



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERIA Y TURISMO
PRESENCIAL

DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO PREVIO
A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE LICENCIADO EN HOTELERIA Y
TURISMO

TEMA:

GENERACIÓN DE EMPLEO EN EL COMPLEJO TURÍSTICO EL
REFUGIO DEL CANTÓN MONTALVO.

AUTOR:

EDSON JHORDAN MORAN RODRIGUEZ

TUTOR:

Msc. VICTOR JAVIER CASTILLO ZUÑIGA

BABAHOYO – 2018



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERIA Y TURISMO
PRESENCIAL



DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo de investigación a las personas que más amo, a mis padres, hermanos, amigos y profesores debido a que ellos han sido el pilar fundamental para lograr esta meta.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERIA Y TURISMO
PRESENCIAL



AGRADECIMIENTO

Agradezco al Dios todo poderoso creador de los cielos y la tierra por darme la vida, las fuerzas y la perseverancia para seguir mis sueños, a mis padres por brindarme su apoyo en mis estudios por lo cual les quedo infinitamente agradecido, agradezco también a mis compañeros de clases y profesores que estuvieron conmigo todos estos años de la carrera, sin ellos no hubiera sido posible llegar a obtener este gran triunfo



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TÍTULO DEL DOCUMENTO
PRO
CERTIFICACIÓN DE LA AUTORÍA INTELECTUAL PLEXIVO
PREVIA A LA SUSTENCIÓN.

Yo, **MORAN RODRIGUEZ EDSON JHORDAN**, portador de la cédula de ciudadanía **095263045-7**, en calidad de autor del Informe Final de la Dimensión Práctica del Examen Complexivo De Grado, previo a la Obtención del Título de Licenciado en **HOTELERÍA Y TURISMO**, declaro que soy autor del presente trabajo de investigación, el mismo que es original, auténtico y personal, con el problema:

GENERACIÓN DE EMPLEO EN EL COMPLEJO TURÍSTICO EL REFUGIO DEL CANTÓN MONTALVO

Por la presente autorizo a la Universidad Técnica de Babahoyo, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen.

MORAN RODRIGUEZ EDSON JHORDAN

C.I: 095263045-7



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE HOTELERÍA Y TURISMO



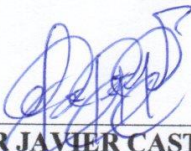
**CERTIFICADO FINAL DE APROBACIÓN DEL TUTOR DEL DOCUMENTO
PROBATORIO DIMENSIÓN PRÁCTICA DEL EXAMEN COMPLEXIVO
PREVIA A LA SUSTENCIÓN.**

Babahoyo, 21 septiembre del 2018

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo, designado por el Consejo Directivo con oficio N° 00159-C-HT, con fecha 6 de septiembre del 2018, mediante resolución N° CD-FAC.C.J.S.E-SO-009-RES-004-2018, certifico que el Sr. **MORAN RODRIGUEZ EDSON JHORDAN**, ha desarrollado el documento probatorio dimensión práctica del examen complejo.

**GENERACIÓN DE EMPLEO EN EL COMPLEJO TURÍSTICO EL REFUGIO
DEL CANTON MONTALVO.**

Aplicando las disposiciones institucionales, metodológicas y técnicas, que regulan esta actividad académica, por lo que autorizo al egresado, reproduzca el documento definitivo del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo y lo entregue a la coordinación de la carrera de la Facultad de Ciencias Jurídicas, Sociales y de la Educación y se proceda a conformar la comisión de especialistas de sustentación designado para la defensa del mismo.


M.Sc. **VÍCTOR JAVIER CASTILLO ZUÑIGA**
CI 120503915-7
DOCENTE DE LA FCJSE.

Resumen

El turismo en los últimos tiempos ha convertido el centro de atención para países en vías de desarrollo que lo aprecian como una forma de generar altas tasas de rentabilidad que generen crecimiento y desarrollo, el turismo para muchos alcanza una dimensión y profundidad muy complejas debido a que aprovecha al máximo los recursos naturales y culturales permitiendo crear infraestructuras propicias para su realización.

En este contexto el trabajo de investigación presenta el tema: “La generación de empleo en el complejo turístico El Refugio del Cantón Montalvo”, debido a que el turismo es ente principal para el desarrollo y crecimiento económico se determinara cuáles son las causas de la escasa generación de empleo en el complejo turístico “El Refugio” del cantón Montalvo

Una vez determinado lo anterior se le define al lector que el objetivo de la presente investigación es determinar las causas que inciden en la generación de empleo en el complejo turístico “El Refugio” del cantón Montalvo la finalidad de este proyecto es generar estrategias que solucionen el problema y así plantear una solución que beneficie a los administradores del complejo y colaboradores.

Palabras clave: Generación de empleo, complejo turístico, recursos, desarrollo

Abstract

In recent times has turned the spotlight for developing countries that appreciate it as a way to generate high rates of profitability that generate growth and development, tourism for many reaches a very complex dimension and depth because takes maximum advantage of natural and cultural resources, allowing the creation of infrastructures conducive to their realization.

In this context, the present research project presents the generation of employment in the tourist complex "El Refugio" of Cantón Montalvo, because tourism is a main entity for development and economic growth will determine what are the causes of the scarce generation of employment in the tourist complex "El Refugio" of the canton Montalvo.

Once the foregoing is determined, the reader is defined that the objective of this research is to determine the causes that affect the generation of employment in the tourist complex "El Refugio" of the canton of Montalvo. The purpose of this project is to generate strategies to solve the problem. problem and thus propose a solution that benefits the administrators of the complex.

Keywords: Employment generation, tourist complex, resources, development



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN



CARRERA DE HOTELERIA Y TURISMO

RESULTADO DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

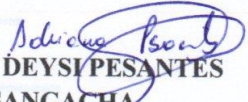
EL TRIBUNAL EXAMINADOR DEL PRESENTE TRABAJO INVESTIGATIVO
 TITULADO GENERACIÓN DE EMPLEO EN EL COMPLEJO TURÍSTICO EL
 REFUGIO DEL CANTON MONTALVO


Presentado por el Sr. EDSON JHORDAN MORAN RODRÍGUEZ


La calificación de: 8.81 (Ocho puntos ochenta y uno)

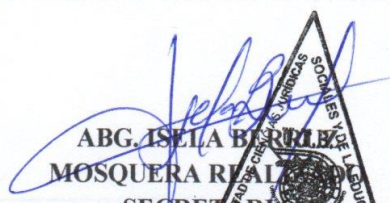
Equivalente a: _____

TRIBUNAL


MSC. DEYSI PESANTES
SANGACHA
DELEGADO DECANO


MSC. DARIO ARELLANO
VALENCIA
DELEGADO DEL
COORDINADOR


MSC. VÍCTOR ROMERO
JÁCOME
DELEGADO DEL CIDE


ABG. ISELA BERTRÁN
MOSQUERA REAL
SECRETARIA GENERAL
FAC. CC. JJ. S. E. *



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL

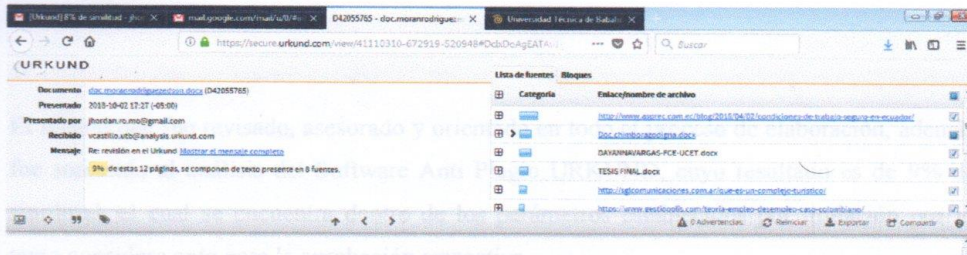


Babahoyo, 28 de septiembre del 2018

**CERTIFICACIÓN DE PORCENTAJE DE SIMILITUD CON OTRAS FUENTES EN
EL SISTEMA DE ANTIPLAGIO**

En mi calidad de Tutor del documento probatorio dimensión práctica del examen complejo del Sr. **MORAN RODRIGUEZ EDSON JHORDAN**, cuyo tema es: **“GENERACIÓN DE EMPLEO EN EL COMPLEJO TURÍSTICO EL REFUGIO DEL CANTÓN MONTALVO”**, certifico que este trabajo investigativo fue analizado por el Sistema Antiplagio Urkund, obteniendo como porcentaje de similitud de **9%**, resultados que evidenciaron las fuentes principales y secundarias que se deben considerar para ser citadas y referenciadas de acuerdo a las normas de redacción adoptadas por la institución.

Considerando que, en el Informe Final el porcentaje máximo permitido es el 10% de similitud, queda aprobado para su publicación.



Por lo que se adjunta una captura de pantalla donde se muestra el resultado del porcentaje indicado.

Msc. VICTOR JAVIER CASTILLO ZUÑIGA
DOCENTE DE LA FCJSE.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACIÓN
CARRERA HOTELERÍA Y TURISMO
PRESENCIAL



Babahoyo, 28 de septiembre del 2018

INFORME FINAL DEL SISTEMA URKUND

Msc. Víctor Javier Castillo Zúñiga, tutor del documento probatorio dimensión Práctica del examen complejo, a petición de la parte interesada

Certifico que el presente proyecto elaborado por el estudiante **MORAN RODRIGUEZ EDSON JHORDAN**, con el tema:

“GENERACIÓN DE EMPLEO EN EL COMPLEJO TURÍSTICO EL REFUGIO DEL CANTÓN MONTALVO”

El mismo que fue revisado, asesorado y orientado en todo el proceso de elaboración, además fue sometido al análisis del Software Anti Plagio URKUND, cuyo resultado es de 9% de similitud, el cual se encuentra dentro de los parámetros establecidos por titulación por lo tanto considero apto para la aprobación respectiva.

Certificación que confiero para fines legales.

Msc. VÍCTOR JAVIER CASTILLO ZUÑIGA
DOCENTE DE LA FCJSE

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I.....	2
MARCO METODOLÓGICO.....	2
1.1. Definición del tema caso de estudio.....	2
1.2. Planteamiento del problema	2
1.3. Justificación.....	3
1.4. Objetivo.....	4
1.4.1 Objetivos específicos.	4
1.5. Fundamentación teórica	5
1.6. Hipótesis.....	9
1.7. Metodología de la investigación.	10
CAPÍTULO II	12
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	12
2.2. Desarrollo del caso.....	12
2.2. Situaciones detectadas (hallazgo)	13
2.3. Soluciones planteadas	15
2.4. Conclusiones	16
2.5. Recomendaciones (propuesta para mejorar el caso)	17
Bibliografía	19
ANEXOS.....	21

1. INTRODUCCIÓN

El turismo es una actividad que brinda desarrollo al país, contribuye en el crecimiento económico, genera nuevas plazas de trabajo y mejora las condiciones de vida de localidades. El fin de la presente investigación es determinar por qué no se producen más plazas de empleo en el complejo turístico 'El Refugio', observar los servicios que le brinda el atractivo turístico, y cuántos empleados trabajan en dicho establecimiento.

El presente proyecto está enfocado a la siguiente problemática "Cuáles son las causas de la escasa generación de empleo en el complejo turístico el refugio del cantón Montalvo", la misma que está conformada por dos capítulos que se describen a continuación:

El capítulo I trata del tema, el planteamiento del problema que narra los acontecimientos entorno al problema de estudio y cuáles podrían ser las causas de estos inconvenientes, también se puede encontrar otros temas como la justificación, objetivos, la fundamentación teórica que no son más que las bases para fundamentar por qué se realizó la investigación.

En el capítulo II es la parte del mas importante porque en él se encuentra el desenlace de la investigación, esta sección permitió identificar las problemáticas y dar solución a cada una.

CAPÍTULO I

MARCO METODOLÓGICO.

1.1. Definición del tema caso de estudio

Generación de empleo en el complejo turístico el Refugio del cantón Montalvo.

1.2. Planteamiento del problema

El recinto Pisagua se encuentra ubicado en el cantón Montalvo, Provincia de los Ríos, es una zona con clima agradable y muy buenos panoramas, que los visitantes al llegar se impresionan por el esplendor de la naturaleza, es un lugar que tiene muchos establecimientos que brindan servicios de índole turística, entre esos se encuentra el complejo turístico “El Refugio”.

Dentro del complejo “El Refugio” existe un riachuelo que atraviesa sus instalaciones, además de esto cuenta con; piscinas, karaoke, bar, restaurantes y zonas de recreación para menores, sin embargo, carece de personal especializado para atender a los visitantes, pese a que tiene varias zonas no se ha logrado aumentar el índice de visitas, otro de los factores que perjudican a dicho establecimiento es la escasa promoción del lugar, esto hace que pase de inadvertido cuando se lo menciona, muchas personas no conocen de que se trata y los que conocen tienen una mala opinión del lugar esto se debe a la mala experiencia que han obtenido al visitarlo, esto perjudica no solo a su propietaria sino a los colaboradores debido a que si no hay visitas no habría rentabilidad en el complejo y en consecuencia afectaría su plaza de trabajo

¿Cuáles son las causas de la escasa generación de empleo en el complejo turístico el refugio del cantón Montalvo?

1.3. Justificación

La investigación brinda un panorama sobre la situación del complejo turístico El Refugio, ubicado en el recinto Pisagua, en el km. 4 entre Montalvo y Balsapamba, lugar que posee hermosos paisajes tales como montañas, bosques primarios, permitiendo así el contacto directo con la naturaleza.

Es necesario realizar un diagnóstico que permita determinar las causas de la escasa generación de empleo en el complejo turístico 'El Refugio', debido a que la producción de empleo es nula en el establecimiento, se busca proponer alternativas que brinden rentabilidad a los propietarios y por ende se motiven a buscar colaboradores esto a su vez beneficiara a los moradores del sector.

El estudio beneficiara a los propietarios del establecimiento y lugareños, debido a que producirá crecimiento y desarrollo se cambiara la forma en que se obtenían ingresos, logrando así que ya no se dependa solo de la agricultura, permitiéndose abrir nuevos pasos hacia los grandes horizontes del turismo.

La Universidad Técnica de Babahoyo dirige sus esfuerzos a formar profesionales del turismo que brinden soluciones integrales, con capacitaciones y talleres a los moradores para que se desempeñen en cualquier actividad turística, brinden un buen servicio al visitante.

1.4. Objetivo

Determinar las causas que inciden en la escasa generación de empleo en el Complejo turístico “El Refugio” del cantón Montalvo.

1.4.1 Objetivos específicos.

- Fundamentar teóricamente con criterios de autores nacionales y extranjeros las temáticas de generación de empleo y complejos turísticos.
- Analizar la situación del complejo en relación de las plazas empleo que este genera.
- Proponer nuevas atracciones que generen rentabilidad al complejo y plazas de empleo solucionando las situaciones encontradas.

1.5. Fundamentación teórica

Para realizar la investigación fue necesario buscar documentos especializados en el área para definir teóricamente las variables, las mismas que han sido categorizadas para brindar la mejor percepción de los conceptos.

Variable independiente: Generación de empleo.

Empleo, Seguridad Laboral, Política Laboral.

Variable dependiente: Complejo turístico

Infraestructura turística, Servicios turísticos, Actividad turística.

Generación de empleo

Según la Organización Mundial del Turismo, “El turismo se ha convertido en la primera actividad económica de muchos países y la de más rápido crecimiento en ingreso de divisas y creación de empleo” (OMT, 2007).

El turismo es una actividad de alta rentabilidad, según (Linares, 2014). “El turismo genera empleo con la ejecución de los proyectos, en el mantenimiento de las instalaciones o en los servicios profesionales para atender al turista” (pág. 24)

En relación con los autores anteriores se puede definir que la generación de empleo por medio del turismo es muy importante para el crecimiento económico, debido a que se cambia el paradigma de producción por el de generar bienes y servicios.

Empleo

La organización Internacional del Trabajo define el concepto como: “El conjunto de actividades humanas, remuneradas o no, que producen bienes o servicios en una economía, o que satisfacen las necesidades de una comunidad o proveen los medios de sustento necesarios para los individuos (OIT, 2004)

(Ibarra, 2010) Plantea que el empleo se determina por el rendimiento que el sujeto brinda dentro del área de producción, esto indica que en la medida que aumenta los rendimientos se va a presentar mayor ocupación y también mejora o se incrementa los salarios, indicando nuevamente al igual que los clásicos el empleo dentro del turismo está determinado por la producción de los bienes y servicios turísticos.

En base a lo anterior se puede definir que el empleo es muy necesario debido a que gracias a este el individuo logra satisfacer sus necesidades de sustento, pero no obstante para que un sujeto se mantenga dentro del rol de ocupación debe mantener y mejorar su rendimiento, para así mejorar su salario y continuar con su función.

Seguridad Laboral

La Seguridad en el Trabajo o seguridad laboral consiste en un conjunto de técnicas y procedimientos que tienen por objeto evitar y, en su caso, eliminar o minimizar los riesgos que pueden conducir a la materialización de accidentes con ocasión del trabajo, (lesiones, incluidos los efectos agudos producidos por agentes o productos potencialmente peligrosos). (Ríos, 2002, pág. 10)

Al respecto de seguridad laboral. (Zazo, 2015) afirma: “La seguridad laboral se da cuando el empresario establece un sistema adecuado de gestión de la prevención de los riesgos derivados del trabajo, que asegure el funcionamiento de todas las actividades preventivas que se desarrollen en el ámbito de la empresa”. (pág. 71). Esto quiere decir que para haber seguridad laboral el empleador debe brindar las adecuaciones necesarias a sus empleados a fin de que esto asegure el buen desempeño de ellos.

En una publicación de (ASPREC S.A.) reporta que: “Se entiende por seguridad en el trabajo al ambiente en el que los trabajadores realizan sus actividades, si el lugar de trabajo que los rodea se encuentra en buen estado y con las adecuadas medidas de prevención disminuirá la probabilidad de que se ocasione un accidente laboral, en el Ecuador son pocas las empresas en las que se hace una gestión de riesgos adecuada y comprometida, no solo por parte del técnico en seguridad sino por el empleado en cuanto a compromiso y el empleador cuando de aportación económica en materia de seguridad y salud laboral se trata , por ende son pocos los

lugares donde se cuenta con condiciones de trabajo seguros y saludables”. (ASPREC S.A., 2018)

Política Laboral.

En el ámbito de política laboral. (Camacho, 2015). Afirma :“La política laboral en general incluye las leyes y normas vigentes en el país que afectan al ámbito laboral, está influida por la actuación de las asociaciones empresariales y los sindicatos” (pág. 5). En este contexto se puede deducir que toda la política laboral va a depender de las autoridades competentes, y el conjunto de empresas que las ejecuten para el bienestar de sus empleados.

Las políticas laborales son eje principal para el desarrollo de actividades de los colaboradores dentro de una empresa según (Goldin, 2008). Las políticas laborales son; “normas laborales tienen una incidencia apreciable de compleja valencia sobre funcionamiento de los mercados de trabajo” (pág. 11). Por lo cual es de suma importancia para garantizar el buen desempeño de los empleados.

Complejo turístico

Un complejo turístico es un lugar conformado principalmente por baños públicos que pueden ser en una piscina, en el río o mar, dedicados a la higiene, pero también se puede hacer referencia a un lugar dedicado al reposo, descanso, y específicamente las termas están relacionadas al tema del descanso y curación a través de aguas termales o minerales, en muchos casos estos lugares se encuentran acompañados por un hospedaje. (Chung, 2017, pág. 7)

La organización (SGL. Comunicaciones) afirma: “Un complejo turístico es un entorno diseñado específicamente para satisfacer las necesidades y expectativas del cliente en todo momento y poniendo a su disposición una amplia gama de servicios turísticos tales como alojamiento, gastronomía, actividades deportivas y de ocio en general.” El autor lo postula como un centro de entretenimiento donde el usuario debe de obtener una excelente experiencia mediante los servicios que se brinden dentro del mismo.

Infraestructura Turística.

Este elemento es conocido como la estructura productiva del turismo, ya que por medio de sus servicios se hace posible el desplazamiento, permanencia y aprovechamiento de los atractivos y actividades de un lugar. La planta es entonces la encargada de atender y satisfacer todas las necesidades y deseos de los turistas. (Castro, 2007).

Uno de los elementos más básicos de la construcción es la infraestructura de la región, la cual consiste de toda la superficie y el desarrollo de la construcción sobre esta tal. Como son el sistema de proveedor de agua, líneas de gas, sistema de drenaje, carreteras, vías de comunicación y muchas facilidades comerciales. (Covarrubias, 2013)

Servicios Turísticos

La definición de servicio para (Quiñones & De Vega, 2014) Plantea que; “El servicio, sin duda alguna, (...). Acompaña al hombre en todo su quehacer desde el inicio de la vida” (pág. 10). Con este enfoque se puede determinar que los servicios turísticos son muy necesarios para el desarrollo de las actividades turísticas.

Según (Cayo Velásquez & Arcaya Chambilla, 2011): “Servicios se puede entender como aquella que, dentro de los resultados con la interacción de sus clientes, se caracteriza por desarrollar transacciones en beneficio de éstos que proporcionan conocimientos o información a sus clientes. (pág. 29). Los servicios no son más que todos los beneficios que adquiere un usuario de parte de una empresa o colaborador de la misma.

La actividad turística

(Suárez, 2017) en su informe de tesis define a la actividad turística como: “Es sin duda alguna uno de los segmentos productivos más significativos en cualquier colectividad, ya que integra elementos fundamentales, como los naturales, culturales y humanos en un contexto productivo que genera ingresos a sus diversos actores”. (pág. 17). Aquí la autora da a destacar que la actividad turística es muy importante para la producción debido a que genera progreso y desarrollo económico.

Según (Mantero , 2004) “La actividad turística, además de propiciar las acciones y las obras locales, permiten generar condiciones apropiadas que estimulen y persuadan” (pág. 27). Esto quiere decir que la actividad turística es la encargada de persuadir el desarrollo de algún determinado lugar

El turismo

Según la, Organización Mundial de Turismo. (OMT, 2007) “El turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un periodo de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros”.

El turismo en las regiones donde se desenvuelve es un factor de desarrollo local determinante, al ser una actividad generadora de divisas, multiplicador del gasto del turista , y generadora de empleo, entre otros beneficios que trae consigo para el aumento de la calidad de vida en los territorios (Linares, 2014)

Con el análisis de las citas anteriores se puede definir que el turismo es una actividad desempeñada por personas que pasan más de 24 horas fuera de su lugar de residencia, los motivos de viaje pueden variar, pero no debe exceder a un año, debido a esto el turismo es una actividad de alta rentabilidad, trae consigo el progreso de las zonas en que se lo practica, haciéndolo indispensable para ciertos sectores.

1.6. Hipótesis

Si se determinan las causas que inciden en la escasa generación de empleo en el complejo turístico el Refugio se potenciará su crecimiento y por ende la economía de la zona.

1.7. Metodología de la investigación.

La metodología que se aplicará en la investigación servirá para alcanzar los objetivos propuestos, y se basa principalmente en el siguiente tipo de investigación:

Tipo de investigación

Investigación cualitativa

En el libro “Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada” de los autores (Strauss, Corbin, & Zimmerman, 2002) define a la investigación cualitativa como; “Cualquier tipo de investigación que produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación” (pág. 20). En base a este enfoque la investigación no usa datos estadísticos para los resultados.

Técnica

Investigación Bibliográfica

En la presente investigación se obtuvo información autores especializados en tesis, informes, revistas científicas y fichas. Se trata de la búsqueda de información científica para obtener así una definición de algún tema en específico.

Según los autores (Sampieri, Collado, & Baptista). “La bibliografía es muy importante algunos propósitos entre ellos realizar el marco teórico”. (pág. 53). Es imprescindible la investigación bibliográfica para el desarrollo del caso debido a que permite revisar datos de antecedentes, registros de libros que se hallan hecho basados en el tema, escritos y ensayos especializados.

Instrumento de investigación

Revisión documental

La revisión documental se la utilizo para elaborar la fundamentación teórica de las variables del capítulo número uno del trabajo.

Entrevista

(Grawitz & Junyent, 1984). Definen a la entrevista como; “Como la conversación de dos o más personas en un lugar determinado para tratar un asunto. Técnicamente es un método de investigación científica que utiliza la comunicación verbal para recoger informaciones en relación con una determinada finalidad” (pág. 188).

La información se obtuvo a partir de una guía de entrevista que están en la sección anexos de la presente investigación las preguntas se lo realizo a la administradora del lugar y a los colaboradores,

CAPÍTULO II

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Desarrollo del caso

Según Elifonso Cortez el actual alcalde de Montalvo; antes el cantón fue habitado por los aborígenes llamados los “Babahoyus”, estos nativos se encontraban asentados desde las partes llanas hasta las colinas de la cordillera, también manifestó que el sector de las Sabanetas fue escogido por las primeras familias para radicarse.

Ha pasado mucho tiempo y ahora la zona es conocida como “La Mascota” en la década de los noventa se comenzó el aprovechamiento de las riquezas por parte de los propietarios se comenzaron a crear estos centros turísticos, ellos como principal fuente de atracción tienen la flora y fauna del lugar, las riveras de los ríos Cristal, Tigre y Chico forman un conjunto ideal para atraer la atención de los visitantes locales, nacionales y extranjeros. El incentivo de los propietarios por la creación de balnearios a las afueras de la ciudad, da lugar al aprovechamiento máximo de los recursos.

En el recinto Pisagua existen varios complejos turísticos entre ellos el establecimiento ya antes mencionado se ubica en el recinto Pisagua, en el km 4 partiendo desde Montalvo en la vía Babahoyo – Guaranda. El Dr. Fausto Eduardo Cadena (Fallecido) era el propietario del establecimiento que en el año de 1980 junto a su cónyuge la señora Yolanda Gaibor levantaron una casa de campo en la cual pasaban sus tiempos libres junto a sus hijos, en el año 1998 cuando ya comenzaron a tener nietos, en una ocasión descendieron al río “Tigre” donde solían bañarse y una de sus nietas quería introducirse al río, pero los pequeños peces mordían sus piecitos, en ese momento le llegó la idea de construir una piscina detrás de la casa; pero no había una superficie plana, debido a que el terreno es irregular tubo que ingeniárselas para ubicar las piscinas, logro hacer una piscina grande y una de niños. Después se construyeron dos piscinas más, un restaurante, un bar, sillones, mesas, sombrillas y fue así como inicio el establecimiento. Actualmente cuenta con cuatro piscinas a desnivel y dos piscinas de piedra en el río, las ventajas que brinda la naturaleza; el clima, los árboles y el agua cristalina natural hace de este complejo turístico un lugar de interés para el visitante.

2.2. Situaciones detectadas (hallazgo)

Para desarrollar el diagnóstico dentro del complejo fue preciso elaborar una entrevista dirigida hacia la propietaria y las personas que colaboran. Las preguntas que se le efectuaron a la dueña del establecimiento fueron para obtener información de cómo se ha manejado el complejo hasta la actualidad, cabe destacar que se incluyó en esta sección las preguntas con más relevancia al tema, las otras preguntas se las puede encontrar en el anexo del trabajo de investigación

Las preguntas efectuadas a la propietaria del establecimiento fueron que si ha efectuado alguna vez algún tipo de seminario o capacitación a sus empleados, para lo cual ella respondió que no ha realizado ningún tipo de capacitación, al obtener esta información se ha podido determinar que la atención es deficiente de parte de los empleados, también se le preguntó si habría considerado hacer mejoras en el establecimiento, por lo cual ella respondió que para realizar mejoras se debe contar con mucho presupuesto, lo que no ha sido tan fácil explicaba porque en las entidades financieras exigen muchos requisitos para otorgar un préstamo, por lo tanto otra situación detectada son las dificultades de obtener un préstamo con las instituciones públicas y privadas.

Las instalaciones del Complejo turístico “El Refugio” son muy amplias, y cuenta con varias zonas de entretenimiento, por lo cual fue preciso preguntarle a la propietaria cuáles eran los motivos por los cuales teniendo tantas zonas de recreación solo tiene a dos empleados, ella respondió que el presupuesto es muy bajo como para mantener trabajando allí a más personas y que debido a las políticas laborales hay que otorgar muchos beneficios a los trabajadores, beneficios que están más allá de lo que entra en caja por lo cual es conveniente tener colaboradores a los cuales se les pague solo el día en que trabajen debido a que hay más afluencia de visitantes los fines de semana.

La situación detectada a partir de esta respuesta es que la empleadora no quiere tener que declarar las responsabilidades de sus colaboradores ante una autoridad competente por lo cual se evita hacer contrato fijo con sus empleados.

Las situaciones detectadas a partir de cada una de las preguntas de la entrevista que se efectuaron a los colaboradores permitió analizar la situación de los empleados, a cada empleado se le pregunto si era justa la remuneración que ellos percibían por trabajar en el establecimiento a lo que uno de ellos manifestó que el sueldo era mínimo y que el trabajo es agotador, por otro lado la colaboradora manifestó que el sueldo está bien porque no es todos los días que se trabaja así que ella no tenía quejas, la situación detectada es el desánimo de los colaboradores por su remuneración , por lo cual se puede apreciar una pronta renuncia de parte de los empleados.

Dentro del marco de esta entrevista también se preguntó a los colaboradores si deseaban mejorar su desempeño a lo que uno manifestó que no, mientras que el otro que si porque quiere aprender más de gastronomía para así sorprender con sus dotes culinarias. La situación detectada es que los colaboradores no están casi dispuestos a mejorar su desempeño, todo esto afectará directamente al visitante.

Otro de los puntos a tratar con los colaboradores pero ya partiendo de su punto de vista se les pregunto si consideraban que el complejo necesita algún tipo de mejora, a lo que respondieron que le hace falta algo más emocionante y no quedarse solamente en unas piscinas, se deben implementar nuevas cosas como un tobogán, también manifestaron que hace falta promoción al lugar y que sin esta no se aumentaran los visitantes.

La situación detectada es que existen pocas alternativas para los visitantes y escasa promoción del establecimiento.

2.3. Soluciones planteadas

La sección de situaciones detectadas permite demostrar que existen muchos factores que determinan la satisfacción del usuario, entre los cuales los espacios de entretenimiento, la atención al cliente es de vital importancia, para tener éxito en este punto se necesita que el personal esté capacitado y que la estructura organizacional del complejo este en armonía.

Se plantea que el complejo turístico tenga los siguientes colaboradores: gerente administrativo, encargado de mantenimiento, encargado de seguridad, asistente administrativa, contador, cocineros, camareros, personal de limpieza, la existencia de esta organización dentro del complejo no solo aumentarán las plazas de empleo si no que permitirá la buena comunicación entre los empleados y el empleador, también mejorara la atención al usuario, dando lugar a que los visitantes tengan mejores experiencias y por ende recomienden el establecimiento aumentando así la afluencia de turistas.

También se plantea un cronograma de capacitaciones para los empleados, en el cual se traten temas de relaciones humanas, servicio al cliente y manipulación de alimentos, todo esto con el fin de mejorar la experiencia del visitante.

Para la adecuación de las zonas de entretenimiento existentes en el complejo se plantea que se realice una petición de crédito a alguna entidad financiera publica, se recomienda que para realizar el préstamo se realice un convenio en el cual la entidad financiera brinde facilidades al complejo, todo esto apegándose al título vi art. 26 de la ley de turismo que explica que se facilitara todo préstamo financiero a los emprendedores y empresas que realicen algún tipo de actividad turística.

2.4. Conclusiones

Se concluye que las causas que inciden en la escasa generación de empleo en el complejo turístico el refugio del cantón Montalvo son de carácter administrativo por lo cual se las procede a detallar a continuación:

Establecimiento no está cumpliendo con los estándares de calidad por lo cual no podría brindar un buen servicio.

Se concluye que los colaboradores no están capacitados para brindar una excelente atención al cliente.

Se puede deducir en base a lo investigado que el establecimiento no está correctamente estructurado en el área administrativa lo que da lugar a la mala planificación, falta de innovación y escasa comunicación empleador- colaborador.

Gracias a la investigación se ha podido realizar planes de mantenimiento e innovación que permitirán aumentar el índice de visitantes y esto a su vez dará paso contratación de más colaboradores para que los turistas sean atendidos.

2.5. Recomendaciones (propuesta para mejorar el caso)

Las recomendaciones que se plantean a continuación son en base a la experiencia obtenida en la investigación.

La administradora del complejo debe de informar a sus colaboradores que se realizaran cambios en el establecimiento a fin de que estén informados de las propuestas que se plantean, tanto la implementación de los toboganes, las zonas de entretenimiento para niños y las cabañas, debe notificar para que ellos conozcan que lo que se realizara es a fin de mejorar los ingresos del establecimiento.

Se debería cambiar la filosofía de trabajo y tratar de implementar más alternativas para llamar la atención de los turistas y dar mantenimiento continuo a las instalaciones del establecimiento, mediante la Universidad Técnica de Babahoyo y convenios con empresas público-privadas se debería de fomentar el turismo en el sector, con el actuar de cada una de las partes se define que la primera puede aportar mediante los proyectos de Vinculación y la segunda con la promoción.

Propuesta: Trabajar en conjunto con los administradores del complejo y elaborar un plan de mejoramiento en el cual se aborde el mejoramiento de fachadas e implementación de toboganes de fibra de vidrio en las piscinas, estas medidas permitirán que el establecimiento sea de mayor interés a los visitantes.

Estas actividades de implementación de los toboganes y mejoramiento de fachadas tendrán la duración de un mes y generarán tres plazas de empleo temporal, se prevé que con la implementación de los toboganes se incrementen las visitas al establecimiento.

Se puede crear un espacio de juegos esta servirá para que las parejas puedan disfrutar juntos y que sus niños estén bien cuidados por el personal del establecimiento, se puede agregar un espacio de atención a personas que no sepan nadar y para que le sean alquiladas boyas salvavidas también se planea implementar cabañas de caña guadua para la realización masajes.

Implementación de Cabañas para masajes, con la implementación de cabañas para masajes se generará tres empleos temporales al momento de comenzar la construcción y tres

empleos permanentes que son los que se encargaran de brindar el servicio dentro del establecimiento.

Capacitar a los colaboradores para que brinden una buena atención al visitante y así la experiencia del turista sea agradable, para ello se debe elaborar una serie de seminarios que traten las temáticas de relaciones humanas, servicio al cliente y la manipulación de alimentos.

Las capacitaciones serán impartidas por un representante del departamento de turismo del GAD municipal de Montalvo, las mismas tendrán lugar una vez por semana y durarán tres meses, teniendo la duración de cuarenta y ocho horas de aprendizaje.

Las soluciones plasmadas en la presente investigación dan como resultado la creación de seis plazas de empleo temporales y tres de carácter permanente.

Bibliografía

- ASPREC S.A. (25 de Septiembre de 2018). *Asistencia en Prevención de riesgos Laborales*.
Obtenido de <http://www.asprec.com.ec/blog/2018/04/02/condiciones-de-trabajo-seguro-en-ecuador/>
- Camacho, L. P. (2015). *Politica laboral*.
- Castro, R. Q. (2007). *Elementos del turismo*. EUNED.
- Cayo Velásquez, N. E., & Arcaya Chambilla, L. E. (2011). *Grado de satisfacción de los servicios turísticos en la ciudad de Puno*. Perú, Perú: Comunicación. Recuperado el 2 de 10 de 2018
- Chung, S. (2017). Complejo turístico termal en el Valle Sagrado de los Incas.
- Goldin, A. (2008). *Normas laborales y mercados de trabajo argentino: seguridad y flexibilidad*. Naciones Unidas. Santiago de Chile: Naciones Unidas Santiago de Chile.
Recuperado el 01 de 10 de 2018, de
<https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/5442/S0800836.pdf?sequence=1>
- Grawitz, M., & Junyent, B. (1984). *Métodos y técnicas de las ciencias sociales*. Mexico: Editia Mexicana.
- Ibarra. (2010).
- Linares, H. &. (2014). Del desarrollo turístico sostenible al desarrollo local. su comportamiento complejo. *PASOS*, 460.
- Mantero , J. C. (2004). *Desarrollo local y Atividad turistica*. Mar de la plata.
- OIT. (2004).
- OIT. (2014). *Concepto de generacion de empleo*.
- OMT. (2007). Obtenido de <http://media.unwto.org/es/content/entender-el-turismo-glosario-basico>
- Quiñones, M. E., & De Vega, L. A. (2014). *Calidad y servicio: conceptos y herramientas* (Tercera ed.). Bogotá, Colombia: Sabana: Eco Ediciones. Recuperado el 01 de 10 de 2018
- Ríos, M. G. (2002). Seguridad Laboral.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Baptista, L. (2010). *Metodología de la Investigación* (Quinta ed.). (J. M. Chacón, Ed.) Mexico, Mexico D.F., Mexico: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES,S.A DE C.V. Recuperado el 25 de 09 de 2018, de

https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf

SGL. Comunicaciones. (15 de 07 de 2015). *Acerca de nosotros: SGL Comunicaciones.*

Recuperado el 25 de 09 de 2018, de SGL Comunicaciones:

<http://sglcomunicaciones.com.ar/que-es-un-complejo-turistico/>

Strauss, A., Corbin, J., & Zimmerman, E. (2002). *Bases de la investigacion cualitativa.*

Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada (2 ed.). Editorial

Universidad de Antioquia. Recuperado el 29 de Septiembre de 2018

Suárez, D. J. (2017). *El turismo y su incidencia en el desarrollo económico local: caso comuna San Pablo provincia de Santa Elena.*

Zazo, M. D. (2015). Prevencion de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral. En M. D.

Zazo, *Prevencion de riesgos laborales. Seguridad y salud laboral.* España: Paraninfo, SA.

ANEXOS



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN CARRERA DE
HOTELERÍA Y TURISMO
ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES DEL COMPLEJO ECOTURISTICO



“EL REFUGIO”

OBJETIVO: Determinar cómo es el ambiente laboral dentro del complejo “El Refugio” y poder deducir los errores para mejorar.

Nombre: Guzmán Naranjo Walter

Lugar: Rcto. Pisagua Alto

Fecha: 15/09/2018

1. ¿Cuánto tiempo tiene usted brindando sus servicios en este establecimiento?

Trece años

2. ¿Cuáles son sus labores dentro del establecimiento?

Cumplo las labores de administrador y conserje

3. ¿Ha recibido alguna capacitación relacionada a lo que usted se desempeña?

No he recibido capacitación alguna

4. ¿Existe un buen ambiente laboral?

Si lo hay.

5. ¿Cree usted que tiene una justa remuneración por el trabajo que realiza?

No es justa, y si el trabajo es bastante agotador, el pago es mínimo y no se trabaja todos los días debido a que no todos los días hay suficientes visitantes.

6. ¿Desea mejorar para cambiar su desempeño?

Yo creo que no debido a mi salario

7. ¿Qué tipo de quejas recibe por parte de los visitantes?

La mayoría de las quejas es por la limpieza del establecimiento.

8. ¿Se dan soluciones a las quejas de los usuarios?

Por lo general si.

9. ¿Qué considera mejorar en el complejo?

Se debería ubicar toboganes y alguna sala para masajes así se podría brindar más alternativas a los visitantes



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN CARRERA DE
HOTELERÍA Y TURISMO



ENTREVISTA A LOS TRABAJADORES DEL COMPLEJO ECOTURISTICO “EL REFUGIO”

OBJETIVO: Determinar cómo es el ambiente laboral dentro del complejo “El Refugio” y poder deducir los errores para mejorar.

Nombre: Tocto Cajo Melani

Lugar: Rcto. Pisagua Alto

Fecha: 15/09/2018

1. ¿Cuánto tiempo tiene usted brindando sus servicios en este establecimiento?

Trece años

2. ¿Cuáles son sus labores dentro del establecimiento?

Cocinera y atención del bar

3. ¿Ha recibido alguna capacitación relacionada a lo que usted se desempeña?

No se ha recibido capacitación alguna

4. ¿Existe un buen ambiente laboral?

Si lo hay.

5. ¿Cree usted que tiene una justa remuneración por el trabajo que realiza?

Como el trabajo no es todos los días me parece bien.

6. ¿Desea mejorar para cambiar su desempeño?

Me gustaría aprender más de gastronomía

7. ¿Qué tipo de quejas recibe por parte de los visitantes?

Las quejas que se reciben siempre son de que no está limpio el establecimiento.

8. ¿Se dan soluciones a las quejas de los usuarios?

Si

9. ¿Qué considera mejorar en el complejo?

Le hace falta promoción.



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS SOCIALES Y DE LA
EDUCACIÓN CARRERA DE
HOTELERÍA Y TURISMO



Entrevista a la propietaria del complejo turístico “El Refugio”

Objetivo: Analizar la situación del complejo en relación a las plazas de empleo que este genera.

Nombre: Yolanda Gaibor

Lugar: Rcto. Pisagua Alto

Fecha: 15/09/2018

1. ¿Qué tiempo lleva el complejo brindando servicios?

Este complejo tiene aproximadamente 17 años.

2. ¿Ha tenido quejas de alguna índole con los visitantes?

Existe inconvenientes en cuanto a los gustos de la música que se reproduce en el complejo, pero esto se da porque existen visitantes de distintas edades.

3. ¿Qué tipo de problemas ha tenido con los colaboradores y si han acontecido como los solucionó?

En la actualidad no se me ha presentado problemas con los colaboradores debido a que son personas de confianza y muy responsables.

4. ¿Ha realizado algún tipo de seminario y/o capacitaciones a sus colaboradores?

A la verdad no se ha realizado ningún tipo de capacitaciones a mis colaboradores.

5. ¿Ha realizado algún tipo de mantenimiento en las áreas del complejo y cuándo fue la última vez que realizó mejoras en su establecimiento?

Se realiza mantenimiento de las áreas cada cierto tiempo, de allí lo último que se ha agregado por así decirlo son dos piscinas una para adultos y otra para los niños, en cuanto al tiempo esto ya hace dos años atrás.

6. ¿Ha considerado hacer mejoras en el complejo ya sean más piscinas o zonas de entretenimiento?

Si se ha considerado hacerlas, pero la inversión que demanda aquello hace que no sea tan fácil, se ha tratado de acceder a créditos en convenio con instituciones públicas, pero no se ha llegado a nada por motivos de los requisitos que piden antes de brindar este tipo de crédito.

7. ¿Qué considera usted mejorar para que lleguen más visitantes a su establecimiento?

Bueno yo considero que, con la implementación de una cascada artificial, un sauna, un spa y unas cabañas se mejoraría la situación del complejo, pero para hacer esto también se debe de considerar la rentabilidad que nos generaría estas nuevas alternativas de modo que si esto no nos genera más visitas no sería para nada rentable, para esto hay que considerar muchos factores así que no es muy simple.

8. ¿Cuáles son las razones por las cuales teniendo un espacio muy amplio y varias zonas de entretenimiento no contrata más empleados?

Bueno en si la causa es porque el presupuesto no alcanza para más empleados además ahora con las políticas laborales hay que darles muchas cosas tal como asegurarlos y demás, aquí solo se les paga el día que trabajan debido a que hay más visitantes los días sábados a domingo.

ANALISIS DE LAS PREGUNTAS REALIZADAS EN LAS ENTREVISTAS

Cuadro #1

Pregunta: 1. ¿Qué tiempo lleva el complejo brindando servicios?
Respuesta: Este complejo tiene aproximadamente 17 años.

En esta pregunta se detectó que el complejo lleva diecisiete años de funcionamiento por lo cual se deriva que el establecimiento tiene tiempo en el mercado permitiendo deducir que el propietario posee de experiencia en el ámbito turístico.

Cuadro #2

Pregunta: 2. ¿Ha tenido quejas de alguna índole con los visitantes?
Respuesta: Existe inconvenientes en cuanto a los gustos de la música que se reproduce en el complejo pero esto se da porque existen visitantes de distintas edades

La situación que se detecta en la respuesta de esta pregunta es por que existen desigualdades en los gustos del público al momento de escuchar algún tema musical y esto genera malestar entre los visitantes.

Cuadro #3

Pregunta: 3. ¿Qué tipo de problemas ha tenido con los colaboradores y si han acontecido como los solucionó?
Respuesta: Hasta la actualidad no se me ha presentado problemas con los colaboradores debido a que son personas de confianza y muy responsables.

En la pregunta anterior se ha podido detectar que no ha existido problema entre la propietaria y los colaboradores del local.

Cuadro #4

Pregunta: 4. ¿Ha realizado algún tipo de seminario y/o capacitaciones a sus colaboradores?
Respuesta: A la verdad no se ha realizado ningún tipo de capacitaciones a mis colaboradores.

La situación detectada en esta respuesta es que el propietario no se ha preocupado por hacer capacitar a sus colaboradores, la deficiencia de esto da lugar a que el visitante no obtenga un buen servicio.

Cuadro #5

Pregunta: 5. ¿Ha realizado algún tipo de mantenimiento en las áreas del complejo y cuándo fue la última vez que realizó mejoras en su establecimiento?
Respuesta: Se realiza mantenimiento de las áreas cada cierto tiempo, de allí lo último que se ha agregado por así decirlo son dos piscinas una para adultos y otra para los niños, en cuanto al tiempo esto ya hace dos años atrás.

La situación detectada en esta pregunta es que no se efectúa el debido mantenimiento a las áreas del complejo provocando así el rápido deterioro de la infraestructura y la mala apariencia del mismo, también demuestra que son pocas las mejoras que se le efectúan al local y en cuanto al tiempo son muy distantes.

Cuadro #6

Pregunta: 6. ¿Ha considerado hacer mejoras en el complejo ya sean más piscinas o zonas de entretenimiento?

Respuesta: Si se ha considerado hacerlas, pero la inversión que demanda aquello hace que no sea tan fácil, se ha tratado de acceder a créditos en convenio con instituciones públicas, pero no se ha llegado a nada por motivos de los requisitos que piden antes de brindar este tipo de crédito.

La situación detectada en esta respuesta es que la motivación por hacer mejoras de parte de la propietaria ha existido, pero no le ha sido fácil por lo dificultoso que es obtener un crédito tanto en entidades financieras y entidades públicas que faciliten el proceso.

Cuadro #7

Pregunta: 7. ¿Qué considera usted mejorar para que lleguen más visitantes a su establecimiento?

Respuesta: Bueno yo considero que, con la implementación de una cascada artificial, un sauna, un spa y unas cabañas se mejoraría la situación del complejo, pero para hacer esto también se debe de considerar la rentabilidad que nos generaría estas nuevas alternativas de modo que si esto no nos genera más visitas no sería para nada rentable, para esto hay que considerar muchos factores así que no es muy simple.

La situación detectada en esta respuesta es que la propietaria del complejo prefiere no arriesgarse a hacer inversiones más allá de lo que ella considere segura, esto se debe a que no ha existido una planificación de mejoras por lo cual no saben los resultados que estas pueden dar a largo plazo.

Cuadro #8

Pregunta: 8. ¿Cuáles son las razones por las cuales teniendo un espacio muy amplio y varias zonas de entretenimiento no contrata más empleados?

Respuesta: Bueno en si la respuesta corta es que no hay presupuesto para más colaboradores, la respuesta larga es que las políticas laborales del actual gobierno exigen muchos beneficios para el empleado por ejemplo hay que asegurarlos y aquí solo se les paga el día que trabajan debido a que hay más visitantes los días sábados a domingo que los demás días de la semana.

La situación detectada a partir de esta respuesta es que la empleadora no quiere tener que declarar las responsabilidades de sus colaboradores ante una autoridad competente por lo cual se evita hacer contrato fijo con sus empleados.

LAS SITUACIONES DETECTADAS A PARTIR DE CADA UNA DE LAS PREGUNTAS DE LA ENTREVISTA QUE SE LE EFECTUARON A LOS COLABORADORES SON LAS SIGUIENTES:

Cuadro #9

Pregunta: 1. ¿Cuánto tiempo tiene usted brindando sus servicios en este establecimiento?
R1: Trece años
R2: Trece años

La situación detectada a partir de las respuestas de los colaboradores es que ha existido gran fidelidad laboral hacia la propietaria del establecimiento, esto permite asentar que son gente de mucha confianza en el lugar.

Cuadro #10

Pregunta: 2. ¿Cuáles son sus labores dentro del establecimiento?
R1: Administrador y Conserje
R2: Cocinera y atención del bar.

La situación detectada a partir de las respuestas de los colaboradores permite deducir que cada uno de ellos desempeña más de una función lo que da lugar a una mala atención debido a que estarán ocupados en otra función cuando la propietaria o los visitantes requieran de sus servicios.

Cuadro #11

Pregunta: 3. ¿Ha recibido alguna capacitación relacionada a lo que usted se desempeña?
R1: No he recibido capacitación alguna
R2: No se ha recibido capacitación alguna

La situación que se puede deducir que existe en los colaboradores es que no están capacitados para tratar con turistas, esto da lugar al mal servicio y las malas experiencias en los visitantes a su vez permite que a largo plazo se pierda la cantidad de visitantes.

Cuadro #12

Pregunta: 4. ¿Existe un buen ambiente laboral?
R1: Si lo hay
R2: Si lo hay

La situación detectada es que ha existido un excelente ambiente laboral entre colaboradores y propietaria.

Cuadro #13

Pregunta: 5. ¿Cree usted que tiene una justa remuneración por el trabajo que realiza?
R1: No es justa, y si el trabajo es bastante agotador, el pago es mínimo y no se trabaja todos los días debido a que no todos los días hay suficientes visitantes.
R2: Como el trabajo no es todos los días me parece bien.

En base a las respuestas se puede deducir que no todos los colaboradores están contentos con su remuneración, mientras que el colaborador de la respuesta número uno se

queja del escaso salario y la sobre carga de funciones su compañera afirma que está bien debido a que no todos los días se trabaja, lo que se puede apreciar es una pronta renuncia por parte del primer empleado.

Cuadro #14

Pregunta: 6. ¿Desea mejorar para cambiar su desempeño?
R1: Creo que no debido a mi salario
R2: Me gustaría aprender más de gastronomía

La situación detectada en esta pregunta es que el salario mínimo da lugar a que el colaborador no esté dispuesto a mejorar su desempeño dentro del establecimiento, afectando directamente al visitante y esto a su vez proporciona una mala imagen del complejo al turista.

Cuadro #15

Pregunta: 7. ¿Qué tipo de quejas recibe por parte de los visitantes?
R1: La mayoría de quejas es por la limpieza del establecimiento
R2: Las quejas que se reciben siempre es que no está limpio el establecimiento

La situación detectada en base a esta pregunta es que no existe control sobre el debido control de la limpieza en el establecimiento

Cuadro #16

Pregunta: 8. ¿Se dan soluciones a las quejas de los usuarios?
R1: Por lo general si
R2: Si

Estas respuestas reflejan que si se resuelven los problemas y quejas de los usuarios.

Cuadro #17

Pregunta: 9. ¿Qué considera mejorar en el complejo?
R1: Se debería ubicar toboganes y una sala para masajes, así se podría brindar más alternativas a los visitantes.
R2: Le hace falta promoción

La situación detectada en esta pregunta es que el complejo no es muy llamativo según los colaboradores porque no tiene una buena promoción y no existen más alternativas para llamar la atención de los turistas.

Cuadros de presupuestos

Implementación de toboganes y mejoramiento de Fachadas

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total
Toboganes de fibra de vidrio	2	\$350,00	\$700,00
Tubos para construcción.	30	\$15,00	\$450,00
Fundas de cemento	20	\$8,50	\$170,00
Tarros de pintura	5	\$30,00	\$150,00
Rodillos para pintar	5	\$4,00	\$20,00
Paquete de lija	2	\$8,00	\$16,00
Servicio de mano de obra (un mes)	3	\$500,00	\$1.500,00
Cinta de papel	5	\$0,50	\$1,50
Volqueta llena de arena.	2	\$120,00	\$240,00
Cinco quintales de hierro de 18 mm	5	\$50,00	\$250,00
Total		\$1.086,00	\$3.497,50

Implementación de cabaña para masajes

Descripción	Cantidad	Valor Unitario	Total
Caña guadua	30	\$3,00	\$90,00
Camilla para masajes	3	\$125,00	\$375,00
Hojas de jigua	30	\$5,00	\$150,00
Insumos para masajes	1	\$120,00	\$120,00
Servicio de mano de obra (un día)	3	\$30,00	\$90,00
Total		\$283,00	\$825,00

Capacitaciones por temas, objetivos y duración.

Tema	Sub temas	Objetivo	Duración
Las relaciones humanas.	Definición. Características. Principios. Aspectos.	Generar reflexión y estrategias que fomenten las relaciones sanas en el establecimiento	16 horas
Servicio al cliente	Definición Tipos de cliente El cliente feliz El cliente triste	Determinar con qué tipo de personas se va a tratar y como resolver quejas	16 horas
Manipulación de alimentos	Definición Cadena alimenticia Contaminación alimentaria Clases de contaminación	Garantizar la seguridad alimentaria y evitar enfermedades	16 horas



FECHA: 4/10/2018
HORA: 1:9

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, SOCIALES Y DE LA EDUCACION
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES, PERIODISMO, INFORMACIÓ"N Y DERECHO
HOTELERIA Y TURISMO
UNIDAD DE TITULACIÓ"N

SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE TITULACIÓ"N

DOCENTE TUTOR: CASTILLO ZUÑIGA VICTOR JAVIER
ESTUDIANTE: MORAN RODRIGUEZ EDSON JHORDAN
PERIODO ACADÉMICO: MAYO 2018 - OCTUBRE 2018
MODALIDAD DE TITULACIÓ"N: EXAMEN COMPLEXIVO
FASE DE MODALIDAD: FASE PRÁCTICA
PROYECTO DE TITULACIÓ"N: GENERACIÓ"N DE EMPLEO EN EL COMPLEJO TURÍSTICO EL REFUGIO DEL CANTÓN MONTALVO

INFORMACIÓ"N DEL PROYECTO DE TITULACIÓ"N

GENERACIÓ"N DE EMPLEO EN EL COMPLEJO TURÍSTICO EL REFUGIO DEL CANTÓN MONTALVO					
FASE	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FASE PRÁCTICA	2018-09-06	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO

INFORMACIÓ"N DE ACTIVIDADES DEL PROYECTO

INTRODUCCION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
INTRODUCCIÓ"N	2018-09-07	2018-09-11	TERMINADO	100%	HABILITADO

DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DEFINICION DEL TEMA CASO DE ESTUDIO	2018-09-07	2018-09-11	TERMINADO	100%	HABILITADO

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2018-09-07	2018-09-11	TERMINADO	100%	HABILITADO

JUSTIFICACIÓ"N					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
JUSTIFICACIÓ"N	2018-09-07	2018-09-11	TERMINADO	100%	HABILITADO

OBJETIVO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
OBJETIVOS	2018-09-07	2018-09-11	TERMINADO	100%	HABILITADO


FUNDAMENTACION TEORICA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
FUNDAMENTACION TEORICA	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO

HIPOTESIS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
HIPOOTESIS	2018-09-13	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO
DESARROLLO DEL CASO					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
DESARROLLO DEL CASO	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO
SITUACIONES DETECTADAS(HALLAZGO)					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SITUACIONES DETECTADAS HALLAZGO	2018-09-18	2018-09-20	TERMINADO	100%	HABILITADO
SOLUCIONES PLANTEADAS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
SOLUCIONES PLANTEADAS	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO
CONCLUSIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
CONCLUSIONES	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO
RECOMENDACIONES					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
RECOMENDACIONES	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO
BIBLIOGRAFIA					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
BIBLIOGRAFIA	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO
ANEXOS					
ACTIVIDAD	F. INICIO	F. FIN	PROCESO	PORC.	ESTADO
ANEXOS	2018-09-12	2018-09-19	TERMINADO	100%	HABILITADO


 CASTILLO ZUÑIGA VICTOR JAVIER
 DOCENTE TUTOR


 MORAN RODRIGUEZ EDSON JHORDAN
 ESTUDIANTE

FOTOGRAFÍAS



Estudiante Edson Moran
llegando al complejo
turístico “El Refugio”



Estudiante Edson Moran
mostrando las preguntas
de la entrevista a la
propietaria del complejo
la señora Yolanda
Gaibor



Estudiante Edson Moran
señalando las preguntas
de la entrevista al
colaborador Walter G.



Estudiante Edson Moran
recorriendo las
instalaciones del
establecimiento