

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE ESMERALDAS**



ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

TÍTULO:

**ANÁLISIS DE LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DEL
SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN ELOY ALFARO
ESMERALDAS - ECUADOR**

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PROCESOS

AUTOR:

FERNÁNDEZ SALAZAR ERICK

ASESOR:

MGT. MARCOS SALAZAR DONOSO

ESMERALDAS, 2018

TRIBUNAL DE GRADUACIÓN

Trabajo de tesis aprobado luego de haber dado cumplimiento a los requisitos exigidos por el reglamento de grado de la PUCESE previo a la obtención del título de Ingeniero Comercial Mención Productividad.

LECTOR 1

Mgt. Alexandra Bautista

LECTOR 2

PhD. Yulien Herrera

DIRECTOR DE ESCUELA

Mgt. Alexandra Bautista

DIRECTOR DE TESIS

Mgt. Salazar Donoso Marco

Esmeraldas, Agosto 2018

AUTORÍA

Yo, Erick Fernández Salazar con número de cédula 080299111-7 declaro que la presente investigación enmarcada en el actual trabajo de tesis es absolutamente original, legítima y personal.

En virtud que el contenido de esa investigación es de exclusiva responsabilidad legal y académica del autor y de la PUCESE.

Erick Fernández Salazar

080299111-7

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la comunidad del cantón Eloy Alfaro, especialmente a la parroquia de las Peñas y al grupo de hoteles que me brindaron la facilidad de información para la elaboración de mi investigación, a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Esmeraldas y al grupo de docentes que con esfuerzo y dedicación formaron parte en mi desarrollo académico y brindarme sus conocimientos adquiridos.

A los docentes que aportaron con sus opiniones y dar su tiempo en el desarrollo de esta investigación y dar gracias a todos ellos que cada semestre dieron lo mejor para convertirme en un buen profesional

Un agradecimiento afectuoso a mí asesor de tesis Mgt. Gimmy Jácome Vélez por el apoyo incondicional y por brindarme su ayuda en momento no esperados, gracias por ser un amigo y colaborar con su tiempo para que este título se dé acabo con el objetivo de graduarme.

Gracias Msc. Marco Salazar por el apoyo brindado en la etapa final de mi investigación le estoy muy agradecido por su tiempo, sus opiniones que ayudaron de forma constructiva a la investigación ¡Mil Gracias!

Erick Fernández Salazar

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a la persona más importante en mi vida la Señora Nelly Flor Andrade por darme la oportunidad de ser un profesional, dar todo su amor y cariño sin recibir algo a cambio, gracias por el sacrificio y esfuerzo sobre humano que paso para lograr mi título profesional, por convertirme en un persona íntegra de buenos valores y enseñarme con su ejemplo que todo esfuerzo tiene su fruto y gracias por luchar por mí, que Dios me la bendiga y le de fuerza para tenerla a mi lado y poder decirle que este logro es suyo.

Agradezco a mis padres por apoyarme a la distancia y se sientan orgullosos del hijo que cosecharon, solo puedo decir gracias por permitirme vivir y a pesar de los pocos momentos vividos este logro también es dedicado a ustedes padres.

A mis compañeros y amigos que de una u otra forma son parte valiosa como formación, persona y darme el apoyo en momento difíciles, ¡Gracias!

Erick Fernández Salazar

RESUMEN EJECUTIVO

El sector hotelero de la parroquia Santa Lucía de las Peñas es una importante fuente de ingresos para el cantón Eloy Alfaro. Según el “PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL DE LA PARROQUIA SANTA LUCIA DE LAS PEÑAS” (2015-2019) realizado por el Gobierno autónomo descentralizado de la parroquia GAD Parroquia Santa Lucía de las Peñas basa su economía principalmente en actividades relacionadas con los sectores agrícola, ganadero y pesquero, siendo además importantes por sus índices de participación las actividades que se desarrollan en los sectores turístico y comercial. Existen también negocios de provisión de artículos de primera necesidad, medicinas, vestido, comunicación telefónica y de transporte interno, lo que la convierte en un centro poblado de movimiento creciente. (pág. 27)

En vista de que el sector turístico ocupa el cuarto lugar en actividades económicas del sector productivo de la provincia de Esmeraldas, los productos que están a la cabeza que generan mayor ingreso destacan el cacao, palma aceitera, pesca, turismo, ganadería, maracuyá, madera, coco, productos del manglar y artesanías (PDyOT-Provincia de Esmeraldas, 2012-2020), es por ello que se realizó el análisis de los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro, permitiendo caracterizar la situación actual de la administración, clasificar los hoteles por la calidad del servicio y diagnosticar la gestión organizativa de los hoteles seleccionados.

Para el proceso administrativo se realizó un estudio descriptivo y de campo donde existen 22 establecimientos hoteleros y 19 en funcionamiento y una capacidad instalada para 1.500 personas, según la página web laspeñasesmeraldas.com que es auspiciada por el Ministerio de Turismo. La muestra de la investigación fue un total de 19 establecimientos la cual la conforma por: hoteles, hosterías y cabañas la cual fueron visitados y queda demostrado que la administración hotelera que desarrollan es de forma empírica y espontánea por la experiencia laboral y años de servicios al usuario brindado.

Palabras Claves: Administración, Gestión Hotelero, Procesos y Turismo.

ABSTRACT

The hotel sector of the Santa Lucia of the Peñas parish is an important source of income for the canton Eloy Alfaro. According to the "TERRITORIAL DEVELOPMENT AND ORDER PLAN OF THE PARISH SANTA LUCIA DE LAS PEÑAS" (2015-2019) carried out by the decentralized autonomous government of the GAD Parish of Santa Lucía de las Peñas bases its economy mainly on activities related to the agricultural, livestock and fishing sectors, and the activities carried out in the tourist and commercial sectors are also important for their participation rates. There are also businesses for the provision of basic necessities, medicines, clothing, telephone communication and internal transport, which makes it a populated center of growing movement. (Pag 27)

In view of the fact that the tourism sector occupies the fourth place in economic activities of the productive sector of the province of Esmeraldas, the products that are in the lead that generate more income include cocoa, oil palm, fishing, tourism, livestock, passion fruit, wood , coconut, mangrove products and handicrafts (PDyOT-Province of Esmeraldas, 2012-2020), that is why the analysis of the administrative processes of the hotel sector of the Eloy Alfaro canton was carried out, allowing to characterize the current situation of the administration, classifying the hotels for the quality of the service and diagnose the organizational management of the selected hotels.

For the administrative process, a descriptive and field study was carried out where there are 22 hotel establishments and 19 in operation and an installed capacity for 1,500 people, according to the laspeñasesmeraldas.com website, which is sponsored by the Ministry of Tourism. The sample of the research was a total of 19 establishments which consists of: hotels, hostels and cabins which were visited and it is demonstrated that the hotel management they develop is empirically and spontaneously based on work experience and years of service to the user provided.

Key Words: Administration, Hotel Management, Processes and Tourism.

Contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
1.1. Presentación del tema de investigación	2
1.2. Planteamiento del problema	5
1.3. Justificación.....	6
1.4. Objetivos	7
1.4.1. General	7
1.4.2. Específico	7
2. MARCO TEORICO	7
2.1. Base teórica	7
2.2. Antecedentes	15
2.3. Marco legal.....	18
3. METODOLOGÍA	24
3.1. Tipo de estudio	24
3.2. Definición conceptual y operacionalización de variables.	17
Tabla 1 Definición conceptual y Operacional.	17
3.3. Métodos.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos.....	18
3.5. Población y muestra	20
3.6. Análisis de datos.....	21
3.6.1. Análisis Estadístico	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 1 Análisis Estadístico Preguntas SI y NO.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 2 Análisis Estadístico de Variables 1	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 3 Análisis Estadístico de las Variables 2	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 4 Análisis Estadístico Porcentual.....	¡Error! Marcador no definido.
4. RESULTADOS	21
Ilustración 5 Calificación de la planificación	28
Ilustración 6 Evaluación a la ejecución de la planificación	29
Ilustración 7 Instituciones que fomentan cursos de capacitación.....	30
Ilustración 8 Capital para capacitación del personal.....	31
.....	32
Ilustración 9 Cursos de capacitación que han realizado en los últimos dos años	32
Ilustración 10 Nivel de empleado que requiere más capacitación	32
Ilustración 11 Personal está capacitado para realizar cualquier actividad dentro del hotel	33
Ilustración 12 Incentivos para los trabajadores.....	33
Ilustración 13 Calificación de la comunicación.....	34

Ilustración 14 Control de actividades realizadas por los trabajadores.....	34
Ilustración 15 Rendimiento de los empleados	35
Ilustración 16 Sanciones en incumplimientos de las metas esperadas	35
Ilustración 17 Detectan problemas	36
4.1 Caracterización de la situación actual de la administración en hoteles del cantón Eloy Alfaro.....	21
Ilustración 18 Caracterización de los Hoteles.....	¡Error! Marcador no definido.
Ilustración 19 Caracterización de las Cabañas.....	22
4.2 Clasificación de los hoteles por la calidad del servicio y los problemas administrativos de los hoteles en el cantón Eloy Alfaro.	24
Ilustración 20 Clasificación de los hoteles	25
Ilustración 21 Clasificación de los Hoteles.....	25
Tabla 11 Problemas Administrativos	26
4.3 Diagnóstico de la estructura organizativa en los hoteles seleccionados.....	27
Tabla 12 FODA.....	27
5. CAPITULO V DISCUSIÓN	36
6. CAPITULO VI CONCLUSIONES.....	40
7. CAPITULO VII RECOMENDACIONES	41
8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	43

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PRESENTACIÓN DEL TEMA DE INVESTIGACIÓN

La OMT, como principal organización internacional en el ámbito turístico, aboga por un turismo que contribuya al crecimiento económico, a un desarrollo incluyente y a la sostenibilidad ambiental, defiende la aplicación del Código Ético Mundial para el Turismo y maximizar la contribución socioeconómica del sector, minimizando a la vez sus posibles impactos negativos, y se ha comprometido a promover el turismo como instrumento para alcanzar los objetivos del Desarrollo Sostenido.

Las llegadas de turistas internacionales registraron un notable aumento del 7% en 2017 hasta alcanzar un total de 1.322 millones, según el último Barómetro de la Organización Mundial del Turismo (OMT). Las previsiones apuntan a que este fuerte impulso se mantendrá en 2018, con un ritmo de entre el 4% y el 5%. (OMT, 2017).

A partir de los datos que han comunicado los destinos de todo el mundo, se estima que las llegadas de turistas internacionales (visitantes que pernoctan) en todo el mundo se incrementaron un 7%, en 2017. Es una tasa muy superior a la tendencia sostenida y constante del 4% o más de lo que se había registrado el 2010 y representa el mejor resultado en siete años. (Organización Mundial del Turismo OMT, 2017).

Se puede decir que el año 2017, se caracterizó por tener un crecimiento sostenido en muchos de los destinos internacionales y por permitir la recuperación económica a la fuerte demanda de numerosos mercados emisores tradicionales y emergentes.

El constante crecimiento demostrado por el turismo en el escenario mundial también ha impactado al Ecuador, que es uno de los países que cuenta entre los

de mayor biodiversidad del planeta, lo que ha contribuido en los últimos años al incremento en la llegada de turistas debido a sus maravillas naturales.

Localizado en un lugar privilegiado del planeta, en el noroccidente de Sudamérica y la línea equinoccial, limitado al norte por Colombia, al sur y este por Perú, y al oeste por el Océano Pacífico. Ecuador está dividido en 4 regiones: Galápagos, Costa, Andes y Amazonia. Su diversa, pero a la vez compacta geografía, la excelente red vial y sus aeropuertos, brindan la oportunidad de recorrer este territorio en relativamente pocos días. El turista podrá tomar un crucero o realizar actividades de aventura, relajarse en un spa, degustar de la gastronomía enriquecedora por productos de alta calidad, visitar museos, entre otras alternativas (Proyecto Ecuador Potencia Turística, MINITUR, 2014).

Esmeraldas es una provincia ubicada al norte del país, tiene una región tropical y caliente como consecuencia de la corriente de Humbolt, Esmeraldas es llamada la provincia verde (Viajando, 2009) debido a su exuberante vegetación la cual también es llamada a igual que la piedra preciosa Esmeralda.

La provincia de Esmeraldas, por su ubicación se encuentra está rodeada de bosques, ríos y mares; sin duda una mezcla de nacionalidades, pueblos y ecosistemas, estos son la esencia de Esmeraldas y de la atracción que ejerce sobre sus visitantes; es también la más exuberante al ser cubierta de estuarios, manglares y bosque tropicales. Sin embargo, la mayor atracción que ofrece es su gente que en su mayoría son afroecuatorianos, y que aún conservan sus raíces y tradiciones ancestrales, entre las que destacan la vibrante música con los sensuales pasos de la danza tradicionales afro ecuatoriana, entonada a través del piano de la selva, la marimba y si a esto le suma la gastronomía más compleja y atractiva del Ecuador, se tiene una potencia turística productiva a total disposición para ser promocionada. (Proyecto Ecuador Potencia Turística, MINITUR, 2014).

El turismo de la provincia de Esmeraldas está compuesto de bellas y acogedoras playas que reciben visitantes durante y a lo largo del año, tiene una amplia infraestructura hotelera ubicadas en los cantones de Atacames y Eloy Alfaro,

donde pueden degustar de sus comidas típicas, artesanías, culturas, arena y cálidas aguas.

El cantón Eloy Alfaro es un lugar extraordinario que atrapa en sus encantos naturales, sus hermosas playas, su clima cálido, y sus manglares más alto del mundo entre 45 a 50 metros (Viajando, 2009), mejor conocidos como los Manglares de Majagual, son unos de sus principales atractivos, por ende, hacen que esta zona sea una parte primordial en el sector.

Las facilidades que ofrecen al turista desde hoteles convencionales y económicos pasando por cabañas y hosterías, hasta hoteles de gran tamaño confortables y de mayor valor económico.

El turismo en la costa de la provincia de Esmeraldas es fuente de ingreso en la economía interna, es por esto que el sector hotelero se ha organizado para elaborar promociones tanto de alojamiento y alimentación reduciendo sus precios al 30% para recibir a los turistas del régimen sierra, esto forma parte de la estrategia, a través de la Coordinación Zonal 1 del Turismo, ha hecho campaña a Quito, Guayaquil e Ibarra para que los turistas acudan a las playas del norte y sur de la provincia verde Esmeraldas. (Diario El Comercio, 2016)

El manejo de los procesos administrativos dentro de las empresas hoteleras marca la diferencia en el tipo de servicio que brinda a sus clientes; esto garantizará que los hoteles puedan mejorar internamente para su buen funcionamiento y así desarrollar estrategias competitivas para las empresas.

Dentro del proceso administrativo y las actividades que se desarrollan en las empresas están conformada por planeación, organización, dirección y control que son desarrolladas para lograr un objetivo en común, que es poder aprovechar de una manera eficaz los recursos humanos, técnicos y materiales, para poder desarrollar un producto o servicio acorde con las necesidades del mercado.

La presente investigación se refiere al análisis de los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro Esmeraldas - Ecuador, tomando en

consideración la frecuente visita de las personas que toman esta ruta de turismo y a su vez visitar las parroquias del cantón las cuales son: Cabecera Limones, Anchayacu, Camarones, Colon, La Tola, Maldonado, Luis Vargas Torres donde pueden disfrutar de sus paisajes, playas y su exuberante cultura, recordando que el sector hotelero del cantón Eloy Alfaro les ofrezca las mejores condiciones para su estadía.

1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad las empresas del sector hotelero necesitan invertir constantemente para ser competitivas, elevar sus ingresos, esto implica adoptar estrategias como: mejorar su infraestructura hotelera o mejorar los procesos administrativos que se realizan de manera cotidiana en los hoteles. Por tal razón, los propietarios de los establecimientos hoteleros deben realizar una autogestión que les permita hacer una reestructuración para cumplir con las exigencias de la competencia.

Uno de los problemas que tiene este sector es la falta de contratación de personal profesional titulado, la mayoría de los hoteles del cantón Eloy Alfaro está dirigida por personas no profesionales en Administración Hotelera que emplean estos establecimientos. De acuerdo con los resultados de la investigación de (Mosquera, 2015).

Esto puede incurrir determinando lo siguiente:

- a. Carencia de personal cualificado en los establecimientos hoteleros
- b. Desconocimiento de los procesos administrativos a la hora de contratar personal.
- c. Falta de conocimiento legal.
- d. Falta de elaboración de procesos por parte de los administradores.

Por esta razón, se observa que existe una problemática para el desarrollo del sector turístico hotelero del cantón Eloy Alfaro, una vez analizado los problemas internos de cada empresa se puede establecer planes de contingencias para la mejora continua.

Esta investigación pretende encontrar fallos en los procesos administrativos, información que será importante para los administradores de hoteles a la hora de tomar decisiones en sus empresas

Por lo antes expuesto, se formula las siguientes interrogantes:

- ¿Existen procesos administrativos en la administración de los hoteles del cantón Eloy Alfaro?
- ¿Están clasificados los hoteles del cantón Eloy Alfaro según sus servicios?
- ¿Los hoteles del cantón Eloy Alfaro cuentan con un diagnóstico de un modelo de gestión en su estructura organizativa?

Al no tener evidencia de los aspectos que determinan los procesos administrativos en el sector hotelero del cantón Eloy Alfaro, la presente investigación está enfocada en analizar los procesos administrativos de los hoteles y si existiera un estudio se procederá a verificar si están acorde a las necesidades actuales de esto.

1.3. JUSTIFICACIÓN

La presente investigación hace referencia al análisis de los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro, se justifica en función de que es necesario identificar los factores que no permiten una correcta gestión administrativa en la organización.

Al generar una búsqueda de información en las instalaciones de la PUCESE en el área de biblioteca se pudo indagar en el repositorio de investigación realizada de la escuela de administración de empresas, donde demuestra que no existen investigaciones dirigidas a hoteles del cantón Eloy Alfaro, esto permite desarrollar una investigación que, obteniendo resultados que beneficien a futuros aportes de investigación.

Cabe mencionar que la información recaudada será importante para realizar futuras investigaciones que forjen progreso para distintos sectores turísticos que promueve la provincia de Esmeraldas.

De esta forma se puede evaluar la situación que se encuentran cada uno de estos hoteles y así emplear métodos correctivos para su mejora y calidad en sus procesos administrativos, de tal modo, quienes dirigen y guían a las empresas,

obtengan un instrumento de respaldo para poder efectuar en conjunto a sus dirigidos o empleados que les permita un crecimiento empresarial.

1.4.OBJETIVOS

1.4.1. GENERAL

Analizar los procesos administrativos del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro

1.4.2. ESPECÍFICO

- Caracterizar la situación actual de la administración, en hoteles del cantón Eloy Alfaro.
- Clasificar los hoteles por la calidad del servicio y los problemas administrativos de los hoteles en el cantón Eloy Alfaro.
- Diagnosticar cómo se está gestionando la estructura organizativa en los hoteles seleccionados.

2. MARCO TEORICO

2.1.BASE TEÓRICA

Turismo

El turismo es un sector y actividad importante para el Ecuador y para el mundo en general, ya que influye en el estilo de vida tanto del turista como de la persona que ofrece el servicio mejora la calidad de vida debido a un mejor manejo a los atractivos naturales y la conservación del medio ambiente (Parrales y Poveda, 2017).

Ecuador tiene ventajas sobre los demás países ya que posee cuatro regiones que van desde la playa en diversidad topográfica de la Amazonía a volcanes y nevados de los Andes; amplias la Costa y las conocidas Islas Galápagos, conocidos como las islas encantadas, en la región insular. Lo interesante de las cuatro regiones es que, cada una de ellas representa un ecosistema único y por lo tanto el país cuenta con la mayor biodiversidad por kilómetros cuadrado. Vale mencionar que el país, debido a su amplia diversidad y ubicación geográfica, posee rincones declarado Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO (Parrales, 2017).

Resulta evidente comparar las diferentes opiniones que respaldan al turismo del Ecuador como son Parrales (2017), donde indica que Ecuador tiene ventajas a diferencia de otros países en el mundo por la diversidad topográfica a nivel general, pero a su vez la O.M.T (2016), nos habla desde una perspectiva del turismo sostenible tomando en cuenta el impacto económico, social y ambiental que son componentes que permiten un turismo adecuado para satisfacer una necesidad.

O.M.T (2016) en primer lugar, para la empresa hotelera el medio ambiente y su conservación son aspectos vitales; y de ahí que han surgido iniciativas y propuestas dirigidas a implantar un nuevo concepto relacionado con el turismo, denominado “turismo sostenible” definido por la Organización Mundial Turismo tomando en cuenta el impacto económico, sociales y ambientales actuales y futuros, las necesidades de los visitantes, la industria, el medio ambiente y las comunidades de acogida.

De acuerdo con la investigación Araujo & Torres (2013) “el turismo se puede resumir en los siguientes apartados: El turismo es generador de empleo y riqueza; el turismo es vía de comunicación cultural, el turismo es el camino más positivo para conservar las bellezas del mundo; el turismo es un generador de cambios sociales positivos”. (p. 8)

Al tomar como referencia estos dos estudios como son la investigación de Araujo (2013), que demuestra que el turismo es un generador de empleo y riqueza, se determinó que el turismo es la belleza del mundo, según Beltrami (2010), da a conocer al turismo como una derivación particular del viajero quiere decir que el turismo es el medio para llevar a cabo que las personas excursionistas conozcan las culturas, raíces y orígenes de cualquier parte del mundo.

La expresión turismo tiene su aparición durante la Edad Moderna europea, en Inglaterra. Procede del verbo inglés “to tour”, que proviene a su vez del francés “tour” (viaje o excursión circular). Tanto la palabra tourism como tourist proceden de la misma raíz. En realidad, tourism tiene su origen en tourist, porque el turismo comienza a estudiarse como una derivación del

modo de denominar a un tipo particular de viajero. De acuerdo a la turismóloga Margarita Barreto, hay que remontarse hasta el siglo XVII para encontrar el surgimiento del concepto de turismo (Beltrami, 2010, p. 8).

Ecuador tiene una biodiversidad descomunal que le ha otorgado una justa inclusión en el top de los 17 países megadiversos del mundo. Estos países en su conjunto solamente cubren el 10% del territorio mundial englobando el 70% de la biodiversidad global. (PREMIOS LATINOAMERICA VERDE, 2015)

El crecimiento del turismo en diferentes escenarios y los profundos impactos en la económica global, y las relaciones sociales y culturales a nivel mundial, ha causado que el abordaje del fenómeno turismo, se halla hecho con prisa desde el empirismo y tomando teorías y conceptos de otras disciplinas, ante esto las empresas turísticas no han podido desarrollarse con la debida propiedad. (Osorio, 2016)

Es importante recalcar que las nuevas demandas y exigencias del consumidor turístico, así como la intensificación del nivel competitivo en el sector, tanto en el ámbito de las empresas como en el de los destinos, han contribuido al desarrollo de actuaciones de marketing encaminadas a lograr una posición más ventajosa en el mercado (Mediano, 2014).

El turismo ha sido y es aún una de las actividades más dinámicas y con mayor potencial de crecimiento mundial. Hoy es cada vez reconocida como un sector de actividades con grandes beneficios para los países, por su capacidad para impulsar mayores relaciones con el resto del mundo y además por su potencial en la generación de divisas, por la creación de empleos y por sus aportaciones potenciales para el desarrollo de las regiones en desarrollo (Wilches, 2011).

De acuerdo al estudio de Wilches el turismo es muy diverso y fuente de economía potencial a nivel mundial, por esta razón el sector turístico del cantón Eloy Alfaro es un punto clave para el desarrollo socioeconómico para la comunidad que habita y brinda servicios de alojamiento y alimentación al turista que visita al balneario de la parroquia de Santa Lucia de las Peñas.

El turismo ha sido identificado como una de las actividades con potencial para contribuir al desarrollo económico, los gobiernos tienen capacidad para influir y tomar medidas en las áreas que afectan a esta actividad, a través de regulaciones, incentivos, promoción o mitigando los efectos externos negativos. Es por ellos, que los gobiernos están utilizando cada regional vez más esta actividad como vehículo para el desarrollo (Martínez et al., 2013).

Ecuador no es ajeno a estas actuaciones y prueba de ello son los distintos planes y actuaciones puestas en marcha para diversificar la economía y apostar por modalidades de turismo que contribuyan al crecimiento económico de forma sostenible (Neto, 2003; Ruiz et al., 2008).

Administración

Según Munch y García (2010), “el proceso administrativo representa las actividades iniciales en las que participan los administradores de la empresa y las que generalmente se les denomina planeación, organización, integración, dirección y control” (p. 17). De acuerdo con la definición todas las actividades que se desarrollen dentro de un establecimiento deben ser supervisadas de esta manera la persona que este al mando o a la cabeza podrá identificar que actividades corresponden a cada apartado del proceso administrativo.

“Una serie de pasos o etapas por medio de las cuales el administrador diseña planes, escoge el curso de acción más favorables a los intereses de la empresa y desarrolla acciones según las normas en pos de lograr los objetivos propuestos” (López, 2012, p. 21).

Fases del proceso administrativo

Moreno, Masso y Pleite (2012), “expresan que el proceso administrativo, tal como lo indica su nombre, es un ciclo continuo, con varias etapas que están interrelacionadas y que deben seguirse consecutivamente para lograr un fin propuesto” (p. 26).

Estos afirman que las fases que componen el proceso administrativo son: Planeación, Organización, Integración, Dirección, Control.

Ventajas del proceso administrativo

Laris (2010), expresa que las principales ventajas que provee el proceso administrativo (p. 22). Son las siguientes:

El trabajo se lo realiza fundamentado en un marco conceptual de labores, da a entender a los administradores, los empleados, colaboradores que es la administración y como ayuda al desarrollo de la empresa. Es factible la adaptación paulatina de las diferentes escuelas y conceptos administrativos en la organización, es flexible, de tal modo que permita a los usuarios administrativos, adaptarlo a cualquier circunstancia que se presente en la organización, Permite a los administradores un adecuado y coherente análisis de las situaciones organizacionales, planteando efectivamente los objetivos a alcanzar, así como también los recursos necesarios para conseguirlos.

“La administración es un proceso social que tiene la responsabilidad de planificar y regular de forma adecuada y eficiente las operaciones que deben realizarse en una empresa u organización, con el fin de lograr un propósito previamente establecido”. (Brech, 2010, p. 4).

Según Fernández (2012), “afirma que la administración es una ciencia que se encarga de satisfacer los objetivos organizacionales a través de una estructura y esfuerzo humano, debidamente coordinado y organizado” (p. 4)

Al analizar estas definiciones que establecen estos autores, se llega a la conclusión que la administración y los procesos ayudan a la estructura organizativa de las entidades quienes la emplean, permitiendo utilizar los procesos administrativos.

Planificación

Según Burns (citado por Ivars, 2003: 109) indica que los países el tercermundista han continuado desarrollando su planificación de manera tradicional con un propósito fundamentalmente macroeconómico y una limitada atención a consideraciones sociales o ambientales, por lo que los enfoques desarrollistas y

económicos se han presentado unificados. Es por ello y comparto con el estudio de Burns que la planificación que se realiza en el sector hotelero de Eloy Alfaro es tradicional y espontánea, este proceso ha llevado a las empresas a mantenerse aún en el mercado local.

Al comparar las opiniones de los siguientes autores que hacen referencia a la planeación se identifica varios conceptos que brindan aporte de calidad a la actual investigación Terry (2005), nos habla que la planeación es la selección y relación de hechos, así como la formulación y uso de suposiciones de las actividades que sean necesarias para lograr resultados esperados (p. 86). Es por ello por lo que el sector hotelero de Eloy Alfaro debe tener visualizado lo que quiere para la mejora del hotel, Terry recomienda proponer actividades que influyan en el crecimiento y lograr sus objetivos. Fernández (2005) en su estudio indica que es el primer paso del proceso administrativo por medio del cual se define un problema, se analizan las experiencias y se ocultan planes y programas.

Organización

Según Luhmann (1997: XXII) “define la organización como un sistema compuesto por complejas decisiones, cuestiona las congruencias entre decisión y acción, efectivamente no toda acción humana o empresarial requiere de un diseño formal, mínimo implica una toma de alternativa”. Por esta razón es necesario y recurrir a la estructura organizativa que permitirá tener un mejor enfoque.

Muñoz (1999) nos dice que la estructura organizativa es el conjunto de sus elementos y de las relaciones entre ellos como son: análisis de entorno, elección de objetivos, definición de estrategias, alcanzar los objetivos, agrupación de las tareas todos estos elementos dan como resultados la estructura organizativa.

Robbins (2009) define que la estructura organizativa está acompañada de estrategias la cual permitirá que el sector turístico hotelero del Eloy Alfaro pretenda adecuarlas a su realidad las cuales son:

- Estrategias de innovación la que hace énfasis en la introducción de nuevos productos y servicios importantes.

- Estrategias de minimización de costos se basa en controles estrictos de los costos y evita gastos innecesarios en innovación, marketing y recorta los precios.
- Estrategias de imitación busca avanzar hacia nuevos productos o mercados solo después de que se ha demostrado su viabilidad.
-

Procesos

Según Alarcón (2011), “define al proceso el conjunto de actividades interrelacionadas, que de manera coherente reciben un input con la finalidad de crear un producto o servicio y terminan con la entrega de este resultado al cliente” (p. 24).

De acuerdo con Heredia (2011), “el proceso es un conjunto lógico de actividades relacionadas y conectadas que se encargan de tomar entradas de proveedores, les añaden valor y termina generando salidas para los clientes” (p. 45).

“La gestión por procesos hace compatibles las necesidades organizativas internas con la satisfacción de los clientes” (Pérez, 2010, p. 15).

El enfoque que se le da a la gestión de procesos es observar y adaptar a la actualidad como un camino esencial a la hora de realizar la gestión, eficientemente las actividades que la empresa debe ejecutar.

El procedimiento administrativo es el cauce formal de una serie de actos de la actuación administrativa, para la realización de un fin, para llevarlo a los actos de autoridad que precisan de un proceso para dar seguimiento y llegar a un fin que solucione dicho proceso, siempre siguiendo lo contemplado en la ley que la rige, mientras que nuestro pensador ha contribuido de manera natural, ya que siendo de una época en la que apenas iniciaban la revolución en las leyes ha contribuido en que los actos administrativos suponen un poder o una causa de donde emanan, y un fin a que se dirigen. (Sainz, 2013)

Al analizar estas definiciones los autores, se puede mencionar que los procesos son la forma que deben realizar las actividades ya sea de manera coordinadas y eficientes esto permitirá utilizar los procesos administrativos con responsabilidad y dar el uso correcto de cada uno estos procesos administrativos.

Hotelería

“Son todos aquellos lugares turísticos que constan de establecimientos dedicados a proporcionar alojamiento con precios accesibles para los clientes. Los establecimientos hoteleros se pueden distinguir de diferentes modalidades como: hoteles, hostales y moteles” (Ludeña, 2012)

Cabe destacar la construcción y diseño de las modalidades ya antes mencionadas, es con el afán de brindar un servicio de alojamiento y estadía a sus clientes, cumpliendo varios factores como son espacios de privacidad, ambiente cómodos y tranquilos, obteniendo satisfacción por el servicio que le es prestado.

Caracterización de los Hoteles

“Es indudable que para una correcta caracterización de los hoteles hay que considerar su tipología en función de su ubicación, su tamaño y categoría por ende el sector hotelero comprende todos aquellos establecimientos que facilitan alojamiento con o sin servicios complementarios” (OMT, 2008)

De acuerdo con la Organización Mundial del Turismo es necesario tener a la mano toda la información que sea posible para caracterizar el sector hotelero que presenta el cantón Eloy Alfaro, esto conlleva a realizar una investigación de campo para obtener información precisa

“Las variables empleadas para clasificar a los establecimientos hoteleros hacen referencia principalmente a la localización, las instalaciones y servicios, tamaños, mercado objetivo, tipo de propiedad y categoría del hotel” (Cortina, 2002).

La clasificación de los hoteles, en cuanto a su ubicación o localización tipológica, puede resultar compleja, ya que determinar si un hotel es de ciudad, de playa o de montaña, en ocasiones responder a diferentes criterios (Mellinas, 2014).

De acuerdo con el estudio de Mellinas sobre la clasificación de los hoteles por la ubicación, el sector turístico hotelero a estudiar se ubica en el balneario de Santa Lucia de las Peñas donde existe una variedad de hoteles, cabañas y hosterías para dar servicio de alojamientos a los turistas que visitan esta playa del cantón Eloy Alfaro – Esmeraldas.

2.2. ANTECEDENTES

En el estudio de Ramírez (2018), “Análisis administrativo del sector hotelero de la parroquia Tonsupa” menciona que los hoteles del sector cumplen con las características que demanda un hotel, esto con lleva que el personal que labora en los establecimientos tengan una remuneración justa y cumplan con las actividades y sean un modelo de administración y se genere una buen practica de liderazgo por parte del gerente del hotel, se preocupa por el ambiente laboral y sus trabajadores estén satisfechos del trabajo realizado con un objetivo claro que la empresa sea rentable y se puede decir que predomina el modelo autocrático del hotel.

En el estudio de Lara (2018), “Análisis administrativo del sector hotelero de la parroquia de Atacames – Esmeraldas”, la situación que presenta los hoteles de Atacames es muy buena, ya que la mayoría de los alojamientos ejecutan sus actividades en base a una planificación y permite la práctica de los procesos administrativos de un hotel, existe un compromiso que está basado en motivación al talento humano que labora en los establecimientos, brindándoles capacitaciones en varias áreas, desarrollan un eficiente trabajo en equipo y emplean conferencias de cómo generar un buen servicio a la atención al cliente, permite que el hotel o empresa cuente con trabajadores aptos para desempeñar cualquier tipo actividad dentro del hotel.

Aunque no se encuentran estudios relacionados al análisis de procesos administrativos, si existe varios estudios relacionados al “Análisis del perfil profesional a empleados establecimientos hoteleros de Esmeraldas”, por ejemplo la tesis de María Mosquera Castro (2015), de acuerdo a sus resultados de la investigación obtenida por medio de sus instrumentos como son la encuesta y

entrevista, los empleados y propietarios de los establecimientos hoteleros, se constata que el 76% de las empresas no cuentan con un profesional en administración hotelera y turística, existe un bajo nivel de conocimientos técnicos que garantice la calidad del servicio en el personal que labora en el sector hotelero y sus diferentes áreas, siendo que la mayoría de ellos son empíricos, son bachilleres de otras especialidades educativas.

Según el estudio de Muñoz (2017), en su tesis “Análisis de la calidad del servicio del hotel Perla Verde de la ciudad de Esmeraldas”, se identificaron falencias como la deficiencia en la toma de decisiones de parte de la gerencia, una limitada planificación operativa, la falta de capacitación al personal del hotel, la inexistencia de manuales de procedimientos y sus funciones, la falta de calidad en la entrega del servicio al cliente, la presentación del servicio carece de valor agregado. Al no tener suficiente información de la competencia, hay una limitada diferenciación del servicio brindado (hospedaje, alimentos y bebidas, eventos sociales, lavandería, internet, garaje, catering y seguridad, que no se nota real preocupación por superar las expectativas de su cliente objetivo.

Se observa en la literatura relacionada con sector turístico específicamente la de los procesos administrativos. A pesar de ello se encuentran los estudios realizados por Ramírez (2015), con el “Modelo de Gestión Administrativa Turística” este estudio permitirá crear valor en los modelos de gestión y liderazgo como promotor de la operatividad y viabilidad, Barreto (2010) con el “Análisis Organizacional en empresas del sector hotelero” este estudio permitió observar como es el trabajo en equipo la posibilidad de que sus opiniones sean tomadas en cuenta, Cruceira (2013) con el estudio “Gestión Administrativa y servicio en los hoteles de la ciudad de Tulcán” demuestra cómo mejorar de forma significativa el desempeño y desarrollo de la empresa.

Ramírez Arboleda Augusto (2015), en su tesis de grado sobre “Modelo de Gestión Administrativa turística aplicado al complejo Bambu Eco-Resort”; que posibilita los servidores del sector de la Educación a adquirir bajo su rentabilidad económica una Propiedad Vacacional en Tiempo Compartido apoyándose en conceptos y teorías de autores en el campo de la administración de valor, estrategias, liderazgo misional,

visional y participativo, que se toman para el análisis y solución del problema, y su contribución con el modelo de gestión que se propone; utilizando la metodología descriptiva e identificación al mercado objetivo del modelo de gestión; se establece su tamaño y se elige la técnica de la encuesta para la recolección de la información, y el instrumento de la misma, a partir de la base de datos obtenida de la encuesta realizada a los Servidores del Sistema Educativo Ecuatoriano.

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

Cruceira (2013), en su tesis de grado previo a la obtención del título de ingeniero en Administración de Empresas y Marketing, realizada en base a la temática “Gestión Administrativas y el Servicio en los Hoteles de la ciudad de Tulcán”. El proyecto se lo desarrollo para determinar las causas que generan una incorrecta gestión, esto permitió proponer un diseño de procesos para la mejora continua en el área ya mencionada; basado en el rediseño de los manuales de procedimientos existentes enfocados directamente en los clientes, la selección del personal y seguridad hotelera.

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

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

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

De acuerdo con la investigación de Barreto se puede concluir que los resultados que indicaron las encuestas de distintas áreas del hotel buscan que sus trabadores puedan trabajar por medio de equipos considerando un jefe inmediato para aclarar sus inquietudes. Teniendo en cuenta que los trabajadores tienen la posibilidad de expresarse de forma espontánea y positivamente y los aprietos se solucionen ocasionalmente.

Las actividades turísticas tienen que ver con los procesos productivos y administrativo que realiza la industria turística. Se dividen en: alojamiento, comercio, restaurante y bares, manufacturas (incluyendo producción artesanal), transporte, servicios de esparcimientos y otros (revelado y servicio de fotografía, alquiler de automóviles, servicios de administración y promoción turística, etc.) (INEGI, 2013).

Suarez y Smith (2012), afirman con respecto a la innovación de Procesos que continúa siendo importante en la gestión de las organizaciones de hoy en el día, e indican, citando Harrington (1991), que la innovación de procesos puede ser entendida como una metodología sistemática desarrollada para ayudar a conseguir avances significativos en la forma en que los procesos de negocio funcionan.

2.3. MARCO LEGAL

De acuerdo con el tema de investigación, es necesario establecer y fundamentar con las leyes que rigen y controlan la estructura y funcionamiento hotelero en el cantón Eloy Alfaro. Las entidades que ejecutan las leyes que rigen esta actividad son: el Ministerio de Turismo, Código de Trabajo y SRI.

El Artículo 1 del Ministerio de Turismo

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

El artículo indica cuales son los parámetros y requisitos los cuales se presentan de la siguiente manera:

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

Tipos de camas

- Cama de una plaza
- Cama de una plaza y media (twin)
- Cama de dos plazas (full)
- Cama de dos y media plazas (queen)
- Cama de tres plazas (King)

Tipos de habitaciones

- Habitación individual o habitación simple
- Habitación doble
- Habitación triple
- Habitación cuádruple
- Habitación múltiple
- Habitación júnior suite
- Habitación suite

Cabe detallar la importancia de los derechos y obligaciones que tienen los visitantes o huésped en un establecimiento de alojamiento turístico. De acuerdo con los reglamentos que regulan la actividad turística los huéspedes tendrán los siguientes derechos y obligaciones:

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

k) Asumir su responsabilidad en caso de ocasionar daños y perjuicios al establecimiento, cuando le fuere imputable.

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

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

- o) Cumplir con los requisitos de seguridad previstos en el presente Reglamento y demás normativa vigente relacionada con el fin de proteger a los huéspedes y sus pertenencias;
- p) En caso de incidentes y accidentes el establecimiento deberá informar sobre el hecho a las Autoridades competentes;
- q) Respetar la capacidad máxima del establecimiento;
- r) Respetar y cumplir con los límites máximos de ruido establecidos conforme a la Autoridad competente;
- s) Exigir información al huésped, incluyendo la presentación de documentos de identidad de todas las personas que ingresen al establecimiento;
- t) Prestar las facilidades necesarias para que se realicen inspecciones por parte de la Autoridad competente;
- u) Cumplir las especificaciones de accesibilidad para personas con discapacidad dispuestas en la normativa pertinente y de conformidad con lo previsto en este Reglamento;
- v) Llevar un registro diario y proporcionar a la Autoridad Nacional de Turismo y a las autoridades que así lo requieran, información sobre el perfil del huésped donde se incluya al menos nombre, edad, nacionalidad, género, número de identificación, tiempo de estadía y otros que se determinen.

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

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

Artículo 5 de la ley del Ministerio del Turismo

Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen o la prestación remunerada de modo habitual a una o más actividades” (Normas Técnicas de Actividad Turística, 2009).

Este artículo quiere decir que está permitido las actividades relacionadas con el alojamiento, servicios de alimentación y bebidas, transporte dedicado al turista vía marítima, aérea, fluvial y terrestre considerando el vehículo para cada actividad, agencias de viajes, agencias de turismo, organizadores de eventos, etc.

El director ejecutivo de la corporación ecuatoriana del turismo permite normar y expedir los reglamentos; indica que los hoteles a nivel nacional deberán estar categorizados de manera que les permita ofrecer los servicios que se les otorga la categoría asignada la cuales son: los hoteles de cinco estrellas (Lujos), los hoteles de cuatro estrellas (Primera Categoría), hoteles de tres estrellas (Segunda Categoría), hoteles de dos estrellas (Tercera Categoría), hoteles de una estrella (Segunda Categoría), la cual cada una de las categorías por ende deben cumplir unas especificaciones para clasificar su denominación (Dr. Robelly Nelson , 1989)

Artículo 43 de la Ley del turismo, señala:

Del reglamento a la ley del 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” (Registro Oficial Suplementario 465, 2015)

Artículo 44 y Artículo 19 de la ley Ministerio de turismo

Contempla que el ministerio de turismo establecerá privativamente las categorías oficiales para cada actividad vinculada al turismo, misma que deberán sujetarse a las normas de uso internacional, para lo cual expedirá las normas técnicas correspondientes (Registro Oficial Suplementario 465, 2015)

Art. 1 del Código de Trabajo

Establece que el reglamento regula las relaciones entre empleados y trabajadores y se aplican a las diversas modalidades y condiciones de trabajo; además de otras disposiciones u ordenanzas que todo trabajador y empleador está obligado a cumplir.

En el reglamento del Servicio de Rentas Internas (SRI).

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

3. METODOLOGÍA

3.1. TIPO DE ESTUDIO

La presente investigación se considera descriptiva y aplicada, ya que se realizó una observación de los procesos en los hoteles, en el tiempo de la investigación. El estudio se efectuó en el norte de la provincia de Esmeraldas, en el cantón Eloy Alfaro. La intención fue obtener información a través de la recolección de datos, para analizar y evaluar la gestión administrativa de los hoteles, para conocer si se está ejecutando de una forma correcta los procesos administrativos de los mismos.

Al describir el entorno donde operan los hoteles, se identificó mediante unas variables que muestren el objetivo de estudio; de esta manera la investigación es cuantitativa y se logró analizar las características que se observaron en la gestión administrativa de los hoteles.

Según Arias (2012) la investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables algunas, es

decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes.

Uno de los apartados más importante es caracterizar el sector hotelero la situación que presenta el sector turístico hotelero del cantón, esto nos permitió describir el lugar, por lo cual, se utilizó la investigación descriptiva, con el fin de aprender cómo se ejecuta la gerencia en los hoteles.

Al momento de describir la situación de cada uno de los hoteles seleccionados, se están identificando las cualidades que el entorno demuestra en su objeto de estudio, y una vez obtenida la información, la pasamos a cuantificar, por esta razón la investigación es de forma cuantitativa, porque permitió analizar de manera exhaustiva los caracteres que se observen al realizar los procesos administrativos de los hoteles.

Sampieri (1991), define que el método cuantitativo es más usado en las ciencias exactas o naturales; se usa para recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías. (p. 5)

Al punto de recopilar, describir y analizar el entorno de estudio es beneficioso realizar una investigación cuantitativa, esta permitirá llegar a las conclusiones definidas, se obtendrá procesos numéricos dentro de las tabulaciones y manejo de los indicadores para analizar y comprobar información.

3.2. DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.

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

Tabla 1 Definición conceptual y Operacional.

Fuente: Propia del Investigado

3.3. MÉTODOS

Una vez utilizado los tipos de investigación que permite la recolección de datos para el avance de estudio; es beneficio hacer énfasis en el campo de los métodos lógicos, ya que su uso será importante para validar y comparar la información que se alcanzará, con la búsqueda obtenida de las indagaciones o investigaciones realizadas anteriormente, por esta razón se utilizará los métodos lógicos correspondientes:

Método analítico: Su aplicación permitió al investigador caracterizar los problemas o causas que se presenten en el proceso de la administración, ya sea en la planificación, en la estructura organizativa, la gestión del talento humano o dentro del control de actividades, procediendo a revisar u observar cada uno de ellos por separados.

Método sintético: Mediante la relación de hechos actuales y pasados dentro de la administración hotelera de la parroquia Santa Lucia de las Peñas del cantón Eloy Alfaro, permitirse lograr llegar a una síntesis clara de cómo se están manejando administrativamente los 19 hoteles.

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

Método observación: Su aplicación permitió caracterizar y detallar cada uno de los hoteles que fueron visitados con la intención de recopilar información precisa y a la vista.

3.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Por medios de las técnicas e instrumentos se determinó los resultados para facilitar la recopilación de información para fomentar la investigación obteniendo datos primarios, ya que los instrumentos se lo realizaron de forma directa para obtener datos precisos.

El primer instrumento utilizado fue la:

La encuesta fue elaborada de investigaciones ya existentes como son: Los autores Michael Lara y Julissa Ramírez con la intención de recopilar información para un artículo científico, la cual desarrollaban la misma línea de investigación, por ende, fue validada para dar el uso correcto de este instrumento para el desarrollo de la investigación existente, por medio de la encuesta se pudo diagnosticar como se gestionó la estructura organizativa en los hoteles.

Según Vásquez et al, 2005 “son instrumentos de investigación descriptiva que precisan identifican a priori las preguntas a realizar, las personas seleccionadas en una muestra representativa de la población, especificar las respuestas y determinar el método empleado para recoger la información que se vaya obteniendo” (p. 96)

Con esta técnica se obtuvo información de una muestra poblacional, una vez desarrollado el cuestionario ya que está estructurado con preguntas (cerradas) y de opciones múltiples que le permita al investigador enfocarse para el cumplimiento de los objetivos, orientado a los procesos administrativos que emplean los hoteles del cantón Eloy Alfaro, realizados a los gerentes y personal de las empresas hoteleras del sector, de esta forma poder analizarlos, tabularlos e interpretarlos de esta manera fortalecer la parte administrativa que tiene cada uno de los hoteles.

La entrevista fue elaborada por investigaciones ya existente como son: Los autores Michael Lara y Julissa Ramírez con la intención de recopilar información para un artículo científico, la cual desarrollaban la misma línea de investigación por ende fue validada para dar el uso correcto de este instrumento para el desarrollo de la investigación existente. La misma fue aplicada de forma directa a todos los gerentes de los hoteles del cantón, con el objetivo de recopilar información precisa, para aplicar la entrevista es necesario desarrollar un instrumento como lo es el cuestionario, con preguntas orientadas a los procesos administración del hotel, así se determinó la situación actual de los hoteles; la planificación que aplican, el control que se realiza, su estructura organizativa, el recurso humano, capacitaciones y motivación del personal.

Según Díaz (2005) dice, que fue el proceso de modernización y racionalización de las relaciones través del desarrollo de las ciencias Sociales y la puesta en circulación de la prensa de masas lo que consideramos propiamente como el origen de la entrevista.

A partir de entonces se utilizaron para recoger datos y opiniones (entrevista extensiva), informar sobre la realidad y motivar o aconsejar influyendo en los sentimientos del sujeto (entrevista intensiva). Según (Bingham y Moore, 1961). Según (Corbetta, 2007) dice: “es una conversación provocada por un entrevistador con un número considerable de sujetos elegidos según un plan determinado con una finalidad de tipo cognoscitivo” (p.78).

Ficha de Observación

Se tomó la ficha observación de los estudios realizados por: Los autores Michael Lara y Julissa Ramírez con la intención de recopilar información para un artículo científico, la cual fue validada para dar el uso correcto de este instrumento para el desarrollo de la investigación existente, este instrumento permitió caracterizar la situación actual de la administración en los hoteles del cantón.

Según Pardinás (2005) dice: “es el conjunto de cosas observadas, el conjunto de datos y conjuntos de fenómenos. En este sentido, que pudiéramos llamar objetivo, observación equivale a dato, a fenómeno, a hechos” (pp. 89).

Permitió recopilar datos e información, una vez empleada la ficha de observación como instrumento de investigación consiste en realizar un formato que detalle la indagación con el propósito de analizar el problema.

3.5. POBLACIÓN Y MUESTRA

La población para este estudio es finita, no necesita de una muestra en la población que determine el número de hoteles, esto quiere decir que existen 22 hoteles los cuales fueron estudiados.

De los 22 hoteles investigados en el cantón Eloy Alfaro en la parroquia de Santa Lucía de las Peñas 19 de los establecimientos turísticos brindan el servicio de alojamiento y están en funcionamiento, los 3 establecimientos que no participaron fueron por motivos de no estar en capacidad de cubrir los gastos que demanda un hotel, otro motivo fue darle una razón social distinta a la infraestructura a la que pertenecía.

3.6. ANÁLISIS DE DATOS

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

4. RESULTADOS

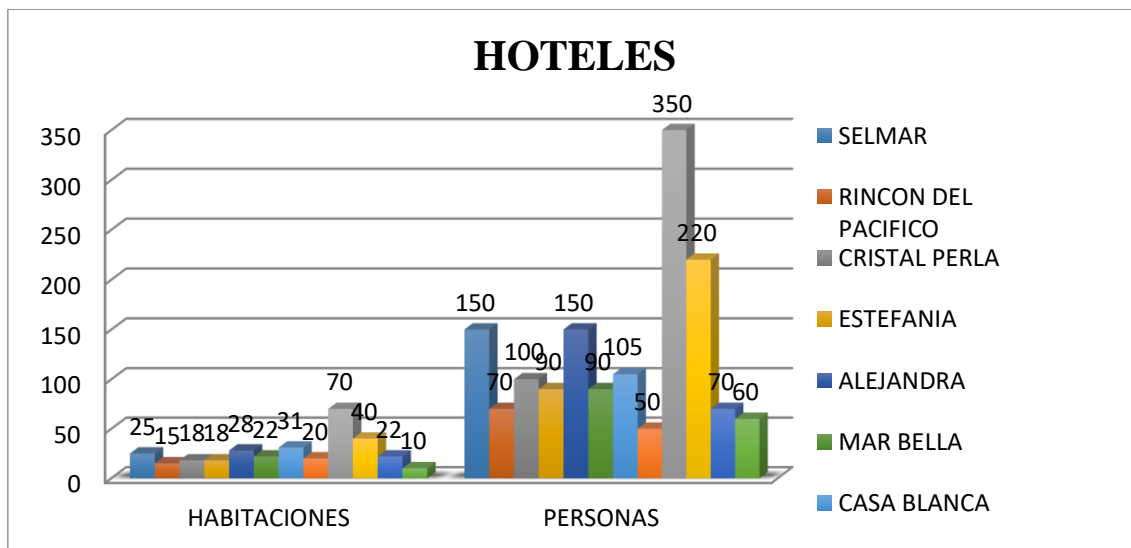
4.1 Caracterización de la situación actual de la administración en hoteles del cantón Eloy Alfaro.

El sector turístico del cantón Eloy Alfaro está conformado por: hoteles, hosterías y cabaña que albergan los turísticos que visitan las playas del cantón ya sean turistas locales, nacionales e internacional, de esta forma se logra caracterizar los establecimientos de los balnearios del cantón.

Hoteles

Los 12 hoteles son establecimientos que se encuentran en buen estado la cual están aptos para los clientes que frecuentan estas playas, estos establecimientos oscilan entre 10 a 75 habitaciones con una capacidad de 50 a 300 personas independientemente de la infraestructura, un detalle muy importante demuestra que los hoteles abarcan la mayor parte que los turista que visitan las playas del cantón alrededor de 1300 personas.

Ilustración 1 Caracterización de los Hoteles

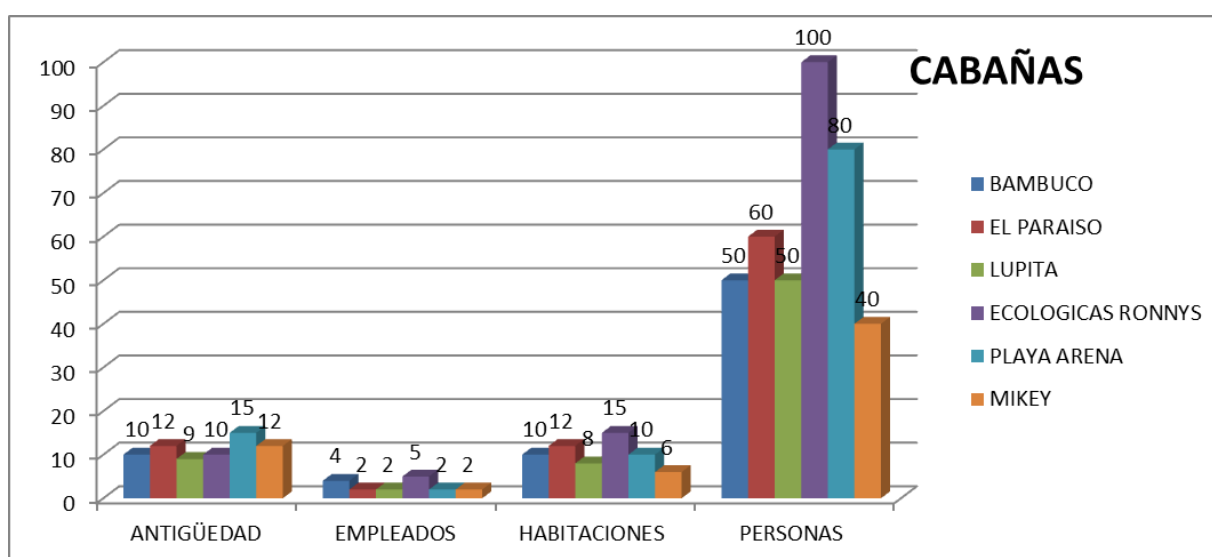


Fuente: Propia del Investigador

Cabañas

Este tipo de establecimiento que demanda un servicio de alojamiento es muy concurrido en el cantón, permite otro grado de esparcimiento a los visitantes que disfrutan de la naturaleza, por lo general este tipo de establecimientos no tienen una infraestructura de calidad pero se caracterizan por su ambiente hogareño que lo hace muy atractivo y deseado por los turistas, este tipo de locales oscilan entre 5 a 15 cabañas por establecimiento con una capacidad de 40 a 100 personas por cabañas, este tipo de local albergan una población cercana a los 450 personas en el cantón.

Ilustración 2 Caracterización de las Cabañas



Fuente: Propia del Investigador Análisis de las fichas de observación

Previo a la recopilación de información, se llevó a cabo una visita exploratoria con el afán de identificar donde están ubicados cada uno de los hoteles, se recurrió al GAD de Santa Lucia de las Peñas para verificar la cantidad de hoteles, hosterías y cabañas se encuentran registrados en el catastro.

Con el documento facilitado por el GAD de Santa Lucia de las Peñas, se pudo constatar que existen 22 establecimientos turísticos ya que la conforman por hoteles, hosterías y cabañas que se encuentran en categorías de segunda y tercera respectivamente, una vez realizado la exploración y ubicación de los establecimientos se observó que solo existen 19 en funcionamiento, dos de estos hoteles ya no brindan el servicio de alojamientos por motivos personales de los dueños más no por motivos de clausura.

Las fichas de observación que se efectuó están divididas en cuatro secciones como son: estado de infraestructura, atención al cliente, seguridad y tecnología y comunicación.

El sector turístico hotelero de Eloy Alfaro brinda su servicio de alojamiento para todas las personas que visitan de sus playas y cuenta con 19 establecimientos para acaparar la demanda de turistas en el sector, se identificó que el 79% está bajo la supervisión administrativa por el género masculino y el 11% restante le corresponde al género femenino.

Dada la recolección de datos se puede evidenciar que el estado de infraestructura de los establecimientos se la puede categorizar como buena, el 58% de los hoteles considera que el estado de sus paredes se encuentran en muy buenas condiciones y el 42% comenta lo contrario por motivos del terremoto del 16 de abril, el 53% indica que la pintura de sus establecimientos está en muy buenas condiciones caso contrario el 42% y 5% se encuentra en buena y regular condiciones respectivamente esto quiere decir que no se le ha dado y manteniendo constante a la imagen del hotel.

Con respecto al parqueadero de los hoteles el 32% indica que son muy buenos esto quiere decir que son amplios y tienen la debida señalización por lo contrario el 58% se pudo observar que son parqueaderos de menor espacio y el 10% restante nos indican que no cumplen con los requisitos de ley o no hay estacionamiento en el hotel, el 42% de las escaleras están en perfectas condiciones con las respectivas señaléticas e iluminación, el 37% indican que son buenas quiere decir que no sufren ningún daño estructural sino pintura y señalización y el 20% se observó que las escaleras se encuentran en mal estado.

Continuando con la recolección de datos la atención al cliente, donde 68% valoran que la presentación del personal es muy buena, permanecen limpios y con su respectiva camiseta que los identifica como trabajador del hotel es necesario destacar que la interacción del personal con los turistas es muy buena y acogedora, 32% consideran que la presentación es buena a diferencia de no tener alguna prenda que los identifique de los demás. Las ofertas y promociones que se maneja dentro de los hoteles se pueden decir que todos los establecimientos emplean algún tipo de promoción para captar la

atención del cliente, por ende, son muy variadas y apetecidas por los turistas, los hoteles del sector cuentan con pequeñas salas de esperas y recepción para la atención de los clientes, esto quiere decir que a pesar de ser pequeños espacios siempre permanecen limpios.

Con respecto a la seguridad de los hoteles se puede indicar que el 32% cuenta con guardiana y cuenta con un personal contratado para la seguridad del cliente pero 68% de los hoteles no cuenta con este servicio por motivo de no tener la capacidad de contratar, el 80% cuenta con cámaras de seguridad y permanente monitoreo el 20% no cuenta con este servicio por motivos de manteniendo e instalación, todos los establecimientos cuentan con extintores y salidas de emergencia y el 20% cuenta con un plan de contingencia para alguna catástrofe o adversidad.

Por último la tecnología en los hoteles es muy variada, el 64% maneja un sistema informático para tener respaldo o una base de datos para sus clientes y el 36% restante no manejan ningún tipo de sistema informático, 100% de los establecimientos manejan páginas web y publicidad en redes sociales, el 84% brinda el servicio de wifi a sus clientes y el 16% no está en capacidad de brindar este tipo servicio dejando claro que este resultado se basa en las cabañas que por lo general son establecimientos de esparcimiento libre acceso tecnológico, el 100% brinda el servicio de televisión por cable a sus clientes permitiéndoles estar en un ambiente de confort al que visita cada uno de los hoteles del cantón Eloy Alfaro. En general el uso de tecnología del sector hotelero corresponde a un 88,6% la cual está en capacidad de brindar un servicio de calidad a sus clientes manteniéndose en un constante cambio, el 11,4% de los hoteles tiene problemas tecnológicos ya sea por lo por facilidad de adquisición o por emplear aún equipos obsoletos en sus establecimientos.

4.2 Clasificación de los hoteles por la calidad del servicio y los problemas administrativos de los hoteles en el cantón Eloy Alfaro.

4.2.1 Clasificación de los hoteles

Categoría	Nombre del Hotel	Servicios que brindan lo Hoteles				
		Infraestructura	Atención al Cliente	Seguridad	Tecnología	Alimentación
2da	Mi Varadero	x	x	x	x	
	Cumbres Andinas	x	x	x		
	Casa Blanca	x	x	x	x	
	Mar Bella	x	x		x	
	Alejandra	x	x		x	x
	Cristal Perla	x	x	x	x	
	Estefanía	x	x		x	
3era	Natanael	x	x	x	x	x
	Playa Real	x	x	x	x	x
	Maria José	x	x	x	x	x
	Selmar	x	x	x	x	x
	Pacifico	x	x	x	x	x

Ilustración 3 Clasificación de los hoteles

Categoría	Nombre de la Cabaña	Servicios que brindan las Cabañas				
		Infraestructura	Atención al Cliente	Seguridad	Tecnología	Alimentación
2da	Mikey	x	x	x		
	Bambuco	x	x		x	
	Lupita	x	x			
	Ecológicas Ronnys	x	x	x		x
	El paraíso	x	x	x		
	Playa Arena	x	x	x		x

Ilustración 4 Clasificación de los Hoteles

Por medio de las tablas se identificó como están clasificados los hoteles por la categoría que nos indica el catastro y los servicios que brindan cada uno ellos, la cual se identificó si cumplen con los requisitos que deben tener para ser categorizados de acuerdo a la ley como es: infraestructura, la atención al cliente, seguridad, tecnología y alimentación.

4.2.2 Problemas Administrativos de los Hoteles en el Cantón Eloy Alfaro

<p>Planificación</p>	<p>Gran parte de los hoteles del cantón Eloy Alfaro tienen problemas de cómo llevar una planificación, por ende, no ejecutan actividades o las realizan de forma periódicas para el desarrollo de las empresas hoteleras, las organizaciones que emplean una planificación previa tienden a pasar por alto la evaluación de cada una sus actividades realizadas en su periodo establecido.</p>
<p>Organización</p>	<p>El punto más crítico de los establecimientos hoteleros se encuentra en la organización, como se puede evidenciar en los instrumentos el no cumplimiento con las funciones designadas, los establecimientos se rigen a un reglamento interno que tiene la empresa, pero existe la problemática que no se cumple las tareas designadas por medio del reglamento y no se aplica ningún tipo de sanción existiendo un reglamento que se debe cumplir.</p> <p>Las empresas hoteleras del sector no invierten en programas de capacitación en sus dirigidos que les pueda ayudar a mejorar la situación organizacional del hotel.</p>
<p>Dirección</p>	<p>Existe un problema muy grave y que se da en todas las empresas a nivel nacional la falta de comunicación, por ende, no se llegan acuerdos por parte de los dirigidos a su inmediato superior, no se aceptan opiniones por parte de los empleados para la mejorar la situación actual de la empresa y saber las inquietudes que tiene el empleado en la empresa.</p> <p>Las empresas hoteleras del cantón por lo general no realizan eventos de integración para conocer un poco más a cada uno de ellos, esto permitirá que sus empleados se sientan comprometidos con la empresa y consigo mismo.</p>
<p>Control</p>	<p>Los administradores no controlan las actividades que realizan los establecimientos hoteleros, esto conlleva que no comparan los rendimientos de los empleados con las metas que la empresa se propone anualmente. Por lo general las empresas del sector no realizan cambios en su planificación cuando se detecta problemas.</p>

Tabla 2 Problemas Administrativos

Análisis de la entrevista

Para la ejecución de la herramienta de la entrevista, no se pudo desarrollar, porque para la fecha del 20 de abril, 2018 estaba vigente el conflicto armado entre frontera en la zona norte de la provincia de Esmeraldas – Ecuador, no se ejecutó la herramienta de investigación.

4.3 Diagnóstico de la estructura organizativa en los hoteles seleccionados.

Según Thompson y Strikland (1998) establecen que el análisis FODA estima el efecto que una estrategia tiene para lograr un equilibrio o ajuste entre la capacidad interna y externa.

El análisis FODA permite realizar un diagnóstico o evaluación que ayuda a identificar los factores de fortaleza y debilidad que tiene la empresa de forma interna por ende también permite evaluar la situación externa de la empresa como son las oportunidades y amenazas que se presentan habitualmente.

Este objetivo se tomó en cuenta la herramienta de investigación como lo es la encuesta que permitirá observar como es el desarrollo de los procesos administrativo de los hoteles.

FORTALEZAS <ul style="list-style-type: none">• Infraestructura• Seguridad al Cliente• Comodidad y Confort• Sitios de esparcimientos	OPORTUNIDAD <ul style="list-style-type: none">• Promociones del mercado• Turismo del Litoral• Feriados del año• Política reactivación turística• Créditos bancarios para el turismo
DEBILIDAD <ul style="list-style-type: none">• Personal no cualificado• Motivación al personal• Presentación al personal• Ofertas al publico• Escaso servicio de Guardianía• Sistemas Tecnológicos• Falta de Comunicación• Variedad de servicios	AMENAZAS <ul style="list-style-type: none">• Fenómenos Naturales• Conflicto armado entre fronteras• Servicios Básicos• Competencia

Tabla 3 FODA

Una vez realizado las encuestas y analizado los resultados se observa que el proceso administrativo que se plantean en cada uno de los hoteles, son aceptables esto permitirá mejorar a medida que pasa el tiempo.

PLANIFICACIÓN

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

El 95% de los hoteles encuestados creen necesario tener una planificación previa con el fin de alcanzar sus objetivos, por ello realizan actividades que demande al hotel para su beneficio a futuro.

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

Los hoteles del sector turístico del cantón Eloy Alfaro con un 95% si elabora y desarrolla actividades para su planificación, esto permitirá tener claro lo que tienen que hacer cada uno de sus dirigido

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

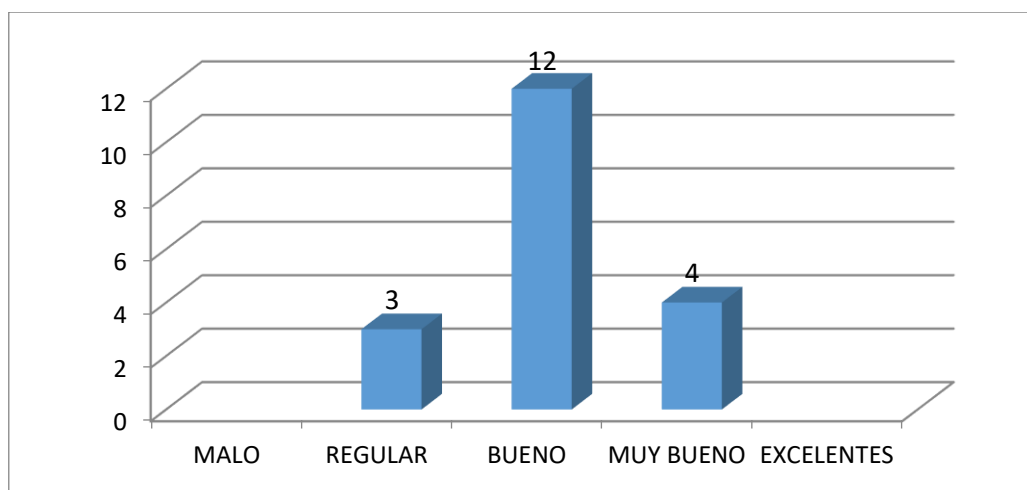


Ilustración 5 Calificación de la planificación

Los encuestados calificaron que la ejecución de la planificación fue valorada como **BUENO** con un **63%**, un **21%** de los encuestados respondió como muy buena y el **16%**

que la ejecución es regular esto da un total del 100%, esto permitirá poder supervisar las actividades que se están desarrollando y llevar un mejor control.

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

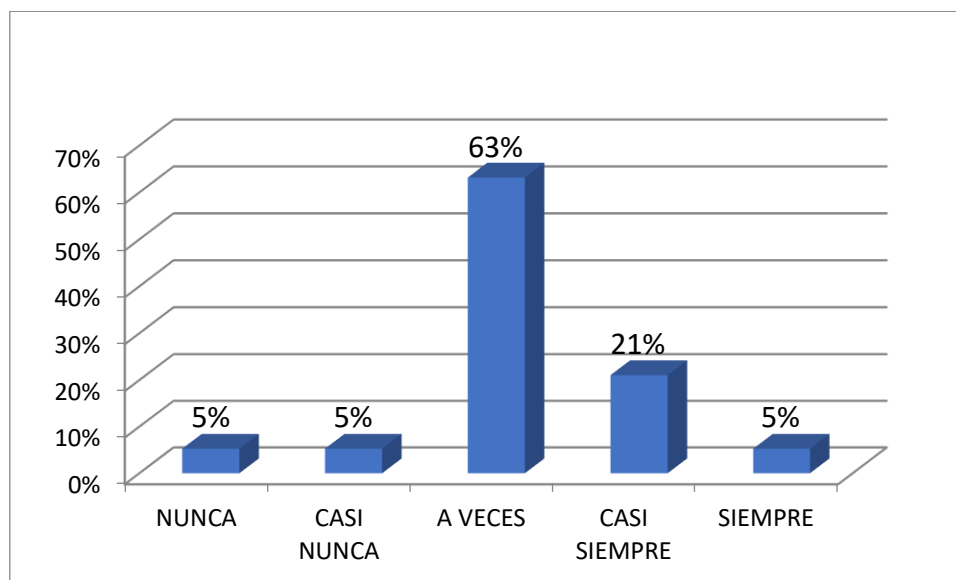


Ilustración 6 Evaluación a la ejecución de la planificación

Un 63% de los hoteles evalúa la planificación de forma a veces esto quiere decir que puede evaluar como no pueden evaluar la ejecución de la planificación.

ORGANIZACIÓN

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

El 85% de las organizaciones hoteleras tienen su propio reglamento interno, la cual le permite tener un orden dentro del hotel, ya que estos reglamentos están dirigidos para el empleado como a su vez para los turistas que frecuentan estas playas.

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

Todos los establecimientos del sector turístico del cantón Eloy Alfaro tienen reglamentos, pero el 89% de ellos, sí tienen parámetros de sanción para el personal que labora en los hoteles.

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

Se observa que el 84% de los hoteles si delegan funciones, siempre y cuando lo realicen por medio del manual de funciones que el establecimiento dispone.

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

El 79% de los hoteles han recibido cursos o capacitaciones por medio de los organismos de control los cuales son como G.A.P, Municipio y Asociación Hotelera las cuales están de forma continua en la formación y mejoras de estos hoteles del cantón Eloy Alfaro.

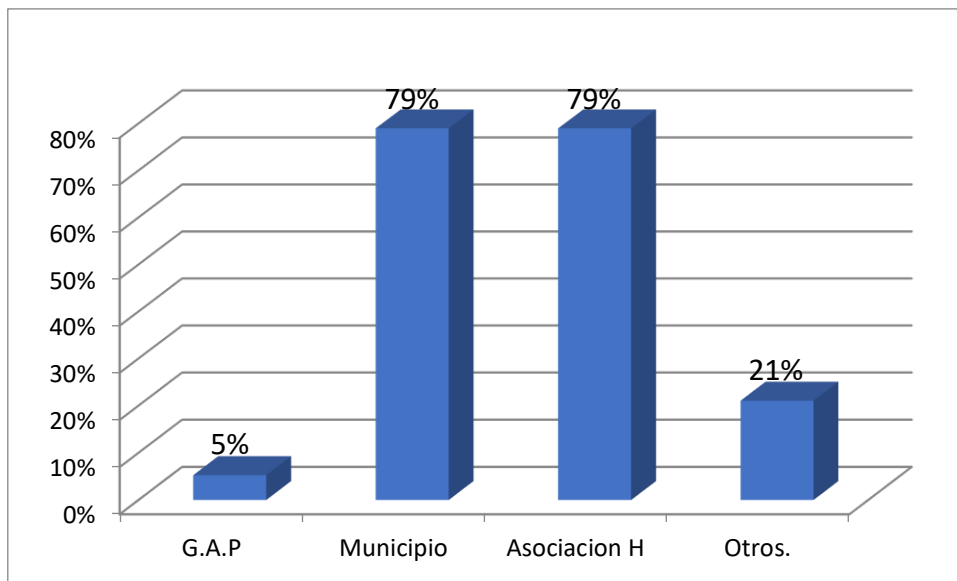


Ilustración 7 Instituciones que fomentan cursos de capacitación.

Las instituciones que brindan mayor apoyo al sector hotelero del cantón Eloy Alfaro con un 79% son Municipio y Asociación de hoteleros y con 21% son cursos de capacitaciones que las realizan de forma independiente y son costeados por la misma entidad.

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

El 95% de los encuestados aseguran tener personal calificado para desarrollar cada una de las actividades de los hoteles.

11.- ¿Se destina capital para capacitar al personal?

El 58% de los encuestados demuestra que los hoteles solo reciben ayuda de organismos de control del sector y el 42% de los hoteles cumple de forma particular en el mejoramiento interno de su empresa.

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

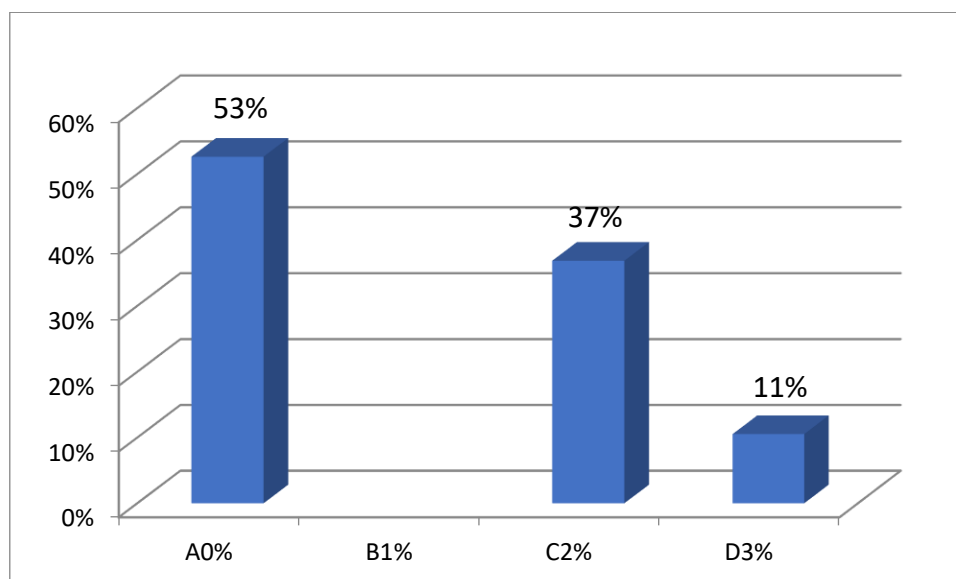


Ilustración 8 Capital para capacitación del personal

El 53% de los hoteles no destina un porcentaje para capacitaciones, sólo depende de los organismos de control del Estado para mejoras, pero el 37% y 11% de los hoteles si destinan un porcentaje anual para dar a sus empleados cursos o capacitaciones.

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

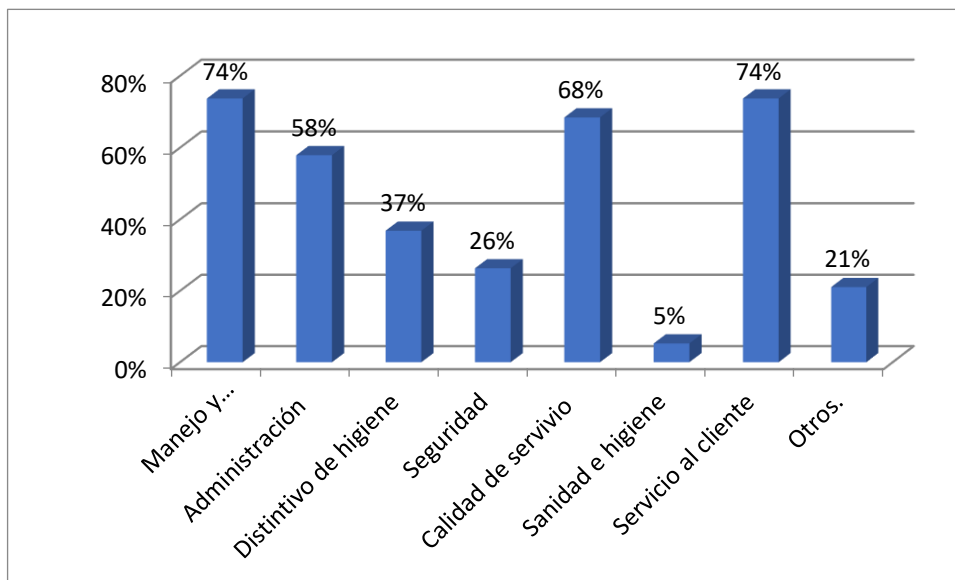


Ilustración 9 Cursos de capacitación que han realizado en los últimos dos años

En los dos últimos años, los hoteles del cantón Eloy Alfaro han realizado los siguientes curso según la respuesta de los encuestados son: Con un 74% el manejo y preparación de alimentos, 74% el servicio al cliente y 68% la calidad del servicio.

14.- Cursos de capacitación que han realizado en los últimos dos años

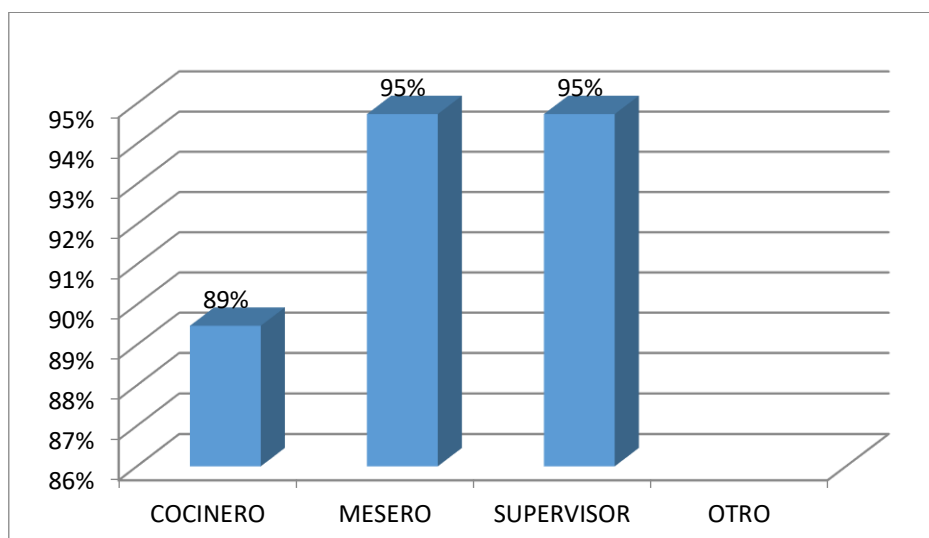


Ilustración 10 Nivel de empleado que requiere más capacitación

El 95% de los empleados encuestados respondieron que le gustaría capacitarse en los siguientes cursos: Con un 95% en el área de meseros y supervisores y el 89% en cursos de cocinero.

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

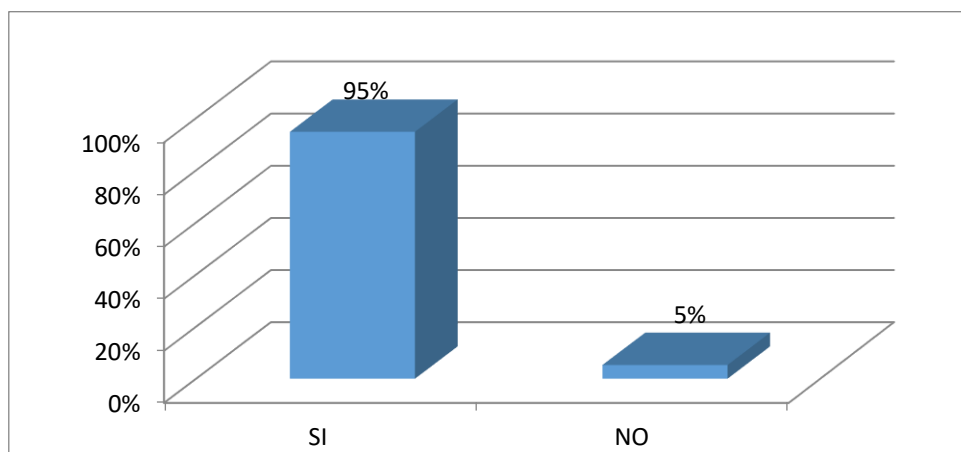


Ilustración 11 Personal está capacitado para realizar cualquier actividad dentro del hotel

Los resultados nos reflejan que en un 95%, los empleados que laboran en los hoteles, están capacitados para realizar cualquier tipo de actividad dentro de la organización.

DIRECCIÓN

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

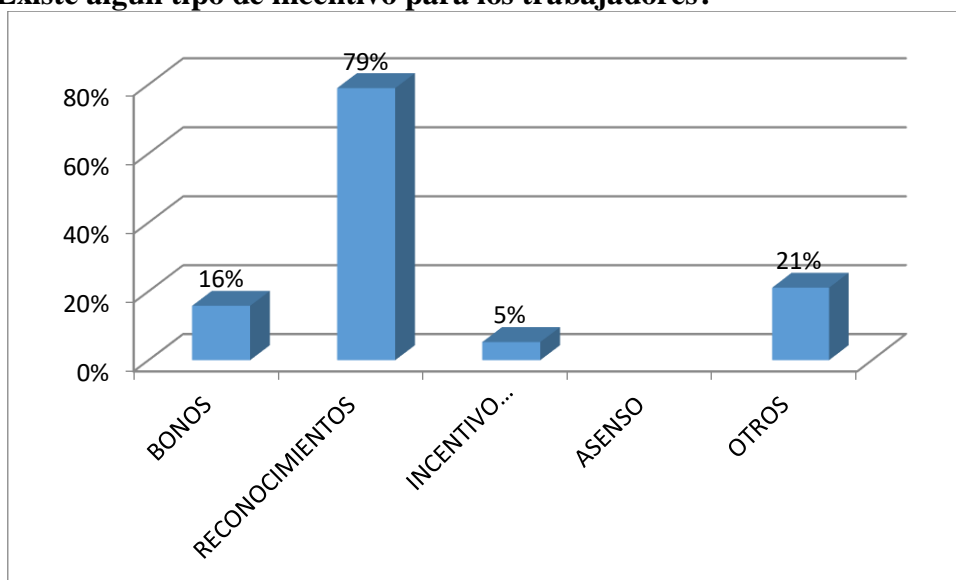


Ilustración 12 Incentivos para los trabajadores

La mayor parte de los hoteles encuestados con un 79% reconocen el desempeño del trabajo de sus empleados, a través de incentivos, y sólo un 5% de ellos, son recompensados por medio de incentivos económicos.

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

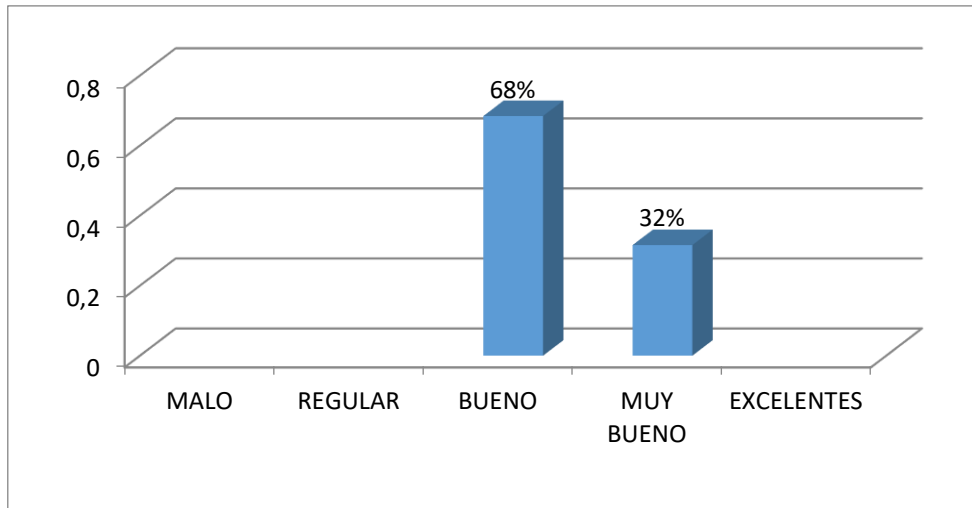


Ilustración 13 Calificación de la comunicación

El 68% de los administradores encuestados comentan que la comunicación jerárquica es buena, y un 32% la consideran muy buena.

CONTROL

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

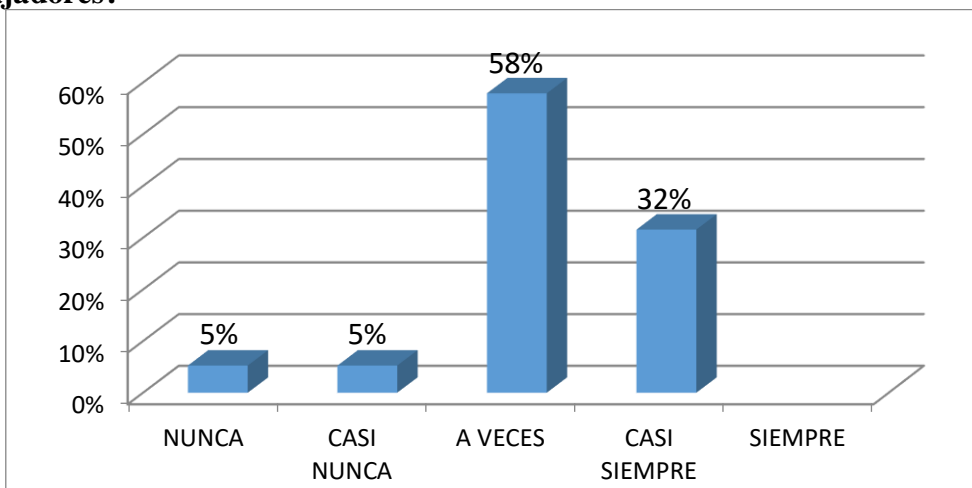


Ilustración 14 Control de actividades realizadas por los trabajadores

El control de las actividades que realizan los trabajadores dentro del hotel es valorado en: a veces con un porcentaje 58% y un 32% casi siempre.

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

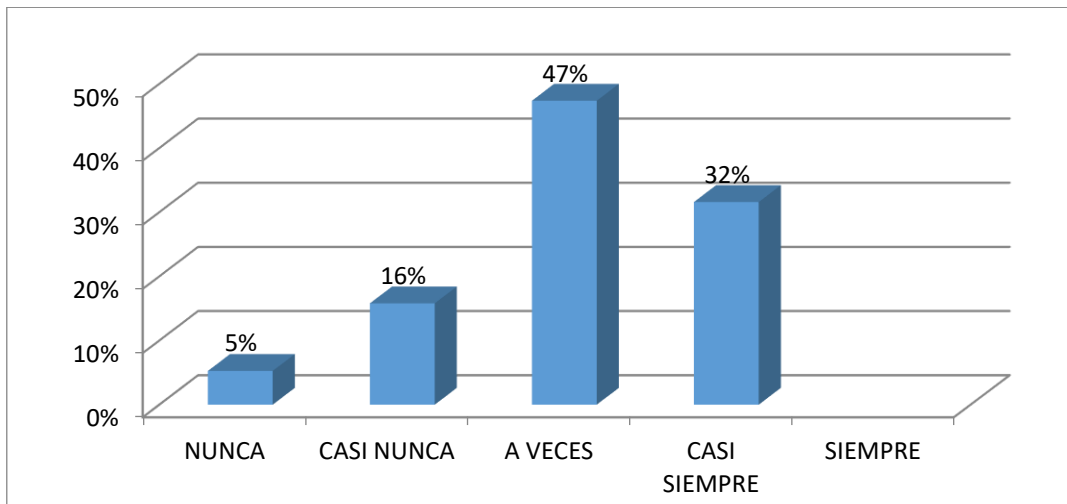


Ilustración 15 Rendimiento de los empleados

Los resultados de los administradores encuestados, nos refleja que el 47% de sus empleados **a veces** cumplen con las metas establecidas en la planificación del hotel.

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

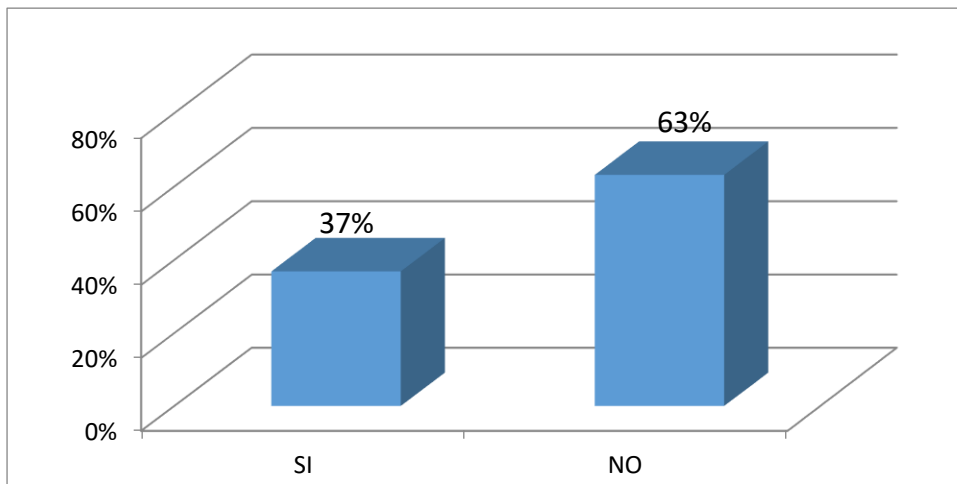


Ilustración 16 Sanciones en incumplimientos de las metas esperadas

Como se observa los hoteles partiendo de los resultados podemos decir que sí sancionan al trabajador cuando no se cumplen con las metas estimada de forma periódica, independientemente del tipo de sanción que apliquen cada uno de los hoteles, la cual arrojan un dato 37% de los hoteles aplican sanciones.

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

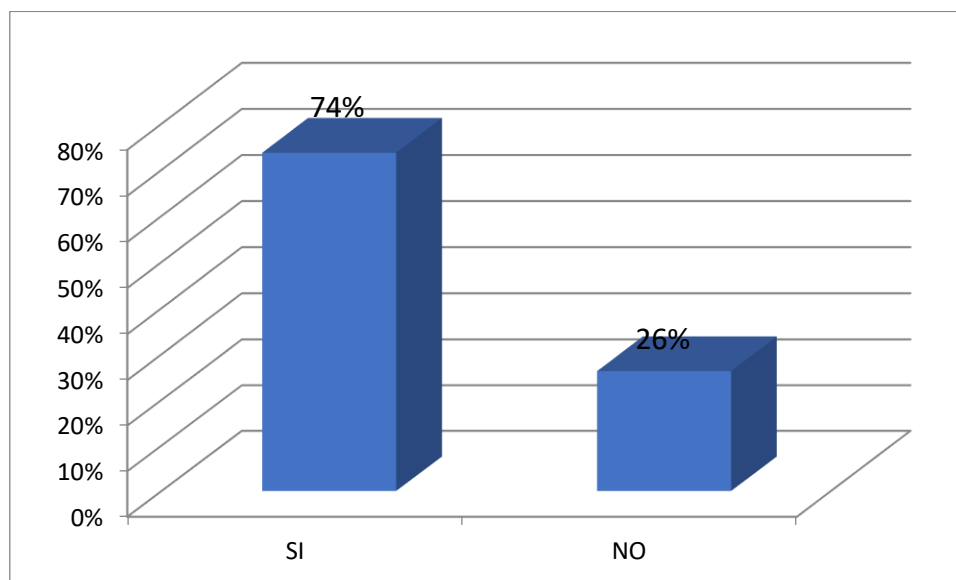


Ilustración 17 Detectan problemas

Los hoteles encuestados determinan que el 74% si genera cambios en su planificación y si se detecta algún problema en el entorno el hotel.

5. CAPITULO V DISCUSIÓN

Tomando el estudio de Ramírez (2018), se dice que son un modelo de administración, permite un ambiente laboral idóneo para el cliente y personal que labora, desarrollando las actividades de forma correcta en los hoteles y bajo la supervisión de un gerente que motiva y vela por el bienestar de sus dirigidos. De acuerdo con el estudio presente no es un modelo de administración correcto pero esto demuestra que la competencia que existe en el sector sur de la provincia de Esmeraldas sirve como ejemplo y desarrollen actividades que permitan tener una administración de calidad y permitan tener un buen

líder que los guíe a elaborar y ejecutar estrategias para que los establecimientos sean rentables y su ambiente laboral sea adecuada para el turista y sus dirigidos.

De acuerdo con el estudio de Lara (2018), el estudio que se empleó al norte de la provincia termina de confirmar que el sector turístico de Eloy Alfaro le falta comprometerse más por superar ciertos obstáculos que no le permite desarrollarse y brindar servicio de alojamiento al cliente o turista que visitan estas playas, esto quiere decir que los hoteles deben reestructurar el sistema de administración de forma integral para surgir económicamente, ser fuente de trabajo de familias del entorno y repotenciar el turismo local.

Dado a conocer el estudio de Mosquera (2015), donde prueba que los establecimientos hotelero no cuentan con profesionales en la rama de administración hotelera y turística, sino con personal no cualificado entre ellos bachilleres de distintas especialidades y empíricos, en cada una de sus áreas departamentales, una vez expresado el estudio anterior, coincido que la investigación existente, es notable que el personal que labora en los establecimientos hotelero de Santa Lucia de las Peñas del cantón Eloy Alfaro no es un personal profesional titulado, es por ello que existen problemas administrativos internos de cada hotel, cabaña u hostería.

Según la investigación de Muñoz (2017), con respecto al “Análisis de la calidad del servicio hotelero”, se identificaron varias falencias y deficiencias en la toma de decisiones por parte de la gerencia, esto incurre también en que la planificación operativa que realiza es limitada, la falta de capacitación del personal y sobre todo la calidad de los servicios que brindan a sus clientes. Comparto con la investigación anterior a igual que el estudio en curso existen problemas en la calidad del servicio, los evidentes problemas administrativos por la falta de personal idóneo y apto para ejercer en un hotel, la imagen y presentación del personal de servicio al momento de brindar atención al cliente, también es notable que la mayoría de los hoteles del cantón de Eloy Alfaro no cuentan con varios servicios como son: alimentación, sala de eventos sociales, catering, etc.

Considerando la investigación del Instituto Nacional Estadístico Geográfico Informática (INEGI, 2013), dice que las actividades turísticas tanto como los procesos productivos y

administrativos y son aquellas que se realizan en la industria turística y está acompañada de los siguientes componentes: alojamiento, comercio, restaurante y bares, manufactura, productos artesanales, transporte, servicio de esparcimientos y otros; servicios de fotografía, alquiler de automóviles, servicios de administración y promoción turística. La presente investigación si cumple con varios de los componentes que hace referencia al estudio de INEGI como son: alojamiento, transporte, servicios de esparcimientos y producción artesanal.

Según, Suarez y Smith (2012), afirman que la innovación en los procesos, continúa siendo importante en la gestión de las organizaciones de hoy en el día, e indican, citando Harrington (1991), que la innovación de procesos puede ser entendida como una metodología sistemática desarrollada para ayudar a conseguir avances significativos en la forma en que los procesos de negocio funcionan. Considerando las aportaciones de Suarez y Smith (2012) permite al investigador observar la situación actual que presenta cada uno de estos establecimientos y poder desarrollar críticas constructivas y evaluar cada uno de los procesos que se manejan de forma interna y realizar mejoras como: un rediseño de la estructura organizativa, manejo de funciones, capacitación del personal e imagen corporativa. Tomando en consideración lo que ofrece Harrington, el sector hotelero de Eloy Alfaro cumple con el servicio tecnológico; es decir que el 88.6% de los establecimientos hoteleros utilizan y brindan tecnología de calidad, por lo contrario el 11,4% ofrecen tecnología obsoleta o no están en capacidad brindar tecnología actual.

De acuerdo con los estudios realizado por Barreto (2010) en su tesis analizando las organizaciones en los hoteles, se demuestra que en el estudio presente los hoteles no cumplen con la parte Organizativa desde el cumplimiento las funciones designadas, los reglamentos que tienen de forma interna, las capacitaciones realizadas por organismos de control, etc.

Con el estudio que nos demuestra Toledo (2104), indica que la industria hotelera permite incrementar la contribución a la sociedad y que las empresas encuentren fortalezas competitivas en negocios modernos, en este caso el estudio no permite una contribución a la sociedad por motivos que el sector hotelero ha perdido fuerza de turista y la economía a nivel provincial, por ende, no permite abrir plazas de empleos y logística en las actividades turísticas y hoteleras del cantón Eloy Alfaro.

Las propuestas que plantean cada uno de los autores que fueron tomados en consideración permitirán a los hoteles mejorar de forma integral como: el fortalecimiento de los procesos productivos, manejo de funciones administrativamente, estructura organizativa, capacitaciones, innovación y tecnología.

Todos estos aspectos mencionados permitirán que el sector turístico de Eloy Alfaro crezca considerablemente especialmente la parroquia de Santa Lucía de las Peñas que tiene la mayor cantidad de hoteles del Cantón ya antes mencionado.

La investigación enmarca de manera precisa los aspectos que resaltan y deben ser todo con prioridad por parte de los administradores o encargados de los hoteles, para realizar una gestión administrativa, los resultados obtenidos por los investigadores si tienen relación con el estudio presentado del sector turístico de Eloy Alfaro parroquia de Santa Lucía de Las Peñas, ya que se buscaba caracterizar la situación actual de la administración, como resultados se evidencio que un 65% de los hoteles que brindan el servicio de alojamiento desarrollan una gestión administrativa valorada como buena, de esta manera se podrá tomar en consideración lo que nos menciona (Brech, 2010, pp. 4) en su investigación, al momento de aplicar su teoría permitirá que la administración tiende a tener responsabilidad de planificar y regular de forma adecuada y eficiente todas aquellas operaciones que se realicen en una empresa u organización, con el fin lograr un propósito previamente establecido.

Brech (2010) en su estudio sobre la administración es un proceso social que tiene la responsabilidad de planificar y regular de forma adecuada y eficiente las operaciones que deben realizarse en una empresa u organización (pp. 4), con el fin de lograr un propósito previamente establecido, tomando en consideración lo que nos indica este autor, los hoteles deben aprender, formarse socialmente y saber que funciones se deben cumplir dentro de un hotel. De esta manera los administradores y dirigidos podrán trabajar en equipo de forma eficiente, tomando en cuenta que un personal motivado le permitirá ayudar a cumplir con las metas que se plantee de forma periódica, por lo tanto, el investigador recomienda que toda administración es un proceso social que si va acompañada de la mano de la responsabilidad podrá ser más eficiente.

El enfoque en lo personal permite que la investigación realizada del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro de la Parroquia Las Peñas, porque dado los resultados de la investigación actual no es comparable con los resultados de Brech, el análisis realizado del sector hotelero de cantón Eloy Alfaro, revelan que no existe una administración no formada académicamente, la mayor parte de los hoteles administran de forma empírica, pero aun así queda reflejado del esfuerzo y el trabajo de las familias aledañas que trabajan en los hoteles de la parroquia de Las Peñas. También queda un aspecto a tratar que sirva para investigaciones futuras como el estudio de la seguridad que se brinda para el turista que visita de las playas del norte de la provincia de Esmeraldas y analizar qué problemas causan los servicios básicos en el sector turístico hotelero del cantón Eloy Alfaro.

6. CAPITULO VI CONCLUSIONES

- Al evidenciar las características de la gestión administrativa que ejecutan en los hoteles del sector turístico del cantón Eloy Alfaro, el trabajo que desarrollan de forma administrativa no es muy eficiente, a pesar que desarrollan de manera empírica el funcionamiento del hotel, podría estar mucho mejor administrado, si los procesos fueron desarrollados por personas más cualificados, cabe recalcar que la práctica de ejercer los procesos administrativos mejora a medida que las instituciones y gobiernos locales fomentan los programas de capacitación.
- Al momento de clasificar los hoteles por la calidad del servicio se observó la categoría y los diferentes servicios que forman parte de su categorización como son: infraestructura, atención al cliente, seguridad, tecnología y alimentación, también se visualizó los componentes que requiere el sector turístico como son: producción artesanal, transporte, bares, alojamiento, restaurantes, servicios de esparcimientos, servicios de administración y promoción turística, ya que no cuenta con todos los componentes que requiere el sector turístico.
- En cuánto a los problemas que se identificaron, se evaluó de forma general a todos los hoteles, hosterías y cabañas que tienen problemas en cada uno de los apartados del proceso administrativo como son: los programas de capacitación,

al momento de ejecutar una planificación, el evaluó del desempeño de los dirigidos con las metas alcanzar, etc. Queda demostrado que el sector turístico del cantón Eloy Alfaro le hace falta capacitarse para obtener mejores resultados.

- El sector turístico hotelero del cantón Eloy Alfaro de la parroquia Santa Lucía de Las Peñas, está estructurado por lo personal acorde a su vida laboral o experiencia de trabajo para cumplir con las actividades que se desempeñan dentro de un hotel, de tal manera, esto permite que cada empleado cumpla con la ejecución de tareas y actividades correspondientes y permita el alojamiento del turista sea confortable.
- Al momento de analizar el reglamento y la existencia de parámetros de sanción al personal se constató que los hoteles si tienen parámetros y aplican las sanciones correspondientes dentro de la organización para mantener un orden interno.
- Es evidente que al momento de delegar funciones se rigen al manual correspondiente y favorece que las funciones a desempeñar sean supervisadas de forma correcta, los hoteles del cantón Eloy Alfaro el 53% de ellos no destina capital anual para el desarrollo de capacitación a sus dirigidos, esto quiere decir que el sector turístico está a expensas de la ayuda que brindan los organismos de control en el área de capacitación.

7. CAPITULO VII RECOMENDACIONES

- Se invita a la comunidad turística de Eloy Alfaro especialmente los hoteles que realicen programas de capacitaciones en lo que se refiere en procesos administrativos, ya que desarrollan las actividades de forma empírica, para lograr cumplir con las actividades y tareas que ejerce llevar el buen funcionamiento de un hotel.
- Se solicita al gobierno cantonal de Eloy Alfaro y al GADP de Santa Lucía de las Peñas que trabajen en conjunto con el propósito de apoyar con programas

permanentes para el desarrollo económico y repotenciar al turismo del cantón he incrementar la afluencia de turistas de la localidad y del litoral Sierra.

- Se invita al grupo de administradores que se encuentran a la cabeza de cada establecimiento turístico que tomen conciencia que no se está trabajando con una planificación adecuada, es por ello que se le invita que sean participe de los programas de capacitaciones que las organismos de control les brinda para la mejora de la organización.
- Por otro lado se recomienda proponer una investigación la cual se encargue de analizar la calidad del servicio del personal que labora en los establecimientos turísticos hotelero de la provincia de Esmeraldas, de esta manera se podrá evaluar el servicio que se ofrece al cliente, con el propósito de hallar las deficiencias y realizar medidas correctivas para beneficio del hotel.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Alarcón, J. (2011). Reingeniería de Procesos. Madrid, España: Ed. Libri Mundi.

Beltrami, (2010) Ocio y viajes en la historia: antigüedad y medioevo, Edición electrónica gratuita. Texto completo en www.eumed.net/libros/2010a/646/

Brech, E. (2010). Management: Su naturaleza y significado. Ed. Oikos Tau

Cortina, F.; Martínez, A y Várela, B. Aproximación a la investigación del alojamiento privado de uso turístico. Estudios Turísticos, n.º 151 (2002) pp. 87-97.

De Andino (2013), el pensamiento administrativo basado en las teorías de Nava Negrete Alfonso. Pp. —319 (1829-1848).

Esmeraldas, G. (2014). Esmeraldas sorprende tus sentidos. Esmeraldas.

Fernández, J. (2012). El Proceso Administrativo. México.

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

GINER, S. (1975): «Análisis», en W.AA.: Diccionario de Ciencias Sociales. Madrid, Instituto de Estudios Políticos.

Harrington, (1991). Business Process Improvement: the breakthrough strategy for total quality, productivity, and competitiveness. New York, NY: McGrawHill.

- Heredia, J. (2011). Sistema de indicadores para la mejora y el control integrado de la calidad de los procesos. Castelló, Francia: Ed. Universitat Jaume I.
- INEGI (2013). Glosario. (I.N. Geografía, Ed.), Cuenta satélite del turismo, Glosario de estadísticas económicas. Disponible online en: <http://www.inegi.org.mx/est/contenidos/ector/rutinas/glogen/default.aspx?dg=e&s=est&c=11613>. (Fecha último acceso: Marzo 2013).
- Ivars, (2003): Planificación Turística, España: Síntesis.
- López, M. (2012). Conceptos básicos de Teoría Administrativa para la enseñanza Administrativa. Bogotá, Colombia: Ed. Limusa.
- MARTÍNEZ, F., PAWLOSKA, E. Y RODRÍGUEZ, X. A. (2013). "The Economic Impact Of Academic Tourism In Galicia", *Tourism Economics*, 19(5), Pp. 1139 - 1153.
- Mediano, L. (2014). Incidencia del nuevo consumidor turístico en la estrategia de Marketing. *Revista de Dirección y Administración de Empresas*, 99-117.
- Mellinas, J., Martínez, S. M., Bernal, J. J. (2014). Uso de las redes sociales en los hoteles de la costa española. *Investigaciones Turísticas* ISSN: 2174-5609.
- Moreno, Masso, & Pleite, (2012). Procedimiento y proceso administrativo práctico. Madrid, España: Ed. Grefol S.L.
- Munch, L., & García, J. (2010). Fundamentos de Administración. México D.F: Ed. Trillas.
- Muñoz M.A. (1999). La Gestion de Calidad Total en la Administración Publica. Ediciones Díaz de Santos. España.

NETO, F. (2003), "A New Approach To Sustainable Tourism Development: Moving Beyond Environmental Protection". Natural Resources Forum, 27, Pp. 212–222.

ORGANIZACIÓN MUNDIAL DE TURISMO (O.M.T) (2016b).

Sustainable Development of Tourism: mission Statement. Recuperado el 5 de mayo de 2016 de: <http://goo.gl/Rf30Nv>

Organización Mundial del Turismo OMT (2017). Informe sobre la situación, perspectivas y oportunidades del turismo en el mundo. Madrid: World Tourism Organization.

Osorio, J. (2016). La aventura del turismo: Resificando la cultura a través del turismo y del patrimonio. International Journal of Scientific Management Tourism, 285-295.

Parrales y Poveda (2017): “El turismo comunitario como medio de desarrollo e inclusión económica y social en el Ecuador”, Revista Contribuciones a las Ciencias Sociales, (julio-septiembre 2017).

PREMIOS LATINOAMERICA VERDE. (2015). Obtenido de

<http://premioslatinoamericaverde.com/ecuador-gano-3-de-los-7-premios-latinoamerica-verde/>

Robbins S.P., Judge T.A. (2009). Comportamiento Organizacional. Ed 10. Pearson. México.

RUÍZ, E.; HERNÁNDEZ, M.; COCA, A.; CANTERO, P. Y DEL CAMPO, A. (2008). "Turismo Comunitario En Ecuador. Compendiendo El Community-Based Tourism Desde La Comunidad, Pasos, 6(3). Pp. 399-418.

Sampieri, H. y cols. (2003). Metodología de investigación. México: McGraw Hill.

SUÁREZ-BARRAZA, M.F.; SMITH, T. (2012). Administración y Negocios de la Calidad Total Excelencia (2012): El enfoque Kaizen Dentro proceso de innovación: resultados de los múltiples estudio de caso de los países iberoamericanos.

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

Thompson y Antezana (2013) Introducción a la Teoría General de la Administración Idalberto Chiavenato Quinta Edición Pag. 225 a 231.

Thompson, A.y Strikland, K.F.C. (1998). Dirección y administración estratégicas. Conceptos, casos y lecturas. México: MacGraw-Hill Interamericana.

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

<http://www.turismo.gob.ec/wp-content/uploads/2016/04/REGLAMENTO-DE-ALOJAMIENTO-TURISTICO.pdf>

<https://metodoinvestigacion.wordpress.com/2008/02/29/investigacion-cualitativa/>

<http://www.lizardo-carvajal.com/el-metodo-deductivo-de-investigacion/>

9. ANEXOS

Anexo 1 - Ficha técnica de observación

Fecha: _____

Tema: Aspectos tangibles e intangibles de un hotel

Periodo de observación

Observador/ra: Erick Fernández Salazar

FICHA TECNICA DE OBSERVACION					
VALORACION					
ASPECTOS	EXCELENTE	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	MALO
Estado de la infraestructura					
Paredes					
Pintura					
Parqueadero					
Ascensores					
Escaleras					
Atención al cliente					
Presentación del personal					
Comunicación					
Ofertas y promociones					
Área de recepción					
Sala de espera					

FICHA TECNICA DE OBSERVACION

VALORACION

ASPECTOS	Si	No
CUENTA CON LA SIGUIENTE SEGURIDAD		
Guardianía		
Cámara de vigilancia		
Alarmas		
Extintores		
Salida de emergencias		
Avisos de rutas de evacuación		
plan de contingencia de primeros auxilios		
TECNOLOGIA DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN		
Sistemas informáticos		
Página Web		
Wifi		
Televisión satelital		
Publicidad por redes de datos		

Anexo 2 – Instrumento de la encuesta



ENCUESTA A GERENTES

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

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

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

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

Planificación

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

Sí No

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

Sí No

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

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

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

Nunca Casi A veces Casi Siempre Siempre

Organización

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

Sí No

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

Sí No

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

Sí No

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

Sí No

Si su respuesta es "si", responda la siguiente pregunta.

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

- G.A.P
- Municipio
- Asociación Hotelera

Otro, *especifique:* _____

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

Sí No

11. ¿Se destina capital para capacitar al personal?

Sí No

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

Especifique: _____

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

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

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

- Cocinero/a
- Mesero/a
- Supervisor/a

Otro, *especifique:* _____

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

Sí No

Dirección

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

Bonos
Reconocimientos
Incremento de salario
Asenso
Otro, Especifique: _____

17. ¿Mantiene buena comunicación con el personal?

Sí No

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

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

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

Sí No

Especifique cual: _____

Control

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

Nunca Casi A veces Casi Siempre Siempre

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

Nunca Casi A veces Casi Siempre Siempre

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

Sí No

Si su respuesta es “si”, Especifique cual: _____.

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

Sí No

Anexo 3 – Instrumento de la entrevista



ENTREVISTA

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

La presente entrevista tiene el fin de recaudar información de la gestión administrativa sobre el sector hotelero, basándose factores como: Planificación, Organización, Dirección y Control para realizar un análisis del sector hotelero del cantón Eloy Alfaro.

Por favor, responder de manera clara y sincera. De antemano, muchas gracias por su tiempo.

Planificación

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

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

Organización

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

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

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

Dirección

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

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


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


Control


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


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

FICHAS DE OBSERVACIÓN


<p style="text-align: center;">Hotel Mar Bella</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 11 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 22 habitaciones, cada habitación consta con tres camas una matrimonial dos personales. Capacidad: 90 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán.</p>
<p>N° Empleados</p>	<p>Empleados: Tres empleados fijos un administrador, servicios generales, guardianía.</p>


<p style="text-align: center;">Hotel Casa Blanca</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 10 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 31 habitaciones. Consta con habitaciones dobles, triples, cuádruples y familiares. Capacidad: 110 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>N° Empleados</p>	<p>Empleados: Cuatro empleados fijos un administrador, dos de servicios generales, guardianía.</p>


<p style="text-align: center;">Hotel Cumbres Andinas</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 12 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 20 habitaciones. Consta con habitaciones dobles y triples. Capacidad: 60 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Tres empleados fijos un administrador, servicios generales, guardianía.</p>


<p style="text-align: center;">Hotel María José</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 11 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 70 habitaciones. Consta con habitaciones dobles, triples, cuádruples y familiares. Capacidad: 350 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Diez empleados fijos un administrador, cinco de servicios generales, dos de guardianía, dos de mantenimiento.</p>

Cabañas Bambuco	Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 10 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.
Servicio Alojamiento turístico	Cuenta con 10 cabañas. Consta con habitaciones triples y cuádruples. Capacidad: 50 personas.
Clientes	Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán.
Nº Empleados	Empleados: Cuatro empleados fijos un administrador, dos de servicios generales, guardianía.


Hotel Playa Real 	Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 10 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.
Servicio Alojamiento turístico	Cuenta con 40 habitaciones. Consta con habitaciones dobles, triples, cuádruples y familiares. Capacidad: 220 personas.
Clientes	Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).
Nº Empleados	Empleados: Catorce empleados fijos un administrador, seis de servicios generales, tres de guardianía y cuatro de mantenimiento.


<p>Cabañas Ecológicas RONNYS</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 10 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 15 cabañas. Consta con habitaciones familiares. Capacidad: 100 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Cinco empleados fijos un administrador, dos de servicios generales, dos de guardianía.</p>


<p>Cabaña Playa Arena</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 15 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 10 cabañas. Consta con habitaciones cuádruples y familiares. Capacidad: 80 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Dos empleados fijos un administrador y uno de servicios generales.</p>


<p style="text-align: center;">Cabañas Mikey</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 12 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 6 cabañas. Consta con habitaciones cuádruples y familiares. Capacidad: 40 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Dos empleados fijos un administrador, uno de servicios generales.</p>


<p style="text-align: center;">Hotel Natanael</p>	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 10 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 22 habitaciones. Consta con habitaciones dobles, triples y cuádruples. Capacidad: 80 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Cuatro empleados fijos un administrador, dos de servicios generales, guardianía.</p>


<p style="text-align: center;">Hotel Mi Varadero</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 10 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 10 habitaciones. Consta con habitaciones triples, cuádruples y familiares. Capacidad: 60 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Cinco empleados fijos un administrador, dos de servicios generales, dos de guardianía.</p>

<p style="text-align: center;">Hotel Selmar</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 12 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 25 habitaciones. Consta con habitaciones triples, cuádruples y familiares. Capacidad: 150 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Cuatro empleados fijos un administrador, dos de servicios generales, guardianía.</p>


<p style="text-align: center;">Cabañas Lupita</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 9 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 8 cabañas. Consta con habitaciones cuádruples y familiares. Capacidad: 60 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán.</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Dos empleados fijos un administrador, uno de servicios generales.</p>


<p style="text-align: center;">Hotel El Rincón Pacifico</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 10 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia..</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 15 habitaciones. Consta con habitaciones triples, cuádruples y familiares. Capacidad: 70 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Cuatro empleados fijos un administrador, dos de servicios generales, guardianía.</p>

<p style="text-align: center;">Cabañas El Paraiso</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 12 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 12 cabañas. Consta con habitaciones cuádruples y familiares. Capacidad: 60 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Dos empleados fijos un administrador, uno de servicios generales, guardianía.</p>

<p style="text-align: center;">Hotel Cristal Perla</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 8 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 18 habitaciones. Consta con habitaciones dobles, triples, cuádruples y familiares. Capacidad: 100 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Tres empleados fijos un administrador, uno de servicios generales, guardianía.</p>

<p align="center">Hotel Estefanía</p>	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 10 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 18 habitaciones. Consta con habitaciones triples, cuádruples y familiares. Capacidad: 90 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Cuatro empleados fijos un administrador, dos de servicios generales, guardianía.</p>

<p align="center">Hostería Estecluz</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 10 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 22 habitaciones. Consta con habitaciones dobles, triples, cuádruples y familiares. Capacidad: 120 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Cuatro empleados fijos un administrador, dos de servicios generales, guardianía.</p>

<p style="text-align: center;">Hotel Alejandra</p> 	<p>Cantón: Eloy Alfaro Parroquia: Santa Lucia de las Peñas. Años: 14 Está ubicado en la zona norte de la provincia de Esmeraldas en el cantón Eloy Alfaro en el Km 65 de la capital de la provincia.</p>
<p>Servicio Alojamiento turístico</p>	<p>Cuenta con 28 habitaciones. Consta con habitaciones dobles, triples, cuádruples y familiares. Capacidad: 150 personas.</p>
<p>Clientes</p>	<p>Los clientes que frecuentan este establecimiento son turistas de la parte norte del país como son las ciudades de Ibarra y Tulcán. Y turísticas de la provincia de Esmeraldas (localidad).</p>
<p>Nº Empleados</p>	<p>Empleados: Cuatro empleados fijos un administrador, dos de servicios generales, guardianía.</p>