



ESPE
UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

**DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS,
ADMINISTRATIVAS Y DEL COMERCIO**

**CARRERAS DE
INGENIERÍA COMERCIAL
INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA**

**TRABAJO DE TITULACIÓN, PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE INGENIERO COMERCIAL E INGENIERA EN FINANZAS Y
AUDITORÍA – CONTADOR PÚBLICO AUDITOR**

**TEMA: ANÁLISIS DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN EMPRESARIAL
APLICADOS A LOS ALOJAMIENTOS HOTELEROS DE LOS
CANTONES QUITO Y RUMIÑAHUI.**

**AUTORES: TUNALA JAGUACO, GUIDO GEOVANNY
ZAMBRANO PADILLA, MICHELLE ASTRID**

DIRECTOR: ECO. ACOSTA PALOMEQUE, GALO RAMIRO

SANGOLQUÍ

2018

RESUMEN

La función ejecutiva reconoce a los alojamientos hoteleros, como parte de la cadena del turismo en Ecuador. El presente proyecto de investigación, tiene el propósito de analizar los sistemas de gestión empresarial a fin de establecer estrategias de mejora para alojamientos turísticos en los cantones Quito y Rumiñahui. El estudio se efectuó en razón que los alojamientos turísticos categoría hostales, presentan sistemas de gestión empresarial que no aportan soluciones para evitar una baja en la tasa de ocupación. El análisis de los sistemas de gestión empresarial se efectuó en base al Modelo de Competitividad Sostenible de un destino turístico DIM considerando las fases de análisis situacional, diagnóstico e implantación. Para obtener los resultados del estudio de campo se desarrollaron encuestas dirigidas a administradores, empleados y clientes de hostales con el objetivo de analizar la perspectiva y satisfacción del servicio de alojamiento. Para el análisis de las encuestas se procedió a evaluar cada una de la preguntas direccionadas a la gestión empresarial y calificar las mismas mediante la metodología del Sistema Inicial de Gestión Organización SIGO, elaborado por el Ministerio de Turismo de Ecuador enfocándose en las micro, pequeñas y medianas empresas del sector turístico. El análisis financiero respecto a la rentabilidad se efectuó en base a la información económica obtenida en las encuestas. A través de los análisis estadísticos y correlación de Pearson se obtuvo como resultado que si existe una relación entre la calificación obtenida de la gestión empresarial y la rentabilidad en alojamientos turísticos categoría hostales.

PALABRAS CLAVE:

- **GESTIÓN EMPRESARIAL**
- **RENTABILIDAD**
- **HOSTALES**
- **ANÁLISIS FINANCIERO**

ABSTRACT

The executive function recognizes the hotel accommodations as a principal part of the tourism in Ecuador. This research pretends to analyze the systems of business management and stablish strategies to improve touristic accommodations in Quito and Rumiñahui. This study is hold according to touristic accommodations such us hostals, which present business management system, does not give solutions to avoid a decrease in ocupation. The business management systems analysis was hold according the Sustainable Competitiveness Model DIM of a tourist destination, considering the phases of situational analysis, diagnosis and implementation. To obtain those result that we need surveys must be developed, focused on managers, workers and clients of hostals, the main aim is to analyze the level of satisfactions, perspective of the service of the accommodations. The surveys and its questions were checked and assessed according to the SIGO methodology, elaborated by the Tourism Ministry of Ecuador paying special attention on micro, meso enterprises. The financial analysis according to the profit was made on base on economic information given by the surveys. Through the descriptive statistical analysis and the correlation of the results that Pearson obtained we have that in fact there is a bound between the grade gotten by the company management and the profit in touristic accommodations category hostals.

KEY WORDS:

- **COMPANY MANAGEMENT**
- **PROFIT**
- **HOSTALS**
- **FINANCIAL ANALYSIS**