

TECNOLÓGICO INTERNACIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA



CARRERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA

**TEMA: “SITUACIÓN LABORAL DE EGRESADOS Y
TITULADOS DEL TECNOLÓGICO INTERNACIONAL DE
TURISMO Y HOTELERÍA “ITHI “
CARRERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

**TRABAJO DE FIN DE CARRERA PARA LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA**

AUTORA: GRACIELA MARISOL AMBULUDÍ TORRES

TUTOR: Dr. SAMUEL BRAVO

Quito, Junio del 2007

QUITO, MAYO DE 2007

AUTORÍA

Yo, Graciela Marisol Ambuludí Torres, autora del presente informe, me responsabilizo por los conceptos, opiniones y propuestas contenidos en el mismo.

Atentamente,

Graciela Marisol Ambuludí Torres

C.I. 172044740-6

Quito, Junio de 2007

Señor: Doctor Samuel Bravo

TUTOR DEL TRABAJO DE FIN DE CARRERA

CERTIFICA

Haber revisado el presente informe de investigación, que se ajusta a las normas institucionales y académicas establecidas por el Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería “ITHI”, de Quito; por tanto, se autoriza su presentación final para los fines legales pertinentes.

Dr. Samuel Bravo Correa

Quito, Junio de 2007

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DE TESIS DE GRADO

Conste por el presente documento la cesión de los derechos en Tesis de Grado, de conformidad con las siguientes cláusulas:

PRIMERA:

El señor Dr. Samuel Bravo, por sus propios derechos, en calidad de Tutor de Tesis; y la Señorita Graciela Marisol Ambuludí Torres, por sus propios derechos, en calidad de autor de la Tesis.

SEGUNDA:

UNO.- la señorita Graciela Marisol Ambuludí Torres realizó el Trabajo Fin de Carrera Titulado: "SITUACIÓN LABORAL DE EGRESADOS Y TITULADOS DEL TECNOLÓGICO INTERNACIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA ITHI, CARRERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA", para optar por el título de TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN HOTELERA en el Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional ITHI, bajo la tutoría del señor: Samuel Bravo

DOS.- Es política del Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería Internacional ITHI, que los Trabajos Fin de Carrera se apliquen, se materialicen y difundan en beneficio de la comunidad,

TERCERA: Los comparecientes, Dr. Samuel Bravo en calidad de Tutor del trabajo Fin de Carrera, y la señorita Graciela Marisol Ambuludí Torres como autora del mismo, por medio del presente instrumento, tienen a bien ceder en forma gratuita sus derechos en el Trabajo Fin de Carrera titulado: "SITUACIÓN LABORAL DE EGRESADOS Y TITULADOS DEL TECNOLÓGICO INTERNACIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA ITHI, CARERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA", y conceden autorización para que el ITHI pueda utilizar este trabajo en su beneficio y/o de la comunidad, sin reserva alguna.

CUARTA: Aceptación: Las partes declaran que aceptan expresamente todo lo estipulado en la presente cesión de derechos.

Dr. Samuel Bravo

Señorita Marisol Ambuludí

Quito, Junio de 2007

DEDICATORIA

A mis padres y hermano:

Que con su afán y sacrificio hicieron posible la culminación de esta etapa estudiantil que me ha capacitado para el desempeño profesional competente que lo pondré al servicio de la sociedad.

AGRADECIMIENTO

El presente trabajo va dirigido como expresión de gratitud para mis distinguidos Profesores del Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI y, de manera especial a mi Tutor, que con nobleza y entusiasmo nos brindaron sus conocimientos y ayuda incondicional.

Y a mí querido Instituto porque de sus aulas llevo los más gratos e inolvidables recuerdos.

CAPITULO I
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.	Problema de investigación	
	7 - 13	
1.1	Antecedentes	
	7	
1.2	Planteamiento del problema	7 - 8
1.3	Justificación	8
1.4	Objetivos	9
1.4.1	General	9
1.4.2	Específicos	9
1.5	Glosario	9 - 13
1.5.1	Profesión	
	9 - 10	
1.5.2	Trabajador	10 - 11
1.5.3	Empleador	11 - 12
1.5.4	Egresados	12 - 13
1.5.5	Titulados	13

CAPITULO II
MARCO TEÓRICO

2.	Marco teórico	14 - 58
2.1	Administración General	14
2.1.1	Administración	14
2.1.2	Proceso Administrativo	15
2.1.3	Funciones Administrativas	15 - 25
2.1.3.1	Planificación	15 - 16
	Determinación de objetivos	16 - 17
	Pasos Imprescindibles	17 - 18
	Formulación de Objetivos	18 - 19

2.1.3.2	Organización	19 - 20
2.1.3.3	Dirección	20 - 22
	Liderazgo	22 - 23
2.1.3.4	Control	23 - 24
	Etapas del proceso de control	24
2.2	La Administración de Personal en la Empresa	25 - 26
2.2.1	Administración de Recursos Humanos	27 - 28
	Selección de personal	28 - 29
	Descripción y análisis de cargos	29 - 30
2.3	Administración Estratégica	30 - 31
2.3.1	Definiciones Básicas del Proceso de Administración Estratégica	
	Misión	31 - 32
	Visión	32
	Valores Corporativos	32
	Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas FODA	32
	Objetivos Globales	33
	Estrategias	33
	Políticas	33
2.4	Administración Hotelera	34 - 38
2.4.1	Generalidades de la Industria Hotelera	34 - 35
2.4.2	Actividad Hotelera Interdependiente	35 - 36
2.4.3	La Administración Hotelera y la Actividad Turística. Diversos Tipos de Alojamientos Turísticos	36 - 37
2.4.4	El Turismo como fuente generadora de empleos	37 - 38
2.5.	Breve Diagnostico de la Actividad Hotelera en el Ecuador	38 - 40
2.5.1	Antecedentes	38 - 39
	Cuadro N° 1	40

2.5.2	Encuesta anual de hoteles, restaurantes y servicios año 2000	
	Objetivos	41 - 43
2.5.3	Encuesta anual de hoteles, restaurantes y servicios año 2005	43 - 47
2.5.4	Cuadro N° 2: Crecimiento del sector hotelero	47
2.5.5	Producción por provincias de mayor participación según principales actividades económicas- 2005	48 - 49
	Cuadro N° 3	48
	Gráfico N° 1	49
2.6	La Actividad Hotelera y el Ámbito Laboral	49 - 51
2.6.1	Situación económica del sector	51
2.6.2	Empleo y desempleo en el sector hotelero	52 - 53
2.6.3	La formación hotelera y la demanda laboral	54 - 55
2.7.	Principales Institutos de Nivel Superior	55 - 59

CAPITULO III

3.	Obtención de datos, resultados, análisis e interpretación de la información	60 - 72
3.1	Tipo de Investigación	60
3.2	Técnicas e Instrumentos de Investigación	60
3.3	Levantamiento de la Información	60
3.4	Tamaño de la Muestra	60 - 61
	Cuadro N° 4	61
3.5	Presentación de los Resultados de la Encuesta Telefónica: Análisis e Interpretación de los Datos	63 - 72
	Cuadro 5 - gráfico 3	63
	Cuadro 6 - gráfico 4	64

Cuadro 7 - gráfico 5	65 - 66
Cuadro 8 - gráfico 6	67
Cuadro 9 - gráfico 7	68
Cuadro 10 - gráfico 8	69
Cuadro 11 - gráfico 9	70
Cuadro 12 - gráfico 10	71
Cuadro 13 - gráfico 11	72
Conclusiones	73 - 74
Recomendaciones	75
Bibliografía	76 - 77
Anexos	
Nombres de estudiantes	78 - 80
Formato de encuesta	81 - 82
Tabla de números aleatorios	83
Censo de servicios – 1965	84
Encuesta de servicios 2000	85
Encuesta de servicios 2005	86

INTRODUCCIÓN

Localizado en América del Sur, Ecuador es considerado como uno de los países más atractivos en el mundo, por sus recursos naturales, personas amigables y una herencia histórica y cultural, así como su variedad de climas y ecosistemas hacen del lugar ideal para viajar y disfrutar de su geografía.

Las condiciones de la sociedad actual favorecen al incremento del turismo en el Ecuador y por ende el sector hotelero se beneficia de manera directa; la inversión privada ha considerado necesario la creación de establecimientos que permitan a los turistas tener un alojamiento y otros tipos de servicio que hagan más placentera su estadía. Así, es necesario contar con personal calificado que pueda satisfacer estas necesidades de la mejor forma posible.

Capaces de cumplir con esta demanda el Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI, abre sus puertas a los estudiantes en el año 1992 con el propósito de formar profesionales de alto nivel técnico, tecnológico humanístico humanitario en la especialización de Administración Hotelera, Administración Turística, Ecoturismo, Guía Nacional de Turismo y Gastronomía, con una sólida formación académica, técnico – metodológica práctica y ética.

Para lo cual se acude a estrategias de aprendizaje innovador, holísticas, críticas, sistémicas teniendo en la investigación, docencia y extensión las bases para el desarrollo humano y socio –cultural, los procesos productivos y la conciencia ambiental.

Los profesionales en Administración de Empresas Hoteleras estarán capacitados para ser:

- Gestores de su propia micro – empresa de servicios.
- Innovador, creativo crítico, analítico ético con aptitudes de liderazgo en la toma de decisiones que genere propuestas innovadora vinculadas al desarrollo de los servicios hoteleros en nuestro país.

- Administrador y diseñador de proyectos en las diferentes áreas de la actividad hotelera con habilidad para trabajar en equipos.
- Gestor y planificador de una adecuada operación y comercialización de las empresas de prestación de servicios hoteleros, organización de eventos, banquetes.
- Evaluador de problemas globales y particulares que se presenten, en la actividad hotelera.

Conocer la situación laboral actual de los egresados y titulados de Tecnológico Internacional De Turismo Y Hotelería ITHI, en la carrera de Administración hotelera durante los 15 años de vida institucional es el objetivo de la presente tesis; de esta manera se conocerá si ejercen o no su profesión como Administradores Hoteleros, así como las recomendaciones que los egresados hacen para que sigan adelante en sus funciones como formadores de profesionales. La demanda actual exige el conocimiento de al menos una lengua extranjera como es el inglés, razón por la cual se debe enfatizar más en su estudio, la formación y la experiencia que se adquiere en los lugares de práctica o pasantías son algunos puntos a tratar en el presente trabajo de investigación.

Que el trabajo de Investigación: Situación Laboral Actual De Los Egresados y Titulados Del Tecnológico Internacional De Turismo Y Hotelería ITHI, en la carrera de Administración Hotelera, sea un aporte que mejore la importantísima y ardua labor del Instituto en la Carrera de Administración Hotelera y estimule la superación profesional, prepare mejor al estudiante para posteriores avances y sobre todo incentive a los maestros para que despierten en sus alumnos un afán por ser mejores cada día. Todo esto en prestigio del Tecnológico Internacional de Turismo y hotelería ITHI y en beneficio de nuestra querida Patria.

Capítulo I

1. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES

En la actualidad los estudiantes egresados y/o titulados son personas que se encuentran dentro del mercado laboral. No se puede hablar con exactitud si trabajan dentro del campo hotelero pero, si se puede decir que se encuentran ejerciendo actividades laborales, ya sea como trabajador o empleado; de acuerdo a relatos de docentes del Instituto hacen mención que los egresados no tienen muy buena acogida si no disponen del título que avaliza los estudios que se han realizado y que, los sitúan como profesionales del campo hotelero; por lo tanto es importante recalcar que el desarrollo del trabajo de investigación de grado les permite concluir con la etapa de estudios superiores. Es necesario que se incentive a los señores estudiantes desde el inicio de la carrera para el desarrollo del trabajo de investigación de grado para la obtención de su título.

Actualmente muchos estudiantes del Tecnológico Internacional ITHI, de la Carrera de Administración Hotelera se encuentran ejerciendo actividades en reconocidos lugares dentro del campo de la profesión. Otros, seguramente no se desempeñan como personal administrativo u operativo en el sector. La investigación se encuentra encaminada a conocer si las actividades laborales de los egresados o titulados son o no de acuerdo a la carrera estudiada.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Es necesario conocer cuál es la situación laboral actual de los egresados y titulados del Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI; si se

encuentran en pleno ejercicio como profesionales hoteleros y, en qué lugares lo están realizando.

La investigación pretende en conocer si el Nivel Académico que el Instituto proporciona está dentro de lo que se requiere profesionalmente en el mercado laboral y cuáles son las falencias que desde los puntos de vista de los egresados, han tenido que superar para estar donde en la actualidad se encuentran.

Los resultados presentados serán de beneficio para el Instituto y de esta manera les permita tomar decisiones oportunas para el desarrollo eficiente de las actividades de formación profesional.

1.3 JUSTIFICACIÓN

Se quiere conocer, analizar e interpretar la situación laboral actual de los Egresados Y Titulados del Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI, en la carrera de Administración Hotelera. Como ya se ha mencionado se quiere saber si ejercen o no su carrera, así como los puestos en que desarrollan sus actividades.

Las expectativas que tiene el Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería al formar Administradores Hoteleros implica proponer un camino desde una visión realista de las exigencias de la demanda laboral actual acudiendo a la experiencia profesional de los jóvenes que, con su ideas innovadoras, pueden proponer cambios basados en una realidad en la que se debe poner en práctica todo lo aprendido. El administrador hotelero deberá tener la práctica suficiente que le servirá de guía en el desarrollo de las operaciones hoteleras y en la atención al cliente.

El desarrollo de este tema de investigación se lo realizara con la ayuda de los egresados y titulados del Tecnológico Internacional ITHi, con la información que se obtendrá de la Ficha de Inscripción que se llena al momento de ingresar al establecimiento.

1.4 OBJETIVOS

1.4.1 General:

Conocer la situación laboral de los Egresados y Titulados del Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI, en la carrera de Administración Hotelera.

1.4.2 Específicos:

- Precisar con exactitud el grado de acogida que han tenido los egresados durante su trayectoria laboral.
- Determinar la situación profesional que ejercen los estudiantes titulados en la actualidad en el mercado laboral.
- Conocer si el Nivel Académico que el Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería, ofrece a sus estudiantes es conveniente para el desarrollo de sus competencias laborales.

1.5 GLOSARIO

1.5.1 PROFESIÓN

- Empleo, facultad u oficio que cada uno tiene y ejerce profesionalmente.
MONREAL, José Luís Enciclopedia del contador 1996, Barcelona-España, Ediciones Carvajal, Pág. 187
- Empleo, facultad u oficio que alguien ejerce y por el que percibe una retribución.
Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation.
- Utilización de ciertas disciplinas, artes o deportes como medio de lucro.
NAVARRETE, José1997, Colombia, Ediciones. Marvic, Pág. 72

- Desarrollo del conocimiento adquirido durante un tiempo previo al ejercicio de las actividades.

MELO, Francisco ,1997- Colombia, Ediciones. Prev – latros, Pág. 96

En conclusión la profesión que una persona tenga le permitirá dentro del ámbito laboral desempeñarla o ponerla en práctica; ya sea como empleo u oficio por la misma recibirá una retribución. Así mismo mediante su eficiencia en las actividades encomendadas podrá tener ascensos, programas de desarrollo personal y planes de profesionalización así como merecidos beneficios económicos que incentiven al trabajador, lo que garantiza a la organización el desempeño al 100 % del mismo.

De esta manera la experiencia y los estudios que la persona tiene acreditan su profesión, sumando puntos a favor para el mismo

1.5.2 TRABAJADOR

- Ejercer un oficio o profesión desarrollando un esfuerzo físico o intelectual para ejecutar alguna actividad ejercitando fuerzas naturales o maquinaria de acuerdo a cierto método.

MONREAL, José Luís, Enciclopedia del contador, 1996, Barcelona-España, Ediciones Carvajal, Pág.325

- Esfuerzo humano aplicado a la producción de riqueza, en contraposición a capital.

Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation.

- Persona que realiza una tarea encomendada de manera física o intelectual, entregando todo de sí para beneficio de la organización.

GAUSS, Enrique, Contabilidad General 1999, México DF. Ediciones Carvajal, Pág.84

- Esfuerzo personal de alguien en una empresa, para ejecutar alguna tarea empleando la fuerza física denominado “obrero” o fuerza intelectual denominado “empleado”

MOLINA, Antonio, Contabilidad de Costos, 1995, Quito – Ecuador, Pág. 135

Por consiguiente el trabajador es la persona que realiza una actividad para una empresa ya sea empleando un esfuerzo físico o intelectual. Todas las empresas requieren de trabajadores, ellos son la fuerza laboral que impulsa al desarrollo de las organizaciones, para lo cual debe cumplir con ciertos requisitos que las mismas determinan. Los estudios y experiencia profesional que el mismo tenga podrán ser utilizados a favor del trabajador, ya que garantiza un puesto fijo, así también el desempeño que tenga en las actividades a ellos encomendadas.

Al momento de pasar al mercado laboral la persona egresada o titulada se convierte en trabajador o empleado de la organización en la que se encuentra ejecutando sus actividades.

1.5.3 EMPLEADOR

- Designar a una persona idónea en un cargo o puesto para que ejecute una acción.

MONREAL, José Luís, Enciclopedia del Contador, 1996, Barcelona-España, Ediciones Carvajal, Pág.326

- Ocupar a alguien, encargándole un negocio, comisión o puesto

Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation.

- Persona que selecciona al personal más apto para designarlo en un puesto de la manera más adecuada.

GAUSS, Enrique, Contabilidad General, 1999, México DF. Ediciones Carvajal, Pág85

- Es la persona quien contrata, escoge y ubica al empleado u obrero para realizar una actividad específica, es el que determina los requisitos que el trabajador debe tener para ocupar un cargo.

MOLINA, Antonio Contabilidad de costos 1995, Quito – Ecuador Pág. 136

En consecuencia podemos decir que el empleador es la persona responsable que elige al personal para realizar las actividades de la empresa, rigiéndose por los perfiles establecidos a los Reglamentos Internos, a los requerimientos institucionales y a los perfiles de los puestos de trabajo.

Todas las organizaciones tendrán una persona designada para contratar el personal más idóneo para desempeñar un cargo dentro de la organización. Todo esto de acuerdo a las necesidades y especificación del cargo, lo que dará mayor objetividad y precisión a la selección del personal, eficiencia y productividad en el desempeño laboral.

1.5.4 EGRESADOS

- Situación en la que se encuentra una persona al término sus estudios previo una tesis de grado

REYNOSO, Javier, Conceptos Básicos Generales 1995, Guayaquil – Ecuador Pág. 69

- Persona que sale de un establecimiento docente después de haber terminado sus estudios.

Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation.

- Persona que culmina sus estudios sin obtener un título de respaldo.

NAVARRETE, José 1997, Colombia Ediciones. Marvic Pág. 58

- Persona que termina sus estudios que no tiene un certificado legal del lugar donde ha estudiado.

MELO, Francisco 1997- Colombia Ediciones. Prev – latros Pág. 25

En síntesis la persona que termina sus estudios académicos y sale de un establecimiento educativo se convierte en egresado. Dentro de los requisitos legales se determina que con la presentación y exposición oral del trabajo de investigación de grado se puede dar por concluido todos los estudios. En la presente investigación comprobaremos si los compañeros en su mayoría son o no egresados. De serlo se espera tener una respuesta que permita determinar cuál es la causa por la que no concluyeron sus estudios con la obtención del título académico.

1.5.5 TITULADOS

- Persona que tiene un nombramiento al cargo que ejerce.

REYNOSO, Javier, Conceptos Básicos Generales, 1995, Guayaquil – Ecuador
Pág.70

- Persona que posee un título académico

Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation.

- Individuo que posee un título que avaliza sus estudios realizados

NAVARRETE, José, 1997, Colombia, Ediciones. Marvic, Pág. 58

- Miembro de una sociedad que tiene la aprobación legal para ejercer su profesión.

MELO, Francisco, 1997- Colombia, Ediciones. Prev – latros, Pág. 26

En consecuencia, titulado es la persona que legalmente es reconocido como un profesional, a través de su título académico y que, con mayor posibilidad, puede integrarse a un mercado laboral; todo esto después de haber realizado su tesis o trabajo de investigación de grado que es el requisito indispensable para titularse, según los requisitos que exige el Tecnológico Internacional ITHI que se encuentra regido por el CONESUP, institución que avaliza y reconoce los estudios de nivel superior en nuestro país.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

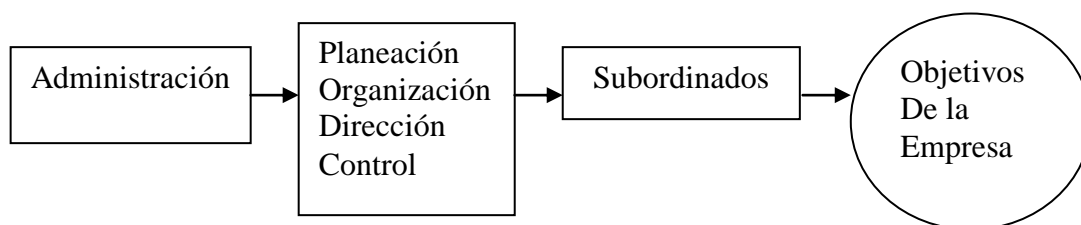
2.1 ADMINISTRACIÓN GENERAL:

2.1.1 Administración:¹

Viene del latín **ad** que significa dirección y **minister** que significa subordinación u obediencia, es decir cumplimiento de una función bajo el mando de otro.

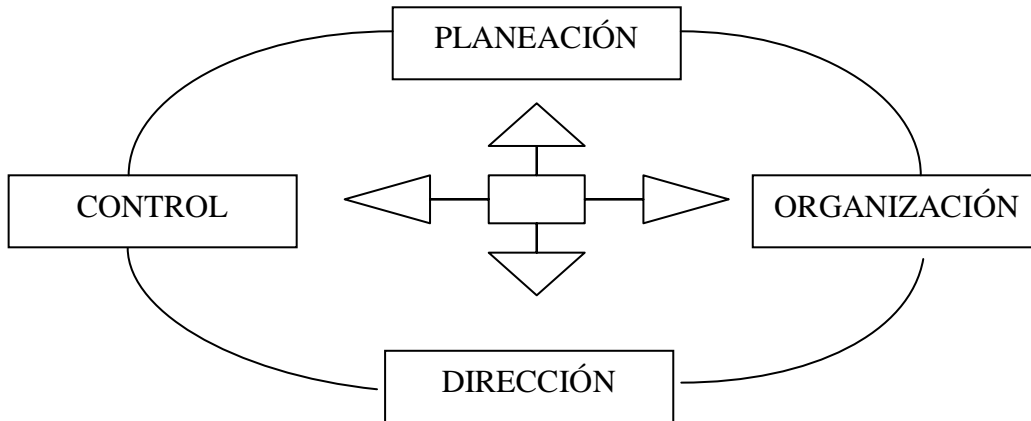
La tarea actual de la administración es interpretar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acción organizacional a través de la planeación, organización, dirección y control con el esfuerzo de todos, para alcanzar los objetivos propuestos.

En conclusión en todas las organizaciones debe haber personas responsables de la administración de la misma. Los administradores deben prepararse con más empeño y decisión para superar los riesgos y competir en un mercado flexible y cambiante; de esta manera la aplicación de nuevas estrategias y contar con herramientas de trabajo para alcanzar lo propuesto. Por este motivo el administrador es un agente de cambio e innovación ya que puede anticiparse a posibles situaciones que afecten al desarrollo de la organización y así dar soluciones oportunas y eficaces.



¹ ALMEIDA, Mercedes; La Administración una herramienta para los líderes del futuro. (2000:10)

2.1.2 PROCESO ADMINISTRATIVO



Las funciones administrativas consideradas como un todo, conforman el proceso administrativo. Cuando se consideran aisladamente son funciones administrativas, sin embargo, cuando se consideran en su enfoque global para alcanzar los objetivos, forman el proceso administrativo, el cual está determinado por el conjunto de las funciones administrativas.

La administración como un proceso sirve para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas, interactuantes e interdependientes con el propósito de alcanzar las metas que desean.

Según Ivancevich y otros, 1995 expresan: “en el proceso de gestión se identifican las funciones de planificar, organizar y controlar que se vinculan entre sí mediante la función de liderar” (p.15).

2.1.3 FUNCIONES ADMINISTRATIVAS

2.1.3.1 Planificación:

Según Mercedes Almeida, 2000 “la planeación es definir las metas de la organización, establece la estrategia general para lograr estas metas y desarrollar una jerarquía comprensiva de los planes para integrar y coordinar actividades, es la primera función administrativa, sirve como base para las demás funciones. La planeación es la función administrativa que determina

anticipadamente cuales son los objetivos y detalla los planes necesarios para alcanzarlos de la mejor manera posible. Planear es fijar los objetivos y escoger anticipadamente el mejor curso de acción para alcanzarlos. La planeación es decidir a donde se pretende llegar, lo que debe hacerse, cuándo, cómo y en qué secuencia.

Sin duda, los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Además los planes son la guía para que:

1. La organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos
2. Los miembros de la organización desempeñen actividades congruentes con los objetivos y los procedimientos elegidos, y
3. El avance hacia los objetivos pueda ser controlado de tal manera que, cuando no sea satisfactorio, se puedan tomar medidas correctivas” (p. 7 – 8).

Stoner, 1997 explica que: “planificar implica que los administradores piensan con antelación en sus metas y acciones y que basen sus actos en algún método, plan o lógica, y no en corazonadas” (p.87)

Sandoval, 1996 explica que: “si la primera obligación de la gerencia es mantenerse en el negocio, la función primordial de la alta administración será planificar, para permanecer en él, en un futuro cambiante” (p.347).

Determinación de objetivos²

Una vez recibida la información que comunica sobre los problemas y necesidades prioritarias, hay que diseñar un Programa de Mejoras; es decir, seleccionar aquellos focos de atención que consideramos importantes para convertirlos en objetivos de actuación de toda la organización y elegir los que se consideren fundamentales.

² Ibid, p.19

La fijación de objetivos de la institución supone tomar decisiones, elegir entre varias alternativas, y la más operativa nos servirá de referencia a todas las estructuras organizativas. Para esto los objetivos deben ser:

“Concretos: redactados en un lenguaje operativo que exprese conductas y destrezas que se pretenden conseguir

Temporalizados: describir específicamente los resultados que se pretenden alcanzar, así como las actividades y tareas a realizar.

Evaluable: en el lenguaje ejecutivo se utiliza indicadores y variables que permiten observar objetivamente si se han conseguido las metas propuestas.

Conocidos: por todos los integrantes de la organización y aceptados por los profesionales que van a gestionarlos.”

- **Pasos imprescindibles**

Selección de actividades, tareas y fijación de funciones: las actividades son el conjunto de actos, movimientos y tareas realizados por una persona o grupo dirigido. La tarea es el trabajo concreto que se designa a cada funcionario y las funciones son el conjunto de actividades propias de un cargo

Sobre estrategias y medios: una vez seleccionados los objetivos, se diseñan las estrategias para el logro de los objetivos propuestos.

Almeida que cita a Certo y Meter (1996: 6), indica que” la estrategia es la pauta o plan que integra los objetivos, las políticas y la secuencia de acciones principales de una organización en un todo coherente”

En efecto, la dirección de una organización debería tener una noción racional de: 1) la misión o finalidad de la misma, 2) de su ambiente competitivo externo y, 3) de sus capacidades internas. Sin embargo, la estrategia ayuda a la empresa a asignar sus recursos, a sacar provecho de sus debilidades relativas y a mitigar sus debilidades, así como a explotar los cambios que se proyectan en el ambiente y a neutralizar las posibles iniciativas de sus competidores

Elección de personas implicadas y responsables en la gestión de los objetivos:

se selecciona tareas y la persona indicada con una función precisa. Las personas elegidas son las responsables quienes deben informar ante el órgano competente.

Asignación de recursos, medios técnicos y materiales: la mayor parte de los objetivos necesitan del apoyo de recursos y medios humanos y materiales para llevarlos a cabo. Muchas veces no se consiguen los objetivos porque no se toma en cuenta estos requisitos que deben detallarse en la planificación.

En conclusión cualquier trabajo en el que intervengan cierto número de personas y por ende se lleven a cabo tareas y existan responsables, estructuras, métodos y técnicas; exige la elaboración de un plan de actuación estrictamente coordinado que racionalice el proceso y economice energías en función de la eficacia. Para esto deben existir estrategias que permitan que se logre.

El futuro es consecuencia del presente, por esta razón debemos conocer bien el presente para tener una buena base para proyectarlo y prever lo que vendrá.

Para afrontar con éxito estas transformaciones se requiere del conocimiento, experiencia, en sí de las actitudes humanas para obtener eficiencia y calidad, sin duda, el conocimiento es la capacidad para aplicar la información a un trabajo y desempeño específico y esto lo logra el ser humano con su cerebro y habilidades.

El primer paso es elegir las metas de la organización, y luego para cada departamento. El siguiente paso será establecer los programas para alcanzar las metas de manera sistemática.

Formulación de Objetivos

En base a los problemas y necesidades detectadas en el diagnóstico, debidamente jerarquizadas, de acuerdo con los objetivos nacionales, las aspiraciones de la institución y de la comunidad, se formulará los objetivos.

Para que dichos objetivos no queden simplemente escritos como aspiraciones permanentes, es necesario considerar su factibilidad, de acuerdo con los recursos que dispone o puede suponer la institución.

Drucker, (1997) expone: “los objetivos no son órdenes. No determinan el futuro, sino que son el medio para mover los recursos y las energías de una organización con objeto de crear el futuro” (p.154).

2.1.3.2 Organización³

La organización como función administrativa y parte integrante del proceso administrativo significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos pertinentes de su administración y establecer las relaciones entre ellos y las atribuciones de cada uno; por lo tanto, los gerentes deben adaptar la estructura de la organización a sus metas y recursos, proceso conocido como diseño organizacional.

Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la organización, produce la estructura de las relaciones de una organización y estas relaciones estructuradas servirán para realizar planes futuros. También es buscar personal nuevo e idóneo para que se una a la estructura de las relaciones, esto se denomina integración del personal.

La organización incluye la determinación de qué tareas son las que se realizarán, quiénes serán los responsables, de qué forma se agruparán las labores, quién reportará a quién y dónde se tomarán las decisiones.

Esta etapa es muy importante en la elaboración del plan y comprende:

1. Si se ha formulado un objetivo, es necesario cuantificar lo que se pretende lograr
2. Para conseguir el objetivo determinado es posible encontrar distintos medios o alternativas
3. Para cumplir las acciones es necesario asignar responsables

³ Ibid, pp.8,9

4. Toda actividad requiere, en mayor o menor grado, el empleo de recursos humanos o financieros que se deben prever en el momento de la programación

La organización puede darse en tres niveles diferentes:

1. a nivel global, denominado diseño organizacional que puede asumir cuatro tipos: lineal, funcional, de tipo línea staff y adhocrática
2. a nivel de departamento, denominado también departamentalización
3. a nivel de tareas y operaciones: es la organización que enfoca cada tarea, actividad y operación, es el denominado diseño de cargos o tareas. Se hace por medio de la descripción y el análisis de cargos

Stoner, 1996 enfatiza: “organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que éstos puedan alcanzar las metas de la organización” (p.12)

2.1.3.3 Dirección

Según Mercedes Almeida, 2000 expresa:

“Dirigir implica mandar, incluir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. Las relaciones y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. Los gerentes dirigen tratando de influir a sus seguidores para que se unan y lograr el futuro que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes, al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

La dirección constituye la tercera función administrativa que sigue la planeación y a la organización. Definida a planeación y establecida la organización, falta hacer que las cosas marchen y acontezcan.

Dirección es accionar y dinamizar la empresa, la dirección esta relacionada con la acción, como la puesta en marchas, está directamente relacionada con la actuación sobre los recursos humanos de la empresa.

Las personas necesitan aplicarse en sus cargos y funciones, entrenarse, guiarse y motivarse para alcanzar los resultados que se esperan de ellas. La función de la dirección se relaciona directamente con la manera para la cual el objetivo o los

objetivos deben alcanzarse, por medio de la actividad de las personas que componen la organización. La dirección es la función administrativa que se refiere a las relaciones interpersonales de los administradores en todos los niveles de la organización y sus respectivos subordinados.

Para que la planeación y la organización puedan ser eficaces, necesitan ser dinamizadas u complementadas por la orientación que se dé a las personas, mediante una adecuada comunicación y habilidad de liderazgo y motivación." (p. 9)

El desafío que implica imaginar un futuro deseable para la organización, así como llevar a la organización hacia ese futuro, es una tarea central de la administración. Se trata del reto de la planificación y la organización.

Sin embargo, esto desemboca en la conclusión de que un plan estratégico razonable y una estructura organizativa sensata llevan a alcanzar las metas de la organización. De esta manera los gerentes deben tener voluntad para alentar y apoyar a las personas que llevan los planes a la práctica y que trabajan dentro de las estructuras. Este esfuerzo administrativo para lograr que la gente se concentre en las metas de la organización es el proceso de dirección. La dirección trata de las habilidades humanas de la administración.

Chiavenato, (1995) enfatiza: "el papel de la dirección es accionar y dinamizar la organización, definida la planeación y establecida la organización. La dirección esta relacionada con la acción como la puesta en marcha y tiene mucho que ver con las personas. Esta directamente relacionada con la actuación de los recursos humanos" (p.257)

En conclusión la dirección significa que los gerentes motivan a sus subordinados, dirigen las actividades de otros, seleccionan los canales más eficaces de comunicación o resuelven conflictos entre los miembros, están implicados en el liderazgo.

Las actividades previstas en el plan deben cumplirse en una forma y en un tiempo determinado para que surtan los efectos deseados. Para ello es necesario que los directivos proporcionen la información necesaria a sus colaboradores.

En las organizaciones la planificación se realiza en forma conjunta con los funcionarios, de esta forma todos aportan con sus conocimientos y su experiencia para la elaboración del plan.

Durante la ejecución de las actividades es necesario que haya un seguimiento, por esto, debe existir un líder que influye en sus colaboradores para el logro de los objetivos de la organización. Que motive, que comunique para que sus colaboradores mantengan una motivación al logro y para el éxito con una comunicación clara, efectiva y convincente.

De hecho, la dirección llega al fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

Los gerentes dirigen tratando de convencer a los demás de que se les unan para lograr el futuro, que surge de los pasos de la planificación y la organización. Los gerentes al establecer el ambiente adecuado, ayudan a sus empleados a hacer su mejor esfuerzo.

El elemento humano debe ser observado, interpretado y encauzado para funcionar una gerencia y un liderazgo decisivos, oportunos y de alta calidad en un mundo rápidamente cambiante.

Sin duda, los planes estratégicos son ejecutados por las personas que trabajan en un mundo de relaciones complejas que pueden cambiar con el tiempo, los grupos son unidades que se unen y donde la comunicación es vital.

- **Liderazgo⁴**

Es el arte o proceso de influir en las personas para que se esfuercen con buena predisposición y entusiasmo hacia la consecución de metas, objetivos, o propósitos grupales. El liderazgo es un proceso interactivo que se desarrolla con el tiempo, las personas con un saldo positivo de influencia surgen como líderes en situaciones no estructuradas y los líderes formales son nombrados en puestos de autoridad en las organizaciones.

Un líder debe desempeñar algunas funciones, empresario y estratega principal, administrador e implantador de la estrategia, solucionador de crisis, supervisor, líder aparente, portavoz, distribuidor de recursos, creador de políticas, mentor y animador; sin embargo, otras veces un líder necesita ser

⁴ Ibid, p. 10

autoritario y exigente, a veces un escucha perceptivo y un tomador de decisiones comprometedoras.

Los líderes tienen que dirigir firmemente y establecer la misión, los objetivos, las reglas y el ambiente de equipo. Tiene que motivar a sus seguidores, entusiasmarlos con los procedimientos, proyectos e innovaciones y servir como ejemplo de normas de participación. Los líderes deben de reiterar las metas y objetivos constantemente, manejar conflictos, tranquilizar a los miembros de la organización y responder a los desafíos sin ponerse a la defensiva. “para ser un buen líder hay que empezar primero siendo un buen seguidor”

2.1.3.4 Control⁵

Según Mercedes Almeida, 2000 expresa:

“El control como la cuarta función administrativa, depende de la planeación, de la organización y de la dirección para formar el proceso administrativo. La finalidad del control es asegurar que los resultados de aquello que se planeó, organizó y dirigió, se ajusten, tanto como sea posible, a los objetivos previamente establecidos.

El control administrativo es el proceso que permite garantizar que las actividades reales se ajusten a las actividades proyectadas.

El control sirve a los gerentes para monitorear la eficacia de sus actividades de planificación, organización y dirección de cuatro características de la organización: producción, recursos financieros, humanos y cambio y desarrollo.

Una parte esencial del proceso de control consiste en tomar las medidas correctivas que se necesitan. El control administrativo es un esfuerzo sistemático para establecer normas de desempeño con objetivos de planificación, desempeñar sistemas de retroinformación, comparar los resultados reales con las normas previamente establecidas, determinar si existen desviaciones, medir su importancia, tomar las medidas que se necesiten, garantizar que todos los recursos de la empresa se usen de la manera más eficaz y eficiente para alcanzar los objetivos de la organización.

El control es un proceso cíclico compuesto de cuatro fases:

1. Establecimientos de estándares o criterios. Los estándares representan el desempeño deseado. Los criterios representan las normas que guían las decisiones
2. Observación de desempeño: es importante conocer sobre determinado trabajo, con el fin de efectuar el control
3. Comparación del desempeño con el estándar establecido: toda actividad sufre variación, error o desviación, se debe determinar los límites para esas desviaciones. La comparación se realiza por medio de gráficas, informes e índices.
4. Acción Correctiva: el objetivo del control es mantener las operaciones dentro de los estándares establecidos para alcanzar los objetivos propuestos. Como la planeación abre el proceso administrativo, el control sirve de cierre.

La esencia del control reside en la certificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos, con los resultados deseados. El control consiste, fundamentalmente, en el proceso que guía toda actividad, hacia un fin determinado”

En conclusión la esencia del control reside en la verificación de si la actividad controlada está alcanzando o no los objetivos, con los resultados deseados. El control consiste, fundamentalmente, en el proceso que guía toda actividad, hacia un fin determinado.

- **Etapas del proceso de control**

Especificación:

Implantar: la cultura de la calidad

Especificar: la norma o estándar

Producción:

Elaborar: el producto

Medir: los resultados de la producción

Registrar: los datos de la producción

Inspección:

Comparar: el estándar con la producción

Aceptar: el producto y cambiar el sistema

2.2 LA ADMINISTRACIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA⁶

La administración de personal nace intuitivamente con el hombre mismo. Los primeros clanes ya tenían necesidad de enseñar, de elegir miembros jerárquicos, de mantener el principio de supervisión.

Con la aparición de las nuevas máquinas, de las fábricas, inicia con características distintas una nueva etapa. Por ese tiempo el administrador de personal es el mismo patrón y aun cuando delega esta materia, lo hace al jefe de personal, ese hombre con un látigo en la mano.

Hacia fines del siglo pasado empiezan a aparecer algunos indicios de una formación nueva. Las experiencias en evaluación de tareas, la firma de los primeros convenios colectivos son jalones en esta transformación.

Ya después de la primera gran guerra el administrador de personal, desarrolla nuevas técnicas o escruta posibilidades distintas. Se hace popular la evaluación de tareas en EE. UU; se dan beneficios sociales; se firman acuerdos.

El administrador de personal, es el que busca adaptar técnicas, encontrar nuevas soluciones. Y que, por sobre todas las cosas, cree en la dignidad del ser humano como tal, sin lo cual no puede llegar a cumplir realmente su cometido.

La administración de personal hace una serie de aportes a esa sociedad constituida en mayor o menor medida por empleados. Estos aportes los hace la empresa, inspirada y dirigida por administración de personal y utilizando a veces ciencias o técnicas distintas a sí misma.

La administración de personal trata de las relaciones que se producen a raíz del trabajo en relación de dependencia. Puede constituirse como una ciencia en cuanto constituye un área particular del saber humano; no ha sido aún desarrollado como un cuerpo metódico de doctrina: más están dadas todas las

⁶ MARISTANY, Jaime; Evaluación de tareas y administración de remuneraciones (1973: 20-25)

condiciones para que se produzca el tratado del tema. Y es ciencia también en cuanto tiende al conocimiento de las cosas por sus principios y causas.

Los principios y técnicas de administración de personal se aplican a sociedades donde no se dan plenamente las características de la empresa comercial. Las mismas son las sociedades militares, sacerdotales, y políticas (sociedades benéficas, partidos políticos, etc.)

Esta función debe depender del gerente general o a su vez del ejecutivo principal de la empresa. De esta manera las relaciones del administrador con las demás funciones se articulan ágilmente sobre la base de una paridad jerárquica entre ejecutivos y empleados o personal. También el mismo decide quien tiene o no el potencial para ingresar a un puesto subordinado y el deberá recomendar la capacitación que su personal debe recibir, de esta manera directa es el responsable del desarrollo de las actividades.

La administración de personal tiene que velar por sus empleados y considera las siguientes funciones:

- Selección de personal
- Remuneraciones: evaluación de tareas

Administración de remuneraciones

- Beneficios
- Planeamiento de desarrollo
- Capacitación
- Comunicaciones
- Seguridad
- Psicología
- Medicina

2.2.1 Administración de Recursos Humanos⁷

Se puede considerar como una ciencia en cuanto constituye un área particular del saber humano, así también cuanto tiende al conocimiento de las cosas por sus principios y causas. Así mismo no es una ciencia solamente del pensamiento sino también una ciencia de la acción y es una de las más importantes en el mundo actual para poder hacer aportes a la sociedad que está constituida en mayor o menor medida por empleados.

Los recursos más importantes de una organización son las personas que contribuyen con su trabajo, sagacidad, creatividad e ingenio para el logro de los objetivos de la organización. Los asuntos que se tratan se refieren a aspectos internos como externos así tenemos 1.- investigación de mercado de recursos humanos, 2.- reclutamiento y selección, 3.- descripción y análisis de cargos, 4.- evaluación del desempeño humano, 5.- compensación y administración de salarios, 6.- planes y beneficios sociales, 7.- higiene y seguridad del trabajo.

Cada elemento que conforma la organización garantiza un desarrollo no solo de manera personal con su estabilidad laboral sino para todos quienes la conforman. Es necesario que al recurso humano se lo cuide de tal forma que su trabajo sea de beneficio para la empresa.

La administración del recurso humano no es una de las cosas mas fáciles puesto que, la persona que se encuentre al mando de los mismos deberá contar con una buena forma en comunicación, de tal manera que todos se sientan parte de la organización y haciendo el trabajo por un fin común; llegando de este modo a conseguir lo propuesto y a la satisfacción de dueños y todos gracias al esfuerzo conjunto.

Según Maristany Jaime “La administración de personal significa, en su raíz, la ayuda o cuidado de personas. Mas exactamente del grupo de personas que se reúne para desarrollar una actividad determinada, en conjunto” (pp. 8,157-159)

⁷ ALMEIDA, M.; Op. Cit. p. 96

Así mismo el recurso humano cada vez que ingresan a las empresas necesitan considerar algunos elementos como: ⁸

- Seguridad en el empleo
- Buen trato y buenas condiciones
- Remuneración equitativa
- Posibilidad de desarrollo personal

No cabe duda que si el hombre trabaja es para sobrevivir a sus necesidades, de esta manera no solo encuentra la satisfacción en ganar dinero, sino en cumplir las responsabilidades que asume y en relación con los demás. Así mismo la seguridad en el empleo para no vivir angustiado, requiere un lugar de trabajo que cubra las necesidades de confort dadas por la sociedad en la que vive. El empleado quiere ser bien tratado por sus superiores; necesita sentir que pueda desarrollarse, crecer.

Selección de personal⁹

La selección de personal es escoger a la persona idónea para ocupar un determinado cargo. Es determinar la persona más capaz para desempeñarse en un puesto existente en la organización, sin duda, la selección soluciona dos problemas

1.- adecuación del hombre al cargo

2.- lograr que la persona seleccionada se desempeñe eficientemente en el mismo.

En efecto el proceso de selección implica una decisión de ambas partes. La organización decide si ofrece un empleo, así como el grado de atractivo que debe tener la oferta y el empleado decide si la organización y el empleo ofrecido se ajustan a sus necesidades y metas. Las condiciones de selección se basan en la especificación del cargo, su finalidad es dar mayor objetividad y precisión a la selección del personal para ese cargo. Mencionamos algunas:

⁸ MARISTANY, Jaime; Op. Cit. pp.157-159

⁹ ALMEIDA, Mercedes; Op. cit. p. 100

- 1.- formulación de la solicitud de empleo
- 2.- Entrevista previa de selección
- 3.- pruebas
- 4.- investigación de antecedentes
- 5.- entrevista profunda de selección
- 6.- examen médico
- 7.- oferta de empleo

La selección del personal mas idóneo garantiza a la organización un desarrollo eficiente, por ende es necesario contar con un listado de requisitos para que los aspirantes se presenten a las entrevistas de trabajo.

En la actualidad en el Ecuador según el Código de Trabajo en cada organización debe existir al menos una persona con alguna discapacidad, Las organizaciones están obligadas a la práctica de la solidaridad social con este sector de la población.

Descripción y análisis de cargos¹⁰

Es un proceso que consiste en enumerar las tareas, deberes y responsabilidades que conforman un cargo, la periodicidad de la ejecución, los métodos aplicados para la ejecución de las atribuciones o tareas y los objetivos del cargo.

Atribución es el conjunto de actividades que ejecuta la persona que ocupa el cargo, en este grupo se puede incluir los funcionarios que desempeñan labores y reciben una remuneración mensual. Función es el conjunto de tareas o atribuciones que el ocupante del cargo ejerce de manera sistemática y reiterada. Cargo es el conjunto de funciones, tareas y atribuciones previamente determinadas, con posición, definida en el organigrama

¹⁰ Ibid, pp. 96-113

El análisis del cargo se ocupa de los requisitos que el aspirante necesita a cumplir, las responsabilidades comprendidas y las condiciones que el cargo exige. Los cargos se proveen de acuerdo con esas descripciones y análisis. El ocupante del cargo debe tener características compatibles con las especificaciones del cargo y el papel que deberá desempeñar es el contenido del cargo registrado en la descripción.

Este presenta el contenido del mismo de manera impersonal y las especificaciones suministran la percepción que tiene la organización respecto de las características humanas que se requieren para ejecutar el trabajo; es decir, la educación, la experiencia, la iniciativa. Es necesario analizar y describir los cargos, para conocer su contenido y sus especificaciones con el fin de administrar eficiente y efectivamente los recursos humanos.

Tarea es el conjunto de actividades que ejecuta el ocupante del cargo, es el trabajo realizado por obreros y conserjes que son simples y rutinarios.

En conclusión los cargos a desempeñar, dependiendo el área de trabajo, se los debe realizar al 100%. La responsabilidad nos da un resultado y un servicio de calidad y respeto a nuestro cliente. Ante todo el empleado del sector hotelero debe especializarse en dos o tres idiomas para mantener una conversación adecuada con el cliente, sobre todo en el área de recepción. El gerente hotelero debe incentivar al trabajador con premios al mejor trabajador, con salarios justos; cursos, seminarios y capacitaciones, dentro o fuera del país para que se especialice y lograr un servicio excelente.

2.3 ADMINISTRACIÓN ESTRATÉGICA:¹¹

Como menciona Ricardo Urrutia, citado por Almeida, M. "La Administración Estratégica es el arte y la ciencia de formular, implementar y evaluar las decisiones interfuncionales que permiten a la organización alcanzar sus objetivos."p. 26

¹¹Ibid, pp.26, 90.

Es el proceso administrativo que entraña que la organización realice la planificación estratégica y después actúe de acuerdo con dichos planes, tiene algunos componentes como son:

- Selección de la misión y las principales metas corporativas
- El análisis del ambiente competitivo externo de la organización para identificar las amenazas y oportunidades
- El análisis del ambiente operativo interno de la organización para identificar las fortalezas y debilidades de la organización
- La selección de estrategias fundamentadas en las fortalezas de la organización y que corrijan sus debilidades con el fin de tomar ventaja de oportunidades externas y contrarrestar las amenazas externas, y
- La implantación de la estrategia. La tarea de analizar el ambiente interno y externo de la organización para luego seccionar una estrategia apropiada se denomina formulación de la estrategia.
- La implantación de estrategias involucra el diseño de estructuras organizacionales apropiadas y sistemas de control a fin de poner en acción la estrategia escogida por la organización.

Así podemos concluir que la administración estratégica es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, en torno al que hacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro las organizaciones y empresas, para poder sujetarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr el máximo de eficiencia y calidad de sus prestaciones.

2.3.1 Definiciones Básicas Del Proceso De Administración Estratégica¹²

MISIÓN: Es una declaración duradera de los propósitos que distingue a una empresa de otras similares. Es un compendio de la razón de ser de una empresa, esencial para determinar objetivos y formular estrategias. Una buena misión empresarial debe reflejar las expectativas de sus clientes, porque es el cliente quien decide lo que es y debe ser una empresa.

¹² CALDAS , Marco; Planificación Estratégica (2004: 34-53)

La misión es la parte operativa de la planificación estratégica porque señala el camino, las herramientas y los instrumentos a considerarse para abordar con eficiencia los objetivos propuestos, no es más que una delimitación del campo de acción que los dirigentes le fijan a priori a la empresa.

VISIÓN: es la percepción simultánea de un problema y de una solución técnica novedosa, a fin y al cabo es una apuesta sobre la aceptación de una idea por el público. La visión adscribe una misión a la empresa: hacer que la visión se convierta en realidad, deben estar inmersos los valores, lo que se aspira, los propósitos compartidos de la empresa y la comunidad en que se desarrolla.

VALORES CORPORATIVOS: basados en las presunciones que hace la organización con respecto al mundo y la manera como opera. Toda empresa posee presunciones tácitas acerca de cómo funciona el mundo laboral. Estas tienen profundas consecuencias en la manera como los miembros de la organización perciben e interactúan con proveedores, clientes competidores, empleados, sindicatos, gobiernos y otros.

Los valores son el conjunto de principios, creencias, reglas que regulan la gestión de la organización. Constituyen la filosofía empresarial y el soporte de la cultura organizacional. El objetivo de los valores corporativos es el de tener un marco de referencia que inspire y regule la vida de la organización.

FORTALEZAS, OPORTUNIDADES, DEBILIDADES Y AMENAZAS (F O D A)

Fáctores internos

Fortalezas.- para impulsarlas

Debilidades.- para eliminarlas

Fáctores externos

Oportunidades.- para explotarlas

Amenazas.- para evitarlas

Con ello se puede plantear los objetivos y diseñar las estrategias y acciones para alcanzar la visión de la empresa.

OBJETIVOS GLOBALES: son definidos como los más importantes fines a los que se dirigen las actividades organizacionales e individuales, son producto de la misión y visión que se ha establecido para la empresa. Deben cubrir e involucrar a toda la organización. Deben ser

- Cuantificables
- Fijados para un período de tiempo
- Factible de lograrse
- Estimulante
- Conocido, entendido y aceptado por todos
- Flexible
- Generado a través de procesos participativos
- Obligatorio
- Relacionado y consistente con la misión y visión futura
- Redactados con verbos en infinitivo que den sensación de logro

ESTRATEGIAS: manera de establecer procedimientos para enfrentar los obstáculos de índole político, económico, social y financiero, consiste en buscar los diferentes caminos de cómo lograr los objetivos de una organización. Son como hacer realidad cada objetivo y cada proyecto.

POLÍTICAS: son las directrices generales para la toma de decisiones. Establecen los límites de las decisiones especificando aquellas que puedan tomarse y excluyendo las que no lo permiten.

De este modo canaliza el pensamiento de los miembros de una empresa para que sea compatible con los objetivos de la misma. Las políticas son grandes lineamientos, una especie de normas que condicionan la forma como tiene que lograrse los objetivos y desarrollarse las estrategias.

2.4 ADMINISTRACIÓN HOTELERA:

2.4.1 Generalidades de la industria hotelera¹³

La industria hotelera entra dentro de la clasificación de empresa en el apartado de servicios; es decir, un hotel, hostel, hotel- apartamento, etc., son considerados como empresas de servicios.

Como tal empresa de servicios tiene una serie de características típicas:

- No hay venta de productos., sino que se facilita un servicio, en el cual, el producto ha sido previamente manipulado y transformado
- Si no hay venta de productos principales, lógicamente tampoco habrá venta de subproductos o productos derivados del principal.
- El servicio facilitado por las empresas hoteleras es considerado como bienes intangibles. Es necesario tanto el pernoctar como la manutención, pero son difíciles de cuantificar.

La estacionalidad es otra de las características predominantes dentro de la hotelería y por tal debemos entender la época del año en la que se concentra la demanda. Por norma general, se centra en los meses de junio, julio, agosto, septiembre; y, algunos meses que son temporada alta donde la hostelería genera gran cantidad de puestos de trabajo eventuales; es decir, según la estacionalidad se incrementa o disminuye la demanda laboral; aunque durante todo el año se mantengan una serie de puestos de trabajo considerados como necesarios o mínimos.

Otro gran problema que se presenta es la relación directa entre inversión – amortización – beneficio, que se agudiza en aquellas zonas donde la estacionalidad es reducida.

El tercer factor de la empresa hotelera es la temporalidad; entendiéndose por esto a la vida de duración del servicio – producto de la empresa, que es sumamente bajo, ya que en la mayoría de los casos oscila entre veinte y cuatro a cuarenta y ocho horas, así en el caso de los hoteles la principal cuenta es la de habitaciones,. Es decir, los ingresos que se producen por el alquiler – venta – reservas de las habitaciones. El problema es la elasticidad

¹³ CERRA ,y otros; Gestión de producción de alojamientos y restauración (2001: 25-26)

del hotel, por cuanto el hotel tiene las mismas habitaciones en temporada alta que en temporada baja, y se ve agravado por la falta de capacidad de almacenaje de los servicios, lo cual define las características típicas y generales de la empresa hotelera.

2.4.2 Actividad Hotelera Interdependiente¹⁴

En el caso de la actividad hotelera, de las agencias de viaje, de los aeropuertos, que necesariamente deben conocer de organizaciones que puedan dar servicios a los turistas como son: hospedaje, alimentación y servicios adicionales como pueden ser lavandería, gimnasio, y en algunos casos la oferta de planes turísticos; para esto las empresas hoteleras se asociarán con agencias de viaje que puedan satisfacer estas necesidades, así como el transporte y el alojamiento en otro lugar.

Para esto existen variables que permiten esto como son tarea, estructura, personas, tecnología y ambiente. El comportamiento de esos componentes es sistémico, interactuante y complejo.

Un hotel es un hogar temporal, para la gente que necesita de alojamiento, alimentos y servicios que ayudan a su descanso. El hotel puede ofrecer facilidades para recreación como piscinas, canchas de golf, o playa y en otros casos provee de espacio libre. En estos tiempos todos los servicios son designados para la comodidad del viajero. Por consiguiente, los gestores de una organización hotelera deberán considerar que no pueden trabajar solos ya que necesariamente dependen de otros. Es así que se da una cadena donde cada uno desempeña un papel diferente que al mismo tiempo llegarán a cumplir una necesidad del cliente.

Los distintos lugares de hostelería como pueden ser restaurantes, bares, discotecas y hoteles de cinco, cuatro, tres, dos y una estrellas; deberán ser administrados por personal que cuente con estudios, competencias y experiencias que lo avalicen para el desempeño eficaz.

¹⁴ www.monografias.com/trabajo6/moem/moem.shtml.enri.enri 16-02-07

En la actualidad existen cursos especializados, para ser administradores hoteleros, esto siempre va acompañado de la experiencia que adquieran durante su vida estudiantil. Muchos de los prospectos hoteleros se encuentran en los campos de los negocios hoteleros. El administrador hotelero debe ser un ejecutivo en los negocios entre otras cosas y, deberá tener conocimientos de contabilidad, impuestos, ventas y promoción, relaciones personales; que vienen de funciones tradicionales del hotel en si. La capacidad para resolver los problemas que tengan estará primero a cargo del señor administrador quien deberá tomar en cuenta el beneficio tanto para el hotel porque “EL HOTEL NUNCA PIERDE”, cliente interno y el cliente externo.

2.4.3 LA ADMINISTRACIÓN HOTELERA Y LA ACTIVIDAD TURÍSTICA

Diversos tipos de alojamientos turísticos¹⁵

El movimiento de millones de personas que se desplazan abandonando sus lugares de residencia habitual, motivados por diversas causas, que pueden ser desde la cultural hasta a gastronomía, sin olvidar otras como las familiares, artísticas, lingüísticas, etc., a excepción de la económica, y que viene a ser una simple definición del turismo, provoca a su vez la creación de establecimientos que oferten tanto el alojamiento como la manutención, bien sea por separado o conjuntamente.

También se puede considerar válido el que existan distintas posibilidades o tipos de tendencias dentro del turismo, que a grandes rasgos se podrían establecer, por una parte, la tradicional, que lógicamente evoluciona, pero de una forma muy lenta que se hace inapreciable en una vida humana, y la otra, que sería la vanguardista, la tendencia que intenta poner en práctica las últimas demandas de la sociedad más avanzada. Hay que recordar que entre las dos tendencias hay una gran variedad de demandas, que son las que hacen posible y necesaria la diversificación de tipos de alojamiento, los que

¹⁵ CERRA Javier y otros , Gestión de producción de alojamientos y restauración (2001: 15-16)

van desde los simples apartamentos no turísticos hasta el camping o campamentos de turismo.

Las empresas dedicadas al servicio del turismo en relación con el alojamiento y manutención pueden ser clasificadas por algunos parámetros, así por ejemplo: el turismo, la reglamentación, servicios prestados, estadísticamente, ubicación, etc.

También encontramos estas otras clasificaciones como alojamientos hoteleros y extrahoteleros, alojamientos turísticos y no turísticos, establecimientos de costa y establecimientos del interior, de playa y de montaña, familiar y de grupo, etc., clasificados todos ellos sobre diferentes bases, ya que un alojamiento puede ser al mismo tiempo turístico de costa – hotelero –familiar, etc.

Para definir de un modo generalizado el concepto de alojamiento turístico hay que tipificar a casi todos ellos y admitir las siguientes bases generales:

- Facilitar el alojamiento
- Capacidad de ofertar o no el servicio de manutención según la demanda el cliente o turista
- Tener una clasificación y calificación que identifique al establecimiento, bien sea de carácter jurídico, bien a nivel comercial
- Establecer un contrato entre ambas partes, establecimiento y cliente a priori, en la que se determine una serie de factores de importancia para ambos, como son entre otros: tipo de alojamiento, cantidad de personas a alojar, días de estancias, servicios contratados de manutención, precios, entre otros.

2.4.4 El Turismo como fuente generadora de empleos¹⁶

El turismo debe ser considerado un fenómeno vivo y activo y nunca estático. La causa: el turismo esta constituido por turistas, personas que a su vez

¹⁶ www.monografías.com/trabajos3/macroeconomía/macroeconomía.shtml: 04-05-2007

configuran la sociedad y viven el ella, por tanto, son parte activa de la misma imponiendo o al menos participando de las nuevas tendencias y gustos o manteniendo ideas más clásicas y tradicionales. La hotelería no puede escapar a estas corrientes de cambio de las nuevas demandas de los clientes, e incluso e algunos casos ha sido la hotelería la que ha tomado las riendas, aportando ideas que posteriormente se han comercializado para hacerlas accesible al campo doméstico. El turismo y la hotelería generan empleo que puede considerarse de una parte de los propios sectores y de otra anexos o reunidos a los mismos. Esa generación de empleo responde al número de visitantes que se encuentran ligados al turismo y a la hotelería y, al crecimiento o decrecimiento como consecuencia del efecto.

De otra parte es innegable el impacto que la actividad turístico – hotelera causa sobre los espacios turísticos sean estos de gran volumen o espacios pequeños, en estos últimos las características y costumbres de los visitantes influyen en gran medida en el entorno.

2.5. BREVE DIAGNOSTICO DE LA ACTIVIDAD HOTELERA EN EL ECUADOR

2.5.1 Antecedentes¹⁷

La Junta Nacional De Planificación Y Coordinación Económica, División de Estadística y censos en el año de **1965** realizan en primer Censo de Servicios de acuerdo a la:

Disposición LEGAL.- Conforme a las disposiciones establecidas en el Art. 5º. De la Ley de Estadística Nacional, todas las personas naturales o jurídica domiciliadas, residentes o actuantes en la República **ESTÁN OBLIGADAS** a suministrar la División de Estadísticas y Censos, las informaciones e carácter estadístico o Censal que les sean requeridas.

¹⁷ Junta Nacional De Planificación Y Coordinación Económica, División de Estadística y censos año: **1965**

Los datos solicitados en este cuestionario tienen CARÁCTER Estrictamente Confidencial y Reservado y de acuerdo con el Art. 6º de la citada ley, no podrán darse a conocer datos individuales de ninguna empresa o establecimiento, ni podrán ser utilizados para fines de tributación o para cualquier otro objetivo diferente del propiamente estadístico o censal.

Art. 7º.- Se sancionará con una multa de cien a diez mil sucres, a las personas o entidades que excluyan u omitan proporcionar los datos dentro de los plazos legalmente establecidos o que intencionalmente los proporcionen o que de cualquier manera infringieren las obligaciones establecidas por la presente ley.

(ANEXO 4)

ANÁLISIS: El campo hotelero ha permitido un gran desarrollo dentro del mercado laboral tanto para puestos administrativos como de servicios u operativos. En Quito tenemos una amplia cantidad de establecimientos hoteleros y de restauración que mediante un trabajo conjunto de empleados y colaboradores satisfacen las necesidades de los clientes. El personal ocupado, para cumplir a cabalidad con las actividades que cada uno de los establecimientos requiere, debe poseer determinados perfiles profesionales que el establecimiento mantiene como políticas de contratación y gestión de personal.

Los ingresos económicos que genera el sector hotelero permite el desarrollo del país y de grandes obras en beneficio del mismo. De esta manera el sector turístico particular o privado se beneficia ampliamente, trayendo consigo el ingreso de más turistas e ingresos.

CUADRO Nº 1

CUADRO COMPARATIVO

	ECUADOR		QUITO	
	RESTAURANTES CAFÉS TABERNAS A & B	HOTELES, PENSIONES RESIDENCIAS ALOJAMIENTOS.	RESTAURANTES CAFÉS TABERNAS A & B	HOTELES, PENSIONES RESIDENCIAS ALOJAMIENTOS
Nº DE ESTABLECIMIENTOS INFORMANTES	8437	376	1133	64
Nº TOTAL DE PERSONAS OCUPADAS	15786	2190	2621	705
Nº DE PERSONAS NO REMUNERADAS				
Propietarios y socios				
Familiares	8119	347	1112	57
	4440	294	771	42
Nº DE PERSONAS REMUNERADAS				
Empleado administrativo	109	166	38	81
Personal de servicios	3118	1383	700	525
VALOR DE LAS REMUNERACIONES PAGADAS EN EL AÑO				
Total				
Empleados administrativos	11909.7	10975.8	3065.4	5575.2
Personal de servicios	1024.9	2330.5	328.7	1439.4
	10884.7	8645.2	2736.7	4135.7
VALOR DE LOS INGRESOS	282652.9	55701.4	52383.0	24751.6
VALOR DE LOS GASTOS	199893.1	31627.3		

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Realizado por: AMBULUDÍ, Marisol

2.5.2 ENCUESTA ANUAL DE HOTELES, RESTAURANTES Y SERVICIOS AÑO 2000 ¹⁸

OBJETIVOS

- “Generar información confiable sobre el comportamiento anual de las actividades de Hoteles, Restaurantes y Servicios, en lo relacionado con: empleo generado, remuneraciones, ingresos, consumo intermedio, valor agregado, formación bruta de capital, etc.;
- Entregar información socioeconómica que permita determinar el aporte de las actividades de Hoteles, Restaurantes y Servicios en el desarrollo de la economía nacional.
- Servir de instrumento de planificación y desarrollo del Ecuador.

Numero de Establecimientos

En el año 2000, fueron investigados a nivel nacional 724 establecimientos, 12 MÁS QUE EN 1999. Del total de establecimientos, el 31% se dedicaron a la actividad de Hoteles y Restaurantes y el 69 % a la de Servicios.

A nivel regional, la Sierra y la Costa son las regiones que aportan a la investigación con el mayor número de establecimientos. La primera contribuye con 405 (56%); en tanto que la Costa, lo hace con 304 (42%); correspondiendo la diferencia 15 (2%) al aporte que brinda la Región Amazónica e Insular.

Las provincias de Pichincha y Guayas, son las que engloban al mayor número de establecimientos al interior de sus regiones, con el 85% y 73% respectivamente. En conjunto, las dos provincias representan el 73% del total de establecimientos investigados a nivel nacional; constituyendo además los principales polos de la actividad económica nacional.

Personal Ocupado

Del total de personas ocupadas en el país durante el año 2000 el 78% se dedican a las labores en establecimientos de servicios, mientras que el 22% lo hacen en los hoteles y restaurantes.

A, nivel regional, en comparación con 1999 no se han producido cambios, pues la sierra sigue concentrando el 63% del total de personas ocupadas, la Costa el 36% y la Amazonía y la región insular el 1%. Pichincha en la Sierra y

¹⁸ INEC, Instituto Nacional de Estadística y Censos; Encuesta Anual De Hoteles, Restaurantes Y Servicios Año 2000

Guayas en la Costa, son las provincias que se destacan a nivel de cada región con el 85% y el 89% del personal ocupado respectivamente. Frente a 199, también Pichincha y Guayas, son las provincias de mayor concentración de la mano de obra ocupada, entre las dos suman un total de 38383 personas, lo que representa el 87% del total nacional.

Remuneraciones

Más de las tres cuartas partes del total e las remuneraciones pagadas en el 2000 corresponden a servicios y la diferencia a lo pagado por los hoteles y restaurantes. Si bien, a nivel regional, la sierra es la que adquiere mayor importancia con el más alto volumen de remuneraciones pagadas en el país (67%), no deja de ser importante la Costa con el 29%. Finalmente la Amazonía Y La Región Insular se ubica en el tercer lugar con el 3%.

Guayas con el 95% del valor de las remuneraciones pagadas y Pichincha con el 94%, constituyen las provincias que se destacan a nivel de Costa y Sierra respectivamente, ya que generan el mayor volumen de las remuneraciones. Así mismo las dos provincias juntas, cubren 95% de las remuneraciones totales pagadas a nivel de todo el país.

Producción total

El mayor aporte al proceso productivo del país, durante al año 2000 le corresponde a la actividad de Servicios, que genera el 91%, mientras que la actividad de hoteles y restaurantes ha contribuido apenas con el 9%.

Respecto a los niveles de producción, en términos regionales, se puede decir que se encuentran focalizados en la sierra y Costa con el 69% y 27% respectivamente. En tanto que La Amazonía y la Región Insular aporta apenas con el 4%. Al relacionar la información de provincias frente a s Región geográfica, Pichincha en la sierra, aporta con el 96% de la producción regional, mientras que Guayas en la Costa contribuye con el 98%. Además, en estas dos provincias se concentra el 96% de la producción generada en el país.

Consumo intermedio

En lo relacionado con el valor de consumo intermedio generado por los Hoteles, Restaurantes y Servicios den el 2000, el 91% corresponde al sector servicios, mientras que la actividad Hoteles, Restaurantes aportan con el 9%.

En lo que hace relación a la participación regional, la mayor contribución le corresponde a la Sierra con el 67%, luego esta la Costa con el 30%.

Conviene destacar que la provincia del Guayas, contribuye con el 99% al total de la Costa y con el 30% al total nacional, en tanto que la provincia de Pichincha, lo hace con el 95% total de la sierra y con el 64% al total del país, concluyendo de esta manera, que las dos provincias son las que define realmente el comportamiento del consumo intermedio de esta actividad económica; al cubrir entre las dos, el 93% del total nacional.

Valor agregado

El 91% del valor agregado generado a nivel nacional en el 2000, es lo que corresponde al aporte entregado por el sector servicios regionalmente, se observa que la sierra es la de mayor importancia, pues contribuye con el 75% del valor agregado total. Mientras que la Costa aporta con el 20% y la Amazonía y Región Insular con el 5%. Cabe destacar la relevancia que tienen las provincias de Pichincha y Guayas en sus regiones geográficas y en el país; así pues Pichincha, genera el 97% de la sierra y el 72% a nivel nacional, en tanto que Guayas contribuye con el 95% de la Costa y el 20% del país.

Formación bruta de capital

La actividad servicios, es la que en el 2000 registra la mayor contribución con el 94%, hoteles y restaurantes aporta con el 6%. Al analizar los aportes regionales, la sierra es la de mayor participación con el 72%, la Costa con el 9%, mientras que la Amazonía y Región Insular con el 19%, Pichincha en la sierra, con el 98% es la provincia de mayor importancia, en tanto que en la Amazonía y la región insular, Napo es la que registra la más alta participación con el 88%. **(ANEXO 5)**

2.5.3 ENCUESTA ANUAL DE HOTELES, RESTAURANTES Y SERVICIOS AÑO 2005 ¹⁹

OBJETIVOS

- Generar información confiable sobre el comportamiento anual de las actividades de Hoteles, Restaurantes y Servicios, en lo relacionado con:

¹⁹ INEC, Instituto Nacional de Estadística y Censos; **Encuesta Anual De Hoteles, Restaurantes Y Servicios Año 2005**

empleo generado, remuneraciones, ingresos, consumo intermedio, valor agregado, formación bruta de capital, etc.;

- Entregar información socioeconómica que permita determinar el aporte de las actividades de Hoteles, Restaurantes y Servicios en el desarrollo de la economía nacional.
- Servir de instrumento de planificación y desarrollo del Ecuador.

Numero de Establecimientos

En el año 2005, fueron investigados a nivel nacional 1007 establecimientos. Del total de establecimientos, el 30% se dedicaron a la actividad de Hoteles y Restaurantes y el 70% a la de Servicios.

A nivel regional, la Sierra y la Costa son las regiones que aportan a la investigación con el mayor número de establecimientos. La primera contribuye con 579 (57.5%); en tanto que la Costa, lo hace con 406 (40.3%); correspondiendo la diferencia 22 (2.2%) al aporte que brinda la Región Amazónica e Insular.

Las provincias de Pichincha y Guayas, son las que engloban al mayor número de establecimientos al interior de sus regiones, con el 76% y 79% respectivamente. En conjunto, las dos provincias representan el 76% del total de establecimientos investigados a nivel nacional; constituyendo además los principales polos de la actividad económica nacional.

Tanto en Pichincha como en Guayas, el mayor número de establecimientos se dedican a las actividades de servicios, 84% en Guayas y 81% en Pichincha.

Personal Ocupado

Del total de personas ocupadas en el país durante el año 2005 el 80% se dedican a las labores en establecimientos de servicios, mientras que el 20% lo hacen en los hoteles y restaurantes.

En los establecimientos dedicados a la actividad de Hoteles, restaurantes y servicios, la participación laboral observada desde la perspectiva de género, permite el siguiente análisis: de las 79266 personas ocupadas en el año 2005, mujeres son 24411, lo que significa el 31%, en tanto que los hombres son 54855, que equivale al 69%. De lo anterior se desprende que la relación de ocupación entre hombres y mujeres es 2.2 a 1, es decir que por cada mujer ocupada existe 2.2 hombres ocupados, en el caso de las mujeres ocupadas,

el 99.52% son empleadas y la diferencia, propietarias y socias y trabajadoras familiares no remuneradas, del total de hombres, el 99.9% son empleados y el resto corresponden a las otra categorías de ocupación.

La mayor concentración de mano de obra femenina y masculina se encuentra en la División de Servicios con 78% y 81% respectivamente.

Remuneraciones

Más de las tres cuartas partes del total e las remuneraciones pagadas en el 2005 corresponden a servicios y la diferencia a lo pagado por los hoteles y restaurantes. Si bien, a nivel regional, la Sierra es la que adquiere mayor importancia con el más alto volumen de remuneraciones pagadas en el país (58%), no deja de ser importante la Costa con el 32%. Finalmente la Amazonía Y La Región Insular se ubica en el tercer lugar con el 10%.

Guayas con el 97% del valor de las remuneraciones pagadas y Pichincha con el 94%, constituyen las provincias que se destacan a nivel de Costa y Sierra respectivamente, ya que generan el mayor volumen de las remuneraciones. Así mismo las dos provincias juntas, cubren 85% de las remuneraciones totales pagadas a nivel de todo el país.

Considerando para el análisis, la variable género y tomando como referencia la información de sueldos y salarios básicos unificados pagados el mes de noviembre del año 2005, se observa que el 69% han cobrado los hombres y el 31% las mujeres, y que el mayor porcentaje lo pago el sector servicios (90%) equivalente a 24195147 dólares. De este valor, los hombres recibieron el 70% y las mujeres el 30%.

Regionalmente la Sierra y la Costa, son las que tienen mayor porcentaje de participación en cuanto al total de remuneraciones pagadas en el mes de noviembre a nivel regional y por género. La primera pago el 56% de remuneraciones a los hombres y el 49% a las mujeres, en cambio la Costa cubrió el 35% de remuneraciones de hombres y el 48% de mujeres.

Producción total

El mayor aporte al proceso productivo del país, durante al año 2005 le corresponde a la actividad de Servicios, que generó el 88%, mientras que la actividad de hoteles y restaurantes ha contribuido apenas con el 12%.

Respecto a los niveles de producción, en términos regionales, se puede decir que se encuentran focalizados en la Sierra y Costa con el 57% y 32%

respectivamente. En tanto que La Amazonía y la Región Insular aporta apenas con el 11%. Al relacionar la información de provincias frente a s Región geográfica, Pichincha en la Sierra, aporta con el 98% de la producción regional, mientras que Guayas en la Costa contribuye con el 99%. Además, en estas dos provincias se concentra el 87% de la producción generada en el país.

Consumo intermedio

En lo relacionado con el valor de consumo intermedio generado por los Hoteles, Restaurantes y Servicios en el 2005, el 89% corresponde al sector servicios, mientras que la actividad Hoteles, Restaurantes aportan con el 11%. En lo que hace relación a la participación regional, la mayor contribución le corresponde a la Sierra con el 58%, luego está la Costa con el 33%.

Conviene destacar que la provincia del Guayas, contribuye con el 99% al total de la Costa y con el 29% al total nacional, en tanto que la provincia de Pichincha, lo hace con el 99% total de la Sierra y con el 51% al total del país, concluyendo de esta manera, que las dos provincias son las que define realmente el comportamiento del consumo intermedio de esta actividad económica; al cubrir entre las dos, el 90% del total nacional.

Valor agregado

El 84% del valor agregado generado a nivel nacional en el 2005, es lo que corresponde al aporte entregado por el sector servicios regionalmente, se observa que la Sierra es la de mayor importancia, pues contribuye con el 53% del valor agregado total. Mientras que la Costa aporta con el 29% y la Amazonía y Región Insular con el 18%. Cabe destacar la relevancia que tienen las provincias de Pichincha y Guayas en sus regiones geográficas y en el país; así pues Pichincha, genera el 95% de la Sierra y el 42% a nivel nacional, en tanto que Guayas contribuye con el 97% de la Costa y el 24% del país.

Formación bruta de capital

La actividad servicios, es la que en el 2005 registra la mayor contribución con el 82%, hoteles y restaurantes aporta con el 20%. Al analizar los aportes regionales, la Sierra es la de mayor participación con el 39%, la Costa con el 24%, mientras que la Amazonía y Región Insular con el 37%, Pichincha en la

Sierra, con el 90% es la provincia de mayor importancia, Guayas en la Costa con el 95%. (ANEXO 6)

2.5.4 Crecimiento del Sector Hotelero

CUADRO Nº 2

ANOS:	1965	2005	2006
Nº ESTABLECIMIENTOS	64	1005	3080
PERSONAL OCUPADO	705	14323	74355
REMUNERACIONES	5575.2 sucre	\$1164971	\$63158819
PRODUCCIÓN TOTAL		4523928	294205894
CONSUMO INTERMEDIO		2736485	198296003
VALOR AGREGADO A PRECIOS		52643326	95909891
DEPRECIACIONES		7529606	17526021
FORMACIÓN BRUTA DE CAPITAL		5778068	25917209

Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

Realizado por: AMBULUDÍ, Marisol

Análisis e Interpretación: Desde el año de 1965 la actividad del sector hotelero ha permitido obtener ingresos mayores a otras actividades económicas. A partir del año mencionado, el Campo Hotelero ha tenido un desarrollo importante en el país; como nos podemos dar cuenta en el cuadro comparativo de los años 1965 al 2007. Existe una diferencia de 3016 establecimientos hoteleros o de restauración; por ende, el número de empleados que laboran se ha incrementado en relación proporcional directa.

Los establecimientos hoteleros se encuentran clasificados en:

Establecimientos de Alojamiento: albergue, apartamentos, hotel apartamento, motel, pensión.

Alimentos y Bebidas: fuentes de soda, restaurantes.

Recreación, Diversión y esparcimiento: balnearios y termas, discotecas, pistas de patinaje, peñas, salas de baile, salas de banquete.

Establecimientos de Alojamiento Rural: cabañas, hostel, campamento, ciudad vacacional, hosterías.

El crecimiento de los establecimientos hoteleros y afines permite la generación de fuentes de trabajo, evitando el desempleo.

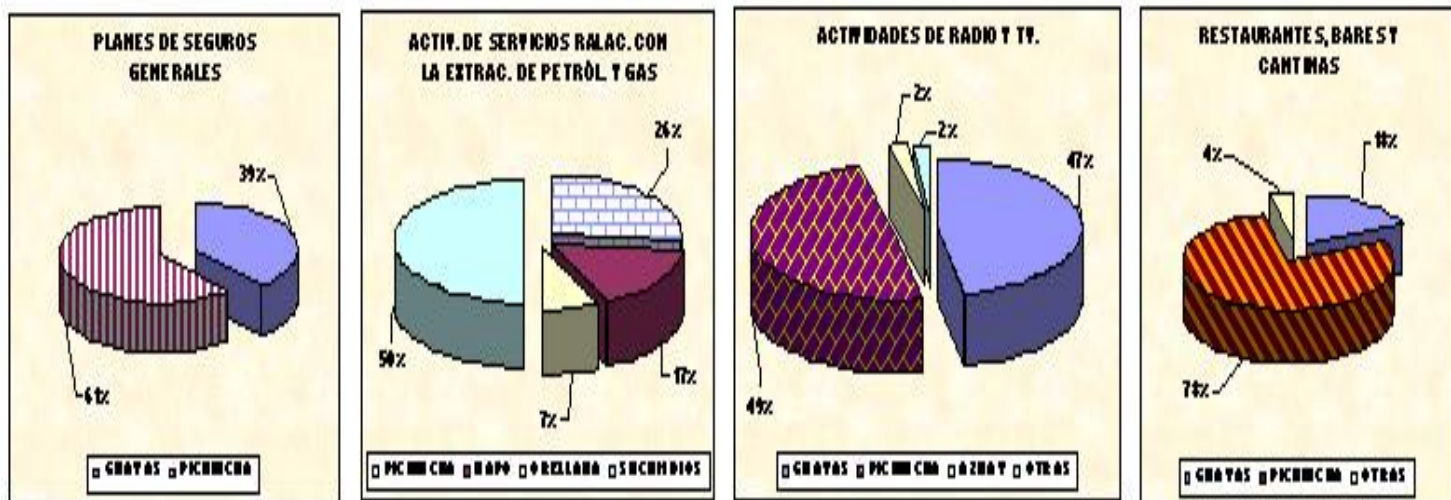
2.5.5 PRODUCCIÓN POR PROVINCIAS DE MAYOR PARTICIPACIÓN SEGÚN PRINCIPALES ACTIVIDADES ECONÓMICAS-2005

Con respecto a los Hoteles; Restaurantes y Servicios del país, las cuatro actividades económicas representadas, son las de mayor incidencia en la producción nacional, sobresaliendo la de Planes de Seguros Generales, con el 34% de la producción total nacional

CUADRO Nº 3

	OCUPADO	RACIONES
TOTAL	79.266	500.312
ACTIV. DE SERVIC. RELAC. CON LA EXTRACCIÓN DE PETROL. Y GAS	3.269	67.838
ACTIVIDADES DE INVESTIGACIÓN Y SEGURIDAD	15.762	61.442
OBTENCIÓN Y DOTACIÓN DE PERSONAL	14.546	43.948
HOTELES; CAMP. Y OTROS TIPOS DE HOSPEI		
TEMPORAL	7.458	39.845
ACTIVIDADES DE HOSPITALES	4.920	36.878
RESTAURANTES, BARES Y CANTINAS	8.213	36.175
OTROS	25.098	214.186

GRÁFICO Nº 1



Fuente: Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)

2.6 LA ACTIVIDAD HOTELERA Y EL ÁMBITO LABORAL²⁰

La hostelería y restauración es un área de trabajo y estudio que aplica los principios de formación de varias disciplinas a los problemas de alimentar y alojar a personas que se hallan lejos de su domicilio. Incluye distintas prácticas y técnicas que han sido desarrolladas principalmente a partir de la experiencia para conseguir estos propósitos.

Un área en estrecha relación con el campo de los servicios al público es la que comprende la distribución de alimentos en instituciones. La administración de los clubes en ciudades y alrededores también es parte de la hostelería y restauración.

En estrecha e intrincada relación con el negocio de la hostelería y restauración se hallan aquellos negocios amorfos denominados turismo y viajes. Las líneas aéreas, el alquiler de automóviles, las agencias de viajes, los aparcamientos y las atracciones se mezclan en aquello que se denomina hospitalidad. Incluye economía, psicología, administración, tecnología de la alimentación, química alimentaria, microbiología, física. Arquitectura, ingeniería, contabilidad, marketing y legislación. Desde estas disciplinas se formulan enfoques, sistemas e instrumentos de análisis diseñados para convertir el alojamiento y los servicios de alimentación en experiencias

²⁰ LUNDBERG, D. E., Organización y administración de hoteles y restaurantes (1986: 1-14)

emocionalmente satisfactorias para aquellas personas que se hallan fuera de su hogar.

Los sistemas y la rutina hacen la tarea de administrar un hotel o un restaurante algo simple, pero el elemento humano es difícil de sistematizar.

Los directivos de hoteles y restaurantes deben tener abundante energía y poseer un sistema nervioso capaz de soportar largas horas de trabajo y muchas quejas.

La administración de un gran hotel comienza desde su carrera profesional en un establecimiento importante, ya sea como recién graduado, lavaplatos recepcionista. El personal suele destacar por su capacidad de progresar o por su especial conocimiento del mundo de la gastronomía, ya que en el campo de la administración hotelera es fundamental la especialización, y algunos incentivos del lugar donde se trabaja.

Otros profesionales necesarios en el campo de la hotelería son el contador, el personal auxiliar y los administrativos. Cada uno de estos trabajadores tiende a presentar ciertos dotes y a sentirse motivados en alguna dirección. El jefe de contabilidad le da mucha importancia a la precisión y al orden siendo incluso a veces incisivo en la necesidad de un entorno organizado. Suele darle importancia a las normas, procedimientos, control y limitaciones. Esta misma personalidad suele encontrarse en los cajeros. Toda organización tiene necesidad de alguien más.

El jefe de personal suele ser inteligente y está más interesado por el rendimiento y el carácter de personal que por las cuestiones económicas.

Un horario prolongado y el trabajo durante las noches y fines de semana son más la norma que la excepción del negocio hotelero. Esto significa una desventaja para aquellos que prefieren fines de semana tranquilos.

Todos los negocios son un reflejo de las personas que los gestionan, pero la hostelería y la restauración son principalmente para las personas sujetas a presión.

Es importante tener una visión global de la historia de esta industria y comprender el alcance y variedad de la tecnología, conocimientos y temperamento que pueden ponerse en práctica en la administración de un hotel o restaurantes. También es necesario tener idea de las oportunidades que tienen los individuos capacitados y enérgicos.

Unos de los grandes atractivos del sector hotelero es el factor “sociabilidad”, que puede explicar en parte porque la gente que trabaja en él dice que “lo lleva en la sangre”. Es difícil sentirse solo cuando se trabaja cara a cara con el cliente. Hay que añadir el hecho de que gran parte tiene lugar en ambientes agradables y con gente que está disfrutando y esto hace ver que la soledad, es compañero de la sociedad competitiva actual, tiene menos probabilidades de encontrarse en un negocio de hoteles y restaurantes.

2.6.1 Situación Económica del Sector²¹

La industria hotelera ha incrementado más empleos en el área y más directivos en la misma.

Los economistas dividen la economía en cuatro sectores o tipos de actividades: primaria (de extracción), secundaria (industrial), terciarios (servicios). Los sectores primarios son agricultura, silvicultura, pesca y minería. El sector secundario incluye construcción y fabricación, mientras que el terciario (servicios) trata con transportes, comunicación y bienes públicos, mayoristas y minoristas, finanzas, seguros inmobiliarios y servicios del gobierno. Conforme se desarrolla una economía, ésta se desplaza del sector primario (principalmente la agricultura) a otras fases. Conforme aumenta la industrialización y se pasa a una era industrial, los sectores primarios y secundarios se hacen relativamente pequeños comparados con los sectores terciarios y cuaternarios. La actividad hotelera, según este análisis se encuentra dentro del sector terciario de la economía y mueve aproximadamente 294205894 millones de dólares. Los ingresos son superiores incluso a otras actividades económicas.

²¹ LUNDBERG, D. E., Organización y administración de hoteles y restaurantes (1986: 18)

2.6.2 El desempleo en el sector hotelero²²

El desempleo, según Lundberg, D. es considerado como “paro forzoso o desocupación de los asalariados que pueden y quieren trabajar pero no encuentran un puesto de trabajo. En las sociedades en las que la mayoría de la población vive de trabajar para los demás, el no poder encontrar un trabajo es un grave problema debido a los costes humanos derivados de la privación y del sentimiento de rechazo y de fracaso personal. La cuantía del desempleo se utiliza habitualmente como una medida del bienestar de los trabajadores. La proporción de trabajadores desempleados también muestra si se están aprovechando adecuadamente los recursos humanos del país y sirve como índice de la actividad económica.

En todo el mundo, pero aun más en América latina el desempleo ha sido un tema de la vida diaria. Aunque las depresiones más profundas parecen haber dejado de ser una amenaza para las economías, el desempleo sigue acosando a las economías de mercado modernas. Una de las principales preocupaciones de los gobiernos es combatir el desempleo o por lo menos mantenerlo a niveles bajos, ya que con ello se asegura que el bienestar económico vaya paralelamente con el bienestar social.

Causas del Desempleo.

- Cuando existe un descenso temporal que experimenta el crecimiento económico caracterizado por la disminución de la demanda, de la inversión y de la productividad y por el aumento de la inflación. La actividad económica tiene un comportamiento cíclico, de forma que los períodos de auge en la economía van seguidos de una recesión o desaceleración del crecimiento.
- En el momento que se da una situación en la que el número de personas que empleo sobrepasa las ofertas de trabajo existentes, debido a que los elevados salarios reales atraen a un mayor número de desempleados a buscar trabajo e imposibilitan a las empresas ofrecer más empleo.

²² www.monografias.com/trabajos/fintrabajo/fintrabajo.shtml: 04-05-2007

- Cuando en ciertas regiones o industrias donde la demanda de mano de obra fluctúa dependiendo de la época del año en que se encuentren.
- Cuando se dan cambios en la estructura de la economía, como aumentos de la demanda de mano de obra en unas industrias y disminuciones en otras, que impide que la oferta de empleo se ajuste a la velocidad que debería. Adicionalmente esta situación se puede dar en determinadas zonas geográficas y por la implantación de nuevas tecnologías que sustituyen a la mano de obra.
- Cuando por causas ajenas a la voluntad del trabajador impide su incorporación al mundo laboral.

Población Económicamente Activa

Efectos del desempleo.

Sin duda alguna, el desempleo puede tener profundos efectos tanto en el individuo como en la sociedad en la que vive, lo que tiene repercusión directa en la economía de un país. Por ello en nuestro estudio hemos considerado necesario analizar en forma general los efectos del desempleo, como son:

Efectos Económicos.

El desempleo impone un costo en la economía como un todo, debido a que se producen menos bienes y servicios. Cuando la economía no genera suficientes empleos para contratar a aquellos trabajadores que están dispuestos y en posibilidades de trabajar, ese servicio de la mano de obra desempleada se pierde para siempre.

El desempleo trae consigo una pérdida en el nivel de ingresos en los gobiernos, por cuanto deja de percibir impuestos que el trabajador y la empresa aportaba normalmente mientras desempeñaba éste su trabajo. A esto se suma los egresos que tiene que realizar la administración pública por concepto de subsidiar a los desempleados. (Bono de Desarrollo Humano)

2.6.3 LA FORMACIÓN HOTELERA Y LA DEMANDA LABORAL ²³

Hasta la década de los 20, la educación para directores de hotel se conseguía principalmente mediante la experiencia. La mayoría de los directores, al igual que los directivos de otras industriales de aquella época, no podían disfrutar de las ventajas de una formación universitaria. La American Hotel Association fue la encargada de diseñar un programa de administración a nivel de escuela superior.

En 1917 Frank Dudley, fue presidente de la mencionada asociación cuando ésta se convirtió en una asociación a nivel nacional.

Los maîtres y los chefs procedían hasta entonces de Suiza y Francia pero la demanda era mayor que la oferta. Los directores de hotel, formados según la tradición europea, no podían comprender la hostelería comercial y familiar americana.

Como una nueva disciplina la administración hotelera solo ha recibido apoyo de forma esporádica de los administradores de escuelas y universidades, es una disciplina selecta basada a su vez en otras muchas disciplinas, principalmente en economía, nutrición, psicología, marketing, ingeniería, seguros, gestión inmobiliaria, legislación , contabilidad, estadística, etc.

La estrecha relación con la mayor parte de los requisitos necesarios para el campo de la administración hotelera, dada su similitud con la administración en general, puede ampliarse a otros campos.

El director de hoteles y restaurantes necesita conocimientos acerca de cálculos, los necesarios para la contabilidad, estadística y proceso de datos. La legislación comercial, nociones de marketing de gran utilidad y la mayoría de programas para locales hoteleros y de restauración. Pero, por otro lado, la administración de hoteles y restaurantes requiere unos conocimientos técnicos específicos, como son el conocimiento profesional, nociones de nutrición, importantes conocimientos en la preparación y servicio de alimentos, conocimientos específicos de costos de alimentos y bebidas, nociones sobre vinos y licores, información especializada acerca de administración de hoteles,

²³ LUNDBERG, D. E., Organización y administración de hoteles y restaurantes (1986: 14-18

restaurantes y turismo. El director debe también tener conocimientos de marketing y adaptarlos al marco específico de la hostelería y restauración.

En Ecuador el Consejo Nacional de Estudios Superiores (CONESUP) ha establecido un programa para la obtención del título de administrador hotelero, entre los requisitos para obtener dicho título figura la formación académica para la Ingeniería 5 años de estudio, Tecnología 3 años de estudio y Técnico 2 años de estudio.

Además de lo que el establecimiento educativo exija a sus estudiantes: materias del pensum académico, horas prácticas, trabajo de fin de carrera, giras de observación, etc.

2.7. PRINCIPALES INSTITUTOS DE NIVEL SUPERIOR RELACIONADOS CON EL SECTOR HOTELERO Y CAMPO LABORAL

Universidad Metropolitana²⁴

INGENIERÍA EN HOTELERÍA Y TURISMO

La carrera de ingeniería de gestión hotelera y turística de la Universidad Metropolitana esta orientada a la formación de profesionales con sólidos conocimientos de industrias, además de un amplio dominio de los atractivos naturales y culturales del Ecuador. A través de la aplicación de herramientas y gestión y administración, estos profesionales serán capaces de administrar, planificar y comercializar productos y servicios hoteleros y turísticos. A partir de la evaluación del comportamiento del consumidor y la industria

CAMPO LABORAL

El profesional podrá desempeñarse tanto en empresas de turismo tradicional como agencias de viaje, líneas aéreas y hoteles, como en empresas orientadas al turismo de intereses especiales, como turismo de aventura, agroturismo, parques nacionales y centros de recreación, entre otros. Por otro

²⁴ Feria de las Universidades, 2007

lado, podrá ejercer su profesión libremente, a través de la creación y desarrollo de su propia empresa.

Universidad Tecnológica Israel (Uisrael)

Institución de derecho privado, con ley de creación N° 99-42 publicada en el Registro Oficial 319 del 16 de noviembre de 1999. Son miembros del CONESUP y la Corporación Ecuatoriana de Universidades Particulares del Ecuador (CEUPA). Entregan los títulos universitarios registrados legalmente en el CONESUP.

INGENIERÍA EN HOTELERÍA Y TURISMO

Es un profesional capaz de diseñar y aplicar estrategias de alta competitividad para lograr un flujo turístico y hotelero, sobre la base de las ciencias administrativas, Humanísticas y Tecnológicas, demostrando espíritu emprendedores y altos valores éticos y morales.

Universidad Iberoamericana del Ecuador

La Universidad Iberoamericana Del Ecuador se propone:

Organizar un sistema dual de formación: conocimientos teóricos y prácticos profesiones

Proporcionar un marco ideal para el aprendizaje: locales bien condicionados, laboratorios, talleres (hostal y restaurantes de prácticas), importante biblioteca.

Propugnar los valores de responsabilidad personal y social, de trabajo, de respeto hacia los otros y la sociedad.

Insertar al estudiante en un mundo contemporáneo en la comunicación globalizada.

Formar estudiantes conscientes de su identidad nacional, emprendedores y competitivos.

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Tecnólogo en hotelería

Ingeniero en administración de empresas hoteleras

Universidad Tecnológica Equinoccial

La oferta académica responde a las exigencias de educación y trabajo que caracterizan a la formación profesional.

Las tres especialidades de la Facultad: el turismo, la hotelería y Gastronomía, enfrentan en su estructura educativa los retos del proceso de globalización y desarrollo sustentable, enriqueciendo el potencial competitivo de nuestros graduados.

INGENIERO EN GESTIÓN HOTELERA 205 créditos

TECNÓLOGO EN OPERACIONES HOTELERAS 161 créditos

El ingeniero en gestión hotelera es un profesional con capacidad de crear, gerenciar, asesorar y desarrollar las operaciones que demanda la industria hotelera, mediante la aplicación de estrategias, técnicas y uso de tecnologías aceptadas nacional e internacionalmente. Será también su tarea específica formular y evaluar proyectos hoteleros.

Así también tenemos otras universidades que ofrecen a los estudiantes la carrera de Administración Hotelera:

Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería, ITHI

TECNÓLOGO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS HOTELERAS

Tres años / Seis semestres

Al egresar de la Carrera, tendrás las actitudes y aptitudes para desempeñar cualquier puesto de trabajo al interior del hotel, podrás organizar y dirigir eventos y banquetes, así como emprender microempresas prestadoras de servicios en las áreas de alojamientos y de alimentos y bebidas.

Universidad Tecnológica América²⁵

Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

Quito, calle Oriente 536 y Guayaquil

²⁵ El Universo, Guía de Carreras 2007, pp.48-90

Universidad Técnica Particular de Loja

Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas y Hoteleras

Sede Central, Loja, campus Universitario San Cayetano

Universidad San Francisco de Quito

Ingeniería en Administración de Empresas de Hospitalidad

Quito, Vía Interoceánica y Jardines del Este, Círculo de Cumbayá

Universidad Oq. Mandino (UOM)

Ingeniería en Administración Hotelera y Turística

Quito, campus Uhsven, San Francisco 436 y Mariano Echeverría, Sector Quito
Tennis

Universidad de Especialidades Turísticas

Ingeniería en Administración de Empresas Hoteleras

Quito, av. Patria E3-67 y Nueve de Octubre

Universidad Cooperativa de Colombia

Ingeniería en Administración Turística y Hotelera

Quito, Iñaquito E 31-24 M y Amazonas diagonal al Centro de Exposiciones

GUAYAQUIL

Universidad Católica de Santiago de Guayaquil

Técnico en Turismo

Tecnólogo en Turismo y Hotelería

Ingeniero en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas

Universidad de Guayaquil

Guía de Turismo

Licenciado en Turismo y Hotelería

Universidad Jefferson de Guayaquil

Licenciado en Turismo y Hotelería

Universidad Tecnológica Ecotec

Licenciado en Administración Hotelera, énfasis en Hotelería

Universidad Metropolitana

Ingeniería en Administración de Empresas Turísticas e Industrias de la
Recreación

CAPITULO III

3. OBTENCIÓN DE DATOS, RESULTADOS, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

La presente investigación fue realizada, basándose en la investigación documental bibliográfica y de campo. Esta última, a través de la encuesta telefónica mediante la muestra de estudiantes seleccionados.

La información necesaria para realizar el trabajo, es la situación laboral actual y los puestos de trabajo donde ejercen sus actividades; así como si ejercen o no su profesión como Administradores Hoteleros y en qué lugares.

3.2 Técnicas e Instrumentos de Investigación

Los instrumentos aplicados fueron:

- Investigación documental bibliográfica
- Encuestas Telefónicas y
- Registros de estudiantes. Cuadros de matrículas y promociones y Libros de Actas de Grados (tres tomos).

3.3 Levantamiento de la información

Una vez que se recolectó la información documental bibliográfica y se determinó la muestra, se levantó la información de las fuentes primarias mediante la encuesta telefónica.

Este trabajo de campo nos permitió obtener la información de la fuente, en los documentos institucionales de los registros de Egresados y Titulados del Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI

3.4 Tamaño de la Muestra

Para realizar el cálculo de la muestra se tomó como referencia la siguiente formula:

$$n = \frac{N \cdot o \cdot z^2}{(N - 1) E^2 + o \cdot z^2}$$

26

Donde:

n = Tamaño de la muestra a determinarse

N = Población Total

o = varianza de la población finita, la cual es una constante que equivale a 0.25

z² = Nivel de confianza con el que se va a dar un tratamiento de las estimaciones, es un valor constante que equivale a 1.96

(N-1) = Es una corrección que se usa para muestras mayores a 30

E² = Nivel o límite de error que varía del 1% al 9%

Para determinar la población total se consideró los nombres y números de teléfono de los Egresados y Titulados del Tecnológico Internacional ITHI. Esta información que se ha obtenido de los Libros de Actas de Grado y Fichas de Datos desde el año 1996 al 2006:

CUADRO N° 4

EGRESADOS Y TITULADOS DEL TECNOLÓGICO INTERNACIONAL DE
TURISMO Y HOTELERÍA ITHI
CARRERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA

Nº	AÑO DE EGRESAMIENTO	TOTAL
1	Año 1996	4
2	Año 1997	4
3	Año 1998	4
4	Año 1999	21
5	Año 2000	72
6	Año 2001	58
7	Año 2002	13
8	Año 2003	14
9	Año 2004	51
10	Año 2005	57
11	Año 2006	47
TOTAL		345

Fuente: Secretaría del ITHI
Elaborado por: AMBULUDÍ, Marisol

²⁶ ANDRADE, X.; "investigación para el bachillerato (101)

Una vez determinado el número de población total, se calcula el tamaño de la muestra con el siguiente cálculo:

$$n = \frac{N \cdot o \cdot z^2}{(N-1) E^2 + o \cdot z^2}$$

$$n = \frac{345 \cdot 0.25 \cdot (1.96)^2}{(345-1) 0.005^2 + 0.25 (1.96)^2}$$

$$n = \frac{345 \cdot 0.9604}{1.72 + 0.9604}$$

$$n = \frac{331,338}{2.6804}$$

$$n = 124.63$$

$$n = 125 \text{ personas}$$

Calculado el tamaño de la muestra, seleccionamos la muestra estratificada simple a través de un sorteo, utilizando la tabla de números aleatorios (**VER ANEXO 3**)

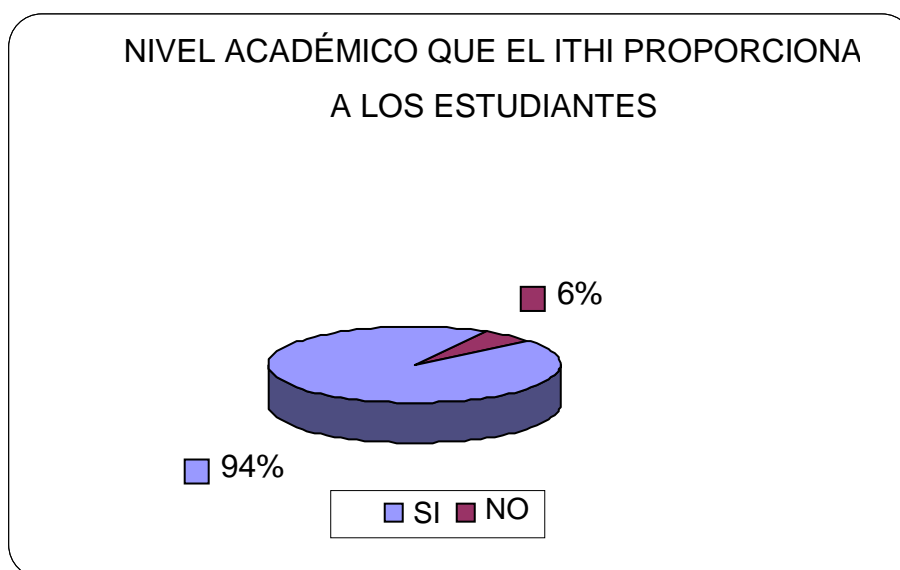
**3.5 Presentación de los resultados de la Encuesta Telefónica:
Análisis e interpretación de los datos**

CUADRO 5

NIVEL ACADÉMICO QUE EL ITI PROPORCIONA A LOS ESTUDIANTES

Indicadores	Ni	%
SI	118	94,4
NO	7	5,6
Total	125	100
Fuente: Encuesta Telefónica		
Elaborado por: AMBULUDÍ, Marisol.		

GRÁFICO 3



Análisis e Interpretación:

De la muestra de 125 personas que corresponden al 100%, el 94% de las personas encuestadas avalan que el nivel académico que el ITI proporciona, está dentro de los requerimientos profesionales y que esto se complementa con la práctica que se adquiere a lo largo de la trayectoria laboral; mientras que un 6 % manifiesta que no lo está y que es necesario incrementar el nivel académico para poder estar de acuerdo a los requerimientos profesionales que exige la demanda laboral contemporánea.

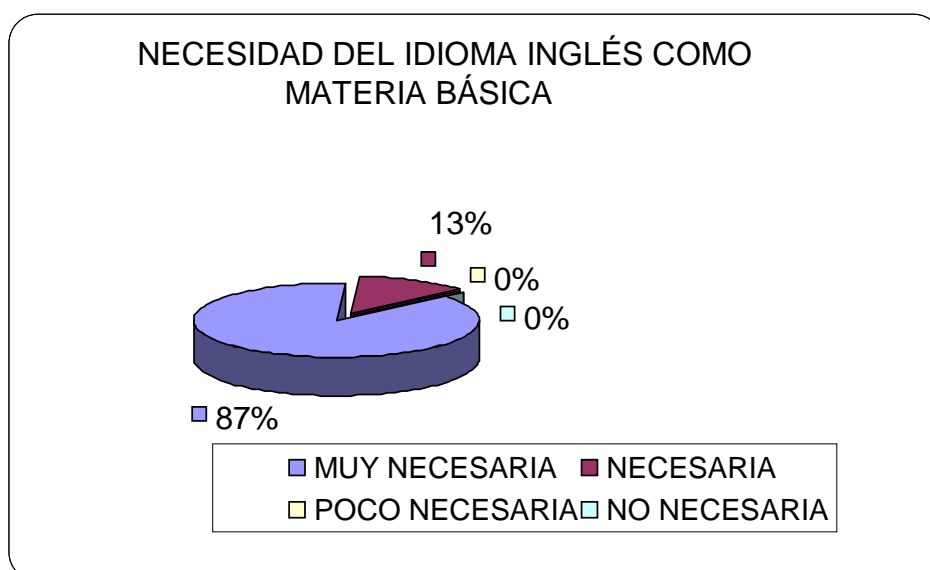
CUADRO Nº 6

NECESIDAD DEL IDIOMA INGLES COMO MATERIA BÁSICA

Indicadores	Ni	%
MUY NECESARIA	109	87,2
NECESARIA	16	12,8
POCO NECESARIA	0	0
NO NECESARIA	0	0
Total	125	100

Fuente: Encuesta Telefónica
Elaborado por: AMBULUDÍ, Marisol.

GRÁFICO Nº 4



Análisis e Interpretación: Del 100 % de las personas encuestadas, la mayoría manifiesta que el idioma inglés debe ser una materia MUY NECESARIA porque en el campo laboral hotelero se requiere el conocimiento de al menos un idioma. De esta manera facilita la inserción al mismo y por ende a mejores cargos.

El 13 %, una minoría indica que el idioma inglés debe ser una materia Necesaria, estas respuestas corresponden a los egresados que no ejercen actividades en las que el idioma inglés sea imprescindible pero si consideran importante tener conocimientos sobre el mismo.

En conclusión todos los encuestados coinciden en que debe ser Muy Necesario el idioma inglés en el campo hotelero.

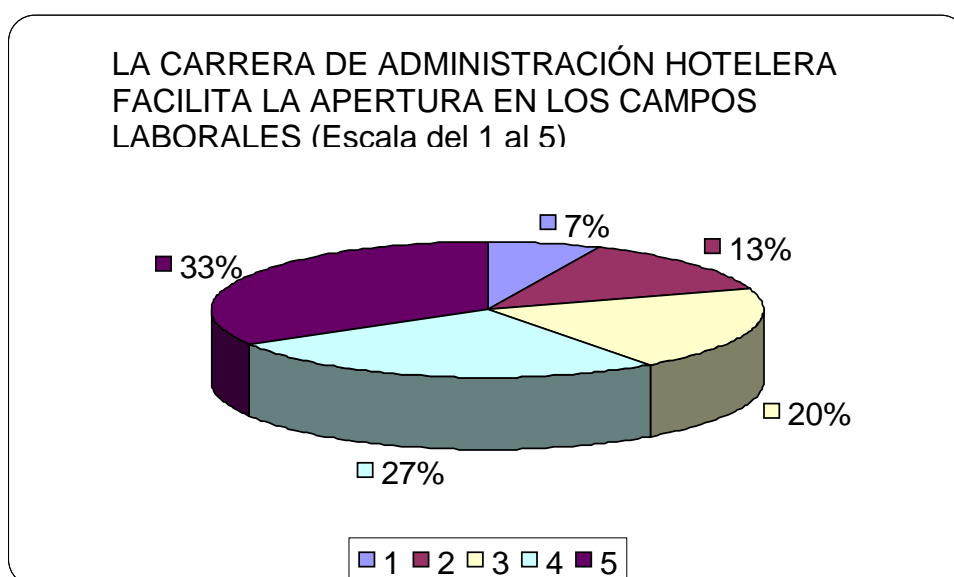
CUADRO Nº 7

LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN HOTELERA FACILITA LA APERTURA EN LOS CAMPOS LABORALES (Escala del 1 al 5)

Escala	Ni	%
UNO (1)	0	0
DOS (2)	1	1
TRES (3)	6	5
CUATRO (4)	74	59
CINCO (5)	44	35
Total	125	100

Fuente: Encuesta Telefónica
Elaborado por: AMBULUDÍ, Marisol.

GRÁFICO Nº 5



Análisis e Interpretación:

La tercera parte de las personas encuestadas (35%) considera que la Carrera de Administración Hotelera les ha facilitado la apertura en los campos laborales, donde se encuentran trabajando en la actualidad en calidad de empleados o porque tienen negocios hoteleros propios.

En la escala cuatro tenemos un poco más de la mitad de las personas encuestadas quienes consideran que la carrera de Administración Hotelera le ha facilitado la apertura a los campos laborales; pero, no en las áreas o

establecimientos que los mismos desearían, sin embargo ejercen la profesión para la que se prepararon académicamente.

El 5% de los Egresados y Titulados (escala tres (3)) se hallan trabajando en actividades distintas a las de su formación académica.

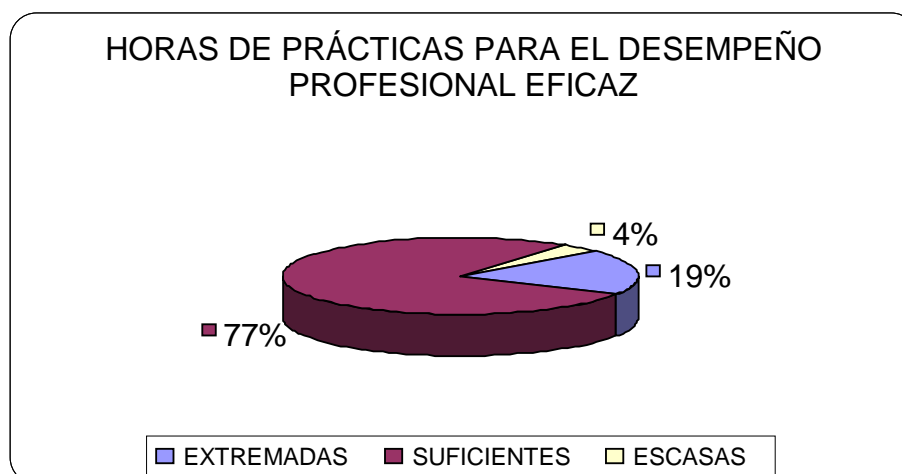
El 13% de encuestados se encuentran en la escala dos (2) donde el título profesional les ha facilitado la apertura al trabajo por otras materias que les sirvieron para su desempeño actual. No se encuentran en el ámbito de la administración hotelera.

En la escala uno (1), tenemos una minoría de los estudiantes que manifiestan que la carrera no les ha brindado la apertura en los campos laborales. En la actualidad se encuentran realizando otras actividades, o han estudiado otra carrera que la ejercen actualmente.

CUADRO N° 8
HORAS DE PRÁCTICAS PARA EL DESEMPEÑO PROFESIONAL EFICAZ

Indicadores	Ni	%
EXTREMADAS	24	19
SUFICIENTES	96	77
ESCASAS	5	4
Total	125	100
Fuente: Encuesta Telefónica		
Elaborado por: AMBULUDÍ, Marisol.		

GRÁFICO N° 6



Análisis e Interpretación: El 23% (19%+4%) de las personas encuestadas considera a la horas práctica como escasas y/ o extremadas. Escasas porque deberían ser mayores para que se tengan más conocimientos y mayores posibilidades de ingresar al mercado laboral, incluso en las mismas empresas donde se realizan las prácticas profesionales.

La mayoría de los encuestados con un setenta y siete por ciento (77%) considera que las horas de práctica son suficientes, porque corresponden a cada área donde están señaladas ciertas horas, que permite adquirir conocimientos en cada una de las competencias.

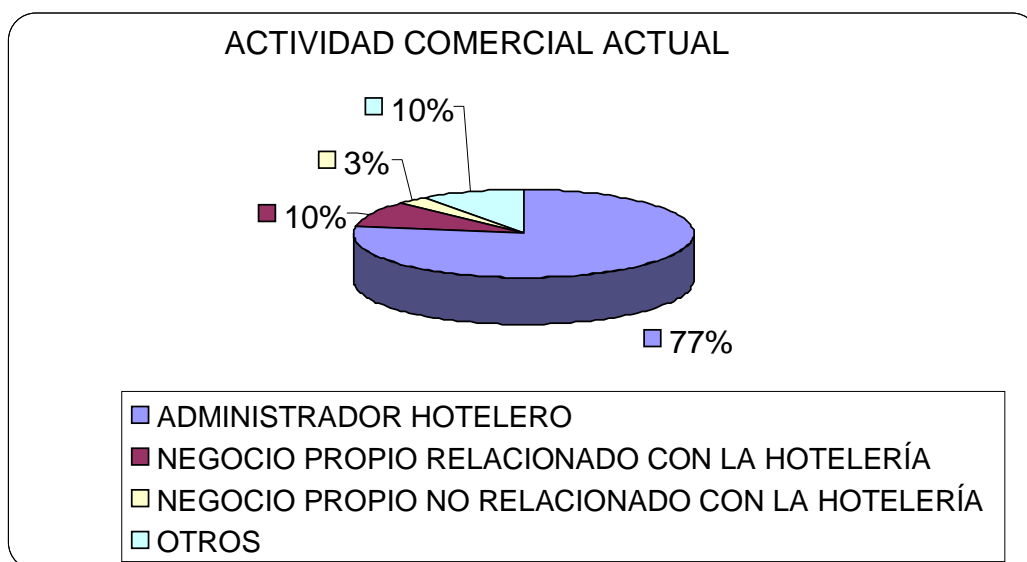
Manifestaron que las prácticas están encaminadas más al área operativa dejando un poco de lado a lo administrativo. Debería enfatizarse más en los asuntos administrativos.

CUADRO Nº 9
ACTIVIDAD COMERCIAL ACTUAL

Actividad	Ni	%
ADMINISTRADOR HOTELERO	97	77,6
NEGOCIO PROPIO RELACIONADO CON LA HOTELERÍA	12	9,6
NEGOCIO PROPIO NO RELACIONADO CON LA HOTELERÍA	4	3,2
OTROS	12	9,6
Total	125	100

Fuente: Encuesta Telefónica
Elaborado por: AMBULUDÍ, Marisol.

GRÁFICO Nº 7



Análisis e interpretación: La mayoría de encuestados manifiesta que en la actualidad la actividad comercial que realiza es la de su profesión, dentro de un Establecimiento Hotelero

La minoría de las personas tiene un negocio propio pero no hotelero.

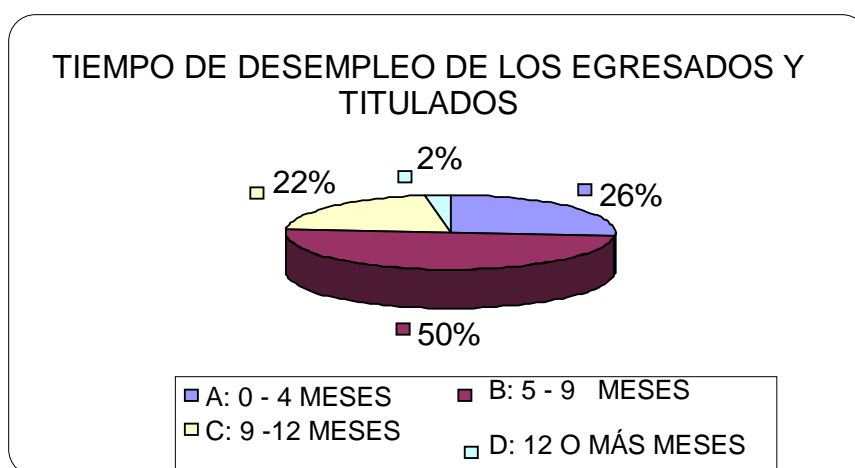
La décima parte ejercen actividades distintas a las hoteleras, o han emigrado a otros países como: España. Inglaterra, Estados Unidos, etc.

Y otro 10% ha cumplido sus expectativas y tiene un negocio propio hotelero

CUADRO N° 10
TIEMPO DE DESEMPLEO DE LOS EGRESADOS Y TITULADOS

Tiempo	Ni	%
A: 0 - 4 MESES	33	26
B: 5 - 9 MESES	62	50
C: 9 - 12 MESES	27	22
D: 12 O MÁS MESES	3	2
Total	125	100
Fuente: Encuesta Telefónica		
Elaborado por: AMBULUDÍ, Marisol.		

GRÁFICO N° 8



Análisis e Interpretación: Un poco más de la cuarta parte de las personas encuestadas manifiestan que una vez terminados los estudios encontraron una fuente de trabajo, ya sea porque lo tenían mientras estudiaban o porque lo buscaron y encontraron en el mencionado tiempo.

La mitad de los encuestados expresa que encontraron trabajo en el plazo de 5 a 9 meses, ya que dejaron carpetas en algunos lugares donde requerían personal y los llamaron luego de un tiempo.

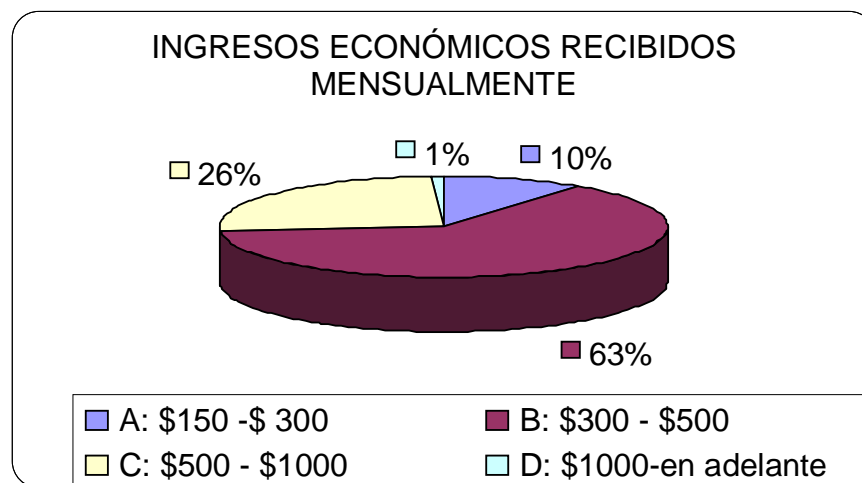
El 22% de las personas encuestadas ingresaron al mercado laboral luego de 9 a 12 meses después de su egresamiento del Instituto, porque estaban capacitándose, o buscando trabajo pero no tenían respuestas positivas.

Y Tres (3) personas manifestaron que encontraron una fuente de trabajo luego de 12 meses, porque no buscaron o se encontraban realizando otras gestiones personales.

CUADRO Nº 11
INGRESOS ECONÓMICOS RECIBIDOS MENSUALMENTE

Ingresos	Ni	%
A: \$150 -\$ 300	13	10
B: \$300 - \$500	79	63
C: \$500 - \$1000	32	26
D: \$1000-en adelante	1	1
Total	125	100
Fuente: Encuesta Telefónica		
Elaborado por: AMBULUDÍ, Marisol.		

GRÁFICO Nº 9



Análisis e Interpretación: La décima parte de las personas encuestadas sus ingresos aproximados recibidos mensualmente oscilan entre \$150,00 y \$300,00

La mayoría de egresados recibe ingresos mensuales aproximados que oscilan entre \$300,00 y \$500,00

Mientras que una cuarta recibe mensualmente entre \$500,00 y \$1000,00

Y un profesional hotelero del Tecnológico Internacional ITHI, es el único afortunado que supera los \$1000,00

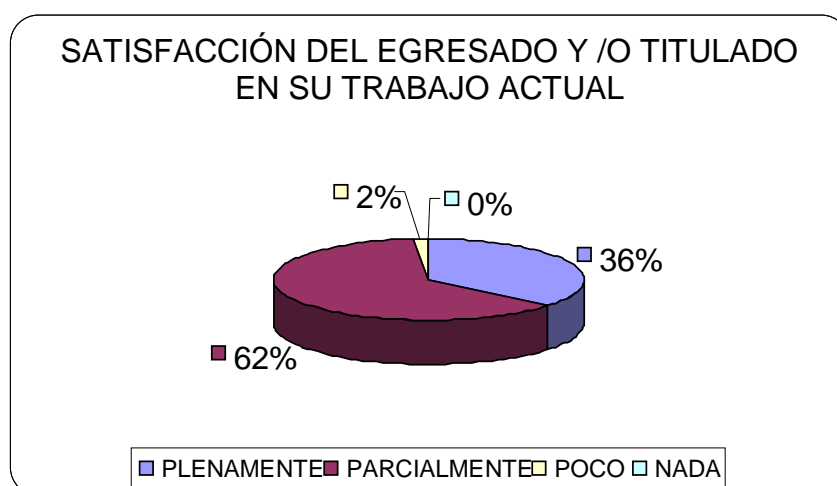
CUADRO Nº 12

SATISFACCIÓN DEL EGRESADO Y /O TITULADO EN SU TRABAJO ACTUAL

Indicadores	Ni	%
PLENAMENTE	45	36
PARCIALMENTE	78	62
POCO	2	2
NADA	0	0
Total	125	100

Fuente: Encuesta telefónica
Elaborado por: AMBULUDÍ, Marisol.

GRÁFICO Nº 10



Análisis e Interpretación: El 36% de las personas encuestadas dicen que la Carrera de Administración Hotelera satisface plenamente sus expectativas actuales, ya que se encuentran desarrollando actividades hoteleras en empresas o negocios propios.

La mayoría (62%) menciona que su trabajo actual le satisface parcialmente sus expectativas. La ejercen pero su mayor expectativa era tener un negocio propio.

Una minoría (2%) expresa que su trabajo actual dentro del sector hotelero le satisface poco sus expectativas porque no la ejercen.

CUADRO Nº 13

CAPACITACIÓN PROFESIONAL UNA VEZ CULMINADO SUS ESTUDIOS

Indicadores	Ni	%
SI	77	58
NO	48	42
Total	125	100

Fuente: Encuesta Telefónica
Elaborado por: AMBULUDí, Marisol.

GRÁFICO Nº 11



Análisis e Interpretación: La mayoría de las personas encuestadas (58%) si se sigue capacitando luego de haber culminado sus estudios tanto de manera personal como en sus lugares de trabajo.

Se han capacitado personalmente en el idioma inglés y algunos en contabilidad que fue lo que les hizo falta al momento de ingresar a sus lugares de trabajo.

El 44% de encuestados expresó que no se ha capacitado porque no lo han requerido o considerado necesario.

CONCLUSIONES

1. La situación laboral actual de la mayoría de egresados del Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI, se desarrolla en el campo hotelero. Los Egresados y/ o Titulados ejercen su profesión en las áreas operativas y /o administrativas del sector.
2. El nivel académico que el Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI ha proporcionado a sus egresados ha permitido que puedan ejercer su profesión eficientemente, poniendo en práctica todos los conocimientos adquiridos durante su etapa estudiantil.
3. Los egresados del Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI deben cumplir con horas de práctica para la titulación. Este factor, dentro del ámbito laboral, es indispensable por cuanto tener experiencia facilita la inserción en el mercado de trabajo.
4. El idioma inglés en la carrera de Administración Hotelera es una lengua indispensable que se lo debe dominar, porque forma parte del perfil profesional básico del hotelero. Facilita el desempeño laboral y abre las puertas al trabajo profesional.
5. Los egresados y/o titulados de la Carrera de Administración Hotelera tenemos oportunidades de trabajar en diferentes áreas, ya que estamos capacitados para realizar cualquier función en lo concerniente a hotelería.
6. Las actividades económicas de Egresados y/o titulados que realizan en la actualidad se desarrollan en establecimientos hoteleros cumpliendo así sus objetivos y metas como fueron los de trabajar en hotelería.

7. Luego de egresar del Instituto muchos titulados o egresados, según el análisis de los resultados en las encuestas, consiguieron un trabajo en un período promedio de nueve meses. En algunos casos no satisfacen las necesidades pero al menos cuentan con un trabajo

8. En el campo laboral es necesario tener experiencia, cualidad que el Tecnológico Internacional de Turismo ITHI nos permite obtener durante el periodo estudiantil y a través de las horas prácticas que se nos exige.

9. La mayoría de Administradores Hoteleros egresados manifiestan que sus salarios oscilan entre \$300.00 y \$500.00 dependiendo del lugar de trabajo y los horarios

RECOMENDACIONES

1. El nivel académico del idioma INGLÉS que brinda el Tecnológico Internacional de Turismo y Hotelería ITHI debe ser más práctico y especializado, de ser posible con profesores del país de origen. El idioma inglés se presenta como una indispensable necesidad que debe ser satisfecha académicamente.
2. Los egresados y / o titulados del instituto recomiendan que se debería realizar convenios con Universidades especializadas para mejorar la preparación individual y acceder a Licenciaturas e Ingenierías.
3. Se debería facilitar las prácticas profesionales en establecimientos hotelero específicos instalados con todas las áreas y departamentos necesarios.
4. Aunque las prácticas profesionales de la carrera son amplias en el sector operativo, es necesario brindarse mayores facilidades en el área administrativa.
5. El Instituto debe estimular a los estudiantes egresados y /o titulados apoyando la creación de fuentes de trabajo a través del emprendimiento asesorado y las microempresas
6. La información requerida por los estudiantes para la elaboración del trabajo final que forma parte del Macro Proyecto, debería ser brindada con apoyo total de las autoridades, en horarios que brinden facilidades y apoyo académico
7. Se recomienda que las principales autoridades realicen las gestiones pertinentes para que el Instituto Tecnológico de Turismo y Hotelería se convierta en Universidad, para así tener la facilidad de Egresados y Titulados obtener un mayor grado de preparación y poseer un nuevo título

REFERENCIAS

A. BIBLIOGRÁFICA

1. ALMEIDA, Mercedes; La Administración una herramienta para los líderes del futuro, Editorial Gráficas Ortega, Quito – Ecuador , (2000)
2. ANDRADE, X.; Investigación para el bachillerato, s/a.
3. Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2005. © 1993-2004 Microsoft Corporation.
4. CALDAS Marco, Planificación Estratégica, 2004
5. CERRA Javier, et. al Gestión de Producción de Alojamientos y Restauración, Séptima Edición, Editorial Síntesis, Vallehermoso – Madrid, (2001)
6. El Universo, Guía de Carreras 2007, pp.48-90
7. Feria de las Universidades, 2007
8. GAUSS, Enrique, Contabilidad General 1999, México DF. Ediciones Carvajal.
8. Junta Nacional De Planificación y Coordinación Económica, División de Estadística y Censos Año 1965
10. INEC, Instituto Nacional de Estadística y Censos; Encuesta Anual De Hoteles, Restaurantes Y Servicios Año 2000
10. INEC, Instituto Nacional de Estadística y Censos; Encuesta Anual De Hoteles, Restaurantes Y Servicios Año 2005

11. LUNDBERG, D. E., Organización y administración de hoteles y restaurantes, Ediciones Centrum Técnicas y Científicas S.A., Ripollet – Barcelona – España (1986)
12. MARISTANY, Jaime; Evaluación de tareas y administración de remuneraciones s/a
13. MASON, Robert, y otros; Estadística para Administración y Economía, Décima Edición, México, Afaomega Grupo Editor, S. A.
14. MELO, Francisco; Ediciones. Prev – latros, Colombia, (1997)
15. MOLINA, Antonio; Contabilidad de Costos, Quito – Ecuador, (1995)
16. MONREAL, José Luís; Enciclopedia del contador , Ediciones Carvajal, Barcelona-España, (1996)
17. NAVARRETE, José; Ediciones. Marvic, Colombia, (1997)
18. REYNOSO, Javier, Conceptos Básicos Generales, Guayaquil – Ecuador, (1995)

B. INTERNET

1. www.monografias.com/trabajo6/moem/moem.shtml.enri.enri 16-02-07
2. www.monografias.com/trabajos_3/macroeconomía/macroeconomía.shtml: 04-05- 07
3. www.monografias.com/trabajos/fintrabajo/fintrabajo.shtml: 04-05-2007

ANEXO 1

NOMBRES DE ESTUDIANTES



	NOMBRES COMPLETOS	TELÉFONO	PROMOCIÓN
1	ZACARÍAS SANDOVAL CLAY RAMIRO		1999
2	ALAMA CARRILLO MIREYA DEL PILAR	244-9509	2000
3	ALBARRACIN ASSUNCAO ERICH NAHUN	240-3223	2000
4	ALMEIDA ALMEIDA José VICENTE	235-1197	2000
5	ARCENTALES NARVÁEZ OMAR LUDGARDO	251-9841	2000
6	ARREAGA CASTRO MIGUEL ERNESTO	267-4424	2000
7	BENAVIDES TORRES CARLOS MANUEL MESÍAS	255-6985	2000
8	BUSTAMANTE FREIRE ROSA ENITH	251-9990	2000
9	CADENA OCHOA ELENA PATRICIA		2000
10	CAIZA HAYO ANA LUCIA		2000
11	CEVALLOS FERNÁNDEZ ALICIA VIVIANA		2000
12	CHIQUITO SOLA ANA CECILIA		2000
13	CISNEROS ECHEVERRÍA JORGE SANTIAGO	236-0555	2000
14	CRIOLLO CHUMANIA ARMANDO FRANKLIN		2000
15	CRUZ TROYA PAOLA MARISOL		2000
16	ENRÍQUEZ TAPIA GEOVANNY DANIEL		2000
17	ESPIN ALMEIDA JORGE GEOVANNY	235-0704	2000
18	GALÁRRAGA PAUCAR DANY RAÚL	238-3359	2000
19	LOPEZ LILIANA		2000
20	LOZA CALLE GEOVANNY PATRICIO	247-5749	2000
21	MEJIA BUSTAMANTE ENRIQUE JAVIER	233-3023	2000
22	MOLINA CAMACHO RICHARD DARWIN	242-2770	2000
23	MORA LEONARDO		2000
24	MUÑOZ MENA MIRIAM PAULINA	221-6056	2000
25	NAVARRETE JIMÉNEZ OMAR ROBERTO		2000
26	OÑA PACHACAMA MAYRA		2000
27	POZO ÁVILA MARCO VINICIO--	263-2099	2000
28	POZO CARMINIA		2000
29	QUISHPE LEIME JENNY DE LOS ANGELES		2000
30	ROSETO TOBAY NATHALIA IVONNE	244-1685	2000
31	SALAS CEVALLOS ERIKA	258-1463	2000
32	SOSA VIVAS VERÓNICA NATALIA		2000
33	TUFIÑO OJEDA EDISON PATRICIO		2000
34	VALENCIA LOPEZ SUSANA MARLENE	262-5202	2000
35	VALENZUELA IRAIDA	263-3746	2000
36	ABALCO HARO ALICIA VERÓNICA		2001
37	ANDRADE AULESTIA MILTON EDUARDO		2001
38	CÁCERES JAGUACO JAIME RODRIGO	231-4983	2001
39	CACHA MARIA BÉLGICA		2001
40	CADENA GABRIELA		2001

41	CALVACHE MONCAYO VERÓNICA ALEXANDRA	267-7959	2001
42	CATOTA FREILE ALEX RENE	240-7297	2001
43	CHACON JIMÉNEZ DAYSI ENITH	277-7252	2001
44	CIFUENTES MOSQUERA TANIA KARINA		2001
45	CONDOR PAULINA		2001
46	D'MEZA NATACHA		2001
47	ESCOBAR CÁCERES RAÚL ALEXANDER	268-3323	2001
48	ESCOBAR CASTRO DIANA MAGDALENA		2001
49	GALARZA ALVEAR SOFÍA ELIZABETH		2001
50	GUALLICHICO SUQUILLO LIGIA ARACELI	233-3887	2001
51	HERRERA MANOLO		2001
52	LASLUIZA Martínez CRISTIAN LEONARDO	287-1485	2001
53	LORA ARTEAGA ELVIA MARLENE	242-1314	2001
54	MEDINA SOLOS HÉCTOR MAURICIO	247-2021	2001
55	MONTALVO YUQUILEMA ALEX LEONARDO	260-1785	2001
56	MORENO GERBER		2001
57	ORBE ACOSTA SANDRA PATRICIO	295-1609	2001
58	PACHACAMA PACHACAMA TATIANA CAROLINA		2001
59	PÁEZ SÁNCHEZ EDISON GONZALO	267-9042	2001
60	PALOMINO SOLÓRZANO RAQUEL ESTHER	242-0237	2001
61	PANDILLA PAZMIÑO MARIA ELIZABETH	280-7094	2001
62	PROAÑO GABRIELA		2001
63	RODRÍGUEZ DANIELA		2001
64	RUALES MIER BYRON FERNANDO		2001
65	TERÁN ESTRADA MARIO JAVIER		2001
66	VALLADARES PAREDES CONSUELO	250-5796	2001
67	ZAMBRANO ÁLVAREZ NESTOR FRANCISCO	234-8453	2001
68	ARCOS PAZ ANA ELIZABETH	263-0883	2002
69	BALDEÓN PADILLA SIDA VERÓNICA	236-1061	2002
70	LEMA POTOSÍ HÉCTOR VINICIO		2002
71	LOSLUIZA MARTÍNEZ CRISTIAN LEONARDO		2002
72	NARVÁEZ FERNÁNDEZ GUSTAVO ADOLFO	326-3530	2002
73	VINUEZA VALENCIA FRANKLIN PATRICIO	258-1306	2002
74	GALARZA ALVEAR SOFÍA ELIZABETH	261-3136	2003
75	ÁLVAREZ TAMAYO ALEXANDRA VERÓNICA	286-0416	2004
76	BUITRON AYORA MAYRA PAOLA	260-0791	2004
77	CALDERÓN REA LUÍS FABIÁN	234-4034	2004
78	DÍAZ ARAUZ DORIS SOFÍA	286-4368	2004
79	SARMIENTO CASTRO CARLA DANIELA	258-2227	2004
80	SILVA NARVÁEZ DANIEL SANTIAGO	247-7855	2004
81	TAPIA MOLINA JAVIER HERNÁN	223-1047	2004
82	TAPIA RIVADENEIRA FABIÁN MARCELO	234-8575	2004
83	TRONCOSO GUEVARA VERÓNICA ELIZABETH	262-0231	2004
84	YUMISACA CASTILLO LUÍS PATRICIO	267-9987	2004
85	AGUIRRE HIDALGO VERONICA PATRICIA	253-2093	2005
86	AREVALO CUENCA DARWIN GEOVANNY	226-5265	2005
87	BENITEZ BASTIDAS DIEGO ARMANDO	242-0649	2005
88	BRAVO BRAVO MIRYAM AYDE	268-5010	2005

89	CEVALLOS OBANDO JEANETH KARINA	269-1846	2005
90	DALGO JÁCOME HUGO DARÍO	260-0690	2005
91	DELGADO JARAMILLO OMayra SAMIRA		2005
92	OÑA SIMBA MARCO VINICIO	233-3308	2005
93	PAREDES TOCO VERONICA PATRICIA	268-2755	2005
94	PÉREZ OVIEDO ELOISA BEATRIZ		2005
95	PROÑO LOPEZ MILTON XAVIER		2005
96	QUILUMBA CACHAGO MIRIAM ROCÍO	250-3796	2005
97	SÁNCHEZ CALI MARITZA ARACELY		2005
98	TUFIÑO CABEZAS GRACE DEL PILAR	249-7827	2005
99	VILLAGOMEZ VACA VANESSA VIRGINIA	260-6282	2005
100	YAZAN HERRERA MARIVEL FERNANDA	258-1364	2005
101	ZAPATA ESPINOZA RUTH ANABEL	263-2236	2005
102	AGUIAR PÀUCAR CECILIA AMPARITO		2006
103	ALBAN MONCAYO DAVID ANDRÉS	241-1261	2006
104	ANDRANGO NEPPAS BELEN ALEXANDRA		2006
105	BAQUERO PARRA JACQUELINE GRACIELA	238-0296	2006
106	CAIZA MANCILLA GABRIELA MAGDALENA		2006
107	BALDEÓN UBIDIA KATERINE CRISTINA		2006
108	CHÁVEZ PONCE ESTEBAN ANDRÉS		2006
109	DELGADO HINALLA ZOILA	234-5727	2006
110	DÍAZ GUTIÉRREZ PATRICIO	280-3284	2006
111	ENDARA ANA BELEN		2006
112	ESPINOZA PADILLA AMANDA CAROLINA	242-2786	2006
113	ESTRELLA CRUZ KARINA ELIZABETH	267-2495	2006
114	JARA MILLÁN HERNÁN ALONSO	250-6842	2006
115	LIGÑA JARRÍN DIANA	289-0424	2006
116	PÁEZ SANDOVAL MARIA AUGUSTA		2006
117	QUISHPE PUMA MIRYAM LUCIA		2006
118	SALGADO PROÑO JUAN MOISÉS	234-3543	2006
119	SALGUERO ALOMOTO DANIEL ALEJANDRO		2006
120	SANTASIG CONCHAMBAU MARIBEL		2006
121	TANDALIA MUÑOZ LEONOR ZAFIRO	2651-490	2006
122	TAPIA MERINO ESTEBAN RAYMUNDO		2006
123	TERÁN ESTRADA MARIO JAVIER		2006
124	TOALOMBO DÍAZ GRACIELA ELIZABETH	266-6996	2006
125	YAGUANA AGUILAR MIXI KARINA	253-0791	2006

ANEXO 2:



ENCUESTA SOBRE LA SITUACIÓN LABORAL DE EGRESADOS Y TITULADOS DEL TECNOLÓGICO INTERNACIONAL DE TURISMO Y HOTELERÍA ITHI
CARRERA: ADMINISTRACIÓN HOTELERA

OBJETIVO: Conocer la situación laboral actual de egresados y titulados del Tecnológico Internacional De Turismo Y Hotelería ITHI

A. DATOS GENERALES

Nombre:.....
Nacionalidad:.....
Fecha:..... Edad:.....
Lugar de trabajo..... Teléfono:
.....
Cargo:..... dirección:

INSTRUCTIVO: ESCUCHE DETENIDAMENTE Y ELIJA LA OPCIÓN QUE USTED CREA CONVENIENTE. SE PIDE CONTESTAR CON LA MAYOR HONESTIDAD.

CUESTIONARIO

1.- ¿El nivel académico que el ITHI proporciona, esta dentro de lo que se requiere profesionalmente?

SI NO

2.- Considera que el idioma ingles debe ser una materia:

Muy necesarias Poco necesarias
Necesarias No necesarias

3.- ¿Cree que la carrera de Administración Hotelera le ha facilitado la apertura en los campos laborales? En la escala de 1 al 5. Considerando el 5 como el 100%

1 2 3 4 5

4.- Considera que las horas de prácticas que el ITHI exige para su desempeño profesional eficaz son:

Extremadas Escasas
Suficientes

5.- ¿Cuál es la actividad comercial que realizas actualmente?

- A.- Administrador Hotelero
- B.- Negocio propio relacionado con la hotelería
- C.- Negocio propio no relacionado con la hotelería
- D.- Otros

.....

6.- Posteriormente a su egreso del instituto, en que tiempo encontró una fuente de trabajo:

- A.- 0-4 meses
- B.- 5-9 meses
- C.- 9-12 meses
- D.- 12 o más

7.- Los ingresos económicos aproximados recibidos mensualmente oscilan entre:

- 150.00 – 300.00
- 300.00 – 500.00
- 500.00 – 1000.00
- 1000.00 en adelante

8.- Su trabajo actual satisface las expectativas que tenía cuando escogió la carrera?

- Plenamente Poco
- Parcialmente Nada

9.- Se sigue capacitando luego de haber culminado sus estudios

SI **NO**

¿En que área?.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

Nombre del Encuestador:

ANEXO 3:

TABLA DE NÚMEROS ALEATORIOS

ANEXO 4

**FORMATO DE ENCUESTA DE
CENSO DE SERVICIOS 1965**

ANEXO 5

CUADRO DEL AÑO 2000

ANEXO 6

ENCUESTA DE SERVICIOS 2005