



Pontificia Universidad
Católica del Ecuador

SEDE
ESMERALDAS

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TESIS DE GRADO:

**ANÁLISIS ADMINISTRATIVO EN EL SECTOR HOTELERO
DE LA PARROQUIA TONSUPA**

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: GESTIÓN ESTRATÉGICA

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

AUTORA:

RAMÍREZ CAMPO BELARMINA JULISSA

ASESORA:

MGT. ALEXANDRA BAUTISTA SEGOVIA

ESMERALDAS

JULIO - 2018

Tribunal de Graduación

Mgt. Alexandra Bautista Segovia

f. _____

DIRECTORA DE TESIS

Mgt. Gimmy Jácome Vélez

f. _____

LECTOR 1

Mgt. Freddy Betancourt Aguilar

f. _____

LECTOR 2

Esmeraldas – Ecuador

2018

Autoría

AUTORÍA

Yo, BELARMINA JULISSA RAMIREZ CAMPO, con número de cédula 0803078047 declaro que la información obtenida en el presente trabajo de investigación es totalmente auténtica, original y personal.

Por lo tanto declaro que todo lo que respecta a la investigación es de absoluta responsabilidad legal y académica de la autora.

Belarmina Julissa Ramirez Campo

CI.0803078047

Dedicatoria

En primer lugar dedico este trabajo de investigación a Dios, porque es el que me ayuda cada día y me da la fortaleza para alcanzar las metas planteadas.

A mí querida madre Rebeca Ramírez que aunque no haya estado presente durante ésta etapa de estudios universitarios, fue ella la que me enseñó valores y dejó sembrada en mí la esperanza de jamás rendirme ante los obstáculos que se me presenten en la vida.

A mi amado esposo Miguel y a mis dos hijos Sebastián y Leonel que son los que me han impulsado a estudiar para alcanzar mi deseo tan anhelado de ser profesional.

También a mi tía Gloria Ramírez, mi abuelita Belarmina Campo, mi suegra Rocío García y a mi hermana Fernanda Ramírez que siempre han estado pendientes de mí y me han apoyado desinteresadamente para que yo pueda culminar mis estudios universitarios.

Julissa Ramírez Campo

Agradecimiento

Agradezco a Dios por haber escuchado mis oraciones y haberme concedido el deseo de culminar de manera exitosa mi investigación porque de él viene la inteligencia y la sabiduría que ayudan al hombre a superarse.

Agradezco a mi compañero incondicional, mi esposo Miguel Zárate García que me brindó todo el apoyo necesario para poder sacar adelante ésta investigación.

A mi asesora de tesis Mgt. Alexandra Bautista Segovia, lectores Mgt. Gimmy Jácome y Freddy Betancourt que con sus observaciones y conocimientos se logró alcanzar los objetivos proyectados.

Agradezco a la PUCE de Esmeraldas que me dio la oportunidad de formarme como profesional y a todos los docentes que tuve la oportunidad de conocer y aprender de cada una de las cátedras dictadas en el aula de clases, en especial a la Mgt. Yulien Herrera que me oriento por el camino correcto para la culminación del proyecto de grado.

Y sobre todo agradezco a mis mejores amigas y compañeros de aula, a Navila Ballesteros que demostró ser una amiga incondicional.

Julissa Ramírez Campo

Índice	
Tribunal de Graduación	i
Autoría	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Lista de Figuras.	vii
RESUMEN	viii
ABSTRAC	ix
INTRODUCCIÓN	1
Presentación del Tema	1
Formulación del Problema.	3
Justificación	3
Determinación de los Objetivos	4
Objetivo General	4
Objetivos Específicos	4
CAPITULO I: MARCO TEÓRICO	6
Bases teórico-científicas	6
Antecedentes	11
Marco legal	13
Ministerio de Turismo	13
Constitución de la República	16
CAPITULO III: MATERIALES Y MÉTODOS	18
Tipo de estudio	18
Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables.	20
Población y muestra	22
Métodos	22

Técnicas e Instrumentos	22
Análisis de datos	23
CAPITULO III: RESULTADOS	23
CAPITULO IV DISCUSIÓN	42
CAPITULO V: CONCLUSIONES	45
CAPITULO VI: RECOMENDACIONES	47
REFERENCIAS	49
ANEXOS	51
Anexo 1: Ficha de Observación	51
Anexo 2: Entrevista a los Gerentes de los Hoteles	54
Anexo 3: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hoteles.	55
Anexo 4: Ficha de Validación	57

Lista de tablas

Tabla 1: Definición Conceptual, Operacionalización de variables	20
Tabla 2: Atención al cliente	24
Tabla 3: Estado de Infraestructura	25
Tabla 4: Cracterísticas de un hotel	25
Tabla 5: El gerente convoca a reuniones para comunicar las actividades que se realizan en su puesto de trabajo	28
Tabla 6: Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?	29
Tabla 7: ¿En su organización se fomenta el trabajo en equipo?.....	29
Tabla 8: ¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros en el momento de solucionar un problema en su puesto de trabajo?.....	30
Tabla 9: ¿En qué áreas le gustaría ser capacitado?.....	32
Tabla 10: Las capacitaciones que usted ha asistido, han sido financiadas por.....	33

RESUMEN

El turismo es importante en el Ecuador y forma parte de la matriz productiva del país, es así que el sector hotelero debe brindar un buen servicio a los turistas, porque se encargan de prestar servicio de alojamiento y alimentación, dependiendo de la gestión que las empresas hoteleras realicen contribuyen con el crecimiento económico de la población.

Esta investigación se basa en el análisis administrativo de las empresas hoteleras que operan en la parroquia Tonsupa en la provincia de Esmeraldas; el objetivo general que se planteó fue el de “Realizar un análisis a la estructura administrativa de los hoteles”; posterior a eso se delimitaron tres objetivos específicos que consistieron en examinar la gestión administrativa, la estructura organizacional y la forma de gestionar el talento humano en las organizaciones hoteleras.

La metodología que se utilizó para ejecutar el presente trabajo de investigación, ésta fue documental, exploratoria y analítica. El método que se puso en práctica es el analítico- sintético; por ser una población finita no se realizó muestreo.

Una vez aplicados los instrumentos se analizó la información recabada dando como resultado como resultado que en un hotel la administración es técnica, en otro existe una administración híbrida porque es en parte técnica y empírica; y en el otro hotel la administración es totalmente empírica.

Para finalizar este estudio se llega a la conclusión que la gestión administrativa hotelera está siendo aplicada de una forma correcta en dos hoteles aunque con modelos diferentes pero existe un hotel que no tiene conocimiento claro de cómo aplicar una buena administración hotelera por lo que se recomendó realizar diferentes propuestas de modelos administrativos y ofertas de capacitaciones que ayudarán a mejorar el sector hotelero de la parroquia Tonsupa.

PALABRAS CLAVES

Gestión administrativa, estructura organizacional, sector hotelero, capacitación del talento humano, modelos administrativos.

ABSTRAC

Tourism is important in Ecuador and is part of the productive matrix of the country, so the hotel sector must provide a good service to tourists, because they are responsible for providing the accommodation and food service, depending on the management the hotel companies make contribute with the economic growth of the population.

This research is based on the administrative analysis of the hotel companies that operate in the Tonsupa parish in the province of Esmeraldas; The general objective that was raised was "Make an analysis of the administrative structure of hotels"; After that, three specific objectives were defined, which consisted in examining the administrative management, the organizational structure and the way of managing human talent in hotel organizations.

The methodology used to execute the present research work was documentary, exploratory and analytical. The method that was put into practice is the analytical - synthetic; because it was a finite population, no sampling was done. Once the instruments were applied, the information gathered was analyzed and it turned out that in one hotel the administration is technical, in another there is a hybrid administration because it is partly technical and empirical, and in the other hotel the administration is totally empirical.

To conclude this study, we come to the conclusion that the hotel management is being applied correctly in two hotels but with different models but there is a hotel that has no clear knowledge how to apply a good hotel management so it was recommended to carry out different proposals for administrative models and training offers that will help improve the hotel sector of the Tonsupa parish.

KEYWODS

Administrative management, organizational structure, hotel sector, human talent training, administrative models.

INTRODUCCIÓN

Presentación del Tema

El crecimiento del turismo a nivel mundial durante décadas se ha dado a conocer mediante investigaciones científicas en todos los países, lo que no se puede saber es que si los investigadores cumplen con los objetivos planteados y si avanzan al mismo nivel de la industria (Pearse, 2015). Aun así se consigue ampliar los conocimientos y generar nuevas ideas que ayuden a la internacionalización turística.

En Latinoamérica el turismo es uno de los sectores de mayor volumen y más rápido crecimiento de la región, aportando de manera significativa a la creación de nuevos empleos, la entrada de divisas y la distribución de la riqueza (Banco Internacional de Desarrollo, 2011).

De esta manera se promueve el desarrollo sustentable y se mitiga el impacto ambiental ya que por medio de esta actividad se puede apreciar la naturaleza conocer su flora y fauna, observar las distintas culturas y disfrutar de la gastronomía propia de cada país, es así como se crea conciencia y se hace un buen uso de los recursos naturales.

El sector hotelero juega un papel importante en la actividad turística, dependiendo el servicio que se brinde a los visitantes se garantiza una nueva estadía, aunque en Latinoamérica existan buenos hoteles con infraestructura y tecnología de primera que brindan una excelente atención al cliente, no se consigue estar al nivel de la industria hotelera de los países asiáticos y europeos que siguen llevando la delantera. (BBC Mundo, 2016). Esto es debido a la poca Inversión Extranjera Directa Hotelera (IEDH), la nueva tendencia de IEDH se han transformado principalmente en actividades de gestión y franquicia, las grandes cadenas hoteleras prefieren estar en distintos lugares de manera intangible es decir por lo general solo venden la franquicia y capacitan al personal, no realizan ninguna inversión en compras de propiedad ni en construcción (Gaitán, 2013), por ende el Producto Interno Bruto se ha visto afectado por la falta de inversión extranjera.

El Ecuador es un país pluricultural y con una biodiversidad muy atractiva para los turistas, de esta manera pretende mejorar el turismo y entrar en las listas de las mayores potencias turísticas del mundo creando estrategias de promoción para conseguir que forme parte de la tercera fuente de ingresos del país (Alvarado, 2014). Con esto se pretende equilibrar la extracción de petróleo que a más de los derrames de crudo que ha afectado al ecosistema; se encuentra en una situación apremiante, según el acuerdo de la Organización de Países Exportadores de Petróleo del Mundo “fue bajar 4,45% la producción petrolera de los países miembros lo que representa 1,2 millones

de barriles diario con el fin de impulsar el precio internacional del crudo". Lo que significa que el Ecuador exportará menos barriles de petróleo para este año (El Comercio, 2017).

Según el Presidente Rafael Correa, "la participación promedio mundial del turismo en cuanto a Producto Interno Bruto (PIB) es del 9,5% mientras que la del Ecuador está por debajo de la media con tan solo el 5,3%" (Correa, 2015).

La estrategia que plantea el Ministerio de Turismo, es una combinación de incremento entre el número de visitantes, el gasto diario que realizan esos visitantes y la cantidad de días que se quedarán en el país. Así las metas buscan un incremento del 9% de turistas que visitan el Ecuador, un gasto diario que aumente al 7% y que el número de días de estadía suba a nueve (Ministerio de Turismo, 2016).

El turismo aporta al desarrollo económico al ocupar el tercer lugar en exportaciones nacionales en el 2016, contribuyendo al PIB con un saldo a favor de 292,0 millones (Ministerio de Turismo, 2016).

En el país se cuenta con la Asociación Hotelera de Ecuatorianos (AHOTEC), institución privada sin fines de lucro conformada por las Asociaciones Hoteleras Provinciales afiliadas y se rige por reglamentos y normas jurídicas establecidas. Los principales objetivos son:

1. Ejercer la representación gremial a nivel nacional de la industria hotelera.
2. Promover la unión y permanente actividad de las Asociaciones Hoteleras Afiliadas.
3. Estimular la creación de Asociaciones Hoteleras en las provincias que no hay.
4. Promocionar nacional e internacionalmente la industria hotelera ecuatoriana. (AHOTEC, 200).

Una de las provincias que por sus características geográficas posee potencial turístico, es Esmeraldas, cuenta con atractivos naturales como el mar y clima cálido, su cultura también la convierte en un lugar donde muchas personas desean visitar, recibe alrededor de 40.000 turistas en temporadas altas (Camara de turismo de Atacames, 2017), cuenta con una variedad de hoteles, hostales y cabañas, los cuales tratan de brindar la mejor atención a los usuarios.

Entre los atractivos turísticos de la provincia, se encuentra la parroquia Tonsupa, uno de los lugares más visitados por los turistas, especialmente los de la región sierra del país; es una

localidad tranquila y cuenta con hoteles, apartamentos, cabañas, complejos turísticos, restaurantes y bares; es ideal para pasar en familia y amigos. En la actualidad es uno de los sectores con mayor desarrollo urbano y turístico.

Lamentablemente con el terremoto ocurrido en el año 2016 dejó grandes afectaciones a hoteles, viviendas, bares, locales comerciales y personas desempleadas, desencadenando una reducción en el porcentaje de turistas que normalmente suelen visitar este balneario (El Comercio, 2016). Aunque cuenta con hoteles que brindan una buena atención y realizan ofertas y promociones en el servicio, esto no ha sido suficiente, la demanda turística ha disminuido, esto causa preocupación a los habitantes porque en la situación en la que se encuentra después del terremoto necesita que el turismo aumente para lograr recuperarse y reconstruir las edificaciones que colapsaron de esta manera generar empleo y reactivar la actividad turística con la que contaba. Por esta razón se necesita realizar un análisis administrativo en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa para estudiar la situación actual que tienen, posterior a esto analizar las causas y efectos que han generado.

Formulación del Problema.

Según la revisión bibliográfica y estudios previos, no se encontró investigaciones acerca de cómo funcionan los hoteles de Tonsupa, por ende al no existir un análisis de gestión administrativa de los hoteles en donde se detalle: el modelo de estructura organizacional que tienen los hoteles, si cuentan o no con el porcentaje de personal técnico suficiente para cumplir los objetivos planteados y si las asociaciones trabajan en conjunto con el sector hotelero de la parroquia, existe la necesidad de llevar a cabo un diagnóstico que servirá para identificar si existen o no, problemas de gestión administrativa en los hoteles de Tonsupa, de esta manera los propietarios podrán elaborar planes estratégicos que ayuden a fortalecer las debilidades en caso de llegar a tenerlas.

Los hoteles juegan un papel importante en el sector turístico, porque brindan servicio de alojamiento a los diferentes turistas que visitan sus playas por esa razón se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuál es la situación administrativa actual en los hoteles de Tonsupa?

Justificación

La parroquia de Tonsupa posee como mayor atractivo turístico su playa que es visitada constantemente por turistas, los cuales generan ingresos significativos a la población contribuyendo con el crecimiento económico y urbano.

Al ser un sitio de preferencia para las personas que desean pasar momentos con familiares y amigos, debe contar con establecimientos de alojamiento que brinden seguridad y comodidad a los usuarios y tener personal profesional que dé a conocer la información oportuna que le permitirá al cliente sentirse interesado de hacer uso de las instalaciones.

Los hoteles son empresas de servicios y como toda organización cuentan con capital humano el cual es uno de los activos más importante de una organización, por esta razón necesita ser capacitado para cumplir las funciones del puesto de trabajo “esto es la relación directa con los procesos de generación, distribución, transacción y transformación del conocimiento” (Mejía, 2013).

En Tonsupa no hay hoteles 5 estrellas, pero se conoce que todo negocio sin importar el tamaño maneja una estructura organizacional, aunque sencilla, es la que sirve para garantizar el buen funcionamiento de la empresa y es la encargada de hacer que todos los objetivos empresariales se cumplan.

Es así que surge la necesidad de realizar un análisis al sector hotelero el cual permitirá conocer la situación administrativa actual con la que cuentan los hoteles y si están aplicando los planes administrativos necesarios que orientan a la consecución de los objetivos.

Esta investigación es atractiva, porque según el historial de repositorio de la PUCE sede Esmeraldas no se ha tomado en cuenta este tema, que es importante para el desarrollo sostenible de la parroquia Tonsupa y aporta al crecimiento económico de la provincia.

Una vez terminada la investigación, la información generada servirá para la toma de decisiones de los gerentes de los hoteles, así como a los funcionarios del GAD de Atacames, institución con la cual la PUCE sede Esmeraldas tiene un convenio de colaboración.

Determinación de los Objetivos

Objetivo General

Analizar la gestión administrativa en el sector hotelero de la parroquia Tonsupa en la provincia Esmeraldas.

Objetivos Específicos

1. Identificar que modelos administrativos se utilizan en el sector hotelero de Tonsupa.
2. Examinar la estructura organizativa.
3. Evaluar la gestión del talento humano en el sector hotelero.

CAPITULO I: MARCO TEÓRICO

En este apartado se tratará todas las definiciones, conceptos, leyes y estudios científicos correspondientes a la presente investigación.

Bases teórico-científicas

Según Villa (2016) la administración “Consiste en dirigir los recursos materiales y humanos hacia los objetivos comunes de la organización” (p.118).

Mientras que otros autores la definen como el proceso que se lleva a cabo en una organización donde el talento humano se encarga de idear estrategias que ayuden al cumplimiento de las metas planteadas por la alta gerencia haciendo buen uso del tiempo y de los recursos que se tienen.(Koontz, et).

Al relacionar los criterios de diferentes autores se la puede definir a la administración como la acción encaminada a convertir un propósito en realidad objetiva, es la que permite ordenar y plantear las diferentes políticas, actividades y valores que ayuden a direccionar a una compañía a alcanzar el éxito sostenible en el tiempo, evitando el mal uso de recursos destinados para la ejecución de los procesos en la distintas áreas que tiene una empresa, de esta manera precave los obstáculos que pueden surgir en el logro de los objetivos.(Ramírez, 2010, p. 4).

El administrador que es el que se encarga de llevar a cabo todas las actividades que se realizan en una organización debe cumplir diferentes funciones las cuales “son aquellas que ayudan a que la empresa tenga una información importante la cual permite a los gerentes realizar un análisis administrativo” (Koontz; Weihrich y Cannice, 2012).

Las cuatro funciones garantizarán un buen proceso en la administración de una empresa, (Díaz, 2003) las cuales son:

Planeación, en la cual se definen los objetivos empresariales y se establecen, programas, políticas y estrategias para alcanzarlos.

Organización. Se diseña la estructura organizacional, se asigna autoridad y responsabilidad para alcanzar dichos objetivos.

Dirección. Lograr que los subordinados hagan lo que se desea que hagan; comunicación, motivación y liderazgo son los principales componentes de esta fase.

Control. Establecer normas y medir el desempeño contra éstas y destacar los resultados respecto a la planeación. (p. 35).

Según (Dorado, 1999) define la planificación como el “Proceso mediante el que se establecen los objetivos empresariales a nivel global y de secciones, departamentos, subdepartamentos, etc., a corto, mediano y largo plazo” (p. 46).

Por otro lado la planificación es involucrar a los administradores para que planteen metas y acciones las cuales deben ser elaboradas y analizadas con anticipación, por ser la primera función es de suma importancia que se actúe con lógica, no por emociones, de esta manera se harán los diferentes planes organizacionales. (Stoner; Freeman y Gilbert, 1996).

Al analizar los conceptos de diferentes autores se puede concluir que esta función se trata de adelantarse a los acontecimientos futuros para que los gerentes estén enfocados en la visión y así conocer los beneficios y riesgos que podrían darse en el transcurso del tiempo.

La segunda función es la organización, se enfoca en la división del trabajo en forma concreta para que el trabajador se sienta con mayor responsabilidad y este en la capacidad de cumplir sus actividades de manera eficaz, lo ideal es que cada subordinado cumpla órdenes de un solo jefe y establecer el nivel de cumplimiento por cada tarea ejecutada es decir “a cada grado de delegación debe corresponder el establecimiento de controles adecuados para asegurar la unidad de mando”(Hernández; 2003, p. 115).

Permite esclarecer la naturaleza de la empresa, ayuda a los gerentes a asignar responsabilidades a los diferentes jefes de áreas, para que ellos distribuyan el trabajo a los miembros de una empresa para que en conjunto se pongan en práctica las estrategias planteadas y se logre cumplir con el propósito de la empresa así se ejecutan acciones basadas en la eficiencia y eficacia.

Dentro de la organización se subdivide en dos tipos: organización formal y organización informal.

Para el autor Dorado (1999) la organización formal “es la estructura que intencionalmente ha definido la empresa, es decir, la identificación y clasificación de tareas, el agrupamiento de las mismas en unidades organizativas, la asignación de autoridad y responsabilidad y los canales de comunicación y coordinación”. (p. 75).

“Estructura intencional de funciones en una empresa formalmente organizada pero no significa que haya algo, o bien inherentemente flexible” (Koontz; Weihrich y Cannice, p. 201).

Ambos autores coinciden que este tipo de infraestructura organizativa se basa en la planeación que tiene la empresa para elaborar los diferentes manuales de funciones que debe regirse cada departamento y por lo general se respeta la jerarquía empresarial, es así que para tomar decisiones se toma en cuenta el aporte de los subgerentes y jefes inmediatos, pero toma en cuenta la creatividad que tienen los empleados para resolver problemas e imprevistos que se derivan de la mala ejecución de los procesos.

Dentro de la estructura formal se la clasifica en clásicas las cuales son: Jerárquica, funcional y mixta. Estructura moderna las cuales son por proyectos, matricial, en redes.

Una perspectiva muy diferente se maneja en la organización informal, ya que este tipo de organización es más orientada a las relaciones sociales que adoptan los individuos y actúan por sentido común, aunque no se elaboran planes para la ejecución de sus objetivos por lo general alcanzan los resultados del grupo. (Rodríguez y Alonso, 2008).

Chester Barnard la describe “como cualquier actividad personal conjunta sin un propósito común consciente, aunque contribuya a resultados grupales” (Koontz, Weihrich y Cannice, 2012, p.202).

Al relacionar la tercera función, según (Henry, 1984) la dirección se basa en el resultado de los diferentes planes administrativos que realizan los altos directivos de una empresa, solos o en conjunto para cerciorarse que el personal que tienen bajo su mando cumple con las funciones que exige cada departamento.

Para Drucker, “la dirección abarca la jerarquía organizativa, incluyendo la estructura de atribuciones y responsabilidades, además de las reglas y procesos que determinan la toma de decisiones” (Rodríguez, 2008, p. 183).

Se considera que es la que se encarga que una empresa llegue al lugar dónde se proyectó, mediante la colaboración de todo su equipo de trabajo y la práctica de valores éticos y morales que respaldan la ejecución de los objetivos empresariales. Hace referencia al conjunto de acciones que indican el camino que debe seguir la empresa y también al conjunto de enseñanzas

y de preceptos que orientan y conducen a los grupos humanos que trabajan en ella. (Ramírez, 2010)

Por último se encuentra la función de control, se refiere al proceso por el cual el gerente de una empresa debe ejecutar constantemente para comparar si las funciones establecidas han sido cumplida por los empleados y si han ayudado al cumplimiento de las metas de la empresa, verificar si se han ejecutado los planes de la manera en la que estaban especificados y si se aplicaron las herramientas necesarias para el cumplimiento de las actividades. (Stoner, Freeman y Gilbert, 1996).

Una vez mencionados los diferentes conceptos de la administración, planteados por algunos autores y sus diferentes funciones, se puede concluir que la administración en el sector hotelero se define igual y se aplica la planificación, organización, dirección y control, con la diferencia que se las direcciona en base a las necesidades que posee cada empresa en este caso a la prestación de servicio de hospedaje como por ejemplo un hotel, es un establecimiento comercial abierto al público que presta el servicio de alojamiento turístico y se caracteriza por tener varias dependencias (...) que permiten al usuario tener privacidad, su infraestructura es un edificio y puede o no contar con comedor cuenta con entradas, ascensores y escaleras de uso exclusivo y se los clasifica en distintas categorías que pueden ser 1, 2, 3,4, o 5 estrellas (Rodríguez, 2008).

La característica principal de la empresa hotelera es brindar servicio de alojamiento de calidad, para esto debe tener una estructura organizativa establecida y contar con planes estratégicos que faciliten la administración de la empresa hotelera, debe tener un talento humano especializado que ayude a cumplir de manera eficaz el proceso administrativo y que tenga la capacidad de tomar decisiones inmediatas, en este servicio es relevante la atención al cliente porque es el que va a brindar toda la información necesaria al usuario que garantizará el buen uso de las instalaciones.

Como toda empresa con fines de lucro necesita medir la rentabilidad para esto debe tener presupuestos establecidos y planes financieros que sirven para la toma de decisiones de la alta gerencia (Gándara; Sass y Rastrollo, 2014).

Otro punto de vista en cuanto al servicio que presta los hoteles menciona Gómez y Bardosa, (2014), el sistema hotelero debe tener un buen sistema de información y debe contar con bases

de datos de los clientes además su estructura organizativa debe ser flexible, entre las principales posiciones ocupa el primer lugar la gerencia general, el departamento de ventas y marketing, departamento de finanzas y los encargados de supervisar los alimentos y bebidas, en este orden la administración de un hotel está bajo la responsabilidad del gerente general que es el que se encarga de delegar funciones a los demás subordinados.

Según Dorado (1999), la inversión hotelera inicial conlleva un alto costo esto es porque se necesita adquirir terreno, construcción de edificio, equipos tecnológicos, bienes inmuebles y demás enseres, también se caracteriza por una alta cantidad de trabajadores esto depende del tamaño del hotel y la categoría, por lo general las empresas que se dedican a esta actividad la demanda aumenta sustancialmente en las épocas de feriados esto es porque se activa la entrada y salida de turistas.

Modelos Administrativos

Es la forma en la cual se encuentra distribuida la empresa para esto se elabora un sistema donde se plantean las políticas, valores, procedimientos sistemáticos y manuales que se utilizan en la organización, hoy en día las empresas tienden a personalizar sus modelos administrativos y los ajustan de acuerdo a sus necesidades.

Sin embargo existen modelos establecidos, los cuales son: autocrático, de custodia, de apoyo y colegial. (Koonz; Wehrich y Cannice, 2012).

El modelo autocrático es aquel que se fundamenta en el poder que manejan los jefes, es decir los trabajadores no pueden dar sugerencias, deben limitarse a cumplir ordenes y si por algún motivo ejecutó mal una tarea es sancionado, este modelo trata de conseguir a como de lugar los objetivos de la empresa por esta razón el talento humano es estrictamente fiscalizado (Koonz; Wehrich y Cannice, 2012).

Por otro lado el modelo de custodia se basa en los recursos económicos que posee una empresa, esto es debido a que es de primordial importancia mantener los trabajadores satisfechos por ende son leales a la empresa por que esta se preocupa que tengan un sueldo que compense todas sus funciones y además ofrece seguridad laboral.(Danison, 1990).

Para el autor Koonz, el modelo de apoyo se basa en el liderazgo se encarga de brindar apoyo al trabajador para que ejecute sus actividades eficazmente y retroalimentando para conseguir desarrollar la creatividad del talento humano (2012).

Para finalizar esta el modelo colegial este tiene relación con el de apoyo porque se basa en el trabajo en equipo, existe compañerismo y el grupo idea estrategias para cumplir los objetivos de la empresa respetando los estándares de calidad, la disciplina es una de las características principales de los colaboradores de una organización (Snell, 2013).

Talento Humano

“Comprende las capacidades para hacer trabajo, dadas por un conjunto de conocimientos, experiencias, habilidades, sentimientos, actitudes, motivaciones y valores, portados por las personas que trabajan” (Cuesta, 2010, p. 85).

Según Rodríguez y Salmador en 1999 lo puntualizan como “conjunto de activos de una sociedad que, pese a no estar reflejados en los estados contables tradicionales, generan o generaran valor para la empresa en el futuro” (Moreno, 2012, p. 58).

En definitiva el talento humano es todo el personal que trabaja en una empresa y pone en práctica todos sus conocimientos, valores personales y profesionales para cumplir responsablemente todas las actividades que demanda un puesto de trabajo. Este es el que se encargará de encaminar la empresa al lugar donde se planteó llegar en el momento que inició su funcionamiento.

Dentro de la organización de una empresa se debe tener en cuenta la administración del talento humano que se la define como “el trabajo de las empresas para aprovechar su gente al máximo para su propio bien y el de los resultados” (Larry, 2009, pág. 2).

Según Chiavenato “Es el proceso de dirigir el esfuerzo de las personas, motivarlas, controlar sus acciones y modificar su comportamiento según las necesidades de la organización” (1994, p. 98).

Ambos autores hacen referencia al trabajo que realizan los empleados en una organización pero Chiavenato toma en cuenta que para lograr obtener los resultados empresariales hay que capacitar al trabajador lo que permitirá conocer las funciones que debe realizar en su lugar de trabajo, de esta manera se logra obtener resultados eficientes y eficaces lo que permite cumplir con los objetivos. También se debe cuidar la estabilidad del trabajador aquí se debe aplicar la estrategia de ganar – ganar es decir si el empleado cumple bien con todas sus actividades en el tiempo requerido, la empresa se lo retribuye y se benefician ambas partes.

Antecedentes

El sector hotelero ha estado presente en la actividad turística siempre, es importante porque presta servicio de alojamiento y abre las puertas a los turistas para que su estadía sea más larga.

Aunque no se encuentren análisis administrativos generales del sector hotelero, si existen un sin número de análisis estratégicos concernientes a la administración hotelera, por ejemplo en la tesis de Lorena Ávila, trata de un plan estratégico para el hotel San Luis, ubicado en la ciudad de Latacunga, para esta propuesta se utilizó el método analítico y su objetivo principal es: Trazar un mapa de la organización, que señale los pasos para alcanzar la visión, para esto parte de un análisis global de la situación actual en la que se encuentra el hotel, revisando los planes estratégicos, el organigrama empresarial, talento humano y la matriz FODA en la cual se detectan entre las debilidades, la calidad de servicio y vías de acceso deterioradas que han impedido que se cumplan con los objetivos de la organización. Es por esta situación que se concluye que los planes estratégicos sirven para la dirección de las actividades que se deben hacerse para en cumplimiento de las metas planteadas por la alta gerencia (2010).

Otro estudio referente al sector hotelero lo realiza Luzuriaga Tatiana, consiste en la ocupación hotelera de la ciudad de Loja, el objetivo de esta investigación es, analizar la ocupación hotelera de la ciudad en el período agosto – noviembre 2009. Para cumplir con los objetivos planteados se aplicó el método científico porque le permitió hacer un diagnóstico de la base de datos de clientes que habían prestado el servicio de alojamiento en los distintos hoteles de la ciudad, donde se pudo identificar que el 87,5% de turistas eran nacionales y el 12,5% internacionales, también se examinó los tipos de transporte que utilizan para llegar a los distintos destinos turísticos de la ciudad y se identificó que los establecimientos hoteleros de primera y tercera categoría tuvieron la demanda más alta (2010).

También se puede tomar como referencia el artículo de Gomes, que tiene como objetivo principal analizar el modelo de estructura organizativa reflexiva que se da en el sector hotelero de Brasil en la cadena de hoteles Ponte Hotéis y Reasorts esta investigación se basó, en el estudio de caso, la cual permitió valorar los diferentes subvariables de los hoteles que aplican este modelo (2014).

Por tratarse de un análisis profundo la metodología que se utilizó fue la cualitativa la cual permitió analizar cada una de las características administrativas del grupo hotelero, para recolectar información se utilizó la entrevista de ésta manera se evidenció que la organización se basa en elementos equiparativos - adaptador concluyendo así que la red hotelera tiene como principal modelo el multidimensional reflexivo.

Otra investigación que se relaciona con esta investigación, es la auditoria de gestión al servicio de hospedaje que realizaron Cabrera y Cevallos (2008), cuyo objetivo general se trata de cómo mantener la competitividad del servicio del hotel en base a los conocimientos que posee el talento humano. Para este estudio la metodología de campo y documental la que les ayudó hacer la respectiva revisión de documentos relacionados con la gestión administrativa que lleva el hotel; mediante un cuestionario dirigido al talento humano el cual permitió conocer la forma en la que son capacitados los trabajadores y si cumplen con las funciones del puesto de trabajo.

Por otro lado también le permitió medir el grado de satisfacción que tienen los empleados, si el hotel cumple con todos los parámetros exigidos por la ley. Por último mediante el método analítico llegó a la conclusión que el personal cumple con las políticas planteadas y respetan el organigrama estructural con el fin de evitar fuga de información.

La investigación de Barreto (2010) titulada “Análisis del clima organizacional en las empresas del sector hotelero en la ciudad de Cartagena, basado en el modelo de Hernández Álvarez; la metodología que se utilizó para alcanzar los objetivos fue analítico – descriptivo y las técnicas utilizadas fue la encuesta dirigida al talento humano de los hoteles y observación directa, los resultados obtenidos por el investigador fueron, que el 40% de los encuestados no están de acuerdo con la estructura organizacional debido al estilo formal con el que está formada, el 24% cree que hay demasiados niveles jerárquicos, dificultando la comunicación entre los empleados; en cuanto al desarrollo personal más del 50% de los empleados dicen que no pueden asistir a cursos por lo que la empresa no les da permisos y por lo general los horarios de trabajo son rotativos lo que les dificulta recibir de manera independiente capacitaciones.

Marco legal

Ministerio de Turismo

La ley que se menciona a continuación tiene una relación directa con la investigación ya que la empresa hotelera se encuentra dentro de la actividad turística por ende debe regirse al siguiente artículo.

Según la Ley de Turismo (2008)

Art. 3.- Son principios de la actividad turística, los siguientes:

- a) La iniciativa privada como pilar fundamental del sector; con su contribución mediante la inversión directa, la generación de empleo y promoción nacional e internacional;
- b) La participación de los gobiernos provincial y cantonal para impulsar y apoyar el desarrollo turístico, dentro del marco de la descentralización;
- c) El fomento de la infraestructura nacional y el mejoramiento de los servicios públicos básicos para garantizar la adecuada satisfacción de los turistas;
- d) La conservación permanente de los recursos naturales y culturales del país; y,
- e) La iniciativa y participación comunitaria indígena, campesina, montubia o afro ecuatoriana, con su cultura y tradiciones preservando su identidad, protegiendo su ecosistema y participando en la prestación de servicios turísticos, en los términos previstos en esta Ley y sus reglamentos.

Que el art. 43 del reglamento de la ley de turismo determina que: Se entiende por alojamiento turístico, 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.

Que, entre las actividades turísticas existentes el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por el cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse, como una potencia turística en el contexto internacional.

Art. 12 del capítulo 3 Clasificación de Alojamiento Turístico y nomenclatura: los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- | | | |
|----|--------|----|
| 1. | Hotel | H |
| 2. | Hostal | HS |

3.	Hostería	HT
4.	Hacienda Turística	HA
5.	Lodge	L
6.	Resort	RS
7.	Refugio	RF
8.	Campamento Turístico	CT
9.	Casa de Huéspedes	CH

Hotel.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentación y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios y deberá contar con un mínimo de cinco habitaciones.

Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren esta unidad para uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas.

Hostal.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según la categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayunos, almuerzos y cenas), a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de cinco habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2015, p.7).

Lodge.- Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuartos de balos y aseo privado y/o compartido conforme a su categoría. Ubicados en entornos naturales en los que

se privilegia el paisaje, utiliza materiales locales y diseños propios de la arquitectura vernácula, de la zona en la que se encuentre y mantiene la armonización con el ambiente. Sirve de enclave para organizar excursiones organizadas, tales como observación de flora y fauna, culturales locales, caminatas por senderos entre otros. Presta el servicio de alimentación y bebidas sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de cinco habitaciones.

Resort.- es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como actividad principal ofrecer actividades de recreación, diversión y deportivas de descanso, en que se privilegia el entorno natural, posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentos y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas entre otros. Deberá contar con un mínimo de cinco habitaciones.

Constitución de la República

Art. 74.- Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir. Los servicios ambientales no serán susceptibles de apropiación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el Estado. (Constitución de la República del Ecuador, 2008)

Este artículo se relaciona con la investigación debido a que los hoteles utilizan áreas naturales como la playa y muchas veces las construcciones hoteleras colindan con la playa, los dueños de hoteles hacen que sea de uso exclusivo para los clientes.

Reglamento AHOTEC

En este reglamento se mencionan los permisos y obligaciones con los empleados basados en el cód. de trabajo con los que deben cumplir los hoteles del Ecuador.

1. Registros de Actividad Turística será otorgado por el MITUR
2. Licencia Única de Funcionamiento Turístico, otorgado por el MITUR y Municipio

3. Permiso Sanitario (Ministerio de salud Pública)
4. Certificaciones de Salud a Empleados (Ministerio de Salud Pública)
5. Patente (Municipio)
6. Rótulos y Publicidad (Municipio)
7. Bomberos (Cuerpo de Bomberos)
8. Licencia Ambiental(Municipio)

Obligaciones Patronales de Acuerdo el Cód. De trabajo

1. Décimo Cuarto Sueldo Empleados.
2. Presentar planilla de pago catorceavo sueldo al Ministerio Trabajo.
3. Décimo Tercero Sueldo Empleados.
4. Fondos de Reserva IESS.
5. Pagar 15 % utilidades a empleados Empleados Anual.
6. Presentar planilla de pago 15 % utilidades Ministerio Trabajo Anual.
7. Uniformes para el Personal Empleados Anual.
8. Remuneraciones a empleados Empleados Mensual.
9. Aportes Seguro Social Empleados IESS Mensual.
10. Repartir 10 % por Servicio Empleados Mensual Hoteles y Restaurante, de cinco y cuatro estrellas.
11. Aplicar porcentaje de discapacitados en nómina Ministerio de Trabajo.
12. Tener dispensador de preservativos Ministerio de Salud Permanente.

CAPITULO III: MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Esta investigación se realizó en la provincia Esmeraldas, parroquia Tonsupa y se llevó a cabo un análisis administrativo en el sector hotelero a los establecimientos que prestan servicio de alojamiento y cumplen con las características de un hotel según el art.43 de La Ley de Turismo, se conoció la forma de gestionar la parte organizativa y si el talento humano está siendo capacitado con la finalidad de cumplir sus funciones eficaz y eficientemente.

La presente investigación se consideró documental porque se basa en diferentes artículos, tesis, libros, estudios previos y leyes que se encuentran en el código de turismo y constitución de la Republica, los cuales ayudaron a conocer las características de este estudio para la elaboración de los objetivos.

Se consideró exploratoria porque no existen investigaciones específicas que mencionen el área administrativa del sector hotelero en Tonsupa, sí bien es cierto que hay documentos y estudios relacionados, pero son aplicados en un solo hotel en particular, por lo general estos hoteles no pertenecen a la provincia en la que se llevará a cabo la investigación.

También fue analítica, debido a que se fundamentó en analizar la gestión administrativa a todos los establecimientos de alojamiento que cumplan con las características de un hotel y se verificó que el personal que trabaja en estas empresas está siendo capacitado periódicamente para llevar a cabo todas las funciones que exige el puesto de trabajo.

Posteriormente se conoció la forma de trabajo que realizan los diferentes gerentes de las empresas hoteleras, si cuentan o no con un modelo administrativo y si la estructura organizacional con la que trabajan es formal o informal, seguido a esto se examinó de qué manera las asociaciones hoteleras aportan a la gestión administrativa de los diferentes hoteles por todas estas razones, esta investigación se la consideró de campo porque se visitó los establecimiento hoteleros que fueron objeto de estudio.

De acuerdo a la naturaleza de recolección de información, ésta investigación ha sido cuantitativa porque dentro de la información existieron datos numéricos los cuales son la cantidad de capacitaciones que tienen los empleados periódicamente, el número de trabajadores que laboran en los hoteles de acuerdo a las jornadas laborales; por ende esta información se analizó y efectuó relaciones, también se utilizó la investigación cualitativa, ya que consistió en hallar toda la información necesaria por parte de los gerentes propietarios que conlleve al cumplimiento de los objetivos específicos.

Tabla 1

Definición Conceptual y Operacionalización de las Variables.

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Gestión Administrativa	Es el proceso mediante el cual se diseña y mantiene un ambiente en el que los individuos que trabajan en grupos cumplen metas específicas de manera eficaz.	Selección el tema. Revisión bibliográfica Planteamiento del problema. Elaboración de objetivos. Construcción del marco teórico. Entrevistas con los gerentes de los hoteles. Entrevista al director de asociación de hoteleros de Tonsupa Aplicar encuestas al personal que trabaja en los diferentes hoteles de Tonsupa	Modelos Administrativos Estructura Organizativa. Talento Humano	Calidad de clima laboral. Porcentaje de trabajadores que poseen todos los beneficios que establece la ley. Fluidez de información. Número de áreas administrativas que poseen los hoteles. Cantidad de capacitaciones recibidas en el año. Financiamiento de capacitaciones	Ficha de Observación. Entrevista Encuesta

Sector Hotelero	Se trata de todos los establecimientos que brindan servicio de alojamiento con o sin servicios complementarios.	Revisión de artículos del ministerio de Hotel turismo.	Cantidad de establecimientos que cumplen con la característica de hotel según la norma de Ecuador.
------------------------	---	--	--

Fuente: El Investigador

Población y muestra

En este caso según el catastro turístico del GAD de Atacames son cinco los hoteles que están ubicados en la parroquia de Tonsupa los cuales fueron objetos de estudio; sus nombres son: El Macana, el España, Club del Pacífico, por ser una población finita no será necesario realizar muestreo.

Métodos

Para analizar los resultados de las encuestas, entrevistas y ficha de observación fue de primordial importancia utilizar el método analítico-sintético porque se examinó los criterios, opiniones y vivencias de un grupo de personas, que cumplen diferentes funciones en la actividad hotelera, a través de este método se logró analizar toda la información para después clasificarla y por último sintetizar los aspectos más importantes de la investigación.

Técnicas e Instrumentos

Entre las técnicas que se utilizó fue la entrevista; se aplicó a los gerentes de los hoteles, porque según el organigrama empresarial son la máxima autoridad encargada de la dirección del hotel.

Se aplicó encuestas al personal que labora en los hoteles así se logró comparar el punto de vista de los trabajadores en relación a la información que brindarán los gerentes hoteleros de esta manera la información será confiable en cuanto a la gestión del talento humano que corresponde.

Otra técnica que se usó fue la observación, en la cual se describió el estado en la que se encuentran las construcciones de los hoteles y la división departamental con la que cuenta actualmente, fue necesario aplicar ésta técnica porque después del terremoto que ocurrió en el cantón de Atacames en el año 2016, quedaron afectadas muchas infraestructura hotelera, en unos se dieron parcialmente y en otros casos dejó como resultado hoteles destruidos en su totalidad.

El instrumento que se utilizó primero es la ficha de observación, la cual permitió describir las partes tangibles de los hoteles; para la entrevista se elaboró un cuestionario que estaba estructurado de 12 preguntas abiertas que se direccionan al cumplimiento de los objetivos planteados en la presente investigación, el tiempo de duración por cada entrevista fue de 30

min por cada persona entrevistada, de ésta manera se identificó el desempeño laboral, el estilo de administración, si cuenta con organigrama empresarial, cantidad de capacitaciones al personal que trabaja, responsabilidad que tienen con el talento humano. Por otro lado la encuesta estuvo compuesta por un cuestionario de 10 preguntas cerradas para mantener un nivel de confianza del 95% y obtener un mejor análisis de resultados, por medio de este instrumentos se evidenció si los trabajadores se sienten a gusto con el clima de laboral, si están conformes con el salario que perciben, número de capacitaciones recibidas en el año, relación de las temáticas de los talleres en función a las características del puesto de trabajo, y si la jornada de trabajo que se da en los hoteles es; tiempo completa, medio tiempo, eventual o tiempo parcial.

Finalmente la estructura de los instrumentos que fueron aplicados para la recopilación de información, estuvieron validados por los especialistas de la universidad PUCESE; Mgt. Roxana Benítes, Mgt. Freddy Betancourt y Mgt. Elias Salazar, docentes de la escuela de administración de empresas a excepción de la ficha de observación que se estructuró en base a las características de cómo debe estar la estructura hotelera y de qué manera debe ser el servicio que brinda, (Biosca, 1997).

Análisis de datos

Para llevar a cabo el proceso de análisis se basó en la estadística descriptiva ya que una vez que se obtuvo la información se la ingresó al sistema Office Excel, donde se hizo la tabulación y se vio las diferentes variaciones con características cuantitativas y cualitativas, posterior a esto se analizó y se entrecruzó la información, haciendo uso del marco teórico para comparar la información y describir los diferentes procesos y formas de administración que utilizan los hoteles de Tonsupa.

CAPITULO III: RESULTADOS

Aplicación de la ficha de observación a los hoteles que cuentan con las características que debe cumplir un hotel según el reglamento del MINTUR.

Por medio de este instrumento se observará que cantidad de hoteles están operando en la parroquia de Tonsupa, el estado en el que se encuentran las infraestructuras, si cumple con los parámetros necesarios para brindar una atención al cliente con calidad y las normas de seguridad con las que debe contar un hotel.

La información obtenida sirve para conocer de qué manera se lleva la administración en este tipo de empresas.

Se realizó la visita exploratoria en la parroquia de Tonsupa con el fin de verificar si la información que facilitó el GAD de Atacames con respecto a la cantidad de hoteles y categorización es la correcta la cual detalla que en la parroquia existen 5 hoteles de segunda y tercera categoría.

Tabla 2

Análisis de la ficha de Observación

ASPECTOS	VALORACIÓN		
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR
Atención al cliente			
Presentación del personal	1	2	
Comunicación	1	2	
Ofertas y promociones	1	1	1
Área de recepción	1	1	1
Sala de espera		2	1

Fuente: El Investigador

Tabla 3

ASPECTOS	VALORACIÓN		
	BUEN ESTADO	CON FISURAS	DETERIORADO
Estado de infraestructura del edificio			
Paredes	1	1	1
Pintura	1	1	1
Ascensores	2		1
Escaleras	3		
Sanitarios	2		1
Piscina	2		1
Parqueadero	3		

Fuente: El Investigador

Tabla 4

ASPECTOS	VALORACIÓN	
	SI	NO
CARACTERISTICAS DE UN HOTEL		
La infraestructura es un edificio	3	
Tiene mínimo 5 habitaciones con baños privados	3	
Tiene sala de estar	3	
Servicio de Alimentación y bebidas	3	
CUENTA CON LA SIGUIENTE SEGURIDAD		
Guardianía	1	2
Cámaras de vigilancia	3	
Alarmas	2	1
Extintores	3	
Salida de emergencia	3	
Avisos de rutas de evacuación	3	
Plan de contingencia de primeros auxilios	2	1
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		

Sistemas de Información	2	1
Procesos automatizados	1	2
Página Web	3	
Wi-fi	3	
Televisión Satelital	3	
Publicidad por redes de datos	3	

Fuente: El Investigador

Al realizar un recorrido por el lugar se halló que existe publicidad engañosa porque hay más de cinco letreros publicitarios de servicios de alojamiento que se autodenominan hotel más estos no cumplen con las características que exige el reglamento de MINTUR para ser hoteles, sino que son hostales, otra de las novedades encontradas fue que dos de los hoteles no están en funcionamiento, que son el Hotel España N°1 que se encuentra con una infraestructura destruida y está en total abandono, como se observa en el anexo (5) y el Rincón Canchence que ya no cumple con los requisitos para funcionar como hotel, es decir no cuenta con talento humano y su propietaria solo se limita a brindar el servicio de hospedaje.

Sin embargo los hoteles Makana, Fogón Manabita y el RC si están en funcionamiento, se aplicó la ficha de observación permitiendo valorar el estado de la infraestructura tanto externa como interna de los edificios y la atención que brindan.

Con respecto al servicio al cliente, solo un hotel mantiene atención con calidad y eficiencia, es decir, maneja una muy buena presentación del personal, comunicación, ofertas, promociones; además cuenta con sala de espera que garantiza comodidad al usuario. Por otro lado, los dos hoteles restantes manejan una atención entre buena y regular, esto quiere decir que la información al cliente es escasa y no cuentan con una sala de espera bien equipada.

A continuación se procedió a observar el estado infraestructural del edificio dando como resultado la existencia de un hotel distribuido en dos establecimientos; al consultar con el

propietario por dicha división, respondió que se trataba del hotel 1 y 2, pero según los registros del GAD solo es un hotel.

De los tres hoteles, sólo uno tiene las paredes y pinturas en buen estado, otro tiene las paredes con fisuras, y un edificio se encuentra parcialmente con deterioros en su estructura; todos cuentan con áreas seguras y señalizadas para brindar servicios de parqueadero privado; dos tienen en buen estado la piscina, lo que significa que dan mantenimiento constante al agua; disponen de asientos y parasoles, un pequeño bar donde ofertan snacks y bebidas a los usuarios.

Por otro lado un hotel cuenta con la piscina en mal estado, pese a eso los usuarios hacen uso de ésta instalación. Otro de los aspectos observados fueron los baños; dos de los hoteles manejan un buen aseo del servicio sanitario, pero el otro tiene baños en estado de deterioro, es decir a simple vista se aprecia falta de higiene.

Dos hoteles cuentan con escaleras y ascensores en correcto funcionamiento, y uno no tiene bien estructuradas las escaleras.

Tomando en cuenta las características con las que debe contar un hotel en cuanto tecnología, normas de seguridad y vigilancia, se corroboró que todos cuentan con ello; poseen más de 5 habitaciones que están distribuidas con baños privados, sala de estar y tienen incluido el servicio de alimentación y bebidas.

También tienen cámaras de vigilancia, extintores, salidas de emergencia y rutas de evacuación, uno de los hoteles sí tienen guardia de seguridad y dos tienen incorporado alarmas y plan de contingencia de primeros auxilios.

En cuanto a la tecnología todos tienen página web, wi-fi, televisión satelital, publicidad por redes de datos dos de los hoteles tienen sistemas de información y sólo uno maneja procesos automatizados.

El segundo instrumento que se procedió aplicar fue la encuesta que estuvo dirigida a todos los trabajadores que laboran en los tres hoteles.

Descripción de la muestra

Al hacer un análisis de los datos demográficos de los encuestados se encontró que el 60% del talento humano de los hoteles corresponden al sexo femenino, las edades están entre los 20 y

60 años, la formación académica en su mayoría tienen título bachiller y el 25% tienen títulos de tercer nivel, un mínimo de trabajadores solo han cursado la primaria. En cuanto a la categoría del hotel, uno cuenta con tres estrellas, los otros tienen dos estrellas.

Con respecto al ambiente laboral que se maneja en el sector hotelero se obtuvo como resultado que el 90% de los trabajadores se sienten satisfechos en el lugar de trabajo pero el 10% no están a gusto en el entorno laboral, esto se lo relaciona directamente porque entre compañeros no están de acuerdo en todas las decisiones y formas de ejecutar los trabajos generando discusiones entre los mismos.

Seguido de esto se analizó el porcentaje de trabajadores que se encuentran afiliados por su patrono al Instituto de Seguridad Social (IESS) y se encontró que mayor parte de los empleados sí están afiliados, pero el 18% de los trabajadores de los hoteles aún no cuentan con este beneficio, ésta problemática se la atribuye a que los pagos que reciben son diarios.

Tabla 5

El gerente convoca a reuniones para comunicar las actividades que se realizan en su puesto de trabajo

Variable	Frecuencia	%
Siempre	32	80%
Algunas veces	4	10%
Nunca	4	10%
Total	40	100%

Fuente: El investigador

En cuanto a ésta pregunta la mayoría de trabajadores indicaron que siempre se hacen reuniones para informar las actividades diarias que se deben ejecutar y también para dar a conocer a alta gerencia en qué porcentaje se cumplieron los trabajos y justificar por qué hubo

incumplimiento para tomar las correcciones pertinentes. Por otro lado un pequeño porcentaje contestó que no se realizan reuniones ya que conocen sus funciones de trabajo y se limitan a cumplirlas.

Tabla 6

Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Variable	Frecuencia	%
Siempre	20	50%
Algunas veces	12	30%
Nunca	8	20%
Total	40	100%

Fuente: El investigador

En cuanto la actitud que tienen los jefes para escuchar las sugerencias que emiten los empleados, la mitad de los encuestados consideró que en reiteradas ocasiones el gerente ha prestado atención a sus puntos de vista, esto es en cuanto a los procesos que se dan en el puesto de trabajo, el jefe pide opinión a sus empleados para innovar y optimizar el tiempo de trabajo con el fin de que los empleados tengan un crecimiento profesional , otros confirmaron que de vez en cuando toman en cuenta sus observaciones y una pequeña parte prefiere no dar opciones para solucionar algún problema porque su jefe jamás los escucha.

Tabla 7

¿En su organización se fomenta el trabajo en equipo?

Variable	Frecuencia	%
Siempre	25	63%
Algunas veces	10	25%
Nunca	5	13%
Total	40	100%

Fuente: El Investigador

En las organizaciones hoteleras estudiadas coincidió que la mayoría del personal trabaja en equipo, esto es porque en este tipo de empresas hay horas pico en los cuales algunos trabajadores deben suspender las funciones que están haciendo para ayudar a sus compañeros a atender a los clientes, estas situaciones se generan en los feriados y horarios de desayuno. Sin embargo, en un pequeño grupo de trabajadores no se fomenta el trabajo en equipo.

Tabla 8

¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros en el momento de solucionar un problema en su puesto de trabajo?

Variable	Frecuencia	%
Siempre	13	33%
Algunas veces	20	50%
Nunca	7	18%
Total	40	100%

Fuente: El investigador

Con respecto a ésta pregunta la mitad de los encuestados dice o afirma que algunas veces existe compañerismo, esto va en relación al grado del problema que tenga el compañero; el 33% respondió que siempre se están apoyando unos a otros para que todo marche bien en la empresa hotelera; y el 18% dijo que en general no hay solidaridad en el personal.

Esta pregunta va relacionada con la anterior y se puede ver que los porcentajes entre el trabajo en equipo y apoyo de compañeros para solucionar un problema están entre el 50% y el 70% lo que ayuda a confirmar que la mayoría de los trabajadores estén a gusto con el ambiente laboral.

A continuación se pudo evidenciar el porcentaje de trabajadores que es capacitdo periódicamente; tomando en cuenta que en el sector hotelero es importante mantener al personal capacitado porque deben ser eficientes en el manejo de procesos operativos y administrativos, a más de eso deben ser organizados ya que de esta manera se garantiza una buena atención al cliente. Al analizar las respuestas existe un 63% de trabajadores que sí se los capacita con la finalidad de cumplir a cabalidad las funciones de su puesto de trabajo y también que conozcan la naturaleza de los otros puestos para sí estar en la capacidad de cubrirlos en caso de que un compañero llegase a faltar.

Pese a la importancia de las capacitaciones existe un 38% de personal que no es capacitado periódicamente.

Tabla 9

¿En qué áreas le gustaría ser capacitado?

Variable	Frecuencia	%
Relaciones Humanas	8	20%
Atención al Cliente	20	50%
Ventas	6	15%
Negociación	6	15%
Total	40	100%

Fuente: El Investigador

El 50% de los trabajadores están interesados en recibir capacitaciones en atención al cliente, debido a que es una organización de servicios y su principal prioridad es tener clientes satisfechos, por otro lado también desean que se brinden capacitaciones en relaciones humanas, por lo general los hoteles en temporadas de feriados contratan trabajadores para cubrir la demanda y entre ellos hay de otras nacionalidades y por la diferencia de culturas se generan conflictos entre compañeros, otras de las temáticas que se consideraron fueron en ventas y negociación para aprender a aplicar estrategias de ganar – ganar.

Al preguntar si ha crecido profesionalmente mediante las capacitaciones, el mayor porcentaje de los empleados coinciden en haber alcanzado nuevos conocimientos que les ha ayudado a mejorar su perfil profesional, este porcentaje coincide con las personas capacitadas periódicamente, el 25% han asistido a capacitaciones pero las temáticas no han estado relacionadas con las actividades que ejecutan en su puesto de trabajo y el 15% no respondieron debido a que no han asistido a ningún curso.

Tabla 10:

Las capacitaciones que usted ha asistido, han sido financiadas por.

Variable	Frecuencia	%
Empresas	25	63%
Recursos propios	2	5%
Ministerio de Turismo	7	18%
No contesto	6	15%
Total	40	

Fuente: El Investigador

La mayor parte del financiamiento de capacitaciones es por parte de la empresa hotelera, el Ministerio de Turismo ha aportado en un 18% para la preparación del talento humano de los hoteles analizados y el 5% se ha preocupado por prepararse con sus propios recursos económicos.

Entrevista

Este instrumento fue aplicado al propietario del hotel Fogón Manabita, al administrador encargado del hotel RC y al gerente del hotel Makana que se encuentran funcionando en la parroquia de Tonsupa.

PREGUNTAS

ENTREVISTADO 1

ENTREVISTADO 2

ENTREVISTADO 3

1. ¿Cuántas personas Se cuenta con 25 Trabajadores fijos son 8 Trabajan 5 personas a incluido usted trabajan en empleados y todos son a pero en temporadas alta tiempo completo y dos el hotel y cuál es su tiempo completo, por lo contratan dos trabajadores colaboradores para los dedicación de tiempo de general sobrepasa las más el tiempo de fines de semanas y trabajo: tiempo parcial, ocho horas de trabajo y dedicación del trabajo es feriado, se trabaja todo el medio tiempo ó tiempo se manejan turnos más de ocho horas con día solo el recepcionista completo? rotativos. tiempos de recesos. tiene turno rotativo.

2. ¿Usted se preocupa por Uno de los intereses Si, por esa razón se les Se podría decir que una mantener elevado el nivel primordiales es mantener entrega incentivos de las formas es motivacional del personal motivado y lo económicos a los pagándoles el sueldo a personal? hacen dando a conocer la trabajadores que cumplen tiempo y permitiéndole situación financiera las actividades eficazmente que se queden con las mensual del hotel, y eficientemente y a más propinas que les dan los también se reparte todos se reparte bonos clientes en el momento los 15 de cada mes económicos. de brindar el servicio. 10% de servicio por atención al cliente, para salir de la rutina se llevan a cabo actividades deportivas, se entrega certificados por antigüedad, hacen reuniones de integración y organizan agasajo navideño y dan obsequios a los hijos menores de 10 años de los trabajadores.

3. ¿Los trabajadores Sí, a todos se les aporta al Sí se les aporta al IESS a No a todos, en este año cuentan con todos los IESS y cuentan con todos los trabajadores y seno se ha podido estar al beneficios que establece fondos de reservas, pagan décimos terceros y día con los beneficios de de la ley del código de décimo tercero, décimo décimo cuarto, vacaciones los trabajadores por lo trabajo? cuarto, bono de horas extras, menos a los ocurrido en el terremoto alimentación por motivo que trabajan en feriados. y recién nos estamos

de las largas jornadas de trabajo, se les hace entrega de uniformes también se les reconoce un rubro extra al sueldo para transporte y se les pagas las horas extra

recuperando de las pérdidas económicas pero los trabajadores están de acuerdo porque necesitan el ingreso mensual pero pronto se arreglará esa situación.

4. ¿Tiene organigrama bien definido? un Sí, la estructura es Por ser una empresa Aunque no ésta estructural vertical pero el que ésta familiar en su organigrama plasmado en papeles los arriba es el huésped y al empresarial ésta en primer trabajadores saben quién final el gerente, esto es lugar el gerente es el que manda es decir para recordar que el propietario, luego como el dueño del hotel y los origen del sueldo es el administradores y hijos ayudan a asignarles pago que realiza el encargados de la partes tareas al resto de cliente al prestar nuestro contable siguen los hijos trabajadores en la parte servicio. después los trabajadores contable si se tiene una que se encargan de la parte persona a la que se le El gerente se encuentra operacional del hotel. paga por servicios al final para direccionar a profesionales a todos los subordinados hasta llegar al empleado que tiene contacto directo con el usuario, obsérvese el anexo 3.

5. ¿Con cuantas áreas de trabajo cuenta el hotel? En total son 4 áreas de Cuenta con 5 áreas de No se entendió la trabajo: administrativa, trabajo que son. pregunta pero cree que alimentación y bebida, Administrativa, en total serian 3: cocina, habitación y recepción. restaurante, habitación, recepcionista, recepción y recreación administrador.

6. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos? Si cuentan con diferentes Cuentan con manuales de No se los tiene por y manuales de funciones y funciones, donde escrito pero en el procedimientos los cuales especifican las tareas que momento que se los tienen divididos en se deben cumplir las tareas contrata al personal se sistemas entre estos: de trabajo para esto se les da conocer en forma Sistema de Control y lleva un registro de las verbal las funciones que Operaciones (SICO), debe realizar y como

Sistema de Calidad (actividades realizadas. debe hacerlas. SICA), Sistema de Mantenimiento (SIM), Sistema de Mercadeo (SIMER) y Sistemas de Recursos Humanos (SIR). Aquí se detallan las funciones y los pasos que deben cumplir para ejecutarla, por pertenecer el hotel a una cadena hotelera llamada GH Hoteles se maneja su base de control desde Colombia.

7. Capacita periódicamente a sus trabajadores. Sí se realizan varios sistemas de capacitaciones, unas están de destinadas a la calidad de atención al cliente, otras a como ejecutar de forma eficientes las operaciones que conciernen al servicio hotelero, se hacen re inducciones con el fin de manejar una misma línea de procesos a nivel de todos los hoteles pertenecientes a la cadena hotelera.

8. Cuantas capacitaciones reciben en el año los trabajadores En el año los trabajadores Alrededor de 4 Reciben 1 capacitación al año.
 reciben capacitaciones.
 aproximadamente 6
 capacitaciones.

9. ¿Cuáles son las temáticas que normalmente capacita al talento humano? Servicio al cliente Recepcionista polivalente. Atención al cliente
 Conocimiento de Atención al cliente,
 servicios ofertados. Camareros polivalentes,
 Manejo de químicos y meseros.
 artículos de limpieza.
 Montaje de habitación.

10. ¿Cómo son financiadas las capacitaciones? Son financiadas Por lo general la Poe el MINTUR.
 internamente a nivel de capacitaciones son
 cadena hotelera. Cuando virtuales y una parte son
 un trabajador desea dictadas por el MINTUR.
 asistir a una capacitación
 externa, la empresa
 apoya con el pago de la
 matrícula siempre que la
 temática valla con la línea
 de los servicios que
 brinda el hotel y la
 condición es q el
 trabajador apruebe el
 curso en caso de no
 hacerlo debe devolver el
 dinero a la empresa.

11. ¿La asociación hotelera de Atacames promueve capacitaciones periódicamente? No por lo general las No, con la asociación no se No
 capacitaciones que se trabaja, por ende no han
 asiste son ofertadas por auspiciado capacitaciones
 la empresa o otras
 instituciones.

12. ¿Qué porcentaje del presupuesto anual está destinado a la capacitación del talento humano? Por lo general la empresa No hay un monto exacto No se asigna dinero para
 cuenta con especialistas sólo ven la oportunidad de capacitar a los
 que viajan a los ser capacitado y se les dice empleados.
 diferentes hoteles que a los empleados para que
 pertenecen a la cadena asistan.
 hotelera a dictar

capacitaciones por esa razón se ocupa un porcentaje de un 3% aproximadamente.

Fuente: El Investigador

Al realizar comparaciones en cuanto al estilo de administración que se maneja en los hoteles, hay uno donde existe mayor número de empleados que cuenta con todos los beneficios de ley; a más de ello les ofrecen alimentación, transporte y uniformes; la jornada de trabajo es full time con turnos rotativos. En los otros hoteles los empleados son pocos, trabajan en jornada completa y existe un porcentaje de empleados a los cuales aún no se los ha afiliado al IESS.

Una de las semejanzas que tienen los hoteles es que todos los trabajadores son a tiempo completo y les dan la alimentación.

Otro tema de fundamental importancia fue la forma de motivar a los trabajadores y se pudo constatar que todos los gerentes tienen la idea clara, aunque, sólo dos utilizan formas que apuntan a las necesidades de los trabajadores; entre las actividades motivacionales, practican tardes recreativas con el fin que el personal interactúe entre sí y liberen el estrés laboral; otra manera de incentivar a sus empleados son los reconocimientos por antigüedad y bonificaciones por tareas cumplidas con eficiencia y eficacia.

En uno de los hoteles se reparten el 10% de servicio por atención al cliente mientras que en otros se les permite que los empleados se queden con las propinas de forma individual; en un hotel en especial no se realiza ninguna actividad, por lo que se ha descuidado el lado motivacional de los trabajadores.

Otro de los aspectos investigados fue, si las organizaciones cuentan con un organigrama estructural establecido y se halló que un hotel tiene la estructura organizativa formal de manera vertical e incluye al usuario como parte fundamental de la compañía ubicándolo en

primer lugar; luego le preceden los trabajadores que tienen relación directa con el cliente, y así va descendiendo hasta llegar al gerente que se encarga de direccionar a todos los puestos de trabajo. El siguiente hotel muestra una estructura vertical, ésta organización es netamente familiar, por esa razón los que ocupan el cargo de mayor jerarquía es el propietario y sus hijos. Por último hubo un hotel el cual el 50% del talento humano son familiares y no tienen una estructura organizacional definida.

También se constató que la mayor parte de los trabajadores están siendo capacitados periódicamente y la temática de mayor frecuencia es la de atención al cliente; ésta relación existe ya que todos los entrevistados coincidieron en que el servicio al usuario es lo principal y aún existe incompatibilidad entre el cliente y el que brinda la atención, por ello el afán de mejorar esta parte del servicio hotelero.

Para ésta investigación se utilizaron tres instrumentos con el fin de sustentar la situación administrativa de los hoteles, por esa razón, al sintetizar toda la información encontrada se dedujo que existe un hotel el cual maneja procesos administrativos de manera técnica, y su estructura organizativa cuenta con trabajadores profesionales especialistas en áreas de gerencia hotelera, cumpliendo con todas las características para funcionar como hotel; la infraestructura con su respectiva dependencia se encuentran en buen estado.

El segundo hotel objeto de estudio maneja una administración combinada, es decir, mitad técnica y mitad empírica, ya que no cuenta con procesos sistematizados y prefiere tener personal poli funcional, lo que impide tener una visualización clara de los puestos de trabajo.

Por otro lado, el último hotel estudiado tiene una infraestructura regular ya que existen aún daños en paredes que deben ser remodelados, utiliza procesos administrativos empíricos, no cuenta con personal especializado, no tiene una visión clara de la administración hotelera, y existe un porcentaje de trabajadores que no ésta afiliada al IESS, relacionando este incumplimiento social por ser una empresa familiar.

CAPITULO IV DISCUSIÓN

En este apartado se da a conocer la relación que existe entre la presente investigación y los estudios previos que se han realizado, deduciendo que se encuentran en la misma línea de investigación, lo que permitirá comparar diferentes escenarios administrativos que se ejecutan en el sector hotelero como: la forma en la que organizan las actividades, la motivación de los trabajadores, el organigrama estructural y la capacitación del personal.

De acuerdo a los resultados encontrados, dos de los hoteles cuentan con manuales de funciones en el que solo uno de ellos posee un organigrama estructural bien definido y puesto en práctica por sus empleados; sin embargo, en otro hotel se ejecutan los procesos administrativos de manera cotidiana, no se preocupan por capacitar al personal y no cuenta con un organigrama empresarial, es decir no ponen en práctica conocimientos técnicos referentes al sector hotelero; en dicho hotel no manejan ningún manual y su administración es totalmente empírica.

Una situación similar se halla en la tesis de Lorena Ávila (2010) donde habla acerca de los planes estratégicos del hotel San Luis y menciona que la forma en que sus empleados realizan sus actividades es de manera rutinaria y tradicional, aunque existe un manual de funciones que indica los procesos operativos que deben realizarse no se los ha tomado en cuenta; la razón de esta problemática se debe a que la mayoría del personal no es capacitado constantemente para cumplir las funciones que demanda su puesto de trabajo, desencadenando falencias al momento de brindar la atención al cliente; otro de los motivos es que su organigrama no está bien estructurado, lo que causa fuga de información y desconocimiento de las metas a lograr según la empresa..

En cuanto a la motivación del personal que labora en los hoteles que son objeto de estudio, dos hoteles sí consideran importante brindar incentivos a los trabajadores para que de esta manera ellos cumplan sus funciones eficazmente y brinden un buen servicio a los usuarios; por otro lado el 63% de los trabajadores si está siendo capacitado con la finalidad de formar

profesionales especialistas en sus funciones logrando de esta manera cumplir los objetivos de la empresa y aumentar la productividad siendo competitivos en la industria hotelera.

Una similar perspectiva se encontró en la investigación realizada por Cabrera y Cevallos (2008) el cual se encarga de cómo mantener la competitividad en el sector hotelero en base al talento humano; y llegaron a la conclusión que es importante tener trabajadores capacitados en temáticas relacionadas a la naturaleza del puesto de trabajo con un alto nivel de satisfacción laboral ya que de esta forma se pueden cumplir todas las tareas asignadas por la alta gerencia y respetar las políticas planteadas por la empresa.

Otros de los aspectos hallados en el presente estudio es la forma de estructura organizacional que tienen los hoteles y ninguno de los tres se asimila a la manera en la que se da la circulación de información; en un hotel han implementado su propio modelo de organigrama ubicando al gerente en la parte inferior, esto con la finalidad (según entrevista) de direccionar hacia la parte superior donde se sitúa el cliente; ésta creativa forma de estructura surge desde el punto de vista en que el cliente es el que manda, así la empresa consigue expandir su cuota de mercado. El segundo hotel tiene incorporado un organigrama formal-vertical en donde el gerente ocupa el primer lugar hasta llegar al personal operativo, mientras que otro hotel dispone de una estructura informal dificultando el control de las actividades que se deben ejecutar en los puestos de trabajo, también se aíslan sus derechos como trabajadores.

Al contraponer los resultados relacionados a la estructura organizativa de las empresas hoteleras del sector de Tonsupa con el artículo de Gomes (2014) que tiene como objetivo principal analizar la estructura organizativa reflexiva que se da en la cadena de hoteles “Ponte Hotéis y Reasorts” en Brazil, tuvo como consecuencias que la estructura organizacional se caracteriza por la centralización de las decisiones gerenciales con el fin de mantener un orden y hacer cumplir la políticas internas, a pesar de que se inició como un emprendimiento familiar y en el transcurso del tiempo se ha expandido en el ámbito hotelero; éste éxito lo logra porque desde un principio mantuvo una organización clara de las funciones que se realizan en los puestos de trabajo implementando en cada área un jefe inmediato; aunque se caracterizó en un principio adoptar un modelo híbrido es decir técnico y empírico en los procesos administrativos, no impidió alcanzar la visión planteada por la empresa.

Por último en la investigación realizada por Barretos (2010) que consiste en el Análisis del clima organizacional en empresas del sector hotelero en la ciudad de Cartagena basado en el modelo de Hernández Álvarez, tuvo como resultados que la mayoría de los trabajadores de los hoteles desconocen la misión, políticas y estrategias que tiene la organización y que el organigrama empresarial es muy estricto y que existen muchos puestos jerárquicos que no permiten tener una buena comunicación; en cuanto a la formación profesional los trabajadores no pueden asistir a seminarios y capacitaciones porque se cruzan con los horarios de trabajo y no les otorgan permisos.

Sí relacionamos los resultados de la investigación de Barretos con el presente estudio se puede decir que existen diferencias entre la forma de gestión que se da en las organizaciones hoteleras de Cartagena y Tonsupa ya que según los resultados de la entrevista a dos gerentes de los tres entrevistados, dijeron que convocan a reuniones para dar a conocer las políticas y actividades que se deben poner en práctica en cada puesto de trabajo y la estructura organizacional con la que trabajan ha sido la ideal porque si existe una buena comunicación entre el personal y tienen en claro su principal objetivo que es el de satisfacer al cliente; en cuanto a las capacitaciones en los dos hoteles de los tres que fueron objeto de estudio si permiten y brindan apoyo para que el personal asista a talleres y cursos, es así que los trabajadores actualizan sus conocimientos y aportan a la gestión que realiza la empresa.

CAPITULO V: CONCLUSIONES

En el sector hotelero de Tonsupa existen sólo tres establecimientos de alojamientos que cumplen con las características de hotel, en los cuales se identificó que un hotel cuenta con diferentes planes administrativos que conducen al cumplimiento de la empresa, en este hotel el gerente se preocupa por el personal que labora otorgándole una remuneración justa y realizando una serie de actividades que ayudan al trabajador a sentirse motivado es decir el modelo administrativo que resalta es el modelo de custodia.

Por otro lado en el segundo hotel se identificó un modelo administrativo combinado en el que se práctica un buen liderazgo, sin embargo también se preocupan por mantener un buen ambiente laboral y que sus trabajadores estén satisfechos, esto quiere decir que ponen en práctica el modelo administrativo de apoyo y custodia.

También uno de los hoteles no pone en práctica procesos administrativos técnicos, sólo realizan sus funciones de forma empírica y su principal objetivo es que la empresa sea rentable, no muestran interés por el talento humano que labora en el hotel, el propietario se limita a dar órdenes que deben ser cumplidas, pese a la informalidad que tienen de manejar el establecimiento hotelero y de acuerdo a las definiciones de los modelos administrativos, se puede deducir que predomina el modelo autocrático.

En cuanto a las estructuras organizativas que tienen los hoteles, se encontró que dos hoteles tienen un organigrama estructural bien definido el cual ha ayudado a direccionar las funciones que debe cumplir los trabajadores con el fin de alcanzar las metas planteadas; en ambos hoteles su estructura es formal y su modelo es vertical; mientras que en un hotel no poseen un organigrama empresarial, sólo se sabe que el jefe da las ordenes y en caso de no estar presente en el establecimiento de alojamiento designa a una persona de confianza que lo reemplace.

Para finalizar la investigación el último objetivo que se planteó fue; evaluar la gestión del talento humano que se utiliza en el sector hotelero.

Mediante a la aplicación de una encuesta a los trabajadores se evidenció que en dos hoteles todos los trabajadores gozan de todos los beneficios de ley, a más de eso son capacitados periódicamente con el fin de que se manejen eficientemente todos los procesos operativos que exigen los diferentes puestos de trabajo estas capacitaciones se manejan internamente, también reciben capacitaciones externas con el fin de perfeccionar el perfil del profesional que labora en la industria hotelera, una de las temáticas de capacitación que más puntuación obtuvo fue la de atención al cliente, esto es porque es una empresa que brinda servicio de alojamiento y deben mantener al cliente satisfecho para garantizar una nueva estadía en su establecimiento, con estos resultados se determinó que los gerentes de los dos hoteles si están ejecutando una buena gestión del personal.

Sin embargo un hotel no ésta poniendo en práctica una buena administración, esto se debe a que hay incumplimiento en algunos derechos que deben tener los trabajadores y no se los capacita periódicamente.

Finalmente al haber alcanzado el cumplimiento de los objetivos específicos planteados en la presente investigación se logra cumplir con el objetivo general el cual se basó en analizar la gestión administrativa del sector hotelero de la parroquia Tonsupa.

CAPITULO VI: RECOMENDACIONES

Cuando se realizó la visita de campo, se encontró que de los cinco hoteles que estaban categorizado según la nómina emitida por el GAD, sólo tres se encontraban en funcionamiento, por lo que se recomienda a ésta entidad que actualice la información en cuanto a los establecimientos de alojamientos que se encuentran actualmente operando en el sector hotelero.

Al levantar la información correspondiente que apuntó al cumplimiento de los objetivos de ésta investigación se detectaron problemas en la gestión administrativa que se realiza en las empresas hoteleras de la parroquia de Tonsupa, por lo que se considera conveniente realizar en un futuro nuevas investigaciones relacionadas a la administración hotelera, con el fin de proponer modelos organizacionales que ayuden a mejorar el funcionamiento interno de las empresas que pertenecen al sector turístico.

Por otro lado se recomienda proponer una investigación en la cual se elabore un organigrama estructural para hoteles de segunda categoría donde se detallen las funciones de los diferentes puestos de trabajo, de esta manera se respeta los niveles de jerarquía y se cumplen los procesos operativos, administrativos y financieros para garantizar la permanencia de la empresa en la industria hotelera.

En la PUCE sede Esmeraldas, existe el departamento de Formación Continua y una de sus funciones es promocionar capacitaciones interna y externas con la finalidad de aportar al crecimiento profesional, es por esa razón que deberían dar a conocer las diferentes temáticas de capacitaciones al talento humano del sector hotelero de la parroquia Tonsupa, ya que según los resultados obtenidos por la encuesta realizada a los trabajadores de los diferentes hoteles, ninguno ha accedido a las capacitaciones que ha ofertado la universidad.

El objetivo principal de las recomendaciones es contribuir con el desarrollo del sector turístico de la provincia y de esta manera poder aportar conocimientos técnicos que conciernen al ámbito hotelero; para poder competir a nivel nacional no sólo basándose en los recursos naturales de la provincia sino también brindando un servicio de calidad.

REFERENCIAS

Biosca, D. (1997). *1000 Detalles que hay que cuidar en un Hotel, un restaurante y un bar*. México: Limusa S.A.

Cabrera V y Cevallos A. (2008). *Auditoría de Gestión al Servicio de Hospedaje del Hotel El Libertador del 1 de enero al 31 de diciembre del año 2008*. Título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría. Universidad Técnica Particular de Loja, Ciencias Contables.

Constitución Política de la República del Ecuador. (2008). Recuperado de

<http://www.asambleanacional.gov.ec>

Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento Humano y del Conocimiento*. Bogotá, Colombia: ECOE EDICIONES.

Chiavenato, I. (1994). *Administración de Recursos Humanos*. Santafé de Bogotá: ATLAS S.A.

Daft, R. (2014). *Administración*. México: Cengage Learning Editors.

Dorado, J. A. (1999). *Organización y control de Empresas en Hotelería y Turismo*. Madrid: Síntesis S.A.

Fayol, H. y Taylor, F. (1911). *Principios de la Administración Científica*. Buenos Aires.

Recuperado de: <http://www.ingenieria.uaslp.mx>.

Ferrer, M. (2004). *Control de Gestión Para procesos de Apoyos Hoteleros*. Revista | Venezolana de Gerencia, vol. 9, pp. 490-507. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29002707>

Ferrer, M; Gamboa, C. (2014). *Indicadores para el Control de Gestión de Procesos Básicos en Hoteles*. Actualidad Contable Faces, vol. 7, pp. 50- 61. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25700805>

Goncalvez, J. Sass, C. y Rastroll, M (2014). *La Gestión del Conocimiento en Cadenas Hoteleras*. Sistema de información científica redalyc.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388743882018>

Henry H., A. (1984). *Principios de Organización y Dirección*. México: Limusa, S.A.

Herrea C. (2010). *Plan Estratégico para el hotel "San Luís" categoría 4 estrellas, ubicado en la ciudad de Latacunga*. Ingeniería Comercial, Universidad Politécnica Salesiana sede Quito, Ciencias Administrativas y Económicas.

Koontz, H., Heinz W y Cannice, M. (2012). *Administración una Perspectiva Global*. México: MC. Graw-Hill interamericana editores s.a. de C.V.

Lado R, Vivel B y Otero L. (2015). *Barreras al Emprendimiento Hotelero*. Tourism & Management Studies, vol.11, pp. 86-92. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=388743884010>

Larry, I. (2009). *Talent Management: Strategies for success from Six Leading Companies*. ASTD 2009 Gets abstrac compressed snowledge.

Ley de Turismo. (2008). *Ley de Turismo del Ecuador*. Quito, Ecuador: Gobierno del Ecuador.

Luzuriaga T. (2010). *Análisis de la Ocupación Hotelera de la Ciudad de Loja durante el período agosto 2009 – noviembre 2009*. Ingeniera en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras, Universidad Técnica Particular de Loja, Escuela de Administración de Empresas Turística y Hoteleras.

Martinez J, (2005). *Administracion y Organizaciones. Su desarrollo evolutivo y las propuestas para el nuevo siglo*. Semestre Económico, vol.8, pp. 67-97.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=165013663004>

Moliner, B; Gallarza, M; Gil S y Fuentes, M. (2015) *Causas y Consecuencias Sociales de la Satisfacción de los Clientes con Hoteles*.

Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39841130013>

Ramírez, C. (2010). *Fundamentos de la Administración*. Bogotá: ECO ediciones.

Riofrío, E. (2010). *Plan de Mejoramiento del Área de Botones, Valet Parking y Parqueadero de Hotel JW, Marriot*. Quito.

Recuperado de: <http://www.editorialpatria.com.mx/pdf/files/9786074380941.pdf>

Rodríguez y Alonso M. (2008). *Organización y dirección de Empresas Hoteleras*. España: Síntesis S.A.

Sass C, Goncalves J, y Rastrollo M. (2014). *Las Etapas de la Gestión del Conocimiento: Perspectivas relacionadas a las cadenas hoteleras*. Rosa Dos Ventos, vol. 6, pp. 34-51. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=473547039004>

Snell, S. y Bohlander, G. (2013). *Administración de Recursos Humanos*, México: Cengage Learning S.A.

Stoner, J, Freeman E y Gilbert J. (1996). *Administración*, México: LTD. CATHY CROW.

Valda, J.C. (2013, 28 de mayo). *La Importancia de la Calidad en las Empresas*

Grandes Pymes. Recuperado de: <http://www.grandespymes.com.ar>

Villa, S. T. (Diciembre de 2006). *Una Visión Contemporanea del concepto de Administración*. Sistema de información científica redalyc, <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20503205>

ANEXOS

Anexo 1: Ficha de Observación

Fecha: _____

Tema: Aspectos tangibles e intangibles de un hotel

Periodo de observación:

Observadora: Julissa Ramírez Campo

ASPECTOS	VALORACIÓN		
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR
Atención al cliente			
Presentación del personal	1	2	
Comunicación	1	2	
Ofertas y promociones	1	1	1
Área de recepción	1	1	1
Sala de espera		2	1

ASPECTOS	VALORACIÓN		
	BUEN ESTADO	CON FISURAS	DETERIORADO
Estado de infraestructura del edificio			
Paredes	1	1	1
Pintura	1	1	1
Ascensores	2		1
Escaleras	3		
Sanitarios	2		1
Piscina	2		1
Parqueadero	3		

FICHA DE OBSERVACION

ASPECTOS	VALORACIÓN	
	SI	NO
CARACTERISTICAS DE UN HOTEL		
La infraestructura es un edificio		
Tiene mínimo 5 habitaciones con baños privados		
Tiene sala de estar		
Servicio de Alimentación		
CUENTA CON LA SIGUIENTE SEGURIDAD		
Guardianía		
Cámaras de vigilancia		
Alarmas		
Extintores		
Salida de emergencia		
Avisos de rutas de evacuación		
Plan de contingencia de primeros auxilios		
TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
Sistemas de Información		
Procesos automatizados		
Página Web		
Wi-fi		
Televisión Satelital		
Publicidad por redes de datos		

Anexo 2: Entrevista a los Gerentes de los Hoteles



PREVIO AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERÍA COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD

Usted, como estudiante de la Pontificia Universidad Católica sede Esmeraldas, se está realizando un *Análisis Administrativo a los Hoteles de la Parroquia Tonsupa en la provincia Esmeraldas*. La información que usted facilitara es de suma importancia, porque ayudará a la consecución de los objetivos de la presente investigación.

ENTREVISTA ESTÁ DIRIGIDA A LOS GERENTES DE LOS HOTELES DE LA PARROQUIA TONSUPA

CATEGORIA DEL HOTEL:

NOMBRE DEL GERENTE DEL HOTEL:

DIRECCIÓN:

1. ¿Cuántas personas incluido usted trabajan en el hotel y cuál es su dedicación de tiempo de trabajo: tiempo parcial, medio tiempo ó tiempo completo?
2. ¿Usted se preocupa por mantener elevado el nivel motivacional del personal?
3. ¿Los trabajadores cuentan con todos los beneficios que establece de la ley del código de trabajo?
4. ¿Tiene un organigrama estructural bien definido?
5. ¿Con cuantas puestos de trabajo cuenta el hotel?
6. ¿Existe un manual de funciones y procedimientos?
7. Capacita periódicamente a sus trabajadores.
8. Cuantas capacitaciones reciben en el año los trabajadores
9. ¿Cuáles son las temáticas que normalmente capacita al talento humano?
10. ¿Cómo son financiadas las capacitaciones?
11. ¿La asociación hotelera de Atacames promueve capacitaciones periódicamente?
12. ¿Qué porcentaje del presupuesto anual está destinado a la capacitación del talento

humano?

GRACIAS

Anexo 3: Encuesta dirigida a los trabajadores de los hoteles.



INFORMACIÓN AL GRADO ACADÉMICO DE INGENIERÍA COMERCIAL MENCIÓN PRODUCTIVIDAD

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS TRABAJADORES DE LOS HOTELES

La presente encuesta está dirigida a todo el talento humano de los hoteles de la parroquia Tonsupa, con el fin de recabar información relacionada al ambiente laboral y a la constante formación profesional recibida.

Datos Generales

Género _____ Edad _____ Formación Académica _____

Nombre del Hotel _____ Categoría _____

Tiempo de Trabajo en el Hotel _____ Modalidad de Trabajo _____

1. Le gusta el ambiente laboral donde usted trabaja.

Si No

2. Se encuentra afiliado por su patrono al Instituto de Seguridad Social (IESS).

Si No

3. El gerente convoca a reuniones para comunicar las actividades que se realizan en su puesto de trabajo.

Siempre alguna vez Nunca

4. Su jefe inmediato, ¿tiene una actitud abierta respecto a sus puntos de vista y escucha sus opiniones respecto a cómo llevar a cabo sus funciones?

Siempre alguna vez Nunca

5. ¿En su organización se fomenta el trabajo en equipo?

Siempre algunas veces Nunca

6. ¿Cuenta con el apoyo de sus compañeros en el momento de solucionar un problema en su puesto de trabajo?

Siempre Algunas veces Nunca

7. Recibe capacitaciones periódicamente.

Si No

Si respondió "sí", marque los temas en los cuales ha sido capacitado:

Calidad y atención al cliente

Atención telefónica: básico y avanzado

Trabajo en equipo

Negociación

Calidad de servicio en Office y reserva

Mencione Otros: _____

8. ¿En qué áreas le gustaría ser capacitado?

9. Las capacitaciones han aportado a su crecimiento profesional

Si No

10. Las capacitaciones que usted ha asistido, han sido financiadas por:

Empresa

Recursos propios

Ministerio de Turismo

Otro

Especifique _____

GRACIAS

Anexo 4: Ficha de Validación

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR-ESMERALDAS**

ANEXO N.º 4

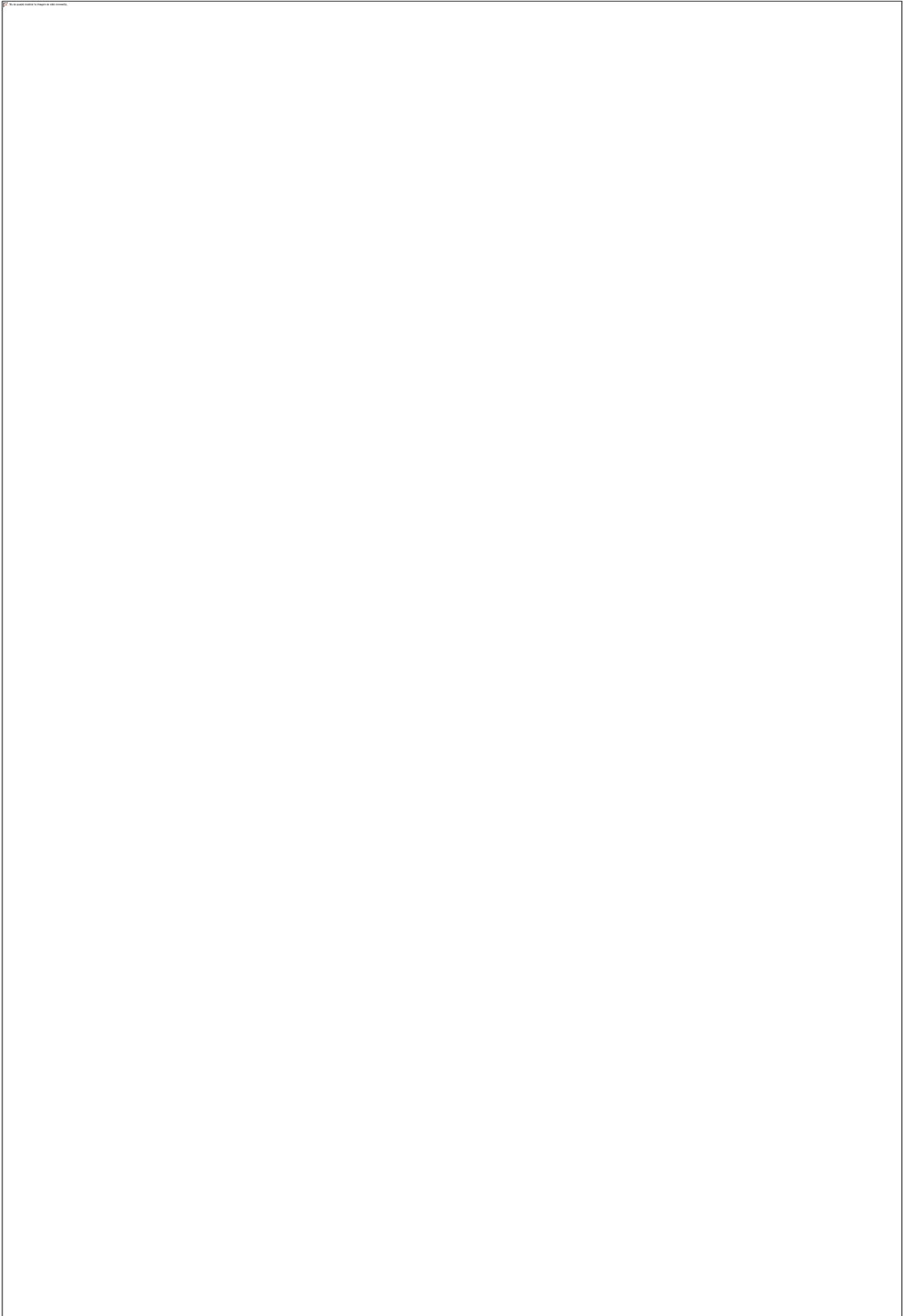
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

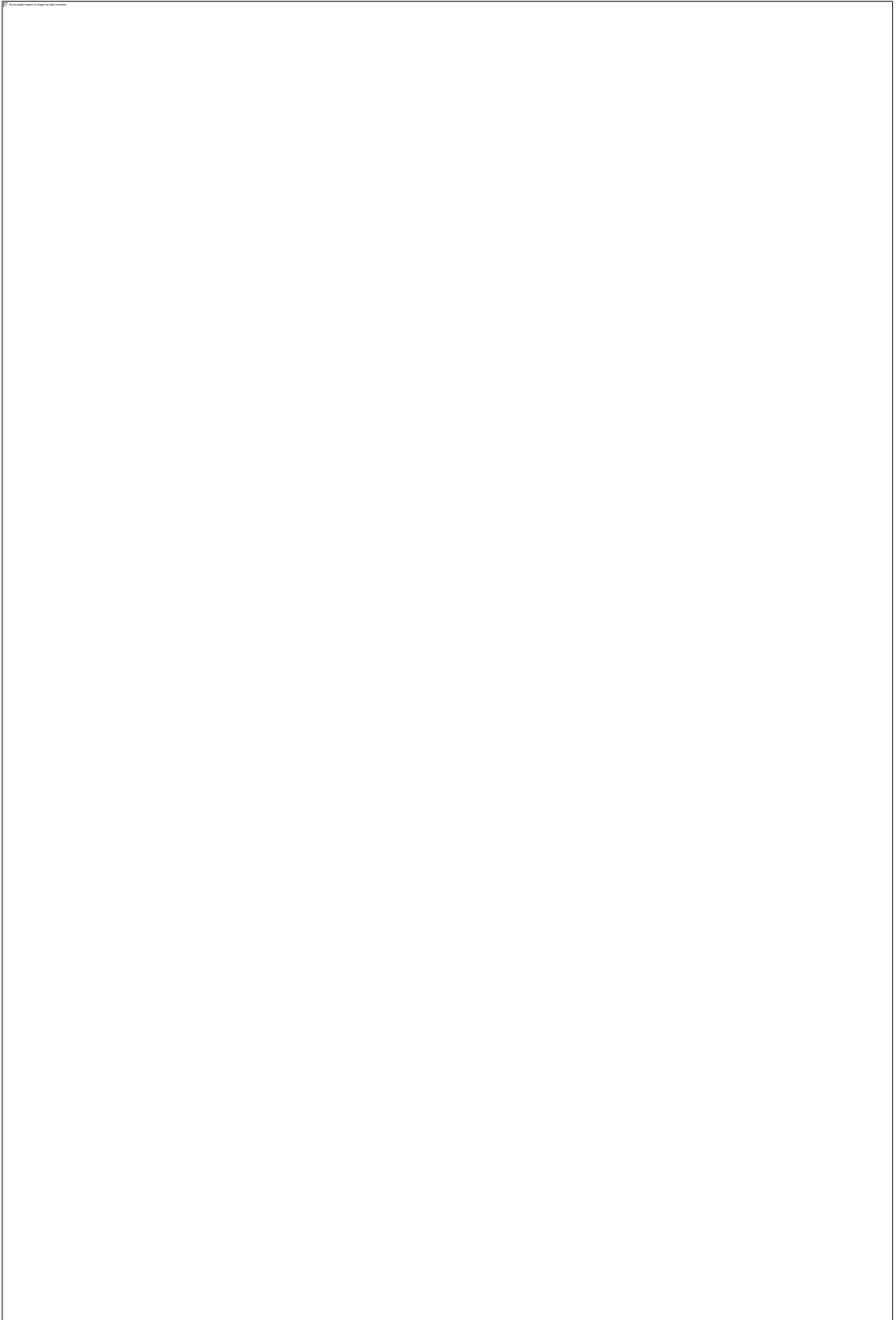
OBJETIVO: Identificar el modelo administrativo, la estructura organizacional y la gestión del talento humano en los hoteles de la parroquia Tonsupa.

POBLACIÓN: Dirigida a los administradores de los hoteles.

INSTRUMENTO: 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	/		/			/	/		/		







PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR-ESMERALDAS

ANEXO N.º 4

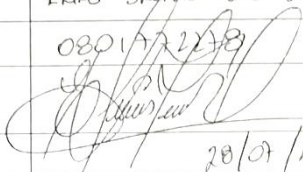
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar el modelo administrativo, la estructura organizacional y la gestión del talento humano en los hoteles de la parroquia de Tonsupa

POBLACIÓN: Dirigida a los administradores de los hoteles.

INSTRUMENTO: 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	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ESMERALDAS	
3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ESMERALDAS	
4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ESMERALDAS	
6	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
7	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ESMERALDAS	
8	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
9	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
10	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Hoteles	
11	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	ESMERALDAS	
12	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
13	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
14	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
12	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
15	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
16	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/		
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:	<input checked="" type="checkbox"/>
Validado por.	ELIAS SANCHEZ DOCTORA
C.I:	0801772278
Firma:	
Fecha:	28/07/2014

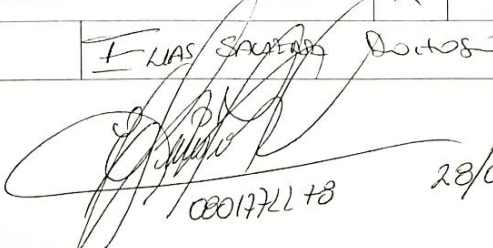


**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR-ESMERALDAS**

ANEXO N.º 5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Conocer la satisfacción laboral y si el personal es capacitado.
POBLACIÓN: Dirigida al personal que trabaja en los hoteles.
INSTRUMENTO: 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	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Mejorar
2	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
3	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
4	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Eliminar
5	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Modificar escala
6	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
7	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Modificar escala
8	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Modificar escala
9	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
10	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	
11	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	/	Modificar escala
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:						X						
Validado por.			 ELIAS SAUCEDO Doctor 0801771178									

28/07/2017



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR-ESMERALDAS**

ANEXO N° 4

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Identificar el modelo administrativo, la estructura organizacional y la gestión del talento humano en los hoteles de la parroquia Tonsupa.

POBLACIÓN: Dirigida a los administrativos de los hoteles.

INSTRUMENTO: 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	/		/			/	/			/		
11	/		/			/	/			/		
12	/		/			/	/			/		
13	/		/			/	/			/		
14	/		/			/	/			/		
12	/		/			/	/			/		
15	/		/			/	/			/		
16	/		/			/	/			/		
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:	<input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> NO APLICABLE:
APLICABLE A TENDIENDO LAS OBSERVACIONES:	
Validado por.	<i>Hgt. Freddy Betancourt Aguilar</i>
C.I:	<i>0801786245</i>
Firma:	<i>Freddy Betancourt</i>
Fecha:	<i>28/07/17</i>



**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA
DEL ECUADOR-ESMERALDAS**

ANEXO N.º 5

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

OBJETIVO: Conocer la satisfacción laboral y si el personal es capacitado.

POBLACIÓN: Dirigida al personal que trabaja en los hoteles.

INSTRUMENTO: 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	/		/			/	/	/	/			
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:			0801786245									
Firma:												
Fecha:			28/07/17.									

Anexo 5: Fotografía Hotel España

