



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRATIVAS

Carrera de Ingeniería Comercial

Título

El Proceso Administrativo y su Aplicación en los Emprendimientos del Sector Hotelero del Cantón Cumandá Provincia del Chimborazo, 2019.

PROYECTO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN PARA LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

Autor

Jeferson Antonio Viñan Santillán

Tutor

Ing. Alexander Fernando Vinuesa Jara, PHD

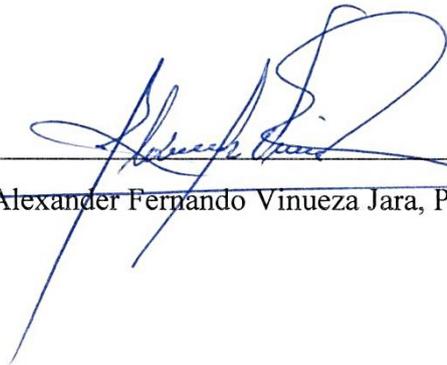
Año

2019

INFORME DEL TUTOR

En mi calidad de tutor, y luego de haber revisado el desarrollo de la Investigación elaborado por el señor **JEFERSON ANTONIO VIÑAN SANTILLÁN**, tengo a bien informar que el trabajo indicado, cumple con los requisitos exigidos para que pueda ser expuesta al público, luego de ser evaluada por el tribunal designado.

Riobamba; 29 de Julio del 2019



Ing.-Alexander Fernando Vinueza Jara, PhD

CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL

Los miembros del tribunal de defensa del proyecto de investigación “EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU APLICACIÓN EN LOS EMPRENDIMIENTOS DEL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN CUMANDÁ PROVINCIA DEL CHIMBORAZO, 2019”. Realizado por JEFERSON ANTONIO VIÑAN SANTILLÁN y tutorado por el Ing. Alexander Vinueza.

CALIFICACIÓN DEL TRABAJO ESCRITO DE GRADO:

Nombres y Firmas de los miembros del Tribunal

Ph.D. Alexander Fernando Vinueza Jara

TUTOR

10
Calificación


Firma

Ing. Patricia Alexandra Chiriboga Zamora

MIEMBRO 1

10
Calificación


Firma

Econ. Lenin Fuentes MBA

MIEMBRO 2

9,3
Calificación


Firma

NOTA: 9,77 (SOBRE 10)

DERECHOS DE AUTOR

Yo, **JEFERSON ANTONIO VIÑAN SANTILLÁN**, soy responsable de las ideas, doctrinas, resultados y propuestas expuestas en el presente trabajo de investigación, y, los derechos de autoría pertenecen a la Universidad Nacional de Chimborazo.



Jeferson Antonio Viñan Santillán

C.I.060364207-5

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a Dios, a mis padres y familia, por la bendición, la fortaleza y el apoyo en mis logros y derrotas con mucho amor y paciencia siempre.

Jeferson Viñan

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de Chimborazo y a sus docentes por las doctrinas que se me han impartido a lo largo de mi carrera y un profundo agradecimiento de consideración y estima a mi Tutor el Ing. Alexander Vinuesa, por la invaluable ayuda y orientación para la realización de esta investigación.

Jeferson Viñan

ÍNDICE GENERAL

| TABLA DE CONTENIDO | Pág. |
|--|-------------|
| PORTADA..... | i |
| INFORME DEL TUTOR..... | ii |
| CALIFICACIÓN DEL TRIBUNAL..... | iii |
| DERECHOS DE AUTOR..... | iv |
| DEDICATORIA | v |
| AGRADECIMIENTO..... | vi |
| ÍNDICE GENERAL..... | vii |
| ÍNDICE DE TABLAS | xi |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS | xii |
| ÍNDICE DE FIGURAS..... | xiii |
| RESUMEN..... | xiv |
| ABSTRACT..... | |
| 1. INTRODUCCIÓN | 1 |
| 1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 2 |
| 1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA | 3 |
| 2. OBJETIVOS | 4 |
| 2.2 GENERAL..... | 4 |
| 2.3 ESPECÍFICOS | 4 |
| 3. ESTADO DEL ARTE..... | 5 |
| 3.1 ANTECEDENTES | 5 |
| 3.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA | 6 |
| 3.2.1 La Administración..... | 6 |
| 3.2.2 Proceso Administrativo | 6 |
| 3.2.3 Emprendimiento | 7 |
| 3.2.4 Turismo y Sector Hotelero | 7 |
| UNIDAD I..... | 7 |
| 3.2.5 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA | 7 |
| 3.2.5.1 Administración en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto..... | 7 |
| 3.2.5.2 Administración en la Edad Antigua | 8 |
| 3.2.5.3 Administración en la Edad Media | 8 |
| 3.2.5.4 Administración en la Edad Moderna..... | 9 |
| 3.2.5.5 Administración en la Edad Contemporánea | 9 |
| UNIDAD II | 9 |

| | |
|--|----|
| 3.2.6 ADMINISTRACIÓN | 9 |
| 3.2.6.1 Definiciones..... | 9 |
| 3.2.6.2 Características de la Administración | 10 |
| 3.2.6.3 Importancia de la Administración | 11 |
| 3.2.6.4 Principios Generales de la Administración..... | 12 |
| 3.2.6.5 Relación de la Administración con otras ciencias | 13 |
| UNIDAD III..... | 14 |
| 3.2.7 EL PROCESO ADMINISTRATIVO | 14 |
| 3.2.7.1 Definiciones..... | 14 |
| 3.2.7.2 Antecedente del Proceso Administrativo | 15 |
| 3.2.7.3 Elementos Básicos del Proceso Administrativo | 15 |
| 3.2.7.3.1 Concepto de Planeación..... | 15 |
| 3.2.7.3.2 Concepto de Organización | 16 |
| 3.2.7.3.3 Concepto de Dirección | 16 |
| 3.2.7.3.4 Concepto de Control | 17 |
| 3.2.7.4 Planes | 17 |
| 3.2.7.4.1 Tipos de Planes..... | 17 |
| 3.2.7.5 La Toma de Decisiones como parte del Proceso Administrativo..... | 18 |
| UNIDAD IV..... | 19 |
| 3.2.8 EMPRENDIMIENTOS..... | 19 |
| 3.2.8.1 Origen del término Emprendedor..... | 19 |
| 3.2.8.2 Concepto de Emprendedor | 19 |
| 3.2.8.3 PYMES..... | 20 |
| 3.2.8.3.1 Importancia de las PYMES | 21 |
| 3.2.8.3.2 Formales e informales (marginales)..... | 21 |
| 3.2.8.3.3 Las PYMES en el sector Hotelero del Ecuador..... | 22 |
| 3.2.8.4 Marco Legal..... | 23 |
| 3.2.8.4.1 Ministerio de Turismo del Ecuador..... | 23 |
| 3.2.8.4.2 Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador | 23 |
| 3.2.8.4.3 Constitución de la República del Ecuador | 24 |
| 3.2.8.4.4 Sector Hotelero del Ecuador..... | 24 |
| 3.2.8.4.4.1 Categorización de los hoteles según el Ministerio de Turismo del Ecuador..... | 25 |
| 3.2.8.4.4.2 Clasificación de Alojamiento Turístico y Definiciones de los Establecimientos..... | 25 |
| 4. METODOLOGÍA | 29 |
| 4.1 MÉTODO..... | 29 |
| 4.1.1 Método Deductivo..... | 29 |

| | |
|---|----|
| 4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN | 29 |
| 4.3 DISEÑO | 30 |
| 4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA..... | 30 |
| 4.4.1 Población..... | 30 |
| 4.4.2 Muestra..... | 31 |
| 4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 32 |
| 4.5.1 Técnicas..... | 32 |
| 4.5.2 Instrumentos..... | 32 |
| 4.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN..... | 32 |
| 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS | 33 |
| 5.1 Clasificación de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá..... | 33 |
| 5.2 Análisis de resultados de las encuestas dirigidas a los empleados de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá | 34 |
| 5.3 Análisis de resultados de las encuestas dirigidas a los clientes de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá | 44 |
| 5.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS | 53 |
| 5.3.1 Encuesta a empleados de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá | 53 |
| 5.3.2 Encuesta a clientes de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá | 54 |
| 5.3.3 Entrevista dirigida a los gerentes de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá..... | 55 |
| 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 57 |
| 6.1 CONCLUSIONES | 57 |
| 6.2 RECOMENDACIONES | 58 |
| 7. PROPUESTA..... | 59 |
| 7.1 INTRODUCCIÓN..... | 59 |
| 7.2 JUSTIFICACIÓN..... | 59 |
| 7.3 OBJETIVOS | 60 |
| 7.3.1 OBJETIVO GENERAL | 60 |
| 7.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS..... | 60 |
| 7.4 CONTENIDO DE LA PROPUESTA | 60 |
| 7.4.2 SECTOR HOTELERO | 61 |
| 7.4.3 ANÁLISIS FODA..... | 63 |
| 7.4.4 MATRIZ FODA..... | 64 |
| 7.4.5 MATRIZ FODA PONDERADO | 65 |
| 7.4.6 MATRIZ FODA ESTRATÉGICO | 67 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 68 |
| 9. ANEXOS..... | 73 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|--|----|
| Tabla 1. Importancia de la administración | 11 |
| Tabla 2. Teoría de la Administración Burocrática | 13 |
| Tabla 3. Clasificación de Alojamiento Turístico y Nomenclatura | 26 |
| Tabla 4. Matriz del número de establecimientos de emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá | 31 |
| Tabla 5. Clasificación de Alojamiento Turístico de emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá | 33 |
| Tabla 6. Género | 34 |
| Tabla 7. Nivel/Grado de escolaridad | 35 |
| Tabla 8. Proceso administrativo | 36 |
| Tabla 9. Planificación de actividades | 37 |
| Tabla 10. Manual de funciones o procedimientos | 38 |
| Tabla 11. Capacitaciones | 39 |
| Tabla 12. Curso de capacitación que le gustaría recibir | 40 |
| Tabla 13. Objetivo de sus planes | 41 |
| Tabla 14. Control de actividades | 42 |
| Tabla 15. Aplicar proceso administrativo | 43 |
| Tabla 16. Información acerca de los servicios hoteleros del Cantón | 44 |
| Tabla 17. Utiliza los servicios hoteleros | 45 |
| Tabla 18. Proceso de contratación de servicio | 46 |
| Tabla 19. Precio relación servicio | 47 |
| Tabla 20. Capacitación empleados | 48 |
| Tabla 21. Servicio de calidad hoteles del Cantón Cumandá | 49 |
| Tabla 22. Desarrollo económico y turístico | 50 |
| Tabla 23. Volvería a utilizar los servicios hoteleros | 51 |
| Tabla 24. Recomendaría los servicios hoteleros | 52 |
| Tabla 25. Inventario del sector hotelero del Cantón Cumandá | 62 |
| Tabla 26. Matriz FODA del sector hotelero del Cantón Cumandá | 64 |
| Tabla 27. Matriz EFI | 65 |
| Tabla 28. Matriz EFE | 66 |
| Tabla 29. FODA Estratégico | 67 |

ÍNDICE DE GRÁFICOS

| | |
|---|----|
| Gráfico 1. Género | 34 |
| Gráfico 2. Nivel/Grado de escolaridad | 35 |
| Gráfico 3. Proceso administrativo | 36 |
| Gráfico 4. Planificación de actividades | 37 |
| Gráfico 5. Manual de funciones o procedimientos..... | 38 |
| Gráfico 6. Capacitaciones..... | 39 |
| Gráfico 7. Curso de capacitación que le gustaría recibir..... | 40 |
| Gráfico 8. Objetivo de sus planes..... | 41 |
| Gráfico 9. Control de actividades..... | 42 |
| Gráfico 10. Aplicar proceso administrativo | 43 |
| Gráfico 11. Información acerca de los servicios hoteleros del Cantón | 44 |
| Gráfico 12. Utiliza los servicios hoteleros | 45 |
| Gráfico 13. Proceso de contratación de servicio | 46 |
| Gráfico 14. Precio relación servicio | 47 |
| Gráfico 15. Capacitación empleados..... | 48 |
| Gráfico 16. Servicio de calidad hoteles del Cantón Cumandá | 49 |
| Gráfico 17. Desarrollo económico y turístico | 50 |
| Gráfico 18. Volvería a utilizar los servicios hoteleros | 51 |
| Gráfico 19. Recomendaría los servicios hoteleros | 52 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Ubicación del Cantón Cumandá | 60 |
|---|----|

RESUMEN

El turismo es importante en el Ecuador y forma parte de la matriz productiva del país, es así que el sector hotelero debe brindar un buen servicio a los turistas, porque se encargan de prestar servicio de alojamiento y alimentación, dependiendo de la gestión que las empresas hoteleras realicen contribuyen con el crecimiento económico de la población. Mediante el trabajo de investigación “El proceso administrativo y su aplicación en los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá, 2019”, se pudo determinar que, tras los años de trabajo, han evidenciado que el trabajo que desarrollan de forma administrativa no es muy eficiente, es desarrollado de manera empírica, lo cual podrían estar mucho mejor administrados si los procesos fueran de manera profesional y con personal capacitado. Los objetivos fueron clasificar los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá, en función al proceso administrativo, identificar el desarrollo de los procesos administrativos, mediante encuestas a las empresas y empleados que permitan establecer la situación actual de las mismas y definir estrategias de mejoras para fortalecer la gestión administrativa de los emprendimientos. Mediante el marco teórico se pudo conocer más acerca de las dos variables de estudio, en la metodología se aplicó el método deductivo que ayudó en las encuestas, la técnica fue de campo que se aplicó directamente en el lugar de la investigación, se realizó encuestas a 90 personas que corresponden al personal del sector hotelero del Cantón Cumandá y a 152 clientes.

Palabras Clave

Administración, Procesos, Turismo y Sector Hotelero.

ABSTRACT

Tourism is important in Ecuador and be part of the productive matrix of the country, so the hotel sector must provide a good service to tourists, because they are responsible for providing accommodation and food, depending on the management that companies hotels make a contribution to the economic growth of the population. Through the research work "The administrative process and its application in the productive undertakings of the hotel sector of Cumandá Canton , 2019", it was determined that years of work, they have shown that the work performed administratively is not efficient enough , being conducted in an empirical manner, , which could be much better managed if the processes were executed professionally, and with trained personnel. The objectives were to classify the productive undertakings of the hotel sector of Cumandá canton , based on the administrative process, identify the development of administrative processes, through surveys to companies and employees that allow to establish the current situation and define improvement strategies to strengthen the administrative management of the productive undertakings . Through the theoretical framework it was possible to know more about the two study variables, in the methodology the deductive method that helped in the surveys and the field technique were applied directly in the research field , surveys were conducted from 90 people which belong to the personnel of the hotel sector of Cumandá Canton and 152 customers.

Keywords: Administration, Processes, Tourism and Hotel Sector


Reviewed by: valle, doris



Professor of the Languages Center

1. INTRODUCCIÓN

En el Ecuador por varios años ha existido lugares turísticos que han dado lugar a que muchos turistas nacionales e internacionales hagan de su lugar de preferencia para visitar el país, teniendo un nivel de turismo muy apreciable, lo que ha ayudado a impulsar el crecimiento económico del país.

Alrededor de los últimos años, el sector hotelero del país se ha ido incrementando, como también en la provincia, ya que con el mayor apoyo que el gobierno brinda conjuntamente con el Ministerio de Turismo, en presentar el Ecuador al mundo, demostrando toda su belleza y lugares que descubrir, han hecho que los emprendimientos crezcan cada vez en nuestro territorio.

Dentro de las razones para realizar este trabajo de investigación de los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá, es la de poder ayudar a mejorar su administración para ofrecer servicios de mejor calidad en el mercado.

Otra razón importante es la de contribuir con la implementación de adecuados procesos que aporten al desarrollo de una buena administración de los emprendimientos, la cual servirá para mantener y aumentar los clientes, logrando que cumplan con sus objetivos y metas establecidas por las mismas.

Una correcta gestión de alojamiento debidamente organizada, orientada al cliente y que gestione la calidad de sus servicios, conseguirá aumentar la imagen respecto de los clientes, fomentando un aumento de los resultados empresariales.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La gestión administrativa es un tema de gran escala para las empresas del sector hotelero, ya que se trabaja en función de buscar el mayor aprovechamiento de lo disponible; teniendo en cuenta que por medio de éstas se integran, se formulan y aprovechan los recursos, que generan mejoría y cambio positivo cuando se lleva a cabo de la mejor manera. De la misma forma se logra optimizar el recurso humano de forma eficaz y eficiente, para el efecto desarrollo de los procesos productivos y también administrativos de dichas empresas.

La carencia de planeación y organización en el sector hotelero del Cantón Cumandá, y la capacidad de motivación y capacitación que le puede proporcionar a su equipo de trabajo, provocan una mala administración, retrasos contundentes en las actividades y en los servicios que prestan, haciendo que sus procesos no cuenten con un orden establecido sino más bien tengan un perfil informal.

La falta de una gestión administrativa donde no hay control y vigilancia de las funciones que debe desempeñar cada trabajador, al no comprobar si las funciones se están realizando eficiente y correctamente, dan como resultado un mal servicio al usuario.

Al momento de aplicar el proceso administrativo se profundiza los conocimientos, brindando un aporte al sector hotelero del Cantón Cumandá, de manera que obtenga una mejor organización de las actividades, que permita optimizar la correcta administración, generando reducción de tiempos y mejorando la rentabilidad.

Con el desarrollo de administraciones empíricas ejecutadas por los gerentes o propietarios, y dejando de lado las herramientas necesarias para complementar el control de la gestión, desencadenan desequilibrios en los procesos, los cual generan problemas significativos dentro de la economía del Cantón Cumandá. Y lo hace poco competitivo en el mercado; ya que la mayoría de los turistas prefieren adquirir el servicio hotelero del vecino Cantón por la calidad de servicios que ofrecen.

1.2 JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

El Cantón Cumandá posee como mayor atractivo turístico sus cascadas, ríos, deportes extremos, por lo que es visitada constantemente por turistas, los cuales generan ingresos significativos a la población contribuyendo con el crecimiento económico y urbano.

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

La presente investigación, atiende a la necesidad de contrarrestar y minimizar el impacto negativo generado en los usuarios del sector hotelero del Cantón Cumandá, producido por las deficiencias en la gestión administrativa de las mismas; las cuales evidencian las falencias en el servicio prestado, deteriorando la imagen de dichas entidades y por ende del sector hotelero.

Es así que surge la necesidad de realizar una investigación al sector hotelero el cual permitirá conocer la situación administrativa actual con la que cuentan los diferentes sistemas de alojamiento y si están aplicando procesos administrativos necesarios que orienten a la consecución de los objetivos.

Con el desarrollo de este proyecto se puede satisfacer la necesidad de un cliente potencial y los principales beneficiarios de los resultados de la presente investigación son los propietarios de los hoteles, los trabajadores y usuarios.

Esta clase de proyectos de investigación son de gran importancia para la Universidad Nacional de Chimborazo ya que la misma ayudaría a futuros colegas a tener una guía o un enfoque diferente de lo que los procesos administrativos pueden generar en una institución.

2. OBJETIVOS

2.2 GENERAL

Demostrar cómo el proceso administrativo influye en los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá, Provincia del Chimborazo, 2019.

2.3 ESPECÍFICOS

- Clasificar los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá, en función al proceso administrativo.
- Identificar el desarrollo de los procesos administrativos del sector Hotelero del Cantón Cumandá, mediante encuestas a las empresas y empleados que permitan establecer la situación actual de las mismas.
- Definir estrategias de mejoras para fortalecer la gestión administrativa de los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá.

3. ESTADO DEL ARTE

3.1 ANTECEDENTES

La siguiente investigación se encuentra fundamentada de acuerdo con las siguientes tesis:

Según Miguel Ángel Herrera Montiel en la tesis realizada con el título PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INCIDENCIA EN LA RENTABILIDAD DE LOS COMERCIALES “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” Y “EXPOMUEBLE” DE LA CIUDAD DE BABAHOYO, en la Universidad Técnica de Babahoyo, cuyo objetivo que se desea alcanzar en la futura investigación está encaminada a plantear alternativas que permitan desarrollar el proceso administrativo desde la perspectiva de la empresa y obtiene como resultado proponer un plan de capacitación sobre proceso administrativo dirigida a trabajadores y dueños de los locales comerciales, para corregir errores y con ello aumentar la rentabilidad y crecimiento de la empresa. (Herrera M., 2016)

En la tesis de la Licenciada Silvia Elena Flores Orozco, con título PROCESO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN EMPRESARIAL EN CORPOABAS, JINOTEGA, en la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; tiene como objetivo de dar un aporte a la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos (CORPOABAS), R.L. Jinotega, definiendo sobre las posibles causas que afectan a la empresa, tratar de dar resultados colindantes, que puedan llevar a cabo una mejora a sus funciones, y al final de la investigación se llega a la conclusión de que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos. (Flores S., 2015)

Según Angel Carrasco y Katherine Pazmiño en la tesis realizada con el título PROPUESTA DE MEJORA DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS PARA LA EMPRESA SERVIMANT 2016, en la Universidad de Guayaquil; se plantean como objetivo conocer la situación actual en la que se encuentra la parte interna de la empresa SERVIMANT además de determinar los elementos que impiden que aquella compañía logre manejar y definir correctamente sus procesos administrativos referente a planificación, organización, dirección y control de los miembros que la conforman; y obtienen como resultado que en el estudio del presente proyecto se pudo identificar los procesos de la empresa ya que existe la carencia de algunos procedimientos

administrativos dentro de los procesos de compra y venta, cuando un cliente solicita un determinado producto hasta el cierre de la venta. (Carrasco A. y Pazmiño K., 2017)

En la tesis de Karen Priscila Noles Gómez, con el título EL SISTEMA DE PLANIFICACIÓN EN LA EMPRESA HOTEL MÁRQUEZ DE RÍO DE LA CIUDAD DE RIOBAMBA Y SU EFECTO EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, PERÍODO 2016; se plantea como objetivo incorporar la gestión administrativa y su aporte en el mejoramiento del desarrollo organizacional de la empresa Hotel Márquez de Río de la ciudad de Riobamba y al final de la investigación se concluye que se debe fomentar y clasificar los procesos de gestión administrativa los cuales ayudan al desarrollo de este estudio y favorece en gran dimensión a la empresa, a sus colaboradores y clientes. (Noles K., 2017)

En base a estos temas citados se encuentra basada en teorías que enfocan hacia el impacto del proceso administrativo para la rentabilidad de una organización, el de un adecuado manejo y uso de procesos administrativos para la mejora de la gestión, que permiten maximizar las habilidades internas para las actividades que se desarrollan. Se considera que el proceso administrativo busca mejorar los resultados de una gestión, con la integración e interrelación de etapas que nos llevan a formar un proceso integral y eficaz que nos permitan el cumplimiento de objetivos de cada organización.

3.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

3.2.1 La Administración

A principios de este siglo (veinte) surge la administración científica, siendo Frederick Winslow Taylor su iniciador; de ahí en adelante, multitud de autores se dedican al estudio de esta disciplina. La administración se torna indispensable en el manejo de cualquier tipo de empresa, ya que a través de aquella se logra la obtención de eficiencia, la optimización de los recursos y la simplificación del trabajo (Münch L. y García J., 2010)

3.2.2 Proceso Administrativo

El proceso administrativo es el conjunto de etapas sucesivas que se interrelacionan a través de las cuales se llega a la administración y puede ser aplicado en diferentes actividades diarias, como: tiempo, dinero, recursos, proyectos, personal, entre otras cosas. Este proceso conlleva cuatro etapas que son: planeación, organización, dirección y control. (Hernández A., 2016).

3.2.3 Emprendimiento

La influencia de Schumpeter en el desarrollo del concepto emprendedor es innegable y sus aportaciones alimentan los enfoques del modelo empresarial de Knight en el que el emprendedor es clave del sistema económico, afronta la incertidumbre e introduce en el centro de la tarea emprendedora un nuevo elemento, la necesidad de decidir. El juicio es resultado de interrelacionar distintas variables, como son la empresa, el beneficio y la incertidumbre. Hace famosa la distinción entre riesgo e incertidumbre siendo esta última la tarea propia y justifica la tarea del empresario emprendedor puesto que ofrece oportunidades atractivas. (Knight F., 2016).

3.2.4 Turismo y Sector Hotelero

Dias & Pimenta (2015) resaltan que el segmento de turismo es un sector de constantes innovaciones que necesita conectar diferentes organizaciones para que la actividad turística sea ejecutada. Son diversas las actividades económicas que se insertan en la economía del turismo, pero el hospedaje es un componente necesario y activo dentro de la cadena productiva del turismo que permite el funcionamiento de todo el sistema (Scott N., Cooper C., y Baggio R., 2017).

UNIDAD I

3.2.5 ORIGEN Y EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

La práctica de administración ha existido desde los tiempos más remotos, los relatos judío cristianos de Noé, Abraham y sus descendientes, indican el manejo de grandes números de personas y recursos para alcanzar una variedad de objetivos, desde la construcción de alcas a gobernar ciudades y ganar guerra, muchos textos administrativos citan a Jetro el suegro de Moisés como el primer consultor administrativo, él enseñó a Moisés los conceptos de delegación, la administración por excepción y el alcance del control. Las antiguas civilizaciones de Mesopotamia, Grecia, Roma mostraron los resultados maravillosos de una buena práctica administrativa en la producción de asuntos políticos, el advenimiento de Frederick, W. Taylor y la escuela de administración científica, iniciaron el estudio general de administración como disciplina. (Ponce E., 2017)

3.2.5.1 Administración en la Antigüedad, Roma, Grecia, China y Egipto

Resulta evidente que las funciones del administrador contemporáneo tienen su antecedente en los tiempos más remoto de la historia. De ahí la problemática

administrativa de los pueblos antiguos y los que se enfrentan hoy en día al estado social del derecho y el mundo empresarial. Trascendencia en Roma: aún perdura en roma su apego vocacional al derecho. La sociedad contemporánea ha heredado a ese derecho romano una extraordinaria cultura que ha influido notablemente en el contexto jurídico actual de nuestro pueblo. Se expresa sin lugar a equivoco que el lenguaje del derecho romano sea convertido en un idioma universal. (Ponce E., 2017)

3.2.5.2 Administración en la Edad Antigua

La administración como disciplina es relativamente nuevo la historia del pensamiento administrativo es muy antigua ya que esta nace con el hombre pues en todos los tiempos ha habido la necesidad de coordinar actividades. Tomar decisiones y de ejecutar: de ahí que en la administración antigua se encuentran muchos de los fundamentos administrativos de la antigüedad y que pueden observarse en el código de Hamurahi, en el nuevo testamento, así como en la forma de conducir los asuntos en la Antigua Grecia, Egipto, Roma y China, en donde se encuentran vestigios del proceso administrativo. En Egipto existía un sistema administrativo amplio con una economía planificada y un gobierno central de gran poder, basado en la fuerza y la compulsión, aquí se creó el primer sistema de servicio civil. La administración del Imperio Romano se caracterizó por la descentralización. (Ponce E., 2017)

3.2.5.3 Administración en la Edad Media

En el proceso administrativo de la edad media, hay signos evidentes de nacionalización administrativa y dirección; los dominios reales a las provincias eclesiásticas y la jurisprudencia feudales tuvieron que ser manejada de alguna manera, algunos tratados revelan las direcciones de propiedades y las obligaciones funcionales administrativas. Durante los últimos años del Imperio Romano el centralismo administrativo se fue debilitando considerablemente y la autoridad real pasó al terrateniente, alrededor del cual se agrupaban muchas personas abriendo las puertas al surgimiento de la Edad Media, hubo una descentralización del gobierno, con lo que se diferenció de las formas administrativas que habían existido anteriormente. Hubo una notable evolución de las ideas administrativas y se consideraron instituciones como la Iglesia Católica. En esta época la Administración recibe un gran impulso cuando surgen en Italia los fundamentos de la contabilidad moderna y las transacciones comerciales. (Ponce E., 2017)

3.2.5.4 Administración en la Edad Moderna

Al inicio de esta época surge en Rusia y Austria un movimiento administrativo conocido como comeralistas que alcanzó su mayor esplendor en el 1560 que trataron de mejorar los sistemas administrativos usados en esta época, para algunos tratadistas los Comeralistas son los pioneros en el estudio científico de la administración pública. A medida del siglo XVIII tuvo su inicio la Revolución Industrial Inglesa, la cual precisó de una nueva generación de administradores que desarrollaron sus propios conceptos y técnicas, surgiendo algunos de los principios administrativos básicos. (Ponce E., 2017)

3.2.5.5 Administración en la Edad Contemporánea

En esta época se asientan bases al desarrollo de la administración como una verdadera ciencia ya que con los frutos de las necesidades de la época surgen teorías, principios y funciones administrativas. En este periodo se echan las bases para el desarrollo de las ciencias administrativas, ya que con las necesidades de la época surgen teorías, principios, procedimientos y funciones que aunque ya han sido superadas o modificadas de manera sustancial cumplieron a su tiempo, cada una un papel preponderante en cuanto al desarrollo del pensamiento. (Ponce E., 2017)

UNIDAD II

3.2.6 ADMINISTRACIÓN

3.2.6.1 Definiciones

La administración puede definirse de diversas formas al igual que sucede con otras áreas del conocimiento, pero es posible ofrecer una sola para efectos didácticos que incluya aspectos importantes a través del análisis de las principales características que se ha dado y expresado por diversos tratadistas. Además, entender el término administración se ha vuelto más dificultoso por las diversas definiciones existentes hoy en día, las cuales varían según la escuela administrativa y el autor.

Tomando en cuenta las lecturas de los libros, en la siguiente investigación se proporciona una definición general de administración, que se basa en las propuestas de algunos autores, con la finalidad de proporcionar una idea general del término administración.

La administración es la “coordinación de las actividades de trabajo de modo que se realicen de manera eficiente y eficaz con otras personas y a través de ellas”. (Robbins S. y Coulter M., 2015).

La administración es un proceso a través del cual se coordinan y optimizan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficacia, calidad, productividad y competitividad en la consecución de sus objetivos. (Munch L., 2010)

La palabra “administración”, se forma del prefijo “ad”, hacia, y de “ministratio”. Esta última palabra viene a su vez de “minister”, vocablo compuesto de “minus”, comparativo de inferioridad, y del sufijo “ter”, que sirve como término de comparación. La etimología nos da pues de la administración, la idea de que esta se refiere a una función que se desarrolla bajo el mando de otro; de un servicio que se presta. Servicio y subordinación, son pues los elementos principales obtenidos. (Rodríguez E., 2011)

3.2.6.2 Características de la Administración

La administración posee ciertas características, las mismas que son:

Su Universalidad. – existe en cualquier grupo social y es susceptible de aplicarse lo mismo en una empresa industrial, en el ejército, hospital, escuela u hotel, etc. (Chiavenato I., 2011)

Su Valor Instrumental. – La administración resulta ser un medio para lograr un fin y no un fin en sí mismo, mediante esta se busca obtener un resultado. (Chiavenato I., 2011)

Su unidad temporal. – esto se refiere a todas las etapas y partes del proceso administrativo. (Chiavenato I., 2011)

Amplitud de ejercicio. – se aplica en todos los niveles o subniveles de una organización formal. (Chiavenato I., 2011)

Su especificidad. – la Administración es afín a todas aquellas ciencias y técnicas relacionadas con la eficiencia del trabajo. (Chiavenato I., 2011)

Flexibilidad. – los principios administrativos se adaptan a las necesidades propias de cada grupo social en donde se aplica”. (Chiavenato I., 2011)

3.2.6.3 Importancia de la Administración

Luego de haber analizado las características, es necesario mencionar algunos de los argumentos más esenciales dentro de la administración. La administración es la herramienta de una organización para satisfacer las necesidades, es decir que administrar es conseguir los recursos y saber utilizarlos para obtener mejores beneficios. La administración es básica en una organización, ya que cada empresa tiene sus propios departamentos o áreas y se le asigna un presupuesto periódico, el cual de ser bien administrado para poder cumplir todos los requerimientos departamentales y organizacionales. (Ponce E, 2017)

En el siguiente cuadro se presenta una síntesis de la importancia de la administración.

Tabla 1. *Importancia de la administración*

| ITEM | DEFINICIÓN |
|-----------------------------------|---|
| Universalidad | Con la universalidad de la administración se demuestra que esta es imprescindible para el adecuado funcionamiento de cualquier organismo social. |
| Simplificación del trabajo | Simplifica el trabajo al establecer principios, métodos y procedimientos, para lograr mayor rapidez y efectividad. |
| Productividad y eficiencia | La productividad y eficiencia de cualquier empresa están en relación directa con la aplicación de una buena administración. |
| Bien común | A través de los principios de administración se contribuyen al bienestar de la comunidad, ya que proporciona lineamientos para optimizar el aprovechamiento de los recursos, para mejorar las relaciones humanas y generar empleos. |

Fuente: Manual de Gestión para el Proceso Administrativo del Hotel Casa Blanca

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

3.2.6.4 Principios Generales de la Administración

Los principios sólo actúan en el personal y no afectan a otra parte de la empresa. Para lograr se necesita la ayuda de principios administrativos que fortifiquen el cuerpo social o facilite el control de este, deben ser flexibles, y utilizarlos implica inteligencia, experiencia, decisión y mesura. (Chiavenato I., 2011)

La división del trabajo. – Tiene como objetivo producir más y mejor con el mínimo esfuerzo, este es el mismo principio que los economistas consideran necesario para obtener uso eficiente del factor trabajo. (Chiavenato I., 2011)

La autoridad y responsabilidad. – Es el derecho que se tiene de mandar y el poder de hacerse obedecer, esta debe acompañarse de una recompensa o castigo conocida como responsabilidad. (Chiavenato I., 2011)

Disciplina. – Es la obediencia manifestada hacia la empresa de su parte social. (Chiavenato I., 2011)

Unidad de mando. – Solamente se recibirán órdenes de un solo jefe, pues las dualidades de mando crean conflictos. (Chiavenato I., 2011)

Unidad de dirección. – La dirección de los programas solo debe estar a cargo y ser implantadas por un solo jefe. (Chiavenato I., 2011)

Subordinación de los intereses particulares del interés general. – Un interés de tipo personal jamás debe anteponerse a los intereses de una empresa u organismo social. (Chiavenato I., 2011)

Remuneración de personal. – esta es forma de pago a los empleados o parte social debe y será justa para ambas partes, esta dependerá de la voluntad del patrón y de la calidad del empleado, como se supone hasta la actualidad es un problema no resuelto. (Chiavenato I., 2011)

Centralización. – Aunque no se establece si es una buena o mala administración se hace por efecto natural, su objetivo es para la utilización del 100% de las facultades de los empleados. (Chiavenato I., 2011)

Jerarquía. – Es el organizar correctamente el grado de orden, autoridad y responsabilidad de un individuo dentro de un organismo social. (Chiavenato I., 2011)

Orden. – el personal debe colocarse donde mejor se pueda aprovechar sus facultades como tal. (Chiavenato I., 2011)

Equidad. - Utilizada en vez de la justicia, requiere de sensatez, bondad, experiencia y se refiere a la igualdad del personal. (Chiavenato I., 2011)

Estabilidad del personal. – Dejar que el personal obtenga experiencia en cierto nivel y después si así se requiere mudarlo de ahí. Antes nunca. (Chiavenato I., 2011)

Iniciativa. – Facultad de crear y ejecutar cierto plan para la obtención de éxito. (Chiavenato I., 2011)

Unión de personal. – Entre más armonía exista dentro del personal, mejor serán los resultados para el organismo social. (Chiavenato I., 2011)

Tabla 2. *Teoría de la Administración Burocrática*

| TEORÍA: ADMINISTRACIÓN DE LA BUROCRACIA | |
|--|---|
| Se Orienta | Estructura Personas |
| Se Fundamenta | Organización Formal Todo está previsto, todo está planeado |
| Se Sostiene | Mediante la aplicación de la organización burocrática |
| Se logra | Eficiencia de la Organización |

Fuente: Modelo burocrático de organización (Erra C., 2016)

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

3.2.6.5 Relación de la Administración con otras ciencias

La administración al ser importante se fundamenta y se relaciona con diferentes ciencias y técnicas, como es lógico, todas las disciplinas necesitan unas de otros para poder desarrollarse, es por eso que la administración necesita de las siguientes materias para poder desenvolverse como tal. (Chiavenato I., 2011)

Ciencias sociales:

- **Sociología:** Ciencia que trata de la constitución y de las sociedades humanas;
- **Psicología:** Ciencia que trata del alma, de los fenómenos de la conciencia, carácter, modo de ser;

- **Derecho:** estudio del conjunto de leyes y disposiciones a las cuales está sometida toda sociedad civil;
- **Economía:** ciencia que se encarga del estudio de los mecanismos que regulan la producción, repartición y consumo de las riquezas;
- **Antropología:** ciencia que trata del estudio del hombre. (Chiavenato I., 2011)

Ciencias exactas:

- **Matemáticas:** ciencia que se encarga del estudio de los sistemas abstractos (números y figuras geométricas). (Chiavenato I., 2011)

UNIDAD III

3.2.7 EL PROCESO ADMINISTRATIVO

3.2.7.1 Definiciones

Según Moratto J., (2017). “Es una actividad compuesta por etapas que forman un proceso único y estructurado con organizar, ejecución, control e interrelación entre las funciones”.

El proceso administrativo permite a la administración cumplir con su misión, de producir o prestar bienes y servicios. El proceso administrativo no solamente se lleva en alta dirección, sino desde los niveles más bajos es necesario que se realice una planeación, organización, dirección y control de las actividades a realizar que son las etapas que conforman el proceso administrativo. (López L., 2012)

Según Maikari95, (2012). “La determinación del conjunto de pasos a seguir para lograr un objetivo, todo esto basado en una investigación y con la elaboración de un plan detallado de acciones a realizar”.

Es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración. En la administración de cualquier empresa existen dos fases: una estructural, en la que a partir de uno o más fines se determina la mejor forma de obtenerlo; y otra operacional, en la que se ejecutan todas las actividades necesarias para lograr lo establecido durante el proceso de estructuración. (Munch L., 2010)

El proceso administrativo es un conjunto de pasos o etapas para llevar a cabo una actividad, así como también la administración en acción, o también el conjunto de fases

o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, misma que se interrelaciona y forma un proceso integral. (Chiavenato I., 2011)

3.2.7.2 Antecedente del Proceso Administrativo

Cuando se formaron los primeros humanos ellos tenían por instinto el de sobrevivir y así a la vez el de satisfacer sus primeras necesidades que era el de comer, buscar un sitio en el que estén seguro, reproducirse, etc., no muy diferentes a la era actual donde estamos. (Monroy E., 2014)

Max Weber, realizó estudios relacionados con los sistemas usados en Egipto hacia el año 1300 a.C. concluyendo que se utilizaban procedimientos administrativos definidos y sistemáticos, tiempo después, en el reinado de Ranses III existe un antecedente que ha quedado registrado en el papiro Harris. Rostovtzeff proporciona otro antecedente: Por primera vez el sistema administrativo de Egipto fue, por así decirlo, codificado; se coordinó y llevo a cabo como una maquina bien organizada, establecida para un pronóstico bien definido y bien comprendido, no se permitió discreciones algunas en las labores estatales del personal, sino que todo el sistema se basó en la fuerza y la compulsión. (Flores S., 2015)

3.2.7.3 Elementos Básicos del Proceso Administrativo

Según Amundarain A., (2014). “los elementos de proceso de administración, comprenden: revisión, planeación, organización, integración, dirección y control”.

Según Chiavenato I., (2012). “Los elementos que los conforman son: planear, organizar, dirigir y controlar.

3.2.7.3.1 Concepto de Planeación

Según Garcia T., (2012). “Planificación, acción y efecto de planificar, función fundamental del proceso administrativo, sin la previa administración de las actividades, por medio de la planeación no habría nada que organizar, dirigir ni que controlar. Para lograr una administración competente, deben hacerse planes basados en hechos, prever y ordenar las actividades necesarias.

Según Ramírez J., (2013). “La planificación es la primera función dentro del proceso administrativo la cual está orientada a definir que logren óptimos niveles de rendimiento, diseñando políticas y estrategias claras para alcanzarlos, estando relacionadas con la capacidad de una empresa para soportar el cambio”.

Según Hampton D., (2011). “Es reflexionar sobre la naturaleza fundamental de la organización y decidir como situarla o posicionarla en el ambiente; determinar objetivo de corto plazo; definir métodos de realización”.

Según Goldstein, (2011). “La planeación es el proceso por el cual la dirección (CEO) o staff directo de una organización prevé el futuro y desarrolla los procedimientos de las operaciones necesarias para alcanzarlo (el futuro)”.

Según Terry G., (2011). “Es la selección y relación de hechos, así como la formulación y sumo de suposiciones, respecto del futuro en la visión y formulación de las actividades propuestas que se crean necesarias para alcanzar los resultados.

3.2.7.3.2 Concepto de Organización

Según García T., (2012). “Acción y efecto de organizar u organizarse: la manera como están estructurados los diferentes órganos o parte de un conjunto, complejo, conjunto de personas que pertenecen a un cuerpo o grupo organizado. Es el establecimiento de la estructura necesaria para la sistematización racional de los recursos, mediante la determinación de jerarquías, disposición, correlación y agrupación de actividades, con el fin de poder realizar y simplificar las funciones del grupo social”.

Según Hernández S., (2011). “Fase del proceso administrativo en la que se aplican las técnicas administrativas para estructurar una empresa u organización social, definiendo las funciones por áreas sustantivas, departamentos y puesto, estableciendo la autoridad en materia de toma de decisiones y la responsabilidad de los miembros que ocupan dichas unidades, así como las líneas de comunicación formal para facilitar la comunicación y cooperación de los equipos de trabajos, con la finalidad de alcanzar los objetivos y estrategias”.

Según Ponce A., (2011). “Es la estructura de las relaciones que se deben existir entre funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados”

3.2.7.3.3 Concepto de Dirección

Según García T., (2012). “Es la acción de dirigir o dirigirse, personas o conjunto de personas encargada de dirigir una sociedad, establecimiento, negocio, etc”.

Según Koontz H., (2011). “Dirigir es influir en los individuos para que contribuyan a favor del comportamiento de las metas organizacionales y grupales. Incluyendo el liderazgo y comunicación”.

Según Fayol H., (2011). “Es el arte de manejar a las personas. Hacer funcionar el cuerpo social constituido. Conocer los recursos de la empresa. Inspeccionar periódicamente al cuerpo social”.

Según Hampton D., (2011). “Es llevar a cabo actividades mediante las cuales el administrador establece el carácter y tono de su organización, valores, estilo, liderazgo. Comunicación y motivación”.

3.2.7.3.4 Concepto de Control

Según García T., (2012). “Comprobación, inspección o intervención, inspección o intervención”.

Según Stoner F., (2012). “Proceso que garantiza que las actividades reales se ajusten a las actividades planeadas”.

Según MCHugh H., (2012). “Función que consiste en determinar si la organización avanza o no hacia sus metas y objetivos, y en tomar medidas correctivas en caso negativo”.

Según Ponce A., (2012). “Establecimiento de sistema que permiten medir resultados actuales y pasados en relación con los esperados, con el fin de saber si se han obtenido los que esperaban, corregir, mejorar y formular planes”: el control viene siendo como un elemento vital para el sistema administrativo ya que de esto permite que la empresa mantenga regulada en términos deseados, a través de la planeación.

3.2.7.4 Planes

Los planes son el resultado del proceso de planeación y pueden definirse como diseños o esquemas detallados de lo que habrá de hacerse en el futuro, y las especificaciones necesarias para realizarlos. (Flores S., 2015)

3.2.7.4.1 Tipos de Planes

- **Estratégicos:** Son los que establecen los lineamientos generales de la planeación, sirviendo de base a los demás planes (táctico y operativos), son diseñados por los miembros de mayor jerarquía de la empresa y su función consiste en regir la obtención, uso y disposición de los medios necesarios para

alcanzar los objetivos generales de la organización, son a largo plazo y comprenden a toda la empresa. (Flores S., 2015)

- **Tácticos o funcionales:** Estos determinan planes más específicos que se refieren a cada uno de los departamentos de la empresa y se subordinan a los planes estratégicos. Son establecidos y coordinados por los directivos de nivel medio con el fin de poner en práctica los recursos de la empresa. Estos planes por su establecimiento y ejecución se dan a mediano plazo y abarcan un área de actividad específica. (Flores S., 2015)
- **Operativos:** Se rigen de acuerdo a los lineamientos establecidos por la planeación táctica y su función consiste en la formulación y asignación de actividades más desarrolladas que deben ejecutar los últimos niveles jerárquicos de la empresa. Los planes operativos son a corto plazo y se refieren a cada una de las unidades en que se divide un área de actividad. (Flores S., 2015)

3.2.7.5 La Toma de Decisiones como parte del Proceso Administrativo

Con frecuencia se dice que las decisiones son algo así como el motor de los negocios y en efecto de la adecuada selección de alternativas depende en gran parte el éxito de cualquier organización. (Flores S., 2015)

Una decisión puede variar en trascendencia y connotación. Sea cuales la decisión es necesaria:

- **Definir el problema:** Para tomar una decisión es básico definir perfectamente cual es el problema que hay que resolver y no confundirlo con los colaterales. (Flores S., 2015)
- **Analizar el problema:** Una vez determinado el problema es necesario desglosar sus componentes, así como los componentes del sistema en que se desarrolla a fin de poder determinar posibles alternativas de solución. (Flores., 2015)
- **Evaluar las alternativas:** Consiste en determinar el mayor número posible de alternativas de solución, estudiar ventajas y desventajas que implica, así como la factibilidad de su implementación, y los recursos necesarios para llevar a cabo de acuerdo con el marco específico de la organización. (Flores S., 2015)

UNIDAD IV

3.2.8 EMPRENDIMIENTOS

3.2.8.1 Origen del término Emprendedor

Durante décadas, se ha venido conceptualizando el concepto de emprendedor partiendo de los términos de empresario y empresa, que se sitúa por primera vez en el siglo XVII. Desde entonces y hasta hoy en día, numerosos autores han ido dando forma al término emprendedor, autores como Cantillon, Say, Stuart, Walras, Casson, Schumpeter, Kirzner y Audretsch. (Cruz del Carmen, 2017)

Cantillo es el primer autor que utiliza el termino entrepreneur al señalar explícitamente en su ensayo el papel que tiene el empresario en la economía. Cuando habla del término entrepreneur no quiere hacer mención a propietarios, sino a “personas que persiguen la puesta en funcionamiento de un negocio para obtener un beneficio”, basando éste en las necesidades existentes en el mercado. Realmente se podría considerar que es primer autor que lo utiliza. (Merizalde D., 2017)

3.2.8.2 Concepto de Emprendedor

El emprendimiento es una capacidad de los seres humanos para salir delante de manera novedosa y con ideas renovadas. La palabra “Emprendimiento proviene del francés “enterpreneur” que significa pionero y se refiere a la capacidad de una persona que hace un esfuerzo adicional por alcanzar una meta u objetivo. También es utilizada para definir a la persona que inicia una nueva empresa o proyecto. Luego es asociada a los empresarios que fueron nominados como innovadores o personas que agregan valor a un producto ya existente. (Jaramillo L., 2018)

Audretsch D., (2013) ha construido una versión actualizada del papel del emprendedor innovador schumpeteriano: se trata de “un agente dispuesto a explotar conocimientos que las empresas establecidas consideran alejados de su negocio central”.

Amatori F., (2010), considera que “el emprendedor pueda ser alguien por cuenta propia o incluso con un par de empleados que esté en condiciones de ser muy sensible ante las demandas del mercado, personalizado y adecuando sus acciones en un nicho específico de mercado”.

Lassio V., (2016), menciona que la actividad emprendedora es un resultado de la interacción entre la percepción que tiene un individuo sobre una oportunidad y las capacidades (motivación y habilidades) para aprovecharla, y las condiciones distintivas del entorno respectivo que rodea al individuo.

Según Grisales C., (2016), “El emprendimiento es algo innato en la humanidad, algo que siempre ha estado presente en el hombre, aunque claro está, el emprendimiento no se ha desarrollado en todos los hombres”.

3.2.8.3 PYMES

El concepto de pequeña y mediana empresa varía de acuerdo a diversos criterios, pero considerando que la empresa es el principal factor dinámico de la economía de una nación e influye a su vez de manera directa en la vida privada de sus habitantes (trabajo, subsistencia, medio de vida, prosperidad, calidad de vida, etc.). (Cruz del Carmen, 2017)

Existen una serie de características comunes en este tipo de empresas:

- **Poca o ninguna especialización en la administración:** Se considera esta característica, derivada directamente de la naturaleza de dichas empresas cuya constitución obedece a motivos económicos y de subsistencia del dueño o dueños, en los que son estos los que de manera empírica llevan la dirección de la empresa, y en muchos de estos casos no tienen ninguna capacitación para desempeñar estos cargos. (Rodríguez J., 2010)
- **Poco conocimiento de parte del dueño o dueños a posibles fuentes de financiamiento:** Ese es un problema generalizado en este tipo de empresas, ya sea por falta de información por no tener acceso a la misma la mayoría de los dueños de estas empresas desconocen la existencia de fuente de financiamiento y la manera de acceder a estas. (Rodríguez J., 2010)
- **Total dependencia de la comunidad y su entorno:** La pequeña empresa depende en su mayor parte de la situación económica de la comunidad en donde se localiza, su economía es relejo de su entorno, necesita de esta para obtener bienes de producción, mano de obra y clientes, porque son pocas aquellas que han rebasado a el límite local o regional y muchas menos las que se dedican a la explotación. (Rodríguez J., 2010)

3.2.8.3.1 Importancia de las PYMES

Si se analiza el desarrollo de las PYMES fuera del ámbito local y regional, en un entorno globalizado, se observa que en la comunidad europea, las PYMES representan más del 95% de las empresas de la comunidad, concentran más de las dos terceras partes del empleo total; alrededor del 60% en el sector industrial y más del 75% en el sector servicios. En Japón también cumplen un papel muy importante en la actividad económica, principalmente como subcontratistas, en la producción de partes. Desde 1955 hasta la fecha, la importancia del sector no se ha modificado y representa el 99% total de los establecimientos, el 77.1% de las fábricas instaladas, y el 50.2% de las ventas minoristas y mayoristas el país. (Palomo G., 2010)

No se debe analizar a las PYMES en un ambiente global, sin pasar por alto a la República Federal Alemana, en la cual, al término de la Segunda Guerra Mundial, enfrentó la tarea de reconstruir su economía. A partir de 1949, su ministro de Economía, el Dr. Ludwig Erhard, implantó un plan económico de varias etapas, dentro de un esquema conocido como “Economía Social del Mercado”. Su filosofía básica se ubica dentro de las escuelas del neoliberalismo y centró su gestión en un esquema altamente competitivo, a través de un orden económico basado en la capacidad expansiva de una empresa privada. Ello implicó una liberación gradual en varios de los controles en el mercado interno. Según este esquema económico, la lucha competitiva puede describirse como un proceso de fuerte concentración en el cual las empresas van tomando una posición creciente en el mercado, a la vez que mejoran su rentabilidad al ir generando “economía en escala”, perfeccionamientos técnico-organizativos y reducciones de precios. (Berumen S. y Arriaza K., 2011)

3.2.8.3.2 Formales e informales (marginales)

Para Cruz del Carmen (2017), se debe también distinguir entre PYMES formales y aquellas que permanecen en la economía informal o marginales. Las primeras se manejan dentro del mercado legal, poseen alto nivel de capacitación y un importante uso del factor tecnología, a la vez que suelen estar asociadas y/o vinculadas a las grandes empresas. Las segundas, que se encuentran fuera de la forma legal, consideradas como pequeñas unidades productivas, se caracterizan por baja dotación de capital, producción de tipo artesanal y una combinación de mano de obra asalariada y familiar:

- a) **Las PYMES Formales:** En lo que respecta a este grupo, sus políticas laborales, por llamarlas de algún modo, se encuentran también vinculadas a las estrategias que siguen las grandes empresas en la materia. Por lo tanto, las acciones gubernamentales, en lo que hace al tema deben dirigirse a velar por el cumplimiento de las leyes que protegen al trabajador. (Cruz del Carmen, 2017)
- b) **Las PYMES de la llamada economía Informal o Marginal:** Estas empresas pueden llegar a convertirse en un potencial foco de generación de empleo dependiendo, por un lado, del grado de reactivación de la economía, y por el otro, de la existencia de políticas gubernamentales de apoyo técnico y crediticio, siempre y cuando se integren a la economía formal. (Cruz del Carmen, 2017)

3.2.8.3.3 Las PYMES en el sector Hotelero del Ecuador

Ecuador es un país potencialmente turístico, pero ¿cómo sabemos aquello?; Fácil por la llegada de turistas se mide cuando un país crece estadísticamente en ese sector. Los premios recibidos debería ser una razón para que impulse un cambio en las políticas públicas y así poder dinamizar este sector que puede llegar a representar un alto aporte para la economía del país. Las cifras deben obligar a una reflexión más profunda sobre el tema. Las 1,4 millones de visitas al año, en promedio, muestran que aún falta mucho para que Ecuador sea considerado un país desarrollado e materia de turismo. Esta correlación estadística del número de visitas no coincide con los premios recibidos. (Carrillo R., 2017)

De acuerdo con el Ministerio de Turismo ha reconocido que es necesario implementar una alianza público privada como una estrategia para convertir al país en una potencia turística mundial. Es allí donde las PYMES deben actuar y mejorar sus productos y servicios debido a que de esa forma podrían incrementar su productividad en el sector turístico. (Ministerio de Turismo, 2017)

Entonces debemos analizar sobre aquellas cifras oficiales que indican que durante los tres años el país ha dejado de ser uno de los destinos turísticos regionales que están en franco crecimiento. De los diez países suramericanos, Ecuador se encuentra en la séptima posición en cuanto al número de llegadas de turistas no residentes. La oferta turística también necesita ser fortalecida y reforzar las cualidades d ellos principales destinos turísticos del país. Por ejemplo Cuenca y Guayaquil se encuentran entre los mejores destino de Sudamérica determinado por las `Travellers Choice Destinos Emergentes`. (Suárez A. y Guzmán J., 2018)

3.2.8.4 Marco Legal

3.2.8.4.1 Ministerio de Turismo del Ecuador

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

Según la Ley de Turismo (2010):

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

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

3.2.8.2 Reglamento de Alojamiento Turístico del Ecuador

Según la Ley de Turismo, 2010: En este reglamento se mencionan los permisos y obligaciones con los empleados basados en el código de trabajo con los que deben cumplir los hoteles del Ecuador.

- 1. Registro de Actividad Turística será otorgado por el Ministerio de Turismo.
- 2. Licencia Única de Funcionamiento Turístico, otorgado por el Ministerio de Turismo y Municipio.
- 3. Permiso Sanitario (Ministerio de Salud Pública)
- 4. Certificaciones de Salud a Empleados (Ministerio de Salud Pública)
- 5. Patente (Municipio)
- 6. Rótulos y Publicidad (Municipio)
- 7. Bomberos (Cuerpo de Bomberos)
- 8. Licencia Ambiental (Municipio)

Dentro del Reglamento General de Actividades Turísticas, en el capítulo I de alojamiento, nos indica lo siguiente:

Art. 5. – Placas Distintivas. – Todos los alojamientos deberán exhibir junto a la entrada principal la placa distintiva que consistiera en un cuadro de metal en el que sobre fondo azul turquesa figurarán, en blanco, la letra o las letras correspondientes a la actividad que desarrolle el establecimiento, así como las estrellas que indiquen su categoría. El Ministerio de Turismo diseñará y elaborará dichas placas y las pondrá a disposición de los usuarios previo al pago de su valor. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)

Art. 6. – Uso de Denominaciones. – Ningún establecimiento de alojamiento podrá usar denominación o indicativos distintos de los que le corresponden por su grupo y subgrupo, ni otra categoría que aquella que les fue asignada. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)

Art. 7. – Modificación en los establecimientos. – Toda modificación en la estructura, características o sistema de administración de los establecimientos, que pueda afectar a su clasificación, deberá ser notificada previamente para su aprobación al Ministerio de Turismo. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)

Art. 54. – No discriminación. – Todos los alojamientos serán de libre acceso al público en general, quedando prohibida cualquier discriminación en la admisión. No obstante, estos establecimientos se reservarán el derecho de no admitir a quienes incumplan las normas básicas de convivencia, moralidad y decencia. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)

3.2.8.3 Constitución de la República del Ecuador

Art. 74. – Las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades tendrán derecho a beneficiarse del ambiente y de las riquezas naturales que les permitan el buen vivir. Los servicios ambientales no serán susceptibles de aprobación; su producción, prestación, uso y aprovechamiento serán regulados por el Estado. (Constitución de la República del Ecuador, 2014)

3.2.8.4 Sector Hotelero del Ecuador

El art. 43 del reglamento de la ley de turismo determina que: Se entiende por alojamiento turístico, el conjunto de bienes destinados por la persona natural o jurídica a

prestar el servicio de hospedaje no permanente, con o sin alimentación y servicios básicos y/o complementarios, mediante contrato de hospedaje. Que entre las actividades turísticas existentes el alojamiento constituye un factor determinante en la experiencia de viaje, medición de satisfacción de los turistas y posicionamiento de los diferentes destinos turísticos del Ecuador a nivel nacional e internacional, por el cual el país requiere contar con el marco regulatorio que le permita ubicarse, como una potencia turística en el contexto internacional. (Ley de Turismo, 2010)

Según expresa Soler M., (2011) la definición del sector hotelero comprende “todos aquellos establecimientos que se dedican profesional y habitualmente a proporcionar alojamiento a las personas, mediante precio, con o sin servicios de carácter complementario”.

Este sector está conformado por 146 empresas (33% medianas y 67% pequeñas), las cuales reportan ingresos de USD 188.5 millones, es decir 0,7% del total de los ingresos de las PYMES. Sus utilidades alcanzaron USD 10.9 millones y su rentabilidad llegó al 5,8%. Las compañías medianas reportaron USD 150.5 millones en ingresos, que corresponde a una tasa de crecimiento del -2,4% en relación a 2014 y una rentabilidad del 6,4% mientras que las empresas pequeñas USD 38 millones, es decir, una tasa de crecimiento del -2,6% y una rentabilidad del 3,3%. (Revista EKOS, 2016)

3.2.8.4.1 Categorización de los hoteles según el Ministerio de Turismo del Ecuador

La categorización hotelera dentro del país presenta muchos vacíos, es importante saber que todos los establecimientos turísticos tiene la obligación de sacar sus permisos correspondientes de funcionamiento para posteriormente realizar la inspección y observación del lugar, finalmente llenar una ficha técnica que contiene los servicios y la calificación correspondiente para determinar que tipo de establecimiento hotelero es, si son hoteles y las estrellas que contiene, hostales de primera segunda o lujo, etc. Y es así que el Ministerio de Turismo otorgará al establecimiento, el certificado donde constará su categorización de acuerdo a los servicios que presta el lugar. (León M., 2012)

3.2.8.4.2 Clasificación de Alojamiento Turístico y Definiciones de los Establecimientos

Según el Reglamento General de Actividades Turísticas en el capítulo I De los Alojamientos:

Art. 3. – Clasificación. – los alojamientos se clasifican en los siguientes:

Tabla 3. Clasificación de Alojamiento Turístico y Nomenclatura

| ACTIVIDAD | NOMENCLATURA | CATEGORÍA |
|-----------------------------------|--------------|---------------------------|
| Hotel | H | 5 a 1 estrellas doradas |
| Hostal | HS | 3 a 1 estrellas plateadas |
| Hostería | HT | 3 a 1 estrellas plateadas |
| Hotel Residencia | HR | 4 a 1 estrellas doradas |
| Hotel Apartamento | HA | 4 a 1 estrellas doradas |
| Cabaña | C | 3 a 1 estrellas plateadas |
| Resort | RS | 3 a 1 estrellas plateadas |
| Refugio | RF | 3 a 1 estrellas plateadas |
| Motel | M | 3 a 1 estrellas plateadas |
| Complejos Vacacionales | CV | 3 a 1 estrellas plateadas |
| Campamentos de turismo o campings | CT | 3 a 1 estrellas plateadas |

Fuente: Reglamento General de Actividades Turísticas

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

3.2.8.4.2.1 Definiciones de los establecimientos de alojamientos hoteleros

- ❖ **Hotel.** – Es todo establecimiento que de modo habitual mediante precio preste al público en general, servicios de alojamiento, comidas y bebidas y disponga de un mínimo de 30 habitaciones. Debe ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo siempre que este sea completamente independiente, debiendo construir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)
- ❖ **Hostal.** – Es todo establecimiento hotelero que mediante precio, preste al público en general, servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de 29 ni menor de 12 habitaciones. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)
- ❖ **Hostería.** – Es todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que este dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de 6 habitaciones. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)
- ❖ **Hotel Residencia.** – Es todo establecimiento hotelero que mediante, precio preste al público en general, servicio de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de

servicio de cafetería, pero no ofrecerá los servicios de comedor y tendrá un mínimo de 30 habitaciones. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)

- ❖ **Hotel Apartamento.** – Es todo establecimiento hotelero que mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor. Dispone de un mínimo de 30 habitaciones apartamentos y muebles, enseres, útiles de cocina, vajilla, cristalería, mantelería, etc. Para ser utilizados por los clientes sin costo adicional alguno. Podrá disponer además de cafetería. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)
- ❖ **Cabaña.** – Es todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en centros vacacionales, en los que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, en edificaciones individuales que por su construcción y elementos decorativos están acordes con la zona de su ubicación y cuya capacidad no sea menor de seis cabañas. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)
- ❖ **Resort.** – Es un complejo turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, que tiene como actividad principal ofrecer actividades de recreación, diversión y deportivas de descanso, en que se privilegia el entorno natural, posee diversas instalaciones, equipamiento y variedad de servicios complementarios ocupando la totalidad de un inmueble. Presta el servicio de alimentación y bebidas en diferentes espacios adecuados para el efecto. Puede estar ubicado en áreas vacacionales o espacios naturales como montañas, playas, bosques, lagunas entre otros. Deberá contar con un mínimo de cinco habitaciones. (Ley de Turismo, 2010)
- ❖ **Refugio.** – Es todo establecimiento hotelero, situado en zonas de alta montaña, en el que mediante precio se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general cuya capacidad no sea mayor de 6 piezas. Podrá prestar servicios a través de habitaciones individuales con su correspondiente cuarto de baño, dormitorios comunes diferentes para hombres y mujeres que puedan contar con literas. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)
- ❖ **Motel.** – Es todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximos a las carreteras, en el que mediante precio, se preste servicios de

alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el exterior, con una capacidad no menor de 6 departamentos, debería prestar servicio de cafetería las 24 horas del día. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)

- ❖ **Complejos Vacacionales.** – Son complejos vacacionales todos los alojamientos ubicados fuera de los núcleos urbanos, cuya situación, instalaciones y servicio permitan a los clientes el disfrute de sus vacaciones en contacto directo con la naturaleza, facilitando hospedaje en régimen de pensión completa, junta con la posibilidad de practicar deportes y participar en diversiones colectivas por un precio especial. (Reglamento General de Actividades Turísticas, 2010)
- ❖ **Campamentos de Turismo o Camping.** – Los campamentos de turismo son establecimientos no hoteleros y son terrenos debidamente delimitados y acondicionados para facilitar la vida al aire libre, en los que se pernocta bajo tienda de campaña (carpa) y/o remolque habitable, mediante precio. (Reglamento General de Actividades turísticas, 2010)

4. METODOLOGÍA

Pierre J. (2011) la investigación se extiende como todo proceso de búsqueda de algo nuevo, se trata de actividades intencionales y sistemáticas que llevan al descubrimiento y a la intervención de algo nuevo.

4.1 MÉTODO

4.1.1 Método Deductivo

El método deductivo es un método científico que considera que la conclusión se halla implícita dentro las premisas. Esto quiere decir que las conclusiones son una consecuencia necesaria de las premisas: cuando las premisas resultan verdaderas y el razonamiento deductivo tiene validez, no hay forma de que la conclusión no sea verdadera. (Porto J. y Merino M., 2010)

Mediante este método se realiza la investigación ya que este parte de la observación. La constatación de los hechos y planteamiento del problema lo cual nos permite diagnosticar y verificar la idea a defender, con lo que se espera contribuir a que mejoren los procesos administrativos en los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá, Provincia de Chimborazo.

4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación se realizó en la Provincia de Chimborazo, Cantón Cumandá y reunió las características de una investigación de tipo de campo y descriptiva:

La investigación de campo se basa en informaciones obtenidas directamente de la realidad, permitiéndole al investigador cerciorarse de las condiciones reales en que se han conseguido los datos. (Sabino C., 2012)

- **De campo.** – la investigación se ejecutó en un lugar determinado, la información necesaria para proceder con el proyecto se obtuvo en visitas a en los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá.

La investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o proceso de los fenómenos. El enfoque se hace sobre las conclusiones dominantes o sobre grupo de personas, grupo o cosas, se conduce o funciona en presente. (Tamayo, 2010)

- **Descriptiva.** – una vez analizado y discutido los resultados se pudo buscar las causas de las actividades que inciden en contra de las empresas y posteriormente se buscó estrategias que ayuden a las empresas a mejorar sus organizaciones y por ende un buen servicio a los usuarios.

4.3 DISEÑO

La investigación no experimental o ex-post-facto es cualquier investigación en la que resulta imposible manipular variables o asignar aleatoriamente a los sujetos o a las condiciones. (Kerlinger, 2011)

- En la investigación se utilizó el diseño **no experimental** debido a que en este estudio no existió una manipulación de variables, es decir que el problema es estudiado como esta en contexto.

La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes. Indaga sobre un tema en documentos escritos u orales, uno de los ejemplos más típicos de esta investigación son las obras de historia. (Palella S. y Martins F., 2010)

- **Documental.** – porque la información se obtuvo de diferentes artículos, tesis, libros, estudios previos.

4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA

4.4.1 Población

Barrea (2010), define la población como un: “conjunto de seres que poseen la característica o evento a estudiar y que se enmarcan dentro de los criterios de inclusión”.

La población implicada en la presente investigación está constituida por los siguientes involucrados:

Tabla 4. *Matriz del número de establecimientos de emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá*

| ESTABLECIMIENTOS | N.º | POBLACIÓN |
|-------------------------|------------|------------------|
| Hotel | 1 | 5 |
| Hostal | 3 | 15 |
| Hostería | 6 | 36 |
| Resort | 6 | 24 |
| Complejo Vacacional | 2 | 10 |
| TOTAL | 18 | 90 |

Fuente: Datos del GAD

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

4.4.2 Muestra

Según Tamayo T. y Tamayo M. (2010), afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

La población involucrada no es extensa por lo cual se trabaja con el universo total de la misma en los empleados.

Para los clientes que se toman como promedio en el mes de personas que acuden a utilizar los servicios hoteleros del Cantón Cumandá, y que sirven para conocer la satisfacción del cliente, son de 250; para la obtención de datos se procede a sacar la muestra, con la cual aplicaremos la siguiente fórmula:

$$n = \frac{z^2 * p(1-p)N}{e^2 * (N-1) + z^2 * p(1-p)}$$

Donde:

n = Muestra =?

N= Población = 90

e = Error admisible = 0,05

z = Nivel de confianza = 95% = 1,96

p = Probabilidad de ocurrencia = 0,5

$$n = \frac{(1,96)^2 * (0,5)(1-0,5)250}{(0,05)^2 * (250-1) + (1,96)^2 * (0,5)(1-0,5)}$$

$$n = \frac{(3,84) * (0,25)(250)}{0,62 + 3,84 * (0,25)}$$

$$n = \frac{240}{1,58}$$

$$n = 152$$

4.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

4.5.1 Técnicas

- **Encuesta.** – se aplicó un cuestionario de preguntas a fin de conseguir la información de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá a los empleados, como también a clientes que utilizan de los servicios hoteleros.
- **Entrevista** – se aplicó a los gerentes de los servicios hoteleros porque son la máxima autoridad encargada de la dirección de la empresa.

4.5.2 Instrumentos

- Guía de entrevista
- Cuestionario de Encuestas

4.6 TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

Para analizar e interpretar los datos obtenidos se realizó la tabulación y análisis correspondiente con las técnicas seleccionadas como son la entrevista y la encuesta; para el procesamiento de estos datos se utilizó los programas de Word y Excel para laborar las tablas y gráficos necesarios para su explicación y fácil comprensión.

5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

5.1 Clasificación de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá

El sector turístico del Cantón Cumandá está conformado por:

- **Hotel:** Dasoft
- **Hostales:** Magus, Olympus, Metropol's Grand Hostal.
- **Hosterías:** La Playita, Ríos y Montañas, Fuente de Vida, Eco Aventura Suncamal, Buen Vivir, Río Blanco
- **Resort:** La Lucía, Piedra Grande, Valdivieso, El faraón, D'Ítalo, La Victoria
- **Complejos vacacionales:** Olympus, Flores

Que frecuentemente albergan los turistas que visitan el cantón, ya sean turistas locales, nacionales e internacionales, de esta forma se logra establecer una clasificación al sector hotelero con la información obtenida en la investigación; tomando en cuenta que no están categorizados porque no existe un control que se haya realizado por las autoridades competentes.

Tabla 5. *Clasificación de Alojamiento Turístico de emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá*

| ACTIVIDAD | NOMENCLATURA | N.º DE ESTABLECIMIENTOS |
|---------------------|--------------|-------------------------|
| Hotel | H | 1 |
| Hostal | HS | 3 |
| Hostería | HT | 6 |
| Resort | RS | 6 |
| Complejo Vacacional | CV | 2 |

Fuente: Datos del GAD

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

5.2 Análisis de resultados de las encuestas dirigidas a los empleados de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá

Objetivo: Conocer el criterio de los empleados sobre la administración de la empresa y la percepción de cada uno.

1. Género

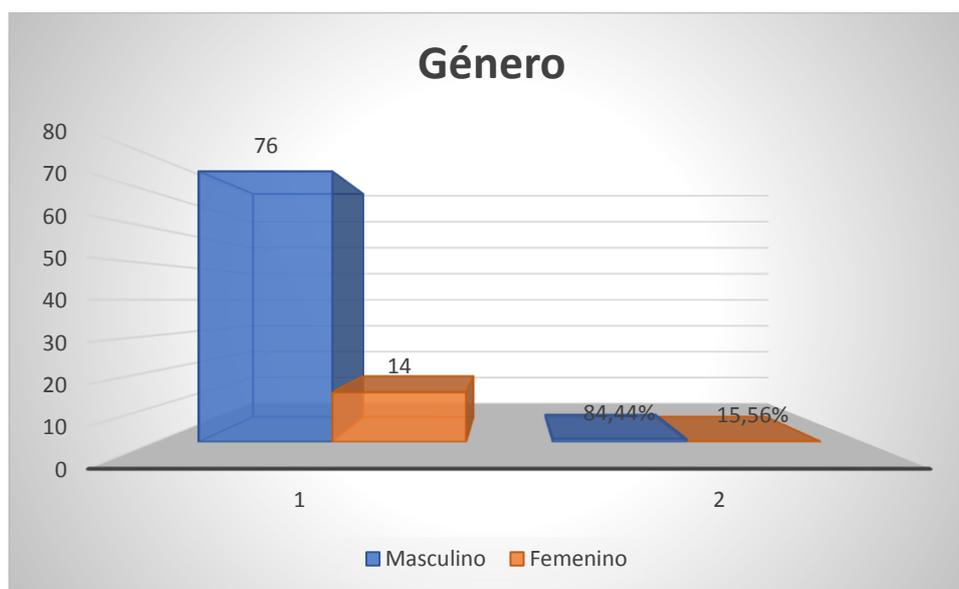
Tabla 6. Género

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Masculino | 76 | 84,44% |
| Femenino | 14 | 15,56% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 1. Género



Fuente: Tabla 6

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 84,44% que corresponde a 76 personas forman parte de empleados masculinos del sector hotelero, mientras que el 15,56% que corresponde a 14 personas que forman parte de empleados femeninos del sector hotelero, de tal manera que en el Cantón

Cumandá existen trabajando en mayoría personas de género masculino en el sector hotelero.

2. ¿Qué nivel/grado de escolaridad tiene usted?

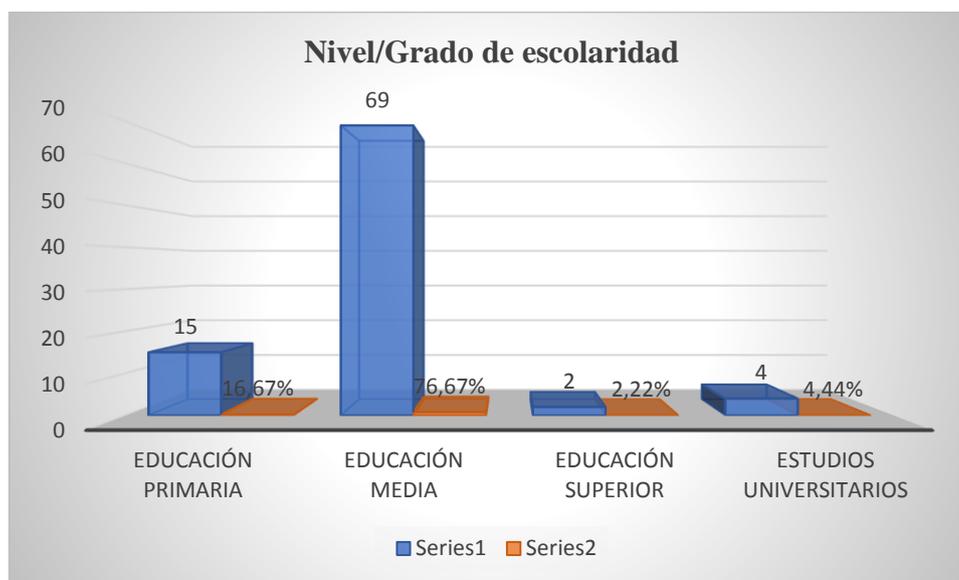
Tabla 7. Nivel/Grado de escolaridad

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-------------------------|-------------------|-------------------|
| Educación Primaria | 15 | 16,67% |
| Educación Media | 69 | 76,67% |
| Educación Superior | 2 | 2,22% |
| Estudios Universitarios | 4 | 4,44% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 2. Nivel/Grado de escolaridad



Fuente: Tabla 7

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 76,67% que corresponde a 69 personas de género masculino tienen educación media, el 16,67% que corresponde a 15 personas de género femenino tienen educación primaria, el 4,44% que corresponde a 4 personas de género masculino tienen estudios universitarios, el 2,22% que corresponde a 2 personas siendo una de ellos de género femenino tienen educación superior; demuestran que la mayoría de personas que

laboran no se encuentran muy preparados en sus estudios para realizar sus actividades, lo que en general lo realizan empíricamente o lo van aprendiendo día a día.

3. ¿Conoce usted el proceso administrativo?

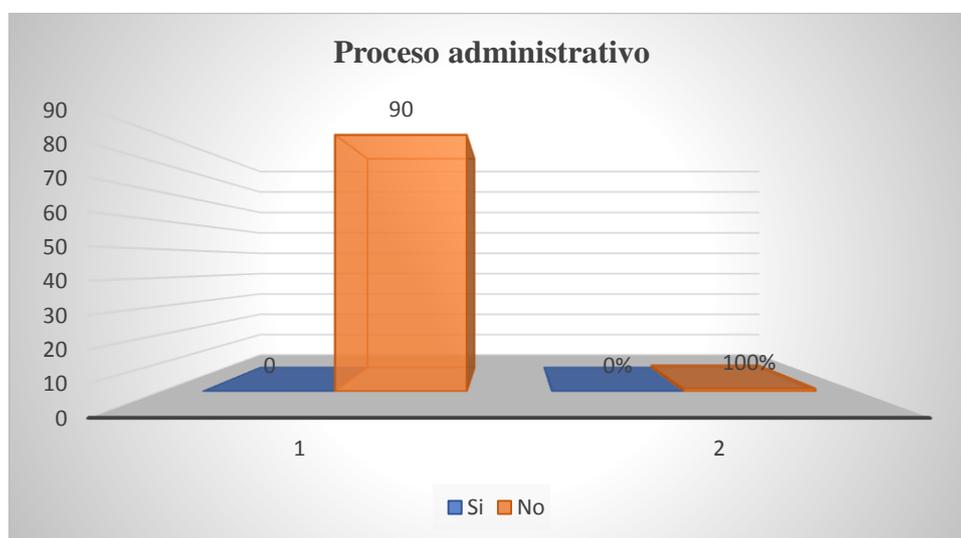
Tabla 8. *Proceso administrativo*

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 90 | 100% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 3. *Proceso administrativo*



Fuente: Tabla 8

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 100% que corresponde a 90 personas es decir el total de los empleados del sector hotelero no conocen el proceso administrativo, no existe un conocimiento en el tema sobre los procesos, la planificación, organización, dirección y control con el que se tiene que desarrollar la empresa y esto es negativo para la empresa porque no se podrá alcanzar los objetivos deseados.

4. ¿En la empresa hotelera existe una planificación de sus actividades?

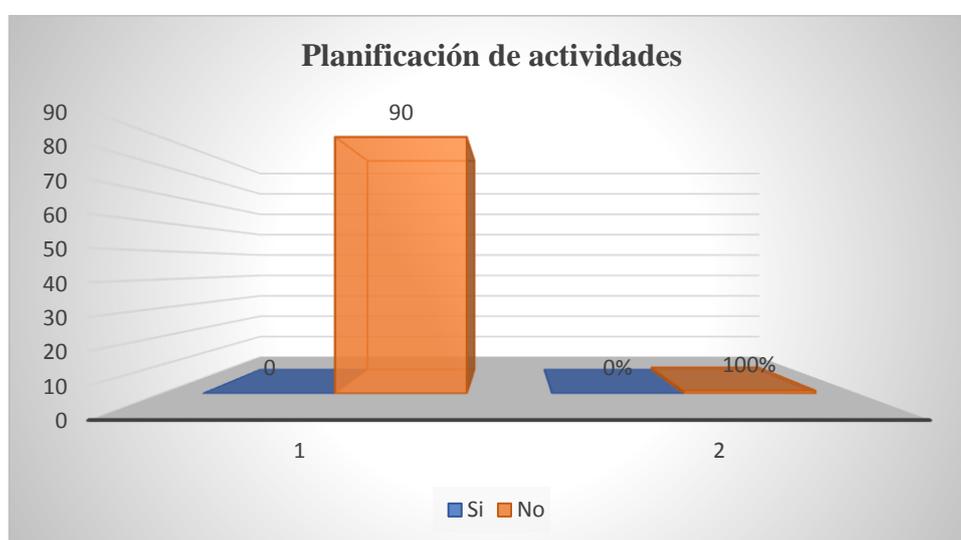
Tabla 9. *Planificación de actividades*

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 90 | 100% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 4. *Planificación de actividades*



Fuente: Tabla 9

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 100% que corresponde a 90 personas es decir el total de empleados del sector hotelero nos comentan que la empresa no planifica las actividades a realizar, sino que todo realizan como se presente el día, es por ello que muchas veces las empresas no cumplen y no obtienen lo esperado.

5. ¿Para delegar funciones en la empresa hotelera, lo hacen rigiéndose a un manual de funciones o procedimientos?

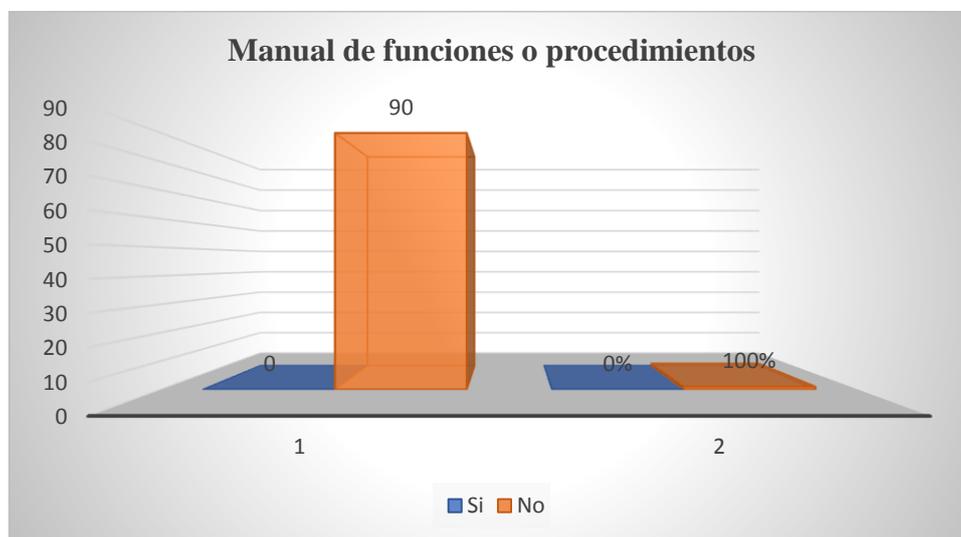
Tabla 10. *Manual de funciones o procedimientos*

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 90% | 100% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 5. *Manual de funciones o procedimientos*



Fuente: Tabla 10

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 100% que corresponde a 90 personas comentan que en la empresa para delegar funciones no utilizan ningún manual de funciones, esto hace que las empresas solo se manejen de acuerdo a la necesidad que tengan que cubrir y enviar a cualquier empleado a realizarlo, por lo que muchas veces por desconocimientos ocurren retrasos en las soluciones que se determinaron.

6. ¿En la empresa hotelera alguna vez ha recibido capacitaciones?

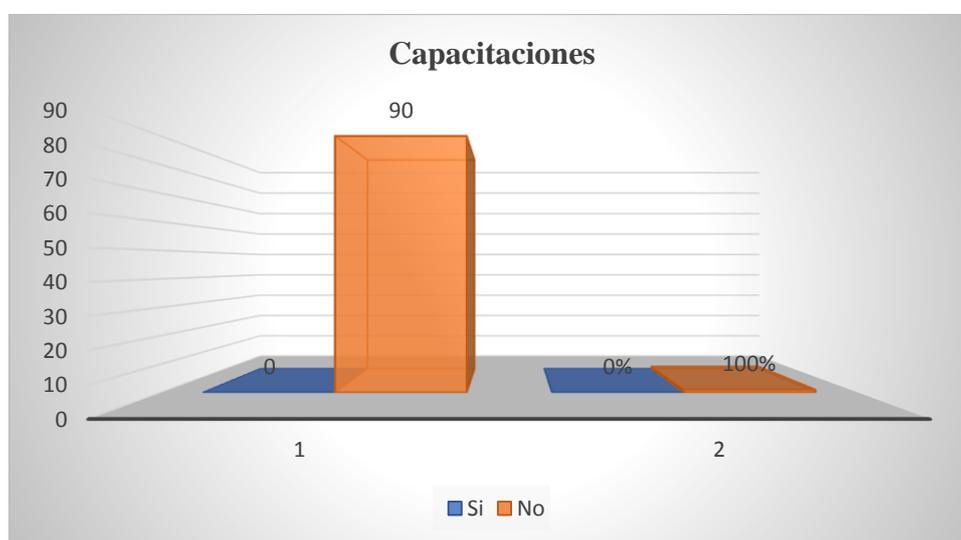
Tabla 11. Capacitaciones

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 90 | 100% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 6. Capacitaciones



Fuente: Tabla 11

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 100% que corresponde a 90 personas es decir el total de empleados del sector hotelero indicaron que las empresas no han realizado capacitaciones para el personal, por lo que los empleados han laborado así, y muchos no se encuentran con los conocimientos necesarios para realizar la actividad en el servicio hotelero y sería muy conveniente que se realizaran capacitaciones cierto tiempo para mejorar el servicio de la empresa por parte de los empleados.

7. A continuación, marque los cursos de capacitación que le gustaría que realice la empresa hotelera:

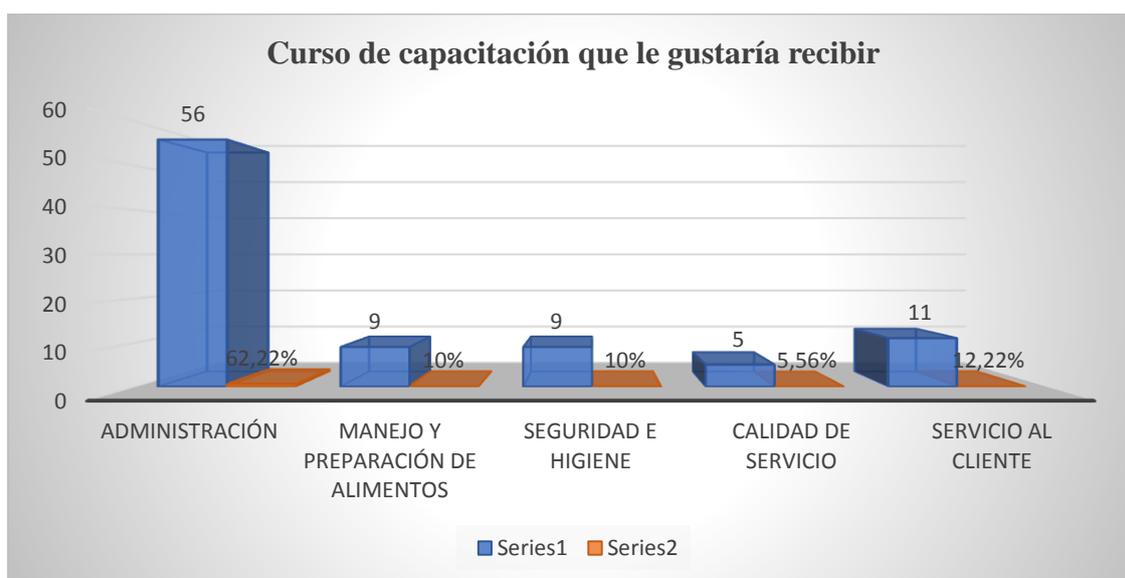
Tabla 12. *Curso de capacitación que le gustaría recibir*

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------------|-------------------|-------------------|
| Administración | 56 | 62,22% |
| Manejo y Preparación de alimentos | 9 | 10% |
| Seguridad e Higiene | 9 | 10% |
| Calidad de Servicio | 5 | 5,56% |
| Servicio al Cliente | 11 | 12,22% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 7. *Curso de capacitación que le gustaría recibir*



Fuente: Tabla 12

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 62,22% que corresponde a 56 personas señalan que les gustaría recibir capacitaciones en administración por parte de la empresa, el 12,22% que corresponde a 11 personas señalan que les gustaría recibir capacitaciones en servicio al cliente por parte de la empresa, el 10% que corresponde a 9 personas señalan que les gustaría recibir capacitaciones en manejo y preparación de alimentos, el otro 10% que

corresponde a 9 personas también señalan que les gustaría recibir capacitaciones en seguridad e higiene por parte de la empresa, y el 5,56% que corresponde a 5 personas señalan que les gustaría recibir capacitaciones en calidad de servicio por parte de la empresa; todas estas capacitaciones demuestran los empleados que las empresas deberían realizar para mejorar el desarrollo de la empresa y por ende proporcionar buen servicio a los clientes.

8. ¿Conoce usted si la empresa hotelera realiza una evaluación sobre el cumplimiento de los objetivos de sus planes?

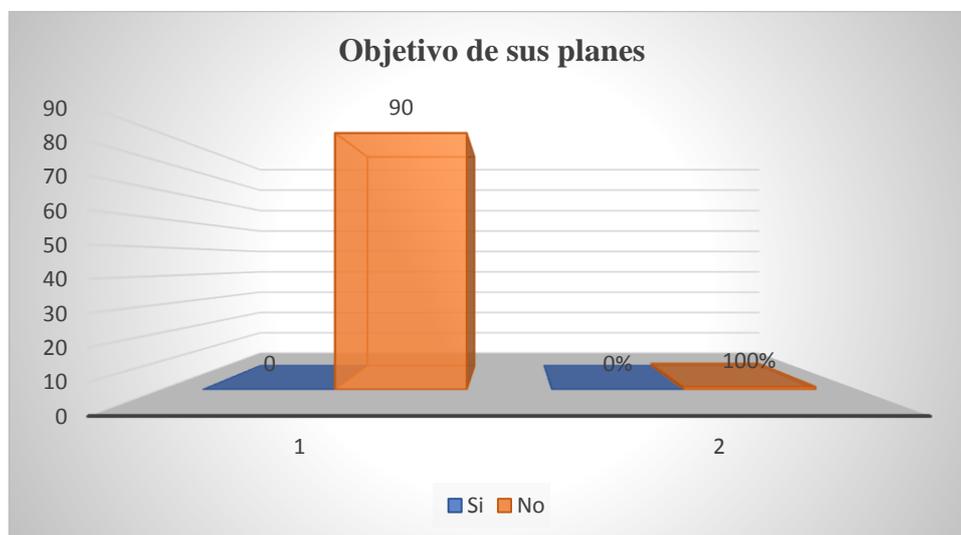
Tabla 13. Objetivo de sus planes

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 90 | 100% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 8. Objetivo de sus planes



Fuente: Tabla 13

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 100% que corresponde a 90 personas es decir el total de empleados del sector hotelero comentan que no conocen que la empresa realice una evaluación sobre el

cumplimiento de los objetivos de sus planes, todo ello es porque también no existe una comunicación en general entre empleados y propietarios del servicio hotelero y no hay una organización adecuada por parte de la empresa.

9. ¿Realiza la empresa un control a las actividades que desarrollan los trabajadores?

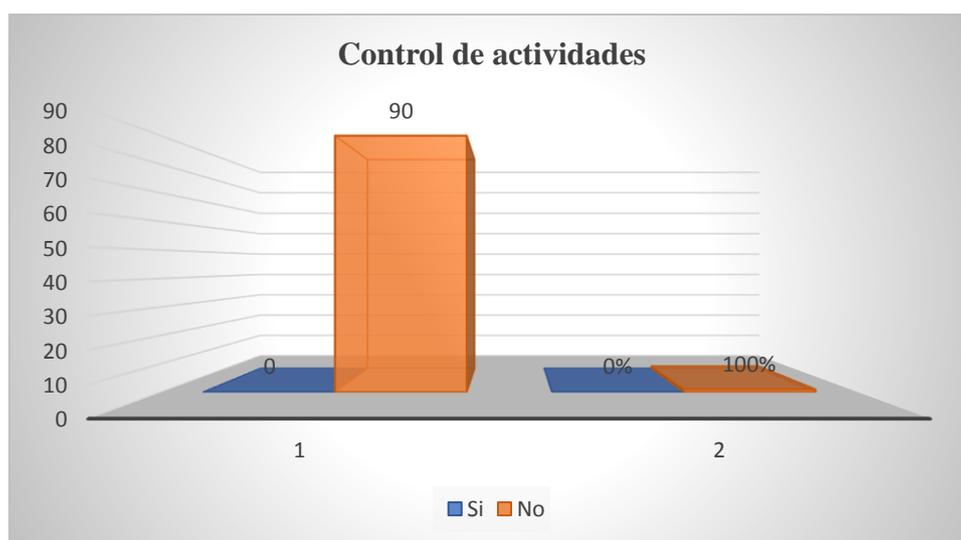
Tabla 14. *Control de actividades*

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 90 | 100% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 9. *Control de actividades*



Fuente: Tabla 14

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 100% que corresponde a 90 personas es decir el total de empleados del sector hotelero indicaron que las empresas no les hacen un control o seguimiento de las actividades que realizan los empleados, es así donde se van formando retrasos contundentes en las actividades ya que los empleados lo hacen a su manera y se toman el tiempo que quieren, afectando en tiempos y recursos de la empresa.

10. ¿Considera que es importante aplicar un proceso administrativo en la empresa hotelera?

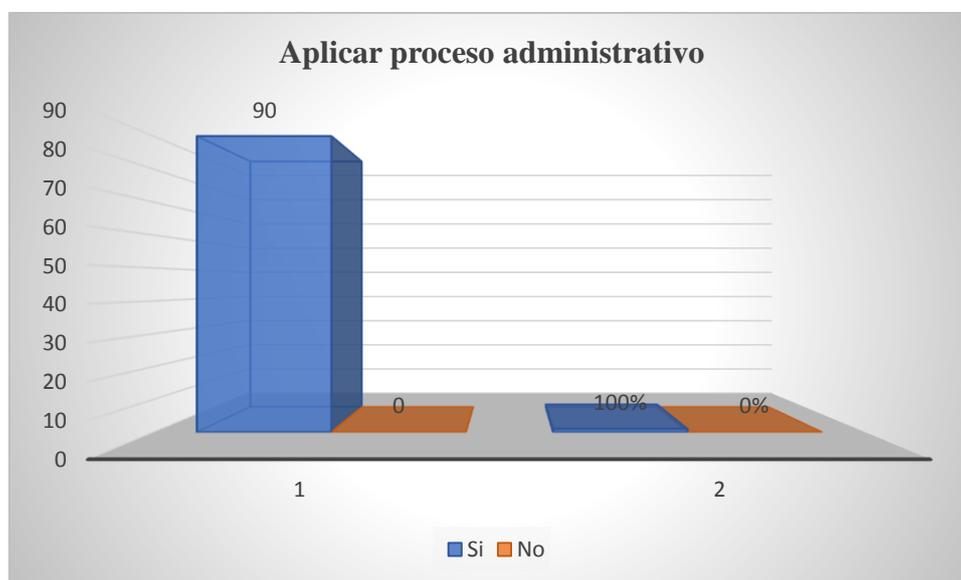
Tabla 15. *Aplicar proceso administrativo*

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 90 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 90 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 10. *Aplicar proceso administrativo*



Fuente: Tabla 15

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 100% que corresponde a 90 personas es decir el total de empleados del sector hotelero señalan que si se debería aplicar el proceso administrativo en la empresa, porque hace falta que la empresa este bien organizada y realice planificaciones y controles adecuados para que se pueda desarrollar de manera efectiva y con ella obtener los resultados que se esperan, mejorar procesos, actividades y brindar buen servicio mejorando la rentabilidad de las mismas.

5.3 Análisis de resultados de las encuestas dirigidas a los clientes de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción del cliente.

1. ¿Cómo obtuvo información acerca de los servicios que se brindan en el sector hotelero del Cantón Cumandá?

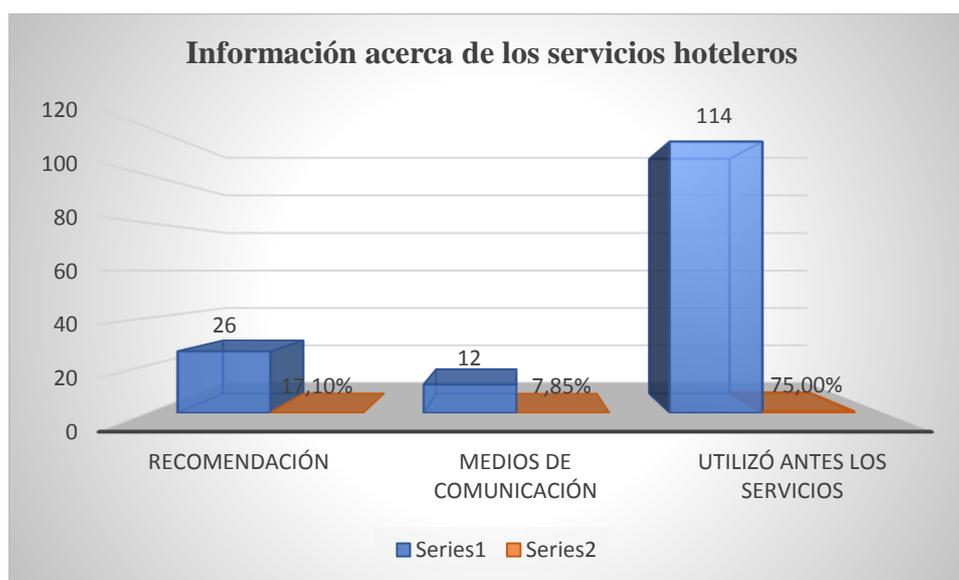
Tabla 16. Información acerca de los servicios hoteleros del Cantón

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Recomendación | 26 | 17,10% |
| Medios de comunicación | 12 | 7,89% |
| Utilizó antes los servicios | 114 | 75% |
| TOTAL | 152 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 11. Información acerca de los servicios hoteleros del Cantón



Fuente: Tabla 16

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 75% de clientes encuestados manifiestan que obtuvieron información de los servicios hoteleros del cantón Cumandá porque ya habían utilizado antes de aquellos servicios, el 17,10% de clientes encuestados, manifiestan que obtuvieron la información de los servicios hoteleros del cantón Cumandá por recomendación de amigos o de

clientes que ya utilizaron de aquellos servicios, el 7,85% de clientes encuestados obtuvieron información de los servicios hoteleros del cantón por medios de comunicación, por lo tanto la mayoría indican que es porque ya utilizaron los servicios, pero se muestra que hay poca información y promoción de los mismos por darse conocer.

2. ¿Con qué frecuencia utiliza usted los servicios hoteleros?

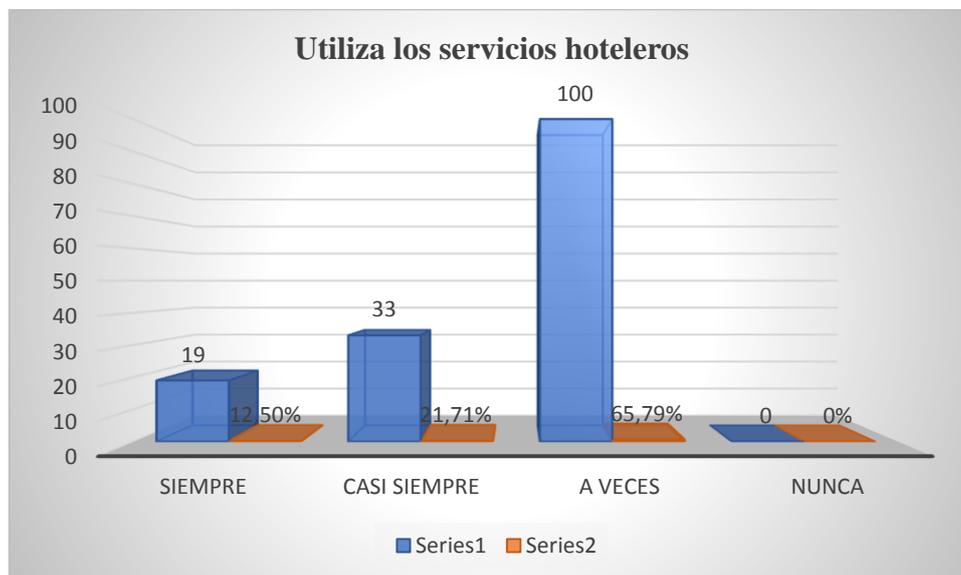
Tabla 17. *Utiliza los servicios hoteleros*

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Siempre | 19 | 12,5% |
| Casi siempre | 33 | 21,71% |
| A veces | 100 | 65,79% |
| Nunca | 0 | 0% |
| TOTAL | 152 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 12. *Utiliza los servicios hoteleros*



Fuente: Tabla 17

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 65,79% de clientes expresan que a veces utilizan los servicios hoteleros, el 21,71% de clientes expresan que casi siempre utilizan los servicios hoteleros, mientras

que el 12,50% de clientes expresan que siempre utilizan servicios hoteleros, por lo tanto se muestra que si hay una concurrida afluencia de clientes hacia estos servicios que se prestan de los que se podrían generar más clientes a futuro.

3. ¿El proceso de contratación (reservación/recepción) del servicio fue?

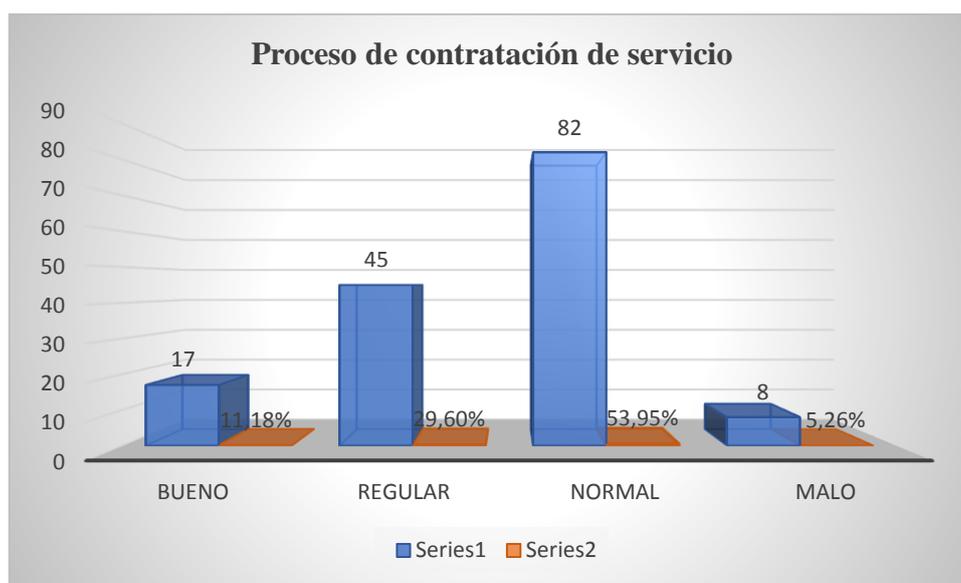
Tabla 18. Proceso de contratación de servicio

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Bueno | 17 | 11,18% |
| Regular | 45 | 29,60% |
| Normal | 82 | 53,95% |
| Malo | 8 | 5,26% |
| TOTAL | 152 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 13. Proceso de contratación de servicio



Fuente: Tabla 18

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 53,95% de clientes manifiestan que el proceso al momento de la contratación del servicio es normal, el 29,60% de clientes manifiestan que el proceso al momento de la contratación del servicio es regular, el otro 11,18% de clientes manifiestan que el proceso al momento de la contratación del servicio es bueno y el 5,26% de clientes

manifiestan que el proceso de contratación del servicio es malo, lo que nos muestra en general que los clientes establecen con un alto índice que el proceso a la hora de hacer la contratación de un servicio hotelero es normal, no está tan organizado para brindar este servicio de mejor manera.

4. ¿Está usted de acuerdo con el precio que ofrecen los hoteles en relación a los servicios contratados?

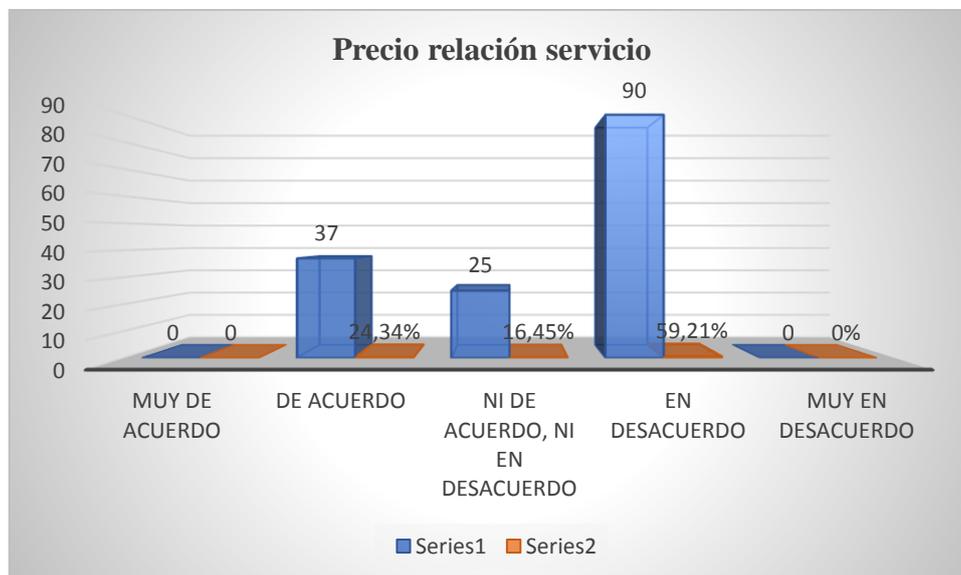
Tabla 19. Precio relación servicio

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|---------------------------------|------------|-------------|
| Muy de acuerdo | 0 | 0 |
| De acuerdo | 37 | 24,34% |
| Ni de acuerdo, ni en desacuerdo | 25 | 16,45% |
| En desacuerdo | 90 | 59,21% |
| Muy en desacuerdo | 0 | 0% |
| TOTAL | 152 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 14. Precio relación servicio



Fuente: Tabla 19

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 59,21% de los clientes opinan que están en desacuerdo con el precio que ofrecen los hoteles en relación a los servicios contratados, el 24,34% de los clientes opinan que

están de acuerdo con los precios que ofrecen los hoteles en relación al servicio contratado, y el 16,45% de clientes opinan que no están ni de acuerdo, ni en desacuerdo con los precios que ofrecen los hoteles en relación al servicio contratado, lo que nos indica que los clientes del sector hotelero del cantón Cumandá no están conformes con los precios, porque los servicios que brindan no son de calidad y no llegan a cubrir por lo que se está pagando a la hora de utilizar ese servicio.

5. ¿Cree usted que los empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá están capacitados para brindar un servicio de calidad?

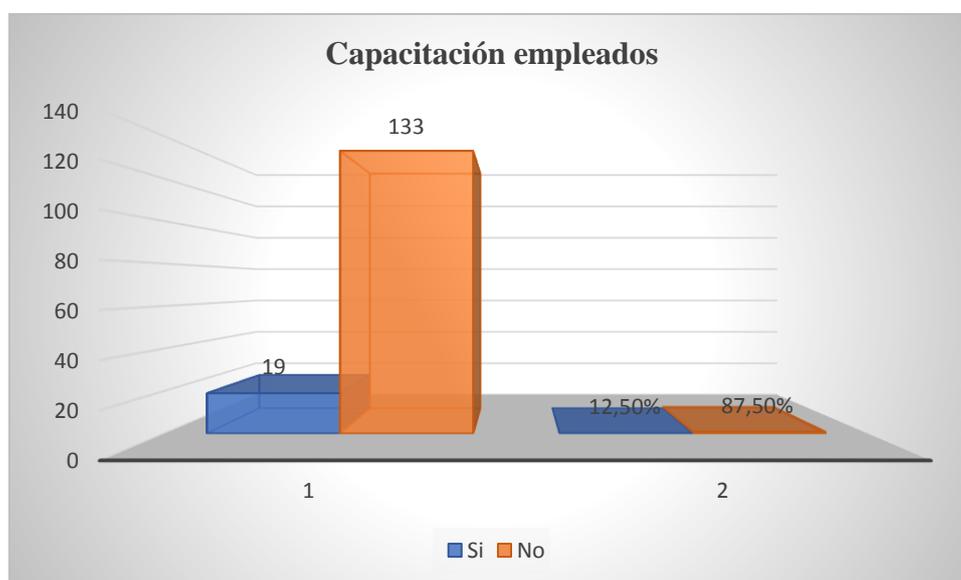
Tabla 20. Capacitación empleados

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 19 | 12,5% |
| No | 133 | 87,5% |
| TOTAL | 152 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 15. Capacitación empleados



Fuente: Tabla 20

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 87,50% de clientes encuestados afirman que los empleados de los servicios hoteleros que brinda el cantón Cumandá no están capacitados para brindar servicios de calidad, y solo el 12,50% afirman que si estan capacitados para brindar servicios de

calidad; entonces notamos que puesto que son personas que desde que entraron a trabajar, sin títulos con relación al mismo y solo realizan las labores que les indicaron y en el transcurso del tiempo no han sido ni capacitados, todo lo realizan de manera empírica.

6. ¿Piensa usted que los hoteles del Cantón Cumandá brindan un servicio de calidad?

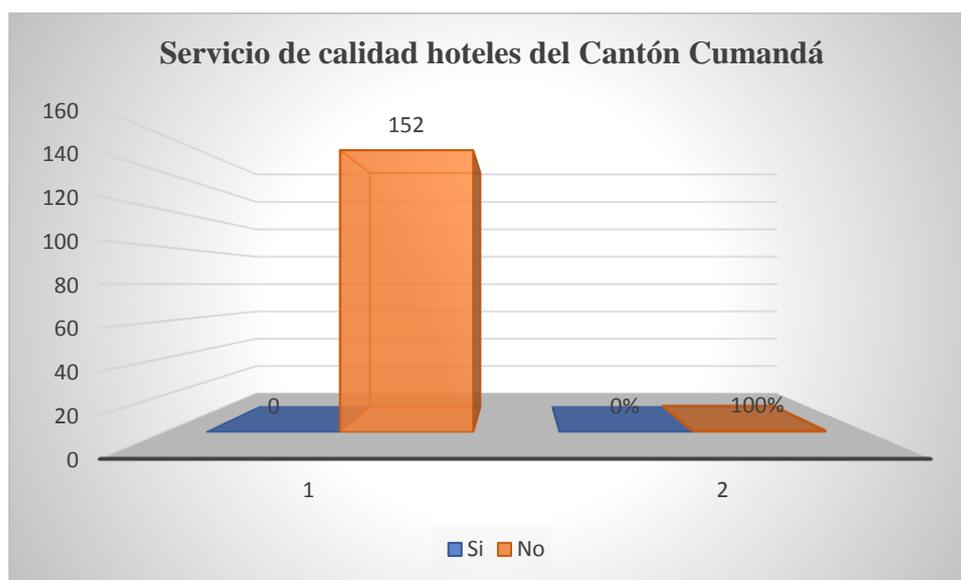
Tabla 21. Servicio de calidad hoteles del Cantón Cumandá

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 0 | 0% |
| No | 152 | 100% |
| TOTAL | 152 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 16. Servicio de calidad hoteles del Cantón Cumandá



Fuente: Tabla 21

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 100% de los clientes encuestados manifiestan que el sector hotelero del cantón Cumandá no brindan un servicio de calidad, puesto que ya sea por una mala administración por parte del gerente a la hora de la dirección y toma de decisiones de la empresa, conjuntamente con empleados que no son capacitados para trabajar en esas áreas, han hecho que los servicios sean de una mala calidad para los usuarios.

7. ¿Cree usted que la calidad de los servicios hoteleros influye en el desarrollo económico y turístico del Cantón Cumandá?

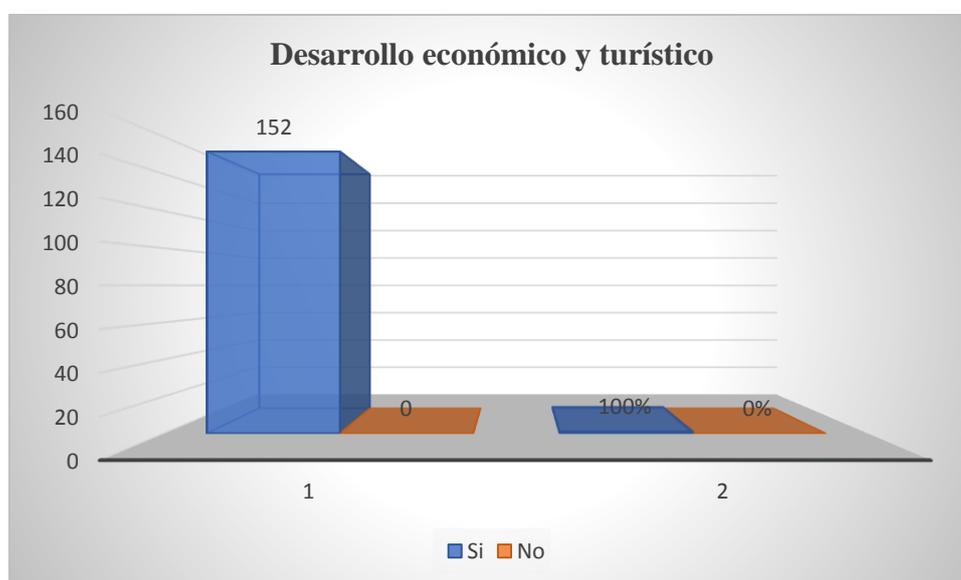
Tabla 22. Desarrollo económico y turístico

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 152 | 100% |
| No | 0 | 0% |
| TOTAL | 152 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 17. Desarrollo económico y turístico



Fuente: Tabla 22

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 100% de clientes afirmaron que la calidad de los servicios hoteleros si influye en el desarrollo económico y turístico del cantón Cumandá, por lo que deberían mejorar y tomar las medidas necesarias, tanto en administración, como con el personal con el que disponen las empresas para poder contribuir también con el desarrollo del cantón de una manera más efectiva.

8. ¿Volvería a utilizar los servicios del sector hotelero del Cantón Cumandá?

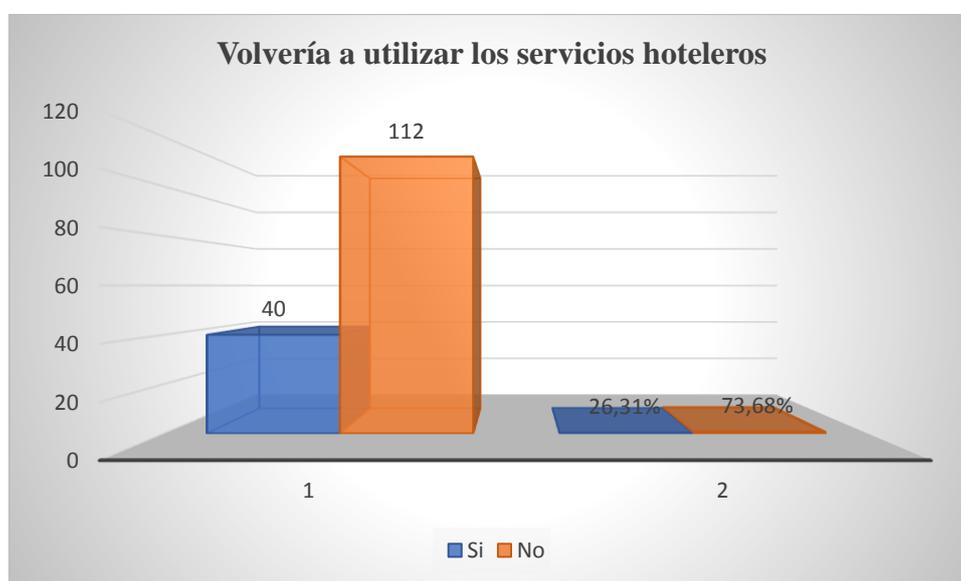
Tabla 23. Volvería a utilizar los servicios hoteleros

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|--------------|------------|-------------|
| Si | 40 | 26,31% |
| No | 112 | 73,68% |
| TOTAL | 152 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 18. Volvería a utilizar los servicios hoteleros



Fuente: Tabla 23

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 73,68% de los clientes aseguran que no volverían a utilizar los servicios hoteleros del cantón Cumandá, mientras que el 26,31% de clientes aseguran que si volverían a utilizar los servicios hoteleros del cantón, demostrando que hay un alto porcentaje que aún espera que mejoren en sus servicios porque tienen un gran potencial turístico que los rodea del que se puede aprovechar de una manera siempre y cuando organizada y planeada por cada una de las empresas.

9. ¿Recomendaría usted los servicios del sector hotelero del Cantón Cumandá?

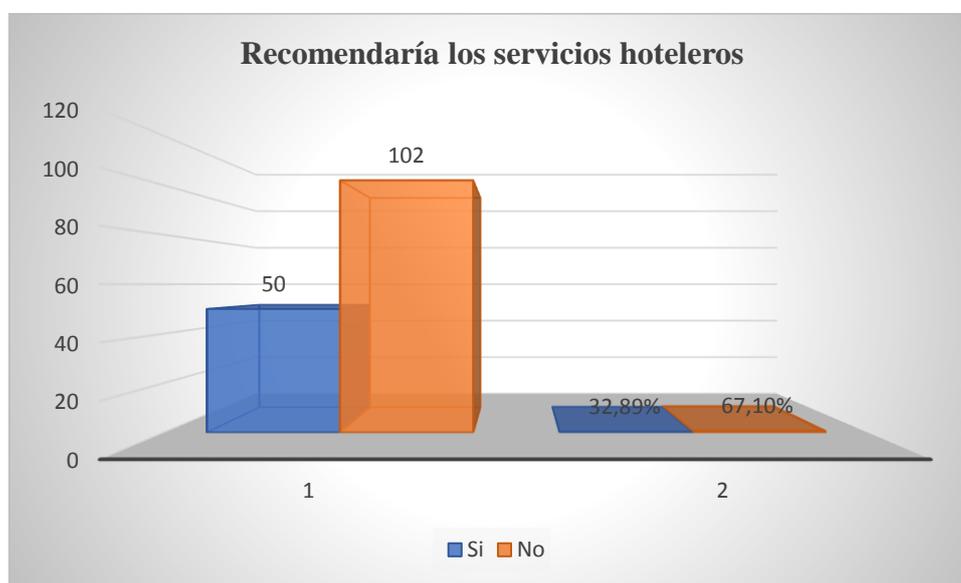
Tabla 24. *Recomendaría los servicios hoteleros*

| PREGUNTA | FRECUENCIA | PORCENTAJE |
|-----------------|-------------------|-------------------|
| Si | 50 | 32,89% |
| No | 102 | 67,10% |
| TOTAL | 152 | 100% |

Fuente: Empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Gráfico 19. *Recomendaría los servicios hoteleros*



Fuente: Tabla 24

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Análisis e interpretación

El 67,10% de los clientes opinan que no recomendarían los servicios hoteleros del cantón Cumandá, mientras que el 32,89% de los clientes opinan que, si recomendarían los servicios hoteleros, es importante aplicar el proceso administrativo en las empresas, y con una buena gestión se puede lograr que estos servicios sean de mejor calidad y con ello atraer a más turistas para beneficio del sector hotelero y del cantón.

5.4 DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.3.1 Encuesta a empleados de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá

De acuerdo a resultados obtenidos en encuestas el sector hotelero del cantón Cumandá cuenta con la mayoría de su personal de género masculino y en poca proporción el género femenino, donde los establecimientos hoteleros no cuentan con profesionales en la rama de administración, o administración hotelera y turística, sino que solo cuentan con personal no calificado, entre ellos bachilleres de distintas especialidades y empíricos, en cada una de sus áreas departamentales, es notable que el personal que labora en los establecimientos del sector hotelero el Cantón Cumandá no cuentan con personal profesionales titulados y es por ello que existen problemas administrativos internos en cada servicio hotelero. Considerando la información obtenida se tiene que en su totalidad existe un desconocimiento en general de lo que es el proceso administrativo con el que se tienen que desarrollar la empresa hotelera, sin planificación de actividades ya que solo trabajan de acuerdo a lo que se presente en el día, con ello también el que no utilicen ningún manual de funciones para que el personal pueda estar en el lugar que le corresponde de acuerdo a lo que se desea cubrir, sin planes ni controles en las actividades del personal, sin un seguimiento en cada proceso que realizan no se logra optar por incluir mejoras en dichas actividades. De igual manera el servicio hotelero ha transcurrido sus labores sin haber realizado ningún tipo de capacitaciones que les permitan alcanzar a cada empleado a mejorar el servicio que brinda y por ende la calidad del hotel frente a los clientes, y todo ello mencionado actúa de manera negativa hacia la empresa hotelera porque no le permite alcanzar a cubrir sus expectativas. Por ello es que indican que se debería aplicar un proceso administrativo en los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá porque les hace falta que la empresa este organizada, planifique y realice actividades de acuerdo a como demanda el hotel mejorando así los procesos, actividades que se ejecutan a diario y brindar mejores servicios ayudando a obtener mayor rentabilidad en cada uno de los servicios hoteleros.

5.3.2 Encuesta a clientes de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá

Los clientes afirmaron que muchos de ellos conocen de los servicios hoteleros que se brindan en el cantón Cumandá gracias a que ya utilizaron de dichos servicios, lo cual presenta un a negativa importante para las empresas hoteleras porque se debería desarrollar más publicidad por parte de ellas y de esta manera llegar a más clientes tanto locales, nacionales como internacionales. Existe una gran afluencia a cada uno de los servicios hoteleros pero cada uno mostrando ciertas falencias en sus procesos, como a la hora de contratar el servicio no cuentan con el personal capacitado para esta área que es la principal también por que de ella se deriva todo lo que ofrece el servicio hotelero, porque es quien muestra al cliente y lo convencen de usar de los servicios. Al contar con personal que no brinde el servicio adecuado a los clientes hacen que muchos de ellos no salgan satisfechos y provocan que no se transmita hacia otras personas sobre el servicio hotelero generando pérdida de clientes poco a poco y por ende el prestigio de la misma. A pesar de no mostrar todo lo necesario para brindar hacia los clientes, éstos piensan que si mejoran tanto en lo administrativo como en la calidad de servicio un poco más mediante la ayuda de capacitaciones tanto al personal como a los propietarios, éstos generarían más ingresos tanto con clientes locales que acudirían más seguido a estos servicios hoteleros y con ello fomentar también el turismo en el cantón y su desarrollo económico. De esta manera los administradores y empleados podrán trabajar en equipo de forma eficiente, tomando en cuenta que un personal motivado y capacitado le permitirá ayudar a cumplir con las metas que se plantee de forma periódica dicho servicio hotelero y aprovechar del potencial turístico con el que cuenta el cantón.

5.3.3 Entrevista dirigida a los gerentes de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá

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

Gran parte de los servicios hoteleros del Cantón Cumandá 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 de sus actividades realizadas en su periodo establecido. Los propietarios indican que si se necesita de una buena planificación antes de empezar con las actividades del servicio hotelero, porque si realizan actividades solo con intenciones de ganar dinero, sin una planificación previa están trabajando sin saber cuánto se quiere ganar en el día, o que nomás se necesita para brindar un buen servicio y no se toma en cuenta cuantas son las personas que se necesitan para trabajar en realidad y cubrir con las actividades que se quieren realizar.

2. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento del personal para su empresa?

Los propietarios indican que no existe un sistema de reclutamiento para el personal de los servicios hoteleros del cantón, ya que la mano de obra que se contrata la mayoría es del propio cantón, se han tomado como referencia la necesidad de trabajar de la persona, también en la actitud de trabajo y la forma de trabajar, que tan rápido puedan ser y que tan rápido puedan aprender a desenvolverse en las actividades. Por ello se muestran deficiencias en los servicios y es en lo que se debe mejorar también ya que al tener y contar con personal capacitado para cada una de las áreas en el servicio hotelero la imagen y resultados de la empresa hotelera mejoraría.

3. ¿Piensa usted que una correcta administración influye directamente en la rentabilidad de la empresa?

Los gerentes indican que una buena administración les permite la optimización de recursos, y mediante la planificación podemos resolver problemas que puedan surgir en algún momento, porque con ello nos ayudan a distribuir y organizar lo disponible y no gastar en vano, por lo tanto, si influye directamente con la rentabilidad de la empresa. El sector hotelero del cantón Cumandá debe realizar una buena gestión administrativa, con

adecuados procesos administrativos, cada servicio hotelero lo necesita y así poder cambiar cada una de las falencias con las que presentan, solo así se mejorarán servicios y se obtendrán mejores ingresos.

4. ¿Considera que es importante el desarrollo de estrategias en las empresas hoteleras del Cantón para mejorar el funcionamiento de la misma?

Con el desarrollo de estrategias para llegar a nuestros clientes serían de gran importancia porque con todo el sector hotelero del cantón, se podrían realizar como por ejemplo capacitaciones en todo el sector hotelero, tanto empleados, como a gerentes. Con ello también se logra lograr cumplir con propósitos que se establezcan y apoyarse en las estrategias que se desarrollen para mejorar y potencializar al turismo del cantón e incrementar la afluencia de turistas a cada uno de los servicios hoteleros.

5. ¿Qué aspectos cree usted que deberían mejorar en el sector hotelero del Cantón?

Las empresas hoteleras del sector no invierten en programas de capacitación en sus dirigidos que les pueda ayudar a mejorar la situación organizacional del servicio hotelero. Las empresas hoteleras del cantón por lo general no realizan eventos de integración para conocer un poco más a cada uno de ellos, esto permitiría que sus empleados se sientan comprometidos con la empresa y consigo mismo. Los administradores o propietarios de los servicios hoteleros no controlan las actividades que realizan los establecimientos, esto conlleva que no comparan los rendimientos de los empleados con las metas que la empresa se proponga.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

- Se fundamentó teóricamente a la administración y al proceso administrativo, partiendo desde su origen, la estipulación de bases teóricas referentes a sus diversas conceptualizaciones, haciendo una comparación entre autores, mencionando sus características como importancia; para de esta forma lograr entender y llegar a dar una clasificación al sector hotelero del cantón, por supuesto también según lo establecido en la ley de turismo por los diferentes servicios que prestan.
- Se realizó el diagnóstico actual de los procesos de gestión administrativa ejecutados en los emprendimientos del sector hotelero del cantón Cumandá, a través de la investigación mediante la aplicación de las técnicas de la entrevista y encuestas, con la que se evidencia que el trabajo que desarrollan de forma administrativa no es muy eficiente, a pesar que desarrollan de manera empírica el funcionamiento de los servicios hoteleros, podrían estar mucho mejor administrados, si los procesos fueran desarrollados de manera profesional y con personal capacitado, ya que mediante la encuesta a los empleados mencionaron que no conocen el estado del proceso organizacional de las empresas, razón por la cual el servicio que brindan a los usuarios no es el más apropiado ni de calidad.
- Se propuso definir estrategias de mejoras para fortalecer la gestión administrativa del sector hotelero, las mismas que fomentarán el crecimiento de las empresas, ayudándolos atraer más clientes y a ser más competitivos en el mercado, brindar mejor servicio, generando mayor rentabilidad de los mismos y por medio de ello favorecer en gran dimensión a los propietarios, trabajadores y clientes.

6.2 RECOMENDACIONES

- Se invita a los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá a 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 servicio hotelero.
- Se recomienda a los propietarios de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá que tomen conciencia que no se está trabajando con una gestión administrativa adecuada, es por ello que se les invita a que hagan partícipes de programas de capacitaciones hacia sus empleados, para mejorar la organización y el desarrollo de las mismas.
- Es necesario invitar a los propietarios de los servicios hoteleros a considerar aplicar la propuesta de estrategias de mejoras para fortalecer su gestión administrativa ya que permitirá generar reducción de tiempos y mejorar la rentabilidad.

7. PROPUESTA

Tema:

“Estrategias de mejoras para fortalecer la gestión administrativa de los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá”.

7.1 INTRODUCCIÓN

A nivel local o regional el área hotelera se ve inmersa en diversas críticas por la mala administración en la que se encuentran la mayoría de estas empresas, en la actualidad el sector hotelero del Cantón Cumandá, no cuenta con un organigrama establecido que permita mostrar las funciones de cada colaborador del sitio, la propuesta de diseñar estrategias de gestión administrativa contribuye a establecer las directrices en las que cada empleado debe destacarse facilitando el desenvolvimiento del personal en el área interna.

Este trabajo investigativo muestra las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que presenta el sector hotelero del Cantón Cumandá, esta organización cuenta con una infraestructura cómoda y agradable para quienes visitan sus instalaciones, por ello el obtener estrategias de gestión administrativa, mediante el análisis de este proyecto va a permitir respetar la jerarquía de los empleados mejorando factiblemente el ambiente laboral de la organización hotelera.

La implementación de estrategias de gestión administrativa sirve para que al sector hotelero le permita que exista esa relación de compromiso con la empresa, tanto de los propietarios como de los trabajadores para cumplir con objetivos que desea alcanzar la empresa, efectuar adecuadamente los cargos y funciones, conocer la estructura de la empresa así como el liderazgo, motivación, dar capacitaciones, todo ello para que exista una adecuada dirección de la organización y cuyos resultados les permitirán elevar los niveles de productividad de las mismas.

7.2 JUSTIFICACIÓN

El propósito de la propuesta en el desarrollo de este trabajo de investigación es crear estrategias de gestión administrativa para fortalecer los aspectos internos del sector hotelero en el Cantón Cumandá, mediante esta iniciativa se pretende promover el orden dentro de la organización hotelera, la intención de este proyecto es definir las funciones de cada empleado para mejorar la calidad en la atención de quienes se hospedan en dicho lugar.

Para la realización de la misma se establecerán estrategias para fortalecer la gestión administrativa de los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá, el mismo que beneficiara para un control eficaz.

7.3 OBJETIVOS

7.3.1 OBJETIVO GENERAL

Mejorar la gestión administrativa para fortalecer los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá.

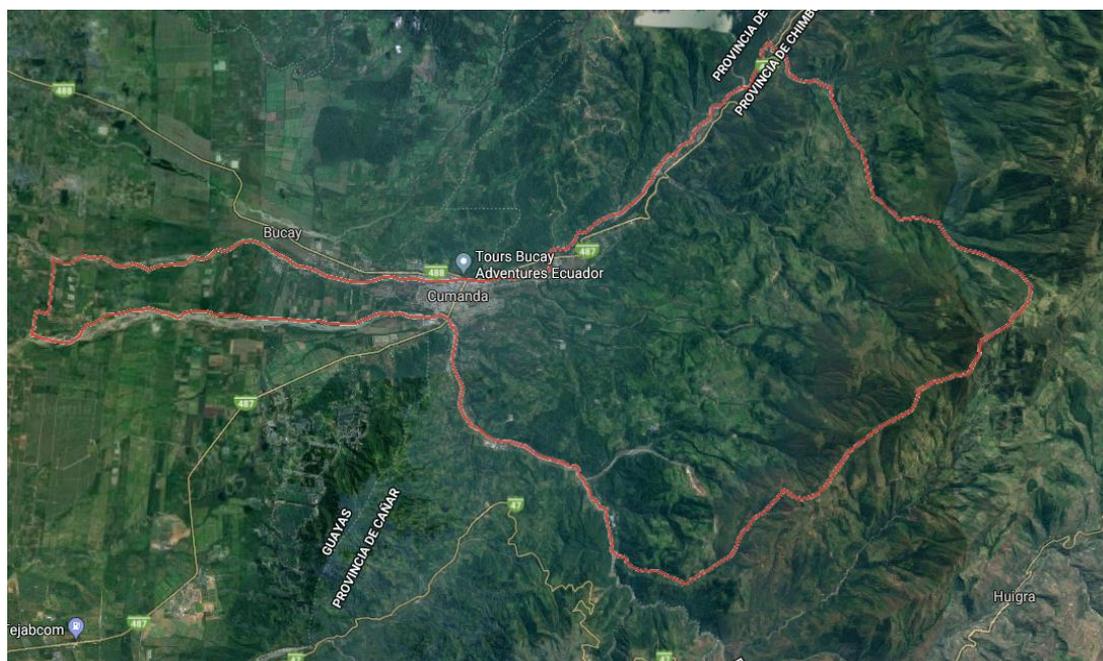
7.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar estrategias para una adecuada gestión administrativa del sector Hotelero del Cantón Cumandá.
- Establecer estrategias para fortalecer la gestión administrativa de los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá.
- Fortalecer lineamientos entre los propietarios y los trabajadores del sector Hotelero del Cantón Cumandá.

7.4 CONTENIDO DE LA PROPUESTA

Ubicación geográfica del Cantón Cumandá

Figura 1. *Ubicación del Cantón Cumandá*



Fuente: (Google maps, 2019)

Es un cantón de la Provincia de Chimborazo, Ecuador. Su cabecera cantonal es la ciudad de Cumandá, Se encuentra en la frontera con la Provincia del Guayas en el extremo sur occidental de la provincia, a tres horas de Riobamba siguiendo la Panamericana Sur en la vía a Guayaquil. Debido a su clima tropical es posible encontrar productos agrícolas de la Costa. Este lugar está atravesado por el ferrocarril del sur.

El parque central de Cumandá está adornado con flores exóticas. La gruta de la Virgen de los Dolores, el mirador, el coliseo de gallos, son los lugares de encuentro de los visitantes. Suncamal es un recinto ubicado a 1500 msnm.

Es un mirador natural de Cumandá. En este trayecto se puede disfrutar de las deliciosas puntas, miel y la sabrosa melcocha. A pocos metros de la ciudad se encuentran los ríos Chimbo y Chanchán, en los que se puede practicar la pesca deportiva. La Isla, el Bosque Protector Santa Rosa, Bosque Protector Chilicay, y Manuelita, son lugares mágicos.

7.4.2 SECTOR HOTELERO

Cumandá ofrece el servicio de hoteles de nivel medio bajo en el centro urbano y hosterías en la zona rural, en donde existe también un servicio de hospedaje.

Existe también resort (complejos turísticos) - balnearios al servicio de un turismo local y zonal.

Tabla 25. *Inventario del sector hotelero del Cantón Cumandá*

| INVENTARIO DEL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN CUMANDÁ | | | |
|--|------------------|---------------------|-------------------------|
| NOMENCLATURA | TIPO | SUBTIPO | NOMBRE |
| H | Hotelero | Hotel | Dasoft |
| HS | Hotelero | Hostal | Metrópolis Grand Hostal |
| | | | Olympus |
| | | | Magus |
| HT | Extra - hotelero | Hostería | Buen vivir |
| | | | Ecoaventura Suncamal |
| | | | La playita |
| | | | Ríos y Montañas |
| | | | Fuente de Vida |
| | | | Río Blanco |
| CV | Recreación | Complejo Vacacional | Olympus |
| | | | Flores |
| RS | | Resort | La Lucía |
| | | | Piedra Grande |
| | | | Valdivieso |
| | | | El faraón |
| | | | D´Ítalo |
| | | | La Victoria |

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

7.4.3 ANÁLISIS FODA

El sector hotelero del Cantón Cumanda en relación a la gestión administración como a la estructura organizacional, posee factores internos fuertes los cuales deben ser potenciados y aprovecharlos, de la misma manera existen factores débiles los cuales deben ser neutralizados o eliminarlos.

El análisis FODA consiste en realizar una evaluación de los factores fuertes y débiles que en su conjunto diagnostican la situación interna de una organización, así como su evaluación externa; es decir, las oportunidades y amenazas.

Fortalezas: son aquellas capacidades especiales con las que cuenta una empresa, debido que les permite poseer una posición privilegiada frente a la competencia, ya que son recursos que se contralasan, las capacidades y habilidades que se poseen, actividades que se desarrollan positivamente entre otras

Oportunidades: Son aquellos factores que resultan positivos, favorables y explotables, los cuales se den descubrir en el medio en que actúan las empresas ya que les permiten obtener ventajas competitivas

Debilidades: Son aquellas situaciones que provienen del entorno que se debe tener en cuenta al momento de analizar las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas.

Amenazas: son aquellas situaciones que provienen del medio y que llegan a atentar con la permanencia de las empresas.

7.4.4 MATRIZ FODA

Tabla 26. *Matriz FODA del sector hotelero del Cantón Cumandá.*

| FORTALEZAS | OPORTUNIDADES |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Ubicación estratégica • Capacidad para adaptarse a cambio • Clima apropiado • Buena relación con los usuarios | <ul style="list-style-type: none"> • Búsqueda de capacitaciones • Acceso a la tecnología • Implementación de infraestructura • Desarrollo empresarial |
| DEBILIDADES | AMENAZAS |
| <ul style="list-style-type: none"> • Falta de direccionamiento estratégico • Falta de organización administrativa • Falta de personal para atención al cliente • Falta de infraestructura como cuartos, espacios recreativos, bar, seguridad, entre otros. | <ul style="list-style-type: none"> • Competencia con mejor manejo administrativo • Personal capacitados • Competencia con mejor en infraestructura • Poca publicidad de los negocios y servicios que prestan |

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

7.4.5 MATRIZ FODA PONDERADO

7.4.5.1 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES INTERNOS

Tabla 27. Matriz EFI.

| Factores internos | Peso 0 no importantes 1 muy importante | Calificación 1 debilidad menor 2 debilidad mayor 3 fuerza menor 4 fuerza mayor | Resultados |
|---|--|--|-------------|
| FORTALEZAS | | | |
| Ubicación estratégica | 0.10 | 4 | 0.40 |
| Capacidad para adaptarse a cambio | 0.15 | 4 | 0.60 |
| Clima apropiado | 0.12 | 3 | 0.48 |
| Buena relación con los usuarios | 0.10 | 3 | 0.30 |
| SUB TOTAL | | | 1.78 |
| DEBILIDADES | | | |
| Falta de direccionamiento estratégico | 0.15 | 2 | 0.3 |
| Falta de organización administrativa | 0.11 | 2 | 0.22 |
| Falta de personal para atención al cliente | 0.15 | 1 | 0.15 |
| Falta de infraestructura como cuartos, espacios recreativos, bar, seguridad, entre otros. | 0.12 | 1 | 0.312 |
| SUB TOTAL | | | 0.79 |
| | 1 | | 2.57 |

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

7.4.5.2 MATRIZ DE EVALUACIÓN DE LOS FACTORES EXTERNOS

Tabla 28. Matriz EFE.

| Factores internos | Peso 0 no importantes 1 muy importante | Calificación 1 debilidad menor 2 debilidad mayor 3 fuerza menor 4 fuerza mayor | Resultados |
|---|--|--|-------------|
| OPORTUNIDADES | | | |
| Búsqueda de capacitaciones | 0.10 | 4 | 0.40 |
| Acceso a la tecnología | 0.08 | 3 | 0.24 |
| Implementación de infraestructura | 0.13 | 3 | 0.39 |
| Desarrollo empresarial | 0.12 | 4 | 0.48 |
| SUB TOTAL | | | 1.51 |
| AMENAZAS | | | |
| Competencia con mejor manejo administrativo | 0.15 | 1 | 0.15 |
| Personal capacitados | 0.09 | 2 | 0.18 |
| Competencia con mejor en infraestructura | 0.15 | 2 | 0.30 |
| Poca publicidad de los negocios y servicios que prestan | 0.18 | 1 | 0.18 |
| SUB TOTAL | | | 0.81 |
| | 1 | | 2.32 |

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

7.4.6 MATRIZ FODA ESTRATÉGICO

Tabla 29. FODA Estratégico.

| FODA ESTRATÉGICO | OPORTUNIDADES | | | | AMENAZAS | | | |
|---|----------------------------|---|-----------------------------------|------------------------|---|----------------------|--|---|
| | Búsqueda de capacitaciones | Acceso a la tecnología | Implementación de infraestructura | Desarrollo empresarial | Competencia con mejor manejo administrativo | Personal capacitados | Competencia con mejor en infraestructura | Poca publicidad de los negocios y servicios que prestan |
| | O1 | O2 | O3 | O4 | A1 | A2 | A3 | A4 |
| FORTALEZAS | | | | | | | | |
| Ubicación estratégica | F1 | Mejorar La infraestructura con el propósito de brindar una mejor atención. (O2,O4,F1,F2,F3) | | | Poseer el personal calificado para cada área (A1,F2,F3) | | | |
| Capacidad para adaptarse a cambio | F2 | | | | | | | |
| Clima apropiado | F3 | | | | | | | |
| Buena relación con los usuarios | F4 | | | | | | | |
| DEBILIDADES | | | | | | | | |
| Falta de direccionamiento estratégico | D1 | Darse a conocer por medio de la implementación de publicidad (O1,D1,D2) | | | Charlas sobre atención al cliente (A1,D3, A4) | | | |
| Falta de organización administrativa | D2 | | | | | | | |
| Falta de personal para atención al cliente | D3 | | | | | | | |
| Falta de infraestructura como cuartos, espacios recreativos, bar, seguridad, entre otros. | D4 | | | | | | | |

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amatori F., (2010) “*Determinants and typologies of entrepreneurship in the history of industrial Italy*”. London.

Amundarain A., (2014) “*Elementos básicos de la administración*”. Disponible en <https://organización/elementosbasicosdelaadministración/segunalgunosautores.htm>.

Audretsch D., (2013) “*Entrepreneurship: A survey of the literatura*”. Enterprise Papers. London.

Barrera (2010) “*Definición de Población y Muestra*”. Pág. 141. Disponible en http://msctecnologiaeducativa3.blogspot.com/p/poblacion-y-muestra_19.html.

Berumen S., y Arriaza K., (2011) “*Negocios Internacionales en un mundo globalizado*”. Editorial CECSA. Primera Edición. México.

Carrasco A. y Pazmiño K., (2017) “*Propuesta de Mejora de Procesos Administrativos para la Empresa SERVIMANT*”. Universidad de Guayaquil. Guayaquil.

Carrillo R., (2017) “*La conversación*”. Disponible en <http://laconversacion.net/2017/09/el-ecuador-no-es-una-potencia-turistica-es-un-ais-potencialmente-turistico/>.

Constitución de la República del Ecuador (2014) “*Constitución Política de la República del Ecuador*”. Disponible en <http://www.asambleanacional.gob.ec>

Chiavenato I., (2011) “*Introducción a la Teoría General de la Administración*”. Editorial McGraw Hill. Bogotá. Colombia.

Chiavenato I., (2012) “*Elementos del proceso administrativo*”. Disponible en <https://www.jolenaka08.blogspot.com/2012/03-elementos-del-proceso-administrativo-html>.

Cruz del Carmen (2017) “*Generalidades de las PYMES*”. Universidad de Sonora. México.

Erra C., (2016) “*Modelo burocrático de organización*”. Disponible en <https://www.gestiopolis.com/modelo-burocratico-de-organización/>.

Fayol H., (2011) “*Fundamentos de gestión empresarial*”. Definición de dirección. México.

- Flores S., (2015) *“Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en Coproabras, Jinotega”*. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua. Matagalpa.
- García T., (2012) *“Diccionario Enciclopédico Larousse”*. Concepto de planeación. Edición Larousse S.A. México.
- García T., (2012) *“Diccionario Enciclopédico Larousse”*. Concepto de organización. Edición Larousse S.A. México.
- García T., (2012) *“Diccionario Enciclopédico Larousse”*. Concepto de dirección. Edición Larousse S.A. México.
- García T., (2012) *“Diccionario Enciclopédico Larousse”*. Concepto de control. Edición Larousse S.A. México.
- Grisales C., (2016) *“Concepto y definición de emprendimiento”*. Disponible en https://docs.google.com/document/d/193dA3n2hw2k3NR6hcjx9pOzvE9kYy9GNtZcLZu_Dn8/edit
- Goldstein (2011). *“Fundamentos de gestión empresarial”*. Concepto de planeación. Ciudad de México.
- Google Maps (2019). Obtenido de <https://goo.gl/maps/zE4S3GRfHpcGUqET8>
- Hampton D., (2011) *“Fundamentos de gestión empresarial”*. Definición de planeación. Ciudad de México.
- Hampton D., (2011) *“Fundamentos de gestión empresarial”*. Definición de dirección. Ciudad de México.
- Hernández A. (2016) *“Desarrollo Empresarial”*. Emprede Acatlán. Disponible en <http://blogs.acatlan.unam.mx/empredeacatlan/2016/03/07/el-proceso-administrativo-de-tu-proyecto/>.
- Hernández S., (2011) *“Fundamentos de gestión empresarial”*. Definición de organización. México.
- Herrera M., (2016) *“Proceso Administrativo y su Incidencia en la Rentabilidad de los Comerciales “AGUIRRE” “EXPOHOGAR” y “EXPOMUEBLE” de la Ciudad de Babahoyo”*. Universidad Técnica de Babahoyo. Babahoyo.

Kerlinger (2011) "*Tesis de investigación*". Disponible en <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2012/12/disenos-no-experimentales-segun.html>.

Knight F., (2016) "*Risk, Uncertainty and Profit*". New York. Dover.

Koontz H., (2011) "*Fundamentos de gestión empresarial*". Definición de dirección. México.

Jaramillo L., (2018) "*Emprendimiento*". Concepto básico en competencias. Disponible en <https://guayacan.uninorte.edu.co/divisiones/iese/lumen/ediciones/7/articulos/emprendimiento.pdf>

Lasio V., (2016). "*Global Entrepreneurship Monitor Ecuador 2014*" Escuela Superior Politécnica del Litoral. Disponible en <http://www.espae.espol.edu.ec/wp-content/uploads/2017/02/FinanciamientoparaEmprendedor.pdf>

León M., (2012) "*Gestión Turística*". Categorización hotelera en el Ecuador. Azuay. Ecuador

Ley de Turismo (2010) "*Ley de Turismo del Ecuador*". Quito. Ecuador.

López L., (2012) "*Proceso Administrativo*". Viveros de Asís 96. Col. Viveros de la Loma. Tlanepantla.

Maikari95 (2012) "*Pasos del proceso administrativo*". Disponible en <https://www.buenastareas.com/ensayos/pasos-del-proceso-administrativo-para-la/3480759-html>.

MCHugh H., (2012) "*Gestión empresarial*". Definición de control. Interamericana editores S.A de C.V. México.

Merizalde D., (2017) "*El Emprendimiento en Ecuador, Visión y Perspectivas*". Departamento de publicaciones. Universidad ECOTEC.

Ministerio de Turismo (2017) "*Alianzas público-privadas clave para fortalecer el turismo*". Disponible en <http://www.turismo.gob.ec/alianzas-publico-privadas-clave-para-fortalecer-el-turismo/>.

Monroy E., (2014) "*Proceso administrativo*". Disponible en <https://www.gestiopolis.com/analisis-del-proceso-administrativo-desde-varios-autores/>.

Moratto J., (2017) “*Pasos fundamentales del proceso administrativo*”. Disponible en <https://mercadosunidos.wordpress.com/los-cuatro-pasos-fundamentales-del-proceso-administrativo/>.

Munch L., (2010) “*Administración. Gestión Organizacional Enfoques y Proceso Administrativo*”. Editorial Pearson Educación. México.

Munch L., y García J., (2010) “*Fundamentos de administración*”. Editorial Trillas. México. Págs. 20-21.

Noles K., (2017) “*El Sistema de Planificación en la Empresa Hotel Márquez de Río de la Ciudad de Riobamba y su Efecto en la Gestión Administrativa, periodo 2016*”. Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba.

Parella S., y Martins F., (2010) “*Planificación de Proyectos*”. Disponible en http://planificaciondeproyectosemirarismendi.blogspot.com/2013/04/tipos-y-diseno-de-la-investigacion_21.html.

Palomo G., (2010) “*Los procesos de gestión y la problemática de las Pymes*”. Disponible en <http://ingenierias.uanl.mx/28/index.html>.

Pierre J., (2011) “*Definiciones de investigación con su autor*”. Webscolar. Pág. 2.

Ponce A., (2011) “*Fundamentos de gestión empresarial*”. Definición de organización. México.

Ponce A., (2012) “*Gestión empresarial*”. Definición de control. Interamericana editores S.A de C.V. México.

Ponce E., (2017) “*Manual de Gestión para el Proceso Administrativo del Hotel Casa Blanca de la Ciudad de Guano*”. Universidad Regional Autónoma de los Andes. Riobamba.

Porto J. y Merino M., (2010) “*Definición de método deductivo*”. Disponible en <https://definicion.de/metodo-deductivo/>.

Ramírez J., (2013) “*Planeación estratégica del marketing XXI para destinos turísticos y empresas*”. Edición 1era. Universidad Autónoma de Baja California. México.

Reglamento General de Actividades Turísticas (2010) “*Reglamento General de Actividades Turísticas*”. Disponible en <https://www.turismo.gob.ec/Reglamento-Actividades-Turísticas.pdf>

Robbins S., y Coulter M., (2015) “*Administración*”. 8va Edición. Editorial Pearson. México.

Rodríguez E., (2011) “*Administración I*”. México.

Rodríguez J., (2010) “*Administración de pequeñas y medianas empresas*”. Quinta Edición. México D.F.

Sabino C., (2012) “*El proceso de investigación*”. Disponible en <https://paginas.ufm.edu/Sabino/PI.htm>.

Scott N., Cooper C., y Baggio R., (2017) “*Destination networks: four Australian cases*”. *Annals of Tourism Research*. Págs. 169-188.

Soler M., (2011) “*Técnicas de gestión y dirección hotelera*”. Cultural S.A. Madrid.

Stoner F., (2012) “*Gestión empresarial*”. Definición de control. Interamericana Editores S.A de C.V. México.

Suárez A. y Guzmán J., (2018) “*Productividad en el sector turístico de las PYMES*”. Universidad Estatal de Milagro. Milagro.

Tamayo (2010) “*El proceso de la investigación científica*”. Editorial Limusa S.A. México. Pág. 38.

Tamayo T., y Tamayo M., (2010) “*El proceso de la investigación científica*”. Editorial Limusa S.A. México.

Terry G., (2011) “*Fundamentos de gestión empresarial*”. Concepto de planeación. Ciudad de México.

9. ANEXOS

Anexo N.º 1

MATRIZ LÓGICA

| FORMULACIÓN DEL PROBLEMA | OBJETIVO GENERAL | HIPÓTESIS GENERAL |
|---|---|---|
| ¿Cómo el proceso administrativo influye en los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá, Provincia del Chimborazo, 2019? | ¿Demostrar cómo el proceso administrativo influye en los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá, Provincia del Chimborazo, 2019? | ¿El proceso administrativo influye en los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá, Provincia del Chimborazo, 2019? |
| PROBLEMAS DERIVADOS | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | HIPÓTESIS ESPECÍFICA |
| <ul style="list-style-type: none">• ¿Cómo se clasifican los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá en función al proceso administrativo?• ¿Cómo identificar el desarrollo de los procesos administrativos de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá?• ¿Cómo definir estrategias de mejoras para fortalecer la gestión administrativa de los emprendimientos del sector hotelero del Cantón Cumandá? | <ul style="list-style-type: none">• Clasificar los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá, en función al proceso administrativo.• Identificar el desarrollo de los procesos administrativos del sector hotelero del Cantón Cumandá, mediante encuestas a las empresas y empleados que permitan establecer la situación actual de las mismas.• Definir estrategias de mejoras para fortalecer la gestión administrativa de los emprendimientos del sector Hotelero del Cantón Cumandá. | |

Elaborado por: Jeferson Antonio Viñan Santillán

Anexo N.º 2

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: El Proceso Administrativo

| CONCEPTO | CATEGORÍA | INDICADORES |
|--|-------------------------------|--|
| Proceso administrativo es el conjunto de fases o etapas sucesivas a través de las cuales se efectúa la administración, mismas que se interrelacionan y forman un proceso integral para lograr un objetivo. | PROCESO ADMINISTRACIÓN | Resultados económicos Desempeño |

Elaborado por: Jeferson Viñan

VARIABLE DEPENDIENTE: Los Emprendimientos del sector hotelero

| CONCEPTO | CATEGORÍA | INDICADORES |
|---|-------------------------------|---|
| <p>El emprendimiento es un término muy utilizado en el ámbito empresarial, en virtud de su relacionamiento con la creación de empresas, oportunidades, nuevos productos de calidad o innovación de los mismos.</p> <p>El sector hotelero son todos aquellos establecimientos que se dedican a proporcionar alojamiento a las personas a través de un precio, con o sin servicios complementarios.</p> | <p>EMPRESA</p> <p>CALIDAD</p> | <p>Número de Emprendimientos</p> <p>Satisfacción al cliente</p> |

Elaborado por: Jeferson Viñan



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
GUÍA DE ENTREVISTA DIRIGIDA A LOS GERENTES DE LOS
EMPRENDIMIENTOS DEL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN CUMANDÁ

GUÍA DE ENTREVISTA

- 1. ¿Cree usted que para realizar las actividades que demanda un servicio de hotelería, se necesita de una planificación previa, que permita alcanzar los objetivos deseados?**
- 2. ¿Piensa usted que una correcta administración influye directamente en la rentabilidad de la empresa?**
- 3. ¿Considera que es importante el desarrollo de estrategias en las empresas hoteleras del Cantón para mejorar el funcionamiento de las mismas?**
- 4. ¿Qué aspectos cree usted que deberían mejorar en el sector hotelero del Cantón?**
- 5. ¿Cómo es el proceso de reclutamiento del personal para su empresa?**



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DE LOS EMPRENDIMIENTOS
DEL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN CUMANDÁ

Muy estimado señor(a) por este medio estamos solicitando de su valiosa colaboración para el desarrollo de un trabajo investigativo.

OBJETIVO. – Conocer el criterio de los empleados sobre la administración de la empresa y la percepción de cada uno. Su información es de suma importancia para el éxito de la investigación.

INSTRUCCIONES. - Marcar con una X.

1. Género

Masculino ___

Femenino ___

2. ¿Qué nivel/grado de escolaridad tiene usted?

Educación Primaria ___

Educación Media ___

Educación Superior ___

Estudios Universitarios ___

3. ¿Conoce usted el proceso administrativo?

Si ___

No ___

4. ¿En la empresa hotelera existe una planificación de sus actividades?

Si ___

No ___

5. **¿Para delegar funciones en la empresa hotelera, lo hacen rigiéndose a un manual de funciones o procedimientos?**
Si ____
No ____
6. **¿En la empresa hotelera alguna vez ha recibido capacitaciones?**
Si ____
No ____
7. **A continuación, marque los cursos de capacitación que le gustaría que realice la empresa hotelera:**
- | | |
|-----------------------------------|-------|
| Administración | _____ |
| Manejo y Preparación de alimentos | _____ |
| Seguridad e Higiene | _____ |
| Calidad de Servicio | _____ |
| Servicio al Cliente | _____ |
8. **¿Conoce usted si la empresa hotelera realiza una evaluación sobre el cumplimiento de los objetivos de sus planes?**
Si ____
No ____
9. **¿Realiza la empresa un control a las actividades que desarrollan los trabajadores?**
Si ____
No ____
10. **¿Considera que es importante aplicar un proceso administrativo en la empresa hotelera?**
Si ____
No ____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN



UNIVERSIDAD NACIONAL DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE CIENCIAS POLITICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL
ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LOS EMPRENDIMIENTOS
DEL SECTOR HOTELERO DEL CANTÓN CUMANDÁ

Muy estimado señor(a) por este medio estamos solicitando de su valiosa colaboración para el desarrollo de un trabajo investigativo.

OBJETIVO. – conocer el nivel de satisfacción del cliente

INSTRUCCIONES. - Marcar con una X.

1. ¿Cómo obtuvo información acerca de los servicios que se brinda en el sector hotelero del Cantón Cumandá?

Recomendación _____

Medios de comunicación _____

Utilizó antes los servicios _____

2. ¿Con que frecuencia utiliza usted los servicios hoteleros?

Siempre _____

Casi siempre _____

A veces _____

Nunca _____

3. El proceso de contratación (reservación/recepción) del servicio fue:

Bueno _____

Regular _____

Normal _____

Malo _____

4. ¿Está usted de acuerdo con el precio que ofrecen los hoteles en relación a los servicios contratados?

Muy de acuerdo _____

De acuerdo _____

Ni de acuerdo, ni en desacuerdo _____

En desacuerdo _____

Muy en desacuerdo _____

5. ¿Cree usted que los empleados del sector hotelero del Cantón Cumandá están capacitados para brindar un servicio de calidad?

Si _____

No _____

6. ¿Piensa usted que los hoteles del Cantón Cumandá brindan un servicio de calidad?

Si _____

No _____

7. ¿Cree usted que la calidad de los servicios hoteleros influye en el desarrollo económico y turístico del Cantón Cumandá?

Si _____

No _____

8. ¿Volvería a utilizar los servicios del sector hotelero del Cantón Cumandá?

Si _____

No _____

9. ¿Recomendaría usted los servicios del sector hotelero del Cantón Cumandá?

Si _____

No _____

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN