



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**PROYECTO DE GRADO PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE:**

**LICENCIADAS EN TURISMO**

**TÍTULO DEL PROYECTO:**

**CREACIÓN DE UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD  
ESTATAL DE MILAGRO PARA CONTRIBUIR A LA EXCELENCIA  
ACADÉMICA Y EL DESARROLLO  
SOCIO-ECONÓMICO DE LA COLECTIVIDAD Y LA REGIÓN.**

**AUTORAS: TLGA. REINOSO CAMBA ELEANA.  
TLGA. ZAMBRANO ZÚÑIGA NATHALY.**

**ASESOR(A): MSC. DOLORES MIELES CEVALLOS.**

**MILAGRO, 30 DE JULIO DEL 2012**

**ECUADOR**



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR**

En mi calidad de tutor del Proyecto de Investigación, nombrado por el Consejo Directivo de la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales de la Universidad Estatal de Milagro.

**CERTIFICO:**

Que he analizado el proyecto de investigación con el tema “CREACIÓN DE UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO PARA CONTRIBUIR A LA EXCELENCIA ACADÉMICA Y EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LA COLECTIVIDAD Y LA REGIÓN. “presentado como requisito previo a la aprobación y desarrollo de la investigación para obtener el título de:

**LICENCIATURA EN TURISMO**

El mismo que considero debe ser aceptado por reunir los requisitos legales y por la importancia del tema.

Presentado por las egresadas:

Tlga. Reinoso Camba Eleana.  
C.I 092266160-8

Tlga. Zambrano Zúñiga Nathaly.  
C.I 092163564-5

---

**Msc. Dolores Mieles Cevallos**

ASESORA



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**DECLARACIÓN DE AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Declaramos bajo juramento que el tema aquí descrito es de nuestra autoría, que no se encuentra en la Facultad de Ciencias Administrativas y Comerciales, ni en ninguna otra biblioteca de la Universidad Estatal de Milagro y que he consultado las referencias bibliográficas incluidas en este documento, parte del presente documento o en su totalidad no ha sido aceptado para el otorgamiento de cualquier título o grado de una institución nacional o extranjera.

Milagro, 30 de Julio del 2012

Tlga. Reinoso Camba Eleana.  
C.I 092266160-8

Tlga. Zambrano Zúñiga Nathaly.  
C.I 092163564-5



**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA**

El **TRIBUNAL CALIFICADOR** previo a la obtención del título de **LICENCIATURA EN TURISMO**, otorga al presente proyecto de investigación las siguientes calificaciones:

MEMORIA CIENTÍFICA	[	]
DEFENSA ORAL	[	]
TOTAL	[	]
EQUIVALENTE	[	]

---

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

---

PROFESOR DELEGADO

---

PROFESOR SECRETARIO

## DEDICATORIA

Doy gracias en primer lugar a Dios por la vida y la salud que me da, y la oportunidad para poder culminar mis estudios. También agradezco a mis padres a la Sra. Germania Camba y al Sr. Teodoro Reinoso, porque ellos con sus sabios consejos han podido ayudarme en todo este trayecto educativo, a mi esposo el Sr. Fabricio Guerrero y a mi hijo Misael Guerrero, por su incondicional apoyo.

Agradezco también a nuestra Tutora Ing. Dolores Mieles Cevallos, por ser nuestra guía y luz del conocimiento.

Tlga. Reinoso Camba Eleana.

## **DEDICATORIA**

Agradezco a mi Dios por haberme dado fuerza y oportunidad de llegar a cumplir unas de las primeras metas.

A mis padres Sr. Luis Zambrano y la Sra. Margarita Zúñiga, a mi esposo el Sr. Fernando Sánchez y a mi familia por haber compartido en mis momentos difíciles para poder realizar todos mis sueños.

Agradezco también ha unos de los pilares fundamentales de la carrera, nuestra Tutora Ing. Dolores Mieles, por su colaboración y guianza en nuestro proyecto de tesis.

Tlga. Zambrano Zúñiga Nathaly.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a todos los maestros que me permitieron alcanzar los objetivos propuestos y culminar la meta anhelada.

Agradezco a Msc. Dolores Mielles Cevallos, que a través de sus sabios conocimientos y comprensión brindada, supo guiarme en la elaboración y culminación exitosa de mi proyecto.

A la Universidad Estatal de Milagro por su apoyo constante, la misma que por medio de sus Directivos me dieron la oportunidad de culminar mi carrera universitaria.  
GRACIAS.

Tlga. Reinoso Camba Eleana.

## **AGRADECIMIENTO**

Expreso mi agradecimiento a todos los maestros que me permitieron alcanzar los objetivos propuestos y culminar la meta anhelada.

Msc. Dolores Mieles y entre otras personalidades, que a través de sus sabios conocimientos y comprensión brindada, supieron guiarme en la elaboración y culminación exitosa de mi proyecto.

A la Universidad Estatal de Milagro por su apoyo constante, la misma que por medio de sus Directivos me dieron la oportunidad de culminar mi carrera universitaria; GRACIAS.

Tlga.Zambrano Zúñiga Nathaly.





**UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO**  
**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y COMERCIALES**

**CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

**Msc.**

**JAIME OROZCO HERNANDEZ**

---

**Rector de la Universidad Estatal de Milagro**

**Presente,**

Mediante el presente documento, libre y voluntariamente procedemos a hacer la entrega de la Cesión de Derecho del Autor del Trabajo realizado como requisito previo a la obtención de nuestro Título de Tercer Nivel, cuyo tema fue “CREACIÓN DE UNA RESIDENCIA UNIVERSITARIA EN LA UNIVERSIDAD ESTATAL DE MILAGRO PARA CONTRIBUIR A LA EXCELENCIA ACADÉMICA Y EL DESARROLLO SOCIO-ECONÓMICO DE LA COLECTIVIDAD Y LA REGIÓN.”y que corresponde a la Unidad de Ciencias Administrativas y Comerciales.

Milagro, 30 de Julio del 2012

---

Tlga. Reinoso Camba Eleana.  
C.I 092266160-8

---

Tlga. Zambrano Zúñiga Nathaly.  
C.I 092163564-5

## ÍNDICE GENERAL

CARATULA	
CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DEL ASESOR	I
DECLARACIÓN DE AUTORIA DE LA INVESTIGACIÓN	II
CERTIFICACIÓN DE LA DEFENSA	III
DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	VI
INDICE GENERAL	VII
INDICE DE TABLAS	VIII
INDICE DE GRÁFICOS	IX
RESUMEN	X
ABSTRACT	XI
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	2
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.1.1 Problematización	2
1.1.2 Delimitación del problema	3
1.1.3 Formulación del problema	3
1.1.4 Sistematización del problema	3
1.2 OBJETIVOS	3
1.2.1 Objetivo General de la Investigación	3
1.2.2 Objetivos Específicos de Investigación	4
1.3 JUSTIFICACIÓN	4
CAPÍTULO II	
MARCO REFERENCIAL	6
2.1 MARCO TEÓRICO	6
2.1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS	6
2.1.2 ANTECEDENTES REFERENCIALES	6
2.2 MARCO CONCEPTUAL	30
2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES	35
2.3.1 Hipótesis General	35
2.3.2 Hipótesis Particulares	36
2.3.3 Declaración de las Variables	37

2.3.4 Operacionalización de Variables	38
---------------------------------------	----

### **CAPÍTULO III**

<b>MARCO METODOLÓGICO</b>	<b>39</b>
3.1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	39
3.2. LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA	39
3.2.1 Características de la población	39
3.2.2 Delimitación de la población	39
3.2.3 Tipo de muestra	40
3.2.4 Proceso de selección	40
3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS	40
3.3.1 Métodos Teóricos	40
3.3.2 Métodos Empíricos	40
3.3.3 Técnicas e Instrumentos	40
3.4 Procesamiento Estadísticos de la Información	41

### **CAPITULO IV**

<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>42</b>
4.1. ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL	42
4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO	43
4.3. RESULTADOS	43
4.4. VERIFICACIÓN DE LAS HIPÓTESIS	54

### **CAPITULO V**

<b>PROPUESTA</b>	<b>55</b>
5.1. TEMA	56
5.2. FUNDAMENTACIÓN	56
5.3. JUSTIFICACIÓN	57
5.4. OBJETIVOS	57
5.4.1. Objetivo General	57
5.4.2. Objetivos Específicos	58
5.5. UBICACIÓN	58
5.6 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD	59
5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA	74
5.7.1 Recursos, Análisis Financiero	75
5.7.2 Impacto	79
5.7. Cronograma	79
<b>CONCLUSIÓN</b>	<b>80</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>80</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA</b>	<b>81</b>
<b>ANEXOS</b>	

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	22
Tabla N° 2	37
Tabla N° 3	38
Tabla N° 4	44
Tabla N° 5	45
Tabla N° 6	46
Tabla N° 7	47
Tabla N° 8	48
Tabla N° 9	49
Tabla N° 10	50
Tabla N° 11	51
Tabla N° 12	52
Tabla N° 13	53
Tabla N° 14	72
Tabla N° 15	73
Tabla N° 16	75
Tabla N° 17	75
Tabla N° 18	76
Tabla N° 19	77
Tabla N° 20	78
Tabla N° 21	78
Tabla N° 22	79

## INDICE DE GRÁFICOS

<b>Gráfico N° 1</b>	<b>44</b>
<b>Gráfico N° 2</b>	<b>45</b>
<b>Gráfico N° 3</b>	<b>46</b>
<b>Gráfico N° 4</b>	<b>47</b>
<b>Gráfico N° 5</b>	<b>48</b>
<b>Gráfico N° 6</b>	<b>49</b>
<b>Gráfico N° 7</b>	<b>50</b>
<b>Gráfico N° 8</b>	<b>51</b>
<b>Gráfico N° 9</b>	<b>52</b>
<b>Gráfico N° 10</b>	<b>53</b>
<b>Gráfico N° 11</b>	<b>59</b>

## **RESUMEN**

La Universidad Estatal de Milagro, surgió como una extensión de la Universidad Estatal de Guayaquil, pero con las necesidades que se dieron día a día, se vio la necesidad y se creó la UNEMI en la ciudad de Milagro, todo esto se dio como un proceso de renovación social y cultural, en la actualidad se piensa en brindarles un espacio físico, con un confort agradable y seguro, de allí surge la idea de la Creación de una Residencia Universitaria, a esta idea de alojamiento se le adicionaran servicios complementarios, el método utilizado en este proyecto es histórico- lógico y las técnicas que se utilizaron para el estudio de este diseño fueron: las encuestas, entrevista realizada sobre dicho tema, los beneficios que se obtendrán son muchos pero en forma general los mayores favorecidos serán, la universidad y los estudiante, de esta manera la institución podrá alcanzar la Excelencia Académica además podrá realizar Convenios e Intercambios Interinstitucionales, Diseñar Programas de Educación Continua y Post-Grado a nivel Nacional e Internacional, porque los residentes tendrían un hospedaje seguro dentro del campus académico.

## **ABSTRACT**

Miracle State University, emerged as an extension of the State University of Guayaquil, but needs to be given every day, we saw the need and created the UNEMI in Miracle City, all this came as a process social and cultural renewal, now you think about providing a physical space with cozy comfort and safe, hence the idea of creation of a Residence Hall, this idea of accommodation is added together complementary services, the method used in this project is historical and logical techniques were used for the study of this design were: surveys, interview on the subject, the benefits to be obtained are numerous but generally the most favored will be, the university and the student, so the institution can achieve academic excellence may also perform Interagency Agreements and Exchanges, Design Programs and Continuing Education Graduate national and international level, because residents would have a safe stay in the academic campus.

## INTRODUCCIÓN

El término “Turismo” se deriva del latín *Tornus*, que quiere decir vuelta o movimiento y del Francés *Tour* que significa Gira, la idea es que cuando uno se va de viaje retorna donde estaba originalmente, pero en el tiempo del recorrido se necesitaba un lugar donde albergarse, y es así que en el siglo XIV surgen los primeros establecimientos hoteleros, la palabra Hotel proviene del vocablo francés *hôtel*, que hace referencia a una “Casa Adosada”, en sus principios eran las tabernas y posadas aquellas que ofrecían el servicio de alojamiento, con la finalidad de satisfacer las necesidades de los viajeros y la población local que se trasladaban de un lugar a otro para realizar intercambios, compras, negocios, y al pasar los años fue evolucionando la representación de mejorar la calidad hotelera y se incrementaron sus servicios.

Mientras tanto a principios del siglo XX, aparecieron los primeros hoteles en el Ecuador solo existían tres hoteles en la ciudad de Guayaquil y cuatro en Quito, los mismos que sustituyeron a las denominadas “Casa de Huéspedes”, en la actualidad el factor cultural y económico ha ido incrementando este sector, convirtiéndolo cada día más fuerte y rentable.

En el transcurso de los últimos años, Milagro ha avanzado a pasos agigantados, ya que sostiene una activa relación comercial, laboral y cultural y donde se está dando como una propuesta nueva la Creación de una Residencia Universitaria, en la Universidad Estatal de Milagro, diseñada en base a las actuales necesidades de este centro de estudios y el mercado local, el cual busca incentivar el perfeccionamiento de alternativas privadas de alojamiento de larga estancia para estudiantes universitarios de la UNEMI, la Residencia Universitaria, trabajará con un personal capacitado la cual será administrado por la carrera de Licenciatura en Turismo, en el Hotel Universitario podrán estar alojados hasta veinte y cinco personas, además se beneficiará a la población con nuevas plazas de trabajo.

# **CAPITULO 1**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema.**

#### **1.1.1 Problematización.**

Milagro es un Cantón de la Provincia del Guayas, de la Región Costa su cabecera cantonal es San Francisco de Milagro, está situado a treinta y cinco kilómetros de Guayaquil, la oferta de la Creación de una Residencia Universitaria es muy escasa, lo que hace que alumnos y personal Administrativo busquen hospedaje en hostales, hoteles, departamentos o con sus familiares, los estudiantes matriculados y asistentes tienen como registro domiciliario algunos cantones, ciudades e inclusive provincias muy distantes de donde se encuentra ubicada la Universidad Estatal de Milagro, la distancia y muchas veces la dificultad de transporte ha sido el factor preponderante en el abandono y deserción de las aulas universitarias y otras veces incluso ha imposibilitado el ingreso de los nuevos jóvenes bachilleres.

La ausencia de un Hotel Universitario no está contribuyendo a las excelencias académicas de la UNEMI, durante sus actividades en la Universidad, uno de los principales problemas es que los hoteles de la Ciudad están alejados de la Institución, el riesgo de inseguridad es alto, por no constar con un lugar seguro para



hospedarse, otro de los problemas es que en el Campus Universitario no se están realizando convenios interinstitucionales a nivel nacional e internacional.

Al construir una Residencia Universitaria la entidad se beneficiará, porque podrá realizar convenios con entidades públicas y privadas, programas de educación continua y postgrado, seminarios, y aportará al intercambio científico y cultural, de los estudiantes, de este modo los beneficiarios serán múltiples y podrán contribuir a la Excelencia Académica.

### **1.1.2 Delimitación del Problema.**

**País:** Ecuador

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Milagro

**Región:** Costa N.- 5

**Lugar:** Campus Universidad Estatal de Milagro.

### **1.1.3 Formulación del Problema.**

¿Cómo la ausencia de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro no está contribuyendo a la Excelencia Académica y el Desarrollo Socio-Económico de la Colectividad y la Región?

### **1.1.4 Sistematización del Problema.**

1.-¿En qué manera los factores negativos, están incidiendo en la Excelencia Académica. ?

2.- ¿De qué manera una Residencia Universitaria contribuirá a los convenios interinstitucionales a nivel nacional e internacional. ?

3.- ¿En qué medida una buena Administración contribuirá a un Servicio de Calidad?

4.- ¿Cómo los Programas de Educación Continua y Post – Grado beneficiará a la Excelencia Académica?

5.- ¿Cómo los Programas de Intercambio Interinstitucionales y de Pasantías beneficiará al Aprendizaje Significativo?

## **1.2 OBJETIVOS**

### **1.2.1 Objetivo General de la Investigación.**

Crear una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro, para contribuir a la Excelencia Universitaria y el Desarrollo Socio – Económico de la Colectividad y la Región.

### **1.2.2 Objetivos Específicos de la Investigación.**

- 1.- Definir los factores negativos que están incidiendo en la Excelencia Académica.
- 2.- Proponer convenios Interinstitucionales a nivel nacional e internacional, congresos y eventos académicos.
- 3.- Diseñar un Plan Administrativo para brindar un servicio de calidad.
- 4.- Planificar Programas de Educación Continua y Post – Grado.
- 5.- Organizar Programas de Intercambio Interinstitucionales y de Pasantías para aportar al Aprendizaje Significativo.

## **1.2 Justificación.**

Este Proyecto trata de la Creación de una Residencia Universitaria, es una propuesta nueva en la Ciudad de Milagro específicamente en la UNEMI, diseñada a las necesidades existentes de los alumnos y docentes, que al no poseer con un lugar seguro donde hospedarse, surge la idea de este propósito. El diseño de la investigación se realizará en el Campus Universitario y se convertirá en el epicentro de las universidades del Cantón, además de causar un impacto social y económico de crecimiento nacional, los beneficiarios serán múltiples en primera línea los estudiantes de la Ciudad y pueblos aledaños que mejorarían las metas productivas al mantener en su universidad la comodidad para sus residentes, que brindará al docente, personal administrativo, estudiante nacional e internacional, un servicio de calidad, al mismo tiempo de poder contar con alumnos de intercambio los cuales ayudarían con sus conocimientos científicos y culturales al enriquecimientos de ideas.

A más de, construir una Residencia en la Universidad Estatal de Milagro hará que los alumnos no tengan problemas de movilización, dedicarán mayor tiempo a sus

estudios y se hallarán rodeados de un entorno juvenil, porque habrán otros estudiantes con quienes puedan compartir y sentirse más adaptados.

Para lograr este objetivo, se realizará encuestas a los estudiantes, docentes y personal administrativo sobre la viabilidad de este proyecto, también se investigará las posibles ubicaciones de la Residencia Universitaria, con previos estudios del terreno, área y presupuesto a invertirse en su construcción, con estos antecedentes y ante esta oportunidad de negocio, el propósito es introducir en el mercado un nuevo servicio de Residencia Universitaria, el cual tendrá una capacidad que le permitirá alojar a veinte y cinco personas, constará con cuatro habitaciones triples, cuatro habitaciones dobles, cinco habitaciones individuales, en cada habitación tendrá: aire acondicionado, tv, teléfono, baño privado, servicio de internet entre otros, los principales beneficiarios serán el alumnado, personal docente e institución.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 MARCO TEÓRICO**

##### **2.1.1 Antecedentes Históricos.**

###### **El Turismo**

La industria turística está formada por un conjunto de empresas interrelacionadas al servicio de los que viajan, tanto dentro de cada país como en el extranjero. El turismo establece conexión entre las personas, las formas de viajar, los alojamientos y los medios. Son un conjunto de empresas económicamente relacionadas venta de viajes al por menor, empresas ferroviarias, líneas aéreas, alquiler de automóviles, cruceros, hoteles y restaurantes que poseen muchas características en común, algunas de las técnicas que precisan son similares. Por ejemplo, el trato con el público adquiere una importancia muy particular en todas ellas.

Actualmente empieza a reconocerse la importancia social, económica y política de los viajes y del turismo, una de las industrias de más rápido crecimiento de las existentes en el mundo. Los economistas estudian los efectos directos e indirectos que suponen los viajes sobre las economías nacionales y regionales, y los sociólogos consideran sus consecuencias sociales. Este reconocimiento debió hacerse mucho tiempo atrás.

A mediados de los años noventa, los ingresos por turismo internacionales ascendieron a más de doscientos veinte y cinco mil millones de dólares USA, lo que representa el ocho por ciento del total de exportaciones de mercancías y el treinta por ciento de las exportaciones de servicios. El turismo se clasificó en primer lugar

entre los grupos de exportaciones mundiales, por delante del petróleo, los vehículos automóviles y el equipamiento electrónico.

A principios de los años noventa, U.S. Travel Data Center informó que en los últimos diez años la tasa de crecimiento de empleo en la industria turística dobló la tasa de crecimiento total del empleo en Estados Unidos, ya que había aumentado más del cuarenta por ciento desde 1981. A mediados de los años noventa," la industria turística se había convertido en el segundo sector generador de empleo del país después de los servicios sanitarios. En ese mismo año, U.S. Travel Data Center estimó que los impuestos devengados por las industrias turísticas a los gobiernos federales, estatales y locales ascenderían a cincuenta y dos mil millones de dólares.

Ya en la década de los noventa, el Centro de Datos sobre Viajes de Estados Unidos informó que seis millones de personas estaban empleadas directamente en este sector, lo que representaba más del cinco por ciento del total de empleo (descontando el sector agrícola). En cuanto al empleo indirecto generado por el gasto turístico y el gasto inducido por los trabajadores del sector se cifró en cerca de doce millones de puestos de trabajo.

Inevitablemente, estas cifras son aproximadas, ya que en gran parte dependen de la forma en que se defina viajar. En todo caso se sabe que los gastos en viajes y sus consecuencias económicas y sociales son enormes y aumentan casi cada año. Cabe destacar que frecuentemente los datos sobre viajes y turismo son divergentes ya que la información disponible es poco fiable o bien se ha obtenido utilizando parámetros y definiciones diferentes.

Estados Unidos, a partir del año 1989 obtiene un superávit creciente en la contabilidad de viajes internacionales. Esto significa que los estadounidenses gastan menos en el extranjero que lo que ingresan en concepto de visitantes de otros países, a pesar de que tradicionalmente la balanza entre ingresos y gastos en concepto de turismo había sido deficitaria. Así por ejemplo, en 1986 los ingresos por turismo en Estados Unidos fueron de veinte cinco mil millones de dólares y los gastos por turismo en el extranjero a treinta y tres mil cuatrocientos millones de

dólares, mientras que en los años noventa la media de los ingresos por turismo extranjero ascendían a sesenta mil setecientos millones de dólares y los gastos a cincuenta y un mil seis cientos millones.

La importancia del turismo en la economía de un estado puede analizarse a través de la relación que existe entre el empleo generado por la industria turística sobre el total del empleo no agrícola. Nevada ocupa el primer lugar, con un porcentaje de empleo en el turismo, directo o indirecto, del ochenta por ciento del total.

## **Historia del Turismo**

Las primeras manifestaciones del Turismo la encontramos en los hechos que refieren viajes como antigua forma de turismo. En la literatura podemos observar claramente esos viajes: La Eneida, La Odisea y La Ilíada. Los juegos olímpicos Griegos causando muchos desplazamientos con motivaciones características de turismo y recreación.

Edad Media: el deseo de conquista motiva desplazamientos humanos con deseos de conquistar regiones. Guerra de la "Cruzadas", peregrinaciones a Santiago de Compostela, existencia de posadas en los caminos, expansión y búsqueda de nuevas rutas comerciales.

A mediados del siglo XVI aparece en Italia el uso de coches y carrozas, en Alemania surge el coche de uso ligero denominado Berlina. El siglo XVII se caracteriza por el viaje del Caballero y la Diligencia.

En el siglo XIX se desarrollan las líneas ferroviarias especialmente en Europa y Estados Unidos. A mediados de este siglo se considera a los Museos y Monumentos como lugares de interés turístico y se establecen regulaciones de horarios y precios. Surgieron las primeras Agencias de Viajes por el señor Thomas Cook en 1841, quien ofrecía servicios de medida entre la demanda del cliente y una oferta de transporte, alojamientos y atractivos Turísticos. Entre otras manifestaciones tenemos el surgimiento de promotores internacionales y el desarrollo de grandes compañías

ferrocarrileras. Se desarrolla la tendencia a eventos deportivos, Clubs Alpinos y una primitiva labor propagandística y la creación de oficinas de información.

En el siglo XX se vivencia un tímido crecimiento, cortado bruscamente por la primera guerra mundial (1.914 – 1.918). El Turismo se recupera en la post guerra, hasta el año 1.929 que decae por efectos negativos de la gran depresión de los Estado Unidos.

El Transporte Marítimo se establece como único medio transcontinental Entre los barcos podemos mencionar: El Lucitania, Mauritania de la Cunard Line; Titanic de la White Star Line. Comienzan las rutas en el Mediterráneo y los Cruceros con iniciación de las rutas turísticas. Sustitución de los antiguos vehículos de vapor por los de combustión interna (Henry Ford).

Los acontecimientos que marcan el principio de la transportación área: 1.919 un NC4 de estados Unidos cruzó el Atlántico en vuelo New York- Plymouth un avión británico recorre desde Terranova a Irlanda sin escala. Desde la II guerra mundial el continente Europeo entra en una etapa de reconstrucción y recuperación económica y social, el mejoramiento de los niveles de vida incrementa el turismo.<sup>1</sup>

### **Orígenes de La Hotelería**

Los posaderos han existido durante siglos. Sin duda satisfacen unas necesidades básicas como son comer, el beber y el dormir. Representan una de las válvulas de escape de la sociedad al ofrecer un respiro a la incesante competición, los placeres de una mesa y una cama, un refugio para aquellas personas cansadas, y un aliciente para los aburridos y frustrados.

En el Código de Hammurabi, en el año 1 800 a.C, ya se hace referencia al oficio de tabernero. Podía imponérsele la pena de muerte simplemente por no servir la cerveza fría. La misma pena podía ser impuesta a un tabernero por ignorar la orden de fijar el precio de seis medidas de licor a cinco medidas de maíz. El tabernero

---

<sup>1</sup><http://www.monografias.com/trabajos61/propuesta-turistica-parroquia-guarico/propuesta-turistica-parroquia-guarico2.shtml>

griego, al igual que su equivalente actual, ofrecía comida, bebida y, a veces, una cama. Las tabernas de la vieja Atenas servían tanto vino local como de importación. La comida que se servía estaba compuesta principalmente por los típicos productos mediterráneos: grano, aceite de oliva y vino.

Si había carne, solía ser de cabra, cerdo o cordero. Cualquier banquete podía incluir truchas, liebres y aves de caza. En Atenas se consideraba el estofado de asno como un plato exquisito. También se ofrecían salchichas y pastel de carne de cerdo.

## **LAS TABERNAS EN LA ANTIGÜEDAD**

Por una razón muy práctica, la primitiva taberna estaba situada cerca de los templos, de donde se llevaba a los animales sacrificados para ser condimentados y después comidos (tras el sacrificio, un banquete; tras el banquete, bebida). Cada invitado yacía en un diván, con una almohada o un cojín bajo el brazo izquierdo.

Se solicitaba la presencia, durante la comida, de flautistas femeninas. En algunas de las tabernas podía encontrarse también un pequeño escenario para espectáculos teatrales. Cuando finalizaba el banquete era una costumbre ateniense el hacer tres libaciones: una a los dioses, otra a los héroes que habían partido y otra a Zeus. Se repartían guirnaldas y en ocasiones perfumes, y a continuación comenzaba la bebida. Algunas tabernas tenían cubículos a los que podían retirarse las siervas de Afrodita.

En Egipto, durante el mismo período, el menú se basaba principalmente en pan, aves, buey, pescado y fruta. Era especialmente apreciado el ganso asado. Los pobres comían preferentemente pescado seco y cualquier clase de pan que pudieran conseguir. En un banquete, los huéspedes llevaban pelucas, y podían también llevar un pequeño cono de loción situado sobre sus cabezas, que se fundía y goteaba bajo la peluca o el pelo. Las camareras y los huéspedes eran obsequiados con collares de flores.



En la época que Roma había conquistado el mundo, las posadas y tabernas estaban bien establecidos. Una detallada ilustración de aquella situación puede observarse en Pompeya y Herculano, pequeñas ciudades de descanso en el sur de Italia, que tuvieron la desgracia de estar localizadas cerca del Vesubio. En el año setenta y nueve D.C, el volcán entró en erupción y estas ciudades fueron enterradas por cenizas, lava y barro hirviente, lo que ha hecho posible preservarlas hasta la época actual.

Un trozo de un mapa de carreteras militares del Imperio Romano del tiempo del emperador Teodosio el Magno es el equivalente de una guía turística de la época. Los símbolos del mapa indicaban el tipo de establecimiento.

## **Tipos de Hoteles**

### **Hoteles en Propiedad.**

Cuando la cadena hotelera es propietario de los establecimientos, esto funciona claramente bajo una misma dirección, que puede establecer una política de vasos comunicantes, mediante la cual unos hoteles pueden hacer determinadas concesiones a favor de otros. Estas concesiones se basan en la política de precios, ofertas en un motel de mayor demanda natural por contratar otro que tenga menor demanda, contratación centralizada de todos los hoteles, etc. Esto es posible cuando una misma dirección asume la responsabilidad de todos los hoteles por lo que respecta a una cuenta de resultados consolidada. Por otro lado, la propiedad del hotel por parte de la cadena que lo explota confiere una mayor claridad a la política de mantenimiento del inmueble y de sus instalaciones. Las reparaciones necesarias efectúan pensando tanto en el servicio prestado al cliente como la revalorización de la propiedad de cara al futuro.

### **Hoteles en Arrendamiento.**

Los contratos de arrendamiento suelen efectuarse por plazos largos entre la propiedad del inmueble y la cadena hotelera que los explotará en este caso, el

control de la gestión también es pleno por parte de la cadena, si bien el mantenimiento del inmueble y sus instalaciones puede ser objeto de problemas si entre la propiedad arrendadora y la cadena hotelera arrendatario no se especifica con claridad la forma en que las reformas que puedan reevaluar el inmueble deben ser tratadas y quién debe correr con los gastos. Generalmente todas las reparaciones que se realizan a corto plazo para ser utilizada durante el periodo de contratos de arrendamiento suelen correr por cuenta de quién está llevando a cabo la explotación, es decir el arrendatario.

### **Hoteles en Gestión o Management.**

Este sistema consiste en que una empresa propietaria de uno o varios hoteles contrata con otra los servicios de gestión y administración. Esta última nombra un director y se responsabiliza ante la propiedad de los resultados obtenidos, siendo la empresa propietaria la que mantiene el riesgo de la explotación. Le empresa de gestión puede recibir dos tipos de remuneraciones: una fija por el desarrollo de la gestión y una variable en función de los resultados. Existe una gran variedad de contratos de management que producen una mayor o menor integración del establecimiento en la política general de gestión de la cadena.

### **Hoteles en Franquicia.**

La franquicia es un contrato mediante el cual una empresa denominada franquiciadora sede a otra, llamada franquiciada, el uso de su nombre comercial e imagen de marca, la asistencia técnica, que incluso en algunos casos la financiación, a cambio de un precio o canon, que puede fijarse como un porcentaje sobre las ventas, un porcentaje sobre los beneficios o una cantidad fija garantizada. Los contratos de las franquicias suelen ser periodos largos: entre quince y veinte años. La primera cadena hotelera en implantar las franquicias fue Holiday Inn en 1952, y se convirtió en una de las mayores del mundo por este sistema, junto con el grupo Cendant, que ocupa el primer lugar en el ranking mundial el franquiciador, que suele ser una gran cadena con muchos recursos, ofrece al franquiciado la

posibilidad de usar su nombre, su marca comercial un logotipo, le facilita la asistencia técnica necesaria y le incluye en su campaña de promoción y publicidad. Para la cadena franquiciadora es importante ampliar su oferta constantemente con nuevos miembros que le permitan controlar una mayor cuota de mercado. El franquiciado debe someterse a las directrices marcadas, aunque mantenga plenamente la propiedad del hotel.

Las grandes compañías hoteleras están adquiriendo múltiples cadenas, consiguiendo así una mayor consolidación del sector. En muchos casos, esto supone una mejora en la gestión del personal y en las adquisiciones. También presenta oportunidades para la expansión internacional. Aunque dos compañías que actualmente poseen múltiples marcas tienen nombres familiares, Hilton y Marriott, otras no son tan conocidas. Por ejemplo, Promus hotel Corporation posee las marcas Doubletree, Homewood Suites, Embassy Suites y Hampton Inns. Otras compañías similares son Carlson Hospitality, Patriot American, Starwood Lodging Cendant corporation. Se prevé que, en los próximos años, media docena de compañías poseerán la mayoría de las cadenas hoteleras del mundo.

### **Branding.**

La configuración de hoteles en torno a cadenas ha creado una denominación de carácter técnico que se conoce como branding. El término procede del inglés Brand (marca) y consiste en la fuerza y el valor comercial de una imagen de marca, que mueve a muchos hoteles independientes a buscar la integración en cadenas o en agrupaciones de hoteles para poder disponer de la ventaja competitiva que supone es imagen de marca. Es indudable que determinadas cadenas hoteleras han sabido posicionarse claramente en el mercado en torno a su marca, que les otorga una gran ventaja relación con nombres de hoteles desconocidos. Cuando alguien contrata una habitación en una ciudad que desconoce está más inclinado a acudir a un establecimiento de una cadena conocida cuyo producto le resulta familiar que abogó el desconocido, aunque este último pueda ofrecerle mejores prestaciones, este fenómeno se produce principalmente, por la ausencia de una clasificación hotelera mundial, que, con criterios homogéneos, permite identificar los niveles deservicio

que un cliente puede esperar de un establecimiento hotelero cuando lo contrata a distancia.

Hay algunos grupos hoteleros, sin embargo, que están formados por establecimientos muy heterogéneos, que incluso responden a distintas categorías y niveles de confort, con lo que a través del nombre del grupo no es posible la identificación del producto.

### **Hoteles de Playa.**

Están situados en las proximidades de las principales playas. Su clientela casi exclusivamente son turistas de turismo masivo gestionado por operadores aunque no faltan pequeños establecimientos dedicados a turismo individual. Las estancias suelen ser de varios días.

Estos hoteles en su mayoría pertenecen a grandes cadenas hoteleras que generan ingresos y beneficios para las comunidades donde se construyen. Los hoteles de playa son muy apetecidos por sus costas y la variedad de sus mares ya que encontramos mar de los siete colores como el que se encuentra ubicado en San Andrés Islas (Colombia), también el mar de arenas negras que lo podemos encontrar en el Pacífico Colombiano como en el puerto de Buenaventura (Colombia), Juanchaco y Ladrilleros (Colombia).

### **Hoteles de Naturaleza.**

Están situados en las proximidades de parajes naturales de interés como parques naturales, reservas y áreas protegidas. Las estancias suelen ser de varios días.

El turismo ecológico es una de las actividades que está creciendo por la variedades que la naturaleza y las costumbres que los habitantes nos brindan, aunque la naturaleza como la única y verdadera fuente de descanso y paz por lo tanto tenemos que ser muy responsables para no causar daño a la naturaleza ni a los nativos de la región. Debido a su rápido crecimiento han contribuido al desarrollo de la actividad turística.

### **Hoteles-apartamento o Aparta-hoteles.**

Son establecimientos que por su estructura y servicio disponen de la instalación adecuada para la conservación, instalación y consumo de alimentos dentro de la unidad de alojamiento. Se clasifican en cinco categorías identificadas por estrellas doradas y su símbolo son las letras HA sobre fondo azul turquesa.

### **Albergues Turísticos.**

Establecimiento que atiende al turismo durante estancias que suelen ser entre varios días y varias semanas. Suelen ser económicos y entre ellos cabe destacar los albergues juveniles. Estos frecuentemente alquilan camas en un dormitorio y comparten baño, cocina y sala de estar aunque muchos disponen también de habitaciones privadas.

### **Hoteles Familiares.**

Son establecimientos de tamaño pequeño que se caracterizan por una gestión familiar para viajeros que proporciona servicios de restauración y alojamiento.

### **Hoteles Posada.**

Una posada es un establecimiento para viajeros que proporciona servicios de restauración y alojamiento. Algunas son muy antiguas. Donde el pago es menor a la de un hotel común.

### **Hoteles-Monumento.**

Se encuentran ubicados en edificios de interés cultural. Ejemplos de este tipo son los hoteles situados en castillos, conventos, iglesias y palacios. Entre estos se encuentran los paradores nacionales en España y las posadas en Portugal.

### **Hotel de Carretera.**

Son establecimientos situados en las proximidades de carreteras que facilitan alojamiento en departamentos con garaje y entrada independiente para estancia de corta duración. Se encuentra fuera del núcleo urbano o como mínimo en las afueras de los mismos próximos en grandes vías de comunicación. Suelen tener señalización vial indicando el acceso por carretera que suele tener facilidad para el cambio de sentido. Este acceso suele ser independiente del peatonal. Normalmente son inmuebles por lo general de una ó dos plantas en cuya planta la superior sería de alojamiento y la inferior el garaje. Tienen un bajo índice de estancia o de alojamiento oscilando entre las veinte cuatro horas y cuarenta y ocho horas.

### **Hoteles-Clubes.**

Hospedaje que cuenta entre sus instalaciones uno o varios club nocturnos de cierta importancia donde se bebe y se baila y en el que suelen ofrecerse espectáculos musicales. También se denominan así los hoteles situados junto a clubes dedicados a espectáculos eróticos donde habitualmente se ejerce la prostitución. La relación entre estos hoteles y las prostitutas puede no existir formalmente o pueden tener una relación normalmente de carácter informal llegando algunos de ellos a ocultar verdaderos burdeles.

### **Hotel de paso u hotel alojamiento.**

Se llama hotel de paso al establecimiento que renta sus cuartos, generalmente, sin necesariamente esperar que sus clientes se alojen más que unas cuantas horas, especialmente por ser favorecido para encuentros sexuales. El término, es empleado sin importar la arquitectura del lugar, pues éste puede ser un edificio hotel histórico o un motel acondicionado para el tránsito con automóviles y estacionamiento.

### **Hoteles-Casino.**

Se caracterizan por su oferta de juego en sus propias instalaciones. El ejemplo paradigmático de estos hoteles estaría en los establecimientos de Las Vegas aunque existen en muchas otras partes del mundo. Suelen ser establecimientos de categoría elevada.

### **Hoteles Gastronómicos.**

Se caracterizan por ofrecer una oferta gastronómica exclusiva que se presenta como la característica principal del establecimiento.

### **Hoteles Deportivos.**

Se caracterizan por su orientación a la práctica de determinados deportes ya sea en sus instalaciones o en sus alrededores. Ejemplos de estos hoteles son los dedicados al submarinismo o el surf junto al mar, los dedicados a la pesca junto a vías fluviales y los complejos de golf entre otros.

### **Hoteles de Temporada.**

También llamados hoteles estacionales. Son hoteles con estructuras estacionales que desarrollan su actividad solamente durante parte del año. Un ejemplo típico son algunos hoteles situados en la montaña, en estaciones de esquí, e incluso en la costa.

### **Hoteles Rústicos.**

Situados en terrenos rústicos o rurales. Suelen ser edificaciones tradicionales rehabilitadas y en ocasiones incluyen o están próximas a explotaciones agropecuarias.

## **Hoteles Boutique.**

El término hoteles boutique es originario de Estados Unidos de América, utilizado para describir hoteles de entornos íntimos, generalmente lujosos o no convencionales. Estos hoteles se diferencian de las grandes cadenas por ofrecer un nivel de alojamiento, servicios e instalaciones excepcionales y personalizadas. Generalmente están ambientados con una temática o estilo particular. Son usualmente más pequeños que los hoteles convencionales, teniendo desde tres hasta cien habitaciones. Muchos poseen instalaciones para cenas, bares y salas que pueden estar abiertos al público en general. El segmento que genera la fuente principal de ingresos de estos hoteles son los viajeros corporativos, quienes dan gran importancia a la privacidad, los servicios, la atención y el lujo. Este segmento de mercado es de gran poder adquisitivo, no estacional, muy elástico y repetitivo. Son muy comunes en Las Vegas, donde cada hotel suele tener una decoración distinta.

Dentro de este mismo término pueden encajar perfectamente los hoteles denominados pequeños hoteles con encanto, normalmente hoteles de reducidas dimensiones, situados en entornos singulares y habitualmente ubicados en edificaciones cuya arquitectura tiene un interés especial por tratarse de edificaciones antiguas rehabilitadas y adaptadas para tal menester como por ejemplo: Masías, Pazos, Cortijos, Haciendas, Palacios, Monasterios, Palacetes, Casonas, etc.

## **Hoteles Business Class o Negocios.**

Este tipo de hoteles se caracterizan por atender a personas que visitan un lugar con fines de trabajo o negocio, existen muchas cadenas hoteleras que se especializan en atender a este tipo de huéspedes, los cuales requieren servicios muy particulares de los hoteles tales como: Internet en Habitaciones y Areas Generales, Centro de negocios, Servicio a la Habitación, Express Check In y CheckOut (Término utilizado en la Hotelería para definir el momento de registro y de salida de un huésped, respectivamente), Bell Boy y Valet Parking.



## **Hoteles más Conocidos del Mundo**

### **Hotel Ritz de Paris.**

El primero de junio de 1898 se hacia la realidad, en el número de quince de la Place Vendome de Paris, el sueño de Cesar Ritz inaugurar un hotel que fuese la última palabra en elegancia, al igual que en higiene, modernidad, eficacia y estética. De forma inmediata el hotel Ritz se convirtió en un mito, en el modelo, la referencia para todo lo que significa lujo, buen gusto y sofisticación. Ritz dejo de ser en aquel momento un apellido para transformarse en un símbolo que desde entonces no ha hecho más que acrecentarse cuando finalmente inauguro el hotel Ritz, tema una idea muy clara y definida de cuál era la forma de dirigir un hotel, como prefería ser atendida la gente adinerada e ilustre, los elementos esenciales de una buena cocina, etc. Unos ideales que afortunadamente se mantiene todavía en su hotel, donde el simple hecho de entra es ya una experiencia según lo planeo Ritz, la primera impresión no debe ser la de estar en un hotel convencional, sino más bien en una mansión señorial, sorprendentemente íntima a pesar de las numerosas reformas que se han llevado a cabo desde 1980, los detalles tradicionales se han conservado hasta hoy las chimeneas de mármol, los espejos dorados, los relojes de pared suizos, los enormes armarios de cedro y, por supuesto, las cámaras de bronce.

El hotel Ritz ofrece las comodidades y los servicios básicos que se supone que ha de ofrecer un establecimiento de esta categoría. Además dispone de piscina, gimnasio y sauna, sigue siendo uno de los establecimientos preferidos para hospedaje de las personalidades que visitan París: miembros de las casas reales de Europa, jeques árabes y líderes políticos, industriales, financieros y artistas.

### **Hotel Astoria de París.**

Este hotel, situado muy cerca del arco del triunfo, fue construido en 1906 según los planos del arquitecto Rives, en la línea de los mejores hoteles tipo Ritz de la época, para una empresa formada por capitales alemanes, suizos y austriacos. Cuenta con ochenta y seis habitaciones.

Su historia se inició con un litigio contra la administración por haber construido dos pisos más de lo previsto, rompiendo con ello con las dos cúpulas que encuadraba el bloque, la perspectiva del arco del triunfo, según el dictamen emitido por bellas artes. El pleito fue ganado por la sociedad hotelera, pero el consejo de estado, casi veinte años más tarde, en 1925, obligó a rebajar los dos pisos citados y las cúpulas.

Hasta 1925, pues, el Astoria presentó una famosa fachada con sus soberbias cúpulas. En el se alojó en varias ocasiones, entre 1904 y 1914, el káiser Guillermo II. Curiosos episodios jalonan de Estonia del hotel durante la Primera Guerra Mundial. Es sabido que las tropas alemanas cañonearon París y se cuenta que las cúpulas del Astoria sirvieron de punto de referencia, con la Torre Eiffel y la Butte (colina donde se asienta Al Sacré Coeur). El Astoria no ejerció de hotel durante la guerra, ya que fue la sede de la Cruz Roja internacional, y, al término del conflicto, sirvió de oficinas para la comisión de reparaciones de daños de guerra, quien ocupó hasta el año 1926. Fue entonces cuando el edificio fue completamente restaurado y destinado a hotel, se suprimieron las cúpulas y se redujeron los dos últimos pisos funcionó como Palace hasta el año 1939, en que el ministerio del ejército volvió a ocuparlo. Los alemanes escalaron de nuevo en el en 1940 hasta la evacuación de París, en 1944. El cuartel general de Dwight David Eisenhower se instaló, a continuación, hasta principios de los años cincuenta.

### **Hotel Savoy de Londres.**

Como ya hemos visto anteriormente, fue construido en 1889 y se reformó en 2003. Sus ocho plantas albergan ciento setenta y dos habitaciones dobles. Dieciocho individuales, veinte y dos juniors suites y cuarenta y seis suites estándares. La capacidad total del hotel es de doscientos sesenta y tres plazas.

El hotel está perfectamente emplazado cerca de la zona de los teatros y compras de Convent Garden y cerca de la City de Londres. Sus inmejorables vistas al río Támesis constituyen todo un clásico.

Entre los principales servicios que ofrece el establecimiento, aparte de los característicos de un hotel de su categoría, destacan los siguientes: gran piscina que matizada; es excepcional restaurante; un gimnasio, y sala de fitness y sauna.

## **Hotel Palmer House de Chicago**

El primitivo Palmer de Chicago fue un motel de ocho pisos y doscientas veinte y cinco habitaciones, inaugurado el veinte y cinco de septiembre de 1871 entre las calles State y Quincy. Costó trescientos millones de dólares. La mala suerte ése acervo en él, ya que sucumbió a las llamas del gran fuego de Chicago, sólo trece días después de su apertura.

El Palmer llevaba el nombre de su fundador Potter Palmer, multimillonario dedicado a los negocios inmobiliarios. Inmediatamente después del incendio de la ciudad, comenzó la construcción del segundo Palmer, cambiando su ubicación por el bloque Monroe State. Éste segundo Palmer llamado The Old (el viejo), se construyó en un tiempo récord (con el sistema round theclock, es decir veinte y cuatro horas diarias en tres turnos y semanas de siete días). Se terminó en 1873 y costó tres, cinco millones de dólares. Palmer introdujo en su nuevo hotel una serie de innovaciones, entre ellas: primer hotel a prueba de fuego; primer servicio completo de ascensores; primer hotel con teléfonos y luces eléctricas en las habitaciones. Tenía, como el anterior ocho pisos, pero con setecientos cincuenta habitaciones, y fue amueblado y decorado con el estilo opulento de los mejores hoteles europeos de la época.

Durante el gran período del segundo Palmer (1873-1925), hospedó a muchos huéspedes ilustres Mark Twain, Sarah Bernhardt, Oscar Wilde, RudyardKipling, Charles Dickens, Ulisses S. Grant o Buffalo Bill, entre otros.

## **Hotel Waldorf Astoria de Nueva York.**

Probablemente, el Waldorf Astoria sea el hotel más conocido del mundo. El Waldorf original, que terminó de construirse en 1893, también fue, seguramente, el más conocido de su época. Cuando en 1897 se realizó la construcción adicional, convirtiendo lo en el Waldorf Astoria, el hotel tenía 1000 habitaciones y era el más grande del mundo. Se estimaba que había costado cinco millones de dólares, una gran suma de dinero para los años finales del siglo xix; además, setecientos sesenta y cinco habitaciones tenían cuarto de baño privado, una gran innovación en industria

hotelera de entonces. En 1932 se acabó de construir el nuevo Waldorf Astoria. Era el hotel más lujoso de la época, con cuarenta y siete plantas y 2150 habitaciones en el momento de la inauguración. Podría servir banquetes para 6000 comensales y trabajaba en él más de 1700 personas.

El majestuoso Astoria todavía simboliza el esplendor y elegancia de la ciudad de Nueva York. Ha sido el favorito de los presidentes americanos durante décadas. Construido como una lujosa fortaleza, tiene todavía fama de ser una de las direcciones más privada de la ciudad, mientras mantiene su caché de estar en Park Avenue. El vestíbulo, decorado lujosamente, como su famoso gran velo de bronce y caoba procedente de la feria mundial de 1893 en Chicago, es uno de los lugares de reunión emblemático de la ciudad.

#### **Hotel Marriott de Viña del Mar.**

Este hotel cuenta con el atractivo añadido de estar situado en una de las más bellas ciudades del litoral central chileno. El establecimiento dispone de ochenta y dos habitaciones, de las cuales dos son suites presidenciales, ocho suites volcán, veinte y cuatro suites, veinte y siete dobles superior y veinte y uno dobles twin.

El Marriott es el hotel chileno más conocido a escala internacional. En él se aloja la jet set europea cuando viaja a Chile, dado que dispone de una amplia gama de servicios de lujo, piscina exterior y climatizada, gimnasio, SPA, sauna, masajes, salón de belleza, piano, casino, bar y centro de convenciones equipado con la última tecnología informática.

<b>PRINCIPALES HOTELES DE AMERICA LATINA</b>	
<b>ARGENTINA</b>	<b>ECUADOR</b>
HOTEL AVASTO PLAZA	HOTEL FOUR POINTS QUITO CIENTO CUARENTA HABITACIONES
HOTEL ALVEAR	
HOTEL CLARIDGE CIENTO SESENTA Y UN HABITACIONES	HOTEL HILTON COLON

## **Clasificación de Hoteles por Estrellas.**

La siguiente guía es por necesidad una generalización, como la cantidad de estrellas son otorgadas por cada país de acuerdo a sus propias reglas, la diferencia entre un hotel de tres estrellas y un hotel de cuatro estrellas puede ser algo tan ínfimo como tener un mini bar en la habitación. Es también digno de mención que la calificación de estrellas a menudo son “pegajosas”, en el sentido de que, una vez adjudicadas raras veces son las que se quitan: un hotel de cuatro estrellas construido en los últimos años es probablemente bastante bueno, pero un hotel de cuatro estrellas, inaugurado en 1970 y renovado, puede ser algo menos bueno.

### **Hoteles seis y siete estrellas.**

La idea es que un hotel puede tener seis o siete estrellas es una broma entre los profesionales del turismo, ya que la mayoría de sistemas respetables no dan una calificación más alta de cinco estrellas. El consenso es, hoteles que para unos pocos pueden realmente lograr la calificación de cinco estrellas, no debería haber una calificación superior a cinco estrellas.

Un ejemplo de un conocido popularmente “siete estrellas” es el hotel Burj Al Arab de Dubai. Es sin duda uno de los hoteles más lujosos del mundo, y es también oficialmente el hotel más alto del mundo. En realidad, es un hotel de cinco estrellas de lujo (sin embargo, el popular estatus de *siete estrellas* no se corrige a menudo en los medios de comunicación)

### **Hoteles cinco estrellas.**

Los hoteles de cinco estrellas son los hoteles de lujo por excelencia, ofreciendo emociones más allá de las necesidades reales de los viajes. Ellos cuentan con restaurantes y locales nocturnos que son de clase mundial, con una comida y entretenimiento generalmente para atraer.

Los hoteles de cinco estrellas tienden a tener decoraciones lujosas y costosas; gimnasios de lujo, piscinas y spas. Las principales cadenas de cinco estrellas compiten para ofrecer la más absurda emoción imaginable: la cadena de *hoteles Loews* ofrece servicios para pasear al perro, mientras que *Conrado* te permitirá

ordenar todo un menú de almohadas. Cabe decir que todo esto tiene un precio alto, y que es poco probable que sea capaz de justificar el gasto de un hotel cinco estrellas para tus viajes de negocios ordinarios.

### **Hoteles cuatro estrellas.**

El hotel de cuatro estrellas es un buen hotel de negocios. Todo funciona sin problemas, no hay Internet en todas las habitaciones, un centro de negocios completamente equipado, van a organizar tu traslado desde el aeropuerto y el servicio de habitaciones es aceptable, sólo un poco caro. Y tu jefe probablemente no se desmaye cuando vea la factura.

### **Hoteles tres estrellas.**

Los hoteles de tres estrellas son sólidos, pero aburridos. Su habitación tendrá un baño adjunto, probablemente un restaurante en la parte de abajo y un servicio de recepción las veinte y cuatro horas.

### **Hoteles dos estrellas.**

Dos estrellas significan “hotel de bajo costo”. En la mayoría de los países las dos estrellas significan que probablemente tu habitación tiene su propio baño y es probable que haya una TV y teléfono en la habitación, pero las habitaciones están desnudas y es poco probable que quieras pasar más tiempo dentro de la habitación de lo estrictamente necesario.

### **Hoteles una estrella.**

No se ven muchos de éstos, y con razón. Una estrella no solo es de bajo costo, sino que además puede significar “poco fiables”, francamente: las habitaciones son apenas funcionales, los baños compartidos están en algún lugar por el pasillo, damas y números de teléfono pintados en los baños y todo junto a un bar karaoke que no dejará de sonar toda la noche.

## **Hoteles sin clasificar.**

Los hoteles sin clasificar son un grupo heterogéneo. La mayoría, es decir seguro, son hoteles que son demasiado arriesgados para alcanzar incluso los requisitos mínimos para una estrella o, alternativamente, demasiado pequeños y ningún personal para poder ofrecer (por ejemplo) servicio de habitaciones veinte y cuatro horas.

## **Historia de las Residencias Universitarias.**

Las primeras Residencias Estudiantiles aparecieron en Inglaterra en el siglo XII cuando varias comunidades religiosas, entre ellas los franciscanos y la Orden de Predicadores, establecieron residencias y escuelas como Oxford y Cambridge las cuales albergan actualmente a miles de alumnos, en el pasado los estudiantes se alojaban en conventos donde se les enseñaba, además de las ciencias el estudio de doctrinas cristianas o en cuarteles de la milicia donde aprendían el arte de la guerra.

En 1928 en Francia se creó la primera residencia universitaria moderna que estaba constituida por varios edificios para vivienda de los estudiantes becados por el Gobierno, el mismo ejemplo siguieron España y otros países europeos, el objetivo de la Residencia era complementar la enseñanza universitaria mediante la creación de un ambiente intelectual y de convivencia adecuado para los estudiantes, con sus características distintivas de la Residencia fueron propiciar un diálogo permanente entre ciencias y artes y actuar como centro de recepción de las vanguardias internacionales. Todo esto hizo de la Residencia un foco de difusión de la modernidad en España, y de entre los residentes surgieron muchas de las figuras más destacadas de la cultura española del siglo XX, como el poeta Federico García Lorca, el pintor Salvador Dalí, el cineasta Luis Buñuel y el científico Severo Ochoa. A ella acudían como visitantes asiduos o como residentes durante sus estancias en Madrid Miguel de Unamuno, Alfonso Reyes, Manuel de Falla, Juan Ramón Jiménez, José Ortega y Gasset, Pedro Salinas, Blas Cabrera entre muchos otros.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup><http://www.linkedin.com/company/residencia-de-estudiantes>

En España, las residencias universitarias ofrecen actividades culturales, académicas, religiosas o deportivas, además del servicio de alojamiento, cada universidad ofrece opciones diferentes.

### **2.1.2 Antecedentes Referenciales**

En Argentina y Brasil surgieron residencias estudiantiles en sus ciudades principales las cuales recibían a jóvenes del resto de la nación y a estudiantes extranjeros, decenas de generaciones de jóvenes universitarios que han encontrado en la residencia el ambiente de familia y formación para crecer como personas que van a cursar sus estudios universitarios los cuales no cuentan con un lugar adecuado para vivir y complementar su formación académica y personal, la Casa del Docente y Estudiante, es una de las principales residencias en la ciudad de Buenos Aires, así mismo en Brasil se establece Tabatupi en Río de Janeiro y la Residencia Estudiantil para la Universidad de Sao Paulo construida en 1953 por los arquitectos Ríño Levi y Roberto Cerqueira Cesar. Después siguiendo el mismo ejemplo países como Chile, Venezuela, Colombia, Ecuador.

En el Ecuador la Residencia Universitaria del Ilinizas es la más antigua que existe en la ciudad de Quito, ha sido la casa de cientos de estudiantes desde 1959, tanto nacionales como extranjeros, que vienen a la capital ecuatoriana a cursar sus estudios en cualquier Universidad de Quito Ilinizas les brinda un ambiente de hogar y de estudio, amable y exigente a la vez, en el que se conjugan las actividades culturales, los eventos deportivos, los ratos de estudio y la formación de los universitarios.<sup>3</sup>

Otro de los hoteles Universitarios es Girasol que se encuentra ubicado en la Ciudad de Quito, tiene un ambiente acogedor y ecológico, esta residencia está dirigida a jóvenes estudiantes que están distanciados de sus seres queridos que tratan de abrirse camino estudiando para labrarse un futuro mejor, la residencia fue creada con la finalidad de brindar a los alumnos un lugar seguro donde hospedarse ya que sabemos, que Quito para muchos es demasiado grande para lo que están acostumbrados y es por eso que tratamos de dar las garantías necesarias sin querer

---

<sup>3</sup><http://www.ilinizas.org/index.html>



reemplazar al hogar de donde provienen; y poder ofrecer la atención, cordialidad y el respeto para una mejor estadía.

Está ubicada en Calle Solano 1088 y Yépez (El Dorado) es una zona segura y privilegiada rodeada por universidades e institutos con medios de locomoción hacia todos lados, dispone de habitaciones individuales, compartidas y suites para todos los presupuestos, también tienen lugares más económicos para todos los presupuestos y necesidades, y para los que hacen su primera experiencia, sepan que en Quito existe un lugar capaz de alojarlos con las comodidades y servicios que se detallaron anteriormente.

Mientras tanto en la Ciudad de Guayaquil se encuentra la Residencia Universitaria La Garzota, está diseñada especialmente para jóvenes universitarios, los acabados son de primera, su ubicación es en La Garzota I, Mz. siete Villa veinte, detrás de Pizza Hut, a cinco minutos del Aeropuerto, Terminal Terrestre, Mall del Sol, City Mall, Hotel Colón, etc. Cada habitación tiene aire acondicionado, TV, teléfono, baño privado, cama, escritorio, repisas, closet, internet banda ancha, además área de lavado y secado, entre otros servicios, en esta residencia, se hospedan estudiantes de las diferentes universidades tales como: UEES, Espol.

Estos centros, además de prestar servicio de alojamiento se han convertido en el complemento ideal de las Universidades con numerosas actividades académicas y sociales, razón por la cual es que en la Universidad Estatal de Milagro, surge la idea de la Creación de una Residencia Universitaria con la finalidad de ofrecer mejores servicios de hospedajes, en los cuales los alumnos serán los principales beneficiarios.

## **Tipos de Residencias**

### **Residencias del mismo sexo.**

Algunas universidades exigen a los estudiantes de primer año que vivan en residencias del mismo sexo, este tipo de residencias suelen tener restricciones para las visitas del género contrario.

### **Residencias libres de químicos y sustancias.**

Estas residencias prohíben fumar, beber y las drogas, pero también tiene que ser consciente de que las normas pueden ser duras en caso de que se los encuentren con alcohol o drogas.

### **Residencia de interés especial o temática.**

En estas residencias estarán con estudiantes que comparten sus intereses, puede haber una residencia, por ejemplo, para estudiantes internacionales o especializados, uno de los riesgos es que se pierda la posibilidad de conocer a un grupo de personas más diverso.

### **Salas de Residencias.**

Son grandes edificios con habitaciones individuales o compartidas. En algunos halls (los más antiguos) se comparten los cuartos de baños. La mayoría disponen de teléfonos y comedores que sirven desayuno y cena. Es la opción más cara.

### **Los Alquileres de salas.**

Son residencias con habitaciones y cocinas donde los residentes pueden guardar alimentos y hacer sus comidas. Es la opción ideal para muchos estudiantes extranjeros, porque pueden elegir sus horarios de comida y comer según sus gustos. A veces son edificios grandes, y a veces complejos de casas.

### **Hostales estudiantiles.**

Estos ofrecen alojamiento, comida y a veces permiten que sus huéspedes hacen su propia comida.

### **Alojamiento.**

Es una habitación alquilada en una casa particular. Tendrás que adaptar tu forma de vida a la de ellos y el grado de independencia es menor, pero esta opción tiene la ventaja de que tendrás compañía y aprenderás cómo viven los británicos.

## **Casa de Estudiantes Compartida.**

Es una habitación en una casa alquilada y compartida con otros estudiantes. Suele ser la opción más barata, muchas veces la calidad de las casas no es muy buena, pero para muchos es una gran ventaja compartir con otros estudiantes universitarios. Normalmente tienes que llevar sábanas, toallas, etc.

## **Bedsits.**

Son las salas de estudios muchas veces en casas grandes, que son pisos de una habitación donde tendrás que vivir y dormir. A veces hay que compartir cocina y cuarto de baño con los otros inquilinos.<sup>4</sup>

## **Tipos de habitaciones.**

- Las habitaciones individuales, son para personas solas, en muchos hoteles una habitación individual es en realidad lo mismo que una habitación doble.
- Habitaciones de matrimonio, (dobles) son para dos personas durmiendo en la misma cama, las habitaciones dobles, (twin) tienen dos camas individuales.
- Las habitaciones triples tienen tres camas separadas o bien, o una cama doble y una cama individual.
- Las habitaciones cuádruples están diseñadas para cuatro personas o más.
- Las suites son apartamentos completos con habitaciones múltiples, destinados a estancias largas (o simplemente a la gente con dinero para gastar).

---

<sup>4</sup><http://estudios-internacionales.universia.net/uk/antes-salir/alojamiento.html>

## **2.2 MARCO CONCEPTUAL**

### **Turismo.**

Es el conjunto de las acciones que una persona lleva a cabo mientras viaja y pernocta en un sitio diferente al de su residencia habitual, por un periodo consecutivo que resulta inferior a un año.

### **Hotel.**

Es un establecimiento que se dedica al alojamiento de huéspedes o viajeros.

### **Residencia.**

Es un término que procede del latín *residens* y que hace mención a la acción y efecto de residir, (estar establecido en un lugar, asistir periódicamente por diferentes razones).

### **Residencia Universitaria.**

Son centros que proporcionan alojamiento además de tener como objetivo la promoción y la formación de estudiantes.

### **Proyecto.**

Es el conjunto de las actividades que desarrolla una persona o una entidad para alcanzar un determinado objetivo.

### **Excelencia Académica.**

Es dar el nivel máximo de calidad, el cual solamente se logra con el trabajo de una institución donde están implicados maestros y alumnos.

### **Pasantías.**

Se denomina pasantía a una práctica profesional que un estudiante realiza una vez que ha aprobado la carga crediticia de su pensum de estudios para poder optar al título.

### **Personal Administrativo.**

El personal administrativo tiene un papel muy importante en la consecución exitosa de la misión de una institución. Por ello, es importante considerar cuidadosamente las condiciones, políticas y criterios de selección, reclutamiento, contratación, inducción, desarrollo, evaluación y promoción del personal administrativo, de servicio, técnico y de apoyo de la institución.

### **Congresos.**

Es una reunión o conferencia, generalmente periódica, donde los miembros de un cuerpo u organismo se reúnen para debatir cuestiones de diversas índoles, aunque generalmente con fines políticos.

### **Eventos Académicos.**

Se puede decir que es un espacio creado por las empresas, profesionales, etc. Complementando la formación adquirida en la universidad, instituto y/o colegio, es una oportunidad que tienen los interesados de realizar un trabajo de calidad tanto en su contenido, como en su forma; de tal manera que su contenido se positivo para cada uno de los participantes y se puedan cumplir sus objetivos propuestos por dicho evento.

### **Diagnóstico.**

Es recabar datos para analizarlos e interpretarlos, lo que permite evaluar una cierta condición.

### **Nivel Socioeconómico.**

Es la jerarquía que tiene una persona o un grupo con respecto al resto. Usualmente se mide por el ingreso como individuo y/o como grupo, y otros factores como ser equipamiento del hogar, condiciones generales en las que vive, nivel educativo, etc.

**Colectividad.**

Es un conjunto de personas reunidas para un fin, se trata del grupo social al que un sujeto pertenece por compartir alguna característica u objetivo. Por ejemplo: “La colectividad española en Argentina cuenta con varios clubes y restaurantes”, “Un integrante de la colectividad mexicana fue asesinado por una patota en Estados Unidos”, “Mañana se desarrollará la fiesta de las colectividades en la plaza del pueblo”.

**Región.**

Es un término geográfico usado con una gran gama de significados, que en términos generales designa un área o extensión determinada de tierra más grande que las subregiones o subdivisiones que la constituyen.

**Programas.**

Es un conjunto de instrucciones u órdenes basadas en un lenguaje de programación que una computadora interpreta para resolver un problema o una función específica.

**Convenios Interinstitucionales.**

Es un contrato o un acuerdo sobre la unión y de la conjunción de varias instituciones entre sí con un objetivo similar.

**Administración.**

Es la ciencia social y técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, el conocimiento, etc.)

**Servicio de Calidad.**

Es el conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o el servicio básico.

### **Educación Continua.**

Es la modalidad educativa que permite a un profesional o persona física, actualizarse en una carrera o en un área específica para desarrollarse profesionalmente, actualizándose periódicamente en el campo de sus conocimientos.

### **Post Grado.**

Es la última fase de la educación formal e incluye los estudios de especialización, maestría y doctorado, que sigue al título de grado, que es la titulación de educación superior que se obtiene al concluir una carrera universitaria de cuatro años.

### **Intercambio Interinstitucionales.**

Es el cambio mutuo entre las instituciones o entidades para obtener diferentes conocimientos.

### **Aprendizaje Significativo.**

El aprendizaje significativo es el proceso por el cual un individuo elabora e internaliza conocimientos (haciendo referencia no solo a conocimientos, sino también a habilidades, destrezas, etc.) en base a experiencias anteriores relacionadas con sus propios intereses y necesidades.

### **Diseño.**

Se refiere a un boceto, bosquejo o esquema que se realiza, ya sea mentalmente o en un soporte material, antes de concretar la producción de algo.

### **Administrador.**

Es aquella persona dentro de la empresa que soluciona problemas, mide recursos, planea su aplicación, desarrolla estrategias, efectúa diagnósticos de situaciones, exclusivos de la organización a la que pertenece.

A un administrador se le puede enseñar lo que debe de hacer para llevar a cabo el proceso administrativo, pero eso no lo capacitara efectivamente para hacerlo en todas las organizaciones , el éxito de un administrador en una organización no esta enteramente relacionado con sus conocimientos académicos, eso es un aspecto muy importante sin embargo el administrador debe tener ciertas características de personalidad, de conocimiento tecnológico de administración, para llevar a cabo de manera eficiente la administración el administrador de ve tener un perfil adecuado.

### **Cajero.**

Es una persona responsable de sumar la cantidad debida por una compra, cargar al consumidor esa cantidad y después, recoger el pago por las mercancías o servicios proporcionados.

Otras funciones que realizan los cajeros son las de entregar cupones y amor comerciales o canjear los que reciben por regalos o descuentos, reponer mercancía en las estanterías y etiquetarlas, sobre todo, en los momentos de menor trabajo, asegurarse de los precios de determinadas mercancías en descuento o promoción y hacer el recuento de caja al final de su turno.

### **Contador.**

El contador público comprende los conocimientos, habilidades y actitudes que en general integran la formación que deberán tener los estudiantes al concluir los estudios de licenciatura, de acuerdo con los propósitos y objetivos que han sido definidos en un plan de estudios.

### **Actitudes.**

Se manifiestan en acciones concretas del comportamiento de los sujetos a partir del aprendizaje formativo que comprende procesos psicológicos, cognoscitivos, afectivos, culturales y en general proveniente de una experiencia particular que induce a los sujetos para actuar de manera determinada en circunstancias diversas.



Por medio del plan de estudios, se adquiere los conocimientos técnicos que corresponden a los campos específicos de la licenciatura en contaduría, así como aquellos propios del área de investigación, que tienen como objetivo fundamental promover un proceso de reflexión, análisis e inferencia.

### **Desarrollo.**

Se entiende por desarrollo al avance en los niveles de crecimiento económico, social, cultural y político de una sociedad o país.

### **Hotelería.**

Es una rama del turismo, que brinda el servicio del alojamiento al turista. Este puede tener diversas clasificaciones, según el confort y el lugar donde se encuentren. Cada instalación hotelera tiene sus propias cualidades, la hotelería es muy importante dentro del mundo turístico, ya que brinda la estadía del turista en el viaje.

### **Tabernas.**

Es un establecimiento público, de carácter popular, donde se sirven y expenden bebidas y, a veces, se sirven comidas.<sup>5</sup>

## **2.3 HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.3.1 Hipótesis General.**

Con el Diseño del Proyecto para la Creación de una Residencia Universitaria contribuirá a la Excelencia Académica y el Desarrollo Socio-Económico de la Colectividad y la Región.

---

<sup>5</sup><http://es.scribd.com/doc/63038279/glosario-turistico>

### **2.3.2 Hipótesis Particulares.**

- Mediante un diagnóstico de la situación actual, contribuirá en la Excelencia Académica.
- A través de una Residencia Universitaria beneficiará a la realización de Convenios Interinstitucionales a nivel Nacional e Internacional.
- El Diseño de un Plan Administrativo contribuirá al Desarrollo de un Servicio de Calidad.
- Los Programas de Educación Continua y Post-Grado beneficiará a la Excelencia Académica.
- Los Programas de Intercambio Interinstitucionales y de pasantías aportará al Aprendizaje Significativo.

### 2.3.3 Declaración de Variables.

HIPÓTESIS GENERAL.	VARIABLE INDEPENDIENTE.	VARIABLE DEPENDIENTE.
Con el Diseño del Proyecto se realizará el estudio de la Creación de una Residencia Universitaria contribuirá a la Excelencia Académica y el desarrollo Socio-Económico de la colectividad y la Región.	Residencia Universitaria.	Excelencia Académica y el Desarrollo Socio-Económico.
<b>Particular No.1</b> Mediante un diagnóstico de la situación actual, aportará a la Excelencia Académica.	Diagnóstico de la Situación Actual.	Excelencia Académica.
<b>Particular No.2</b> A través de una Residencia Universitaria beneficiará a la realización de Convenios Interinstitucionales a nivel Nacional e Internacional.	Residencia Universitaria.	Convenios Interinstitucionales a nivel Nacional e Internacional.
<b>Particular No.3</b> El Diseño de un Plan Administrativo contribuirá al Desarrollo de un Servicio de Calidad.	Buena Administración.	Servicio Calidad.
<b>Particular No.4</b> Los Programas de Educación Continua y Post-Grado beneficiará a la Excelencia Académica.	Educación Continua y Post-Grado	Excelencia Académica.
<b>Particular No.5</b> Los Programas de Intercambio Interinstitucionales y de pasantías aportará al Aprendizaje Significativo	Programas de Intercambio Interinstitucionales y de Pasantías.	Aprendizaje Significativo.

### 2.3.4 Operacionalización de las Variables.

HIPÓTESIS GENERAL.	VARIABLE INDEPENDIENTE.	VARIABLE DEPENDIENTE.
Con el Diseño del Proyecto se realizará el estudio de la Creación de una Residencia Universitaria contribuirá a la Excelencia Académica y el desarrollo Socio-Económico de la colectividad y la Región.	Residencia Universitaria.	Excelencia Académica y el Desarrollo Socio-Económico.
<b>Particular No.1</b> Mediante un diagnóstico de la situación actual, aportará a la Excelencia Académica.	Diagnóstico de la Situación Actual.	Excelencia Académica.
<b>Particular No.2</b> A través de una Residencia Universitaria beneficiará a la realización de Convenios Interinstitucionales a nivel Nacional e Internacional.	Residencia Universitaria.	Convenios Interinstitucionales a nivel Nacional e Internacional.
<b>Particular No.3</b> El Diseño de un Plan Administrativo contribuirá al Desarrollo de un Servicio de Calidad.	Buena Administración.	Servicio Calidad.
<b>Particular No.4</b> Los Programas de Educación Continua y Post-Grado beneficiará a la Excelencia Académica.	Educación Continua y Post-Grado	Excelencia Académica.
<b>Particular No.5</b> Los Programas de Intercambio Interinstitucionales y de pasantías aportará al Aprendizaje Significativo	Programas de Intercambio Interinstitucionales y de Pasantías.	Aprendizaje Significativo.

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

#### **3.1 TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN Y SU PERSPECTIVA GENERAL.**

El tipo de investigación a utilizar es descriptiva.

Y el diseño a utilizar será teórico o aplicado.

#### **3.2 LA POBLACIÓN Y LA MUESTRA.**

##### **3.2.1 Características de la Población.**

La característica de la población es pro activa, y como denominador común de la perteneciente a la Universidad Estatal de Milagro, se realizó a escoger un parte de la población de los estudiantes, con una selección de cuatrocientos alumnos de las diferentes carreras, veinte y cinco docentes y veinte y cinco asistentes del personal administrativo, a los cuales se los consideran como la muestra de estudio.

##### **3.2.2 Delimitación de la población.**

- |  |                |
|--|----------------|
| ➤ Personal Administrativos UNEMI         | veinte y cinco |
| ➤ Docentes Universitarios UNEMI          | veinte y cinco |
| ➤ Estudiantes Universitarios de la UNEMI | cuatrocientos  |

Nuestra población es finita, porque se conoce con certeza el tamaño de la muestra y se decidió escoger una parte de los individuos para realizar las encuestas y las entrevistas de los seleccionados con el estudio del proyecto.

**( ver anexos: cuadro de muestras )**

### **3.2.3 Tipo de muestra.**

En el diseño de Proyecto el tipo de muestra que se utilizará, será el muestreo no probabilístico, debido a que se ha trabajará, con un porcentaje cuatrocientos alumnos, veinte y cinco docentes, veinte y cinco de personal administrativo, relacionados con la Universidad Estatal de Milagro y con las características del estudio de la propuesta.

### **3.2.4 Proceso de Selección.**

La selección de los individuos se la realizo por relación con el proyecto, se encuesto a los estudiantes de las diferentes carreras, aquellos entre los cuales por sus procedentes hay algunos que son de lugares muy lejanos e inclusive de diferentes cantones, de igual manera con la selección de los docentes y personal administrativo.

## **3.3 LOS MÉTODOS Y LAS TÉCNICAS.**

### **3.3.1 Métodos Teóricos.**

Los Métodos Teóricos, utilizado en este diseño de proyecto es el Histórico –Lógico, los cuales se los utilizo para procesar y estudiar la información obtenida.

### **3.3.2 Métodos Empíricos.**

Los métodos empíricos, son un modelo de investigación científica se utiliza para procesar la información teórica y obtenida por la aplicación, es el más usado en el campo de las ciencias sociales y en las ciencias descriptivas, el término empírico se deriva del griego antiguo Aristóteles, se deriva de una prueba es decir que se lleva acabo el experimento, por lo tanto los datos empíricos son sacados de las pruebas acertadas y los errores, se podría decir que de las experiencias.

### **3.3.3 Técnicas e Instrumentos.**

Las Técnicas e Instrumentos a realizarse en el estudio del proyecto son las encuestas y la entrevista.

Las encuestas se han efectuado tomado en cuenta la necesidad de la investigación, se las ha plasmado en cada una de las diez preguntas que incluyen en las informaciones realizadas a la comunidad universitaria.

Posteriormente se ejecutó a entrevistar al encargado de las Obras Universitarias al Arq. Tomas Casal Álvarez el cual con sus conocimientos nos ayudó con el coste aproximado de la infraestructura.

### **3.4 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO DE LA INFORMACIÓN.**

Para el procesamiento y análisis de la tabulación de los datos obtenidos en el estudio de campo que se realizó, se utilizara el diagrama de pasteles en cada una de las preguntas de encuestas hechas, se realizará sus respectivos gráficos de porcentajes y un análisis general de la información.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.**

#### **4.1 ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL.**

En la Universidad Estatal de Milagro, situada en el kilómetro uno y medio vía Milagro – kilómetro veinte y seis , en el campus académico de la UNEMI, consta con una moderna infraestructura física y con un concepto arquitectónico, el cual mantiene su entorno natural, además de la implementación del Sistema de Gestión Docente, aquel que consiste en otorgar a las aulas con equipos de tecnología avanzada, aspectos que mejoran notablemente el nivel de enseñanza y de aprendizaje en los miles de futuros profesionales que prepara la institución. Está comprometida en alcanzar la excelencia académica, su obligación de seguir creciendo intelectual, tecnológica e infraestructuralmente, basada a sus principios y valores en la responsabilidad que son el respeto, solidaridad, honestidad, perseverancia, tolerancia, que tiene un estable compromiso de establecer la vinculación directa con la colectividad estudiantil.

El Trabajo Administrativo, es el proceso de enseñanza y aprendizaje que desarrolla la UNEMI, es sostenido no tan solo con los recursos del estado sino también que en él juega un papel predominante la actitud, el deseo y la energía de los jóvenes universitarios que visualizan la organización de formación en la nueva sociedad que tanto nos hace falta.

Observando los espacios libres del campus de la Universidad Estatal de Milagro se puede considerar que existe el suficiente espacio físico donde es factible iniciar la Creación de una Residencia Universitaria, que se está proponiendo realizar con el estudio de este proyecto.



## **4.2 ANÁLISIS COMPARATIVO, EVOLUCIÓN, TENDENCIA Y PERSPECTIVAS.**

A continuación de haber obtenido diversas herramientas en el diseño del proyecto como trabajo de investigación, recurrimos a realizar las encuestas, las mismas que fueron dirigidas a estudiantes, docentes, personal administrativo de la Universidad Estatal de Milagro, métodos que nos han ofrecido la eficiente información y conocimientos básicos como para defender y respaldar el proyecto, como es la Creación de una Residencia Universitaria en el Campus Académico.

Este razonamiento se lo mantiene y se lo respalda por cuanto el resultado obtenido con los estudios realizados, es evidente que esta investigación es de confianza y seguridad absoluta de los encuestados, pertenecen a la institución de la UNEMI, lo que en algún momento solo surgió como una idea o necesidad, en la actualidad está reconocido y referido de que una Residencia Universitaria es indispensable para los estudiantes actuales y futuros que busquen el establecimiento educativo como su centro de formación en las distintas especialidades profesionales.

Además que la Universidad tiene como referencia una cantidad considerable de estudiantes tantos de pueblos aledaños, cantones y otras ciudades que se están manteniendo en la falta de un establecimiento que brinde una mayor seguridad a la comunidad universitaria, la idea de un Hospedaje Universitario beneficiaria a la entidad universitaria, porque sería el eje primordial de las Universidades del Cantón al constar con una Residencia.

## **4.3 RESULTADOS.**

A continuación se detallara los resultados de las Encuestas realizadas a estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo, docentes y personal administrativos de la Universidad Estatal de Milagro, para tener una referencia de la trascendencia que tiene la ejecución de este Proyecto.

1. ¿Cree Usted que la Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro, tendrá la aceptación entre los alumnos y personal docente?

**TABLA N.- 4**

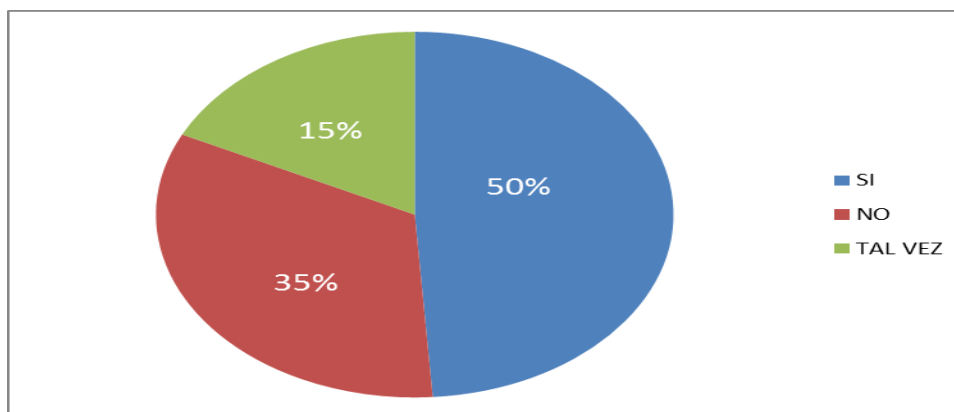
**Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro.**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	225	50%
NO	68	15%
TAL VEZ	158	35%
TOTALES	450	100%

Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**GRÁFICO N.-1**



Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**CONCLUSIÓN:** Como podemos observar, mediante la información obtenida, a través de la encuesta utilizada para la presente investigación, es que en un promedio de cada cuatrocientos estudiantes, veinte y cinco Docentes, veinte y cinco del Personal Administrativo, exponen el 50% se manifiesta con un SI, mientras que 15% dicen que NO y 35% opinan Tal vez, que consideran que la Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro, tendrá la aceptación entre los alumnos, los docentes y personal administrativo.

2.- ¿Considera usted que existiendo la posibilidad de poseer una Residencia Universitaria contribuirá a la Excelencia Académica?

**TABLA N.-5**

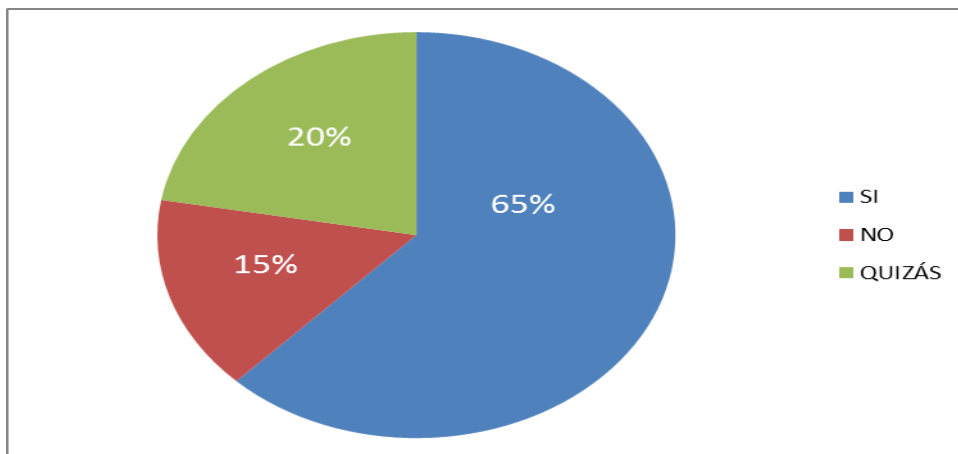
**Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro.**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	293	65%
NO	68	15%
QUIZÁS	90	20%
<b>TOTALES</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**GRÁFICO N.-2**



Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**CONCLUSIÓN:** Como podemos observar, mediante la información obtenida, a través de la encuesta utilizada para la presente investigación, es que en un promedio de cada cuatrocientos estudiantes, veinte y cinco Docentes, veinte y cinco del Personal Administrativo exponen el 65% se manifiesta con un SI, mientras que 15% dicen que NO y 20% opinan Quizás, que consideran que una Residencia Universitaria, contribuirá a la Excelencia Académica de la Universidad Estatal de Milagro.

**3.- ¿Cree usted que una Residencia Universitaria aportará al beneficio de Convenios Interinstitucionales a nivel Nacional e Internacional?**

**TABLA N.- 6**

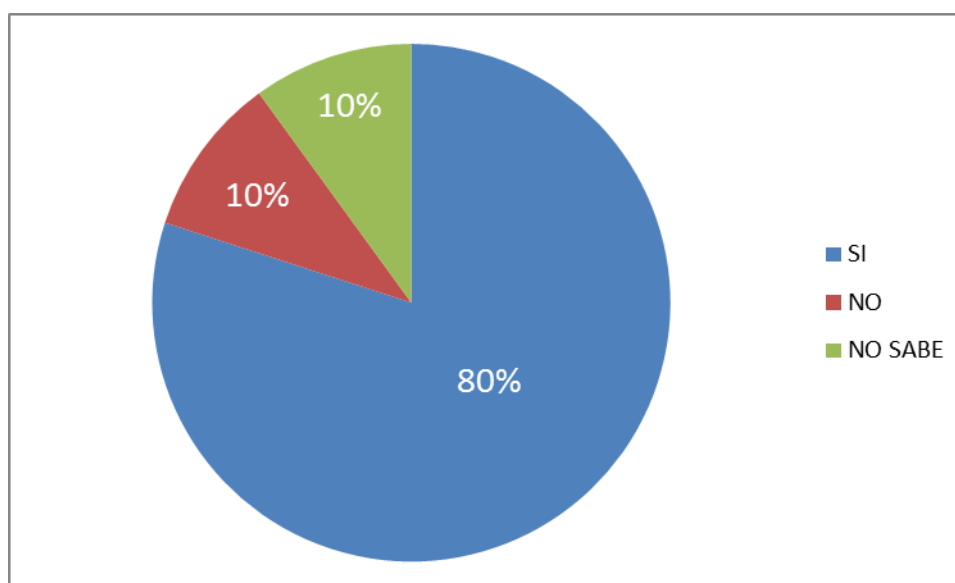
**Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro.**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	360	80%
NO	45	10%
NO SABE	45	10%
TOTALES	450	100%

Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**GRÁFICO N.- 3**



Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**CONCLUSIÓN:** Como podemos observar, mediante la información obtenida, a través de la encuesta utilizada para la presente investigación, es que en un promedio de cada cuatrocientos estudiantes, veinte y cinco Docentes, veinte y cinco del Personal Administrativo exponen el 80% se manifiesta con un SI, mientras que 10% dicen que NO y 10% opinan que no sabe, consideran que una Residencia Universitaria, aportará al beneficio de Convenios Interinstitucionales a nivel Nacional e Internacional, en la Universidad Estatal de Milagro.

4.- ¿En qué medida el nivel de satisfacción de los servicios prestados por una Residencia Universitaria incrementaría a una Buena Administración?

**TABLA N.-7**

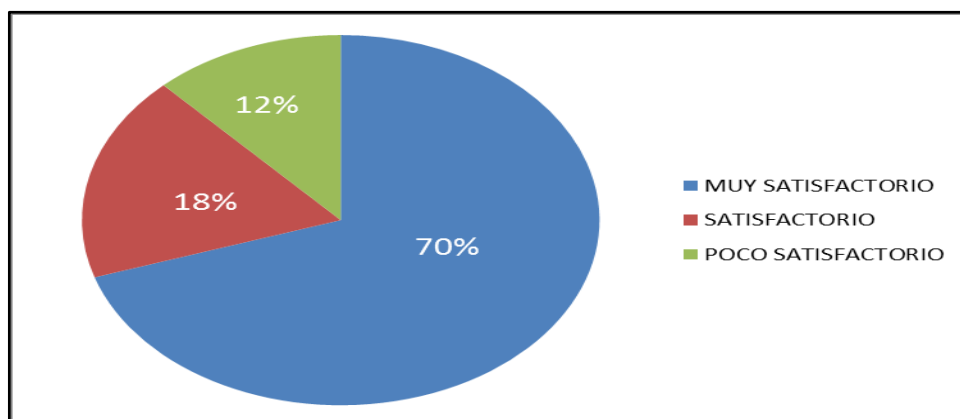
**Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro.**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MUY SATISFACTORIO	315	70%
SATISFACTORIO	81	18%
POCO SATISFACTORIO	54	12%
TOTALES	450	100%

Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**GRÁFICO N.- 4**



Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**CONCLUSIÓN:** Como podemos observar, mediante la información obtenida, a través de la encuesta utilizada para la presente investigación, es que en un promedio de cada cuatrocientos estudiantes, veinte y cinco Docentes, veinte y cinco del Personal Administrativo exponen el 70% se manifiesta con muy satisfactorio, mientras que 18% eligió satisfactorio y 12% poco satisfactorio, consideran que los servicios prestados por una Residencia Universitaria incrementaría a una Buena Administración en la Universidad Estatal de Milagro.

**5.- ¿Considera usted que una Residencia Universitaria en la UNEMI aumentaría los Programas de Educación Continua y Post-Grado?**

**TABLA N.-8**

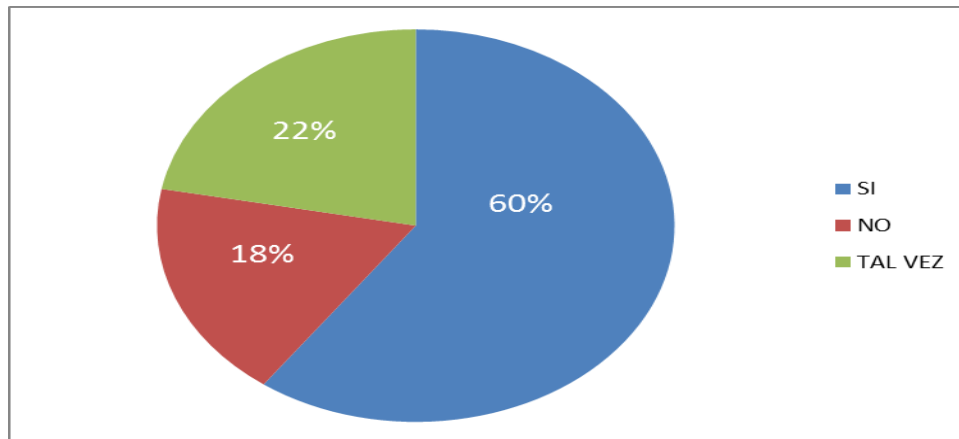
**Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro.**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	270	60%
NO	81	18%
TAL VEZ	99	22%
TOTALES	450	100%

Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**GRÁFICO N.-5**



Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**CONCLUSIÓN:** Como podemos observar, mediante la información obtenida, a través de la encuesta utilizada para la presente investigación, es que en un promedio de cada cuatrocientos estudiantes, veinte y cinco Docentes, veinte y cinco del Personal Administrativo exponen el 60% se manifiesta con un SI, mientras que 18% dicen que NO y 22%, opinan que tal vez, consideran que una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro, aumentaría los Programas de Educación Continua y Post-Grado.

6.- ¿Considera usted que los Programas de intercambio Interinstitucional aportará al aprendizaje significativo de los estudiantes?

**TABLA N.- 9**

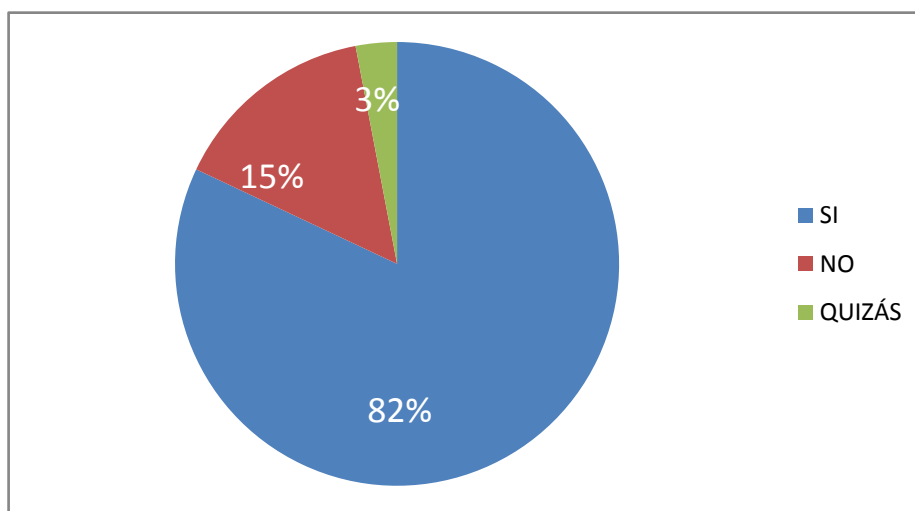
**Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro.**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	369	82%
NO	68	15%
QUIZÁS	14	3%
<b>TOTALES</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**GRÁFICO N.-6**



Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**CONCLUSIÓN:** Como podemos observar, mediante la información obtenida, a través de la encuesta utilizada para la presente investigación, es que en un promedio de cada cuatrocientos estudiantes, veinte y cinco Docentes, veinte y cinco del Personal Administrativo exponen el 82% se manifiesta con un SI, mientras que 15% dicen que No y 15% opinan que quizás, consideran que los Programas de intercambio Interinstitucional aportará al aprendizaje significativo de la Universidad Estatal de Milagro.

7.- ¿Cree usted que con la existencia de una Residencia Universitaria, contribuirá a los intercambios estudiantiles?

**TABLA N.- 10**

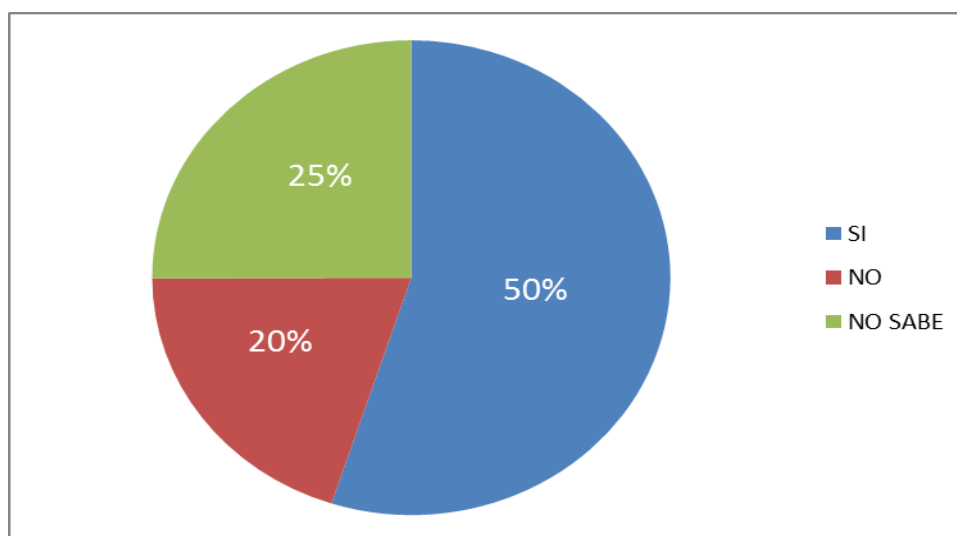
**Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro.**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	248	55%
NO	90	20%
NO SABE	113	25%
TOTALES	450	100%

Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**GRÁFICO N.- 7**



Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**CONCLUSIÓN:** Como podemos observar, mediante la información obtenida, a través de la encuesta utilizada para la presente investigación, es que en un promedio de cuatrocientos estudiantes, veinte y cinco Docentes, veinte y cinco del Personal Administrativo exponen el 50% se manifiesta con un SI, mientras que 20% dicen que NO y 25% opinan que no sabe, consideran que la existencia de una Residencia Universitaria, contribuirá a los intercambios estudiantiles, de la Universidad Estatal de Milagro.



**8.- ¿Con que servicios adicionales les gustaría que cuente una Residencia Universitaria?**

**TABLA N.- 11**

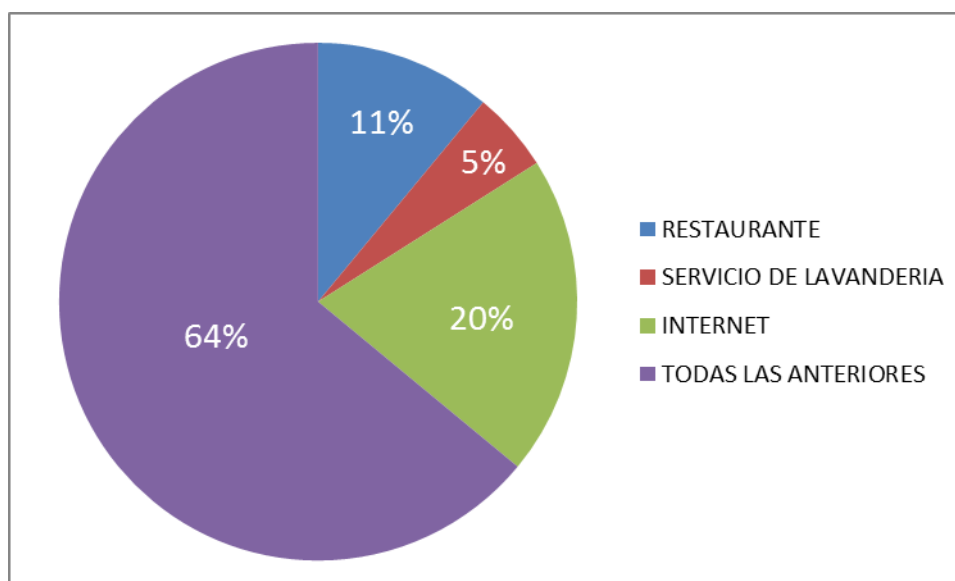
**Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro.**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
RESTAURANTE	50	11%
SERVICIO DE LAVANDERIA	23	5%
INTERNET	90	20%
TODAS LAS ANTERIORES	288	64%
<b>TOTALES</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**GRÁFICO N.-8**



Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**CONCLUSIÓN:** Como podemos observar, mediante la información obtenida, a través de la encuesta utilizada para la presente investigación, es que en un promedio de cada cuatrocientos estudiantes, veinte y cinco Docentes, veinte y cinco del Personal Administrativo exponen el 11% se manifiesta con la opción de restaurante, 20% servicio internet, servicio de lavandería 5%, a todas las anteriores 64%, consideran que les gustaría que la Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro, conste con todos estos servicios adicionales.

## 9.- ¿Conoce usted de casos de abandono de estudiantes de la UNEMI?

TABLA N.- 12

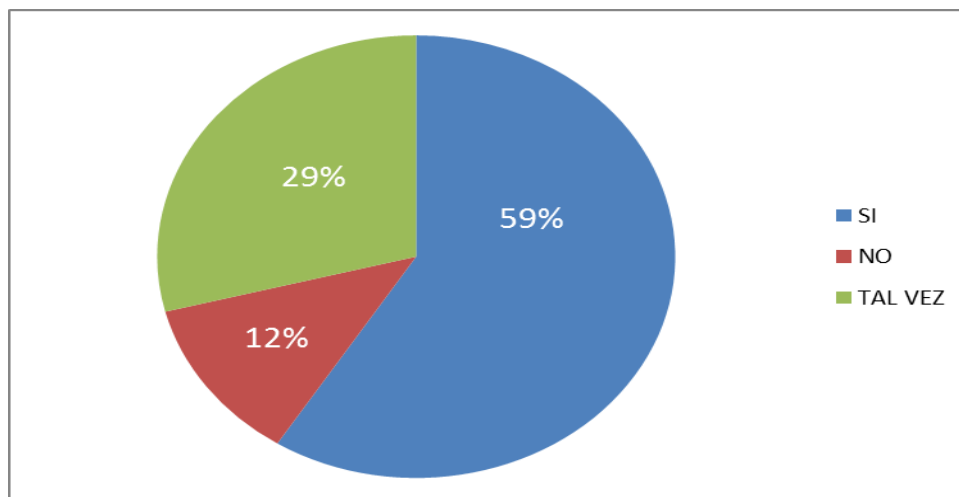
### Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro.

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	266	59%
NO	54	12%
TAL VEZ	131	29%
TOTALES	450	100%

Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

GRÁFICO N.-9



Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**CONCLUSIÓN:** Como podemos observar, mediante la información obtenida, a través la encuesta utilizada para la presente investigación, es que en un promedio de cada cuatrocientos estudiantes, veinte y cinco Docentes, veinte y cinco del Personal Administrativo exponen el 59% se manifiesta con un SI, mientras que 12% dicen que NO y 29% opinan Tal vez, que conocen de casos de abandono de estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro.

10.- ¿Usted ha realizado algunas de estas opciones para poder establecer a su lugar de estudio?

**TABLA N.- 13**

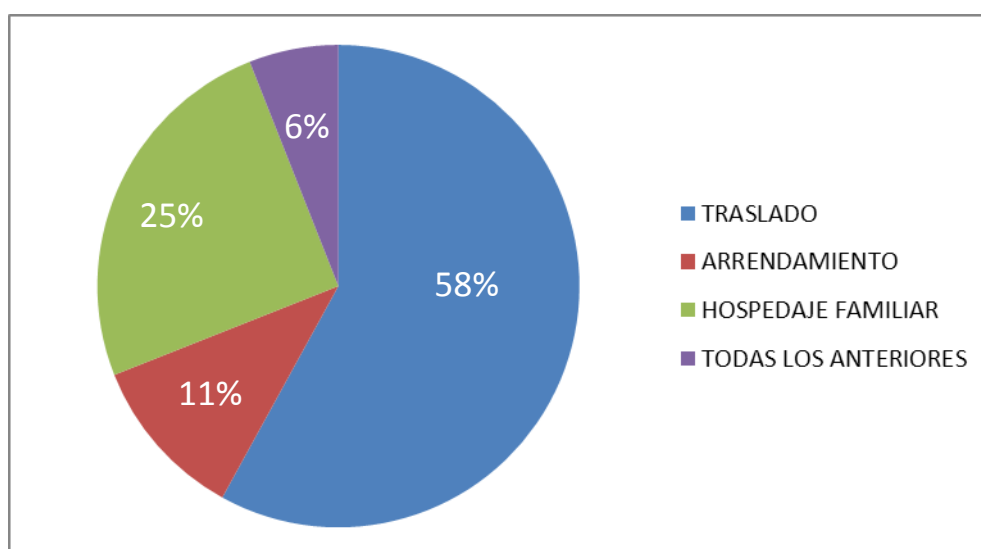
**Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro.**

OPCIONES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TRASLADO	261	58%
ARRENDAMIENTO	50	11%
HOSPEDAJE FAMILIAR	113	25%
TODAS LOS ANTERIORES	27	6%
<b>TOTALES</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**GRÁFICO N.- 10**



Autor: Reinoso-Zambrano

Fuente: encuestas y entrevista

**CONCLUSIÓN:** Como podemos observar, mediante la información obtenida, a través la encuesta utilizada para la presente investigación, es de un promedio de cada cuatrocientos estudiantes, veinte y cinco Docentes, veinte y cinco del Personal Administrativo exponen el 58% se manifiesta con la opción de traslado, 11% de arrendamiento, 25% hospedaje familiar, 6% a todas las anteriores, consideran que han tenido que realizar uno de estos recursos para mantenerse en la Universidad Estatal de Milagro.

#### **4.4 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS.**

El trabajo realizado, es en base a encuestas obtenidas de una parte de la población de la Universidad Estatal de Milagro, como los son los alumnos de la carrera de Licenciatura en Turismo, docentes y personal administrativos, los cuales nos ha otorgado datos y valores que demuestran la necesidad de la Creación de una Residencia Universitaria.

Con el Diseño del Proyecto, para la elaboración de un Hospedaje Universitario conceptualiza con la solidaridad, seguridad, confort, satisfacción de servicio recibido con la calidad académica del estudiante de la UNEMI, además de contribuir a la Excelencia Universitaria se podrá ofrecer nuevas ideas que nos lleve a la planificación de Programas de Educación Continua que se ejecutarían en la Institución, también se emplearían Intercambios Interinstitucionales a nivel de entidades públicas y privadas, de esta manera se beneficiará el establecimiento y los estudiantes que podrán orientar sus conocimientos administrativos al momento de efectuar pasantías dentro del Hotel Universitario.

## **CAPÍTULO V**

### **PROPUESTA**

Es evidente que las Residencias Universitarias de hoy en día deben potenciar y cuidar los recursos humanos como la estrategia más importante para hacer más competitivas, las mejores instalaciones y dotaciones son valoradas por los clientes cuando cuentan con personas capaces de transmitir profesionalidad y honestidad en lo que hacen, ofrecen una actitud abierta y positiva, que permite la relación de la calidad humana por encima de cualquier otra consideración.

Para la Creación de una Residencia Universitaria se dará en un espacio físico determinado por el establecimiento, luego del estudio de factibilidad la creación de una Residencia inicia como la necesidad que se está dando entre los estudiantes, docentes y personal administrativo, ya que son muchas las residencias universitarias que se están construyendo dentro de los campus académicos como podemos citar los ejemplos de las Residencias Universitarias como: Espol, Espoch, Girasol, Illiniza, donde se concentran numerosos porcentajes de los alumnos beneficiarios de las prestaciones de estos servicios que hasta el momento se les ha brindado a los estudiantes y educadores de las instituciones.

Con la construcción de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro, se incrementaría su alumnado, que por el hecho de residir muy distante a ella, se han visto obligados a no ingresar a la facultad, entre otros casos abandonarla, con la Creación de un Hotel Universitario mejorará el desarrollo de los profesionales, con el deseo de superación y de seguridad.

La Residencia Universitaria, constará con los servicios básicos para la comodidad de los estudiantes tales como: Servicio de internet, servicio de lavandería, restaurante, etc. La administración estará a cargo de los profesionales de la carrera de Licenciatura en Turismo, será una edificación moderna y acogedora la cual se convertirá a nivel competitiva con el resto de modelos de residencias universitarias del país.

## **5.1 TEMA.**

Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro para contribuir a la Excelencia Académica y el Desarrollo Socio-Económico de la Colectividad y la Región.

## **5.2 FUNDAMENTACIÓN.**

A nivel mundial el movimiento de millones de personas que se desplazan abandonando sus lugares de residencias habituales, motivadas por diversas causas, que pueden ser desde culturales hasta gastronómicas, sin olvidar otras como las familiares, provocan la creación de establecimientos que oferten tanto el alojamiento como la manutención, bien sea por separado o conjuntamente, esto da lugar a un gran número de empresas de alojamientos turísticos de distintos tipos así podemos encontrarnos con clasificaciones tales como alojamientos hoteleros y extra hoteleros.

En países como Argentina y Brasil fueron los primeros de Latino América en incursionar con Creaciones de Residencias Estudiantiles en sus ciudades principales las cuales recibían a jóvenes del resto de la nación y a estudiantes extranjeros, mientras tanto en el Ecuador se está evolucionando la idea de Creaciones de Residencias Universitarias como es la de Ilinizas que es la más antigua que existe en la ciudad de Quito, ha sido la casa de cientos de estudiantes desde 1959, tanto nacionales como extranjeros, que vienen a la capital ecuatoriana a cursar sus estudios en cualquier Universidad de Quito Ilinizas les brinda un ambiente de hogar y de estudio, amable y exigente a la vez, en el que se conjugan las actividades culturales, los eventos deportivos, los ratos de estudio y la formación de los

universitarios, así surge el proyecto de Creación de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro, debido que se está generando la necesidad de construcción de hoteles universitarios y mostrarse competitivos ante otras entidades por tal motivo se ha pensado en la edificación de una residencia en el campus académico para de esta manera contribuir a la Excelencia Universitaria y a las prestaciones de servicios.

### **5.3 JUSTIFICACIÓN.**

Luego de haber desarrollado diferentes estudios en la investigación como fueron las encuestas a los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo, docentes y personal administrativos de la Universidad Estatal de Milagro, los mismos que representaron los resultados, tanto por porcentajes precisos y específicos en las distintas metodologías utilizadas para la información, lleva a conocer que el proyecto es sustentable debido a que se identifica la viabilidad para expresar el fundamento de la propuesta, porque tendría aceptación de los estudiantes, docentes y personal administrativo a causa de que ellos serían los principales beneficiarios y potenciales residentes del Hotel Universitario, debido que sus problemas de movilización se terminarían a manera de poder contar con un lugar cercano dónde hospedarse con mayor tranquilidad y seguridad , además la Universidad también se vería favorecida con la construcción de una Residencia Universitaria puesto que contribuiría a la Excelencia Académica conjuntamente se obtendrían estudiantes de Intercambios Interinstitucionales, al igual que convenios, congresos y pasantías con estudiantes nacionales e internacionales, se podrían realizar maestrías, post-gradados, programas de educación continua, con las diferentes profesionales que estarían realizando sus estudios en la entidad académica.

### **5.4 OBJETIVOS.**

#### **5.4.1. Objetivo General de la Propuesta.**

- Aplicar servicios de calidad en la Residencia Universitaria para obtener estudiantes, docentes y personal administrativo satisfechos y contribuir con la Excelencia Académica de la Institución.

#### 5.4.2. Objetivos Específicos de la Propuesta.

- Perfeccionar una Residencia adecuada a las exigencias de sus huéspedes.
- Intercambiar conocimientos científicos y culturales en los alumnos de intercambio interinstitucionales.
- Proponer convenios interinstitucionales con entidades públicas y privadas.
- Facilitar las pasantías a los estudiantes de la carrera de Licenciatura en Turismo.
- Realizar congresos, eventos académicos a nivel nacional e internacional.
- Brindar nuevas plazas de empleo para los estudiantes y población del Cantón.

#### 5.5 UBICACIÓN.

La ubicación de la Residencia Universitaria será en el Cantón Milagro, en la Universidad Estatal de Milagro kilómetro uno y medio vía Milagro, km. Veinte seis dentro del campus académico.





## GRÁFICO N.- 11

### Organigrama Estructural de la Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro en el Cantón Milagro.



En las empresas de hoy en día deben potenciar y cuidar los recursos humanos como la estrategia más importante para ser competitivas, las mejores instalaciones y dotaciones son valoradas por los clientes cuando cuentan con personas capaces de transmitir profesionalidad y honestidad en lo que hacen u ofrecen, y una actitud abierta y positiva, que permite la relación cálida y humana por encima de cualquier otra consideración.

Es organigrama es la expresión gráfica de la estructura orgánica, su fundamento consiste en proporcionar información y establecer el equilibrio entre las distintas unidades, las comunicaciones, la amplitud de control, los niveles jerárquicos, es fundamental para la dirección de una empresa hotelera organizar un organigrama, en el que queden fijados con la mayor claridad posible los aspectos de la autoridad y la responsabilidad.

La organización de un hotel requiere una estructura organizativa en términos de autoridad, definición clara de los objetivos, organización de tareas, funciones y responsabilidades que contienen estructuras formales e informales, la organización formal describe las diferentes posiciones organizativas y los aspectos relativos a funciones y responsabilidades mientras que la organización informal aparece simplemente por la interacción humana en la estructura formal.

Entonces se puede decir que las empresas que constan con una organización son más eficaces y más competitivas además esto permite una constante evaluación para asegurar a la dirección la mayor eficiencia y así conseguir mejores resultados esto se logra mediante el organización que representa, en todo momento, las actividades y las funciones que realizan los miembros de la empresa, sin embargo hay que resaltar que las organizaciones perfectas no existen pero no obstante cada empresa, a través de su diseño organizativo específico, funciona más o menos satisfactoriamente, ya que cada hotel es una organización diferente y necesita un estudio y una solución propia, con lo que podemos afirmar que no existe ningún modelo de estructura hotelera que sea universalmente válido, aplicable a todas las compañías del sector, sin embargo todos los hoteles desempeñan las mismas funciones básicas y estas funciones se distribuyen entre los distintos departamentos.

El organigrama es fundamental para la Residencia Universitaria, por que proporciona información al establecer el equilibrio entre las distintas jerarquías.

### **Funciones del Gerente General**

Dirigir y evaluar la gestión de los gerentes de cada unidad bajo su dependencia  
Fijación de pautas de coordinación aplicables por las áreas operativas bajo su dependencia, su seguimiento y control.

- Mantenimiento de vínculos con organismos gubernamentales, medios, representantes hoteleros.
- Analizar el presupuesto general de la compañía y los desvíos significativos como una herramienta fundamental para la toma de decisiones.

- Suministrar al Gerente de Administración los datos proyectados necesarios para la confección del presupuesto.
- Asistir a conferencias, banquetes y convenciones donde se requiera la participación del hotel como institución.
- Representar y defender la posición de la Compañía en Cámaras hoteleras a las que adhiera la institución.
- Autorización y justificación de horas extras según la política definida.
- La generación de políticas de acción homogéneas en las diversas unidades de negocio para las prácticas comunes.
- La determinación de las necesidades estándar de insumos, materiales, recursos humanos y económicos por unidad de negocio a efectos de garantizar el mantenimiento operativo de las mismas.
- Participación en el proceso de definición de políticas generales para la compañía.
- Evaluación, interpretación y transmisión a la Presidencia de la información generada sobre su área.
- Firma de cheques en forma conjunta con el Gerente Administrativo de acuerdo a los procedimientos definidos por la Dirección.
- Realización de análisis de la competencia, nuevas metodologías de prestación de servicios y atención de clientes.<sup>6</sup>

### **Funciones del Personal Administrativo**

Definir, administrar y mantener el sistema de información de la compañía.

- Confeccionar, analizar y presentar e interpretar los estados contables ante la presidencia.
- Realización, coordinación y administración del presupuesto general de la compañía y del análisis de los desvíos resultantes del control presupuestario.
- Gestión financiera integral de la compañía lo que implica la obtención de fondos de operaciones necesarios y la inversión de los excedentes en las mejores condiciones.

---

<sup>6</sup><http://www.gerencia-hoteleria2009.com/article-jefe-de-mantenimiento-hoteleria-98331532.html>

- La planificación y ejecución de vinculaciones con entidades financieras y bancarias bajo aprobación de la Presidencia.
- Cumplimiento de políticas administrativas financieras fijadas por la compañía en relación a la agencia de turismo.
- Elaboración y seguimiento diario del flujo de caja proyectado.
- La propuesta y aplicación de políticas administrativo financieras fijadas por la compañía en su conjunto, a la Presidencia.
- La gestión integral de créditos y cobranzas, lo cual implica velar en forma metódica y permanente por la realización de: análisis de las cuentas corrientes, canjes por contraprestaciones, control de los créditos otorgados, reclamos, etc.
- Confección y propuesta a la Presidencia del planteamiento fiscal coordinado con los consultores impositivos su seguimiento y control.
- La participación en el proceso de definición de políticas globales para la compañía generadas por Presidencia.
- La representación operativa de la empresa en sus relaciones con la auditoría externa y asesores impositivos.
- En análisis e instrumentación de los convenios por prestación de servicios tercerizados relacionados con la compañía.
- La gestión y adquisición de las pólizas de seguros que garanticen la cobertura adecuada de los recursos humanos y materiales de la empresa, como así también la responsabilidad ante terceros.
- La dirección, coordinación y el control respecto a la elaboración de información en tiempo y forma para la toma de decisiones por parte del directorio, la presidencia y las otras áreas.
- La custodia y actualización de los libros legales rubricados (actas de asambleas, etc.).
- Proponer a la presidencia las políticas de personal del hotel.
- La aplicación de las políticas de personal y la supervisión de la correcta aplicación de la estructura salarial.
- El control sobre la aplicaciones de las políticas de retribución, incentivos y horas extras del personal.

- Verificar la correcta liquidación de haberes, el control horario, la actualización y mantenimiento de legajos del personal y libros obligatorios por ley, determinación de cargas previsionales, sociales y sindicales.
- Aplicación de las políticas de pagos en función a los lineamientos financieros aprobados por la presidencia.
- Control y autorización de pagos dentro de los niveles definidos.
- Realización e instrumentación de las liquidaciones de remesas al exterior en concepto de regalías aprobadas por la Presidencia.
- La autorización y firma de órdenes de compra en el marco de los niveles de autorización definidos.
- La gestión administrativa de los inventarios y de la toma de inventarios físicos periódicos.
- Establecimiento de controles y circuitos necesarios para cumplimentar nuevas necesidades de operación.
- Mantenimiento de los manuales de operación y procedimientos.
- Mantenimiento del plan de cuentas actualizado.
- El control de las liquidaciones fiscales y sociales y su adecuado depósito en tiempo y forma.
- Cumplimiento de los requisitos de información de los organismos oficiales de control.
- La definición de los criterios contables y de imputación de aplicación para toda la compañía.
- El análisis y decisión sobre necesidades de recursos informáticos y equipamientos administrativos.
- La definición de políticas relativas al archivo y destrucción de la documentación
- La transmisión de las políticas generales de la compañía, las directivas administrativo financieras y los objetivos generales para cada área bajo su dependencia.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup><http://www.losrecursoshumanos.com/contenidos/6473-mision-y-funciones-del-gerente-administrativo-de-un-hotel-5-estrellas.html>

## **Departamento de Recursos Humanos.**

La administración de R.H se define como: la función administrativa encargada de reclutar, colocar, capacitar y desarrollar a los miembros de la organización.

## **Objetivo del Departamento de Recursos Humanos.**

Aportar, propiciar y conjugar los elementos necesarios para crear un clima laboral en armonía que se distinga por contar con los recursos humanos satisfechos y altamente calificados que brinden calidad humana y eficiencia en los servicios a clientes internos y externos. Mantener al hotel con el personal indicado en cada una de sus áreas en el momento que son requeridos.

## **Misión del Departamento de Recursos Humanos.**

La misión más importante de la administración de R.H es establecer una relación saludable entre los empleados, crear un ambiente familiar en el hotel, establecer condiciones que propicien la motivación y sobre todo buscar el desarrollo profesional de todos y cada una de las personas que integran el factor humano del hotel.

## **Importancia de la Administración de Recursos Humanos.**

Una adecuada administración de personal en la empresa hotelera garantizará que se cuente con el personal necesario en todas las áreas en cualquier momento que se necesite.

## **Departamento de Recursos Humanos.**

Lo que el gerente de R.H fomentará o perseguirá es oportunidades iguales y acción afirmativa Seguridad y salud de los empleados del hotel El manejo de quejas y las relaciones laborales

## **ACTIVIDADES DEL GERENTE. DE R.R.H.H.**

- Definir las descripciones de puestos, en coordinación con los encargados de área.
- Analizar y evaluar los procesos de reclutamiento, selección y contratación del personal.
- Realizar entrevistas a candidatos a puestos.
- \*Verificar que la información proporcionada por el futuro trabajador.

## **Funciones del Jefe de Seguridad.**

- Lleva la prevención de riesgos laborales para el hotel.
- Análisis de situaciones de riesgo y propuesta de medidas.
- Elaboración del plan de seguridad (plan de emergencia, evacuación y seguridad integral).
- Organización, dirección, inspección y formación permanente de todo el equipo vinculado a la seguridad.
- Supervisión y mantenimiento organizativo de los sistemas CCTV, Salto, Anti incendios, anti intrusión.
- Control de la formación permanente (seguridad y emergencias).
- Velar por la observación y cumplimiento de toda la normativa vigente legal (Mozos, juicios, etc.)
- Asegurar la seguridad de los clientes y supervisar los servicios específicos de protección contratada.
- Elaboración de informes y auditorías internas.
- Control del parking.

## **Funciones de Ama de Llaves.**

Es el departamento con mayor número de empleados en el hotel. Se encarga de la limpieza del hotel, habitaciones, pasillos, oficinas, áreas comunes, etc.

- En un hotel es el Ama de Llaves el Centro de un hotel, que le da al mismo el éxito o el fracaso, pues de una excelente Ama de Llaves depende la buena limpieza, higiene y gusto de las habitaciones y áreas públicas. Y, es por lo que un Gerente hotelero debe poner especial atención en la capacitación de este personal, teniendo mucho cuidado en su selección pues otra cualidad que debe adornar a un ama de llaves, es su honestidad.
- Tiene que tener muy buena comunicación con recepción para tener sus habitaciones disponibles para la venta y hacer el pre registro de las reservaciones del día. Tiene que planear supervisar las diferentes áreas del hotel, llevar un seguimiento de mantenimiento en todas las áreas y habitaciones tiene que poner fuera de servicio las habitaciones que tengan algún problema, ya que no se pueden rentar.
- Planea por semana la ocupación para tener sus staff in adecuado a la operación, y su nómina sea real al presupuesto además la calidad del servicio sea excelente y que las expectativas del huésped queden satisfechas y sea un huésped leal a nuestra empresa.
- Es la jefa de todo el personal de limpieza. Coordina el trabajo de las mucamas y los peones, según las limpiezas que sean necesarias en cada sector (salones, habitaciones, pasillos, aéreas internas, aéreas de personal). Establece los horarios, francos, licencias, vacaciones.

### **Recepcionista.**

Teniendo en cuenta que el hotel, puntualmente es una empresa de servicios el Recepcionista deberá cumplir con determinadas condiciones y un perfil enfocado especialmente a la calidad en la atención al pasajero, sin importar la categoría del establecimiento.

#### **Responsabilidad:**

- Control del flujo de pasajeros
- Aptitudes
- Servicial



- Capacidad de decisión
- Capacidad de mando

**Conocimientos:**

- Administrativos
- Informáticos básicos
- Relación con:
  - Pisos
  - Gastronomía
  - Mantenimiento
  - Habilidades
  - Facilidad de palabra
  - Firmeza de carácter

**Jefe de Mantenimiento.**

- Controlar el correcto funcionamiento de las maquinarias del hotel y coordinar las reparaciones con los proveedores de servicios externos.
- Coordinar las reparaciones y operaciones de mantenimiento de la estructura edilicia del hotel.
- Administrar el pañol, responsabilizándose del stock, las compras, su conservación y limpieza.
- Confeccionar el Plan Anual de mantenimiento, elevándolo a la Gerencia General para su aprobación.
- Analizar y justificar los desvíos con el plan anual de mantenimiento trazado e informarlos a la Gerencia General.
- Coordinar los cursos de capacitación de seguridad para todo el personal del hotel, junto con la Dirección de Recursos Humanos según la política definida.
- Establecer las prioridades sobre las reparaciones solicitadas por los diversos sectores.

- Mantener y controlar los elementos de seguridad de la estructura edilicia y de los mecanismos de prevención (p.ej. matafuegos).
- Coordinar con Ama de Llaves las tareas a efectuarse en las habitaciones.
- Coordinar con Recepción la disponibilidad de habitaciones para efectuar las tareas de mantenimiento.
- Asesorar al Departamento de Compras, en la adquisición de productos e insumos relacionados con su área.
- Informar a Banquetes y a Reservas las tareas a efectuarse en habitaciones, salones o espacios comunes.
- Mantener las condiciones de temperatura del aire y del agua programadas para cada sector del hotel.
- Solicitar la provisión de materiales al Sector Compras con la autorización pertinente.
- Evaluar la performance de los servicios prestados por proveedores externos.
- Estandarizar los tiempos insumidos en cada una de las tareas desarrolladas en su sector.
- Planificar y efectuar las tareas de mantenimiento en pisos, techos y paredes como ser: pintura, empapelado, tratamiento de maderas, yesería, etc. aprobadas por la Dirección.
- Resolver las urgencias de electricidad, plomería, calefacción, aire acondicionado y tareas diversas.
- Velar por la aplicación de la política de atención al cliente que compete a su sector
- Cumplir con los circuitos administrativos previstos para el sector
- Diagramar los turnos, actividades y tiempos del personal a cargo
- Efectuar las guardias ejecutivas nocturnas y/o de fines de semana correspondientes
- Efectuar las tareas de administración de personal de su área según la política definida
- Realizar los informes requeridos por las distintas direcciones y gerencias del nivel superior
- Suministrar los datos necesarios sobre su área al Gerente General del Hotel para la confección del presupuesto de la Compañía

- Evaluar y justificar los desvíos resultantes del control presupuestario
- Evaluar las necesidades de compras y mantenimiento de maquinarias e insumos a la luz de los avances tecnológicos
- Analizar las tareas registradas en los libros correspondientes, evaluando su duración, volumen de trabajo, distribución de actividades, etc. y estudiar los desvíos del Plan Anual.
- Analizar los presupuestos de compras y mantenimiento de maquinarias y de adquisición de insumos
- Efectuar periódicamente informes de tareas realizadas y su programación a futuro dirigidos a la Gerencia General del Hotel.

### **Administrador.**

El profesional en Administración Financiera y de Sistemas tiene una sólida formación Científica y de valores éticos y morales con capacidades de liderazgo, de visión global de largo plazo, altamente analítico con capacidad de síntesis para diagnosticar y resolver problemas. En un mercado laboral dinámico donde las prioridades para seleccionar personal son cada día más exigentes; se considera muy importante desarrollar en el Administrador Financiero y de Sistemas las competencias, habilidades y destrezas necesarias para su buen desempeño profesional. En este sentido, el egresado de la Universidad de Boyacá debe caracterizarse por:

- Ser un profesional integral, actualizado y bien fundamentado en la ciencia Administrativa, que le permita la planeación, organización, dirección y ejercer el control al abordar los problemas empresariales y de contexto de entes públicos y privados.
- Tener una mentalidad positiva que genere una visión del mundo y del cambio a partir de sus actuaciones como profesional.
- Estar Dispuesto a ejercer para “saber aprender” en el desempeño para la investigación.
- Tener mentalidad empresarial con capacidad para crear y gestionar nuevos entes económicos en pro del desarrollo económico y social, regional y nacional.

- Tener sensibilidad en la percepción de la problemática social que le permita emprender acciones participativas en sus soluciones.
- Poseer capacidad para interactuar ínter disciplinariamente mediante el manejo de un conocimiento científico - técnico.
- Ser un profesional trascendente en el ámbito administrativo, financiero y de sistemas.
- Tener un amplio sentido de libertad e independencia mental y capacidad crítica.
- Ser un profesional éticamente responsable y comprometido socialmente, capaz de generar solución con sus actos, frente al desempeño propicio para el logro y el cumplimiento de los objetivos empresariales.<sup>8</sup>

### **Cajero.**

- Debe revisar si tiene suficiente suministros de trabajo al iniciar su labor.
- Es responsabilidad del cajero de secuencias numérica de los recibos de ingresos y sobres.
- El cajero debe mantener la gaveta del efectivo bajo llave, la cual debe contener el fondo de caja, el dinero que ha ingresado durante su tiempo, los talonarios de RentSafe, la llave maestra de las cajas de seguridad y cualquier otro documento o efectivo de valor importante en el manejo de caja.
- El cajero es responsable de facilitar caja de seguridad gratuita de las que el Hotel tiene disponible, a los clientes que la soliciten, deberá asegurarse de abrir una tarjeta de caja de seguridad a cada cliente que solicite las mismas, la cual el huésped debe firmar al recibirla y cada vez que haga uso de esta.
- El cajero debe dar y administrar el servicio de caja de seguridad de la compañía Rent-Safe acorde a las políticas establecidas
- Debe cumplir con el procedimiento establecido para el control de toallas piscina, control de banditas y sistema de crédito a huéspedes.
- Inmediatamente reciba cargo por consumo incidental, tales como: llamadas telefónicas, lavandería, entre otros, deberá abrir un folio con cargos incidentales a la digitación correspondiente y hacer el o cargos de lugar.

---

<sup>8</sup>[http://www.uniboyaca.edu.co/fcac/index.php?option=com\\_content&view=article&id=138&Itemid=355](http://www.uniboyaca.edu.co/fcac/index.php?option=com_content&view=article&id=138&Itemid=355)

- En el proceso de checkout cobrara al cliente su cuenta correspondiente haciendo un recibo de ingresos por el valor cobrado y entregara la tarjeta de salida.
- Es responsabilidad del cajero que los recibos de ingresos tengan conceptos claramente definidos. Para los recibos de ingresos por ventas de Day y NightPass y Membresía, debe especificar el No. Del Misceláneo usado, en el cual debe especificar cantidad adulto, cantidad niños, y número de habitación, si la venta es una membresía.
- Al inicio del día debe verificar los balances que estén por encima del límite de crédito y los cargos en habitaciones que no tengan crédito para proceder a buscar la debida autorización.<sup>9</sup>

## **5.6 Análisis Foda**

### **Fortalezas.**

- Excelencia Académica.
- Aportar al desarrollo socioeconómico de la colectividad y la Región.
- Infraestructura acorde a las necesidades de los residentes.

### **Oportunidades.**

- Establecimientos hoteleros existentes no satisfacen las necesidades de los residentes.
- Proponer convenios interinstitucionales.
- Fomentar programas de pasantías.

### **Debilidades.**

- Carece de comodidad para discapacitados.
- Huéspedes insatisfechos con las comodidades.

### **Amenazas.**

- Nivel competitividad.
- Precio de la estadía.

---

<sup>9</sup><http://www.emagister.com/curso-hosteleria-auxiliar-administracion-finanzas/hosteleria-cajero-recepcion>

## RECURSO ADMINISTRATIVO

**TABLA N.-14**

CANT.	RECURSOS	PRECIO UNI.	TOTAL
5	Computadora de escritorio marca LG pantalla LCD Clon Zata de 600GB.	\$600.00	\$3000.00
3	Teléfono convencional inalámbrico de marca Panasonic	\$60.00	\$180.00
3	Escritorios	\$200.00	\$600.00
3	sillas para oficinas	\$65.00	\$195.00
6	sillas de espera	\$38.00	\$228.00
3	archivadores de cuatro cajones	\$159.00	\$477.00
5	Aire acondicionados Split 60000 btu 4bn30	\$750.00	\$3750.00
3	Grapadoras	\$1.20	\$3.60
1	Impresora canon mp 250	\$456.00	\$456.00
1	Tacho para basura	\$11.49	\$11.49
	<b>TOTAL</b>	<b>\$2341,69</b>	<b>\$9260,49</b>

## RECURSO OPERACIONAL

TABLA N.- 15

CANT.	RECURSOS	PRECIO UNI.	TOTAL
15	Camas 1 ½ imperial madera	\$250,00	\$3750,00
13	veladores	\$65,26	\$848,38
5	Camas literas tubos de acero	\$350,00	\$1750,00
25	Colchones chaide y chaide	\$88,00	\$2200,00
10	sillones	\$280,00	\$2800,00
15	closet	\$40,00	\$600,00
15	Espejos biselados	\$15,00	\$225,00
25	toallas	\$9,00	\$225,00
13	Lava manos Edesa sheldy blanco	\$21,89	\$284,57
13	Inodoro Edesa sheldy blanco	\$59,00	\$767,00
13	Duchas euro style	\$31,49	\$409,37
25	Juegos de sabanas	\$25,35	\$636,75
13	Alfombras de entradas	\$9,35	\$121,55
8	Cortinas	\$21,50	\$172,00
25	Almohadas plumón	\$12,00	\$300,00
13	Tv Plasma 21" LG	\$628,00	\$8164,00
	<b>TOTAL</b>	\$1915,84	\$23250,62

## **5.7 DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA.**

En un espacio físico denominado por las autoridades de la Universidad Estatal de Milagro, aproximadamente cuatrocientos cincuenta m<sup>2</sup> que se encuentra dentro del campus académico es el sitio donde se edificará La Residencia Universitaria, el costo de la infraestructura es cerca de \$196.00.

La construcción de esta obra se diseña en dos plantas de edificación, y brindará nuevas oportunidades y facilidades a los estudiantes de la institución, además la población local tendrá nuevas plazas de empleo, la Residencia Universitaria nos ayudará a obtener estudiantes Interinstitucionales, estudiantes de convenios los cuales intercambiarán sus conocimientos, habilidades, culturales y de esta manera beneficiaría al Desarrollo del Aprendizaje Significativo.

Los componentes con los que se va a trabajar en la residencia, a más de ser necesarios son fundamentales constará con un gerente, personal administrativo, departamento de recursos humanos, ama de llaves aquellos que se encargaran de sus respectivos cargos.

La apertura de este proyecto y la edificación de la propuesta va a iniciar su ejecución en el mismo instante que todas las autoridades inmersas en el tema dirijan la realización para satisfacer las necesidades de los estudiantes, personal administrativo, que conforman la Universidad Estatal de Milagro, el propósito es introducir al mercado un nuevo servicio de la Residencia Universitaria, el cual tendrá una capacidad para veinte cinco personas, constara con cuatro habitaciones triples, cuatro habitaciones dobles y cinco habitaciones individuales el precio por habitación será de siete dólares las individuales, catorce dólares las dobles y veinte un dólares las habitaciones triples, los servicios que brindará serán los de Internet, servicio de lavandería, tv, baño privado, teléfono, aire acondicionado y restaurante.



5.7.1 RECURSOS, ANALISIS FINANCIERO.

TABLA N.- 16

<b>BALANCE INICIAL</b>	
<b>ACTIVOS</b>	
<b>Activo Circulante</b>	
Caja y Banco	\$ 0,00
<b>TOTAL ACTIVO CIRCULANTE</b>	<b>\$ 0,00</b>
<b>Activo fijo</b>	
Construcción	\$ 196.000,00
Equipo de oficina	\$ 3.936,60
Mobiliario	\$ 1.511,49
Equipo de computación	\$ 3.456,00
<b>TOTAL ACTIVO FIJO</b>	<b>\$ 97.030,00</b>
<b>TOTAL ACTIVOS</b>	<b>\$ 97.030,00</b>
<b>PASIVOS</b>	
<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>\$ 0,00</b>
<b>PATRIMONIO</b>	
Capital	\$ 97.030,00
<b>TOTAL PATRIMONIO</b>	<b>\$ 97.030,00</b>
<b>TOTAL PASIVO + PATRIMONIO</b>	<b>\$ 97.030,00</b>

TABLA N.-17

<b>PRESUPUESTO INICIAL</b>		
<b>INSTALACIÓN Y MONTAJE</b>		
CONSTRUCCION		\$196.000,00
COMPRA DE EQUIPOS DE COMPUTACIÓN		\$ 3.456,00
COMPRA DE EQUIPOS DE OFICINA		\$ 3.936,60
COMPRA DE MUEBLES DE OFICINA		\$ 1.511,49
<b>TOTAL INVERSIÓN</b>		<b>\$ 204.904,09</b>
<b>FINANCIACIÓN DEL PROYECTO</b>		
INVERSIÓN TOTAL		\$ 204.904,09
FINANCIADO	100%	\$ 204.905,09
		<b>\$ 204.906,09</b>

**TABLA N.-18****BENEFICIOS SOCIALES**

<b>DECIMO TERCERO</b>	\$ 2.026,00		\$ 2.026,00
<b>DECIMO CUARTO</b>	\$ 292,00	6,00	\$ 1.752,00
<b>VACACIONES</b>	\$ 1.013,00		\$ 1.013,00
<b>IESS 12,15%</b>	\$ 246,16	12,00	\$2.953,91
			<b>\$ 7.744,91</b>

**NOMINA**

<b>CARGO</b>	<b>SUELDO</b>	<b>MESES</b>	<b>SUELDO ANUAL</b>
ADMINISTRADOR	\$ 500,00	12	\$ 6.000,00
CONTADOR	\$ 350,00	12	\$ 4.200,00
CAJERO	\$ 292,00	12	\$ 3.504,00
RECEPCIÓN	\$ 300,00	12	\$ 3.600,00
CONSERJE	\$ 292,00	12	\$ 3.504,00
CAMARERA	\$ 292,00	12	\$ 3.504,00
	\$ 2.026,00	<b>TOTAL</b>	\$ 24.312,00

<b>PASANTES</b>	<b>Dólares</b>	<b>No. Pasantes</b>	<b>Meses</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Pasante 1</b>	\$ 120,00	1	12	\$ 1.440,00
	\$ 120,00	1	12	\$ 1.440,00
	\$ 120,00	1	12	\$ 1.440,00
<b>TOTAL</b>	<b>\$ 360,00</b>			<b>\$ 4.320,00</b>

**TABLA N.-19**

<b>ESTADO DE RESULTADOS PROYECTADO</b>						
1405						
<b>INGRESOS</b>	<b>AÑO 1</b>	<b>AÑO 2</b>	<b>AÑO 3</b>	<b>AÑO 4</b>	<b>AÑO 5</b>	
Alquiler habitación	\$ 84000	\$87.360,00	\$ 90.854,40	\$ 94.488,58	\$ 98.268,12	
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$84.000,00</b>	<b>\$ 87.360,00</b>	<b>\$ 90.854,40</b>	<b>\$ 94.488,58</b>	<b>\$ 98.268,12</b>	
<b>GASTOS</b>						
Sueldos	\$ 24.312,00	\$ 25.284,48	\$ 26.295,86	\$ 27.347,69	\$ 28.441,60	
Beneficios Sociales	\$ 7.744,91	\$ 8.054,70	\$ 8.376,89	\$ 8.711,97	\$ 9.060,45	
GASTOS POR PRACTICAS PRE-PROFESIONALES	\$ 4.320,00	\$ 4.492,80	\$ 4.672,51	\$ 4.859,41	\$ 5.053,79	
LUZ	500,00	\$ 520,00	\$ 540,80	\$ 562,43	\$ 584,93	
AGUA	140,00	\$ 145,60	\$ 151,42	\$ 157,48	\$ 163,78	
TELEFONO	120,00	\$ 124,80	\$ 129,79	\$ 134,98	\$ 140,38	
UTILES DE LIMPIEZA	240,00	\$ 249,60	\$ 259,58	\$ 269,97	\$ 280,77	
Suministros de oficina	\$ 240,00	\$ 249,60	\$ 259,58	\$ 269,97	\$ 280,77	
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>\$ 37.616,91</b>	<b>\$ 39.121,58</b>	<b>\$ 40.686,45</b>	<b>\$ 42.313,91</b>	<b>\$ 44.006,46</b>	
<b>UTILIDAD BRUTA</b>	<b>\$ 46.383,09</b>	<b>\$ 48.238,42</b>	<b>\$ 50.167,95</b>	<b>\$ 52.174,67</b>	<b>\$ 54.261,66</b>	
15% Utilidad de Trabajadores	\$ 6.957,46	\$ 7.235,76	\$ 7.525,19	\$ 7.826,20	\$ 8.139,25	
Utilidad antes del Impuesto a la Renta	\$ 39.425,63	\$ 41.002,65	\$ 42.642,76	\$ 44.348,47	\$ 46.122,41	
25% Impuesto a la Renta	\$ 9.856,41	\$ 10.250,66	\$ 10.660,69	\$ 11.087,12	\$ 11.530,60	
<b>UTILIDAD NETA</b>	<b>\$ 29.569,22</b>	<b>\$ 30.751,99</b>	<b>\$ 31.982,07</b>	<b>\$ 33.261,35</b>	<b>\$ 34.591,81</b>	

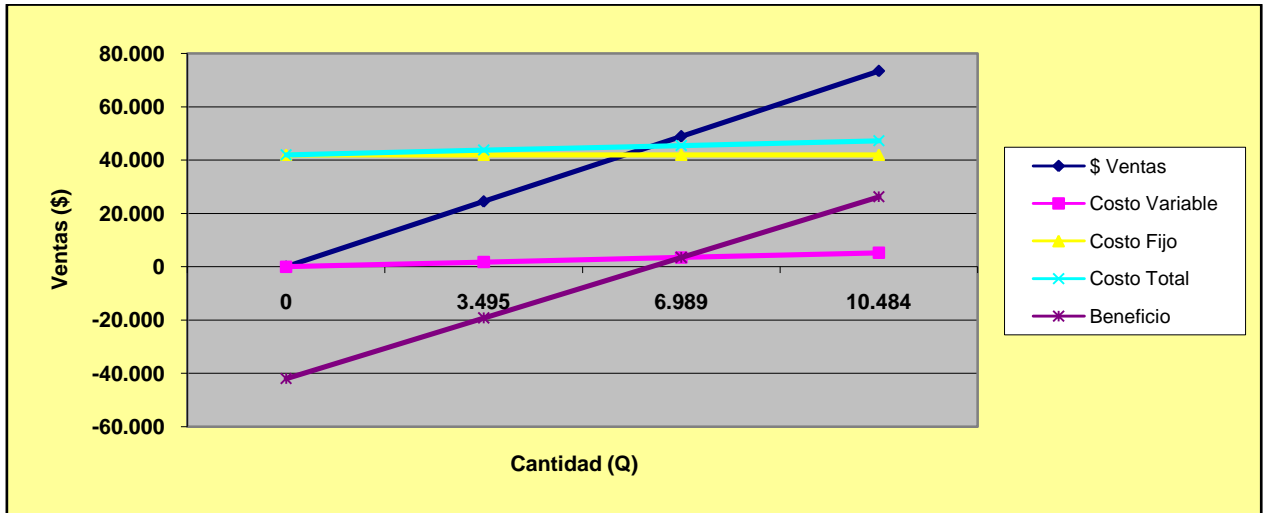
## TABLA N.- 20

### FLUJO DE EFECTIVO

INGRESOS	AÑO 1	AÑO 2	AÑO 3	AÑO 4	AÑO 5
SALDO ANTERIOR		\$ 41.383,09	\$ 84.621,51	\$ 129.789,46	\$ 176.964,13
ALQUILER DE HABITACIÓN	\$ 84.000,00	\$ 87.360,00	\$ 90.854,40	\$ 94.488,58	\$ 98.268,12
<b>TOTAL DE INGRESOS</b>	<b>\$ 84.000,00</b>	<b>\$ 128.743,09</b>	<b>\$ 175.475,91</b>	<b>\$ 224.278,04</b>	<b>\$ 275.232,25</b>
GASTOS					
SUELDOS	\$ 24.312,00	\$ 25.284,48	\$ 26.295,86	\$ 27.347,69	\$ 28.441,60
BENEFICIOS SOCIALES	\$ 7.744,91	\$ 8.054,70	\$ 8.376,89	\$ 8.711,97	\$ 9.060,45
GASTOS POR PRACTICAS PRE- PROFESIONALES	\$ 4.320,00	\$ 4.492,80	\$ 4.672,51	\$ 4.859,41	\$ 5.053,79
LUZ	\$ 500,00	\$ 520,00	\$ 540,80	\$ 562,43	\$ 584,93
AGUA	\$ 140,00	\$ 145,60	\$ 151,42	\$ 157,48	\$ 163,78
TELEFONO	\$ 120,00	\$ 124,80	\$ 129,79	\$ 134,98	\$ 140,38
UTILES DE LIMPIEZA	\$ 240,00	\$ 249,60	\$ 259,58	\$ 269,97	\$ 280,77
SUMINISTROS DE OFICINA	\$ 240,00	\$ 249,60	\$ 259,58	\$ 269,97	\$ 280,77
<b>TOTAL DE GASTOS</b>	<b>\$ 37.616,91</b>	<b>\$ 39.121,58</b>	<b>\$ 40.686,45</b>	<b>\$ 42.313,91</b>	<b>\$ 44.006,46</b>
UTILIDAD Y PERDIDA DEL EJERCICIO	\$ 46.383,09	\$ 89.621,51	\$ 134.789,46	\$ 181.964,13	\$ 231.225,79
CAJA MINIMA	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00	\$ 5.000,00
SALDO CAJA	\$ 41.383,09	\$ 84.621,51	\$ 129.789,46	\$ 176.964,13	\$ 226.225,79

**TABLA N.-21**

**Punto de Equilibrio**



**5.7.2 Impacto.**

El Impacto Social se dará entre los estudiantes de la Universidad Estatal de Milagro, docentes y personal administrativo, a su vez a los futuros alumnos de la institución académica, además de beneficiar a la sociedad del cantón, porque brindara nuevas plazas de empleo, con su diversidad de prestaciones de servicios habrá alcanzado un amplio impacto de la sociedad.

**5.7.3 Cronograma.**

**TABLA N.-22**

Id	Nombre de tarea	Duración	Comienzo	Fin	Nombres de los recursos	Cronograma															
						dic	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov				
1	INTRODUCCION	4 días	lun 12/12/11	jue 15/12/11	REINOSO - ZAMBRANO																
2	CAPITULO I	48 días	lun 16/01/12	mié 21/03/12	REINOSO - ZAMBRANO																
3	CAPITULO II	9 días	lun 02/04/12	jue 12/04/12	REINOSO - ZAMBRANO																
4	CAPITULO III	20 días	mar 17/04/12	lun 14/05/12	REINOSO - ZAMBRANO																
5	CAPITULO IV	28 días	mié 16/05/12	vie 22/06/12	REINOSO - ZAMBRANO																
6	CAPITULO V	16 días	mié 27/06/12	mié 18/07/12	REINOSO - ZAMBRANO																

## **CONCLUSIONES**

El proyecto en su proceso de investigación; nos permitió conocer con profundidad la calidad de los servicios y productos que brinda el sector hotelero, luego de poseer los estudios realizados con el diseño del proyecto, y de haber investigado en libros y direcciones en páginas web, se puede decir con certeza de la realización de una Residencia Universitaria en la Universidad Estatal de Milagro, es factible así como lo demuestran las encuestas obtenidas, se concluye que llegaría a lograr Crear una Residencia Universitaria, porque en la actualidad ya es un servicio adicional de las entidades académicas tanto públicas como privadas, no se la visiona con fines de lucro sino para el desarrollo y alcance para la excelencia académica.

Además solucionarían problemas existentes de los estudiantes, docentes, personal administrativos los cuales no residen dentro de la ciudad y ayudaría al aporte educativo de los alumnos de la carrera de Licenciatura en Turismo, los cuales podrían poner en prácticas sus conocimientos administrativos.

## **RECOMENDACIONES**

- Nuestra recomendación primordial es hacia las autoridades tales como: Gobiernos (Presidencia, Municipios, Consejos Provinciales, alcaldes) que acompañen a esta petición junto a la entidad académica, para promover las funciones administrativas, jurídicas, y financieras para mejorar y alcanzar la excelencia académica de la Universidad Estatal de Milagro.
- Que la Universidad realice un convenio de financiamiento la cual se comprometan a brindar el capital, sin fines de lucro para la construcción de una Residencia Universitaria.
- Se recomienda que la Universidad tome iniciativa en este proyecto, porque no beneficiaría a si misma sino el estudiantado en general.
- Se sugiere vincular a toda la ciudadanía para que laboren en las nuevas plazas de empleo que genere la Residencia Universitaria.

## MATERIALES DE REFERENCIA

### BIBLIOGRAFÍA

- FONSE Elena, Turismo, Hotelería y restaurantes (<http://www.lexuseditores.com>).
- VALLETTA Ediciones, Los Nuevos Negocios Turísticos (<http://www.vallettaediciones.com>).
- PARDO DEL VAL, Manuela; LUNA AROCAS, Roberto, (aut.) RECURSOS HUMANOS PARA TURISMO Pearson Prentice Hall primera edición, 2006.
- KASH Rick, La Nueva Ley De La Demanda Y La Oferta.
- KOTLER, Philip: *Los Diez Pecados Capitales del Marketing*.
- MC. GRAW Hill, Introducción a los Negocios.
- SAMPIERI Roberto, Metodología de la Investigación (Español).
- PRENTICE Hall, Finanzas en las Empresas Multinacionales.
- COULTER Robbins, Administración, Décima Edición 2010 (<http://www.freelibros.com>).
- PRENTICE Hall, Negocios Internacionales, Décima segunda Edición.
- PRENTICE Hall y KOTLER, Fundamentos del Marketing, octava Edición 2008 (<http://www.pearsoneducation.net/kotler>).
- HERNÁNDEZ Edgar, Proyectos Turísticos, Formulación y Evaluación, editorial Trillas (<http://www.trillas.com.mx>).
- DAHDÁ Jorge, Elementos de Turismo, Comunicación, Alimento y Bebidas, Líneas Aéreas, Hotelería, Relaciones Publicas edición 1993 editorial Trillas (<http://www.trillas.com.mx>).
- CORTELEZZI Edith, Buenos Modales y Buenos Negocios, Protocolo en la Empresa de Hoy, Editorial 2009 Grijalbo (<http://www.rhm.com.ar>).
- Turismo, Hoteles y Restaurantes, Editorial Océano 2006. (<http://www.oceano.com>).