



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

ESCUELA: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO

**ANÁLISIS ADMINISTRATIVO EN EL SECTOR HOTELERO DE LA
PARROQUIA ATACAMES, PROVINCIA ESMERALDAS**

**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO
COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD**

AUTOR:

RÓMULO MICHAEL LARA ANTE

ASESOR:

MGT. GYMMI JACOME VELEZ

ESMERALDAS, 2018

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos en el Reglamento de Grado de la PUCESE, previo a la obtención del título de **INGENIERO COMERCIAL,** **MENCION PRODUCTIVIDAD.**

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

LECTOR 1

LECTOR 2

DIRECTOR DE ESCUELA

DIRECTOR DE TESIS

AUTORÍA

Yo, ROMULO MICHAEL LARA ANTE, portador de la cedula de ciudadanía No. 0802667998, declaro que los resultados obtenidos en la presente investigación como informe final, previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial, mención productividad son absolutamente originales, auténticos y personales.

En tal virtud la responsabilidad de contenido de esta investigación para efectos legales y académicos son de exclusiva responsabilidad del autor, así mismo cedo el patrimonio intelectual de la misma a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas.

Esmeraldas, 22 de Enero del 2018

Romulo Michael Lara Ante

C.I: 0802667998

DEDICATORIA

Con mucho entusiasmo, admiración y amor dedico el presente trabajo a mi madre, una mujer luchadora y valiente, que con su apoyo me ha permitido cosechar cada uno de mis logros.

A mi abuela Irene Lagos, quien es mi inspiración en mis estudios por su motivación y perseverancia ante las dificultades.

A mi tío Roberto Lagos quien ha sido como mi hermano, estando presente en todo momento, llenándome de motivación para alcanzar mis metas.

A mis compañeros de clases, con quienes compartí momentos llenos de alegría y tristeza, por todas las experiencias vividas en estos 5 años, se convirtieron en mi segunda familia.

Y a todas aquellas personas que formaron parte de esta experiencia, ¡Gracias!

Michael Lara

AGRADECIMIENTO

Expreso todo mi agradecimiento a Dios, que guía mis pasos y me concede la dicha de vivir esta alegría.

A la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, por permitirme estudiar la carrera que tanto soñé, y haberme brindado todas las herramientas y conocimientos para seguir adelante día a día.

Al Mgt. Gimmy Jacome, en calidad de amigo y Director de tesis por haber sido el eje fundamental que me permitió llevar acabo mi investigación de manera satisfactoria.

Finalmente agradezco a mis compañeros y a todas las personas que directa o indirectamente aportaron con su ayuda desinteresada para la culminación del presente estudio.

Michael Lara

ÍNDICE.

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN	ii
AUTORÍA	iii
DEDICATORIA	iv
AGRADECIMIENTO	v
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	viii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
RESUMEN EJECUTIVO	ix
ABSTRACT	x
INTRODUCCION	1
Presentación del tema de investigación.....	1
Planteamiento el problema de investigación	3
Justificación.....	4
Objetivos	5
CAPITULO I MARCO TEORICO	6
Bases teórico-científicas.....	6
Antecedentes.....	11
Marco legal	13
CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS	19
Tipo de estudio	19
Definición conceptual y Operacionalización de las variables.	21
La población y muestra	22
Métodos.....	22
Técnicas e Instrumentos.....	23
Análisis de datos.....	25
CAPITULO III: RESULTADOS	26

CAPITULO IV: DISCUSIÓN	51
CAPITULO V: CONCLUSIONES.....	53
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	55
ANEXOS	59
Anexo 1 - Ficha técnica de observación	59
Anexo 2 – Instrumento de la encuesta	61
Anexo 3 – Instrumento de la entrevista	65
Anexo 4 – Validación de instrumentos.....	67

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Gráfico 1: Planificación de las actividades.....	26
Gráfico 2: Planificación de las actividades.....	27
Gráfico 3: Calificación de la planificación.....	28
Gráfico 4: Evaluación a la ejecución de la Planificación.....	39
Gráfico 5: Manual de función.....	30
Gráfico 6: Instituciones de la que ha recibido curso de capacitación.....	31
Gráfico 7: Capital para capacitación del personal.....	32
Gráfico 8: Cursos de capacitación que han realizado en los últimos dos años.....	34
Gráfico 9: Nivel de empleado que requiere más capacitación.....	35
Gráfico 10: Personal está capacitado para realizar cualquier actividad dentro del hotel.....	36
Gráfico 11: Incentivos para los trabajadores.....	37
Gráfico 12: Calificación de la comunicación a nivel jerárquico en el hotel.....	38
Gráfico 13: Actividades de motivación.....	39
Gráfico 14: Control de actividades realizada por los trabajadores.....	40
Gráfico 15: Rendimiento de los empleados.....	41
Gráfico 16: Sanciones en incumplimientos de las metas esperadas.....	43

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Definición conceptual y Operacionalización de las variables.....	20
Tabla 2: Presupuesto anual para capacitación.....	33

RESUMEN EJECUTIVO

Durante décadas, varios países buscaban como remplazar las exportaciones de petróleo por otra actividad que genere la misma proporción de ingresos utilizando sus propios recursos naturales. Después de una serie de investigaciones, los países decidieron apostar por el turismo, ya que se ha convertido en uno de los primordiales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo, una de la principales fuentes de superación de numerosos países en vías de desarrollo.

En Ecuador, el turismo es una importante fuente de progreso, en el cual se hace mucho énfasis para mejorar la situación financiera nacional. Atacames es uno de los lugares más turísticos por poseer la playa natural más grande del país y por ser una de las más cercanas a Quito; su gastronomía, los diferentes tipos de deportes extremos, su flora y fauna, la hacen una de las playas más importantes en el Ecuador y, es uno de los lugares más visitados en los feriados que se presentan año a año. En vista de las eventualidades que se dieron en el año 2016, como el terremoto del 16 de abril y al no evidenciar ningún tipo de investigación que caracterice la situación presente del servicio de alojamiento, se planteó como objetivo Analizar el modelo de administración actual en hoteles de la Parroquia Atacames.

Dicha investigación fue de carácter descriptivo, porque se dio a conocer la situación actual en la que se ejecuta la administración en el sector hotelero de la parroquia Atacames, con la finalidad de detectar las falencias para así plantear soluciones. Para la recolección de información se utilizó entrevista, encuesta dirigidas a las autoridades de control del turismo en la parroquia Atacames y a los administradores de cada hotel. También se realizó una ficha de observación para evaluar aspectos tangibles y necesarios en el funcionamiento de un hotel, entre los resultados más notables se demostró que varios alojamientos planifican empíricamente el desarrollo de sus actividades.

Palabras claves: Turismo, Servicio, Administración, Hotel, planificación, Atacames.

ABSTRACT

For decades, several countries sought to replace oil exports with another activity that generates the same proportion of income using their own natural resources. After a series of investigations, the countries decided to bet on tourism, since it has become one of the main actors in international trade, and represents, at the same time, one of the main sources of improvement in many developing countries.

In Ecuador, tourism is an important source of progress, in which much emphasis is placed on improving the national financial situation. Atacames is one of the most touristic places because it has the largest natural beach in the country and because it is one of the closest to Quito; its gastronomy, the different types of extreme sports, its flora and fauna, make it one of the most important beaches in Ecuador and, it is one of the most visited places on holidays that are presented year after year. In view of the eventualities that occurred in 2016, such as the earthquake of April 16 and not showing any type of research that characterizes the present situation of the hosting service, the objective was to analyze the current management model in hotels of the Atacames Parish. In view of the eventualities that occurred in the past year, such as the earthquake of April 16 and not showing any type of research that characterizes the present situation of the hosting service, the objective was to analyze the current management model in hotels of the Atacames Parish.

This investigation was of a descriptive nature, because the current situation in which the administration is executed in the hotel sector of the Atacames parish was made known, with the purpose of detecting the shortcomings in order to propose solutions. For the collection of information, an interview was used, a survey addressed to the authorities of control of tourism in the Atacames parish and to the administrators of each hotel. An observation sheet was also made to evaluate tangible and necessary aspects in the operation of a hotel, among the most notable results it was possible to demonstrate that several accommodations empirically plan the development of their activities.

Keywords: Tourism, Service, Administration, Hotel, planning, Atacames.

INTRODUCCION

Presentación del tema de investigación

En décadas pasadas varios países buscaban como remplazar las exportaciones de petróleo por otra actividad que genere la misma proporción de ingresos utilizando sus propios recursos naturales, al ser el petróleo un recurso no renovable; es por ello que después de una serie de investigaciones, los países decidieron apostar por el turismo, que ha experimentado un continuo crecimiento y una profunda diversificación. En la actualidad se ha convertido en uno de los sectores económicos que se incrementa día a día. (Organización Mundial del Turismo, 2013)

En el siglo XXI, el crecimiento económico generado por parte del turismo, iguala o incluso supera a la actividad de exportación de petróleo, automóviles o productos alimenticios (Organización Mundial del Turismo, 2013). El turismo se ha convertido en uno de los principales actores del comercio internacional, y representa al mismo tiempo, una de las principales fuentes de progreso de numerosos países en vías de desarrollo.

Lo que motiva a un turista a visitar otro país, ciudad o provincia, son los diferentes tipos de actividad turística que ofrece cada sector, como por ejemplo, turismo de aventura, la gastronomía, costumbres, tradiciones, sol y playa; ya que todo estado cuenta con lugares agradables que las personas desean visitar.

Dentro de los sectores que conforman la economía en Ecuador, el turismo se ha convertido en una de las principales fuentes de progreso, en el cual se hace mucho énfasis para mejorar la situación financiera nacional. Al ser el país dependiente del petróleo y por tener precios variables, el estado está apostando por el turismo como otra forma de generar ingresos.

El territorio ecuatoriano ofrece diversas clases de actividades turísticas, ya que cuenta con una inigualable riqueza natural y cultural. La diversidad que poseen sus cuatro regiones ha dado lugar a cientos de miles de especies de flora y fauna y sus playas hacen de esta región un lugar maravilloso al cual siempre desearán volver.

Dentro del país, al noroeste, se encuentra la provincia de Esmeraldas, también conocida como “la provincia verde”, un lugar extraordinario que atrapa en sus encantos naturales, sus hermosas playas, su clima cálido, y sus manglares más altos del mundo entre 45 a 50 metros (Viajando, 2009), mejor conocidos como los Manglares de Majagual, son unos de sus principales atractivos, por lo cual, hacen que esta zona sea una parte primordial en el sector turístico.

La ciudad se cataloga por ser comercial, donde una de sus principales actividades, es la refinación del petróleo y exportación del mismo; también se dedica a la ganadería y la pesca, y se está trabajando en el sector turístico, para atraer a más visitantes nacionales y extranjeros en el transcurso de los años.

Los 7 cantones de la provincia de Esmeraldas son: Esmeraldas, Atacames, Eloy Alfaro, Muisne, Quinindé, Rioverde y San Lorenzo. De los cantones antes mencionados, se tomó como referencia a Atacames, ya que es uno de los lugares con más afluencia turística, donde su la playa cuenta con cabañas típicas, música, danza y bebidas tropicales. Se puede alquilar sillas, hamacas, parasoles, y dedicarse todo el tiempo a tomar sol, disfrutar del mar y únicamente descansar y olvidarse de lo cotidiano. Atacames atrae a los fanáticos del mar y del bosque tropical, a quienes deseen practicar sky acuático, buceo, pesca, y navegación deportiva o disfrutar de las cálidas aguas de su mar. También hay posibilidad de disfrutar de las olas, cabalgar un poco, leer un libro, o simplemente disfrutar de algunas bebidas, en una inigualable playa.

Precisamente este cantón reconocido en todo el Ecuador por poseer la playa natural más grande del país y una de las más cercanas a Quito (Alvarado, 2014); su gastronomía, los diferentes tipos de deportes extremos y su flora y fauna, la hacen una de las playas más importantes en el Ecuador y, es uno de los lugares más visitados en los feriados que se presentan año a año. (Viajando , 2009)

En vista de las eventualidades que tuvieron lugar en el año 2016, como el terremoto del 16 de abril, que presentó varias réplicas, se afectaron cinco edificios que colapsaron totalmente. Varias casas destruidas, un número considerable de infraestructuras turísticas afectadas, suman un 42.23% de daños en el sector de Atacames. (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos, y Centro de Operación y Emergencias, 2016).

Al ser los hoteles una parte primordial de los servicios turísticos y haber sido dañados por eventos naturales, en el caso de estudio, resultó necesario analizar la situación actual de los mismos. En este sentido, en la investigación se realizó un análisis administrativo, del talento humano y estructura organizacional, aspectos relevantes para el adecuado funcionamiento de los hoteles.

Planteamiento del problema de investigación

Al iniciar la investigación para detectar los problemas que se presentan en el cantón Atacames, se mantuvo una reunión con funcionarios del Gobierno autónomo descentralizado (GAD) de Atacames, donde se logró identificar varias problemáticas que han afectado al sector turístico dentro del cantón.

La desorganización por parte de los vendedores que laboran en el malecón de Atacames, la contaminación causada por parte de los desechos arrojados, las altas tasas de impuestos que se cobran a los distintos negocios que existen en el lugar, el poco apoyo que tienen las organizaciones por parte del municipio de Atacames. Además de lo anterior, el terremoto que se vivió en toda la parte costera del Ecuador, han afectado gravemente al sector hotelero dentro de Atacames.

Las autoridades competentes, realizan intervenciones para levantar el turismo que en ciertas temporadas fue uno de los mejores en Ecuador. Ante los sucesos que se presentan en el sector hotelero, no se evidencia ningún tipo de investigación o diagnóstico que caracterice la situación presente del servicio de alojamiento; es por ello que ante todos los problemas que se presentan en el cantón, se generó una interrogante: ¿Cómo se realiza la administración hotelera en el cantón Atacames en la actualidad?

Para dar solución a esta problemática, se realizó un análisis administrativo, con la finalidad de obtener información y datos precisos que permitan diagnosticar la situación actual en el sector hotelero.

Justificación

Al efectuar una búsqueda de información en la biblioteca de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, se observó que en el repositorio de investigaciones realizadas por parte de la Escuela de Administración de Empresas, no existe una investigación enfocada en la actividad hotelera en Atacames, es por ello que la investigación que se preparó, resulto científica y novedosa, ya que se levantaron nuevos resultados investigativos que servirán de aporte para futuras investigaciones relacionadas con el tema.

El estudio investigativo realizado, será un aporte importante para el GAD de Atacames, ya que al contar con un convenio con la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Esmeraldas, los resultados que se obtuvieron en la investigación serán entregados a las autoridades pertinentes para que tomen cartas en el asunto y se pueda realizar mejoras dentro del sector turístico de Atacames que impulsen al desarrollo de este cantón.

Cabe recalcar que la información recaudada será de suma importancia para realizar otras investigaciones que generen progreso para los demás destinos turísticos que tiene la provincia.

Objetivos

General:

Analizar el modelo de administración actual en hoteles de la Parroquia Atacames

Específicos:

- Caracterizar la situación actual de la administración, en hoteles de la Parroquia Atacames.
- Identificar el modo en que se lleva a cabo la gestión de talento humano en los hoteles seleccionados.
- Investigar cómo se está gestionando la estructura organizativa en los hoteles seleccionados.

CAPITULO I: MARCO TEORICO

En este apartado se hizo referencia a las definiciones, conceptos, leyes y estudios científicos correspondientes a la investigación.

Bases teórico-científicas

Resulta oportuno comparar las opiniones de diferentes autores sobre los conceptos de la Administración en general, es por ello que al analizar lo que dicen los escritores que manejan la temática se encuentra Porter, el cual define a la administración como “el proceso de estructurar y analizar conjuntos de recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional” (2006, p. 8).

Mientras que Chiavenato (2004) dice que es “el proceso de plantear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”. (p. 10).

Pero según Andrew (2000) la administración tiene cuatro funciones administrativas centrales, que son planificar, organizar, dirigir y controlar, todo esto para alcanzar los objetivos de la empresa.

Al analizar las definiciones que establecen los expertos, se llega a la conclusión que la administración tiene como estructura ciertos procesos que ayudan a organizar los conocimientos administrativos, tales como planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos y las actividades de trabajo con el propósito de lograr los objetivos o metas de la empresa de manera que llegue a un adecuado nivel de eficiencia y eficacia.

En general, se establecen cuatro procesos fundamentales para mantener una buena administración dentro de la empresa. Los cuales se analizaran tomando como base la opinión de los autores.

Como se detalla en los conceptos anteriores, el primer proceso dentro de la Administración es la Planeación, por su parte Terry (2005) define a la planeación como

“la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las actividades propuestas que se cree sean necesarias para alcanzar los resultados esperados” (p. 86).

De la misma manera Castro (1995) definió que la planeación es “el proceso administrativo de escoger y realizar los mejores métodos para satisfacer las determinaciones políticas y lograr los objetivos” (p. 145)

Por otro lado Koontz (2012) dijo:

La planeación, la base de todas las funciones gerenciales que consiste en seleccionar misiones y objetivos, y decidir sobre las acciones necesarias para lograrlos; requiere de decisiones, es decir, elegir una acción entre varias alternativas, de manera que los planes proporcionen un enfoque racional para alcanzar los objetivos preseleccionados (p. 56).

De acuerdo con lo que establecen los escritores, se concluye que la planeación es coordinar un conjunto de actividades, que en vinculación con todo el equipo de trabajo, se lleva a cabo en un determinado tiempo y va encaminado en alcanzar los objetivos de empresa.

El segundo proceso de la Administración, es la Organización la cual consiste “en una estructura internacional y formal de funciones o puestos. En esta obra el término general se utiliza para referirse a una estructura formal de funciones, aun cuando en ocasiones se refiera a una empresa” (Weihrich, 2012, p. 200).

Para Andrade (2005), la organización es "la acción y el efecto de articular, disponer y hacer operativos un conjunto de medios, factores o elementos para la consecución de un fin concreto" (p. 448)

Según Hirt (2004), dice:

La organización consiste en ensamblar y coordinar los recursos humanos, financieros, físicos, de información y otros, que son necesarios para lograr las metas, y en actividades que incluyan atraer a gente a la organización, especificar las responsabilidades del puesto, agrupar tareas en unidades de trabajo, dirigir y

distribuir recursos y crear condiciones para que las personas y las cosas funcionen para alcanzar el máximo éxito (p. 215).

Al realizar una síntesis de las opiniones investigadas; se logra comprender que la organización es el eje fundamental dentro todas las actividades de una empresa, ya que al coordinar todos los recursos tangibles e intangibles se logrará llegar a las metas que se presentan en la planificación. Con esto se puede determinar, que, para cumplir con la planificación establecida, se debe tener una buena organización en el entorno empresarial.

En el proceso de la organización, se destaca un aspecto fundamental que toda empresa debe cumplir; este aspecto es la Estructura organizacional, por lo cual Koontz (2008) dijo que la Estructura Organizacional es: “la que comprende la división e integración de las tareas a desarrollarse en la empresa” (p. 78) mientras que Rojas (2012) añade: “las actividades de una empresa que se agrupan para formar áreas o departamentos” (p. 132). Al interpretar las definiciones, se puede decir que la Estructura Organizacional no es más que la división de actividades, que se agrupan para formar departamentos dentro de una empresa, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la organización.

En el campo de la Estructura organizacional se establecen dos tipos: La Estructura organizacional formal, que para el autor Muchots (1999) dijo:

Esta estructura formal surge como una necesidad para realizar una división de las actividades dentro de una organización que les permita principalmente alcanzar los objetivos mediante organigramas, manuales y la interacción de los principios de la organización como la división de trabajo, autoridad y responsabilidad, delegación, unidad de mando, jerarquía, tramo de control y equidad en la carga de trabajo, entre otras (p. 93).

En continuidad a los tipos de Estructura Organizacional, tenemos a la Estructura Organizacional informal, que se basa a “la orden social y estas suelen ser más dinámicas que las formales. La estructura informal se integra a través de relaciones entre personas de acuerdo a una mezcla de factores que llegan a formar grupos informales que son representadas verbalmente de manera pública” (Muchots, 1999, pp. 94-95).

Al identificar el tipo de estructura organizacional que mantiene una empresa, se puede detallar si las actividades de la organización se distribuyen en base al nivel de profesionalismo o por factores personales.

En el tema tratado anteriormente se hace referencia a un elemento importante dentro de una organización, que corresponde a destinar adecuadamente las actividades a cada uno de los departamentos de la empresa, es por ello que se torna importante analizar lo que dicen los autores de la Integración Personal.

Reclutar el personal adecuado para cumplir con las responsabilidades que demandan los diferentes departamentos, es parte fundamental para el cumplimiento de los objetivos de la organización. Reyes (2008) hace referencia al tema de la integración personal, señalando que “integrar es obtener y articular los elementos materiales y humanos que la organización y la planeación señalan como necesarios para el adecuado funcionamiento de un organismo social” (p. 166)

De manera semejante, Galindo (2013) define a la integración personal como “seleccionar al personal competente para los puestos de la organización; es reunir todos los elementos materiales, económicos, técnicos y humanos necesarios para alcanzar los objetivos” (p. 81)

Cannice (2012) establece que “la integración personal es reclutar, capacitar y ubicar los talentos disponibles, de manera que puedan cumplir con sus tareas con efectividad, eficiencia y, por lo tanto eficacia” (p. 284)

En base a los conceptos estudiados, se puede decir que la integración personal consiste en juntar el adecuado recurso humano y material, que permita a la organización realizar sus actividades de manera eficaz para el cumplimiento de los objetivos.

En continuidad con los proceso de la Administración, el tercer factor es la Dirección para lo cual se tomó las siguientes opiniones:

Daft (2004) dijo: “la dirección consiste en usar la influencia para motivar a los empleados para que alcancen las metas organizacionales” (p. 203).

Para Chiavenato (2004) la organización consiste en “conducir a la empresa teniendo en cuenta los fines y buscando obtener las mayores ventajas posibles de todos los recursos de que disponga. Su objetivo es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados” (p. 177).

Por su parte, Buchele, en el año 1953, definió a la organización como: “la influencia interpersonal del administrador, a través de la cual logra que los subordinados obtengan los objetivos de la organización mediante la supervisión, la comunicación y la motivación” (p. 89).

De acuerdo con lo anterior analizado, se puede decir que la dirección consiste en la gestión administrativa que mantenga el líder sobre sus subordinados, de tal manera que la influencia que logre tener sobre el equipo de trabajo, motivará a los trabajadores a desempeñar mejor sus funciones, para el cumplimiento de los objetivos.

Luego de que se han formulado los planes, establecido las metas, definido el orden de la estructura, contratado, capacitado y motivado al personal, es importante realizar un control a todas las actividades que se desarrollan dentro de la empresa, como consecuencia de esto, se ha tomado la definición de Ford (2009), establece que “el gerente debe asegurarse de que las cosas marchen como es debido y vigile el desempeño de la organización. Tendrá que comparar el desempeño real contra las metas establecidas con anterioridad” (p. 73). Por otra parte Fayol (2009) acota que “se deben señalar las faltas y errores que se estén cometiendo en la organización, a fin de que se pueda repararlos y evitar su repetición”. (p. 135)

Luego de haber estudiado los cuatro procesos que interfieren en la Administración, la Gestión del Talento humano es un factor que hoy en día es considerado como la parte fundamental de una empresa.

A propósito del tema tratado anteriormente sobre la integración Personal que consistía en reclutar el personal adecuado para la organización, la gestión de talento humano se establece para cuidar del recurso más preciado que tiene la empresa, que es el talento humano.

Al analizar las definiciones que establecen los autores, encontramos a Soto (2011), dice:

La gestión del talento humano es un proceso para incorporar nuevos talentos o empleados de valor en la empresa además de que busca retener y desarrollar el recurso humano que existe en la propia empresa. Busca que las empresas tengan un mayor número de empleados de alto potencial que aumenten el valor de la empresa. (p. 255)

Arnao (2004) establece que la gestión del talento humano tiene como objetivo:

Obtener la máxima creación de valor para la organización, a través de un conjunto de acciones dirigidas a disponer en todo momento del nivel de conocimiento capacidades y habilidades en la obtención de los resultados necesarios para ser competitivo en el entorno actual y futuro (pp. 163-164).

Interpretando lo que dicen los expertos, se puede señalar que la gestión de talento humano permite controlar el ingreso de nuevos talentos a la empresa, acorde a las necesidades de la misma, buscando tener el personal adecuado con un nivel óptimo de capacitación para ser competitivos en el mundo actual.

Antecedentes

Ramírez Arboleda Augusto (2015), en su tesis de grado sobre “Modelo de Gestión Administrativa turística aplicado al complejo Bambu Eco-Resort; que posibilita los servidores del sector de la Educación a adquirir bajo su rentabilidad económica una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido” apoyándose en conceptos y teorías de autores en el campo de la administración de valor, estrategias, liderazgo misional, visional y participativo, que se toman para el análisis y solución del problema, y su contribución con el modelo de gestión que se propone; utilizando la metodología descriptiva e identificación al mercado objetivo del modelo de gestión; se establece su tamaño y se elige la técnica de la encuesta para la recolección de la información, y el instrumento de la misma, a partir de la base de datos obtenida de la encuesta realizada a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano.

El análisis e interpretación de resultados, hace referencia a la recopilación y análisis de la información, llegando a conclusiones y recomendaciones, tales como; crear valor en los modelos de gestión y liderazgo como principales promotores de la operatividad y viabilidad del modelo de gestión; así como también recomienda el seguimiento que se deberá hacer, para evitar las desviaciones a lo planificado.

Crucerira Merino Jackeline (2013), en su tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero en administración de Empresas y Marketing, realizada en base a la temática “Gestión Administrativa y el Servicio en los Hoteles de la ciudad de Tulcán”.

La finalidad del proyecto era determinar las causas que generan una inadecuada gestión; planteando una propuesta de diseño de procesos de mejoramiento continuo referentes al área en mención; basado en la cadena de valor, rediseño de los manuales de procedimientos existentes enfocados a la atención del cliente, manual de selección de personal, modelo de seguridad hotelera y diseño de un sistema web.

La propuesta planteada permitirá al personal de los hoteles mejorar su desempeño y aportar de manera eficiente al desarrollo de la empresa, estableciendo una mejora en la calidad en el servicio, facilitando al gerente una mejor toma de decisiones y, optimizando considerablemente el aspecto social y económico. Para cumplir con esta finalidad se seleccionó al hotel Palacio Imperial como unidad de análisis, puesto que éste se encuentra en un punto medio; tanto en instalación y en recursos -humanos, económicos y tecnológicos.

A través de las encuestas realizadas tanto al gerente, empleados y clientes de esta empresa, se indagó sobre la gestión administrativa existente; lo cual permitió plantear la propuesta, la cual, consiste en realizar un análisis situacional permitiendo al gerente conocer las causas que se presenten en su entorno, de tal manera se pueda tomar medidas preventivas y correctivas para llevar a cabo una adecuada gestión administrativa.

Barreto Calderón Javier (2010), en su tesis de grado “Análisis organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena”. Se realizó la medición organizacional en 4 hoteles de la ciudad de Cartagena, tomando como muestra una población total de 290 funcionarios y aplicando el instrumento de la encuesta. También

se emplearon herramientas estadísticas, observación directa, estudio, tabulación y análisis de encuestas. Después de obtener los resultados, se analizaron acorde a los factores propuestos en el mismo estudio. El análisis de los resultados evidencio cuales de los factores evaluados necesitaban atención inmediata.

De acuerdo a dichos resultados se llegó a la conclusión que los encuestados perciben que las diferentes áreas en el hotel en que laboran, buscan trabajar en equipo de forma conjunta con su jefe inmediato, ya que es una persona motivante en el logro de los objetivos organizacionales. Además los trabajadores sienten que poseen la suficiente oportunidad de expresarse positivamente de forma informal y los conflictos se solucionan oportunamente.

Con las conclusiones obtenidas de acuerdo con el análisis realizado se recomendó que en las organizaciones hoteleras deben implementar programas que ayuden al trabajador a tener más conocimiento relacionado con su lugar de trabajo, para garantizar mayor interacción entre las partes.

Marco legal

De acuerdo al tema de investigación, es necesario fundamentar la temática con leyes que rigen y controlan la estructura y funcionamiento hotelero en la parroquia Atacames. Conforme a las Leyes que establece el Ministerio de Turismo, en el Código de Trabajo y SRI, determina en los siguientes reglamentos, que son importantes para brindar un servicio adecuado y mantener un control en el mismo.

En el Reglamento general a la ley de turismo que lo establece el gobierno ecuatoriano en conjunto con el Ministerio de Turismo, establece leyes sobre los comités de turismo, en lo cual, en el **Art. 38** se explica la conformación de los comités de turismo en los sitios que se considere necesario y el alcance de sus atribuciones no intervendrán en asuntos relacionados con la regulación, control, elaboración ni planificación nacional o local, ni en la elaboración de las políticas del turismo.

En el **Art. 39** se establece que el secretario del comité de turismo será designado por el Ministerio de turismo, el cual coordinara las reuniones y las actividades de los miembros

del comité y reportara directamente al ministerio de turismo. El **Art. 40** establece las actividades que debe realizar los comités; tales como: coordinar y concertar la ejecución de actividades entre los distintos actores del sector turístico vinculados en un clúster o cadena productiva.

Dentro de las actividades turísticas, la ley establece instrumentos normativos, de planificación, operación, control y sanción del sector turístico ecuatoriano, se entenderán como definiciones legales, y por lo tanto son de obligatorio cumplimiento y herramientas de interpretación en caso de duda, según lo dispuesto en el Art. 18 del Código Civil ecuatoriano, las que constan en este capítulo.

En el **Art. 42** se determina cuáles son las actividades turísticas, que también se establece en el Art. 5 de la Ley de Turismo se consideran actividades turísticas las siguientes:

- a) Alojamiento;
- b) Servicio de alimentos y bebidas;
- c) Transportación;
- d) Operación;
- e) La de intermediación;
- f) Casinos.

En el **Art. 43** se define al alojamiento turístico como el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje.

Todo alojamiento destinado a la actividad turística debe mantener la licencia única anual de funcionamiento, con el fin de evitar sanciones económicas y jurídicas, de acuerdo como se establece en el Art. 55: constituye la autorización legal a los establecimientos dedicados a la prestación de los servicios turísticos, sin la cual no podrán operar, y tendrá vigencia durante el año en que se la otorgue y los sesenta días calendario del año siguiente.

El Ministerio de Turismo también ha determinado un reglamento que regula la actividad turística, donde en el **Art. 1**. Determina que la actividad de alojamiento turístico puede

ser desarrollada por personas naturales o jurídicas, que consiste en la prestación remunerada del servicio de hospedaje no permanente, a huéspedes nacionales o extranjeros, para lo cual se considerarán los requisitos correspondientes a su clasificación y categoría, determinados en el presente Reglamento.

En este artículo se especifica cuáles son los parámetros a seguir en cada uno de los requisitos, los cuales se presentan de la siguiente manera:

- Amenities
- Área de uso común
- Área deportiva:
- Botiquín de primeros auxilios
- Business center o centro de negocios
- Catastro de alojamiento
- Categoría
- Categoría única
- Cuarto de baño y aseo
- Establecimiento de alojamiento turístico con distintivo superior
- Frigobar
- Hospedaje
- Huésped
- Servicios complementarios

➤ **Tipos de camas:**

- a) Cama de una plaza
- b) Cama de una plaza y media (twin)
- c) Cama de dos plazas (full)
- d) Cama de dos y media plazas (queen)
- e) Cama de tres plazas (King)

➤ **Tipos de habitación:**

- a) Habitación individual o habitación simple
- b) Habitación doble

- c)** Habitación triple
- d)** Habitación cuádruple
- e)** Habitación múltiple
- f)** Habitación júnior suite
- g)** Habitación suite

Fue importante detallar cuales son los Derechos y Obligaciones que tiene el huésped y establecimientos de alojamiento turístico. De acuerdo al Reglamento que regula la actividad turística los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

- a)** Ser informados de forma clara y precisa del precio, impuestos, tasas y costos aplicables al servicio de alojamiento;
- b)** Ser informados de las políticas, planes, y procedimientos determinados por el establecimiento;
- c)** Recibir el servicio conforme lo contratado, pagado y promocionado por el establecimiento de alojamiento;
- d)** Recibir el original de la factura por el servicio de alojamiento;
- e)** Tener a su disposición instalaciones y equipamiento en buen estado, sin signos de deterioro y en correcto funcionamiento;
- f)** Comunicar las quejas al establecimiento de alojamiento turístico;
- g)** Denunciar por los canales establecidos por la Autoridad Nacional de Turismo o los Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, las irregularidades de los establecimientos de alojamiento turístico;
- h)** Pagar el valor de los servicios recibidos y acordados;
- i)** Entregar la información requerida por el establecimiento previo al ingreso (check in), incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresan;
- j)** Cumplir con las normas del establecimiento de alojamiento y aquellas determinadas por la normativa vigente;
- k)** Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

También los establecimientos de alojamiento turístico gozarán de los siguientes derechos y obligaciones:

- a)** Recibir el pago por los servicios entregados al huésped;
- b)** Solicitar la salida del huésped del establecimiento de alojamiento cuando se contravenga la normativa vigente y el orden público, sin que esto exima a los huéspedes de su obligación de pago;
- c)** Denunciar ante la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la operación ilegal de establecimientos de alojamiento turístico;
- d)** Acceder a los incentivos y beneficios establecidos en la normativa vigente;
- e)** De ser el caso, cobrar un valor extra por los servicios complementarios ofrecidos en el establecimiento, conforme al tipo de servicio ofrecido;
- f)** Obtener el registro de turismo y licencia única anual de funcionamiento;
- g)** Exhibir la licencia única anual de funcionamiento en la cual conste la información del establecimiento, conforme a lo dispuesto por la Autoridad Nacional de Turismo;
- h)** Mantener las instalaciones, infraestructura, mobiliario, insumos y equipamiento del establecimiento en perfectas condiciones de limpieza y funcionamiento;
- i)** Cumplir con los servicios ofrecidos al huésped;
- j)** Otorgar información veraz del establecimiento al huésped;
- k)** Notificar a la Autoridad Nacional de Turismo o Gobiernos Autónomos Descentralizados a los cuales se les hubiere transferido la competencia, la transferencia de dominio o modificación de la información con la que fue registrado el establecimiento dentro de los diez días de producida;
- l)** Contar con personal calificado y capacitado para ofertar un servicio de excelencia y cordialidad al cliente; así como, propiciar la capacitación continua del personal del establecimiento, los mismos que podrán ser realizados mediante cursos en línea.
- m)** Determinar la moneda extranjera que se acepta como forma de pago en el establecimiento;
- n)** Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al huésped, cuando le fuere imputable;
- o)** Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p)** En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- q)** Respetar la capacidad máxima del establecimiento;

- r)** Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s)** Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- t)** Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u)** Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;
- v)** Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

En el Art.1 del Código de Trabajo se establece que el reglamento regula las relaciones entre empleadores y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo; además de otras disposiciones u ordenanzas que todo trabajador y empleador está obligado a cumplir.

De acuerdo al Reglamento de Comprobante de Ventas, Retención y Documentos Complementarios, determina que es pertinente ajustar las disposiciones reglamentarias relativas a los comprobantes de venta y de retención a las necesidades actuales de los contribuyentes y de la administración, con el objeto de facilitar el cumplimiento de las obligaciones tributarias. Los documentos tributarios se los detallan en la ley del Art.1 al Art.4 y su aplicación es de carácter obligatorio en todo negocio.

CAPITULO II: MATERIALES Y METODOS

Tipo de estudio

La presente investigación se consideró de campo, ya que la investigación se realizó en el lugar objeto de estudio, donde el primer paso fue la recolección de datos de la realidad que se presenta en el sector hotelero de la parroquia Atacames, sin manipular o controlar las variables de estudio (se detallan en el punto 1.2), de lo cual se pudo obtener información precisa que permitió efectuar un análisis concreto sobre la administración hotelera en el presente.

Uno de los puntos importantes y específicos para dar a conocer la situación que se vive en el sector hotelero, fue describir la situación vigente en este lugar, por lo cual, se utilizó la investigación descriptiva, con la finalidad de estudiar cómo se estaba ejecutando la gerencia de los alojamientos.

Al momento de describir el entorno que se presenta en los hoteles, se están identificando varias cualidades que se muestran en el objeto de estudio; es por ello que la investigación es de forma cualitativa, donde se ~~logró~~~~pretende~~ analizar exhaustivamente los caracteres que se observ~~aron en~~ en la gestión administrativa en los hoteles.

Luego de recopilar, describir y analizar las condiciones del lugar de estudio, ~~fue~~~~es~~ importante aplicar la investigación cuantitativa, ya que para llegar a conclusiones específicas, se ~~utiliza~~~~utilizaron~~~~án~~ procesos matemáticos dentro de la tabulación y manejo de indicadores o estadísticos descriptivos para analizar y comprobar información.

Tabla 1.

Definición conceptual y Operacionalización de las variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Procesos administrativos	Es el flujo continuo e interrelacionado de las actividades de planeación, organización, dirección y control, desarrolladas para lograr un objetivo común.	Revisión de la literatura, planteamiento del problema y objetivos, implementación científica a la investigación, respaldo legal del sector hotelero, investigación, técnicas y métodos para el desarrollo del estudio, también se aplicaran las técnicas e instrumentos dando apertura para realizar el análisis de resultados y llegar al cumplimiento de los objetivos de la investigación.	Gestión Administrativa Talento humano	Manual de funciones y procedimientos. Estructura organizativa. Capacitaciones y funciones. % del cumplimiento operativo/planificación. % Cumplimiento presupuestario. Reconocimiento. Crecimiento laboral. % de comunicación organizacional. % desempeño operativo. % De ocupación anual. # Cursos y capacitaciones. %Niveles de ausentismo.	Encuesta Entrevista Ficha de observación.

FUENTE: elaboración propia de la definición conceptual y operacionalizacion de las variables.

La población y muestra

Para el desarrollo de la investigación, se ~~determinó~~^{ha determinado} que la población objeto de estudio, correspondió al número de instalaciones que cumplen con las características de un hotel según art. 43 de La Ley de Turismo de Ecuador, y que se encuentran operando en la actualidad, ubicados en la Provincia Esmeraldas, Cantón Atacames, Parroquia Atacames.

La población para este estudio es finita, por lo que se presenta una población de 27 hoteles, de acuerdo con el Catastro que brindo el G.A.D, que registra esta cantidad de hoteles en el sector, en lo cual, no ~~fues~~^{fuere} necesario aplicar una muestra en la población donde se está direccionado.

Métodos

Después que se utilizó los tipos de investigación que ~~permit~~^{permitió} en la recolección de datos precisos para el desarrollo del estudio; fue importante hacer énfasis en el campo de los Métodos Lógicos, ya que su aplicación ~~resulto~~^{será} de gran ayuda para validar y comparar la información que se obt~~uvo~~^{endrá}, con la búsqueda obtenida de las investigaciones realizadas antes y que han sido referenciadas en el marco teórico, es por ello que se utilizaron los siguientes métodos lógicos:

- **Método analítico:** Su aplicación ~~permit~~^{permitió} al investigador caracterizar los fenómenos o problemas que se presenten en el proceso de la administración, ya sea en la planificación, en la estructura organizativa, la gestión del talento humano o dentro del control de actividades, procediendo a revisar u observar cada uno de ellos por separados.
- **Método sintético:** Mediante la relación de hechos actuales y pasados dentro de la administración hotelera de la parroquia Atacames, ~~permitise~~^{logró} ~~rá~~ llegar a una síntesis clara de cómo se están manejando administrativamente los 27 hoteles.

- **Método deductivo:** Luego de recopilar la información, se ~~proced~~procedió~~rá~~ a extraer lo más importante y relevante de los datos obtenidos, que aporte al desarrollo de la investigación.

Métodos empíricos

La utilización de los métodos empíricos ~~permít~~permitió~~rá~~ realizar una serie de acciones direccionadas a la búsqueda de información respecto a la administración hotelera, para llegar a análisis específicos sobre la realidad actual de los hoteles, y, que sean base para nuevas investigaciones.

Una de las metodologías más utilizadas por los investigadores, es la observación, siendo uno de los métodos por el cual se ~~proced~~procedió~~rá~~ a describir la situación actual en el sector. Se ~~inici~~inició~~rá~~ a detallar el entorno en el cual los hoteles brindan su servicio; haciendo énfasis en la infraestructura de los alojamientos, la atención brindada a los clientes, el equipamiento, las condiciones de trabajo, las normas de seguridad, etc.

Otro método ~~que sea utilizó~~se aplicó~~rá~~ es el método de la medición, ya que se ~~aplicó~~se aplicó~~rá~~ en la investigación con el propósito de comparar magnitudes medibles, asignando valores numéricos a determinadas propiedades del objeto de estudio, apoyándose en procedimientos estadísticos para su respectivo análisis e interpretación.

Técnicas e Instrumentos

Las técnicas o instrumentos son herramientas utilizadas para facilitar la recolección de información acorde a las necesidades del investigador, ~~para~~para~~se utiliz~~se utilizaron~~án~~ las siguientes técnicas:

La entrevista, al ser la técnica que hace posible recoger datos de forma más directa, se la ~~implement~~implementó~~rá~~ para obtener información de parte de las autoridades que controlan el turismo en la Parroquia Atacames, como son: el presidente de la cámara de turismo, el director de turismo del municipio, por ser estos los que manejan la información respecto al funcionamiento general de los establecimientos.

Para complementar la información obtenida por medio de la utilización de la técnica de la entrevista, se ~~proced~~procedió ~~erá~~ a realizar una encuesta a los diferentes administradores de los hoteles, con la finalidad de contrastar la información, mediante un cuestionario previamente elaborado, enfocado a elementos como: la planificación que mantienen, el control que se realiza, la estructura organizativa, la gestión del talento humano, motivación y el grado de capacitación del personal.

Otra técnica muy importante para verificar la información, es la revisión documental respecto a lo que tiene que ver con las empresas hoteleras, ya que antes de iniciar la investigación en el sector hotelero de la parroquia Atacames, se procedió a investigar un marco teórico y legal donde se especifican las Leyes y reglamentos que las empresas hoteleras están obligadas a cumplir.

Para la implementación de estas técnicas en la investigación, se ~~necesit~~necesitó de instrumentos precisos; es por ello que, para la utilización de la encuesta se ~~realiz~~realizó ~~ará~~ un cuestionario de preguntas cerradas y de opción múltiple permitiendo al investigador enfocarse en lo que realmente es necesario para dar cumplimiento a los objetivos, teniendo en cuenta la heterogeneidad en los niveles de estudio que tienen los administradores de los diferentes hoteles, realizando preguntas claras, de manera positiva, de igual forma se procederá a explicar detalladamente la estructura del cuestionario de la encuesta que se detalla a continuación.

Se ~~realizaron~~ ~~an~~ dos tipos de cuestionarios, uno para la entrevista, direccionado a las principales autoridades que controlan el sector hotelero en Atacames y, otro cuestionario para la encuesta dirigido a los administradores de los hoteles de la parroquia, basándose en preguntas mixtas (abiertas, cerradas y de opciones múltiples), ~~cerradas~~ con el fin de recopilar la mayor cantidad de información posible, con respecto a la planificación que mantienen, el control que se realiza, la estructura organizativa, la gestión del talento humano, motivación, y el grado de capacitación del personal.

Por último, otro instrumento que se ~~utiliz~~utilizó ~~ará~~ es la ficha de observación, ya que por el terreno y las réplicas que se vivieron en el ~~pasado~~ año 2016, se torna importante detallar como se encuentra la infraestructura de los hoteles en la actualidad.

También la ficha de observación al ser un complemento dentro de los tipos de investigación y parte fundamental en los métodos empíricos, ~~será utilizada~~ ~~utilizó~~ ~~ada~~ para apuntar toda la información observada en: la infraestructura de los alojamientos, la atención brindada a los clientes, el equipamiento, las condiciones de trabajo, las normas de seguridad, las Tic`s.

La utilización de las tres herramientas antes mencionadas ~~servirá~~ ~~servirá~~ para comparar las diferentes informaciones, mediante la relación de los datos que se ~~obtuvieron~~ ~~tendrán~~ de cada uno de los instrumentos, permitiendo validar la información, y llegar a conclusiones específicas sobre los procesos administrativos en el sector hotelero de la parroquia Atacames.

Análisis de datos

Los resultados obtenidos en la encuesta y en la entrevista fueron tabulados y resumidos en tablas estadísticas, debidamente procesadas en el programa ~~Excel~~ ~~SPSS~~. Mediante este sistema se cuantificarán las respuestas para el análisis de datos de las encuestas y entrevista, de forma rápida y consistente, empleando procesos estadísticos como; Media, Error típico, Mediana, Moda, Desviación estándar, etc.

CAPITULO III: RESULTADOS

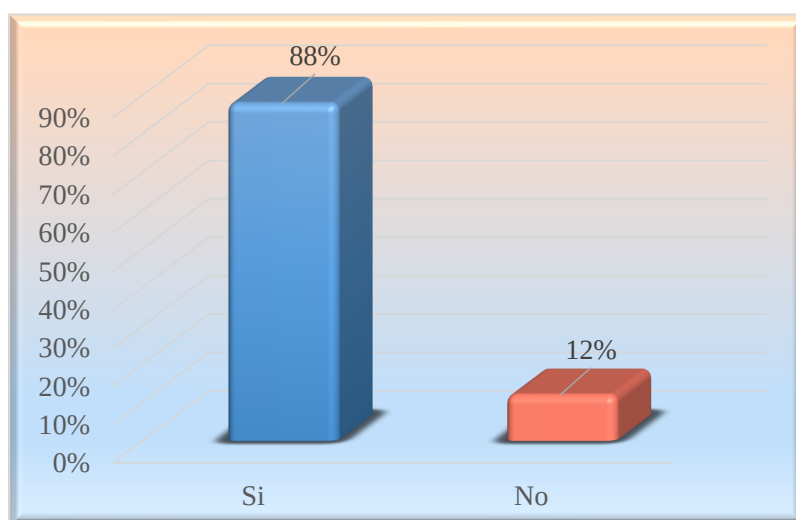
Descripción de la muestra

De los 25 hoteles investigados, el 48% de los encargados de la administración en los hoteles son de género masculino y el 42% restante son de género femenino, donde el rango de edad se encuentra entre los 31 y 40 años. Por otra parte el rango de años de antigüedad de los hoteles se encuentra entre los 11 y 20 años de funcionamiento, donde la mayor parte de los alojamientos son de segunda categoría, todos pertenecientes al cantón Atacames.

Análisis de la encuesta:

1. ¿Cree usted que para realizar las actividades que demanda un hotel, se necesita de una planificación previa, que permita alcanzar los objetivos deseados?

Gráfico 1: Planificación de las actividades

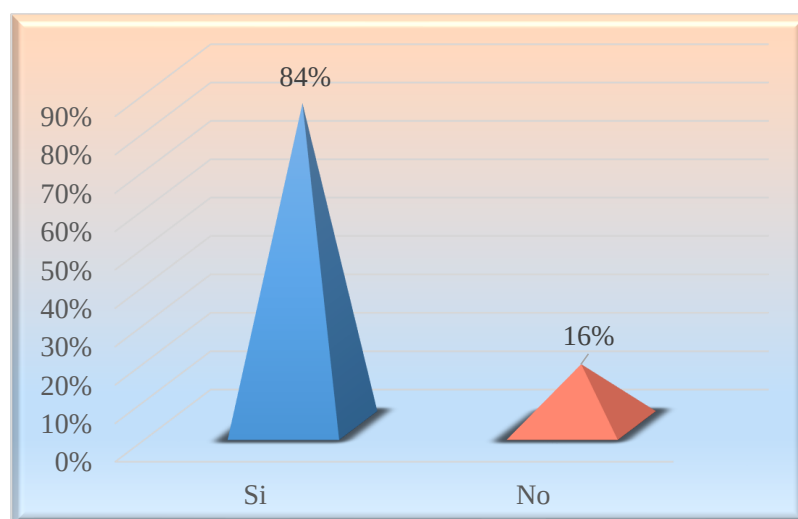


Fuente: Elaboración propia del autor

De acuerdo a los resultados obtenidos, se puede indicar que un 88% de las organizaciones hoteleras consideran que planificar el desarrollo de las actividades que demanda un hotel, es parte fundamental para alcanzar las metas planteadas y ser competitivo dentro del mercado.

2. El hotel, ¿planifica el desarrollo de sus actividades?

Gráfico 2: Planificación de las actividades

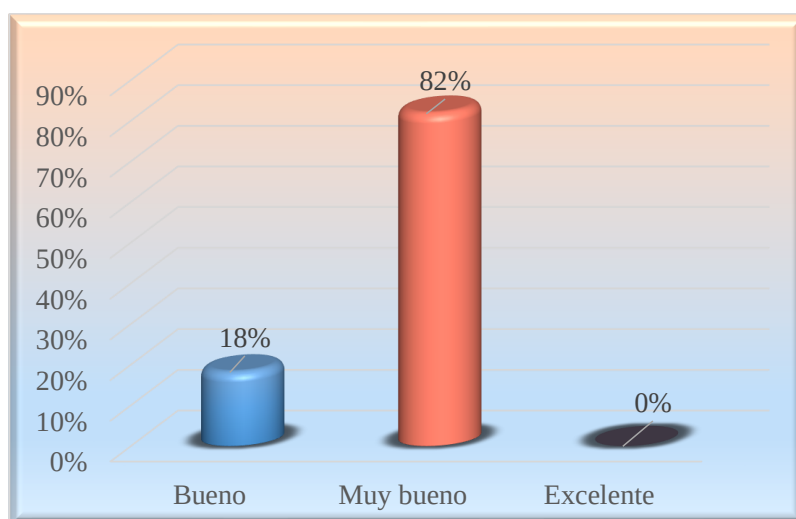


Fuente: Elaboración propia del autor

Los encuestados en el momento de efectuar el cuestionario, el 84% manifestaron que sí planifican el desarrollo de las actividades, aunque se debe recalcar que la investigación permitió identificar que dentro del 84% que respondieron “Si”, el 42,86% realizan la planificación de manera empírica, ya que aducen que las actividades de un hotel son rutinarias y no necesitan de una planificación formal.

3. ¿Cómo califica la ejecución de la planificación en la actualidad?

Gráfico 3: Calificación de la planificación

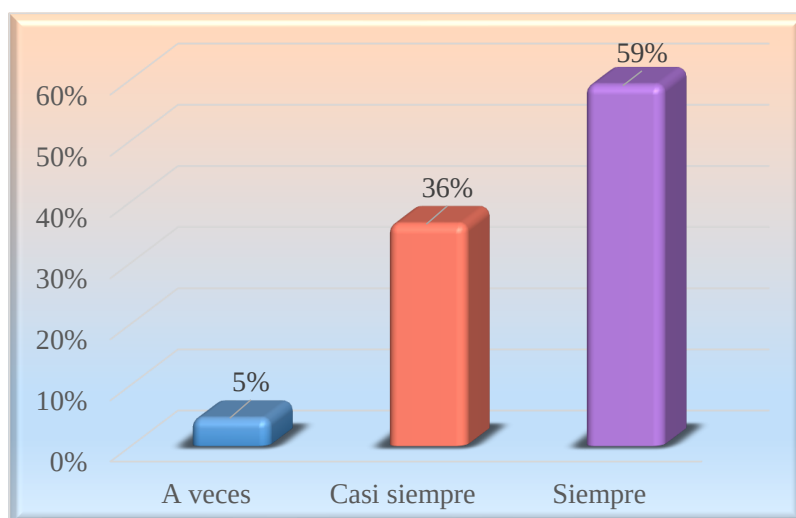


Fuente: Elaboración propia del autor

Varios de los encuestados calificaron la ejecución de la planificación en la actualidad de Buena con un 18,18% y Muy buena con el 81,82% que sumados conforman el 100% de la población encuestada. De acuerdo a la escala de opciones, ninguno de los encuestados se calificó como malo o regular, por lo que a pesar de los años se ha venido mejorando el servicio de alojamiento y tampoco se califican como excelente, debido a que faltan muchos aspectos por mejorar, en lo que respecta la oferta turística en el Cantón Atacames.

4. Al final de cada periodo, ¿Se evalúa la ejecución de la planificación para establecer mejoras en la misma?

Gráfico 4: Evaluación a la ejecución de la Planificación



Fuente: Elaboración propia del autor

Como se puede apreciar en el gráfico, los encuestados situaron su respuesta en las dos últimas opciones (Casi siempre y Siempre), las cuales sumadas conforman el 95,45%, lo cual indica, que al final de cada periodo, si evalúan la ejecución de la planificación para establecer mejoras en la misma, cabe recalcar que ninguno de los encuestados optó por responder en las opciones Nunca y Casi, lo que muestra que las empresas hoteleras buscan cada día mejorar la calidad de su servicio.

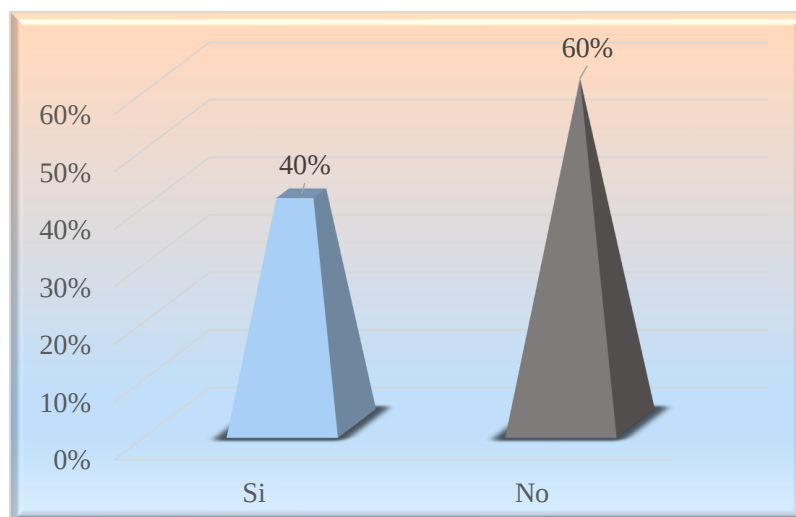
5. ¿Se maneja algún tipo de reglamento interno en el hotel?

6. ¿Dentro del reglamento existe algún parámetro de sanción al personal?

Los encuestados, al manifestar sus respuesta, el 100% coincidió que si manejan un reglamento interno en el hotel y dentro de este reglamento existe parámetros de sanción al personal.

7. Para delegar funciones, ¿Lo hace rigiéndose a un manual de funciones?

Gráfico 5: Manual de funciones



Fuente: Elaboración propia del autor

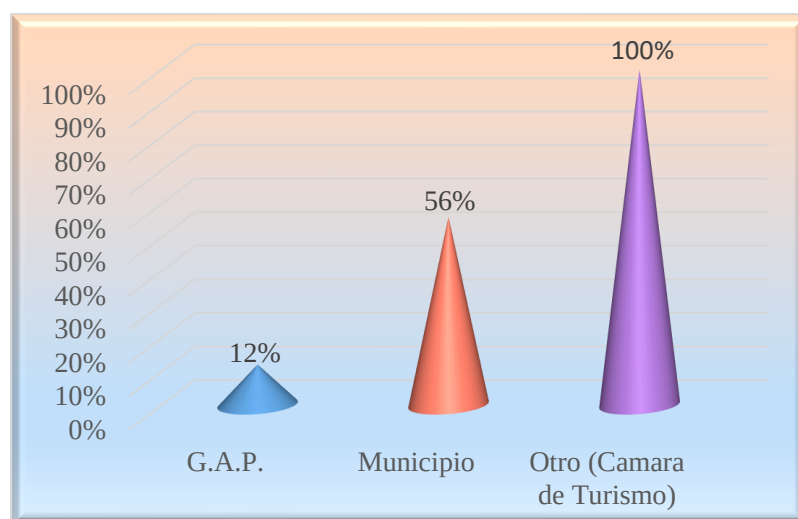
La elección de los encuestados dio como resultado que un 40% establece que para delegar funciones lo hace rigiéndose a un manual de oficios y el 60% restante no considera basarse en un manual de funciones, ya que afirman, que cualquier trabajador puede realizar las tareas que demanda el hotel. En términos administrativos es muy importante que una empresa maneje un manual de funciones, ya que determina y delimita los campos de actuación de cada área de trabajo, así como de cada puesto de trabajo, permitiendo que las personas interaccionen con un mayor conocimiento de su rol dentro de la empresa, lo que ayuda en el proceso de comunicación, integración y desarrollo.

8. ¿En los últimos dos años ha recibido alguna capacitación por parte de los organismos de control del sector hotelero?

El 100% de los encuestados han recibido capacitaciones por parte de los organismos de control del sector hotelero.

9. Mencione la institución de la que ha recibido cursos de capacitación:

Gráfico 6: Instituciones de la que ha recibido cursos de capacitación



Fuente: elaboración propia del autor

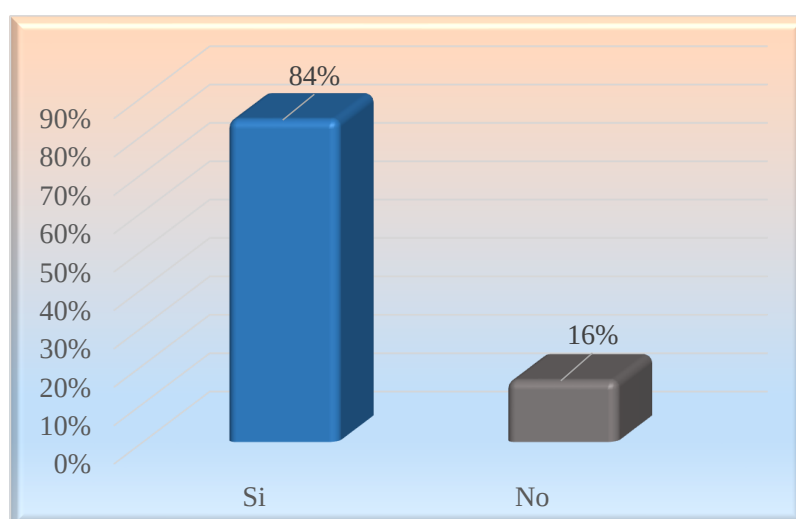
Al investigar sobre las instituciones de las cuales han recibido cursos de capacitación; el de mayor acogida fue la cámara de turismo, seguida del municipio, que también ha intervenido aportando conocimientos importantes para el sector hotelero; pero por parte de la asociación de hoteles no han recibido ningún aporte.

10. ¿Cuenta con personal calificado para cumplir con las actividades?

El 100% de los encuestados afirman tener personal calificado para cumplir con el desarrollo de las actividades del hotel.

11. ¿Se destina capital para capacitar al personal?

Gráfico 7: Capital para capacitación del personal



Fuente: Elaboración propia del autor

Como se observa en el gráfico, el 84% de los encuestados destinan un porcentaje de su presupuesto en capacitación al personal, el resto de los encuestados afirman que no lo ven muy necesario, ya que solo contratan personal para determinadas fechas y las actividades que realizan no requieren de una capacitación previa.

12. ¿Qué porcentaje del presupuesto anual destina para la capacitación del personal?

Tabla 2.

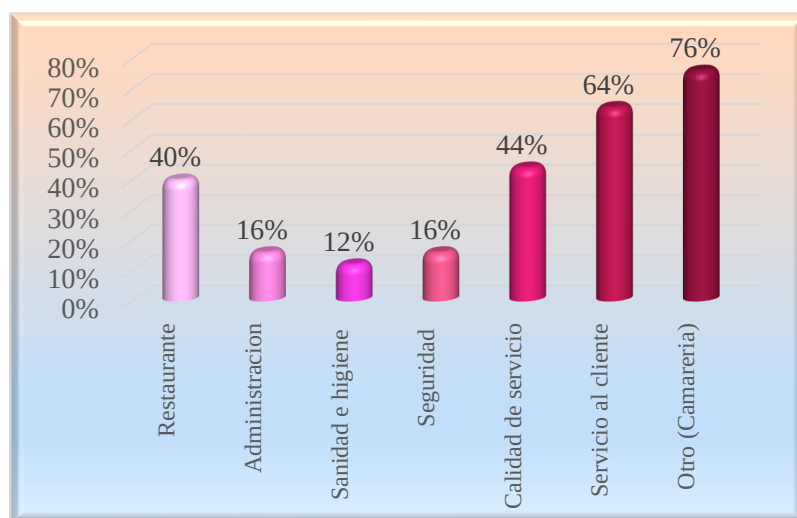
<i>Presupuesto anual para capacitaciones</i>	
Media	0,04842857
Error típico	0,00627109
Mediana	0,04
Moda	0,04
Desviación estándar	0,02873773
Varianza de la muestra	0,00082586
Curtosis	3,72637526
Coefficiente de asimetría	1,68689221
Rango	0,127
Mínimo	0,01
Máximo	0,137
Suma	1,017
Cuenta	21

Fuente: elaboración propia de resumen estadístico.

La media de porcentaje que destinan anualmente para capacitación al personal es de 4,84%, del presupuesto, con una desviación estándar de 2,87%, lo que indica cuanto se desvía los datos de la media. En este caso el mínimo de presupuesto destinado es 1% y el máximo 13,7%, pues esto se debe a la capacidad que tiene cada empresa en destinar cierto porcentaje de su presupuesto para la capacitación a su personal.

13. A continuación, marque los cursos de capacitación que han realizado en los últimos dos años:

Gráfico 8: Cursos de capacitación que han realizado en los últimos dos años



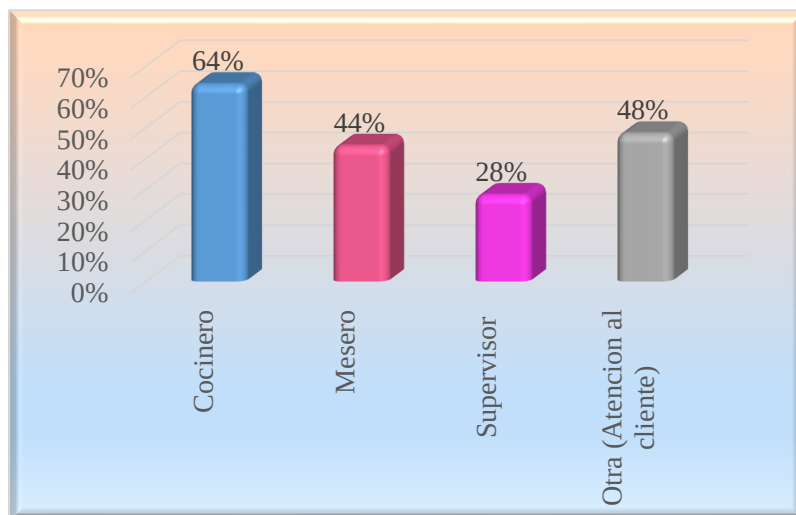
Fuente: Elaboración propia del autor

Las empresas hoteleras invierten el presupuesto de capacitación en diferentes temática; es por ello que existen opiniones diversas y múltiples: el 76% de los encuestados realiza capacitación en el ámbito de Camarería, ya que es parte importante dentro del servicio de alojamiento, seguida de la atención al cliente, con un 64% donde los encuestados aducen que este es un factor importante para atraer más clientes. Por otra parte, cierto porcentaje de los encuestados prefieren capacitarse en temas como calidad de servicio y restaurante, ya que estos engloban todos los aspectos necesarios para brindar un buen servicio.

En los temas respecto a la Administración, Sanidad e higiene y Seguridad, los encuestados hacen poco énfasis, debido a que las otras temáticas de capacitación engloban estos aspectos, los cuales son tratados en las diferentes capacitaciones que se realizan.

14. ¿Qué nivel de empleado considera usted que requiere capacitación?

Gráfico 9: Nivel de empleado que requiere más capacitación

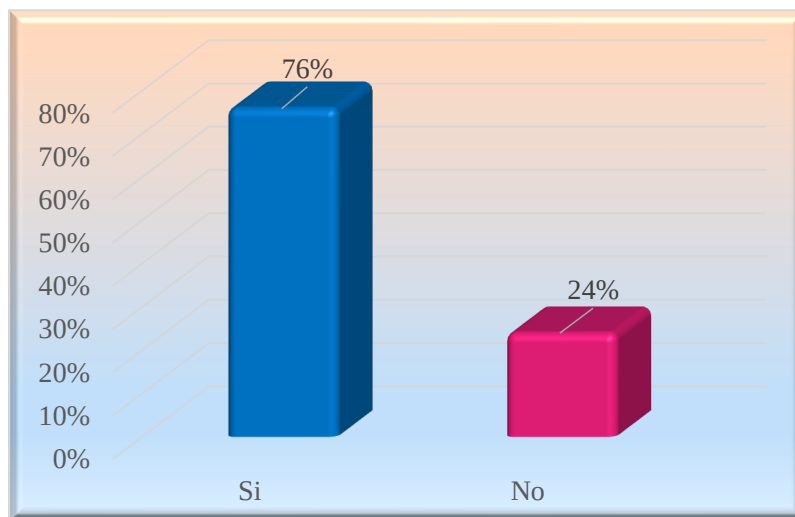


Fuente: Elaboración propia del autor

Se logró determinar que los encuestados, en un 64% consideran que el cocinero requiere más capacitación, por otro lado el 48% responde que la atención al cliente, mientras que el 44% opina que el mesero debe tener mayor capacitación y tan solo un 28% afirmó que el supervisor necesita más capacitación. Los resultados obtenidos dan una clara idea de que muy aparte de brindar un buen servicio de alojamiento, las empresas hoteleras hacen hincapié en lo que respecta al servicio alimenticio que ofertan, ya que para todo cliente, lo primordial es alimentarse sano, rico y saludable, es por ello que los encuestados hacen énfasis en este aspecto, seguidamente, otro factor que se recalca en la respuesta de los encuestados, es la atención al cliente, porque si no se tiene una buena atención para los clientes, difícilmente se podrá atraer público; y por otra parte el supervisor, por lo que de este depende que todas las actividades que se realicen dentro del hotel estén bien ejecutadas.

15. ¿Considera que el personal está capacitado para realizar cualquier actividad dentro del hotel?

Grafico 10: Personal está capacitado para realizar cualquier actividad dentro del hotel

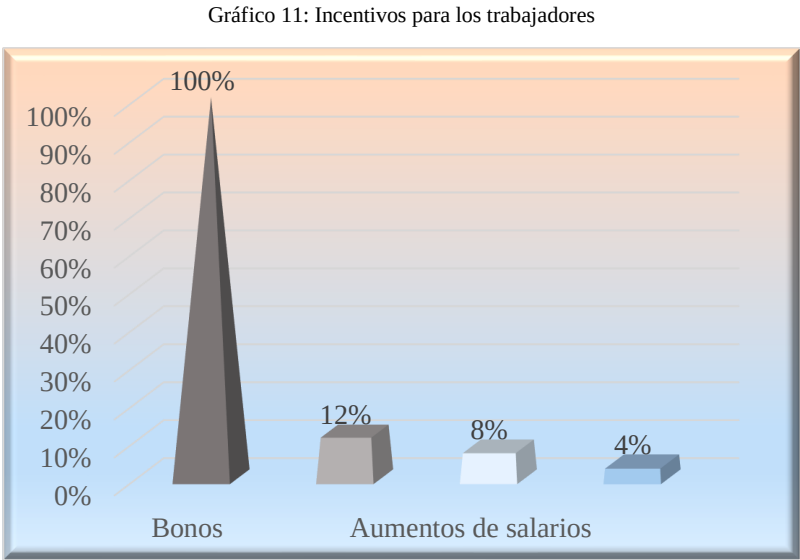


Fuente: Elaboración propia del autor

De acuerdo a los resultados obtenidos, el 76% de los encuestados consideran que el personal puede realizar cualquier tarea dentro del hotel, el otro 24% no considera que el personal esté capacitado para realizar cualquier actividad dentro del hotel.

Conforme a la respuestas de los encuestados, no todo trabajador puede cumplir con las actividades que demanda un hotel, ya que cada puesto de trabajo y cada área demanda una responsabilidad y un grado de capacitación, por ejemplo, un trabajador que solo ha realizado cursos de limpieza sin contar con un título de tercer nivel, difícilmente podrá ejecutar tareas que no estén dentro de su campo de conocimientos, y en el caso de ejecutarla, lo más probable es que los resultados que se obtengan sean pésimos para la empresa, es por ello que varias empresas manejan un manual de funciones, con la finalidad de delegar ocupaciones de manera correcta y acorde a los conocimientos del personal de trabajo.

16. ¿Existe algún tipo de incentivo para los trabajadores?



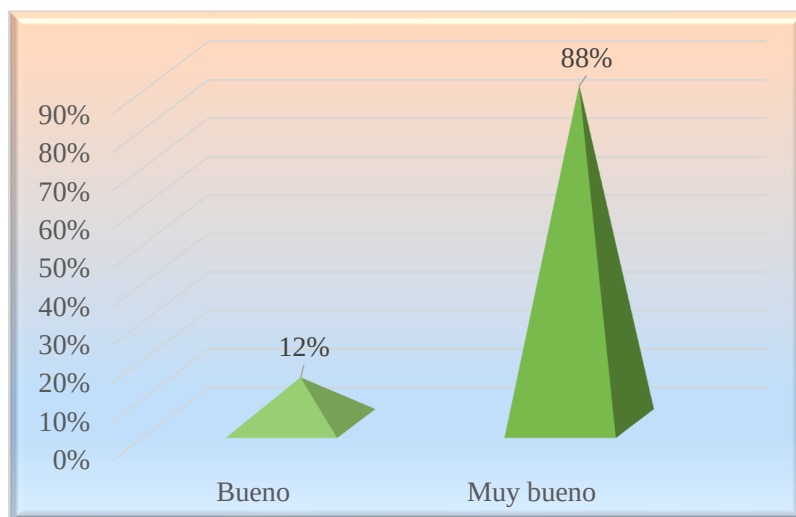
Fuente: Elaboración propia del autor

En el momento de responder la pregunta, todos los encuestados coincidieron en el 100% que los incentivos hacia sus trabajadores, son bonos, los cuales sirven como motivación para su personal.

17. ¿Mantiene buena comunicación con el personal?

18. ¿Cómo califica la comunicación a nivel jerárquico en el hotel?

Gráfico 12: Calificación de la comunicación a nivel jerárquico en el hotel.



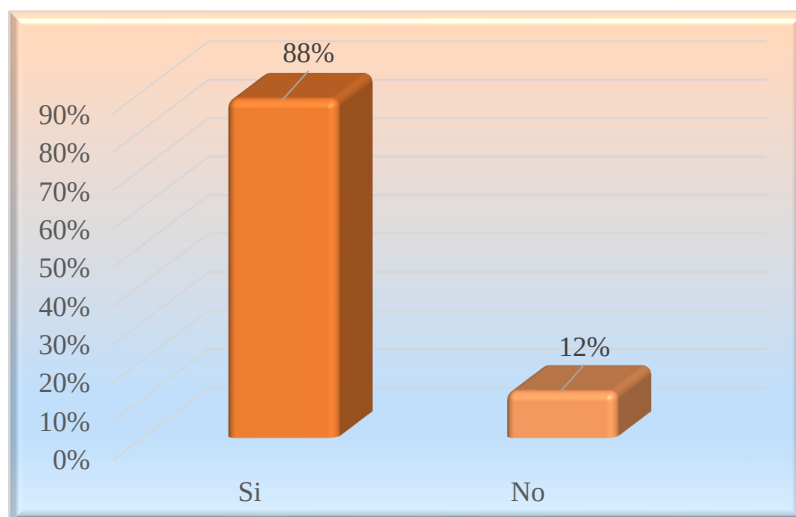
Fuente: Elaboración propia del autor

La respuesta de los encuestados, en un 100% fue afirmativa, por lo que mantienen buena comunicación con su personal.

Por otro lado la comunicación a nivel jerárquico, tuvo su mayor puntuación entre bueno y muy bueno, que sumando dan como resultado el 100% de las opiniones de los encuestados, lo que confirma que dicha comunicación es muy buena, cabe mencionar que nadie calificó como malo o regular y tampoco como excelente, lo cual indica que falta por mejorar la relación con los trabajadores.

19. ¿Realiza algún tipo de actividad para integrar y motivar al personal?

Gráfico 13: Actividades de motivación

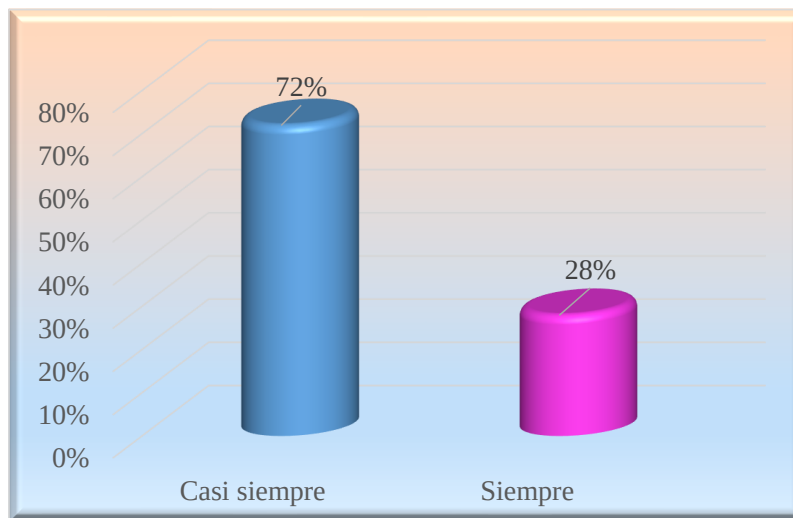


Fuente: Elaboración propia del autor

De acuerdo con las opiniones de los encuestados; el 88% sí realiza actividades para motivar a su personal de trabajo tales como: integración, cena navideña, paseos, etc. Con la finalidad de motivar al personal a realizar sus tareas de la mejor manera, mientras que el 12% no lo hace, ya que constantemente contrata personal.

20. ¿Con qué frecuencia controla las actividades que realizan las y los trabajadores?

Gráfico 14: Control de actividades realizadas por los trabajadores.

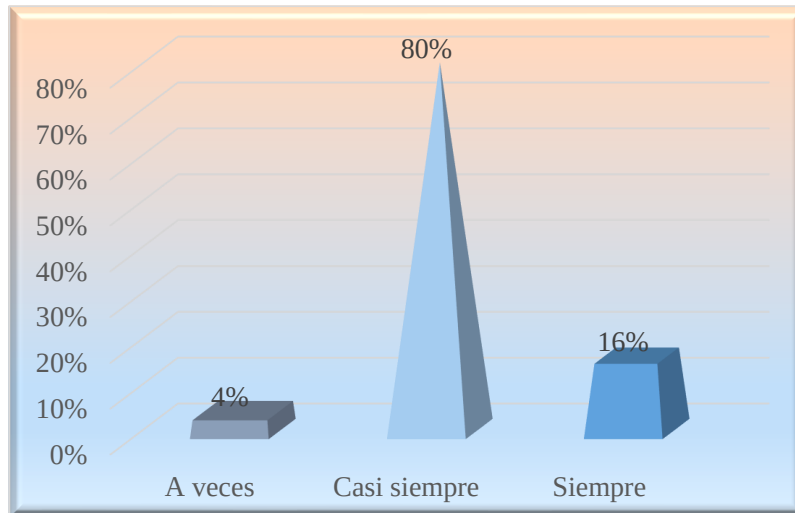


Fuente: Elaboración propia del autor

En cuanto al control de las actividades, los encuetados manifestaron que casi siempre y siempre lo hacen, siendo las dos únicas variables con respuesta, mientras que ninguno calificó en Nunca, Casi o A veces, ya que es importante revisar lo que realizan los trabajadores, con la finalidad de prevenir alguna queja por parte de los clientes.

21. ¿Compara el rendimiento de los empleados, con las metas establecidas en la planificación?

Gráfico 15: Rendimiento de los empleados

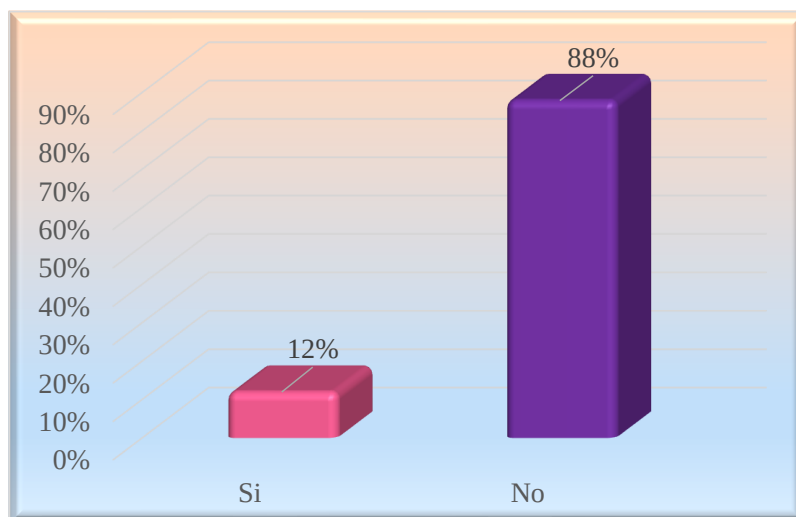


Fuente: Elaboración propia del autor

Por medio de la información recaudada se pudo determinar que el 80% lo hace Casi siempre y un 16% lo hace Siempre, es por ello que relacionando estas dos variables, dan como resultado que el 100% de los encuestados comparan el rendimiento de los empleados, con las metas establecidas en la planificación, debido a que se tiene que llevar un control sobre la ejecución de la planificación y medir el alcance de sus objetivos.

22. ¿Existe algún tipo de sanción cuando no se cumple con las metas esperadas?

Gráfico 16: Sanciones en incumplimientos de las metas esperadas



Fuente: Elaboración propia del autor

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 88% de los hoteles no tiene algún tipo de sanción cuando no se cumple con las metas esperadas, ya que ciertos hoteles manejan una planificación empírica y las metas que se proponen, en caso de no ser cumplidas en un 100%, no se sanciona, debido a que esto depende de todos, y el 12% restante si mantiene sanciones en el cumplimiento de las metas, ya que aducen que de esta manera los trabajadores realizan mejor sus tareas.

23. ¿Realiza cambios en la planificación cuando se detecta algún problema en el entorno del hotel?

El 100% de los encuestados afirman que sí realizan cambios en su planificación cuando se detecta algún problema en el entorno, ya sea esta planificación empírica o formal.

Análisis de fichas de observación

Previo al inicio de recopilación de información, se efectuó la visita exploratoria al Cantón Atacames con la finalidad de verificar si la información que facilitó el GAD de Atacames con respecto a la cantidad de hoteles y categorización es la correcta.

El documento otorgado por el GAD de Atacames detalla que en el Cantón existen 29 hoteles, que se clasifican en categorías, de primera, segunda y tercera, de los cuales solo 27 funcionan, ya que dos están clausurados por estar afectados por los sismos del pasado año y, no prestar las condiciones necesarias para brindar el servicio.

Luego de realizar la visita exploratoria, se procedió a aplicar el instrumento de ficha de observación, la cual al procesar los datos obtenidos, mediante la utilización de la Media aritmética, arrojó los siguientes resultados:

El sector hotelero de Atacames, con la finalidad de brindar el mejor servicio a sus clientes, 23 de los alojamientos cuentan con seguridad necesaria para cuidar del bienestar de sus usuarios, por otra parte, los 2 restantes, tienen proyectado para el siguiente año implementar la seguridad adecuada para sus clientes.

Con respecto a la tecnología de información y comunicación, 22 de los hoteles utilizan la herramienta del internet para dar a conocer a todos sus clientes sobre las promociones y ofertas que en el transcurso del año se realizan, ya sea por redes sociales o páginas web. Internamente en los alojamientos, se pudo observar, que en el mismo número anteriormente mencionado, cuentan con Wi-fi, ventilación y televisión satelital, siendo estos en la actualidad, parte fundamental del servicio de hospedaje y que todo hotel debe contar.

Continuando con la investigación, también se evaluó el estado de la infraestructura y la atención al cliente, de lo cual se obtuvo los siguientes resultados:

18 de los hoteles visitados mantienen sus paredes y pintura en muy buen estado, dándole un mantenimiento constante, mientras que 6 lo conserva en buen estado, ya que por algunos trabajos realizados se encuentran un poco descuidadas y solo un hotel, no tienen un mantenimiento constante por lo que sus pinturas y paredes están por deteriorarse.

25 Hoteles que tienen parqueadero, y mantienen su estacionamiento en muy buen estado, ya que cuentan con señalización, alumbrado, y espacios para personas con discapacidad. Con respecto a los ascensores, los 25 hoteles investigados, lo mantienen en muy buen estado y funcionando; por otra parte en el aspecto de las escaleras, 24 hoteles las conservan en muy buen estado, limpias e iluminadas, solo un hotel presenta fisuras en sus escaleras.

En el aspecto de las piscina y sanitarios, los 25 hoteles conservan este lugar en muy buen estado.

En cuanto con la atención al cliente, 13 de los hoteles conservan una sala de espera limpia y adecuada para su uso, los 12 alojamientos restantes, la mantienen en buen estado, por lo que le hace falta acondicionarla para que el cliente espere tranquilamente; de la misma manera, 14 de los hoteles mantiene una área de recepción equipada con todo lo necesario para brindar la mayor información al cliente, tan solo 11 no cuenta con un equipo informático que permita mantener una base de datos de los clientes que ingresan y salen. Los hoteles manejan muy bien las ofertas y promociones para atraer más clientes, brindando precios cómodos o alimentación gratuita; esta técnica ha permitido atraer a más visitantes al Cantón Atacames.

Con respecto a la presentación del personal, 16 de los hoteles maneja un uniforme adecuado, por lo que se los califica como muy bueno; 8 hoteles cuentan con una camisa polo con el logo del hotel en que trabajan, mandil, guantes y mascarillas, por lo que se lo califica como bueno, ya que le hace falta acondicionar a sus trabajadores con un uniforme más seguro en casos de accidentes, y solo un hotel utilizan ropa común, acompañada de

un mandil y guantes, por lo que se lo califica como regular, porque falta implementar un uniforme apropiado.

Por último, la comunicación y la atención al cliente, 24 hoteles se les calificó como muy buena, y buena, ya que al momento de brindar la información y al relacionarse con sus trabajadores, lo hicieron de manera cordial, amable y respetuosa entre todos; tan solo en un hotel no se observó una buena atención, ni tampoco una buena comunicación.

Análisis de revisión documental

Por medio de la de la revisión documental, se pudo contrastar la información brindada por los gerentes, en aspectos de documentación relacionados con la administración. De acuerdo a las preguntas 2, 5, 7, 9, 11, 12, 16, 19 y 20 que se realizaron en la encuesta, y luego de registrar la constancia de la documentación solicitada, se evidencia que la información concuerda con los resultados, en la ficha de revisión documental.

Resultados obtenidos en la entrevista

Preguntas / Entrevistados	Entrevistados 1	Entrevistado 2
P1. ¿Qué sabe o conoce sobre la planificación de los hoteles?	Es obligatorio que mantengan un plan de evacuación, con señaléticas y una persona especializada en salvar vidas.	Los hoteles planifican en base a los feriados donde hay más afluencia de turistas, brindando las mejores promociones para atraer clientes a nivel nacional e internacional por redes sociales y otros medios.
P2: ¿Conoce que aspectos o parámetros son tomados en cuenta dentro de la planificación?	La planificación varía dependiendo las temporadas (altas y bajas); en caso de nuevas contrataciones, el hotel	Los aspectos en los que se basan para llevar a cabo su planificación son las temporadas, ya que de acuerdo a esto coordinan

	tendrá que capacitar al personal.	sus actividades y en ciertos casos se requiere de nuevo personal.
P3: ¿Cuántas capacitaciones se realizan en el año y sobre qué temática la establece?	En el año se realizan 4 capacitaciones, respecto a temas como: Atención al cliente, Restaurante, Primeros auxilios.	Se realizan de 2 a 3 capacitaciones, las cuales consisten en seguridad, primeros auxilios, camarería, atención al cliente.
P4: ¿Cuáles son los requerimientos en capacitaciones que solicitan los hoteles?	Camarería, seguridad alimentaria, servicio al cliente, manipulación de alimentos.	Restaurante, Camarería, atención al cliente.
P5: Como organismo de control, ¿cómo manejan las funciones o actividades que realiza el sector hotelero?	Se realiza visitas a los diferentes hoteles con la finalidad de controlar el funcionamiento adecuado de los hoteles, si se registra alguna anomalía se realizara un llamado de atención, si en días posteriores no se ha realizado cambios, serán multados o clausurados dependiendo de la gravedad.	Se supervisa la atención al cliente, la calidad del servicio respecto al mantenimiento de la recepción, baños paros clientes, habitaciones y todo lo que tiene que ver con el servicio de alojamiento, en caso de que algo no esté bien, se realiza un reporte para que el hotel tenga conocimiento y pueda mejorar.
P6: ¿Conoce usted si los hoteles realizan algún tipo de evaluación sobre el cumplimiento de los objetivos de sus planes?	No se tiene conocimiento sobre este aspecto, ya que esto depende de cada hotel. En mi opinión deberían hacerlo para alcanzar sus metas.	No se tiene conocimiento sobre esto.

P7: ¿Conoce usted si los hoteles realizan el control presupuestario?	No se tiene conocimiento sobre esto.	No se tiene conocimiento sobre esto.
P8: ¿Existe alguna motivación para los hoteles que brindan su servicio satisfactoriamente?	Los hoteles con mejor desempeño se los premia con placas de reconocimientos.	Se realiza una premiación año a año a los hoteles que mejor desempeño han tenido. Esta premiación se la realiza en una reunión con los miembros de la asociación hotelera.
P9: ¿Conoce alguna información estadística sobre el impacto del terremoto y sus réplicas en el sector hotelero?	El terremoto del 16 de Abril y sus réplicas afectaron un 35% al sector hotelero, pero en la actualidad ya se ha mejorado la infraestructura.	Las afectaciones con respecto al Cantón Atacames fueron de un 42,23% según datos del INEC, pero en el sector hotelero de Atacames fue muy poco por lo que ya se ha mejorado la infraestructura hotelera afectada.
P10: ¿Cómo controlan la gestión administrativa de cada hotel?	Se mantiene constante supervisión de cómo se está brindando el servicio hotelero.	Se mantiene constante supervisión de cómo se está brindando el servicio hotelero.

Análisis de la entrevista

Antes de iniciar con el análisis de la entrevista, se debe mencionar que el Municipio de Atacames controla toda la parte hotelera sin restricción alguna, mientras que la Cámara de turismo de Atacames solo controla a los hoteles que son miembros de la asociación hotelera. Esta información fue obtenida gracias a la aclaración que hicieron las dos

personas entrevistadas que forman parte tanto del Municipio de Atacames y de la Cámara de turismo de Atacames, respectivamente.

Al interpretar las opiniones de los entrevistados, se determinó que en el ámbito de planificación, con respecto al conocimiento sobre la planificación de los hoteles, se pudo identificar que los organismos de control, manejan la planificación de los hoteles de diferentes maneras, mientras el primer entrevistado aclaró que es obligatorio que los hoteles incluyan dentro de su planificación un plan de evacuación con señaléticas y personas especializadas en primeros auxilios; por otra parte el segundo entrevistado mencionó que tenía conocimiento, que los hoteles planifican en base a los feriados donde hay más afluencias de turistas, brindando las mejores promociones para atraer clientes a nivel nacional e internacional por redes sociales y otros medios. Por las opiniones vertidas, se puede decir que los organismos de control mantienen diferentes formas de reconocer al sector hotelero.

Con respecto a los aspectos o parámetros que son tomados en cuenta dentro de la planificación, los organismos de control concuerdan que en los aspectos en los que se basan para llevar a cabo su planificación son las temporadas, ya que de acuerdo a esto coordinan sus actividades y en ciertos casos se requiere de nuevo personal.

Por otra parte, con lo que conlleva al tema de las capacitaciones, los organismos de control constantemente están capacitando al sector hotelero, en un promedio de 3 a 4 capacitaciones en el año, en temas como: Primeros auxilios, Restaurante y Atención al cliente, ya que estos son los aspectos más importantes al momento de brindar un servicio de calidad.

Dentro de lo que tiene que ver con los temas más solicitados en capacitación por parte del sector hotelero son: Camarería, atención al cliente, restaurante y manipulación de alimentos.

Con lo que respecta al funcionamiento o actividades que realiza el sector hotelero, los entrevistados concuerdan que controlan dichas actividades supervisando a los diferentes hoteles en lo que tiene que ver con la atención al cliente, la calidad del servicio respecto al mantenimiento de la recepción, baños paros clientes, habitaciones y todo lo que tiene que ver con el servicio de alojamiento, si se registra alguna anomalía se realizara un llamado de atención, para que el hotel tenga conocimiento y pueda mejorar.

En lo que respecta a temas tales como: evaluación sobre el cumplimiento de los objetivos y el control presupuestario, los entrevistados respondieron que no tenían información sobre esto, ya que son temas internos de cada empresa hotelera.

En cuanto a la motivación que brindan los organismos de control para los hoteles que ofrecen su servicio satisfactoriamente, el entrevistado 1 señalo que los hoteles con mejor desempeño se los premia con placas de reconocimientos, mientras que el entrevistado dos indico que se realiza una premiación año a año a los hoteles que mejor desempeño han tenido. Esta premiación se la realiza en una reunión con los miembros de la asociación hotelera.

En los que tiene que ver con las afectaciones causadas por el terremoto del 16 de abril y sus réplicas, los dos entrevistados respondieron de igual manera, asegurando que el sector hotelero de Atacames no se vio muy afectado en tema de infraestructura, ya que los hoteles que presentaban daños se lograron restaurar y en la actualidad se encuentran funcionando.

Y por último con lo que tiene que ver con el control de la gestión administrativa, los dos entrevistados concuerdan que se mantiene constante supervisión de cómo se está brindando el servicio hotelero.

Conclusión general de los instrumentos

El uso de los instrumentos permitió conocer más a fondo la situación actual que se vive en el sector hotelero de la Parroquia Atacames, como también, fue de suma importancia para el alcance de los objetivos y darle un fin a la investigación, mencionando los aspectos más relevantes identificados en la exploración de campo y sugiriendo ciertos puntos que son importantes para ayudar a mejorar el servicio hotelero.

CAPITULO IV: DISCUSIÓN

Considerando la aportación de Ramírez (2015) sobre el tema modelo de gestión administrativa turística, refiere en la creación de un Resort en Puerto Cayo Provincia de Manabí; que posibilita a los servidores del sector de la educación adquirir bajo su rentabilidad económica una propiedad vacacional en tiempo compartido, es por ello que surge la necesidad de crear un Modelo de Gestión Administrativa Turística, para lo cual el investigador propone basarse en la aplicación de estrategias de tipo intensivas como las de: captación, comercialización y financiamiento de la propiedad vacacional, y estrategia piloto de comunicación directa y personalizada, las que permitan al docente bajo su rentabilidad económica una propiedad vacacional en tiempo compartido; por lo tanto se formula, se implementa, se asigna recursos y evalúa el modelo con alta dosis de participación de estos elementos, como facilitadores y considerados básicos en el esquema planteado. De esta forma el investigador da solución a la problemática y con ella da mejor estatus al docente ecuatoriano.

Se observa claramente que, en las investigaciones, existe un enfoque diferente, debido a que en la investigación realizada por Ramírez, se basa en implementar un modelo de Gestión administrativa para la creación de un Resort, mientras que la investigación de campo realizada, tiene como enfoque analizar el modelo de administración actual en los hoteles de la Parroquia Atacames.

No obstante a los diferentes enfoques que se les ha dado a las investigaciones, se puede rescatar algo muy importante dentro de la investigación de Ramírez (2015), el cual llega a la interpretación de crear valor en los modelos de gestión y liderazgo como principales promotores de la operatividad y viabilidad del modelo de gestión administrativa; así como también el seguimiento que se debe hacer para evitar desviaciones a lo planificado; puesto a los resultados obtenidos en el sector hotelero de Atacames, esta interpretación es trascendental para aquellos alojamientos que mantienen una gestión administrativa empírica.

El planteamiento hecho por Merino (2013) realizada en base a la temática “Gestión administrativa y el servicio en los hoteles de la ciudad de Tulcán” con la finalidad de determinar las causas que generan una inadecuada gestión; planteando una propuesta de diseño de procesos de mejoramiento continuo referentes al área en mención; basado en la cadena de valor, rediseño de los manuales de procedimientos existentes enfocados a la atención del cliente, manual de selección de personal, modelo de seguridad hotelera y diseño de un sistema web.

La propuesta que plantea el investigador permitirá al personal de los hoteles mejorar su desempeño y aportar de manera eficiente al desarrollo de la empresa, logrando una mejora enfocada hacia la calidad en el servicio, facilitando al gerente a tomar buenas decisiones y, optimizando considerablemente el aspecto social y económico. También el investigador propone realizar un análisis situacional, permitiendo al gerente conocer las causas que se presenten en su entorno, de tal manera se pueda tomar medidas preventivas y correctivas para llevar a cabo una adecuada gestión administrativa.

La investigación muestra una manera clara y precisa de los aspectos relevantes que deben ser tomados en cuenta por parte de los administradores de un hotel, para llevar a cabo una adecuada gestión administrativa, aunque dicha investigación se realizó a un solo hotel, los resultados obtenidos por el investigador se relacionan con la investigación realizada en el sector hotelero de Atacames, ya que de la misma manera se buscaba caracterizar la situación actual de la gestión administrativa, obteniendo como resultados que muy pocos alojamientos mantienen una gestión administrativa adecuada, mientras que en otras empresas hoteleras sería muy importante aplicar la propuesta que Merino (2013) recalca

en su investigación, por lo que su aplicación permitirá al gerente conocer las causas que se presenten en su entorno, de tal manera se pueda tomar medidas preventivas y correctivas.

Calderón (2010) en su estudio realizado sobre el análisis organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena, tomando como referencia 4 hoteles e investigando a 290 funcionarios de dichos hoteles, con el propósito de proponer acciones de mejora del clima organizacional en empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena, las cuales siendo aplicadas por sus directivas, pueden afectar de forma positiva en los resultados del clima organizacional en una medición posterior. La investigación realizada por Calderón, dio como resultado, que las empresas del sector hotelero de la ciudad de Cartagena mantienen un clima organizacional “Medianamente Gratificante”, ya que mediante el análisis y la interpretación de los resultados de la encuesta, se determinó que los trabajadores perciben que las diferentes áreas en el hotel en que laboran, buscan trabajar en equipo de forma conjunta con su jefe inmediato, ya que es una persona motivante en el logro de los objetivos organizacionales, por lo cual el investigador recomienda que en las organizaciones hoteleras deben implementar programas que ayuden al trabajador a tener más conocimiento relacionado con su lugar de trabajo, para garantizar mayor interacción entre las partes.

El trabajo investigativo realizado por Calderón (2010) muestra un enfoque diferente a la investigación realizada en el sector hotelero de la Parroquia Atacames, pero esto no impide que no se comparta con los resultados obtenidos por Calderón, ya que el análisis realizado en el sector hotelero de la parroquia Atacames, revelan satisfactoriamente la relación que existe entre los trabajadores y jefes, los cuales muestran la colaboración de trabajo en equipo, buen manejo del recurso humano y liderazgo enfocado hacia el alcance de sus objetivos empresariales. Y también se está de acuerdo, en que todas las organizaciones hoteleras deben implementar programas que ayuden al trabajador a tener más conocimiento relacionado con su lugar de trabajo, para garantizar mayor interacción entre las partes.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

- En el proceso de caracterización de la situación actual de la administración, en los hoteles de la Parroquia Atacames, se puede afirmar, que el trabajo administrativo en el sector, es muy bueno, ya que la mayoría de los alojamientos ejecutan sus actividades en base a una planificación. La mayoría lo hace de manera formal, tan solo una mínima parte lo hace de manera empírica, que de cierta forma ponen en práctica todos los procesos administrativos de un hotel.
- El modelo de gestión de talento humano que se ha identificado en los hoteles de la Parroquia Atacames están basados en la motivación hacia sus empleados, brindándoles nuevos conocimientos enfocados a las tareas que se desarrollan dentro de un hotel, por medio de las capacitaciones que los diferentes hoteles ofrecen a su equipo de trabajo o las autoridades de control que también se hacen presente con conferencias importantes para un buen servicio hotelero. Otro aspecto a mencionar son los incentivos otorgados al equipo de trabajo y los que entregan las autoridades a los alojamientos que año a año se esfuerzan por brindar un mejor servicio.
- El sector hotelero de la Parroquia Atacames, actualmente mantiene estructurado a su personal acorde a los conocimientos y destrezas que tienen para el cumplimiento de las actividades, de tal manera, que le permite al hotel tener el personal adecuado para la ejecución de las labores; por otra parte permite al alojamiento estar bien organizado.
- En general, el modelo de administración actual en hoteles de la parroquia Atacames, ha tenido muy buenos resultados, esto se debe al apoyo que las autoridades competentes han brindado para que los alojamientos mejoren su servicio, aportando con: capacitaciones, incentivos y supervisando el servicio que le ofrecen a los clientes, y estos se ven reflejados en la constate acogida de clientes que tiene el sector hotelero.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

- Se requiere realizar capacitaciones sobre temas administrativos, en especial para que aquellos hoteles que mantienen una administración empírica, para así lograr un eficiente y organizado funcionamiento en los alojamientos que permita seguir mejorando la calidad de servicio hotelero en la Parroquia Atacames.
- Se solicita a las autoridades competentes trabajar constantemente, en conjunto con el sector hotelero de la parroquia Atacames, con la finalidad de seguir repotenciando el turismo y incrementar la afluencia de turistas.

REFERENCIAS

- Alvarado Espinel, F. (23 de 01 de 2014). *Ministerio de turismo*. Recuperado de <http://www.ec.viajandox.com/esmeraldas/atacames-C170>
- Andrade, S. (2005). Organizacion. En *Diccionario de Economia* (pág. 448). Mexico: Andrade Editorial.
- Andrew, C. (7 de Junio de 2000). *Emprendices*. Recuperado de <https://www.emprendices.co/andrew-carnegie-nos-ensena-a-pasar-de-empleado-a-empresario/>
- Buchele, R. (3 de Mayo de 1973). *Direccion Administrativa*. Recuperado de http://148.204.211.134/polilibros/Portal/Polilibros/P_proceso/ADMINISTRACION_IL_TRANSPORT_Eva_Cruz_Maldonado/Polilibro/Unidad%201/1.1.htm
- Cannice, M. (2012). Integracion Personal. En M. Cannice, *Administracion una perspectiva global y empresarial*. San Francisco: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.
- Centro de Operacion y Emergencias. (14 de diciembre de 2016). *El ciudadano*. Recuperado de <http://www.elciudadano.gob.ec/coe-provincial-evalua-los-danos-producidos-por-el-sismo-en-atacames/>
- Chiavenato, I. (2002). *Administracion de recursos humanos*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (22 de Septiembre de 2004). *Introduccion a la teoria general de la administracion*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana. Recuperado de <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>
- Daft, R. (2014). *Adiministracion*. Mexico: Cengage Learning Editors.
- Fayol, H. (2009). *Fundamentos de administracion*. Mexico: Pearson Educacion .
- Ford, H. (2009). *Fundamentos de Administracion*. Mexico: Pearson Educacion.
- Galindo, M. (8 de Septiembre de 2013). *Proceso Administrativo*. Recuperado de <https://procesoadministrativo03.wordpress.com/2013/10/09/integracion-como-elemento-funcional-del-proceso-administrativo-equipo-3/>
- Hirt, G. (2004). *Introduccion a los negocios en un mundo cambiante*. Mexico: McGraw-Hill Interamericana.

Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2016). *Ecuador en cifras*. recuperado de <http://www.ecuadorencifras.gob.ec/inec-realiza-investigacion-de-los-efectos-del-terremoto-en-las-zonas-afectadas/>

Jiménez Castro, W. (30 de septiembre de 1995). *Planificación: Conceptos e importancia*. Recuperado de <http://frankmorales.webcindario.com/trabajos/planificacion.html>

Koontz, H. (2012). *Administración una perspectiva global y empresarial*. Los Angeles: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A DE C.V.

Muchos, M. (1999). *La Gestión en la Calidad Total en la Administración Pública*. España: Dias de Santos .

ONU. (17 de Mayo de 2016). *Actividad turística*. Recuperado de <http://www.un.org/es/>

Organización Mundial del turismo. (2013). *UNWTO*. Recuperado de <http://www2.unwto.org/es/content/por-que-el-turismo>

Porter, M. (2006). *Administración en teoría*. Recuperado de <http://administracionenteoria.blogspot.com/2009/07/definicion-de-administracion.html>

Reyes, A. (2008). *Procedimientos Administrativos* . Recuperado de <https://procesoadministrativo03.wordpress.com/2013/10/09/integracion-como-elemento-funcional-del-proceso-administrativo-equipo-3/>

Reyes, L. (25 de Julio de 2014). *Gestión Administrativa*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/analisis-del-proceso-administrativo-desde-varios-autores/>

Soto, B. (2011). *Gestión Organizativa*. Recuperado de <https://www.gestion.org/recursos-humanos/gestion-competencias/4053/que-es-la-gestion-del-talento/>

Terry, G. (2005). *Sites Google*. Recuperado de <https://sites.google.com/site/actuariaadmon/unidad-de-competencia-ii/planeacion/-que-es-la-planeacion-por-diferentes-autores>

Rojas, C. (23 de Octubre de 2012). *Estructura Organizacional*. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/estructura-organizacional-tipos-organizacion-organigramas/>

Viajandox. (2009). *Turismo en Esmeraldas*. Recuperado de <http://www.ec.viajandox.com/esmeraldas/atacames-C170>

Weihrich, H. (2012). *Administracion una perspectiva global y empresarial*. San francisco: MCGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES S.A C.V.

ANEXOS

Anexo 1 - Ficha técnica de observación

Fecha: _____

Tema: Aspectos tangibles e intangibles de un hotel

Periodo de observación

Observador/ra: Michael Lara Ante

FICHA TECNICA DE OBSERVACION		
VALORACION		
ASPECTOS	Si	No
CUENTA CON LA SIGUIENTE SEGURIDAD		
Guardianía	20	5
Cámara de vigilancia	22	3
Alarmas	19	6
Extintores	24	1
Salida de emergencias	25	
Avisos de rutas de evacuación	25	
TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
Sistemas informáticos	25	
Página Web	17	8
Wifi	25	
Televisión satelital	25	
Publicidad por redes de datos	17	8

ASPECTOS	VALORACIÓN		
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR
Atención al cliente			
Presentación del personal	16	8	1
Comunicación	16	8	1
Ofertas y promociones	13	11	1
Área de recepción	14	11	
Sala de espera	13	12	
Estado de infraestructura del edificio	Buen estado	Con fisuras	Deteriorado
Paredes	18	6	1
Pintura	18	6	1
Ascensores	25		
Escaleras	23	1	1
Sanitarios	25		
Piscina	25		
Parqueadero	25		

REVISIÓN DOCUMENTAL		
VALORACION		
ASPECTOS	Si	No
CUENTA CON LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS		
Planificación	16	9
Reglamento interno	25	
Manual de funciones	10	15
Certificado de capacitaciones otorgados o realizadas	25	
Ejecución del presupuesto (Capacitaciones)	21	
Incentivos o motivación	25	
Actividad de integración	22	3
Informe de control de actividades	25	

Anexo 2 – Instrumento de la encuesta



ENCUESTA A GERENTES

Género: _____ Edad: _____ Nombre _____ del _____ hotel:

Categoría del hotel: _____ Antigüedad en la empresa: _____ # de empleados en el hotel: _____

La presente encuesta tiene el fin de recaudar información de los procesos administrativos, tales como: Planificación, Organización, Dirección y Control para realizar un análisis del sector hotelero en la parroquia Atacames.

Por favor, señale con una “X” el cuadro que corresponda recordando que no hay respuestas correctas o incorrectas. De antemano, muchas gracias por su tiempo.

Planificación

1. ¿Cree usted que para realizar las actividades que demanda un hotel, se necesita de una planificación previa, que permita alcanzar los objetivos deseados?

Sí ☐ No ☐

2. El hotel, ¿planifica el desarrollo de sus actividades?

Sí ☐ No ☐

3. ¿Cómo califica la ejecución de la planificación en la actualidad?

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

4. Al final de cada periodo, ¿Se evalúa la ejecución de la planificación para establecer mejoras en la misma?

Nunca ☐ Casi ☐ A veces ☐ Casi Siempre ☐ Siempre ☐

Organización

5. ¿Se maneja algún tipo de reglamento interno en el hotel?

Sí ☐ No ☐

6. ¿Dentro del reglamento existe algún parámetro de sanción al personal?

Sí ☐ No ☐

7. Para delegar funciones, ¿Lo hace rigiéndose a un manual de funciones?

Sí ☐ No ☐

8. ¿En los últimos dos años ha recibido alguna capacitación por parte de los organismos de control del sector hotelero?

Sí ☐ No ☐

Si su respuesta es “sí”, responda la siguiente pregunta.

9. Mencione la institución de la que ha recibido cursos de capacitación:

- ☐ G.A.P
☐ Municipio
☐ Asociación Hotelera

Otro, especifique: _____

10. ¿Cuenta con personal calificado para cumplir con las actividades?

Sí ☐ No ☐

11. ¿Se destina capital para capacitar al personal?

Sí ☐ No ☐

12. ¿Qué porcentaje del presupuesto anual destina para la capacitación del personal?

Especifique: _____

13. A continuación, marque los cursos de capacitación que han realizado en los últimos dos años:

- | | |
|--|--|
| ☐ Manejo y preparación de alimentos | ☐ Calidad de servicio |
| ☐ Administración | ☐ Sanidad e Higiene |
| ☐ Distintivo de higiene | ☐ Servicio al cliente |
| ☐ Seguridad | ☐ Otros, <i>especifique</i> _____ |

14. ¿Qué nivel de empleado considera usted que requiere capacitación?

- ☐ Cocinero/a
☐ Mesero/a
☐ Supervisor/a
Otro, *especifique:* _____

15. ¿Considera que el personal está capacitado para realizar cualquier actividad dentro del hotel?

Sí ☐ No ☐

Dirección

16. ¿Existe algún tipo de incentivo para los trabajadores?

Bonos ☐
Reconocimientos ☐
Incremento de salario ☐
Asenso ☐
Otro, Especifique: _____

17. ¿Mantiene buena comunicación con el personal?

Sí ☐ No ☐

18. ¿Cómo califica la comunicación a nivel jerárquico en el hotel?

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

19. ¿Realiza algún tipo de actividad para integrar y motivar al personal?

Sí ☐ No ☐

Especifique cual: _____

Control

20. ¿Con qué frecuencia controla las actividades que realizan las y los trabajadores?

Nunca ☐ Casi ☐ A veces ☐ Casi Siempre ☐ Siempre ☐

21. ¿Compara el rendimiento de los empleados, con las metas establecidas en la planificación?

Nunca ☐ Casi ☐ A veces ☐ Casi Siempre ☐ Siempre ☐

22. ¿Existe algún tipo de sanción cuando no se cumple con las metas esperadas?

Sí ☐ No ☐

Si su respuesta es "sí", Especifique cual: _____.

23. ¿Realiza cambios en la planificación cuando se detecta algún problema en el entorno del hotel?

Sí ☐ No ☐

Anexo 3 – Instrumento de la entrevista



ENTREVISTA

Cargo o función: _____ Fecha: _____ Tiempo en el cargo (en meses):

La presente entrevista tiene el fin de recaudar información de la gestión administrativa sobre el sector hotelero, basándose factores como: Planificación, Organización, Dirección y Control para realizar un análisis del sector hotelero en la parroquia Atacames. Por favor, responder de manera clara y sincera. De antemano, muchas gracias por su tiempo.

Planificación

P1: ¿Que sabe o conoce sobre la planificación de los hoteles?

P2: ¿Conoce que aspectos o parámetros son tomados en cuenta dentro de la planificación?

Organización

P3: ¿Cuántas capacitaciones se realizan en el año y sobre qué temática la establece?

P4: ¿Cuáles son los requerimientos en capacitaciones que solicitan los hoteles?

P5: Como organismo de control, ¿cómo manejan las funciones o actividades que realiza el sector hotelero?

Dirección

P6: ¿Conoce usted si los hoteles realizan algún tipo de evaluación sobre el cumplimiento de los objetivos de sus planes?

P7: ¿Conoce usted se los hoteles realizan control presupuestario?

P8: ¿Existe alguna motivación para los hoteles que brindan su servicio satisfactoriamente?

Control

P9: ¿Conoce alguna información estadística sobre el impacto del terremoto y sus réplicas en el sector hotelero?

P10: ¿Cómo controlan la gestión administrativa de cada hotel?

Anexo 4 – Validación de instrumentos



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Recolectar datos respecto la gestión administrativa que realizan los funcionarios públicos en el turismo de la parroquia Atacames.

POBLACIÓN: Presidentes de la cámara de turismo y el director de turismo del Municipio de Atacames.

INSTRUMENTOS: Entrevista

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/		/		/		/			
2	/		/		/		/		/			
3	/		/		/		/		/			
4	/		/		/		/		/			
5	/		/		/		/		/			
6	/		/		/		/		/			
7	/		/		/		/		/			
8	/		/		/		/		/			
9	/		/		/		/		/			
10	/		/		/		/		/			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:										NO APLICABLE:		
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por. F. H. S. / S. A. M. D. A. T. O. S.												
C.I. 08017748												
Firma: [Firma]												
Fecha: 31/07/2017												



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Recolectar datos respecto la gestión administrativa que realizan los gerentes o encargados de los hoteles de la parroquia Atacames.

POBLACIÓN: Sector hotelero de la Parroquia Atacames.

INSTRUMENTOS: Encuesta

ÍTEM	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del Informante		Mide lo que pretende		OBSERVACIONES						
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO							
1	/		/		/		/		/								
2	/		/		/		/		/								
3	/		/		/		/		/								
4	/		/		/		/		/								
5	/		/		/		/		/								
6	/		/		/		/		/								
7	/		/		/		/		/								
8	/		/		/		/		/								
9	/		/		/		/		/								
10	/		/		/		/		/								
11	/		/		/		/		/								
12	/		/		/		/		/								
13	/		/		/		/		/								
14	/		/		/		/		/								
15	/		/		/		/		/								
16	/		/		/		/		/								
17	/		/		/		/		/								
18	/		/		/		/		/								
19	/		/		/		/		/								
20	/		/		/		/		/								
21	/		/		/		/		/								
22	/		/		/		/		/								
23	/		/		/		/		/								
ASPECTOS GENERALES									SI	NO	OBSERVACIONES						
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.									/								
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación									/								
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia									/								
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir									/								
VALIDEZ																	
APLICABLE:						NO APLICABLE:											
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:																	
Validado por:			ELIAS SAAVEDRA														
C.I:			0801711278														
Firma:																	
Fecha:			31/08/2017														



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Recolectar datos respecto la gestión administrativa que realizan los funcionarios públicos en el turismo de la parroquia Atacames.

POBLACIÓN: Presidentes de la cámara de turismo y el director de turismo del Municipio de Atacames.

INSTRUMENTOS: Entrevista

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/		/		/		/			
2	/		/		/		/		/			
3	/		/		/		/		/			
4	/		/		/		/		/			
5	/		/		/		/		/			
6	/		/		/		/		/			
7	/		/		/		/		/			
8	/		/		/		/		/			
9	/		/		/		/		/			
10	/		/		/		/		/			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:						NO APLICABLE:						
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.						MST. GIMMY JACQUE VELA						
C.I:						080724013-5						
Firma:												
Fecha:						27-07-2017						



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Recolectar datos respecto la gestión administrativa que realizan los gerentes o encargados de los hoteles de la parroquia Atacames.

POBLACIÓN: Sector hotelero de la Parroquia Atacames.

INSTRUMENTOS: Encuesta

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES								
	Claridad en la redacción		Coherencia Interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende										
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO									
1	/		/		/		/		/										
2	/		/		/		/		/										
3	/		/		/		/		/										
4	/		/		/		/		/										
5	/		/		/		/		/										
6	/		/		/		/		/										
7	/		/		/		/		/										
8	/		/		/		/		/										
9	/		/		/		/		/										
10	/		/		/		/		/										
11	/		/		/		/		/										
12	/		/		/		/		/										
13	/		/		/		/		/										
14	/		/		/		/		/										
15	/		/		/		/		/										
16	/		/		/		/		/										
17	/		/		/		/		/										
18	/		/		/		/		/										
19	/		/		/		/		/										
20	/		/		/		/		/										
21	/		/		/		/		/										
22	/		/		/		/		/										
23	/		/		/		/		/										
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES							
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/									
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/									
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/									
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/									
VALIDEZ																			
APLICABLE:						✓		NO APLICABLE:											
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:																			
Validado por:				MGT. GARY JAVIER VELAZ															
C.I.:				080724013-5															
Firma:																			
Fecha:				21-07-2017															



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Recolectar datos respecto la gestión administrativa que realizan los funcionarios públicos en el turismo de la parroquia Atacames.

POBLACIÓN: Presidentes de la cámara de turismo y el director de turismo del Municipio de Atacames.

INSTRUMENTOS: Entrevista

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/	/	/			
2	/		/			/	/	/	/			
3	/		/			/	/	/	/			
4	/		/			/	/	/	/			
5	/		/			/	/	/	/			
6	/		/			/	/	/	/			
7	/		/			/	/	/	/			
8	/		/			/	/	/	/			
9	/		/			/	/	/	/			
10	/		/			/	/	/	/			
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir												
VALIDEZ												
APLICABLE:						NO APLICABLE:						
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.						Rt. Freddy Betancourt Aguilar						
C.I:						00801786245						
Firma:						[Firma]						
Fecha:						31/07/17						



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Recolectar datos respecto la gestión administrativa que realizan los gerentes o encargados de los hoteles de la parroquia Atacames.

POBLACIÓN: Sector hotelero de la Parroquia Atacames.

INSTRUMENTOS: Encuesta

ÍTEM	CRITERIOS A EVALUAR										OBSERVACIONES	
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta (sesgo)		Lenguaje adecuado con el nivel del Informante		Mide lo que pretende			
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
1	/		/			/	/	/		/		
2	/		/			/	/	/		/		
3	/		/			/	/	/		/		
4	/		/			/	/	/		/		
5	/		/			/	/	/		/		
6	/		/			/	/	/		/		
7	/		/			/	/	/		/		
8	/		/			/	/	/		/		
9	/		/			/	/	/		/		
10	/		/			/	/	/		/		
11	/		/			/	/	/		/		
12	/		/			/	/	/		/		
13	/		/			/	/	/		/		
14	/		/			/	/	/		/		
15	/		/			/	/	/		/		
16	/		/			/	/	/		/		
17	/		/			/	/	/		/		
18	/		/			/	/	/		/		
19	/		/			/	/	/		/		
20	/		/			/	/	/		/		
21	/		/			/	/	/		/		
22	/		/			/	/	/		/		
23	/		/			/	/	/		/		
ASPECTOS GENERALES										SI	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas para responder el cuestionario.										/		
Los ítems permiten el logro del objetivo de la investigación										/		
Los ítems están distribuidos en forma lógica y secuencia										/		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta sugiera los ítems a añadir										/		
VALIDEZ												
APLICABLE:										NO APLICABLE:		
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:												
Validado por.										Mgt. Freddy Betancourt Aguilar		
C.I.										08101786245		
Firma:										[Firma]		
Fecha:										31/07/17		