



# **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

## **FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL E INFORMÁTICA.**

### **CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

#### **TÍTULO DEL TRABAJO**

ANÁLISIS DE LA GENERACIÓN DE EMPLEO Y EL MOVIMIENTO  
ECONÓMICO ORIGINADO POR EL SECTOR HOTELERO DEL CENTRO  
URBANO DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR DURANTE EL  
AÑO 2017-2018.

#### **NOMBRES Y APELLIDOS DE LAS AUTORES**

CHIMBOLEMA CASTRO SHILDA LILIANA

SANTOS CARRILLO XIMENA JOHANA

**Guaranda, Mayo, 2019**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN EMPRESARIAL  
E INFORMÁTICA.**

**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**TÍTULO DEL TRABAJO**

**ANÁLISIS DE LA GENERACIÓN DE EMPLEO Y EL MOVIMIENTO  
ECONÓMICO ORIGINADO POR EL SECTOR HOTELERO DEL CENTRO  
URBANO DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR DURANTE EL  
AÑO 2017-2018.**

**Proyecto de Investigación presentado como requisito parcial para aprobar  
el trabajo de titulación, para optar el Título de Ingenieras Comerciales.**

**AUTORAS**

**CHIMBOLEMA CASTRO SHILDA LILIANA**

**SANTOS CARRILLO XIMENA JOHANA**

**DIRECTOR**

**DR. CARLOS RIBADENEIRA ZAPATA**

**PARES ACADÉMICOS**

**ING. MARIO ESCOBAR**

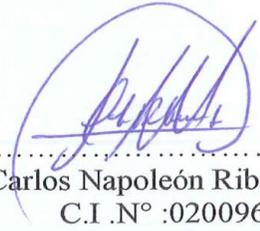
**LIC. GABRIEL PILCO**

**Guaranda, Mayo, 2019**

## ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR

Por la presente dejo constancia que he leído la propuesta del trabajo de titulación, presentado por las señoritas **CHIMBOLEMA CASTRO SHILDA LILIANA Y SANTOS CARRILLO XIMENA JOHANA** el cuyo tema es **ANÁLISIS DE LA GENERACIÓN DE EMPLEO Y EL MOVIMIENTO ECONÓMICO ORIGINADO POR EL SECTOR HOTELERO DEL CENTRO URBANO DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR DURANTE EL AÑO 2017-2018** y en tal virtud acepto asesorar a las estudiantes en calidad de Director durante la etapa del proyecto de investigación e informe final, hasta su presentación y evaluación.

Dado en la ciudad de Guaranda a los 14 días del mes de noviembre del 2018.



.....  
DR. Carlos Napoleón Ribadeneira Zapata  
C.I .N° :0200965556

## TABLA DE CONTENIDOS

	Pág.
ACEPTACIÓN DEL DIRECTOR .....	I
TABLA DE CONTENIDOS .....	II
LISTA DE CUADROS .....	V
LISTA DE FIGURAS .....	VII
RESUMEN .....	VIII
ABSTRACT .....	X
CAPÍTULO I.....	1
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA .....	2
ANTECEDENTES .....	2
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....	6
JUSTIFICACIÓN.....	7
OBJETIVOS.....	9
Objetivo General: .....	9
Objetivos Específicos: .....	9
CAPÍTULO II.....	10
MARCO REFERENCIAL.....	11
MARCO GEOREFERENCIAL .....	11
Ubicación del cantón Guaranda.....	11
Características socioculturales.....	11
Actividades económicas .....	11
MARCO TEÓRICO .....	13
Empleo .....	13
Que es la actividad turística.....	14
Clasificación de la actividad turística .....	15
Clasificación de actividades turísticas .....	15
Alojamiento.....	16
El turismo y sus vinculaciones con la economía.....	16
Importancia del turismo en la economía .....	17
Movimiento económico.....	18
MARCO LEGAL .....	19
De acuerdo a la ley de turismo.....	19
Reglamento general de actividades turísticas.....	19
Hoteles .....	21

Hoteles Residencia .....	27
Hostales y Pensiones .....	27
Hostería, Moteles y Cabañas .....	29
Reglamento de Alojamiento Turístico .....	29
MARCO CONCEPTUAL .....	31
Alojamiento.....	31
Aposentar .....	31
Camping .....	31
Censo.....	31
Compensación .....	31
Coordenadas.....	31
Deficiencias.....	31
Digno.....	32
Explícito .....	32
Extraterritoriales.....	32
Finiquito .....	32
Hospedar .....	32
Hotelero.....	32
Hoya .....	32
Impactos .....	32
Informal.....	33
Inmobiliaria.....	33
Paradores .....	33
Pernoctar .....	33
Rurales .....	33
Silvicultura .....	33
Socioculturales .....	33
Subsistencia.....	33
Turismo .....	34
Urbano.....	34
MARCO GEO REFERENCIAL .....	35
CAPÍTULO III .....	36
METODOLÓGIA .....	37
Por su profundidad .....	37
Descriptiva .....	37
Explicativa.....	37
Por su enfoque.....	37
Por su fuente.....	38
Documental .....	38

De campo .....	38
Por su método.....	38
Inductivo – deductivo .....	38
Población.....	38
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN .....	39
Hipótesis de investigación .....	40
Hipótesis nula.....	40
Variable independiente .....	40
Variable dependiente .....	40
Operacionalización de variables .....	41
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	<b>48</b>
Hipótesis de investigación .....	49
Hipótesis nula.....	49
Metodología para la acción e intervención .....	49
<b>ESQUEMA TEMÁTICO</b> .....	<b>50</b>
Resultados de la acción-Intervención .....	50
Resultados dueños de los hoteles.....	50
Análisis general .....	64
Resultados empleados de los hoteles .....	65
<b>ESQUEMA TEMÁTICO</b> .....	<b>78</b>
<b>MARCO ADMINISTRATIVO</b> .....	<b>79</b>
<b>CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES</b> .....	<b>79</b>
<b>RECURSOS</b> .....	<b>81</b>
<b>PRESUPUESTO</b> .....	<b>82</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>83</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>86</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>87</b>
Anexo 1. Formato de encuestas dueños de los hoteles.....	87
Anexo 2. Formato de encuesta empleados .....	89

## LISTA DE CUADROS

Tabla 1. Distribución de la población de Guaranda .....	12
Tabla 2. Población servicios de alojamiento.....	39
Tabla 3. Operacionalización variable Independiente .....	41
Tabla 4. Operacionalización variable dependiente.....	45
Tabla 5. Identificar variables dicotómicas .....	50
Tabla 6. Identificar edad de los propietarios de negocios .....	51
Tabla 7. Conocer la categoría del hotel.....	52
Tabla 8. Generación de empleo .....	53
Tabla 9. Tipo de habitaciones que ofertan los hoteles.....	54
Tabla 10. Identificación de servicios adicionales al de hospedaje .....	55
Tabla 11. Meses de mayor demanda del servicio de alojamiento .....	56
Tabla 12. Días de mayor demanda del servicio de alojamiento .....	57
Tabla 13. Nivel social de preferencia.....	58
Tabla 14. Precios que manejan los hoteles.....	59
Tabla 15. Acceso de clientes diarios a los hoteles .....	60
Tabla 16. Movimiento económico mensual .....	61
Tabla 17. Lugar a donde se van los recursos.....	62
Tabla 18. Contratación de impulsores.....	63
Tabla 19. Identificar variables dicotómicas de los trabajadores.....	65
Tabla 20. Identificar edad de los trabajadores.....	66
Tabla 21. Cargos que desempeñan.....	67
Tabla 22. Meses que laboran en el hotel.....	68
Tabla 23. Frecuencia de capacitaciones.....	69
Tabla 24. Recepción de remuneración adecuada .....	70
Tabla 25. Beneficios de ley con los empleados .....	71
Tabla 26. Trabajos adicionales de los empleados .....	72
Tabla 27. Experiencia de los empleados .....	73
Tabla 28. Nivel de instrucción de los trabajadores .....	74
Tabla 29. Mejoras que sugieren los trabajadores .....	75

Tabla 30. Parentescos empleados – dueños .....	76
Tabla 31. Cronograma para el desarrollo del trabajo de titulación.....	79
Tabla 32. Presupuesto para desarrollo del trabajo de titulación .....	82

## LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i>	Identificar variables dicotómicas .....	50
<i>Figura 2.</i>	Identificar edad de los propietarios de negocios.....	51
<i>Figura 3.</i>	Conocer la categoría del hotel.....	52
<i>Figura 4.</i>	Generación de empleo.....	53
<i>Figura 5.</i>	Tipo de habitaciones que ofertan los hoteles.....	54
<i>Figura 6.</i>	Identificación de servicios adicionales al de hospedaje.....	55
<i>Figura 7.</i>	Meses de mayor demanda del servicio de alojamiento.....	56
<i>Figura 8.</i>	Días de mayor demanda del servicio de alojamiento .....	57
<i>Figura 9.</i>	Nivel social de preferencia.....	58
<i>Figura 10.</i>	Precios que manejan los hoteles.....	59
<i>Figura 11.</i>	Acceso de clientes diarios a los hoteles.....	60
<i>Figura 12.</i>	Movimiento económico mensual .....	61
<i>Figura 13.</i>	Lugar a donde se van los recursos.....	62
<i>Figura 14.</i>	Contratación de impulsores .....	63
<i>Figura 15.</i>	Identificar variables dicotómicas de los trabajadores .....	65
<i>Figura 16.</i>	Identificar edad de los trabajadores.....	66
<i>Figura 17.</i>	Cargos que desempeñan.....	67
<i>Figura 18.</i>	Meses que laboran en el hotel .....	68
<i>Figura 19.</i>	Frecuencia de capacitaciones .....	69
<i>Figura 20.</i>	Recepción de remuneración adecuada .....	70
<i>Figura 21.</i>	Beneficios de ley con los empleados.....	71
<i>Figura 22.</i>	Trabajos adicionales de los empleados .....	72
<i>Figura 23.</i>	Experiencia de los empleados .....	73
<i>Figura 24.</i>	Nivel de instrucción de los trabajadores.....	74
<i>Figura 25.</i>	Mejoras que sugieren los trabajadores .....	75
<i>Figura 26.</i>	Parentesco empleados – dueños .....	76

**UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLÍVAR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS GESTIÓN**  
**EMPRESARIAL E INFORMÁTICA**  
**CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

Título del trabajo de titulación

Análisis de la generación de empleo y el movimiento económico originado por el sector hotelero del centro urbano del Cantón Guaranda Provincia Bolívar durante el año 2017-2018.

Autoras: Shilda Liliana Chimbolema Castro

Ximena Johana Santos Carrillo

Director: Dr. Carlos Ribadeneira Zapata

13, febrero del 2019

## **RESUMEN**

La investigación planteada surgió debido a que en la ciudad de Guaranda especialmente en el centro urbano durante estos últimos años se ha evidenciado un alto crecimiento de establecimientos dedicados a ofertar servicios de alojamiento y lamentablemente no se han llevado a cabo estudios que describan esta realidad (crecimiento del sector hotelero) y con la finalidad de **conocer la contribución que genera al desarrollo social** a través de la generación de empleo y establecer si son un aporte a la reactivación de la economía de la ciudad, se ha buscado determinar el movimiento económico que se propicia dando respuesta a las preguntas en que cantidad y cuáles son las ciudades beneficiarias, en función a los recursos que se movilizan de la actividad hotelera, considerándose a la investigación de tipo descriptiva de corte transversal dado que se conocerá las características dicotómicas, continuas y polinómicas de los oferentes de este servicio, propietarios y empleados en un tiempo determinado; debido a que la información se obtiene directamente de las personas implicadas en el objeto de estudio se establece al estudio de campo, parte de la información que se presenta en la investigación fue obtenida

de fuentes bibliográficas para conocer elementos que conforman el tema de investigación como: que es empleo, actividades turísticas, establecimientos de alojamiento, su clasificación, movimiento económico se consideró documental al estudio; se plantea una hipótesis la cual supone que la actividad hotelera es generadora de movimiento económico y plazas de empleo que luego de analizada la información obtenida se llega a establecer que mensualmente los hoteles invierten un promedio de 700,5 dólares la mitad de los establecimientos, un grupo inferior a la mitad 500,5, llegando a invertirse hasta los 701 dólares dependiendo el hotel, hostel o spa, sumado el movimiento que genera cada uno se conoce que al mes todos estas instituciones movilizan 8207 dólares mensuales recursos que se distribuyen a la ciudad de Guaranda el 21,4%, Ambato un 71,4% y a otras ciudades el 7,1%; en lo que concierne a la generación de empleo el 78,57% de estos establecimientos propician de entre 1 a 2 plazas de empleo, mientras que el 21,43%, argumenta que requiere de entre 2 a 4 personas para el funcionamiento de estos negocios.

**Palabras claves:** sector hotelero, empleo, turismo, alojamiento, movimiento económico.

**STATE UNIVERSITY OF BOLIVAR**  
**FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCES BUSINESS AND**  
**COMPUTER MANAGEMENT**

**CAREER OF COMMERCIAL ENGINEERING**

Title of the degree work

Analysis of the generation of employment and the economic movement originated by the hotel sector of the Canton Guaranda urban center Province Bolívar during the year 2017-2018.

Authors: Shilda Liliana Chimbolema Castro

Ximena Johana Santos Carrillo

Director: Dr. Carlos Ribadeneira Zapata

13, February 2019

**ABSTRACT**

The investigation arose because in the city of Guaranda especially in the urban center during recent years there has been a high growth of establishments dedicated to offer accommodation services and unfortunately no studies have been carried out to describe this reality (growth of the hotel sector) and with the purpose of knowing the contribution that it generates to the social development through the generation of employment and to establish if they are a contribution to the reactivation of the economy of the city, it has been sought to determine the economic movement that propitiates answering the questions in which quantity and which are the beneficiary cities, according to the resources that are mobilized from the hotel activity, considering the descriptive cross-sectional research since the dichotomous, continuous and polynomial characteristics of the providers of this service, owners and employees in a n determined time; Because the information is

obtained directly from the people involved in the object of study is established to the field study, part of the information presented in the research was obtained from bibliographic sources to know elements that make up the research topic such as: which is employment, tourist activities, accommodation establishments, their classification, economic movement was considered documentary to the study; a hypothesis is posed which assumes that the hotel activity generates economic movement and jobs that after analyzing the information obtained, it is established that hotels spend an average of 700.5 dollars per month on half of the establishments, a 500.5 half lower group, investing up to 701 dollars depending on the hotel, hostel or spa, added the movement that generates each is known that monthly all these institutions mobilize \$ 8207 monthly resources that are distributed to the city of Guaranda 21.4%, Ambato 71.4% and other cities 7.1%; As far as the generation of employment is concerned, 78.57% of these establishments provide between 1 and 2 jobs, while 21.43% argue that it requires between 2 and 4 people for the operation of these businesses.

**Keywords:** hotel sector, employment, tourism, accommodation, economic movement

# CAPÍTULO I

# DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

## ANTECEDENTES

El adecuado direccionamiento de las investigaciones se lo puede dar a través del conocimiento previo, es por esto que al querer desarrollar un proyecto investigativo es necesario se identifique los antecedentes del mismo o el estado del arte de la investigación y poder conocer: direccionamiento de los estudios y principales resultados obtenidos lo cual servirá de **orientación** para el adecuado desarrollo del proyecto:

De la Universidad Técnica de Ambato se ejecutó el proyecto denominado “Los costos hoteleros y su incidencia en la rentabilidad de Sangay Spa-Hotel C.A de la ciudad de baños de agua santa en el primer semestre del año 2013” investigación encaminada a establecer adecuadamente los procesos que deben realizarse dentro de esta empresa a fin de determinar adecuadamente costos y con ello definir un sistema contable de forma técnica y no empírica, propiciando una adecuada determinación de precios, de los servicios que ofrece la empresa hotelera, aportando con criterios de validez que permitan un adecuado desempeño en las actividades diarias. (Pérez, 2015)

El proyecto titulado: “Análisis del turismo y su importancia en el crecimiento económico en América Latina: el caso del Ecuador” con los objetivos para: determinar el efecto del turismo de América Latina y del Ecuador en su crecimiento económico, así como los factores determinantes del mismo, que a través de su ejecución el mismo permitió: al analizar la relación de los ingresos del turismo con el crecimiento económico de América Latina se encontró que los mismos a pesar de tener un efecto positivo en el crecimiento económico, no tienen significancia estadística, lo que muestra que las economías latinoamericanas basan su crecimiento en sectores diferentes al turismo. Sin embargo, el crecimiento del turismo sí tiene un efecto positivo y significativo en el desarrollo económico, el turismo no ha sido un factor determinante en el crecimiento económico de América Latina de manera global, más sí lo ha sido para un grupo de países que han adoptado políticas para impulsar el sector; por lo tanto, es necesario considerar el potencial que este sector podría tener en los países de la región. (Lamboggia, 2014)

Torres (2013) expone en el repositorio digital de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador el proyecto denominado: “La importancia del Subsector Hoteles, Bares y Restaurantes en la economía ecuatoriana durante la última década” con el propósito de: analizar la importancia del subsector hoteles, bares y restaurantes en el desarrollo de la economía ecuatoriana; mediante un análisis cualitativo y cuantitativo con el fin de establecer recomendaciones de políticas para estimular la productividad del subsector y del país, donde una vez culminado el proceso investigativo se ha permitido: evidenciar la importancia del subsector hoteles, bares y restaurantes para la economía ecuatoriana como una fuente generadora de empleo, producción, inversión y encadenamientos productivos adicional a ser un segmento de la economía caracterizado por su resistencia ante factores negativos tanto endógenos como exógenos, los cuales, durante la última década generaron decrecimientos en algunos sectores estratégicos no solo del Ecuador sino también a otros países a nivel internacional, a nivel nacional, el 95% de los establecimientos de alimentación y bebidas se encontraron concentrados en 17 provincias, de las cuales 3 se encuentran en la región Amazonía, 6 en la región Costa, 6 en la región Sierra y 1 en la región Insular; en cada una de las regiones, las provincias más representativas fueron Guayas con 5.209, Pichincha con 2.126 y Pastaza con 174 establecimientos, mientras que el restante 5% de los establecimientos de alimentación y bebidas se encontraron distribuidas en las restantes 5 provincias del país. Por su parte, los servicios de alojamiento durante el periodo 2001-2010 han tenido mayor concentración en la región Sierra 46%, seguido de la región Costa con el 42%, la región Amazónica con el 10% y la Región Insular con el 2% de los establecimientos.

“Incidencia del sector hotelero en la economía del cantón Cuenca” investigación llevada a cabo con la finalidad de: determinar la poca captación del turismo en el sector hotelero y su efecto en la economía, identificar el entorno en el que se desenvuelve el turismo, presentar una breve información sobre las características del sector hotelero, evaluar los servicios que ofrecen los hoteles, elaborar una propuesta de mejoramiento del sector hotelero; llegando a sacar como conclusiones que: desde que se le declaró a Cuenca como Patrimonio Cultural de la Humanidad, en 1999, el Centro Histórico es el principal destino para quienes visitan la región austral, el sector hotelero es considerado uno de los

termómetros para verificar la presencia de visitantes extranjeros y de otras partes del país, en mayor o menor medida, anualmente ingresan al país más o menos un millón de turistas extranjeros, de los cuales un 10% se dirige a la ciudad. (Astudillo & López, 2010)

Dentro de una de las ciudades de la provincia se ha detectado la ejecución del proyecto denominado “El control de inventarios como un instrumento para la adecuada administración de los recursos financieros en el “Hotel Anturios”, cantón San Miguel, provincia Bolívar, año 2017” cuya autora fue Zapata (2018), donde el trabajo fue realizado a fin de: desarrollar un sistema de control de inventarios capaz de guiar actividades rutinarias en la compra, almacenaje y salidas de bodega y una vez culminado el proyecto se logró concluir que: el hotel Anturios no cuenta con un sistema de inventarios: los procesos que se realizan lo hacen de manera empírica en cuanto a la compra de materiales y todo lo relacionado al bodegaje del producto; como información tienen valores que no están actualizados y que no han sido revisados y el personal que trabaja en el hotel Anturios tiene un nivel de educación muy limitado que restringe su rendimiento y desempeño en las diferentes labores a cumplir y especialmente en la atención al cliente, existe una mala distribución de funciones cargando varias actividades a un mismo trabajador.

Guerreo & Villamar (2018) planteo el proyecto titulado: “El sector hotelero y su impacto en el desarrollo socioeconómico de los habitantes del cantón Echeandía provincia Bolívar. año 2017”, buscando: determinar el impacto que el sector hotelero produce en el desarrollo socio económico en el cantón Echeandía, provincia de Bolívar, que una vez desarrollado se logró establecer que: Los servicios de alojamiento del cantón Echeandía, tienen la categoría de hostales en su mayoría y de pensiones otros, pero no se encuentran sus verdaderas denominaciones establecidas en la identificación que cada uno tiene, en la leyenda se puede observar hoteles, incumpliendo a lo establecido en el Reglamento general de las actividades turísticas del Ministerio de Turismo, en su 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 fuera asignada y la no afiliación a la Cámara de Turismo de los hoteles

de Echeandía no ha permitido una mayor difusión de los servicios que se ofrecen en este cantón con respecto al alojamiento.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Cómo el sector hotelero contribuye a la generación de empleo y el movimiento económico en el centro urbano del Cantón Guaranda Provincia Bolívar?

## **DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA**

La provincia Bolívar se encuentra ubicada en el centro del Ecuador constituyéndose en un sector de paso y conexión entre sierra, costa y demás regiones del país por lo que durante los últimos años el sector Hotelero ha tenido un gran crecimiento llegando a ser más de 16 hoteles los que se encuentran en el centro de la ciudad.

Pese a que ya varias personas han asumido esta como su actividad no se han llevado a cabo estudios que den a conocer la contribución socioeconómico que ha propiciado, poniendo a disposición de la ciudadanía: plazas de empleo tanto en el interior de los establecimientos como a las afueras del mismo, además no se ha estudiado de cuanto ha sido el movimiento de dinero que producen los hoteles ya sea por: la prestación de servicios, adquisición de materiales que requieren para el desarrollo de sus operaciones, propiciando la reactivación económica del cantón, se suma a esta problemática la poca consideración por las autoridades de turno ya que han dejado a la deriva a la actividad hotelera, tomándolos en cuenta simplemente a la hora de hablar de un supuesto desarrollo, en función a que se han implantado nuevos emprendimientos para satisfacer el turismo del cantón sin exponer las dificultades por las que atraviesan los emprendedores durante la gestión para poner en marcha sus ideas.

## JUSTIFICACIÓN

En varios estudios se han demostrado que las actividades turísticas tales como: agencias de viaje, casinos y salas de juegos (bingo-mecánicos), guías profesionales de turismo y los alojamientos; especialmente esta última son las principales generadoras de ingresos y contribución al desarrollo socioeconómico y pese a esto no existen estudios con el enfoque planteado (Identificar la contribución del sector hotelero); se considera **importante** desarrollar el proyecto de titulación y con esto identificar cuantas plazas de empleo se han propiciado por parte de estos emprendimientos y el movimiento económico que surge de la actividad y por medio de esto que las autoridades de turno consideren imponer medidas o planes que impulsen el sector hotelero contribuyendo al desarrollo local y reactivación económica del cantón, se ha creído necesario el ejecutar este tipo de investigación ya que por medio del mismo se generara un documento informativo que servirá de base para la toma de decisiones política a favor de la hotelería como ( disminución de impuestos, planes de contrataciones para la realización de actividades gubernamentales entre otras).

La investigación es **pertinente**, dado que actualmente se ha visto un gran crecimiento de la actividad económica, de alojamiento; a través de la creación de hoteles, hostales y moteles; que requieren sea impulsada su actividad y evitar que estos quiebren o lleguen a cerrarse lo cual disminuiría las plazas de empleo, por lo que es **oportuno** evaluar esta labor y determinar la contribución que existe, en el ámbito laboral y en la activación económica de acuerdo al movimiento de dinero que demande el servicio de alojamiento.

La realización del trabajo investigativo es **factible - viable** ya que se cuenta con el apoyo de docentes altamente capacitados, con el conocimiento de causa para poder orientar adecuadamente el proyecto y lograr los objetivos planteados, al igual que se suma el hecho de que el desarrollo de la investigación se lleva en una ciudad no muy grande facilitando el acceso a la información de los diversos centros hoteleros por su cercanía.

Como se enuncia en párrafos anteriores, los **resultados** que se obtendrán serán: enunciar los diferentes tipos de hospedajes que existe en el centro de Guaranda, se tendrá la descripción de los emprendedores en establecimientos de alojamiento, se conocerá la

inversión, ingresos que perciben, los puestos laborales a disposición de la ciudadanía, pudiendo así publicitar estos servicios e informar a la ciudadanía de la contribución socioeconómico que propicia esta actividad, llegando a ser **beneficiados** directamente los diversos establecimientos hoteleros ya que posiblemente con la difusión de esta información se incrementaran los posibles usuarios y se verá beneficiada la colectividad ya que al haber un incremento en la demanda de estos servicios se necesitara más personal para poder prestar el servicio, dado que a mayor afluencia de gente se dará un incremento en las plazas de empleo y del movimiento económico.

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo General:**

Identificar la contribución del sector hotelero en la generación de empleo y el movimiento económico en el centro urbano del cantón Guaranda provincia Bolívar durante el periodo 2017-2018.

### **Objetivos Específicos:**

- Conocer las categorías de los diferentes hoteles existentes en el centro urbano de la ciudad de Guaranda.
- Extraer información sobre la estructura y funcionamiento de los establecimientos de alojamiento y hospedaje de la ciudad de Guaranda.
- Establecer la contribución a la generación de empleo y movimiento económico que propicia los establecimientos hoteleros.

# CAPÍTULO II

## **MARCO REFERENCIAL**

## **MARCO GEOREFERENCIAL**

### **Ubicación del cantón Guaranda**

El desarrollo del trabajo investigativo se lo realizara en el centro de la ciudad de Guaranda la cual se encuentra ubicada en el centro del Ecuador, en la Hoya del Chimbo al noreste de la Provincia de Bolívar, dentro de las coordenadas: 1° 34' 8" Latitud sur; y, 78° 58' 1". Longitud Oeste.

LÍMITES: Al Norte, las provincias de Tungurahua y Cotopaxi; al Sur, los Cantones San José de Chimbo y San Miguel de Bolívar; al Este, la Provincia de Chimborazo y Tungurahua; y al Oeste, los cantones Las Naves, Echeandía y Caluma. SUPERFICIE: 189.209 Has. 189.2 Km<sup>2</sup>. (Torres R. , 2011-2021)

### **Características socioculturales**

El cantón Guaranda, según el Censo de Población y Vivienda del año 2010, contabilizó una población total de 91.877 habitantes, siendo 44.353 hombres y 47.524 mujeres. La población se identifica básicamente mestiza, en más de 49.06 % y de indígenas, en otro porcentaje alto, 46.99 %. Son pocos los que se clasifican de blancos, sólo un 2.30 %, y un 0.46 % se denominan afro-ecuatorianos. El resto se reparte en pequeñas cifras de distintos orígenes. (Torres R. , 2011-2021)

### **Actividades económicas**

- Agricultura y Ganadería, Silvicultura y Pesca.
- Explotación de Minas y Canteras.
- Industrias Manufactureras.
- Suministro de Electricidad, Gas y Aire Acondicionado.
- Distribución de Agua, Alcantarillado y Gestión de Desechos.
- Construcción.
- Comercio al por Mayor y Menor.
- Transporte y Almacenamiento.
- Actividades de Alojamiento y Servicios de Comidas.

- Informe y Comunicación.
- Actividades Financieras y de Seguros.
- Actividades Inmobiliaria.
- Actividades Profesión, Científico y Técnicas.
- Actividades de Servicios Admin. y de Apoyo.
- Administración Pública y Defensa.
- Enseñanza.
- Actividad de la Atención de la Salud Humana.
- Artes, Entretenimiento y Recreación.
- Otras Actividades de Servicio.
- Actividades de los Hogares como Empleadores.
- Actividad de Organizaciones y Órganos.
- Extraterritoriales.
- No Declarados. (Torres R. , 2011-2021)

**Tabla 1.**  
***Distribución de la población de Guaranda***

Grupos de edad	Sexo		Total
	Hombre	Mujer	
Menor de 1 año	829	836	1,665
De 1 a 4 años	4,254	4,211	8,465
De 5 a 9 años	5,494	5,314	10,808
De 10 a 14 años	5,267	5,002	10,269
De 15 a 19 años	4,057	4,205	8,262
De 20 a 24 años	3,006	3,549	6,555
De 25 a 29 años	2,406	2,840	5,246
De 30 a 34 años	2,180	2,514	4,694
De 35 a 39 años	1,984	2,339	4,323
De 40 a 44 años	1,762	2,138	3,900
De 45 a 49 años	1,433	1,754	3,187
De 50 a 54 años	1,441	1,559	3,000
De 55 a 59 años	1,104	1,281	2,385
De 60 a 64 años	1,139	1,240	2,379
De 65 a 69 años	906	990	1,896
De 70 a 74 años	735	877	1,612
De 75 a 79 años	562	605	1,167
De 80 a 84 años	418	409	827
De 85 a 89 años	227	250	477
De 90 a 94 años	130	126	256
De 95 y mas	128	142	270
<b>Total</b>	<b>39,462</b>	<b>42,181</b>	<b>81,643</b>

**Fuente:** (Torres R. , 2011-2021)

**Editado por:** Shilda Chimbolema y Ximena Santos

## MARCO TEÓRICO

### **Empleo**

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) entiende el “pleno empleo” como el escenario donde:

- a) Hay trabajo para todas las personas que quieren trabajar y están en busca de él;
- b) Tal empleo es tan productivo como es posible; y
- c) Los individuos tienen la libertad de elegir el empleo.

Las situaciones que no satisfagan el punto a) son consideradas como desempleo, las que no satisfagan b) y c) se refieren a subempleo.

Existen dos tipos de empleo: formal e informal.

El empleo formal incluye a los trabajadores que tienen una relación laboral reconocida y que hacen cumplir sus derechos laborales (tales como seguridad social, beneficios no salariales de liquidación o finiquito al término de la relación de trabajo).

A la inversa, el empleo informal engloba a los trabajadores que, aunque reciben un pago por su trabajo, no tienen una relación laboral reconocida y no pueden hacer cumplir sus derechos laborales. (Scholar Harvard, 2015)

### **Empleo adecuado**

Se entenderá como una categoría inferior al empleo digno, que no abarca dimensiones como la estabilidad laboral, salud y seguridad social, tipo de trabajo, ambiente de trabajo, discriminación laboral, entre otros.

### **Empleo inadecuado**

Se entiende como una situación en la cual el trabajador tiene deficiencias en términos de ingreso laboral y horas de trabajo. En función del deseo de trabajar horas adicionales y la percepción de remuneraciones y/o beneficios, se identifican tres subcategorías:

- i) Subempleo,
- ii) Otro empleo inadecuado, y
- iii) Empleo inadecuado no remunerado.

### **El subempleo**

Hace referencia a una situación inadecuada de empleo, en la cual el trabajador, adicionalmente hace explícito su deseo y disponibilidad de trabajar horas adicionales. Una persona puede ser subempleada por ingresos, por horas, o por los dos aspectos simultáneamente.

### **Otro empleo inadecuado**

El trabajador con insuficiencias, pero sin deseo de trabajar horas adicionales, se encuentra en una situación de insuficiencia de ingresos, no percibe los ingresos suficientes y/o no trabaja, al menos las 40 horas semanales.

### **Empleo inadecuado no remunerado**

No recibe ninguna clase de compensación, al menos no monetaria, por su trabajo. En su gran mayoría, dentro de esta categoría de «empleo no remunerado» existen pequeñas unidades familiares rurales dedicadas a la agricultura, que buscan la subsistencia - bajo una lógica de reproducción social y familiar- antes que la acumulación.

### **Empleo no clasificado**

Aquellas personas que reportan información incompleta (que no permita tener un criterio de agrupación) en los determinantes de la condición de actividad, se clasificarán en una categoría residual denominada empleo no clasificado. (Castillo, 2015)

### **Que es la actividad turística**

El turismo es una actividad productiva que puede ser gestionada concurrentemente por todos los niveles de gobierno a través de las atribuciones de los gobiernos autónomos

descentralizados municipales, metropolitanos, provinciales y parroquiales rurales, respecto al desarrollo de actividades turísticas. (Consejo Nacional de Competencias, 2018)

### **Clasificación de la actividad turística**

#### **Actividades turísticas de alojamiento:**

Estas actividades turísticas de alojamiento se clasifican en diferentes grupos de establecimientos:

Establecimientos hoteleros: hoteles, hostales y pensiones (aunque desaparecen los hostales, quienes se tendrán que reconvertir en hoteles durante los próximos 12 meses o cerrar, en la categoría que pudiera corresponderles);

- Establecimientos de apartamentos turísticos y viviendas de uso turístico.
- Campamentos de turismo o camping.
- Casas rurales.
- Albergues turísticos y de peregrinos.

#### **Actividades turísticas de intermediación turística:**

- Agencias de viaje: mayoristas, minoristas y mayoristas-minoristas
- Centrales de reserva. (Consumoteca, 2017)

### **Clasificación de actividades turísticas**

Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a) Alojamiento;
- b) Servicio de alimentos y bebidas;
- c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;

- d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f) Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (Dirección Nacional Jurídica, 2014)

### **Alojamiento**

Es la acción y efecto de alojar o alojarse (hospedar, aposentar, colocar una cosa dentro de otra). El uso más frecuente del término está vinculado al lugar donde las personas pernoctan o acampan, generalmente en medio de un viaje o durante las vacaciones. Los hoteles, los albergues y las posadas son tipos de alojamiento.

El sector económico que incluye todas las actividades económicas relacionadas con la prestación de servicios de alojamiento se conoce como hostelería u hotelería. Estos establecimientos ofrecen prestaciones de diversas categorías que suelen clasificarse de acuerdo a una cantidad de estrellas. Los hoteles de una estrella son los básicos, mientras que los hoteles de cinco estrellas conjugan comodidades y lujo. (Pérez J. , 2013)

El servicio de alojamiento es uno de los componentes fundamentales de la actividad turística, junto con los servicios de recreación, transporte, comunicaciones y restauración, se hace hincapié en la importancia del servicio de alojamiento, pues de la duración de la estadía depende la cantidad y tipo de servicios turísticos ofrecidos.

Constituye un soporte estratégico de gran importancia en la actividad turística y el conocimiento de su situación actual, es vital para determinar y abordar los problemas de toda actividad turística, es en donde se estiman la ocupación hotelera, la tarifa promedio y se puede obtener datos del perfil del turista. (Silva & Albán, 2017)

### **El turismo y sus vinculaciones con la economía**

Aun cuando el turismo es uno de los más grandes empleadores y exportadores de servicios, y que para la economía mundial es uno de los sectores principales, existen

limitados estudios acerca de la contribución de este sector al crecimiento de la economía de los países.

“Los principales impactos económicos positivos del turismo se relacionan con los ingresos por divisas, la contribución a los ingresos públicos y la generación de empleo y oportunidades de negocios”

El turismo es una actividad generadora de divisas que ayudan a equilibrar la balanza de pagos, aumenta los ingresos públicos, genera valor agregado y fomenta la actividad empresarial, debido a que las actividades del turismo no se limitan a hoteles y restaurantes si no que engloban una serie mucho más amplia de servicios y bienes de consumo.

Adicionalmente, el turismo tiene varios beneficios que se extienden a través de toda la sociedad, como brindar una solución económica a ciudades y países, generar plazas de empleo, fomentar la cultura, la interacción global y el crecimiento de las relaciones comerciales. (Lamboggia, 2014)

### **Importancia del turismo en la economía**

Se define importante al sector (y de desempeño positivo) desde el punto de vista económico, ya que el turismo es una actividad de mucha jerarquía por su incidencia en el desarrollo nacional, especialmente sobre la redistribución de la renta, sobre la balanza de pagos, sobre el nivel de empleo, sobre el producto bruto interno y sobre las economías regionales.

En casi todos los países del Mundo el turismo representa una parte importante de su economía. Como actividad económica, por una parte, está definido por su demanda y el consumo de los visitantes. Por otra parte, el turismo se refiere a los bienes y servicios producidos para atender a dicha demanda. En sí mismo, incluye una amplia gama de actividades diferentes, por ejemplo, transporte hacia y en los destinos, alojamiento, abastecimiento, compras, servicios de agencias de viaje, operadores de turismo receptivo y emisor. El turismo internacional es una fuente fundamental de ingresos para muchos destinos.

El turismo puede ser comparado con otros rubros exportadores más tradicionales dentro de la economía:

- Representa el triple de la exportación anual de carnes.
  - Está a poco de igualar en número a las ventas de petróleo crudo al exterior.
  - Alcanza al total de las transacciones comerciales de cereales hacia otros países.
- (Maroni, Mastroscello, & Montefiore, 2018)

### **Movimiento económico**

Con base en el estudio de la sociedad industrial, tres tipos de movimientos han sido definidos: seculares, de larga duración y de corto período. Las fluctuaciones seculares corresponden al crecimiento continuo de la actividad económica su medición se obtiene al comparar dos fases lejanas entre sí del desarrollo socioeconómico y se les asimila con el progreso económico permanente, es decir, este tipo de expansiones corresponde a la experiencia de varias generaciones sucesivas. Esta apreciación sugiere que, al menos en teoría, no existe la posibilidad de un decaimiento secular de la actividad económica, sino que la sociedad humana se encuentra en constante expansión.

Los movimientos largos corresponden a fluctuaciones muy amplias, en términos de duración temporal, e indican que en realidad el progreso económico no sigue una línea recta y que el proceso de crecimiento es inestable. En una perspectiva de larga duración, se ha podido constatar la existencia de grandes fluctuaciones, como los denominados ciclos Kondratieff, cuya periodicidad alcanza el medio siglo. En estos casos, las fases de crecimiento continuo se alternan con recesiones prolongadas, expresadas en cambios de precios y cantidades.

Las fluctuaciones de corto período, por su parte, se integran con los movimientos largos y explican los cambios en sus tendencias. Es decir, una tendencia puede definirse como un movimiento continuo y prolongado de cualquier actividad en una dirección conocida; si bien es necesario añadir que el sentido de la dirección puede cambiar; lo que conduce a pensar que las tendencias no son más que fases de unos movimientos recurrentes de largo plazo; es decir, componentes de ciclos de mayor amplitud. (Zarate, 2016)

## MARCO LEGAL

### De acuerdo a la ley de turismo

#### DE LAS ACTIVIDADES TURISTICAS Y DE QUIENES LAS EJERCEN

Art. 5.- Se consideran actividades turísticas las desarrolladas por personas naturales o jurídicas que se dediquen a la prestación remunerada de modo habitual a una o más de las siguientes actividades:

- a) Alojamiento;
- b) Servicio de alimentos y bebidas;
- c) Transportación, cuando se dedica principalmente al turismo; inclusive el transporte aéreo, marítimo, fluvial, terrestre y el alquiler de vehículos para este propósito;
- d) Operación, cuando las agencias de viajes provean su propio transporte, esa actividad se considerará parte del agenciamiento;
- e) La de intermediación, agencia de servicios turísticos y organizadoras de eventos congresos y convenciones; y,
- f) Casinos, salas de juego (bingo-mecánicos) hipódromos y parques de atracciones estables. (Dirección Nacional Jurídica, 2014, pág. 2)

### Reglamento general de actividades turísticas

Art. 1.- Alojamientos. - Son alojamientos los establecimientos dedicados de modo habitual, mediante precio, a proporcionar a las personas alojamiento con o sin otros servicios complementarios. El Ministerio de Turismo autorizará la apertura, funcionamiento y clausura de los alojamientos.

Art. 2.- Categorías. - La categoría de los establecimientos hoteleros será fijada por el Ministerio de Turismo por medio del distintiva de la estrella, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías. Para el efecto, se atenderá a las disposiciones de este reglamento, a las características y calidad

de las instalaciones y a los servicios que presten. (Asamblea Nacional Constituyente, 2011, pág. 1)

Art. 3.- Clasificación. - Los alojamientos se clasifican en los siguientes grupos:

Grupo 1.- Alojamientos Hoteleros.

Subgrupo 1.1. Hoteles.

1.1.1. Hotel (de 5 a 1 estrellas doradas).

1.1.2. Hotel Residencia (de 4 a 1 estrellas doradas).

1.1.3. Hotel Apartamento (de 4 a 1 estrellas doradas).

Subgrupo 1.2. Hostales y Pensiones.

1.2.1. Hostales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.2. Hostales Residencias (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.2.3. Pensiones (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 1.3. Hosterías, Moteles, Refugios y Cabañas.

1.3.1. Hosterías (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.2. Moteles (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.3. Refugios (de 3 a 1 estrellas plateadas).

1.3.4. Cabañas (de 3 a 1 estrellas plateadas)..

Grupo 2.- Alojamientos Extrahoteleros.

Subgrupo 2.1. Complejos vacacionales (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.2. Campamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

Subgrupo 2.3. Apartamentos (de 3 a 1 estrellas plateadas).

En la publicidad, correspondencia, facturas y demás documentación de los establecimientos, deberá indicarse en forma que no induzca a confusión el grupo, subgrupo y categoría en que están clasificados. (Asamblea Nacional Constituyente, 2011, pág. 2)

Art. 4.- Nomenclatura. - La nomenclatura que se usará para cada actividad será la siguiente:

#### ACTIVIDAD NOMENCLATURA

Hotel H

Hotel Residencia HR

Hotel Apartamento HA

Hostal HS

Hostal Residencia HSR

Pensión P

Hostería HT

Motel M

Refugio RF

Complejo Vacacional CV

Campamento Turístico o Silueta frontal de "carpa"

Camping con indicativo de categoría

Apartamento AP

Cabaña C.. (Asamblea Nacional Constituyente, 2011, pág. 2)

#### **Hoteles**

Art. 8.- Hotel. - Es hotel todo establecimiento que, de modo habitual, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, comidas y bebidas y que reúna, además de las condiciones necesarias para la categoría que le corresponde, las siguientes:

- a) Ocupar la totalidad de un edificio o parte del mismo, siempre que ésta sea completamente independiente, debiendo constituir sus dependencias un todo homogéneo, con entradas, escaleras y ascensores de uso exclusivo;
- b) Facilitar al público tanto el servicio de alojamiento como de comidas, a excepción de los hoteles residencias y hoteles apartamentos; y,
- c) Disponer de un mínimo de treinta habitaciones. (Ministerio de Turismo , 2011)

Art. 9.- Hoteles de cinco y cuatro estrellas. - Los hoteles de cinco y cuatro estrellas deberán además cumplir con lo siguiente:

- a) Contar con un Asistente de Gerencia para atender los reclamos de los clientes;
- b) Ofrecer a los huéspedes dos o más variedades de desayunos;
- c) Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 59, deberán existir en estos establecimientos cajas fuertes individuales a disposición de los clientes que deseen utilizarlas, a razón de una por cada veinte habitaciones, salvo que se encuentren instaladas en éstas. De los efectos introducidos en dichas cajas fuertes, no será responsable el alojamiento salvo que hubiere dolo por parte de éste o de sus empleados;
- d) Poseer instalaciones y maquinaria propias para el lavado y secado de ropa; y,
- e) Cambiar ropa de cama y toallas diariamente y revisar las habitaciones a última hora de la tarde a fin de que estén listas para la noche. (Ministerio de Turismo , 2011)

Art. 10.- Servicios en los hoteles de cinco estrellas. - Los hoteles de cinco estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería que estarán atendidos por personal experto y distinto para cada uno de estos servicios.

El Jefe de Recepción y el Primer Conserje conocerán, además del español, dos idiomas de los cuales uno deberá ser el inglés; los demás recepcionistas y conserjes, incluso los que presten servicio durante la noche, hablarán el idioma inglés además del español.

El portero del exterior, los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la Conserjería;

- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, así como su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de piso, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento. Habrá como mínimo una camarera por cada doce habitaciones;
- c) De habitaciones que deberá tener personal encargado de atender los pedidos de los huéspedes durante las veinticuatro horas del día, tanto de comidas como de bebidas. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por un Mayordomo, auxiliado por los camareros y ayudantes necesarios. El Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones deberá conocer, además del español, el idioma inglés;
- d) De comedor, que estará atendido por el "Maitre" o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario según la capacidad del alojamiento, cuidando que las estaciones del comedor no excedan de cuatro mesas. Los jefes de comedor deberán conocer, además del español, el idioma inglés. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio. En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cinco o más especialidades dentro de cada grupo de platos;
- e) Telefónico, en el que existirá una central de por lo menos diez líneas, atendidas permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz; los encargados de este servicio deberán conocer, además del español, el idioma inglés;
- f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento; Esta dependencia deberá contar con lavadoras automáticas con capacidad mínima de una libra por habitación; y,
- g) Médico debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles ubicados en la región interandina, será conveniente

la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno. (Ministerio de Turismo , 2011)

Art. 11.- Hoteles de cuatro estrellas. - Los hoteles de cuatro estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería, permanentemente atendidos por personal experto. El Jefe de Recepción y el Capitán de Botones conocerán, además del idioma español, otro idioma, preferentemente el inglés. El Capitán de Botones, así como los ascensoristas, los mozos de equipajes, botones y mensajeros, dependerán de la recepción;
- b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación, que estará a cargo de una Ama de Llaves, auxiliada por las camareras de pisos, cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento, debiendo existir como mínimo una camarera por cada catorce habitaciones;
- c) De habitaciones, para atender los pedidos de comidas y bebidas a las habitaciones de manera permanente. Este servicio deberá estar atendido por personas especializadas bajo las órdenes del Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones, quien deberá tener conocimientos del idioma inglés, además de hablar el español;
- d) De comedor que estará atendido por un Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del establecimiento, con estaciones de seis mesas como máximo. Los jefes de Comedor, a más de conocer el español, deberán tener por lo menos conocimientos básicos del idioma inglés. Se ofrecerá una carta con variedad de platos de cocina internacional y otros típicos de cocina ecuatoriana. La carta de vinos será amplia y contendrá marcas de reconocido prestigio. En todo caso, el menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre cuatro o más especialidades dentro de cada grupo de platos;
- e) Telefónico. Existirá una central con por lo menos cinco líneas atendida permanentemente por personal experto y eficiente para facilitar un servicio

rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán conocer además del español, el idioma inglés;

- f) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del establecimiento. Esta dependencia deberá tener una batería de lavado con una capacidad mínima de una libra por habitación; y,
- g) Médico, debidamente atendido por un médico y un enfermero; este último atenderá permanentemente. Estos servicios se prestarán con cargo al cliente que los requiera. En los hoteles de la región interandina, será conveniente la existencia de algunas máscaras y equipos de oxígeno. (Ministerio de Turismo , 2011)

Art. 12.- Hoteles de tres estrellas. - Los hoteles de tres estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción y conserjería, permanentemente atendido por personal experto. El Jefe de Recepción conocerá los idiomas español e inglés. Los demás recepcionistas y el Capitán de Botones deberán tener conocimientos básicos de algún idioma extranjero. El Capitán de Botones, los ascensoristas, los mozos de equipajes y los botones o mensajeros, dependerán de la recepción;
- b) De pisos, para mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza y preparación; estará a cargo de una Ama de Llaves ayudada por las camareras de pisos. El número de camareras dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y seis habitaciones;
- c) De comedor, que estará atendido por el Maitre o Jefe de Comedor y asistido por el personal necesario, según la capacidad del alojamiento, con estaciones de ocho mesas como máximo. Los jefes de comedor, además de conocer el idioma español, tendrán conocimientos básicos del inglés. El menú del hotel permitirá al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido, de no existir el personal específicamente destinado a tal efecto, por el del comedor.

- d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente por personal experto y suficiente para facilitar un servicio rápido y eficaz. Los encargados de este servicio deberán hablar el español y tener, además, conocimientos de inglés;
- e) De lavandería y planchado para atender el lavado y planchado de la ropa de los huéspedes y de la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios. (Ministerio de Turismo , 2011)

Art. 13.- Hoteles de dos estrellas. - Los hoteles de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanentemente atendido por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de la recepción;
- b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras cuyo número dependerá de la capacidad del alojamiento; debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;
- c) De comedor, que estará atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento, con estaciones de diez mesas como máximo. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos dos especialidades dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas a las habitaciones será atendido por el personal de comedor;
- d) Telefónico. Existirá una central con por lo menos dos líneas, atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este cometido la recepción;
- e) De lavandería y planchado para la ropa de los huéspedes y la lencería del alojamiento. Este servicio podrá ser propio del alojamiento o contratado; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios. (Ministerio de Turismo , 2011)

Art. 14.- Hoteles de una estrella. - Los hoteles de una estrella, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanentemente atendido, dentro de lo posible, por personal capacitado. Los botones o mensajeros dependerán de recepción;
- b) De pisos para el mantenimiento de las habitaciones, así como para su limpieza, que será atendido por camareras, cuyo número dependerá de la capacidad del establecimiento, debiendo existir al menos una camarera por cada diez y ocho habitaciones;
- c) De comedor, atendido por el personal necesario según la capacidad del establecimiento. El menú del hotel deberá permitir al cliente la elección entre por lo menos una especialidad dentro de cada grupo de platos. El servicio de comidas y bebidas en las habitaciones será atendido por el personal de comedor;
- d) Teléfono público; y,
- e) Botiquín de primeros auxilios. (Ministerio de Turismo , 2011)

### **Hoteles Residencia**

Art. 15.- Hoteles Residencia. - Es hotel residencia todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería. No podrá ofrecer servicios de comedor y tendrá un mínimo de treinta habitaciones.

Los hoteles residencias deberán reunir las mismas condiciones exigidas para los hoteles de su categoría, excepto en lo referente a los servicios de comedor, cocina y habitaciones.

### **Hostales y Pensiones**

Art. 17.- Hostal. - Es hostal todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de veintinueve ni menor de doce habitaciones.

Art. 18.- Pensión. - Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

Art. 19.- Hostales y pensiones de tres estrellas. - Los hostales y pensiones de tres estrellas deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, permanente atendido por personal capacitado. El recepcionista, además de conocer el idioma español, tendrá conocimientos básicos de inglés. Los botones y mensajeros dependerán de la recepción;
- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciséis habitaciones, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;
- c) De comedor, El menú deberá permitir al cliente la elección entre tres o más especialidades dentro de cada grupo de platos;
- d) Telefónico, a través de una central atendida permanentemente, pudiendo ocuparse de este servicio el personal de recepción;
- e) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado; y,
- f) Botiquín de primeros auxilios.

Art. 20.- Hostales y pensiones de dos estrellas. - Los hostales y pensiones de dos estrellas, deberán contar con los siguientes servicios:

- a) De recepción, que deberá estar convenientemente atendido por personal que al mismo tiempo se ocupará del servicio telefónico;
- b) De pisos, para el mantenimiento de las habitaciones, su limpieza y preparación. Estará a cargo de camareras cuyo número guardará relación directa con la capacidad del establecimiento, a razón de una camarera por cada dieciocho habitaciones como mínimo, debiendo contar por lo menos con una camarera, cuando la capacidad sea inferior a ese número de habitaciones;
- c) De comedor. Este servicio deberá permitir a los clientes sustituir uno de los platos que compongan el menú por el que a tal efecto deberá ofrecer el establecimiento en cada comida;

- d) De lavandería y planchado, que podrá ser propio del establecimiento o contratado;
- e) Teléfono público en la recepción; y, Botiquín de primeros auxilios.

Art. 21.- Hostales y pensiones de una estrella. - Los hostales y pensiones de una estrella deberán contar con los siguientes servicios:

- a) Personal necesario para atender debidamente los servicios de recepción, de habitaciones y de comedor;
- b) Teléfono público en la recepción; y,
- c) Botiquín de primeros auxilios.

### **Hostería, Moteles y Cabañas**

Art. 23.- Hostería. - Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté 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 seis habitaciones.

Art. 25.- Motel. - Es motel 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 seis departamentos. Deberá prestar servicio de cafetería las veinticuatro horas del día. En los moteles, los precios por concepto de alojamiento serán facturados por día y persona, según la capacidad en plazas de cada departamento, y serán abonados en el momento de la admisión de los huéspedes, salvo convenio con el cliente. (Ministerio de Turismo , 2011)

### **Reglamento de Alojamiento Turístico**

Art. 12.- Clasificación de alojamiento turístico y nomenclatura. - Los establecimientos de alojamiento turístico se clasifican en:

- a) Hotel H
- b) Hostal HS
- c) Hostería HT

a) Hotel. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer servicio de hospedaje en habitaciones privadas con cuarto de baño y aseo privado, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo, cuenta con el servicio de alimentos y bebidas en un área definida como restaurante o cafetería, según su categoría, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con mínimo de 5 habitaciones. Para el servicio de hotel apartamento se deberá ofrecer el servicio de hospedaje en apartamentos que integren una unidad para este uso exclusivo. Cada apartamento debe estar compuesto como mínimo de los siguientes ambientes: dormitorio, baño, sala de estar integrada con comedor y cocina equipada. Facilita la renta y ocupación de estancias largas. (Ministerio de Turismo, 2016)

b) Hostal. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones privadas o compartidas con cuarto de baño y aseo privado o compartido, según su categoría, ocupando la totalidad de un edificio o parte independiente del mismo; puede prestar el servicio de alimentos y bebidas (desayuno, almuerzo y/o cena) a sus huéspedes, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2016)

c) Hostería - Hacienda Turística - Lodge:

c.1. Hostería. - Establecimiento de alojamiento turístico que cuenta con instalaciones para ofrecer el servicio de hospedaje en habitaciones o cabañas privadas, con cuarto de baño y aseo privado, que pueden formar bloques independientes, ocupando la totalidad de un inmueble o parte independiente del mismo; presta el servicio de alimentos y bebidas, sin perjuicio de proporcionar otros servicios complementarios. Cuenta con jardines, áreas verdes, zonas de recreación y deportes, estacionamiento. Deberá contar con un mínimo de 5 habitaciones. (Ministerio de Turismo, 2016)

## MARCO CONCEPTUAL

### **Alojamiento**

Lugar donde una persona o un grupo de personas se aloja, se aposenta o acampa, o donde está algo. (Real Academia Española, 2018)

### **Aposentar**

Dar habitación y hospedaje. (Real Academia Española, 2018)

### **Camping**

Actividad que consiste en ir de acampada a un camping. (Real Academia Española, 2018)

### **Censo**

Padrón o lista de la población o riqueza de una nación o pueblo. (Real Academia Española, 2018)

### **Compensación**

Modo de extinguir obligaciones vencidas, dinerarias o de cosas fungibles, entre personas que son recíprocamente acreedoras y deudoras, que consiste en dar por pagada la deuda de cada uno por la cantidad concurrente. (Real Academia Española, 2018)

### **Coordenadas**

Dicho de una línea o de un eje: que sirve para determinar la posición de un punto en el espacio. (Real Academia Española, 2018)

### **Deficiencias**

Funcionamiento intelectual inferior a lo normal que se manifiesta desde la infancia y está asociado a desajustes en el comportamiento. (Real Academia Española, 2018)

**Digno**

Correspondiente, proporcionado al mérito y condición de alguien o algo. (Real Academia Española, 2018)

**Explícito**

Que expresa clara y determinadamente una cosa. (Real Academia Española, 2018)

**Extraterritoriales**

Que está o se considera fuera del territorio de la propia jurisdicción. (Real Academia Española, 2018)

**Finiquito**

Remate de las cuentas, o certificación que se da para constancia de que están ajustadas y satisfecho el alcance que resulta de ellas. (Real Academia Española, 2018)

**Hospedar**

Instalarse y estar como huésped en una casa, en un hotel, etc. (Real Academia Española, 2018)

**Hotelero**

Persona que posee o dirige un hotel. (Real Academia Española, 2018)

**Hoya**

Llano extenso rodeado de montañas. (Real Academia Española, 2018)

**Impactos**

Efecto producido en la opinión pública por un acontecimiento, una disposición de la autoridad, una noticia, una catástrofe, etc. (Real Academia Española, 2018)

**Informal**

Que no guarda las formas y reglas prevenidas. (Real Academia Española, 2018)

**Inmobiliaria**

Empresa o sociedad que se dedica a construir, arrendar, vender y administrar viviendas. (Real Academia Española, 2018)

**Paradores**

Posada o mesón. (Real Academia Española, 2018)

**Pernoctar**

Pasar la noche en determinado lugar, especialmente fuera del propio domicilio. (Real Academia Española, 2018)

**Rurales**

Perteneciente o relativo a la vida del campo y a sus labores. (Real Academia Española, 2018)

**Silvicultura**

Conjunto de técnicas y conocimientos relativos al cultivo de los bosques o montes. (Real Academia Española, 2018)

**Socioculturales**

Perteneciente o relativo al estado cultural de una sociedad o grupo social. (Real Academia Española, 2018)

**Subsistencia**

Conjunto de medios necesarios para el sustento de la vida humana. (Real Academia Española, 2018)

**Turismo**

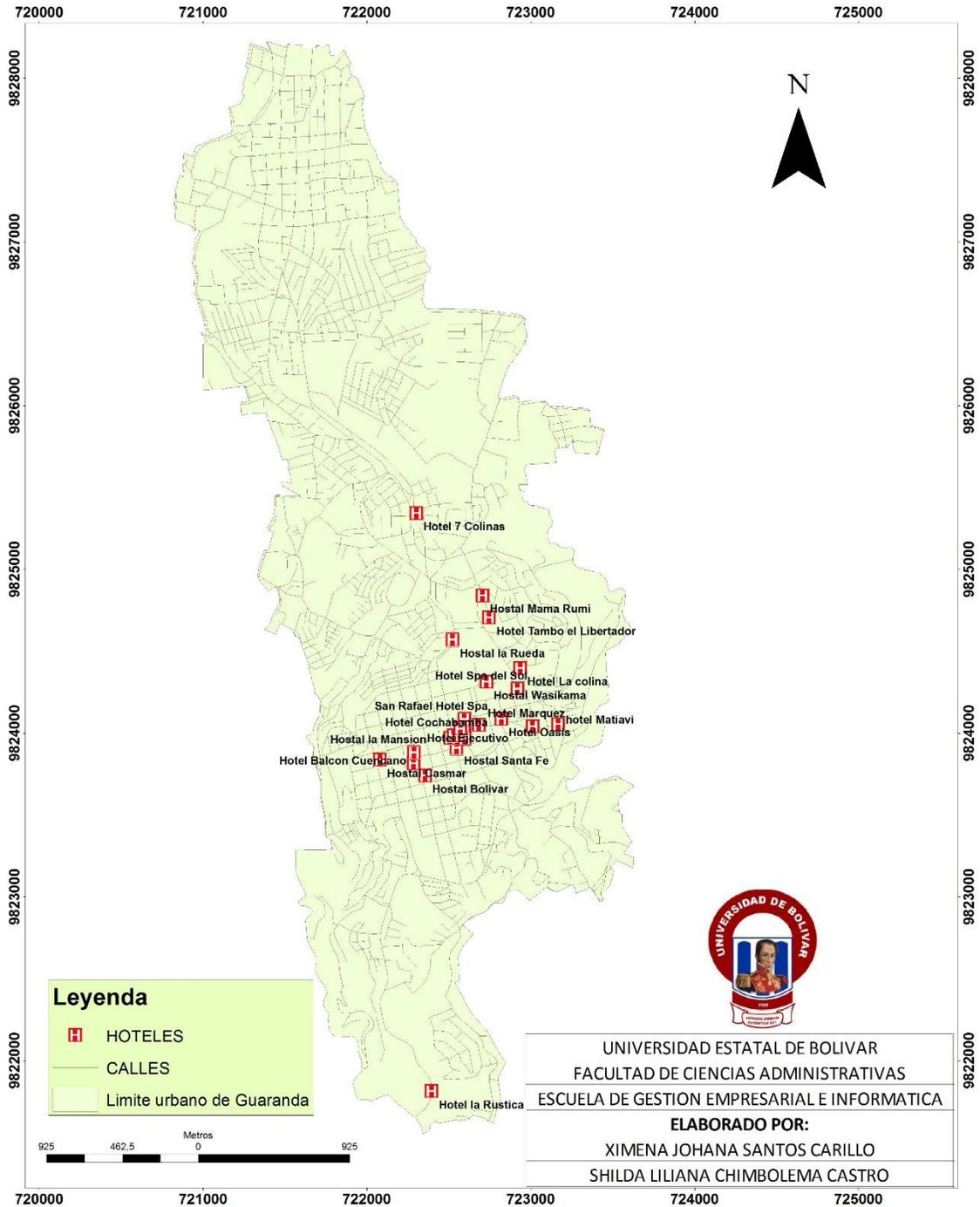
Actividad turística que se realiza utilizando como alojamiento las casas de una localidad rural. (Real Academia Española, 2018)

**Urbano**

Perteneciente o relativo a la ciudad. (Real Academia Española, 2018)

# MARCO GEO REFERENCIAL

## SECTOR HOTELERO DEL CENTRO URBANO DE GUARANDA



# **CAPÍTULO III**

## METODOLÓGIA

### **Por su profundidad**

#### **Descriptiva**

Dado que el propósito de esta investigación es dar a conocer si el sector hotelero guarda relación con la generación de empleo y el movimiento económico dentro de Guaranda, es necesario se describa cada uno de los componentes del objeto de estudio para con ello poder establecer la existencia de dependencia del empleo y movimiento economía sobre el sector hotelero, esto es posible una vez se haya obtenido información que permita conocer el funcionamiento de los hoteles es decir cuánto invierten, donde y con qué periodicidad al igual que saber el número de empleados y los valores que estos les cancelan.

#### **Descriptivo – retrospectivo**

Es de este tipo debido a que el estudio, trata de dar a conocer al sector hotelero; en función a información pasada, es decir del año 2017-2018.

#### **Explicativa**

Se considera como tal debido a que una vez se identifique componentes, elementos del fenómeno, se podrá llegar a determinar el por qué, de las cosas, es decir se explica la razón de que la actividad hotelera genere plazas de empleo y movimiento económico, es decir se da a entender la relación entre la causa y el efecto entre una variable con otra.

### **Por su enfoque**

Debido a que se describe de forma particular cada uno de los componentes de las variables quedando sentado en el marco: referencial, teórico, legal y conceptual estos enunciados se consideran como la parte **cuantitativa**, mientras que la **cuantitativa** se obtiene de los diferente dueños o representantes de los hoteles, hostales y demás locales de hospedaje

por medio de la encuesta en donde las respuestas son cuantificadas, considerándose a estos resultados como cuantitativos.

### **Por su fuente**

#### **Documental**

Debido a que la primera información que se obtiene es de libros, investigaciones anteriormente realizadas que permitan cimentar una base teórica conceptual sobre la investigación y con ello la orientación de la investigación que debe de seguir la investigación se emplean fuentes bibliográficas.

#### **De campo**

La información que permitirá determinar la dependencia entre las variables será obtenida de las diferentes personas que desarrollan esta actividad.

### **Por su método**

#### **Inductivo – deductivo**

Esta investigación tuvo también el enfoque inductivo – deductivo porque se estudió las características de cada hotel, posteriormente se procedió a las conclusiones generales.

#### **Población**

De acuerdo a la información obtenida del Ministerio de Turismo las personas que mantiene actividades de alojamiento es la siguiente:

**Tabla 2.**  
***Población servicios de alojamiento***

N°	NOMBRE
1	Balcón Cuencano
2	Bolívar
3	Márquez
4	La Rústica
5	Santa Fe
6	Ejecutivo la Bahía
7	Tambo del Libertador
8	Spa Oasis
9	Spa D`Sol
10	Gran Hotel Palacio Real
11	Hostal la Rueda
12	Colonial
13	Dulce Sueños
14	Mama Rumi

**Elaborado por:** Shilda Chimbolema y Ximena Santos

**Fuente:** Ministerio de Turismo agencia Guaranda

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN**

### **Encuesta**

Se considera una de las técnicas de mayor uso y recomendación dado que permite segmentar las preguntas y delimitarlas de acuerdo a lo que se desea conocer, será aplicada a los diferentes representantes de cada uno de los establecimientos hoteleros, al igual que a los empleados que mantienen dentro de estos establecimientos.

### **Cuestionario**

Se establece un conjunto de preguntas de opción múltiple de acuerdo a cada una de las variables que se desea conocer y demostrar la dependencia de estos.

### **Hipótesis de investigación**

El sector hotelero contribuye a la generación de empleo y movimiento económico en centro urbano del cantón Guaranda

### **Hipótesis nula**

El sector hotelero no contribuye a la generación de empleo y movimiento económico en centro urbano del cantón Guaranda

### **Variable independiente**

Sector Hotelero

### **Variable dependiente**

Empleo y movimiento económico

## Operacionalización de variables

<b>Tabla 3.</b> <i>Operacionalización variable Independiente</i>				
Variable	Concepto	Dimensiones	Ítem	Técnica
Sector Hotelero	Son todos aquellos establecimientos cuya actividad principal es la de ofrecer servicios de alojamiento.	<p>Características dicotómicas</p> <p>Politómicas</p> <p>Continuas</p> <p>Características de los establecimientos: categoría, habitaciones, inversión, plazas de empleo</p>	<p>¿Cuál es su sexo? Femenino      Masculino</p> <p>¿En qué edad está actualmente?</p> <p>¿Cuál es la categoría de su establecimiento de alojamiento 1 estrella dorada 2 estrellas doradas 3 estrellas doradas 4 estrellas doradas 5 estrellas doradas</p> <p>¿Cuántos empleados tiene en su establecimiento? De 1 – 2 De 2 - 4 De 4 - 6</p> <p>¿Qué tipo de habitaciones ofrece en su establecimiento? Simples Dobles Triples Cuádruples Múltiples Junior suite Suite Todas las anteriores</p>	Entrevista estructurada

			<p>¿Cuáles de los siguientes servicios complementarios ofrece en su establecimiento?</p> <p>Restaurant  Piscina  Baño sauna  Sala de conferencias  Internet  Sala de juegos  otros</p> <p>¿En qué mes considera que tiene mayores ingresos económicos?</p> <p>Enero  Febrero  Marzo  Abril  Mayo  Junio  Julio  Agosto  Septiembre  Octubre  Noviembre  Diciembre</p> <p>¿En qué día de la semana tiene mayor clientela?</p> <p>Lunes  Martes  Miércoles  Jueves</p>	
--	--	--	--	--

			<p>Viernes Sábado Domingo</p> <p>¿En qué horario brinda atención su establecimiento? 24 horas De 6 a 22 horas De 6 a 20 horas Otro</p> <p>¿A qué nivel social brindan sus servicios? Alta Media Baja Todas</p> <p>¿Cuáles son los precios de sus habitaciones? \$ 8 - \$ 15 \$ 16 - \$ 25 \$ 26 - \$ 45 Más de 46</p> <p>¿Cuántos clientes recibe diariamente? 1 - 10 11- 20 21 – 30 Más de 30</p> <p>¿Cuánto invierte mensualmente en su establecimiento? \$ 1 - \$ 200</p>	
--	--	--	--	--

			<p>\$ 201 - \$ 400  \$ 401 - \$ 600  \$ 601 - \$ 800</p> <p>¿Usted donde adquiere todos aquellos materiales necesarios para su establecimiento?  Guaranda      Ambato      Guayaquil      Otra</p> <p>¿Usted cuenta con impulsores?  Siempre  Casi siempre  A veces  Casi nunca  Nunca</p>	
<b>Elaborado por:</b> Chimbolema Shilda y Santos Ximena				

<b>Tabla 4.</b> <b>Operacionalización variable dependiente</b>				
Variable	Concepto	Dimensión	Ítem	Técnica
Empleo y movimiento económico	Se denomina empleo a la generación de valor a partir de la actividad producida por una persona. Es decir, el empleado contribuye con su trabajo y conocimientos en favor del empleador, a cambio de una compensación económica conocida como salario.	Características Dicotómicas y politómicas de los empleados  Peculiaridades del personal que labora como: experiencia, cargo,	¿Cuál es su sexo? Femenino      Masculino  ¿En qué edad está actualmente?  ¿Qué cargo desempeña dentro del establecimiento? Jefe de Recepción Primer Conserje Portero del exterior Ascensoristas Mozos de equipajes Botones Mensajeros Ama de Llaves Camareras de piso Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones Camareros Jefe de Comedor Médico Enfermero  Desde hace cuantos meses trabaja en este establecimiento	Entrevista estructurada

			<p>¿Usted recibe capacitaciones de acuerdo a su cargo?  Siempre  Casi Siempre  A veces  Casi nunca  Nunca</p> <p>¿Su remuneración cubre el salario básico?  Si                    No</p> <p>¿Recibe usted los beneficios de ley que le corresponde (décimo tercero) (décimo cuarto) IESS?  Si                    No</p> <p>¿Anteriormente usted trabajo en otro establecimiento de alojamiento?  Si                    No</p> <p>¿Aparte del trabajo dentro del establecimiento usted trabaja en otro lugar?  Si                    No</p> <p>¿Qué nivel de instrucción tiene?  Primaria completa    Primaria  Incompleta    Secundaria completa  Secundaria Incompleta</p>	
--	--	--	---	--

			<p>Tercer nivel completo Tercer nivel incompleto</p> <p>¿Desde su punto de vista qué es lo que hace falta al establecimiento para su mejor desempeño?</p> <p>Equipamiento Mantenimiento Cursos de capacitación Publicidad Tecnología Garaje Revisión de precios Ampliación Nuevos servicios</p> <p>¿Qué parentesco tienen con el dueño del establecimiento?</p> <p>Familiar Empleado</p>	
<b>Elaborado por:</b> Chimbolema Shilda y Santos Ximena				

# **CAPÍTULO IV**

### **Hipótesis de investigación**

El sector hotelero contribuye a la generación de empleo y movimiento económico en centro urbano del cantón Guaranda

### **Hipótesis nula**

El sector hotelero no contribuye a la generación de empleo y movimiento económico en centro urbano del cantón Guaranda

### **Variable independiente**

Sector Hotelero

### **Variable dependiente**

Empleo y movimiento económico

### **Metodología para la acción e intervención**

Inicialmente se procede a identificar y clasificar los diferentes establecimientos económicos de acuerdo a la clasificación del Reglamento General a la Ley de Turismo.

Se desarrolla los cuestionarios para aplicarlos a los diferentes representantes de los establecimientos de acuerdo a lo que se desea conocer.

Se emplea el software SPSS para el procesamiento de datos.

Se analiza la información, obtenida a fin de poder conocer las características de estos emprendedores, movimiento económico, y plazas de empleo generadas.

Se redacta el Informe final del proyecto.

Se socializa los resultados de la investigación en la defensa del proyecto.

## ESQUEMA TEMÁTICO

### Resultados de la acción-Intervención

Dentro del siguiente apartado se exponen los resultados arrojados luego de la aplicación de las encuestas a los propietarios de los establecimientos de alojamiento del cantón Guaranda.

### Resultados dueños de los hoteles

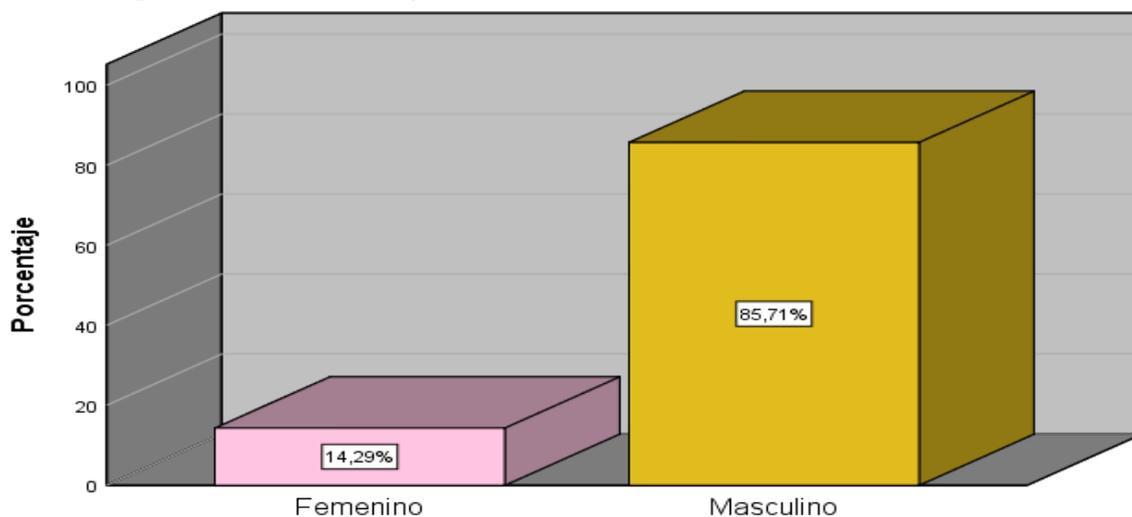
¿Cuál es su sexo?

**Tabla 5.**

*Identificar variables dicotómicas*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	2	14,3	14,3	14,3
	Masculino	12	85,7	85,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 1.** Identificar variables dicotómicas

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De acuerdo a los resultados obtenidos se ha logrado identificar que de cada 14 emprendedores en el sector hotelero 12 son del sexo masculino siendo este el valor más representativo y 2 del femenino.

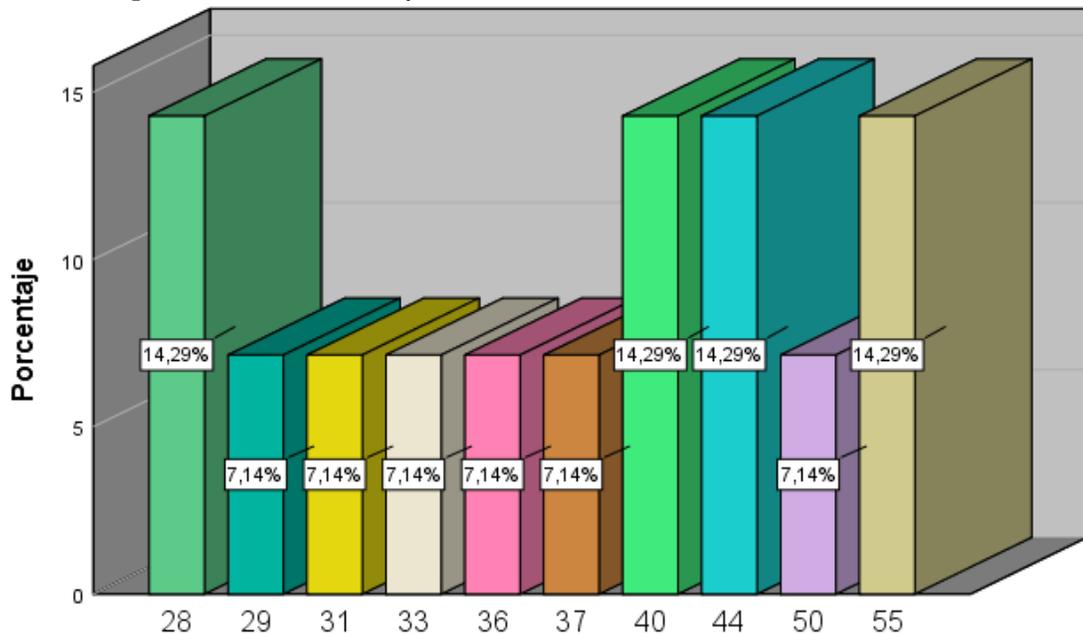
¿En qué edad está actualmente?

**Tabla 6.**

**Identificar edad de los propietarios de negocios**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	28	2	14,3	14,3	14,3
	29	1	7,1	7,1	21,4
	31	1	7,1	7,1	28,6
	33	1	7,1	7,1	35,7
	36	1	7,1	7,1	42,9
	37	1	7,1	7,1	50,0
	40	2	14,3	14,3	64,3
	44	2	14,3	14,3	78,6
	50	1	7,1	7,1	85,7
	55	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 2. Identificar edad de los propietarios de negocios**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una vez analizado los datos se ha establecido que la edad promedio de los dueños de los hoteles es de 38.3 años (media), mientras que la edad central es de 36.50 (mediana) y la edad que más se repite es de 28 años.

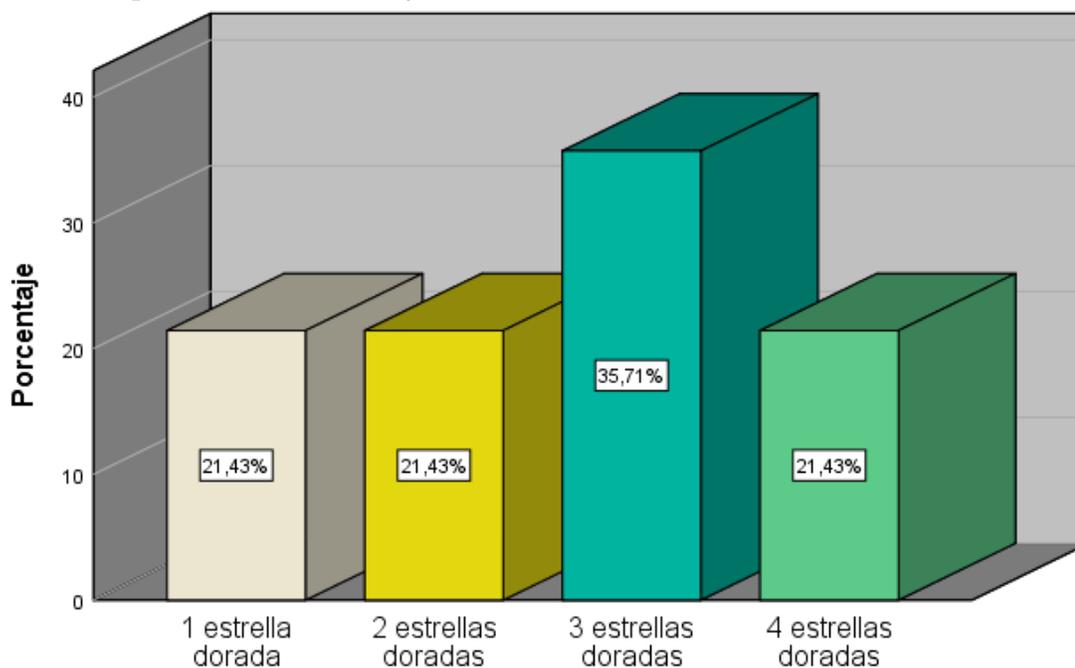
¿Cuál es la categoría de su establecimiento de alojamiento?

**Tabla 7.**

***Conocer la categoría del hotel***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 estrella dorada	3	21,4	21,4	21,4
	2 estrellas doradas	3	21,4	21,4	42,9
	3 estrellas doradas	5	35,7	35,7	78,6
	4 estrellas doradas	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 3. Conocer la categoría del hotel**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Con la finalidad de identificar la categoría del establecimiento según las estrellas con la que ha sido calificada se ha determinado que de entre los 14 hoteles la categoría media es 3.25 la mediana es de 3 y la moda de 2 estrellas.

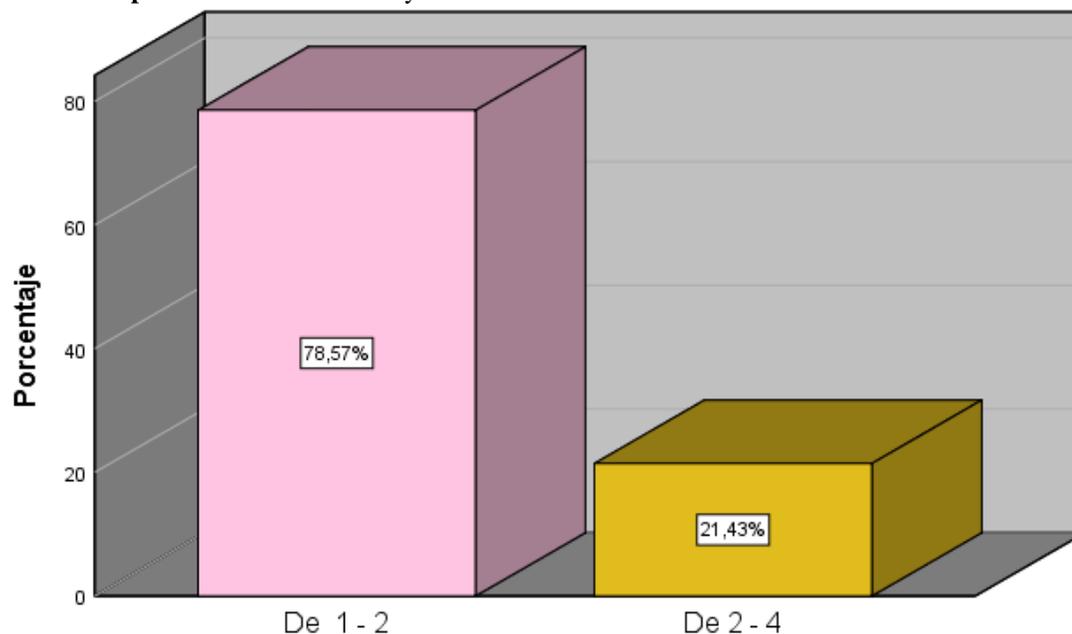
¿Cuántos empleados tiene en su establecimiento?

**Tabla 8.**

***Generación de empleo***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De 1 - 2	11	78,6	78,6	78,6
	De 2 - 4	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 4. Generación de empleo**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte de los hoteles mantienen como máximo 2 empleados para el funcionamiento de estos establecimientos, mientras que solamente 3 de estos tienen de 2 a 4 empleados.

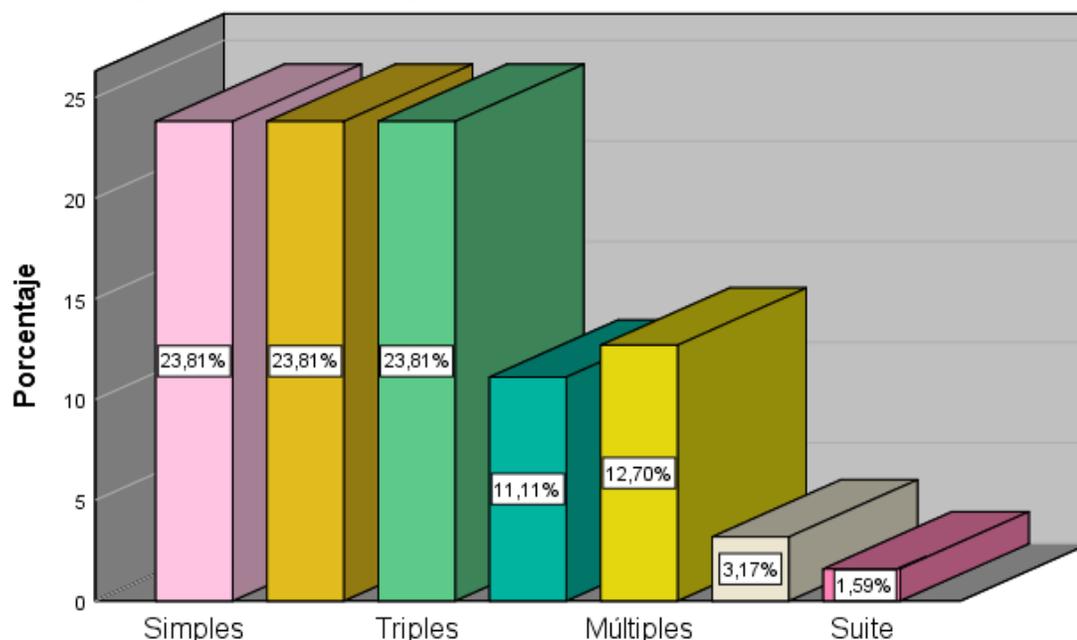
¿Qué tipo de habitaciones ofrece en su establecimiento?

**Tabla 9.**

*Tipo de habitaciones que ofertan los hoteles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Simples	15	23,8	23,8	23,8
	Dobles	15	23,8	23,8	47,6
	Triples	15	23,8	23,8	71,4
	Cuádruples	7	11,1	11,1	82,5
	Múltiples	8	12,7	12,7	95,2
	Junior suite	2	3,2	3,2	98,4
	Suite	1	1,6	1,6	100,0
	Total	63	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 5. Tipo de habitaciones que ofertan los hoteles**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Una vez procesada la investigación se ha logrado identificar que el tipo de habitación que mantienen todos los hoteles son las habitaciones simples, dobles y triples mientras que simplemente 7 hoteles mantienen habitaciones cuádruples, 8 habitaciones múltiples 2 hoteles junior suite y solamente 1 mantiene suites.

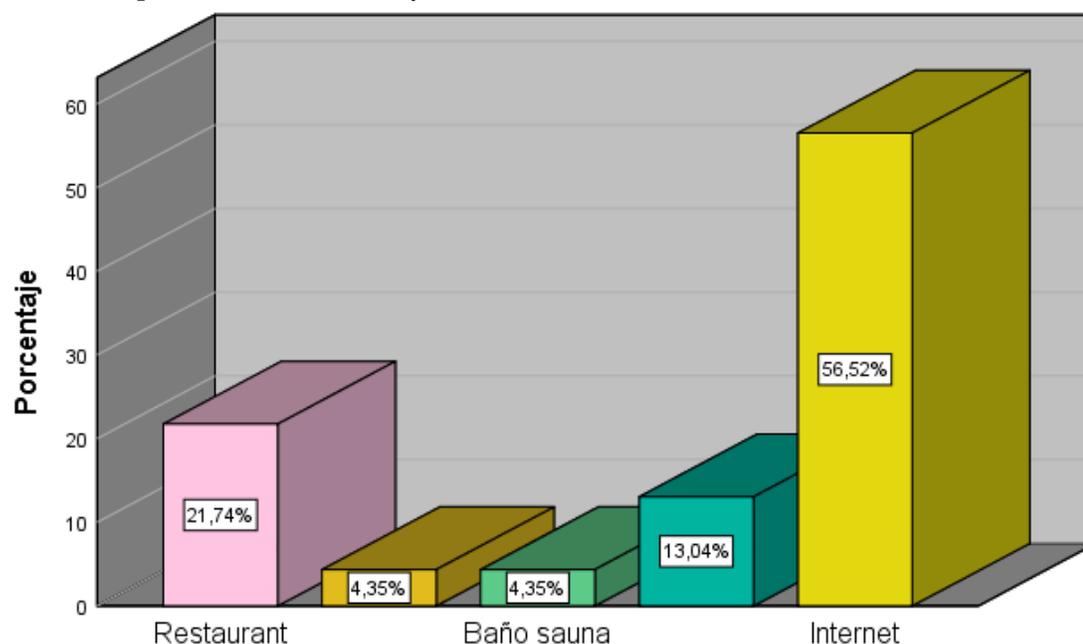
¿Cuáles de los siguientes servicios complementarios ofrece en su establecimiento?

**Tabla 10.**

***Identificación de servicios adicionales al de hospedaje***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Restaurant	5	21,7	21,7	21,7
	Piscina	1	4,3	4,3	26,1
	Baño sauna	1	4,3	4,3	30,4
	Sala de conferencias	3	13,0	13,0	43,5
	Internet	13	56,5	56,5	100,0
	Total	23	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 6. Identificación de servicios adicionales al de hospedaje**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Uno de los servicios adicionales al de alojamiento que mantienen todos los hoteles es el internet debido a que este es mayormente exigido por los clientes mientras que solamente 5 hoteles cuentan con servicio de restaurante especialmente para ofertar lo que es desayunos y 3 hoteles cuentan con sala de conferencias misma que en muchos casos se utiliza por los clientes o se alquila a terceros para la realización de un evento.

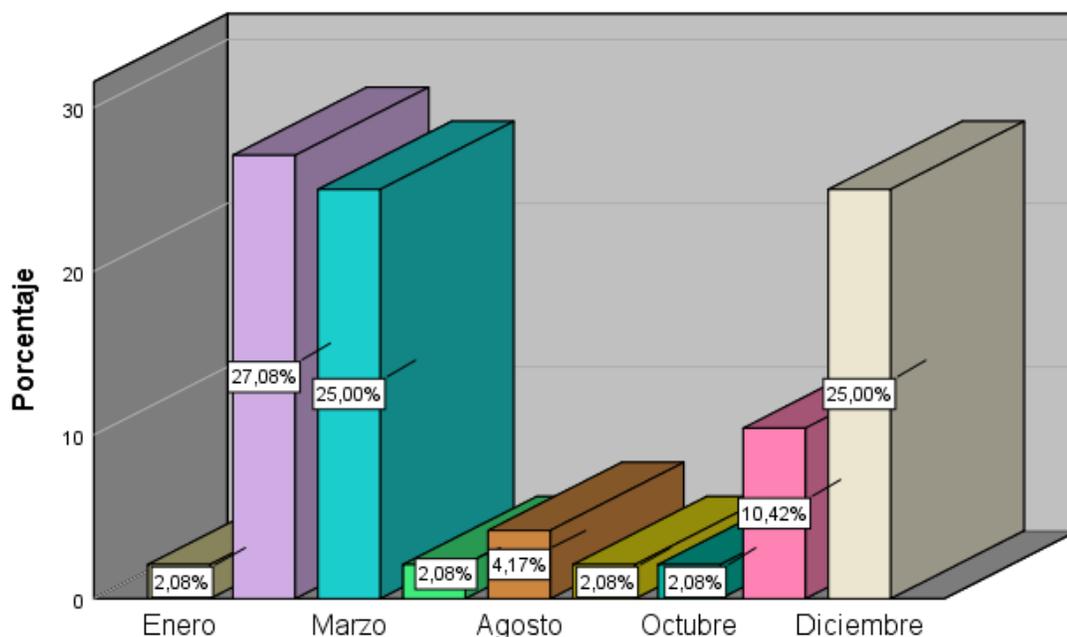
¿En qué mes considera que tiene mayores ingresos económicos?

**Tabla 11.**

***Meses de mayor demanda del servicio de alojamiento***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Enero	1	2,1	2,1	2,1
	Febrero	13	27,1	27,1	29,2
	Marzo	12	25,0	25,0	54,2
	Julio	1	2,1	2,1	56,3
	Agosto	2	4,2	4,2	60,4
	Septiembre	1	2,1	2,1	62,5
	Octubre	1	2,1	2,1	64,6
	Noviembre	5	10,4	10,4	75,0
	Diciembre	12	25,0	25,0	100,0
	Total	48	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 7. Meses de mayor demanda del servicio de alojamiento**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El mes o los meses que existe mayor demanda del servicio hotelero es en febrero, marzo debido a que se celebran el día del amor y la amistad, carnaval festejos en los que estos establecimientos están abarrotados, mientras que en menor cantidad se demanda este servicio en el mes de noviembre y diciembre por difuntos, navidad y fin de año.

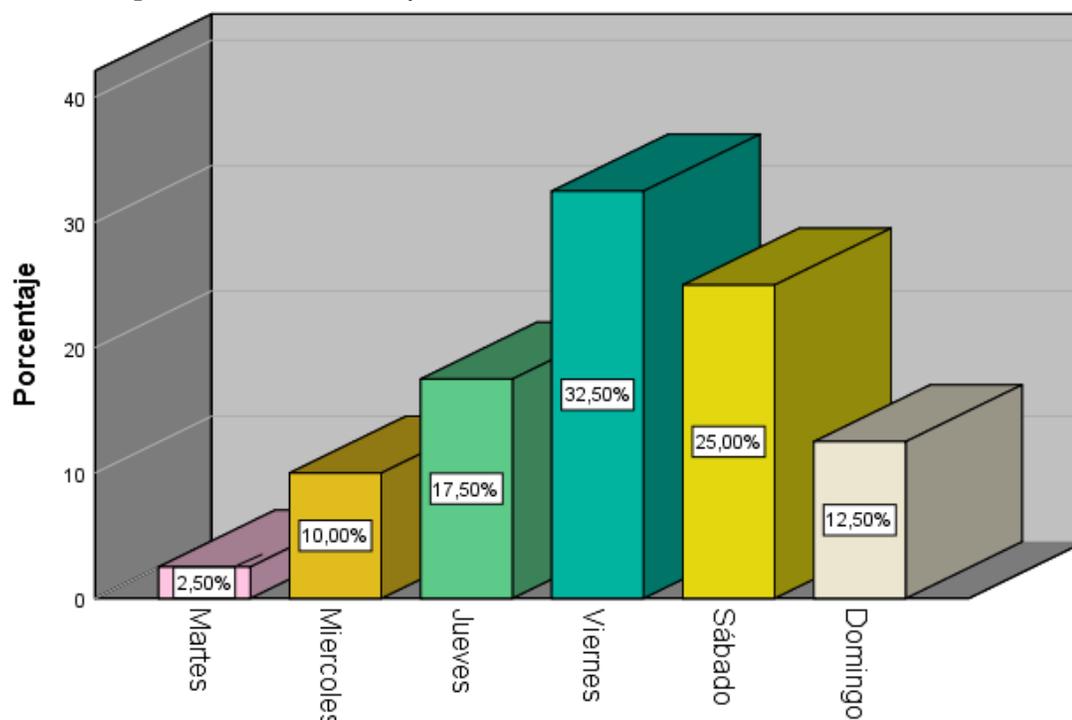
¿En qué día de la semana tiene mayor clientela?

**Tabla 12.**

*Días de mayor demanda del servicio de alojamiento*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Martes	1	2,5	2,5	2,5
	Miércoles	4	10,0	10,0	12,5
	Jueves	7	17,5	17,5	30,0
	Viernes	13	32,5	32,5	62,5
	Sábado	10	25,0	25,0	87,5
	Domingo	5	12,5	12,5	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 8. Días de mayor demanda del servicio de alojamiento**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Debido a que Guaranda cuenta con algunos atractivos turísticos los días de mayor afluencia de personas a estos hoteles son los días jueves, viernes, sábado, determinándose que el día viernes es en el que existe mayor frecuencia de turistas.

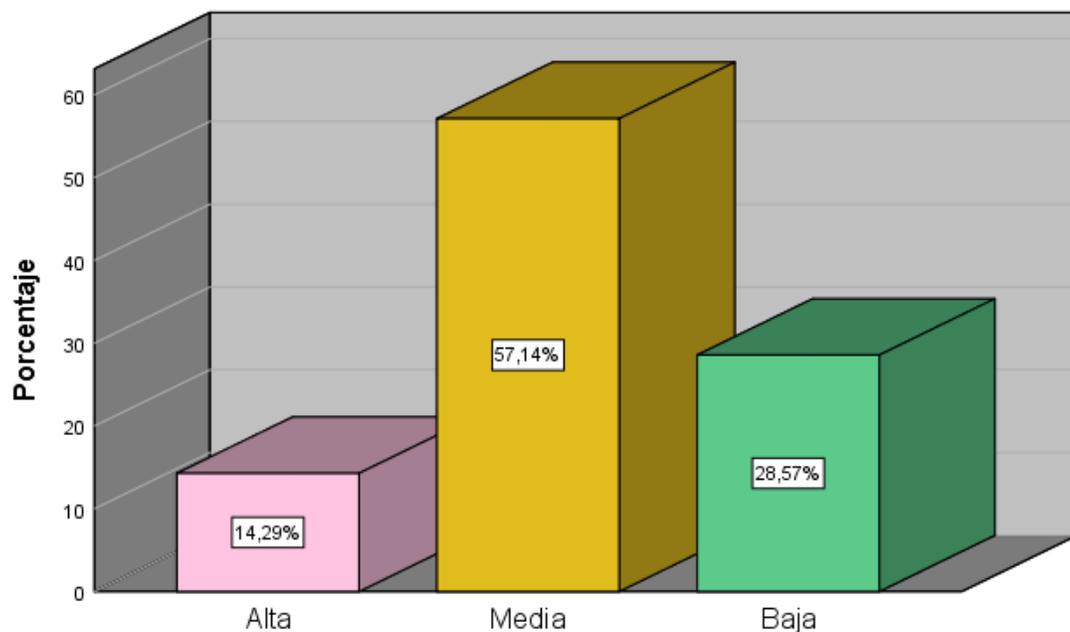
¿A qué nivel social brindan sus servicios?

**Tabla 13.**

*Nivel social de preferencia*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Alta	2	14,3	14,3	14,3
	Media	8	57,1	57,1	71,4
	Baja	4	28,6	28,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 9. Nivel social de preferencia**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El segmento de mercado al que se ha enfocado, prestar sus servicios el sector hotelero mayoritariamente es a personas de economía media por lo que se mantienen precios económicos para que todos puedan acceder a una habitación.

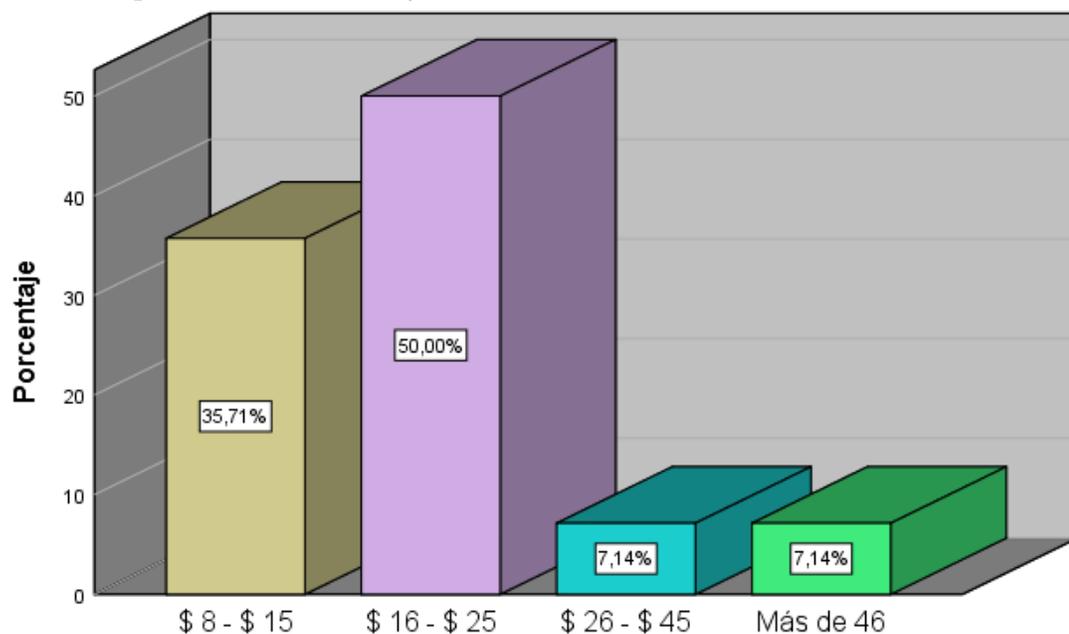
¿Cuáles son los precios de sus habitaciones?

**Tabla 14.**

*Precios que manejan los hoteles*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	\$ 8 - \$ 15	5	35,7	35,7	35,7
	\$ 16 - \$ 25	7	50,0	50,0	85,7
	\$ 26 - \$ 45	1	7,1	7,1	92,9
	Más de 46	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 10. Precios que manejan los hoteles**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Como se menciona en la pregunta anterior el mercado al que se enfoca es el de economía media por lo que los precios que mantienen la mayor parte de hoteles oscilan entre los 16 a 25 dólares por habitación, valores que se encuentran al alcance de los bolcillos de la ciudadanía guarandeña y demás personas.

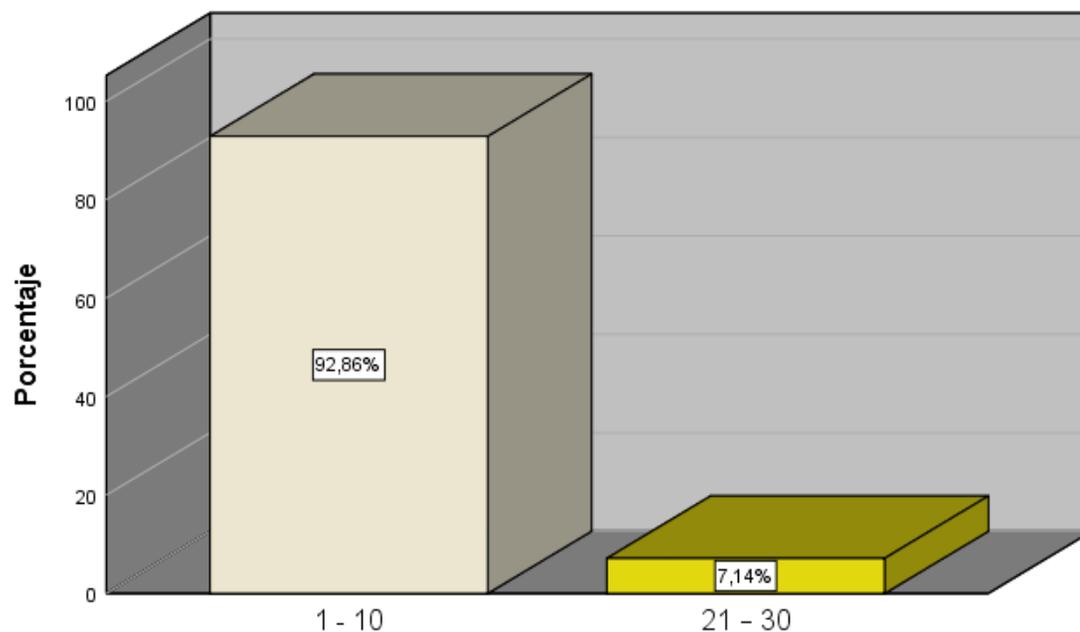
¿Cuántos clientes recibe diariamente?

**Tabla 15.**

***Acceso de clientes diarios a los hoteles***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1 - 10	13	92,9	92,9	92,9
	21 - 30	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 11. Acceso de clientes diarios a los hoteles**

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El ingreso de personas que requieren de hospedaje diariamente llega hasta 10 clientes siendo la demanda máxima por establecimiento, pero mayoritariamente se ha podido definir que normalmente 5 es el número de clientes que regularmente llegan.

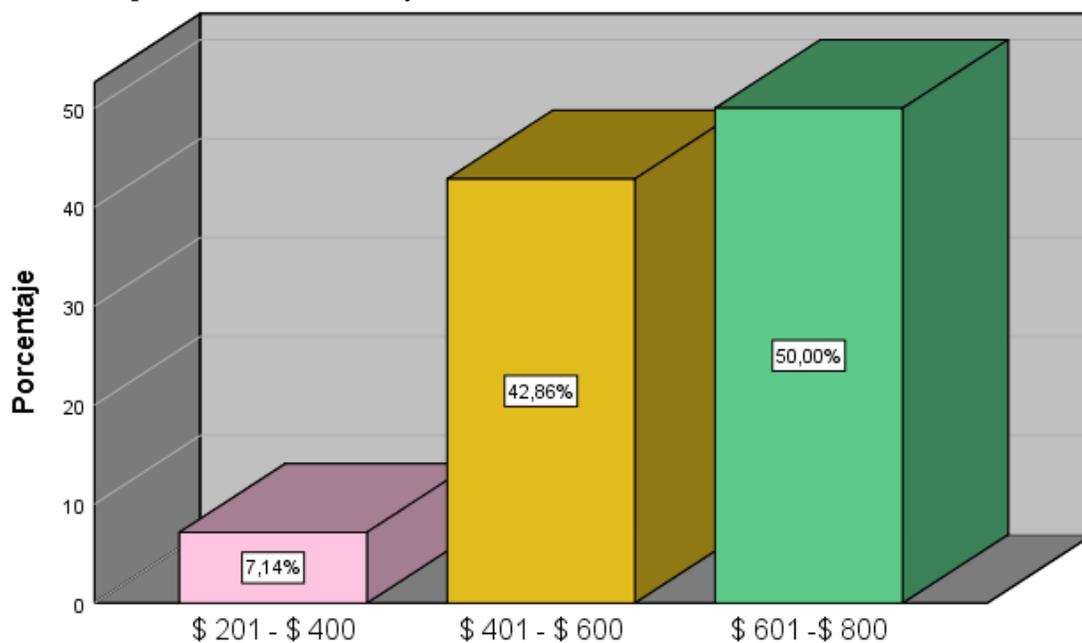
¿Cuánto invierte mensualmente en su establecimiento?

**Tabla 16.**

***Movimiento económico mensual***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	\$ 201 - \$ 400	1	7,1	7,1	7,1
	\$ 401 - \$ 600	6	42,9	42,9	50,0
	\$ 601 - \$ 800	7	50,0	50,0	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 12. Movimiento económico mensual**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La inversión promedio mensual de la mitad de los hoteles es de 700.50 dólares mientras que de otro grupo la inversión es de 500.5 dólares pudiendo decirse que el movimiento económico mensual que genera este tipo de establecimientos asciende a 8207 dólares.

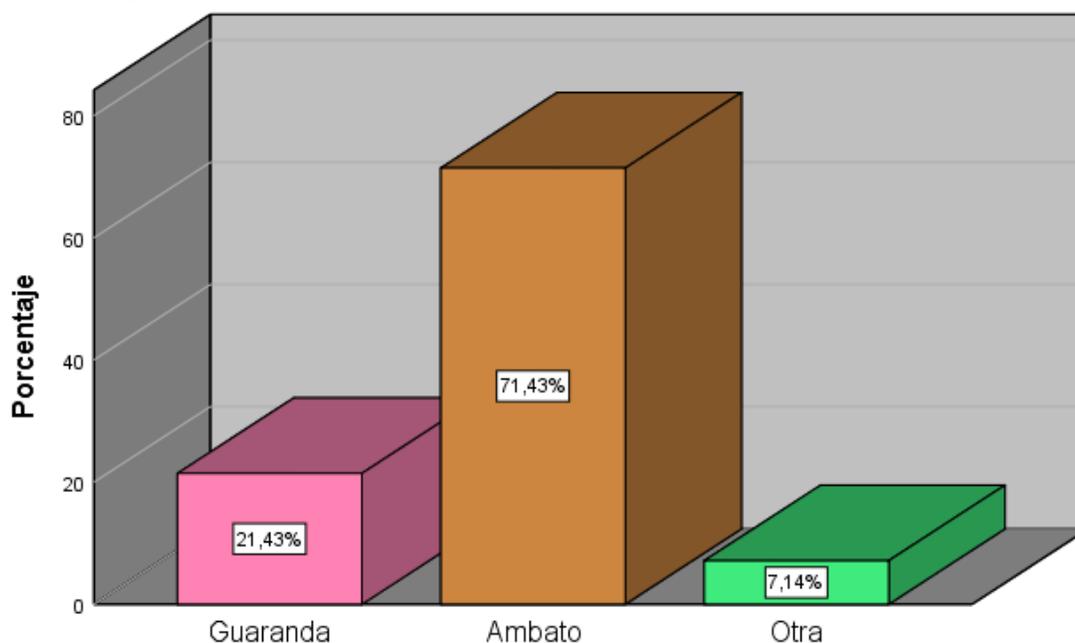
¿Usted donde adquiere aquellos materiales necesarios para su establecimiento?

**Tabla 17.**

***Lugar a donde se van los recursos***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Guaranda	3	21,4	21,4	21,4
	Ambato	10	71,4	71,4	92,9
	Otra	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 13. Lugar a donde se van los recursos**

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Como se puede identificar los materiales que requieren los diversos hoteles los adquieren mayoritariamente en Ambato pudiendo decirse que 5404.5 dólares se va a este mercado, mientras que 902.55 dólares se queda en Guaranda y el dinero restante que se va a otras ciudades valor que asciende a los 898.95 dólares.

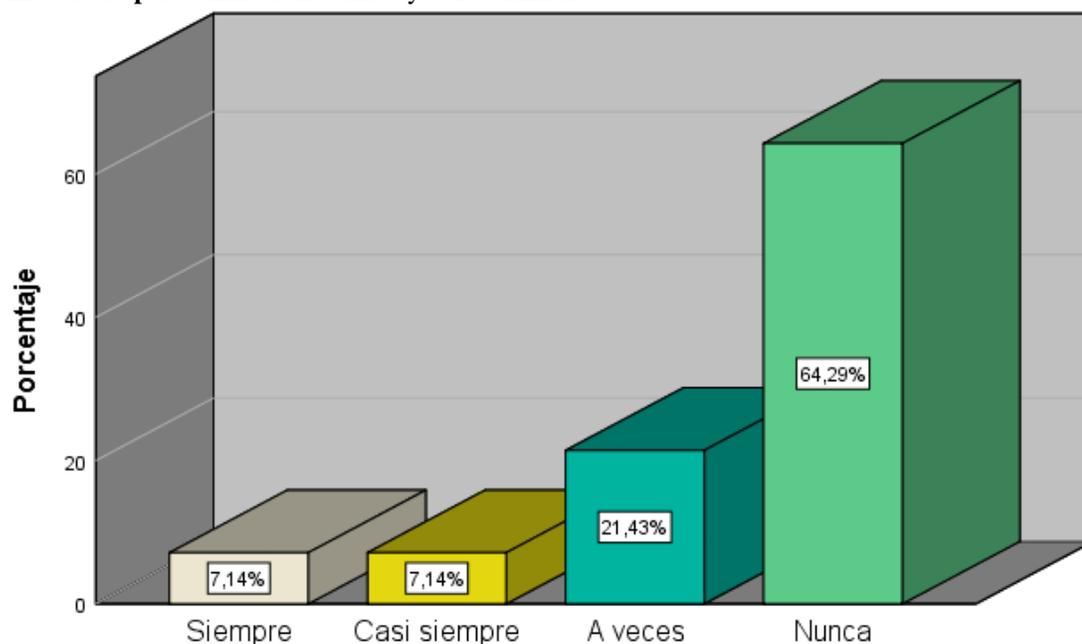
¿Usted cuenta con impulsores?

**Tabla 18.**

***Contratación de impulsores***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	7,1	7,1	7,1
	Casi siempre	1	7,1	7,1	14,3
	A veces	3	21,4	21,4	35,7
	Nunca	9	64,3	64,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 14. Contratación de impulsores**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Debido a que la ciudad de Guaranda es pequeña y los hoteles se encuentran lugares visibles la mayor parte de estos (9 hoteles) no contratan el servicio de impulsores, dado que actualmente se encuentran incluso en google maps lo que facilita que la ciudadanía se informe en qué lugar puede encontrar hospedaje.

## **Análisis general**

De acuerdo al sexo los hombres son los que han incurrido mayoritariamente en prestar servicios de, quienes presentan una edad promedio de 38,3 años de edad quienes en su mayoría poseen hoteles de 3 estrellas, con un número de empleados de máximo dos personas, poniendo a disposición de la ciudadanía guarandea y el país habitaciones simples, dobles y triples en todos los hoteles con costos que van desde los 8 hasta los 25 dólares en la mayor parte de estos establecimientos, todos estos establecimientos cuentan con el servicio de internet, unos cuantos cuentan con restaurante y otros con salones para eventos, los meses con mayor demanda son febrero, marzo, noviembre y diciembre meses en los cuales se celebran algunas festividades y tradiciones de los bolivarenses que atraen a un sin número de turistas, el horario de atención de los establecimientos es de 24 horas todos los días, con la capacidad para atender al público en general sin importar el nivel social, la mayor parte de los hoteles invierte 700,5 dólares, un grupo menos 500,5 y en menor proporción 300,5 sumados estos promedios de inversión mensual se tienen que al mes este sector moviliza 8207 mil dólares, recursos que se distribuyen a la ciudad de Guaranda el 21,4%, Ambato un 71,4% y a otras ciudades el 7,1%; en lo que concierne a la generación de empleo el 78,57% de estos establecimientos propician de entre 1 a 2 plazas de empleo, mientras que el 21,43%, argumenta que requiere de entre 2 a 4 personas para el funcionamiento de estos negocios, dando un giro a la matriz productiva del país propiciando el desarrollo de la ciudad y sus habitantes.

## Resultados empleados de los hoteles

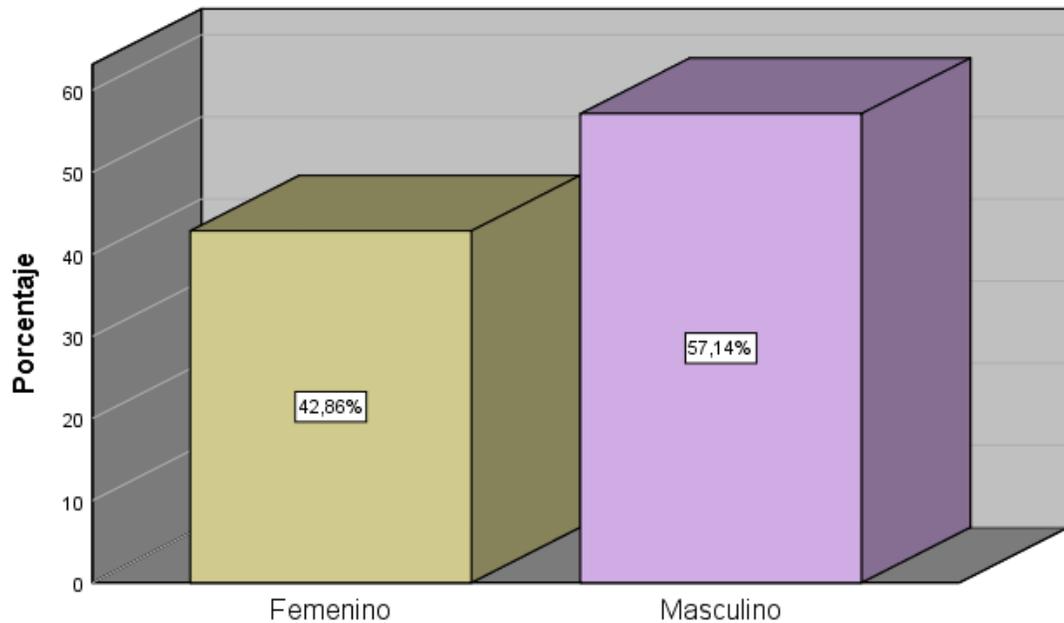
¿Cuál es su sexo?

**Tabla 19.**

*Identificar variables dicotómicas de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	6	42,9	42,9	42,9
	Masculino	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 15. Identificar variables dicotómicas de los trabajadores**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La información obtenida refleja que la mayor parte (8) de las personas que trabajan en los establecimientos de alojamiento pertenecen al sexo masculino, mientras que en menor proporción (6) el sexo femenino labora en los hoteles.

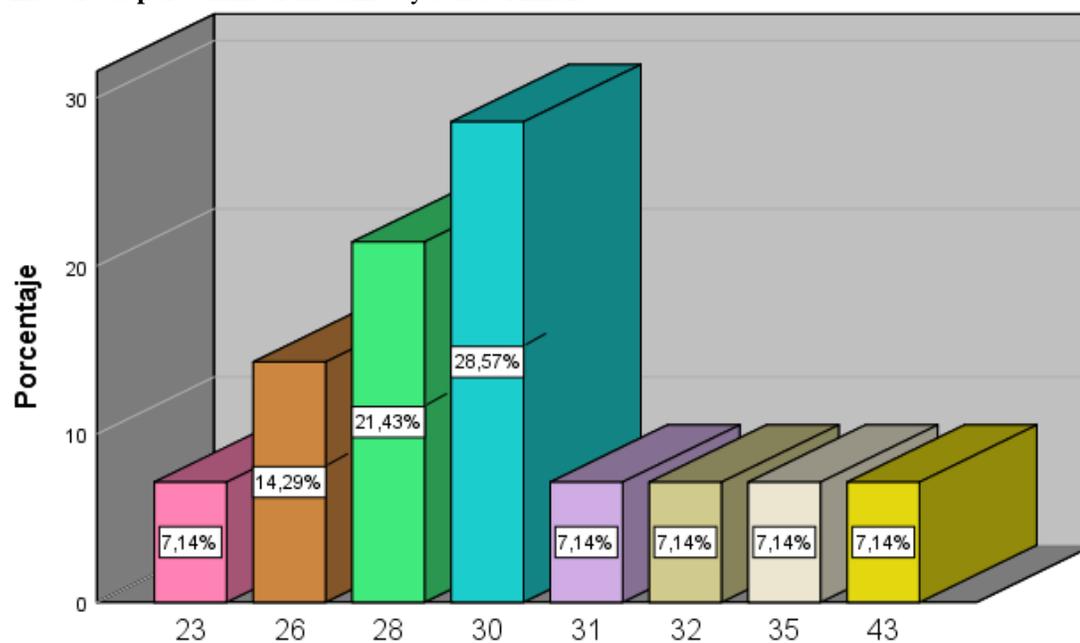
¿En qué edad está actualmente?

**Tabla 20.**

*Identificar edad de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	23	1	7,1	7,1	7,1
	26	2	14,3	14,3	21,4
	28	3	21,4	21,4	42,9
	30	4	28,6	28,6	71,4
	31	1	7,1	7,1	78,6
	32	1	7,1	7,1	85,7
	35	1	7,1	7,1	92,9
	43	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 16. Identificar edad de los trabajadores**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La edad promedio de los trabajadores de los diferentes hoteles está en 31 años, el punto central o la edad media de los empleados es de 30.5 años y la edad que mayormente se repite es la de 30 años.

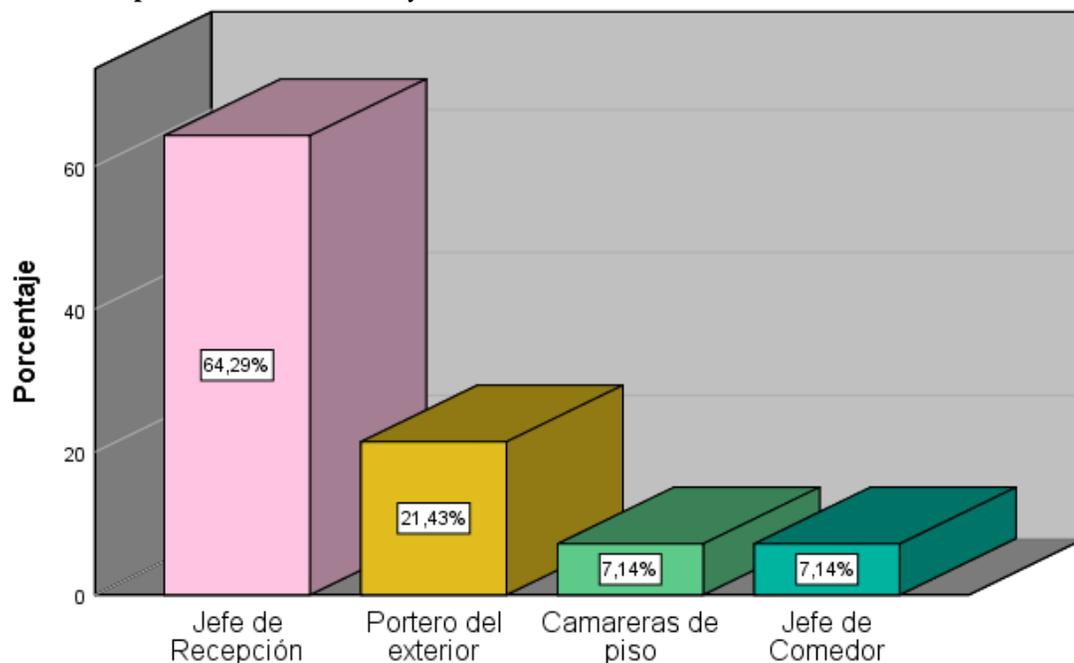
¿Qué cargo desempeña dentro del establecimiento?

**Tabla 21.**

*Cargos que desempeñan*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Jefe de Recepción	9	64,3	64,3	64,3
	Portero del exterior	3	21,4	21,4	85,7
	Camareras de piso	1	7,1	7,1	92,9
	Jefe de Comedor	1	7,1	7,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 17. Cargos que desempeñan**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

En la mayor parte de centros de hospedaje se ha determinado que las personas contratadas para prestar su servicio en su mayor parte son para jefes de recepción y algunos los contratan para porteros esto debido a que la mayor parte del tiempo el establecimiento es atendido por su propietario o un familiar.

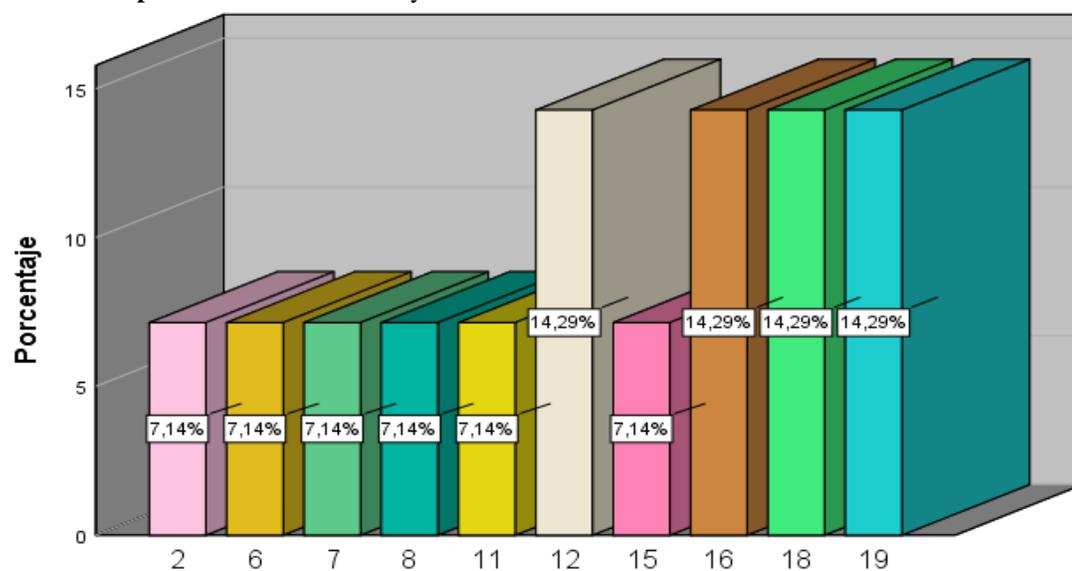
¿Desde hace cuantos meses trabaja en este establecimiento?

**Tabla 22.**

***Meses que laboran en el hotel***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	2	1	7,1	7,1	7,1
	6	1	7,1	7,1	14,3
	7	1	7,1	7,1	21,4
	8	1	7,1	7,1	28,6
	11	1	7,1	7,1	35,7
	12	2	14,3	14,3	50,0
	15	1	7,1	7,1	57,1
	16	2	14,3	14,3	71,4
	18	2	14,3	14,3	85,7
	19	2	14,3	14,3	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 18. Meses que laboran en el hotel**

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Al buscar establecer el tiempo que se encuentra laborando dentro de los hoteles el personal expone que labora de entre 2 a 19 meses pudiendo resumirse que el tiempo promedio que laboran en los hoteles es de 11.4 meses, teniendo una media de 11.50 meses con una moda de 12 pudiendo así decirse que la mayor parte de los empleados han prestado sus servicios a este sector mayoritariamente un año.

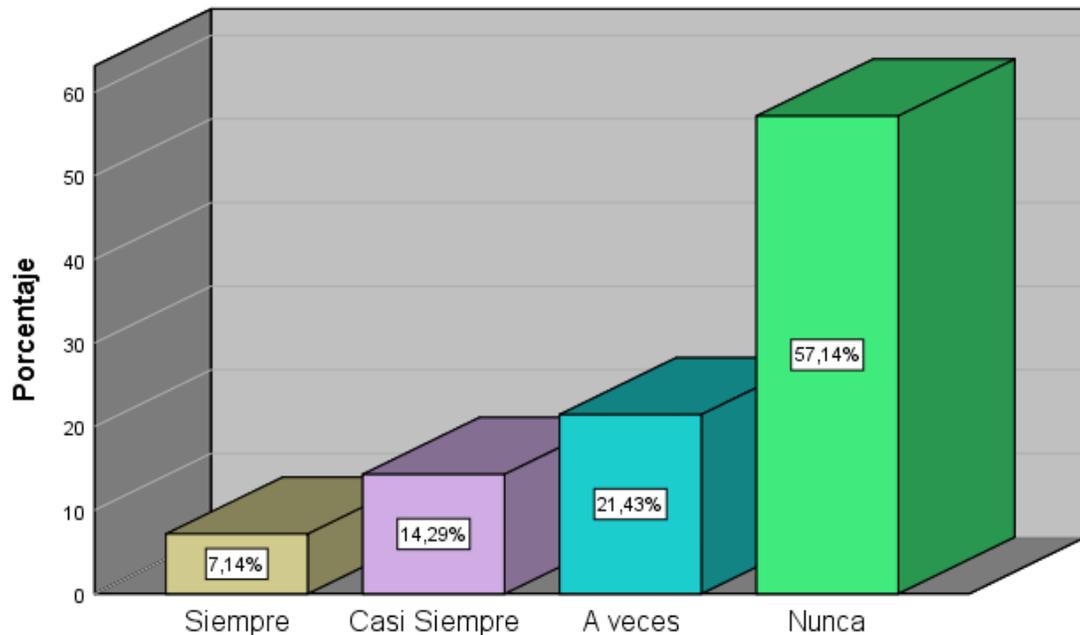
¿Usted recibe capacitaciones de acuerdo a su cargo?

**Tabla 23.**

***Frecuencia de capacitaciones***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	1	7,1	7,1	7,1
	Casi Siempre	2	14,3	14,3	21,4
	A veces	3	21,4	21,4	42,9
	Nunca	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 19. Frecuencia de capacitaciones**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Ocho de los empleados quienes representan la mayor proporción de los encuestados argumentan no haber recibido ningún tipo de capacitación por parte de los administradores esto puede ser debido a que las funciones que llevan a cabo no requieren de mucho conocimiento, pero si es bueno mencionar que a futuro puede ser una causa de que muchos clientes en algún momento se sientan inconforme con el servicio.

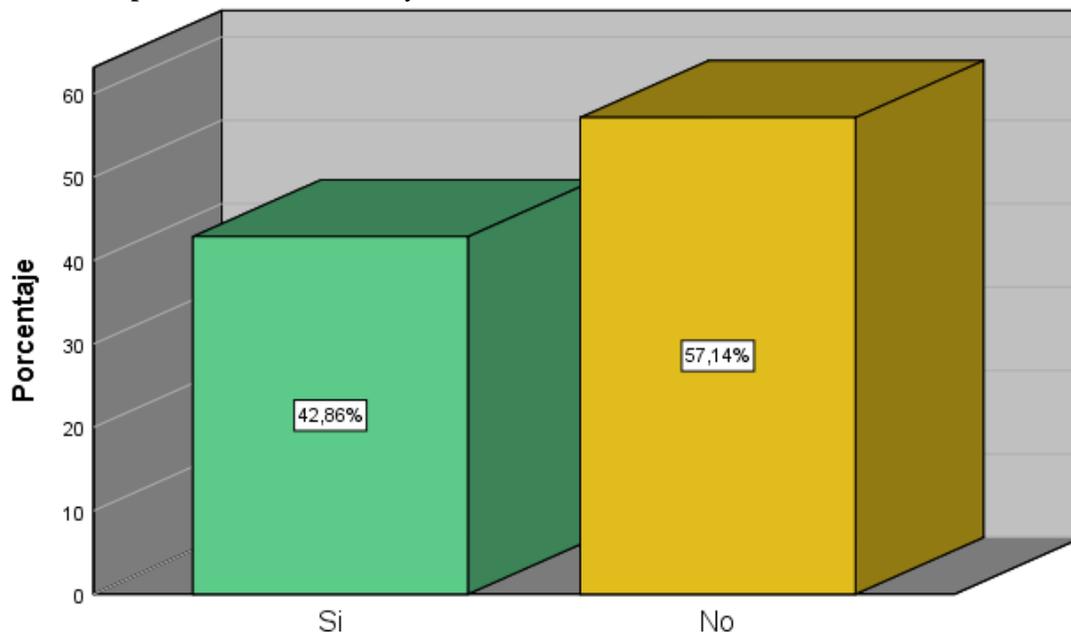
¿Su remuneración cubre el salario básico?

**Tabla 24.**

***Recepción de remuneración adecuada***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	6	42,9	42,9	42,9
	No	8	57,1	57,1	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 20. Recepción de remuneración adecuada**

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

Lamentablemente se está vulnerando el derecho a recibir un salario justo por la labor que realizan esto puede deberse a que gran parte del personal que contratan lo hacen por prestación de servicio o en ciertos lugares realizan contratos ocasionales por lo que el 57.14% de los empleados manifiestan no recibir una remuneración acorde a lo establecido (386 2018- 394 2019).

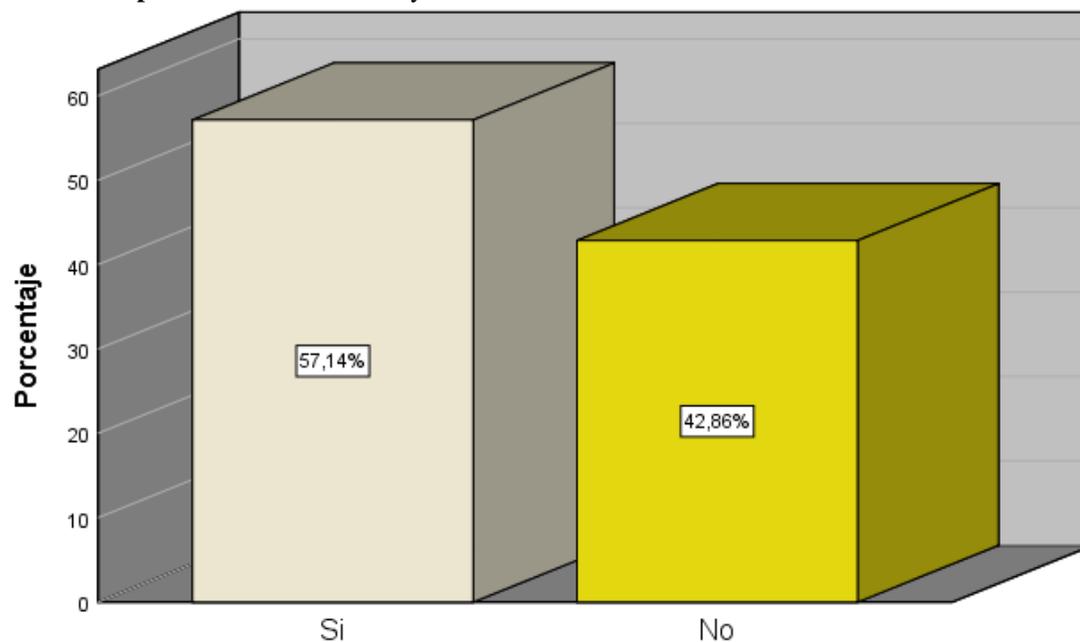
¿Recibe usted los beneficios de ley que le corresponde (décimo tercero) (décimo cuarto) IESS?

**Tabla 25.**

***Beneficios de ley con los empleados***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	57,1	57,1	57,1
	No	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 21. Beneficios de ley con los empleados**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El 57.14% de los empleados no reciben los beneficios que por ley le corresponden como es decimos, vacaciones o ser afiliados al IESS, pudiendo ser debido a que estos no figuran legalmente estar en dependencia con el establecimiento.

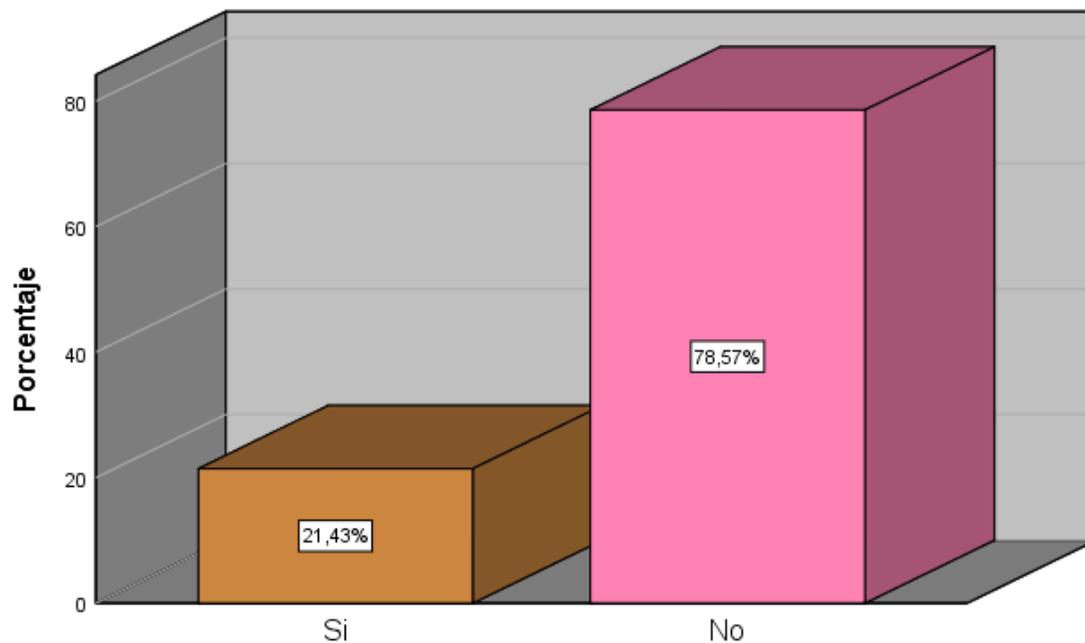
¿Aparte del trabajo dentro del establecimiento usted trabaja en otro lugar?

**Tabla 26.**

***Trabajos adicionales de los empleados***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	3	21,4	21,4	21,4
	No	11	78,6	78,6	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 22. Trabajos adicionales de los empleados**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Dado que la mayor parte de empleados no reciben un salario acorde a sus necesidades de cada 14 empleados 11 trabajan en otros lugares a fin de poder obtener más recursos para ellos y sus familias.

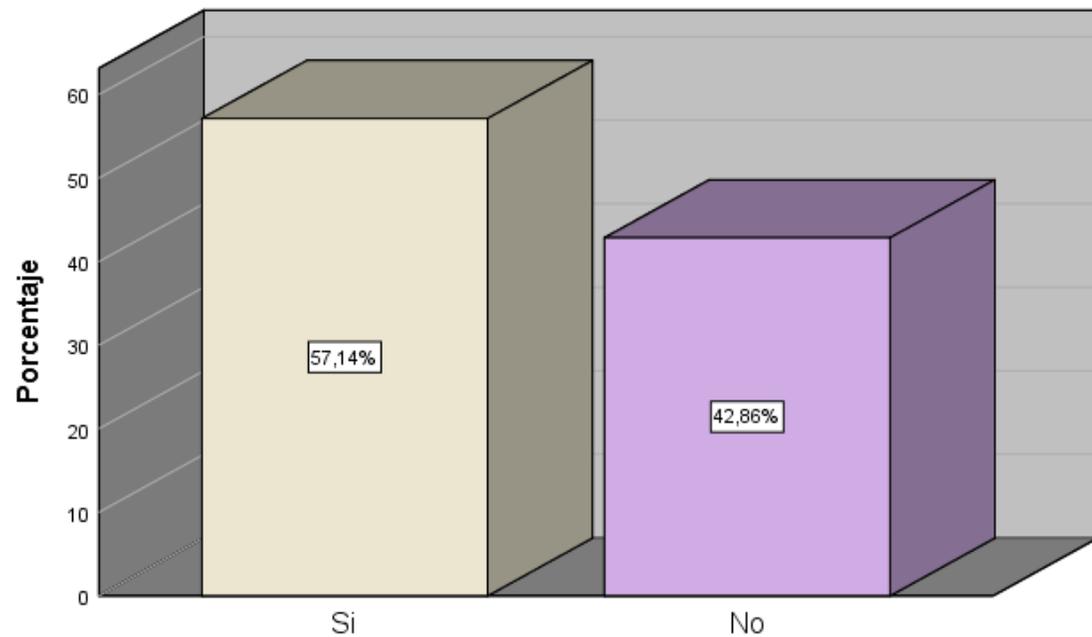
¿Anteriormente usted trabajo en otro establecimiento de alojamiento?

**Tabla 27.**

***Experiencia de los empleados***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Si	8	57,1	57,1	57,1
	No	6	42,9	42,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 23. Experiencia de los empleados**

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

La gran parte (8) de los encuestados argumentan no haber trabajado en otro lugar que igual o parecido siendo esta la primera ocasión que se desempeñan como porteros o jefes de recepción.

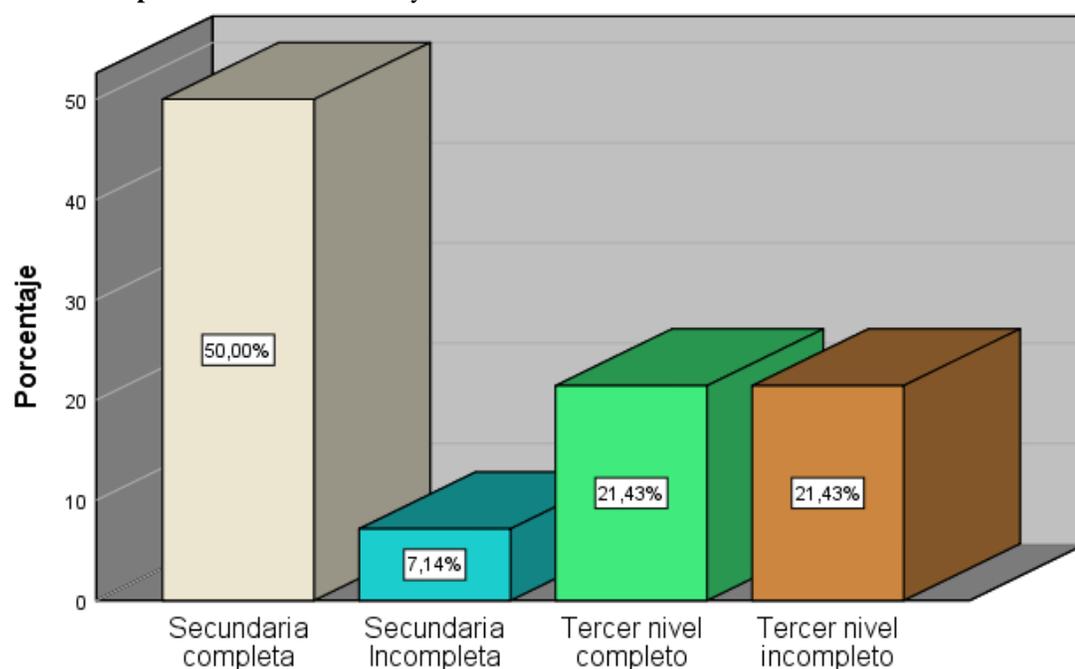
¿Qué nivel de instrucción tiene?

**Tabla 28.**

*Nivel de instrucción de los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Secundaria completa	7	50,0	50,0	50,0
	Secundaria Incompleta	1	7,1	7,1	57,1
	Tercer nivel completo	3	21,4	21,4	78,6
	Tercer nivel incompleto	3	21,4	21,4	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 24. Nivel de instrucción de los trabajadores**

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

El nivel de instrucción de los jefes de recepción y porteros es de secundaria pudiendo ser una de las causas por las cuales su remuneración es baja ya que no son competitivos ante una población que mayoritariamente tienen o están a punto de obtener títulos de tercer nivel, obligándoles a aceptar cualquier tipo de remuneración.

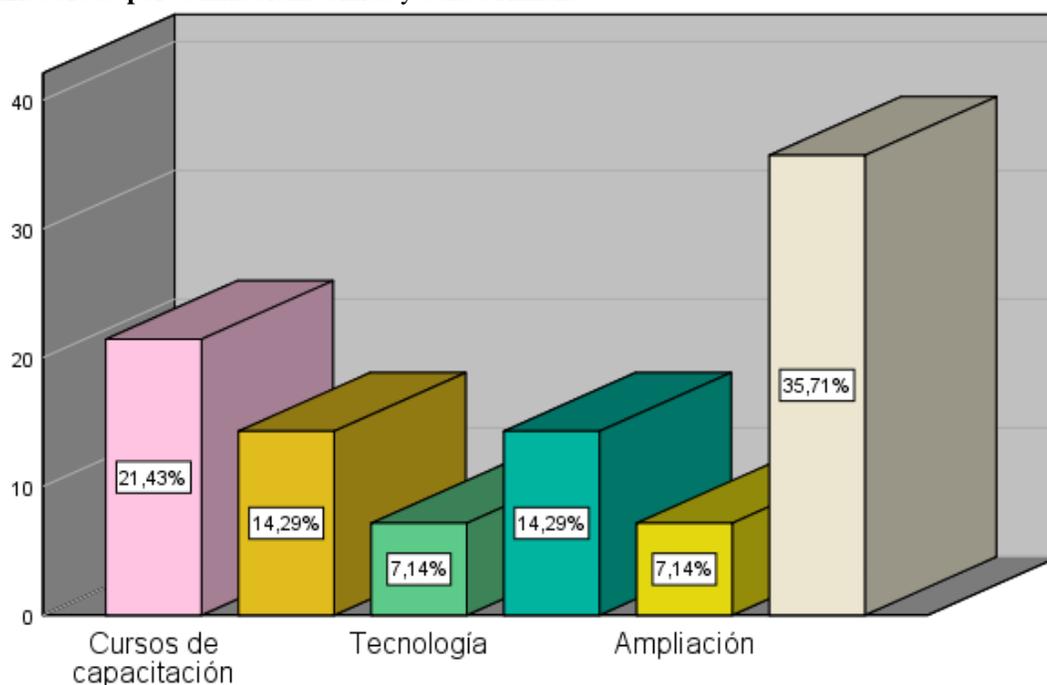
¿Desde su punto de vista qué es lo que hace falta al establecimiento para su mejor desempeño?

**Tabla 29.**

*Mejoras que sugieren los trabajadores*

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Cursos de capacitación	3	21,4	21,4	21,4
	Publicidad	2	14,3	14,3	35,7
	Tecnología	1	7,1	7,1	42,9
	Garaje	2	14,3	14,3	57,1
	Ampliación	1	7,1	7,1	64,3
	Nuevos servicios	5	35,7	35,7	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

Elaborado por: Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 25. Mejoras que sugieren los trabajadores**

Elaborado por: Chimbolema Shilda Ysantos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

Según los empleados algo que les permitirá mejora y atraer más clientes a los establecimientos es el aumentar nuevos servicios, como tv cable, piscina, masajes, restaurant lo que lograra atraer a más turistas.

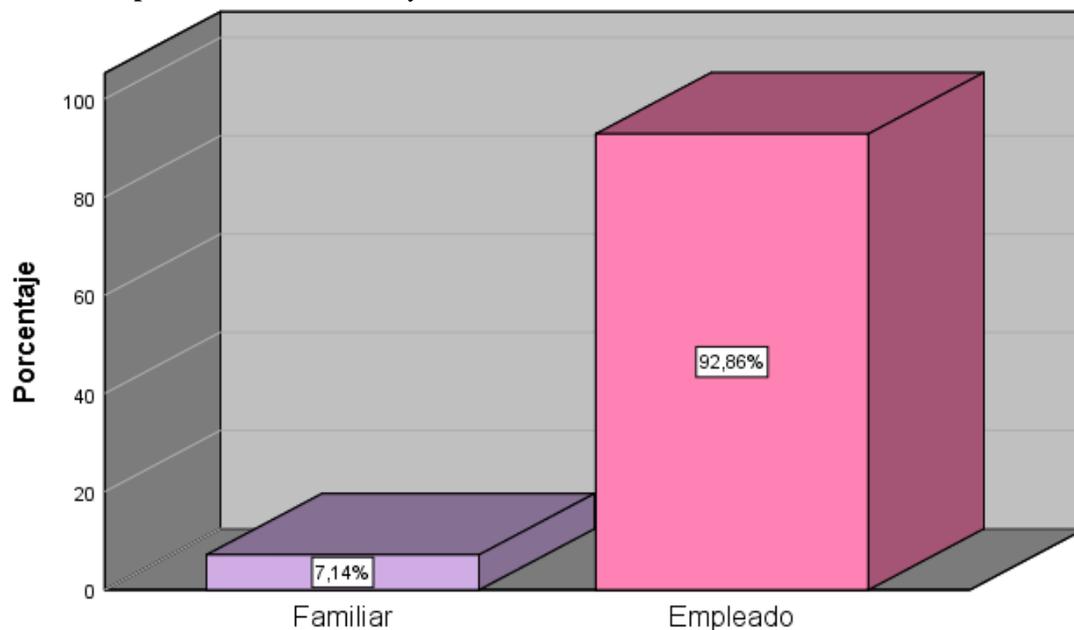
¿Qué parentesco tienen con el dueño del establecimiento?

**Tabla 30.**

***Parentescos empleados – dueños***

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Familiar	1	7,1	7,1	7,1
	Empleado	13	92,9	92,9	100,0
	Total	14	100,0	100,0	

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena



**Figura 26. Parentesco empleados – dueños**

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

La mayor parte del personal de los hoteles al indagar sobre el parentesco de estos con los propietarios de los hoteles manifiestan la mayor parte (13) son empleados simplemente mientras que algunos de estos (1) argumentan ser familiares de los propietarios.

## **Análisis general**

La mayor parte de empleados que tiene el sector hotelero pertenece al sexo masculino, el promedio de las edades es de 31 años, son contratados en su mayoría para prestar servicios como jefes de recepción y porteros del exterior, el tiempo promedio que laboran dentro de los hoteles es de 11,4 meses, el 57,1% ha expresado que no les han ofrecido capacitaciones de acuerdo a los cargos que ocupan, mientras que un 21,4% de los empleados han expuesto que a veces les capacitan, la gran parte de empleados (57,1%) encuestados expresan que la remuneración que perciben no cubren el salario básico dispuesto por la ley, al igual que expresan que los empleadores no cumplen con los beneficios y derechos que los corresponden, por estos dos últimos puntos expuestos es que 3 del total de empleados trabajan en otros establecimientos, gran parte de los trabajadores (57,1%) exponen haber tenido experiencia antes en establecimientos de hotelería, una de las causas por las que posiblemente los empleados accedan a trabajar sin una remuneración justa puede ser porque la mayoría tienen solamente secundaria, la recomendación que dan los empleados a los establecimientos para tener un crecimiento económico es aumentar nuevos servicios como restaurante, tv cable, masajes entre otros (35,7), los empleados han manifestado no tener ningún parentesco con los empleadores (92,9) mientras que el 7,1% han expresado ser familiares de los dueños de los hoteles.

## ESQUEMA TEMÁTICO

CAPÍTULO I.....	1
INTRODUCCIÓN.....	2
CAPÍTULO II.....	12
REVISIÓN DE LA LITERATURA .....	13
CAPÍTULO III .....	26
METODOLOGÍA.....	27
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....	28
CAPÍTULO IV .....	31
DISCUSIÓN.....	32
RESULTADOS .....	33
CONCLUSIONES .....	34
CAPÍTULO V .....	35
COMPROBACION DE LA HIPOTESIS .....	36

## MARCO ADMINISTRATIVO

### CRONOGRAMA Y ACTIVIDADES

<b>Tabla 31.</b>													
<i>Cronograma para el desarrollo del trabajo de titulación</i>													
Actividad	Diciembre				Enero				Febrero				
	S,1	S,2	S,3	S,4	S,1	S,2	S,3	S,4	S,1	S,2	S,3	S,4	
DEFINICIÓN DEL PROBLEMA													
ANTECEDENTES													
FORMULACIÓN													
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA													
PREGUNTAS DIRECTRICES													
JUSTIFICACIÓN													
OBJETIVOS													
General													
Específicos													
MARCO REFERENCIAL													
TEÓRICO													
LEGAL													
CONCEPTUAL													
DISEÑO METODOLÓGICO													
Nivel de investigación													
Diagnóstico													
Métodos, técnicas, instrumentos													
Metodología para la acción e intervención													
ESQUEMA TEMÁTICO													
Capítulos provisionales del informe final de investigación,													
Capítulos para los resultados de la acción-Intervención;													
MARCO ADMINISTRATIVO													
CRONOGRAMA													

RECURSOS																			
PRESUPUESTO																			
BIBLIOGRAFÍA																			
ENTREGA DE BORRADORES																			
<b>Elaborado por:</b> Chimbolema Shilda y Santos Ximena																			

## **RECURSOS**

### **Talento Humano**

#### **Autoras**

CHIMBOLEMA CASTRO SHILDA LILIANA

SANTOS CARRILLO XIMENA JOHANA

#### **Director**

DR. CARLOS RIBADENEIRA ZAPATA

#### **Materiales**

- Equipo de computación
- Internet
- Suministros de oficina (hojas, flash memory, cuadernos, etc.)

## PRESUPUESTO

**Tabla 32.**

*Presupuesto para desarrollo del trabajo de titulación*

---

Descripción	Monto
Aporte Autoras	\$ 480,00
Egresos	
Internet	\$ 120,00
Suministros de Oficina	\$ 75,00
Copias y escaneo	\$ 50,00
Impresiones	\$ 105,00
Movilización	\$ 50,00
Anillados y empastados	\$ 80,00
Egresos totales	\$ 480,00

---

**Elaborado por:** Chimbolema Shilda y Santos Ximena

## BIBLIOGRAFÍA

- Asamblea Nacional Constituyente. (2011). *Reglamento general de actividades turísticas*. Quito: ANC.
- Astudillo, L., & López, S. (2010). *INCIDENCIA DEL SECTOR HOTELERO EN LA ECONOMIA DEL CANTON CUENCA*. Cuenca : UC.
- Castillo, R. (2015). *Empleo y condición de actividad en Ecuador*. Ecuador : INEC.
- Consejo Nacional de Competencias. (16 de Noviembre de 2018). *Desarrollo de Actividades Turísticas*. Obtenido de <http://www.competencias.gob.ec/competencia/desarrollo-de-actividades-turisticas/>
- Consumoteca. (24 de Marzo de 2017). *Qué es una actividad turística. Clasificación*. Obtenido de <https://www.consumoteca.com/turismo-y-viajes/que-es-una-actividad-turistica/>
- Dirección Nacional Jurídica. (2014). *LEY DE TURISMO*. Ecuador: Departamento de Normativa Tributaria.
- Guerreo, E., & Villamar, M. (2018). *EL SECTOR HOTELERO Y SU IMPACTO EN EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS HABITANTES DEL CANTÓN ECHEANDÍA PROVINCIA BOLÍVAR. AÑO 2017*. Guaranda : UEB.
- Lamboggia, J. (2014). *ANÁLISIS DEL TURISMO Y SU IMPORTANCIA EN EL CRECIMIENTO ECONÓMICO EN AMÉRICA LATINA: EL CASO DEL ECUADOR*. Ecuador : FLCS.
- Maroni, A., Mastroscello, L., & Montefiore, F. (11 de Septiembre de 2018). *IMPORTANCIA DEL TURISMO EN LA ECONOMÍA* . Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2007a/225/2b.htm>

- Ministerio de Turismo . (2011). *REGLAMENTO GENERAL DE ACTIVIDADES TURISTICAS*. Ecuador : MS.
- Ministerio de Turismo . (2015). *REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE TURISMO*. Ecuador : MT.
- Ministerio de Turismo. (2016). *REGLAMENTO DE ALOJAMIENTO TURISTICO*. Ecuador : MT.
- Pérez, E. (2015). *SANGAY SPA-HOTEL C.A DE LA CIUDAD DE BAÑOS DE AGUA SANTA EN EL PRIMER SEMESTRE DEL AÑO 2013” investigación encaminada a establecer adecuadamente los procesos que deben realizarse dentro de esta empresa a fin de determinar adecuadamente costos y con ello d*. Ambato: UTA.
- Pérez, J. (7 de Noviembre de 2013). *Alojamiento*. Obtenido de <https://definicion.de/alojamiento/>
- Real Academia Española. (2018). *Diccionario de la lengua española*. Madrid: RAE.
- Scholar Harvard. (2015). *Empleo*. México : SH.
- Servicio de Rentas Internas . (2018). *Catastros de Contribuyentes* . Guaranda : SRI.
- Silva, M., & Albán, J. (2017). *La Calidad del Servicio del Sector Hotelero en el Desarrollo Turístico de la Provincia de Pastaza*. Ambato: UTA.
- Torres, R. (2011-2021). *ACTUALIZACIÓN DEL PLAN DE DESARROLLO Y ORDENAMIENTO TERRITORIAL CANTÓN GUARANDA*. Guaranda : GADMG.
- Torres, V. (2013). *La importancia del Subsector Hoteles, Bares y Restaurantes en la economía ecuatoriana durante la última década*. Quito: PUCE.
- Zapata, K. (2018). *EL CONTROL DE INVENTARIOS COMO UN INSTRUMENTO PARA LA ADECUADA ADMINISTRACIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS EN*

*EL “HOTEL ANTURIOS”, CANTÓN SAN MIGUEL, PROVINCIA BOLÍVAR,  
AÑO 2017. San Miguel : UEB.*

Zarate, I. (26 de Febrero de 2016). *Movimiento económico* . Obtenido de Scribd:  
<https://es.scribd.com/document/354673965/Movimiento-Economico>

# ANEXOS

## ANEXOS

### Anexo 1. Formato de encuestas dueños de los hoteles

							
<p>UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL</p>							
<p>ANÁLISIS DE LA GENERACIÓN DE EMPLEO Y EL MOVIMIENTO ECONÓMICO ORIGINADO POR EL SECTOR HOTELERO DEL CENTRO URBANO DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR DURANTE EL AÑO 2017-2018.</p>							
<p>Encuesta aplicada para los dueños de los Establecimientos</p>							
<p><b>Objetivo:</b> Conocer características del sector hotelero del centro urbano de Guaranda.</p>							
<p><b>Instrucciones:</b> Marque con una X la respuesta correcta.</p>							
<p>¿Cuál es su sexo?</p>							
Femenino		Masculino					
<p>¿En qué edad está actualmente?</p>							
<p>¿Cuál es la categoría de su establecimiento de alojamiento</p>							
1 estrella dorada	2 estrellas doradas	3 estrellas doradas	4 estrellas doradas	5 estrellas doradas			
<p>¿Cuántos empleados tiene en su establecimiento?</p>							
De 1 - 2	De 2 - 4	De 4 - 6					
<p>¿Qué tipo de habitaciones ofrece en su establecimiento?</p>							
Simples	Dobles	Triples	Cuádruples	Múltiples	Junior suite	Suite	Todas las anteriores
<p>¿Cuáles de los siguientes servicios complementarios ofrece en su establecimiento?</p>							
Restaurante	Piscina	Baño sauna	Sala de conferencias	Internet	Sala de juegos	otros	

¿En qué mes considera que tiene mayores ingresos económicos?						
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	
Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	

¿En qué día de la semana tiene mayor clientela?						
Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo

¿En qué horario brinda atención su establecimiento?			
24 horas	De 6 a 22 horas	De 6 a 20 horas	Otro

¿A qué nivel social brindan sus servicios?			
Alta	Media	Baja	Todas

¿Cuáles son los precios de sus habitaciones?			
\$ 8 - \$ 15	\$ 16 - \$ 25	\$ 26 - \$ 45	Más de 46

¿Cuántos clientes recibe diariamente?			
1 - 10	11- 20	21 – 30	Más de 30

¿Cuánto invierte mensualmente en su establecimiento?			
\$ 1 - \$ 200	\$ 201 - \$ 400	\$ 401 - \$ 600	\$ 601 -\$ 800

¿Usted donde adquiere todo aquellos materiales necesarios para su establecimiento?			
Guaranda	Ambato	Guayaquil	Otra

¿Usted cuenta con impulsores?				
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

**Muchas gracias por su colaboración**

## Anexo 2. Formato de encuesta empleados



### **UNIVERSIDAD ESTATAL DE BOLIVAR**

#### **CARRERA DE INGENIERÍA COMERCIAL**

ANÁLISIS DE LA GENERACIÓN DE EMPLEO Y EL MOVIMIENTO  
ECONÓMICO ORIGINADO POR EL SECTOR HOTELERO DEL CENTRO  
URBANO DEL CANTÓN GUARANDA PROVINCIA BOLÍVAR DURANTE EL  
AÑO 2017-2018.

#### **Encuesta aplicada para los dueños de los Establecimientos**

**Objetivo:** Identificar características de los empleados que mantiene el sector hotelero.

**Instrucciones:** Marque con una X la respuesta correcta.

¿Cuál es su sexo?		
Femenino		Masculino

¿En qué edad está actualmente?	
--------------------------------	--

¿Qué cargo desempeña dentro del establecimiento?						
Jefe de Recepción	Primer Conserje	Portero del exterior	ascensoristas	mozos de equipajes	Botones	mensajeros
Ama de Llaves	Camareras de piso	Mayordomo o Jefe del Servicio de Habitaciones	camareros	Jefe de Comedor	Médico	Enfermero

Desde hace cuantos meses trabaja en este establecimiento	
--	--

¿Usted recibe capacitaciones de acuerdo a su cargo?					
Siempre	Casi Siempre	A veces	Casi nunca	Nunca	

¿Su remuneración cubre el salario básico?			
Si		No	

¿Recibe usted los beneficios de ley que le corresponde (décimo tercero) (décimo cuarto) IESS?			
Si		No	

¿Anteriormente usted trabajo en otro establecimiento de alojamiento?			
Si		No	

¿Aparte del trabajo dentro del establecimiento usted trabaja en otro lugar?			
Si		No	

¿Qué nivel de instrucción tiene?						
Primaria completa	Primaria Incompleta	Secundaria completa	Secundaria Incompleta	Tercer nivel completo	Tercer nivel incompleto	

¿Desde su punto de vista qué es lo que hace falta al establecimiento para su mejor desempeño?			
Equipamiento	Mantenimiento	Cursos de capacitación	
Publicidad	Tecnología	Garaje	
Revisión de precios	Ampliación	Nuevos servicios	

¿Qué parentesco tienen con el dueño del establecimiento?		
Familiar		Empleado

