación a corto plazo, pues ello contribuiría a mejorar los servicios que se brindan en las empresas del sector turístico, específicamente en el gastronómico. Estas propuestas pudieran ser ejecutadas por instituciones educativas de diversa índole, pero prioritariamente aquellas que tienen competencias sólidas en formación de personal para empresas turísticas.

Finalmente, se considera necesario implementar alternativas destinadas a capacitar de una mejor manera a la planta de bármanes que se desempeñan en Manta, en especial, tomar en cuenta que esta ciudad tiene características específicas muy apropiadas para la actividad turística.

## 6. REFERENCIAS

- Acerenza, M. (2006). Conceptualización, origen y evolución del turismo. México: Trillas.
- Acle Tomasini, A. (1994). Retos y riesgos de la calidad total. Ed. Grijalbo. México.
- Alcívar, I. (2018). Realidades del turismo local. Compilación de opiniones turísticas. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí. Manta - Manabí – Ecuador. Disponible en: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/10/Realidades-del-turismo-local-Compilaci%C3%B3n-de-opiniones-tur%C3%ADsticas-PDF.pdf> Consultado en 22/06/2019 a las 20:45
- Arias, A., Calderón, J., Loor, A., y Ramos, F. (2017). Percepción de los turistas sobre los servicios administrativos y Económicas. UTM Junio 2017 Vol. 8 N°1. Ecuador. Disponible en: <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/view/791/649> Consultado en 22/06/2019 a las 10:45
- Bustingorry, S. O., Tapia, I. S., & Mansilla, F. M. I. (2018). Investigación cualitativa en educación. Hacia la generación de teoría a través del proceso analítico. *Estudios pedagógicos*, 32(1), 119-133. Recuperado de: <http://revistas.uach.cl/index.php/estped/article/view/3388>
- Chiavenato, I. (2009). Gestión del talento humano. México, D.F.: McGraw Hill.
- El Diario de Ecuador (2008 Enero 03): Capacitarán a bartenders en la ciudad de Manta. Ecuador. Disponible en: [www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/65289-capacitaran-a-bartenders-en-la-ciudad-de-manta/](http://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/65289-capacitaran-a-bartenders-en-la-ciudad-de-manta/) Consultado en 22/06/2019 a las 17:15
- Escuela Mexicana de Cafetería, Bares y Restaurantes (2018). ¿Qué es un Bartender? Coctelería.com.mx. México. Disponible en: <https://www.cocteleria.com.mx/blog/bartender/que-es-un-bartender/> Consultado en 25/06/2019 a las 12:20
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta. (2014). Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del cantón Manta 2014-2019. Disponible en: [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/ACTUALIZACION%20DE%20DIAGNOSTICO%20DEL%20PD%20Y%20OT\\_14-11-2014.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/ACTUALIZACION%20DE%20DIAGNOSTICO%20DEL%20PD%20Y%20OT_14-11-2014.pdf) Consultado en 15/07/2019 a las 13:50 Gobierno de Manabí (2019): Historia. Autor. Disponible en: [www.manabi.gob.ec/datos-manabi/historia](http://www.manabi.gob.ec/datos-manabi/historia) Consultado en 22/08/2019 a las 18:13
- Hernández-Sampieri, R; Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Sexta edición. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C.V. México D.F.
- Ibáñez, R., y Cabrera, C. (2011). Teoría general del turismo: un enfoque global y nacional. Serie Didáctica. Universidad Autónoma de Baja California Sur. Academia Mexicana de Investigación Turística. Primera edición. México. Disponible en: [http://uabcs.mx/difusion2017/files/libros/pdf/184\\_20160908023838.pdf](http://uabcs.mx/difusion2017/files/libros/pdf/184_20160908023838.pdf) Consultado en 11/05/2019 a las 19:05
- Maxwell, J. A. (2019). *Diseño de investigación cualitativa*. Editorial GEDISA.
- Ministerio del Turismo (2017). Política de turismo del Ecuador. Autor. Disponible en: <http://www.competencias.gob.ec/wp-content/uploads/2017/06/a.-2017.-POLITICA-DE-TURISMO-DEL-ECUADOR.pdf> Consultado en 13/06/2019 a las 16:45
- Organización Mundial del Turismo – OMT. (s/f). Entender el turismo: Glosario básico. Disponible en: <http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossarysprev.pdf> Consultado en 22/06/2019 a las 11:14

Panosso, A., y Lopmann, G. (2012). Teoría del turismo: conceptos, modelos y sistemas. México: Trillas. Disponible en: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2017/06/Teor%C3%ADa-del-Turismo-Conceptos-modelos-y-sistemas-de-Panosso-PDF.pdf> Consultado en 21/06/2019 a las 15:15

Real Academia Española (2005): Diccionario panhispánico de dudas. DPD 1.<sup>a</sup> edición, 2.<sup>a</sup> tirada. Disponible en: <http://lema.rae.es/dpd/srv/search?key=barman> Consultado en 19/08/2019 a las 23:35

República del Ecuador - Asamblea Nacional (2016). Ley Orgánica de Ordenamiento Territorial, Uso y Gestión de Suelo. Ley s/n (Suplemento del Registro Oficial 790, 5-VII-2016). Quito, Ecuador.

Sancho, A. (d.) (s/f). Introducción al Turismo. Organización Mundial del Turismo – OMT. Disponible en: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/02/Introducci%C3%B3n-al-turismo-de-la-OMT.pdf> Consultado en 19/08/2019 a las 17:45

Ticse Otarola, S. P. (2018). Gestión de calidad bajo el enfoque de atención al cliente, en las Mypes del sector Servicios, rubro Bares & Grill, distrito de Satipo, año 2017. Recuperado de: <http://repositorio.uladech.edu.pe/handle/123456789/4441>

Universidad de Piura (2017): El barman, la barman. Castellano Actual. Universidad de Piura. Lima, Perú. Disponible en: <http://udep.edu.pe/castellanoactual/el-barman-la-barman/> Consultado en 12/06/2019 a las 14:45

Universidad Pedagógica Experimental Libertador – UPEL (2016). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. 5<sup>a</sup> edición. Vicerrectorado de Investigación y Postgrado – FEDUPEL. Caracas, Venezuela.

Virgen, C. (2014). Turismo y desarrollo sustentable. Un acercamiento al estudio del Turismo. Primera edición. Asociación Mexicana de Centros de Enseñanza Superior en Turismo y Gastronomía, A.C.; Universidad de Guadalajara; Univesidade Federal do Paraná. México. Disponible en: <https://www.entornoturistico.com/wp-content/uploads/2018/06/Turismo-y-desarrollo-sustentable-de-Carlos-Rogelio-Virgen.pdf> Consultado en 15/07/2019 a las 14:25

Zambrano, A. (2019). Evaluación de las potencialidades de la ciudad de Manta para su definición como destino turístico. (Proyecto de Investigación). Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López. Calceta - Ecuador. Disponible en: <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1023/1/TTT10.pd>