

# UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



## FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES

### CARRERA DE TURISMO

Tema: “La cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán y sus fuentes de empleo en los profesionales en Turismo.”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del  
título de Licenciada en Turismo

AUTORA: Figueroa Paspuel Ana Belén

TUTOR: Ing. Guevara Rosero Jairo Mauricio, MSc.

Tulcán, 2021

## **CERTIFICADO DEL TUTOR**

Certifico que la estudiante Figueroa Paspuel Ana Belén con el número de cédula 0401946611 ha elaborado bajo mi dirección el TIC titulado: “La cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán y sus fuentes de empleo para los profesionales en Turismo”.

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de la Unidad de Integración Curricular, Titulación e Incorporación, por lo tanto, autorizo la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

f.....

Guevara Rosero Jairo Mauricio, MSc.

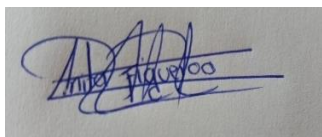
TUTOR

Tulcán, octubre de 2021

## **AUTORÍA DE TRABAJO**

El presente TIC constituye requisito previo para la obtención del título de Licenciada de la Facultad de Industrias Agropecuarias y Ciencias Ambientales.

Yo, Figueroa Paspuel Ana Belén con cédula de identidad número 0401946611 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



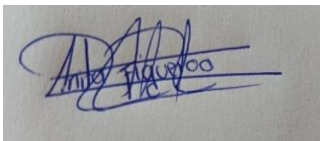
Figueroa Paspuel Ana Belén

**AUTORA**

Tulcán, octubre de 2021

## ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TIC

Yo, Figueroa Paspuel Ana Belén declaro ser autora de los criterios emitidos en el TIC:  
“La cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán y sus fuentes de empleo para los  
profesionales en Turismo” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del  
Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Ana Belén Figueroa Paspuel', with a stylized flourish underneath.

Figueroa Paspuel Ana Belén  
AUTORA

Tulcán, octubre de 2021

## **AGRADECIMIENTO**

*Agradezco a Dios por darme la bendición de vivir y de despertar cada mañana con las fuerzas necesarias para continuar y acompañarme todos los días. A mis padres por ser mis mejores amigos, mis aliados, mi ejemplo, gracias por todo el apoyo en esta tesis y en mi vida. A mis hermanos gracias por su infinita paciencia, por su irrenunciable ayuda, esta tesis también es de ustedes, los aprecio mucho. A todos mis amigos, compañeros y maestros de la UPEC, que formaron parte de esta aventura y que siempre quedaran en mis recuerdos. Gracias por todo el apoyo recibido.*

## **DEDICATORIA**

*Este trabajo está dedicado a mis padres; Klever Figueroa y Alicia Paspuel y hermanos; Steven Figueroa, Vanessa Figueroa y Valeria Figueroa. Gracias por atreverse a confiar en mí; es evidente que sin ustedes este sueño nunca hubiera podido ser concluido. Humildemente ustedes son la base de mi vida profesional y en todo momento estaré agradecida. Verdaderamente no hay palabras que logren expresar lo mucho que quiero agradecerles. También agradecer sinceramente a aquellas personas que compartieron sus conocimientos conmigo para hacer posible este sueño, especialmente agradezco a mi tutor Guevara Rosero Jairo Mauricio, MSc. por su asesoría siempre dispuesta, por sus ideas y recomendaciones en esta investigación.*

*Figueroa Paspuel Ana Belén*

## ÍNDICE

RESUMEN .....	13
ABSTRACT .....	14
INTRODUCCIÓN.....	15
I. PROBLEMA .....	16
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	16
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	17
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	17
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	19
1.4.1. Objetivo General.....	19
1.4.2. Objetivos Específicos .....	19
1.4.3. Preguntas de Investigación .....	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA .....	20
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	20
2.2. MARCO TEÓRICO .....	22
2.2.1 Cultura empresarial.....	22
2.2.2 Empresa .....	22
2.2.3. Administración Turística .....	25
2.2.4. Cultura empresarial .....	26
2.2.5 Fuentes de empleo para los profesionales en Turismo .....	28
2.2.6 Oferta laboral.....	31

III. METODOLOGÍA .....	33
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO.....	33
3.1.1. Enfoque .....	33
3.1.2. Tipos de Investigación .....	33
3.2. IDEA A DEFENDER .....	34
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	34
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	37
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	40
4.1. Resultados .....	40
4.2. Discusión.....	49
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	52
5.1. Conclusiones .....	52
5.2. Recomendaciones.....	53
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	54
VII. ANEXOS.....	56



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Elementos de una empresa .....	23
Tabla 2. Funciones de la empresa.....	24
Tabla 3 Variable independiente.....	35
Tabla 4.variable dependiente .....	36
Tabla 5.Establecimientos turísticos de Tulcán .....	38
Tabla 6.Hoteles.....	58
Tabla 7. Hostales .....	58
Tabla 8.Bares .....	59
Tabla 9.Cafeterias.....	59
Tabla 10.Restaurantes.....	59
Tabla 11.Discotecas.....	60
Tabla 12.Centros turísticos de recreación .....	60
Tabla 13.Agencias de viajes .....	60
Tabla 14.Hoteles.....	61
Tabla 15. Hostales .....	61
Tabla 16.Bares .....	61
Tabla 17.Cafeterias.....	62
Tabla 18.Restaurantes.....	62
Tabla 19.Discotecas.....	63
Tabla 20.Centros turísticos de recreación .....	63
Tabla 21.Agencias de viajes .....	63
Tabla 22.Hoteles.....	63
Tabla 23. Hostales .....	64
Tabla 24.Bares .....	64
Tabla 25.Cafeterias.....	64
Tabla 26.Restaurantes.....	64
Tabla 27.Discotecas.....	65
Tabla 28.Centros turísticos de recreación .....	65
Tabla 29.Agencias de viajes .....	65
Tabla 30.Hoteles.....	66
Tabla 31. Hostales .....	66
Tabla 32.Bares.....	66

Tabla 33.Cafeterias .....	67
Tabla 34.Restaurantes .....	67
Tabla 35.Discotecas .....	68
Tabla 36.Centros turísticos de recreación .....	68
Tabla 37.Agencias de viajes.....	68
Tabla 38.Hoteles .....	68
Tabla 39. Hostales.....	69
Tabla 40.Bares .....	69
Tabla 41.Cafeterias .....	69
Tabla 42.Restaurantes .....	70
Tabla 43.Discotecas .....	70
Tabla 44.Centros turísticos de recreación .....	70
Tabla 45.Agencias de viajes.....	71
Tabla 46.Hoteles .....	71
Tabla 47. Hostales.....	71
Tabla 48.Bares .....	72
Tabla 49.Cafeterias .....	72
Tabla 50.Restaurantes .....	72
Tabla 51.Discotecas .....	72
Tabla 52.Centros turísticos de recreación .....	73
Tabla 53.Agencias de viajes.....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Etapas del Proceso Administrativo .....	25
Figura 2. Genero .....	41
Figura 3. Edad .....	42
Figura 4, Servicios de calidad en las empresas turísticas .....	42
Figura 5. Protección social del trabajador .....	43
Figura 6. Emprendimiento.....	43
Figura 7. Preparación académica requerida en el campo laboral .....	44
Figura 8. Conocimientos adquiridos.....	45
Figura 9. Profesionales en el área de turismo .....	46
Figura 10. Escaso empleo debido a la cultura empresarial deficiente.....	46
Figura 12. Oportunidad laboral gracias a la eficiente cultura empresarial .....	47

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Acta de la sustentación de predefensa del TIC .....	56
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas .....	57
Anexo 3: Lista de cotejo .....	58

## RESUMEN

La presente investigación surgió de la necesidad de analizar la cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán y sus fuentes de empleo para los profesionales en Turismo en el año 2021. Para la cual se aplicó métodos como la “teoría fundamentada” que fue propuesta por Barney Glaser y Anselmo Strauss en la década de los 60, mismos que establecieron que se debe realizar los estudios en el lugar de los hechos para descubrir los conceptos que allí convergen. Dicho procedimiento va de la mano del modelo “bibliográfico” compuesto por un enfoque cualitativo que compara teorías planteadas por autores que llevaron a cabo investigaciones similares a la que se estudió.

Además, se elaboraron dos instrumentos los cuales fueron una lista de cotejo dirigida a los propietarios de los 49 establecimientos de la ciudad de Tulcán que se encuentran ofertando servicios complementarios a la actividad turística, en el que se obtuvo como resultado que estas empresas no cuentan con una adecuada cultura empresarial turística, ya que se evaluó puntos como la planificación, organización, dirección y control, logrando constatar con 435 respuestas el incumplimiento de dichos parámetros, por otra parte, en el segundo instrumento se aplicó una encuesta a un grupo de 89 graduados de la carrera de turismo y ecoturismo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, en el cual se observó que el 85,4% de profesionales no han recibido oportunidades laborales en los emprendimientos y entidades del sector turístico de la ciudad.

**Palabras Clave:** Cultura empresarial turística, fuentes de empleo y profesionales de turismo

## ABSTRACT

This research arose from the need to analyze the tourist business culture in Tulcan city and its employment sources for professionals in Tourism in 2021. This study applied methods such as “grounded theory”, proposed by Barney Glaser and Anselmo Strauss in the 1960s. this stated that studies must be carried out at the scene of events in order to discover the converged concepts. This procedure goes together with “bibliographic” model; composed with a qualitative approach same that allows to compares theories proposed by authors used in similar studies research.

Additionally, it was designed two instruments to get the information. The first one was a checklist addressed to 49 owners of establishments from the city, same that are offering complementary services to the tourist activity. As result it was found that these companies do not have an adequate tourist business culture, since points such as planning, organization, direction, and control were evaluated. It showed that 435 responses were not achieved according to the stablished parameters. On the other hand, the second instrument was a survey applied to 89 graduates in tourism and ecotourism career from *Carchi State Polytechnic University*. The data presented that 85.4% of professionals have not received job opportunities from enterprises or tourism entities in the city.

**Key Words:** Tourist business culture, employment source, and tourism professionals.

## INTRODUCCIÓN

La ciudad de Tulcán es un lugar donde el escaso aprovechamiento de sus diversos recursos turísticos naturales y culturales se convierte este en una zona poco acogida por los visitantes, debido a que no encuentran los servicios que satisfagan las necesidades de los turistas. además, en este sitio se puede observar que la inadecuada gestión de este lugar como destino turístico se debe también a los profesionales que ocupan el área de turismo los mismos que no se cuentan en muchos casos capacitados para el cargo asignado, efecto que provoca una toma de decisiones inapropiada.

Este estudio se constituye por V capítulos los mismos que se cuentan a continuación:

En el capítulo I se detalla el problema que da origen a la investigación, la cual está compuesta por objetivos y preguntas de investigación que indican los alcances que se espera lograr con el estudio.

En el capítulo II, se plantean los principales antecedentes que ayudan a la mejor comprensión del desarrollo de la cultura empresarial turística y su contribución a la generación de fuentes de empleo para los profesionales de turismo. Además, se coloca en este segmento un marco teórico que permite comprender algunos vocabularios clave que se encuentran a lo largo de la investigación.

En el capítulo III, se describe la metodología la cual está constituida por el enfoque, tipo de investigación, idea a defender, operacionalización de variables y la metodología.

En el capítulo IV, se detallan todos los resultados que se encontraron en las visitas de campo y la discusión.

En el capítulo V se colocan las conclusiones a las que se llegó en el presente estudio las cuales van acompañadas de recomendaciones para mejorar la cultura turística en las empresas de servicios complementarios al turismo y así generar mayor número de plazas.

## **I. PROBLEMA**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Según Campos (2011) plantea que la organización empresarial turística ha sufrido grandes cambios a nivel mundial de acuerdo a estudios muy importantes dentro de la administración turística, debido a una baja cultura empresarial actual la misma que afecta a su desarrollo empresarial, ya que la cultura empresarial turística es la que determina en gran medida la aplicación y toma de decisiones dentro de las organizaciones, una buena cultura empresarial ayuda a la buena estabilidad organizacional con un ambiente positivo que hace que el trabajo de los empleados crezca y sea efectivo, eficaz y productivo en su labor.

Según las proyecciones del FMI en el Ecuador ha crecido en el año 2019 solo un 0,1 % de crecimiento económico empresarial, este crecimiento bajo es causado por la mala administración organizacional y la pésima visión de los empresarios. El emprendedor, administrador y presidente de Endeavor Ecuador dedicado al sector turístico, es considerado como uno de los administradores más importantes del país, también es líder de organizaciones que generan emprendimientos a nivel mundial. Este administrador ha realizado un análisis sobre la problemática empresarial turística del Ecuador, lo cual indica que de la cantidad de emprendedores que existen en el país han sido muy deficientes en cuanto a gestión y lo más importante a considerar es que su valoración en sus empleados es baja y con una mala visión empresarial. Al hacer referencia sobre el valor de la gente, se está marcando a la forma de vida y sobre todo el comportamiento de los empleados dentro de la empresa.

En la ciudad de Tulcán se puede observar que el índice de empresas que ofertan servicios turísticos son escasas, debido al alto porcentaje de personas que desmerecen las facilidades y beneficios que este sector multidisciplinario ofrece a las microempresas, PYMES y grandes empresas lo cual, a su vez impide promover un sector productivo que integre a diversos profesionales especializados en ramas afines al turismo, generando así un gran número de



desempleos de expertos en el sector y dando paso a la contratación de personal no capacitado para desempeñar cargos que requieren de determinadas habilidades que únicamente el segmento de técnicos poseen.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

La deficiente cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán conlleva a un bajo número de empresas turísticas, lo que genera escasas fuentes de empleo para los profesionales de Turismo en el año 2021.

## **1.3. JUSTIFICACIÓN**

La actividad turística ha crecido a nivel mundial actualmente y se está reconociendo al turismo como una fuente de ingresos ya que es considerada como una de las actividades tanto económicas y culturales más importantes para el país. Según Cepal (2020) el turismo es la principal fuente de divisas, ingresos y empleo de la región.

La cultura empresarial turística cumple un rol fundamental dentro del contorno laboral organizacional, según Rauda (2017) esta es un acumulado de conocimientos y valores adquiridos por turistas y propietarios de los destinos, que a través de su práctica se han sumado una serie de actitudes y costumbres que impulsan y difunden la promoción y el crecimiento de las actividades turísticas.

La ciudad de Tulcán cuenta con numerosos atractivos turísticos, lo cual permite contar con la oportunidad innegable dentro del turismo por lo que posee una riqueza de atractivos naturales y culturales, sin embargo, la forma de vida o costumbre que tienen en la ciudad de Tulcán es dedicarse al comercio como actividad principal y en un porcentaje muy bajo se encuentran personas dedicadas a la actividad turística. Según Cantillo (2020) mencionan algo muy importante que es vital dentro de una empresa los valores, la mentalidad de las personas y

sobre todo su comportamiento ya que brindan una actitud positiva dentro de la organización y es fundamental para la misma.

Al hacer uso de la presente investigación podrá beneficiarse directamente la autora de este estudio debido a que con cada aporte realizado al proyecto refuerza el conocimiento adquirido con la práctica.

Además, en este mismo grupo de beneficiarios se ubica la ciudad de Tulcán debido a que con el análisis de estos estudios permite conocer más a fondo las problemáticas que se encuentran en el sector turístico y a su vez las posibles soluciones a esta necesidad.

Por otra parte, quienes forman parte del grupo de beneficiarios indirectos es la Universidad Politécnica Estatal del Carchi debido a su nivel de formación académica que día a día inserta más profesionales en la ciudad fortaleciendo así el sector turístico y permitiendo a las empresas contar con el personal capacitado y con la experiencia idónea para dichos cargos.

Finalmente, la factibilidad de este estudio es óptima debido a que se cuenta con los recursos materiales, económicos, tecnológicos y de talento humano que permiten desarrollar cada fase de la investigación los mismos que son proporcionados por la autora de la presente investigación.

## **1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN**

### 1.4.1. Objetivo General

Analizar la cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán y sus fuentes de empleo para los profesionales en Turismo en el año 2021.

### 1.4.2. Objetivos Específicos

- Fundamentar bibliográficamente sobre la cultura empresarial turística y sus fuentes de empleo de los profesionales en turismo para la realización de la investigación.
- Identificar la cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán para demostrar el aporte en la generación de fuentes de empleo en los profesionales de Turismo.
- Determinar las fuentes de empleo que existe en la ciudad de Tulcán para los profesionales en turismo y la identificación de la cultura empresarial turística.

### 1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cuáles son las teorías que fundamenta la cultura empresarial turística y las fuentes de empleo en los profesionales de turismo para la realización de la investigación?
- ¿Es eficiente la cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán en la generación de fuentes de empleo para los nuevos profesionales del área?
- ¿La cultura empresarial en el sector turístico de Tulcán, generará más fuentes de empleo para los nuevos profesionales en turismo?

## **II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS**

En el estudio de Cantillo y Daza (2011) acerca del “impacto de la cultura empresarial en la competitividad de la cadena productiva empresarial”, hizo uso del método bibliográfico el cual consta de una revisión bibliográfica de diferentes autores, los mismos que luego de fundamentar la investigación son utilizados como referencias del proyecto. Además, con este modelo obtuvo como resultado que la cultura empresarial tiene un efecto trascendental en los participantes llegando a la conclusión de que la cultura empresarial entre los miembros de la cadena de suministro es el factor decisivo y básico para la aclaración antes de ingresar a la optimización de cadenas.

En la Investigación realizada por Delfín (2016) cuyo propósito fue analizar los conceptos que componen el desarrollo empresarial para alentar a los emprendedores a reflexionar, capacitando y realizando investigaciones exploratorias basadas en revisiones de literatura que involucran la recolección, selección, análisis y presentación de información. Todas estas instituciones teóricas reconocen que los empleadores actuales deben aceptar cada aspecto. El crecimiento económico es el objetivo de cualquier empresa rentable, y la sostenibilidad de este crecimiento debe ser la máxima prioridad de los emprendedores. Esta sustentabilidad se puede lograr integrando la sinergia de diferentes conceptos de desarrollo empresarial; la cultura empresarial, brinda un sentido de identidad a todos los miembros de la organización. Asimismo, la gestión del conocimiento representa la fuerza impulsora del proceso de innovación para lograr el desarrollo empresarial.

Quijano;et al (2019) en su investigación analiza las dimensiones de la cultura corporativa y cómo el liderazgo influye en su construcción y preservación desde la perspectiva

de los gerentes de las organizaciones participantes. El estudio utiliza un diseño transversal no experimental para describir el pequeño hotel como un grupo, los resultados obtenidos muestran que la cultura empresarial se basa en el nivel de confianza entre los empleados. Colaboradores con estilos de liderazgo transformador, si bien han adquirido valores en el índice de establecimiento de metas, muestran que los líderes deben enfrentar oportunidades y desafíos necesarios para la innovación. Esto permitirá una mayor cooperación y apoyo a los socios para fortalecer la construcción Difusión y preservación de la cultura empresarial.

Molina;et al (2018) el propósito de su estudio es comparar las opiniones de los gerentes y empleados operativos sobre la relación y la influencia de la calidad del trabajo y la vida en la competitividad de las empresas de servicios de turísticos, especialmente la industria hotelera. Los resultados muestran que las personas tienen opiniones similares sobre la calidad de vida laboral y la competitividad. Sin embargo, los datos reflejan la relación entre estas dos variables, que es casi nula en la percepción de los gerentes y tiene una significación moderada desde la perspectiva de los operadores.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

### **2.2.1 Cultura empresarial**

Según la RAE (2020) “La cultura empresarial turística se denomina al conjunto de conocimientos, costumbres, normas, modos de vida y el grado de desarrollo científico empresarial dentro de un grupo social, está desarrollada e identificada por rasgos que asemejan a una población humana”.

Daza (2011) define a “La cultura como la simbolización agrupada de una población dentro de un ambiente determinado. La cultura no caracteriza a un solo individuo, sino que abarca a un gran número de personas que poseen las mismas prácticas, estilos, modos, costumbres y hábitos que hacen de una sociedad tener las mismas formas de vida”.

### **2.2.2 Empresa**

Según la RAE (2020) menciona “La empresa es un lugar dónde las organizaciones realizan sus actividades. La empresa es una de las funciones más importantes para el desarrollo de la economía del país”.

La definición de empresa permite "visualizar" a toda organización como una entidad conformada por elementos tangibles (elementos humanos, bienes materiales, capacidad financiera y de producción, transformación y/o prestación de servicios) e intangibles (aspiraciones, realizaciones y capacidad técnica); cuya finalidad es la satisfacción de las necesidades y deseos de su mercado meta para la obtención de una utilidad o beneficio (Thompson, 2011).

Las empresas turísticas son entidades de organización que tiene como finalidad realizar actividades de ámbito turístico que prestan y brindan servicios a los turistas con terminaciones lucrativas y beneficiosas para la sociedad. Según Romero (2006) estas organizaciones están conformadas elementalmente por:

- Personas
- Metas
- Ejecuciones
- Elaboraciones

- Producciones
- Aspiraciones
- Realizaciones
- Creaciones
- Bienes materiales
- Elaboraciones financieras
- Técnicas y servicios

### 2.2.2.1 Elementos de una empresa

Para el diseño, creación, elaboración y funcionamiento de una empresa se debe tomar en cuenta que instrumentos va a necesitar para que las actividades planteadas puedan desarrollarse, existen tres elementos fundamentales para cumplir con los objetivos propuestos en una empresa estos son:

**Tabla 1.**Elementos de una empresa

Elemento	Descripción
Tierra	Tierra es el elemento básico de los recursos naturales impredecibles para el funcionamiento de una organización, sin este elemento las empresas turísticas no podrían desempeñar su funciones y actividades empresariales. Este es factor clave en el ámbito productivo.
Trabajo	Trabajo se denomina trabajo al esfuerzo humano realizado para obtener un resultado confortable de la labor realizado con la finalidad de crear bienes para la sociedad y sobretodo ofrecer servicios a las personas de acuerdo a las diferentes actividades realizadas dentro de una organización empresarial esto incluye tanto al trabajo físico realizados por las personas como también al trabajo intelectual. Se debe tomar en cuenta que una empresa sin el esfuerzo y dedicación de los trabajadores no puede funcionar es por eso que se conoce al trabajador como la parte vital de la empresa.
Capital	Capital está conformado por los bienes y derechos que posee una empresa y que está incluido dentro de su patrimonio. El capital está compuesto por los bienes mueves e inmuebles de la organización

Fuente: Campos, 2011, pág. 3 *Elementos de una empresa*

### 2.2.2.2 Funciones de la empresa

Dentro de una empresa existen diferentes tipos de funciones para el buen funcionamiento de las organizaciones, Las funciones que conforman las empresas son:

**Tabla 2.** Funciones de la empresa

Funciones	Descripción
La función directiva	Tiene como elementos fundamentales, la Planeación, Organización, coordinación y control de la empresa.
Función productiva	Esta función es el pilar principal dentro de una empresa, ya que es la que se encarga de crear nuevos proyectos y brindar nuevos diseños a los consumidores.
Función financiera	Se encarga de conseguir los recursos para realizar las actividades de la empresa, estas son: Inversión de excedentes de tesorería, dinero de cuentas bancarias y los cobros y pagos de la empresa.
Función de gestión de recursos humanos	Esta se caracteriza por tener interés de las empresas por sus trabajadores como es la selección del personal, contratación, formación y motivación al personal, las nóminas y seguros sociales, becas, comedores, control de absentismo laboral y la actualización de archivos de los trabajadores.
Función comercial	Las actividades que realiza son: La selección de proveedores, selección de artículos, análisis de ofertas, elaboración de pedidos y facturación de compra de los productos y la modernización de la base de los datos de proveedores y también de artículos. Dentro del departamentos de ventas esta las estrategias de venta, estudio de mercado, comisiones de los vendedores, y la atención a los clientes, el buen funcionamiento de estos factores es de vital importancia para la empresa y para el cumplimiento de los objetivos propuestos.
Función administrativa	Como última función esta la administrativa, está nombrada y designada a inspeccionar la documentación que existe en la empresa de forma responsable y verás, llevar la contabilidad, realizar informes sobre el estado de las cuentas de las empresas.

Fuente: Campos, 2011, pág. 8 *Funciones de la empresa*

### 2.2.2.3 Clasificación de las empresas

Según Campos (2011) las organizaciones y empresas se clasifican en:



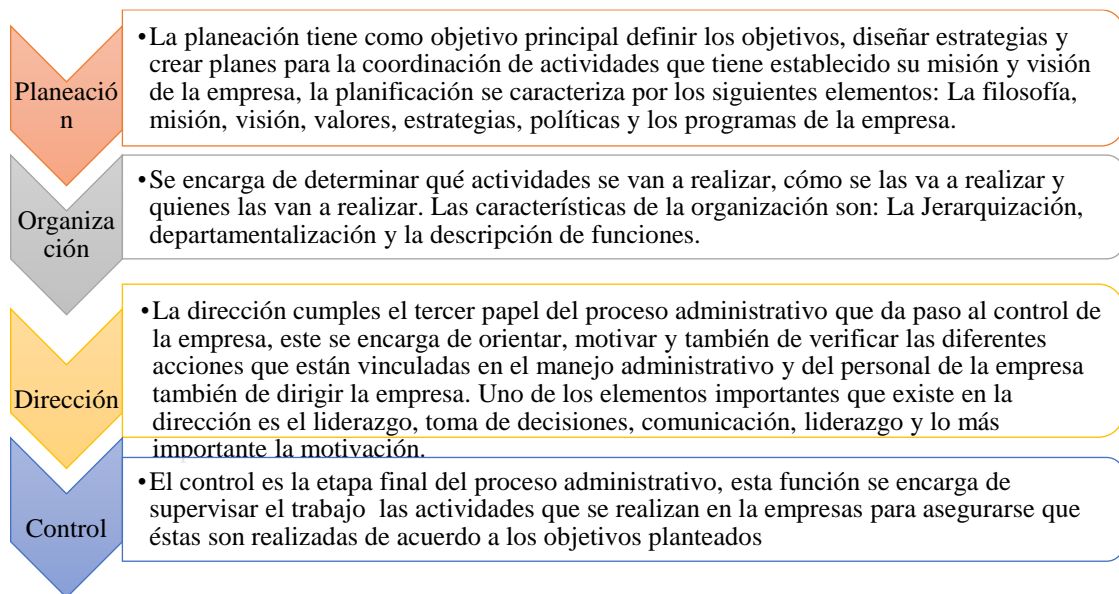
- Microempresas: estas están compuestas por 1 o 5 trabajadores, la característica principal de las pequeñas empresas es que están compuestas entre 6 a 50 empleados o trabajadores,
- Empresas medianas: son organizaciones que están conformadas entre 50 a 500 trabajadores.
- Empresas grandes: que cuenta con más de 500 trabajadores y lo realizan en distintas partes del país y muchas veces lo realizan fuera del país.

### 2.2.3. Administración Turística

Es un conjunto de personas constituido de forma preparada para cumplir un solo objetivo, existen cuatro funciones dentro de la administración empresarial estas funciones son: La planeación como parte principal, la organización que cumple la estructura, la dirección que guía y cómo última función está el control que se encarga de supervisar las actividades. Henri Fayol de origen francés a principios del siglo XX fue el primer empresario en proponer que todos los gerentes establezcan cuatro etapas administrativas dentro de una empresa.

#### 2.2.3.1 Etapas del Proceso Administrativo

En la figura 1 se muestra las etapas del proceso administrativo



**Figura1.** Etapas del Proceso Administrativo  
Fuente: Robbins (2014). Etapas del Proceso Administrativo.

#### 2.2.4. Cultura empresarial

Esta puede determinar el tipo de comportamiento que tienen las personas en su trabajo laboral tanto de trabajadores, empleados y del personal administrativo, aunque muchas veces la cultura organizacional es informal e invisible, pero determina en gran cantidad su forma de comportamiento en las empresas debido a que comprende las reglas y normas efectivas de conducta profesional, las fronteras entre comportamiento competitivo y no ético y la aplicación de los códigos de conducta en las negociaciones. Mediante procesos de socialización secundaria, los individuos aprenden conocimientos culturales relevantes para su desempeño ocupacional profesional (Daza, 2011, pág. 3).

##### 2.2.4.1 Función de la cultura empresarial.

La cultura empresarial turística establece el perfil que se desea programar a su alrededor, esta cultura nos ayuda a conocer quiénes somos.

Siendo esta el reflejo de la empresa, donde representa todos sus valores, ética, principios, forma de vida, normas, comportamientos tanto con sus compañeros de trabajo y con el personal administrativo, reglas, filosofía y clima empresarial que hace referencia a su ambiente laboral, por ello se hace importante contar con un capital humano bien capacitado y con diferentes aptitudes y cualidades que sean puestas en práctica en beneficio de la compañía. (Daza, 2011, pág. 4).

##### 2.2.4.2 Determinación de la Cultura empresarial

Existen un conjunto de factores que pueden determinar la cultura de una empresa, entre estos elementos están los siguientes:

- Tipo de dirección que se aplica en la empresa.
- Liderazgo que es muy importante como autoridad de mando en las organizaciones,
- Centralización o descentralización en la toma de decisiones de las organizaciones (actividades de una organización, relacionadas con la planificación y la toma de decisiones, la estrategia y las políticas de encuadre).

Se considera además cómo elemento importante el cumplimiento del proceso administrativo de las empresas para determinar la cultura organizacional se debe tomar en cuenta si la empresa turística posee un espíritu empresarial que debe estar fuertemente caracterizado por su impulso vital, ganas de progreso y superación, habilidad de capacidad de equilibrar y aprovechar las oportunidades de la empresa, tener claro su visión de futuro, diseñar una buena planificación, organización, dirección y control de la empresa, habilidad creadora e innovadora, aceptación y propensión al cambio, iniciativa, libertad-autonomía-autogobierno, capacidad de toma de decisiones con información incompleta, convicción de confianza en sus facultades, actitud positiva hacia el éxito, compromiso-confianza-perseverancia, coraje para enfrentar situaciones inciertas y para correr riesgos, capacidad de realización, capacidad de administrar recursos, productividad, capacidad de control, inconformismo positivo, soluciones y no problemas, responsabilidad-solidaridad-ética, capacidad de integrar hechos y circunstancias y liderazgo (Daza, 2011, pág. 5).

#### 2.2.4.3 Instrumentos para la cultura empresarial

Se pueden utilizar cuestionarios, la observación del comité directivo de la empresa, fichas y encuestas, con lo que el investigador obtiene datos adicionales. Son importantes las fichas con trabajadores de todos los niveles de la empresa porque ofrecen una información más rica y completa para así determinar la cultura empresarial de toda la empresa.

Las fichas individuales con colaboradores elegidos en los diferentes niveles de la empresa constituyen la base de todo el diagnóstico. El entrevistador tiene que aclarar y concretar los resultados que ha logrado hasta ahora e informar sobre problemas específicos y sobre los aspectos poco claros. Si el entrevistador sabe escuchar, estas fichas son una mina para descubrir cuáles son los síntomas culturales de la empresa (Ramón, pág. 19).

## 2.2.5 Fuentes de empleo para los profesionales en Turismo

### 2.2.5.1 Empleo

Méda (2007) menciona que el empleo es un mecanismo de carácter social que puede definir pródigamente el lugar de las personas en la sociedad, el empleo es el elemento principal para la subsistencia de la población que ocupa la parte vital y esencial para las personas en la sociedad, el empleo aporta en gran cantidad para el desarrollo social, cultural, económico y turístico. Hoy vivimos con un concepto del empleo, que es un conglomerado, el producto de la unión y del agrupamiento de tres dimensiones del trabajo, el trabajo como factor de producción, como esencia del hombre y como sistema de distribución de los ingresos, de los derechos y de las protecciones.

Martínez (2001) menciona que es precisamente en las empresas que gestionan ámbitos en los que se ha generalizado una “cultura del cliente” y en las que el trabajo emocional es conocido como un elemento concluyente que presenta la calidad de servicios y lo más importante alcanzar ventajas competitivas. Por estos motivos, creemos es necesario un análisis detallado del concepto de un empleado y de sus implicaciones tanto para el bienestar de los individuos como para la eficacia organizacional.

Se llama trabajo al esfuerzo que realizan las personas con el fin de obtener beneficios, brindar u ofrecer servicios a la sociedad que puede ser dentro o fuera de una empresa según el tipo de actividad que se realice en un ambiente laboral. El trabajo es considerado al esfuerzo tanto físico como intelectual de una persona y es la parte vital de las empresas, ya que, una organización no puede funcionar correctamente sin los trabajadores, empleados o el personal administrativo. Dentro de las organizaciones exitosas se encuentran los trabajadores motivados, debido a la aplicación de una buena cultura empresarial, que se caracterizan por un conjunto de elementos, valores, pautas y normas aplicadas dentro de las empresas, es muy importante porque gracias a este tipo de trabajadores las grandes empresas tienen mayor éxito en sus funciones.

Un empleado es una persona titulada, cuya profesión es prevenir dificultades de orden social o personal en casos particulares o colectivos, por medio de consejos, gestiones, informes, ayuda financiera, sanitaria y moral, se debe tener claro la diferencia entre un empleado y un trabajador, la RAE define a un trabajador como a una persona que por un salario o sueldo desempeña los trabajos domésticos o ayuda en ellos (RAE, 2019, pág. 1).

#### 2.2.5.2 Turismo y empleo

Existe una insuficiencia referente a la información y a el aplazamiento que se sobrelleva con relación a las necesidades del mercado laboral, evidenciando la necesidad de anticiparse a esta situación tanto en la formación profesional como la continua con la finalidad de obtener una mayor profesionalización del sector.

El empleo es un factor que sigue afectando aún en la actualidad, la falta de empleo ha bajado en los últimos años especialmente el trabajo turístico lo que impide su crecimiento y desarrollo en el turismo, la producción parte por el tipo de calidad que se brinda al turista por parte del personal no es la correcta, en dónde la falta de profesionalidad genera un servicio brindado totalmente negativo y que no es valorado debido a sus malos hábitos y valores éticos profesionales. También se ha obtenido un análisis en dónde se determina que existe un déficit en el área de idiomas por parte de los profesionales en turismo que afecta al sector turístico que suele ser más frecuente al brindar servicios turísticos a personas extranjeras y donde la comunicación con el usuario como parte del servicio de calidad suele ser también más que patente.

Como características generales del empleo en el sector del turismo se señalan su estacionalidad, su inseguridad debido a los cambios frecuentes de empleo, y un bajo nivel salarial, salvo puestos altamente cualificados, por debajo de la media del resto de trabajadores de otros sectores (Bassadone, 2017).

### 2.2.5.3 Turismo, empleo y desarrollo

Hoy en día, la contribución del turismo a la creación del empleo y al incremento del PIB son comprobados como los principales elementos mediante los cuales las actividades ayudan al bienestar de la sociedad en las que son desarrolladas. La forma en como las empresas están organizadas, el abastecimiento de los servicios que demandan los turistas y la contratación de la mano de obra que se requiere dentro de las empresas para cumplir con sus objetivos propuestos son determinados de acuerdo a la calidad de empleo del ámbito turístico (Santana, 2005).

#### 2.2.5.3.1 Factores que inciden en la calidad del empleo turístico.

El autor Manuel Santana realizó un estudio publicado en el año 2005 en donde muestra la importancia de la calidad de empleo con el desarrollo turístico, uno de los principales objetivos a cumplir en su investigación trata de analizar algunos factores que intervienen con la calidad del empleo creado por el desarrollo turístico, en su estudio menciona la importancia de la inversión o el capital de las empresas para su desarrollo.

Diversos autores han constatado que el empleo en el sector suele ser relativamente descalificado, mal remunerado, inestable y feminizado, Además indican que las mejores empresas turísticas contratan a personal capacitado en el área turística (Santana, 2005).

#### 2.2.5.4 Trabajo turístico

El turismo es considerado como el motor elemental para generar empleos a las personas y para el desarrollo económico, cultural y el crecimiento turístico, a la vez generando ingresos al país. El trabajo turístico hace referencia al sector emprendedor y progresivo lo que genera empleos en perfiles frágiles de la sociedad considerados a los jóvenes y mujeres. El turismo es considerado también como una actividad o alternativa secundaria muy importante para el país que genera ingresos para provincias, cantones, parroquias, pueblos y hasta comunidades rurales para familias que realizan actividades turísticas.

El turismo es el ámbito que se ha desarrollado y ha crecido más en los últimos años, que ha sido el causante de generar empleo aportando 1 de cada 10 puestos de trabajo alrededor de todo el mundo. Sin embargo, está enfrentando a algunas problemáticas como es la calidad de los diferentes empleos creados, la convivencia con las poblaciones locales o los aspectos ambientales que requieren ser abordados para asegurar que el turismo beneficie al conjunto de las sociedades y sea sostenible.

#### 2.2.6 Oferta laboral

La oferta laboral es la representación de los trabajadores en el ámbito laboral, es decir la cantidad de personas que ofrecen bienes profesionales en el mercado laboral, el incremento de trabajo para los nuevos profesionales en sus diferentes áreas.

Urbina (2010) define la oferta como el número de bienes y servicios que cierta cantidad de ofertantes o productores están dispuestos a poner en disposición del mercado laboral a un cierto precio establecido.

Cada individuo ofrece al mercado una cantidad de trabajo, la cual está determinada por la distribución diaria de su tiempo (el que es fijo) entre las actividades que realiza dentro del mercado de trabajo y las actividades que realiza fuera del mismo (ocio). El trabajo también es definido como el empleo en el cual se recibe remuneración, mientras que el ocio incluye todas las actividades realizadas por los individuos y por las que no reciben remuneración alguna (Morán, 2006, pág. 41).

##### 2.2.6.1 Principales tipos de oferta.

Existen tres tipos de ofertas con propósitos de realizar un análisis de este estudio se menciona a continuación los siguientes tipos: “oferta competitiva o de mercado libre”, En ella los productores se encuentran en circunstancias de libre competencia, sobre todo debido a que existe tal cantidad de productores del mismo artículo, que la participación en el mercado está determinada por la calidad, el precio y el servicio que se ofrecen al consumidor. También se caracteriza porque generalmente ningún productor domina el mercado (Urbina, 2010, pág. 55).

El segundo tipo de oferta se denomina “Oferta oligopólica”, se caracteriza porque el mercado se encuentra dominado por sólo unos cuantos productores. El ejemplo clásico es el mercado de automóviles nuevos. Ellos determinan la oferta, los precios y normalmente tienen acaparada una gran cantidad de materia prima para su industria (Urbina, 2010, pág. 56).

#### 2.2.6.2 Análisis la oferta.

Es necesario conocer los factores cuantitativos y cualitativos que influyen en la oferta. En esencia se sigue el mismo procedimiento que en la investigación de la demanda. Esto es, hay que recabar datos de fuentes primarias y secundarias. Respecto a las fuentes secundarias externas, se tendrá que realizar un ajuste de puntos, con alguna de las técnicas descritas, para proyectar la oferta. Sin embargo, habrá datos muy importantes que no aparecerán en las fuentes secundarias y, por tanto, será necesario realizar encuestas. Entre los datos indispensables para hacer un mejor análisis de la oferta están: Número de productores, localización, capacidad instalada y utilizada, calidad y precio de los productos, planes de expansión, inversión fija y número de trabajadores.



### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO**

##### 3.1.1. Enfoque

El presente proyecto tendrá un enfoque cualitativo debido a que para la variable independiente que corresponde a la cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán, se utilizará el método de análisis crítico a través de la aplicación de una lista de cotejo al personal administrativo de las empresas. Al igual que para la variable dependiente que es fuentes de empleo para los profesionales en turismo se aplicara una metodología descriptiva, la cual ira acompañada de la aplicación de una encuesta a los propietarios de las organizaciones turísticas permitiendo así obtener características y cualidades relevantes para el cumplimiento del propósito de esta investigación.

##### 3.1.2. Tipos de Investigación

###### 3.1.2.1 Investigación descriptiva

En el proyecto se aplicó la investigación descriptiva ya que su principal propósito es observar y describir características de la cultura empresarial turística de la ciudad de Tulcán, en el cual se va a realizar una lista de cotejo la cual permitirá identificar la cultura empresarial que existe en cada una de las organizaciones turísticas registradas en la ciudad.

###### 3.1.2.2 Investigación de campo

En la investigación se utiliza este método con el objetivo de aplicar la lista de cotejo a los propietarios de las diferentes empresas turísticas activas en la ciudad de Tulcán para conocer por medio de estos instrumentos la cultura empresarial que existe en este lugar.

###### 3.1.2.3. Investigación documental

Se hace uso de este tipo de investigación debido a que para dar fundamento a la investigación se ha citado teorías propuestas por autores reconocidos y contemporáneas las mismas que están detalladas o publicadas en fuentes secundarias como libros y artículos de revistas científicas.

### **3.2. IDEA A DEFENDER**

Mejorando la cultura empresarial turística del cantón Tulcán generara fuentes de empleo para los profesionales de turismo y ecoturismo.

### **3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES**

Definición conceptual de la variable independiente: Cultura empresarial turística

Es el conjunto de valores, normas, forma de comportamiento y el proceso administrativo dentro de una empresa u organización dedicada a la actividad turística (Moragues, 2006).

**Tabla 3.** Variable independiente: Cultura empresarial turística

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento	Informante
Cultura empresarial turística	Planificación	objetivos	¿La empresa cuenta con objetivos?	fichaje	Lista de cotejo	Personal administrativo
		estrategias	¿En la empresa se aplican estrategias para el buen funcionamiento de la misma? ¿La empresa contrata a			
		filosofía	profesionales en turismo?			
		misión	¿La empresa cuenta con			
		visión	una misión y visión? ¿Existen sanciones por			
		valores	retraso de los empleados en el trabajo?			
		políticas y programas	¿La empresa planifica actividades con anticipación para su buen funcionamiento dentro de la misma? ¿La empresa determina actividades y tareas a realizar para alcanzar los objetivos propuestos? ¿La empresa está clasificada por departamentos organizacionales?			
	Organización	Determina actividades				
		Quienes las realizar				
		Jerarquización				
	Dirección	Descripción de funciones	¿El cargo laboral de la empresa está dividido de acuerdo a la habilidad de los trabajadores? ¿La empresa da reconocimientos por el trabajo laboral que realizan los empleados?			
		Comunicación				
		Toma de decisiones				
		Liderazgo	¿La empresa cuenta con un líder que resuelva problemáticas, conflictos, inquietudes o dificultades que tengan los empleados en su trabajo? ¿Existen diferentes tipos de actividades que motiven al personal de trabajo dentro de su entorno laboral? (les ofrecen oportunidades de			
Motivación en los empleados						

		crecimiento-reconocimiento por su buen desempeño laboral- se implementa políticas flexibles)
	Verificación de las funciones Como se dirige la empresa	¿Los trabajadores y el personal administrativo tienen un mismo objetivo?
	supervisar actividades	¿La empresa cuenta con una adecuada supervisión en las actividades que realizan los empleados?
Control	Control de la hora de ingreso y salida en la empresa.	¿En la empresa se toman medidas correctivas necesarias para el cumplimiento de la planificación administrativa?

**Definición conceptual de la variable dependiente:** Fuentes de empleo en los profesionales en Turismo

Fuentes de empleo en los profesionales en Turismo: Rol ocupacional realizado en integridad de un contrato profesional por el que se recibe una remuneración que genera un ingreso monetario por la población activa y oferta laboral turística (Moragues, 2006).

**Tabla 4.** Variable dependiente: Fuentes de empleo para los profesionales en Turismo

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Técnica	Instrumento	Informante					
Fuentes de empleo para los profesionales en Turismo	Calidad	Calidad de servicio	¿Las empresas turísticas de la ciudad de Tulcán ofrecen servicios de calidad? <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5	Encuesta	Cuestionario	Profesionales graduados en turismo de la UPEC
		1	2	3	4	5					
	Calidad de empleo turístico	¿Las empresas de la ciudad de Tulcán favorecen la protección social del trabajador? <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5				
1	2	3	4	5							
Crecimiento económico	Capacidad de capital	¿Usted ha pensado en crear su propia empresa como profesional en turismo? <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> </table>	1	2	3	4	5				
1	2	3	4	5							

	Bienes y servicios	¿Actualmente trabaja en algún establecimiento turístico de la ciudad de Tulcán?	1	2	3	4	5
Ventajas competitivas	Calidad	¿Su carrera profesional le ha generado conocimientos para realizar un trabajo de calidad en las empresas turística?	1	2	3	4	5
	Innovación		1	2	3	4	5
Oportunidad de desempeño laboral	Comunicación interpersonal	¿Las empresas turísticas de la ciudad de Tulcán le han dado oportunidad de trabajo en su área?	1	2	3	4	5
	Experiencia requerida	¿Cree usted que la falta de empleo para los profesionales en turismo se debe a la falta de una cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán?	1	2	3	4	5
Factores de la oferta	Capacidad laboral	¿En la ciudad de Tulcán existen fuentes de empleo para los profesionales en turismo?	1	2	3	4	5
		¿Considera importante la eficiente cultura empresarial turística para la generación de fuentes de empleo en su área?	1	2	3	4	5

### 3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

#### Teoría fundamentada

La Teoría Fundamentada fue pensada y propuesta por Barney Glaser y Anselmo Strauss en la década de los 60. Sus inspiraciones para desarrollar esta metodología estriban en la necesidad de salir al campo de investigación para descubrir los conceptos que allí subyacen. La difusión, argumentación, demostración y comprobación de forma empírica son los elementos que presiden a la teoría. La finalidad principal de la Teoría Fundamentada es descubrir y sobre todo desarrollar la investigación que se desea realizar del contexto investigado, y no someterse a un razonamiento deductivo apoyado en un marco teórico previo (Cantero, 2014, pág. 2).

En esta investigación se ha utilizado la teoría fundamentada, porque aplica un método inductivo para descubrir conceptos, esta teoría tiene dos estrategias fundamentales que es el elemento

comparativo constante que hace referencia a la recolección de datos y el análisis de los mismos, cómo segundo elemento está el muestreo teórico que se caracteriza por describir la información recolectada.

### **Método bibliográfico**

El método bibliográfico compone una metodología de investigación cualitativa, que aportan conocimientos de un tema de interés con determinada fases o hechos bibliográficos de notabilidad del área a estudiar, es importante que este estudio toma en cuenta la información, documentos que se pueda recolectar sobre el tema de interés a estudiar, con la finalidad de analizar, conocer y aplicar el conocimiento obtenido para la realización de la investigación (Investigación, 2017, pág. 1).

Se hace uso de esta metodología debido a que aporta conocimientos que permiten desarrollar técnicamente la investigación que posee un enfoque cualitativo fundamentado en teorías propuestas por varios autores a nivel nacional e internacional y que por su alto nivel de aporte a la ciencia son famosos en el medio.

#### **3.1.1.3. Población.**

En la investigación para el cumplimiento de los objetivos se realizará la aplicación de dos técnicas que son:

#### **Fichaje**

Para la aplicación de la ficha se procede a aplicar una lista de cotejo, en la cual se toma en cuenta los principales establecimientos fines al sector turístico como son los sitios de alojamiento, restauración y diversión ubicados en la ciudad de Tulcán, de la cual según el GAD Municipal de Tulcán (2021) corresponden a un total de:

**Tabla 5.**Establecimientos turísticos de Tulcán

<b>Categoría</b>	<b>Número de establecimientos</b>
Hoteles	9
Hostales	12

---

Bares	4
Cafeterías	4
Restaurantes	15
Discotecas	3
Centros turísticos de recreación	1
Agencias de viajes	1
<b>Total</b>	<b>49</b>

---

### **Encuesta**

Se toma en cuenta a los profesionales de la carrera de Turismo y ecoturismo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi que se encuentran registrados en el sistema de seguimiento a graduados de la institución en la cual se detalla según la UPEC (2020) un total de 152 estudiantes entre los años 2013 y 2021, de los cuales únicamente los egresado en los años 2019 y 2021 cuentan con registro de correos electrónicos y números de celular, por lo cual se aplica un muestreo no probabilístico en el que se toma como muestra el 58% de la población, es decir, un total de 89 personas a encuestar en base a la muestra por conveniencia.

## IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Resultado de la lista de cotejo – Empresas turísticas de la ciudad de Tulcán

##### Variable- cultura empresarial turística

**Tabla 6.** Lista de cotejo

Lista de cotejo		
<b>Planificación</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿La empresa lleva una planificación para su buen funcionamiento?	11	38
¿En la planificación de la empresa se evidencian objetivos?	13	36
¿En la planificación de la empresa se evidencian estrategias para el buen funcionamiento de ésta?	10	39
¿La empresa contrata a profesionales en turismo?	7	42
¿La empresa cuenta con una misión y visión?	15	34
¿Existen sanciones por incumplimiento de valores establecidos dentro de la empresa?	36	13
<b>Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿La empresa establece actividades y tareas para alcanzar los objetivos propuestos?	27	22
¿La empresa está clasificada por departamentos organizacionales?	14	35
¿El cargo laboral de la empresa está dividido de acuerdo a la habilidad de los profesionales en turismo?	7	42
<b>Dirección</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿Se realizan actividades conjuntas entre administrativos y empleados?	5	44
¿La empresa cuenta con un líder que resuelva problemáticas, conflictos, inquietudes o dificultades que tengan los empleados en su trabajo?	37	12
¿Existen diferentes tipos de actividades que motiven al personal de trabajo dentro de su entorno laboral?	14	35



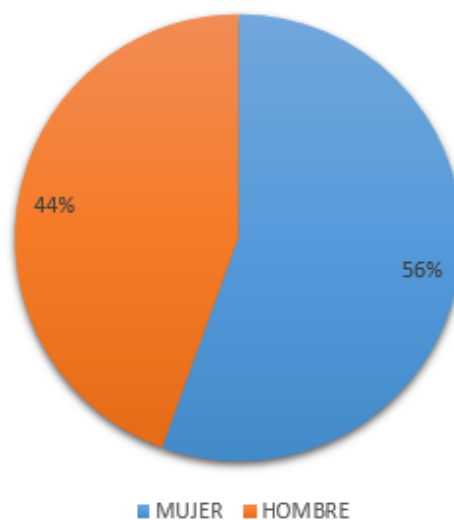
(les ofrecen oportunidades de crecimiento- reconocimiento por su buen desempeño laboral- se implementa políticas flexibles)

<b>Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
¿Se evalúa con frecuencia el desempeño de los empleados?	16	33
¿Se cuenta con medidas correctivas para evitar desviaciones en el funcionamiento de la empresa?	39	10
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>435</b>

Luego de aplicar la lista de cotejo se puede observar varias falencias en la administración de los establecimientos complementarios a las actividades turísticas, lo cual deja en evidencia que en estos sitios la cultura empresarial turística de la ciudad de Tulcán es deficiente y no contribuye a la generación de plazas laborales para los profesionales especializados en turismo y ecoturismo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi.

#### **4.1.2. Resultado de la encuesta a graduados de la carrera de turismo y ecoturismo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi**

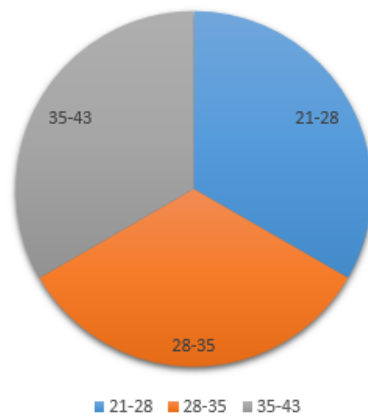
##### **4.1.2.1. Datos generales. – Género.**



**Figura 2. Género**

En base a este dato general se puede observar que en mayor porcentaje (56,2%) de los profesionales de la carrera de turismo y ecoturismo son mujeres, por lo que el género masculino ocupa un 44,9% todos ellos procedentes de diversas ciudades del Ecuador.

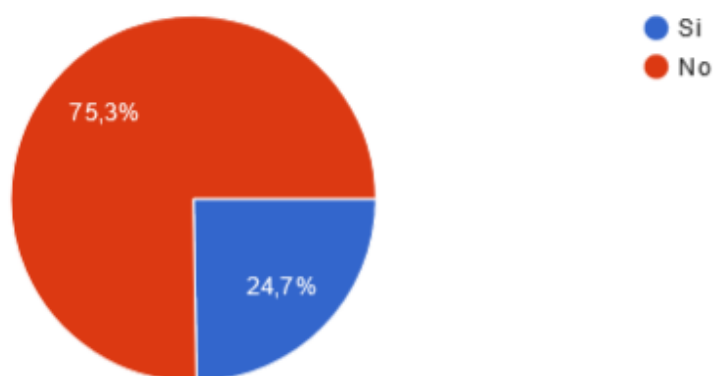
#### 4.1.2.2. Datos generales. Edad.



**Figura 3.** Edad

Los graduados de la carrera de turismo y ecoturismo hoy en la actualidad se encuentran entre los 21 y 43 años de edad cada uno graduado en los años 2013 y 2021.

#### 4.1.2.3. Pregunta 1. ¿Desde su conocimiento técnico considera que las empresas turísticas de la ciudad de Tulcán ofrecen servicios de calidad?

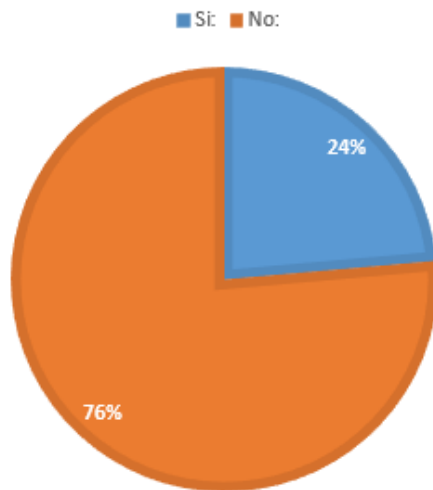


**Figura 4.** Servicios de calidad en las empresas turísticas

Debido a la falta de planificación en las empresas tulcaneñas complementarias al sector turístico se genera un malestar en la clientela al recibir un servicio deficiente, debido a que el escaso

control de las funciones de cada una de las áreas del sitio conlleva a que no se regule las normas y estándares de calidad y calidez.

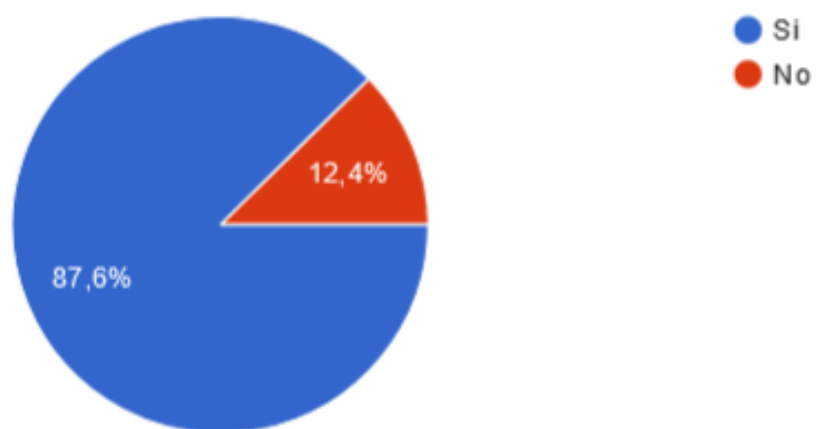
**4.1.2.4. Pregunta 2. ¿Las empresas de la ciudad de Tulcán favorecen la protección social del trabajador?**



**Figura 5.** Protección social del trabajador

Muchas de las empresas ubicadas en la ciudad de Tulcán no brindan los derechos y beneficios que otorga la ley a los trabajadores, un caso muy repetido y generado muchas veces en estos emprendimientos es los despidos tempranos causados por no querer los propietarios otorgar los seguros y decimos que la ley establece.

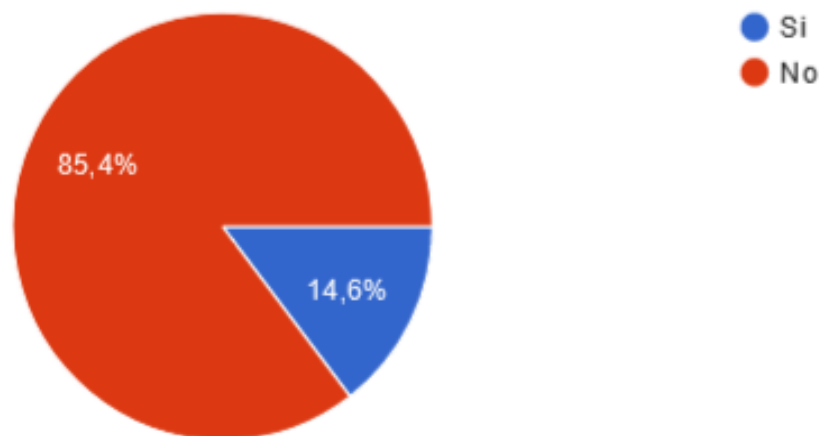
**4.1.2.5. Pregunta 3. ¿Usted ha pensado en crear su propia empresa como profesional en turismo?**



**Figura 6.** Emprendimiento

La cultura de emprendimiento en los graduados de la carrera de Turismo y ecoturismo es muy marcada ya que en su gran mayoría (87,6%) han visto la necesidad de emprender por falta de trabajo en el mercado laboral, sin embargo, estas acciones no se han podido ejecutar muchas de las veces por falta de apoyo en las entidades financieras y varios requisitos que se solicitan en los entes reguladores.

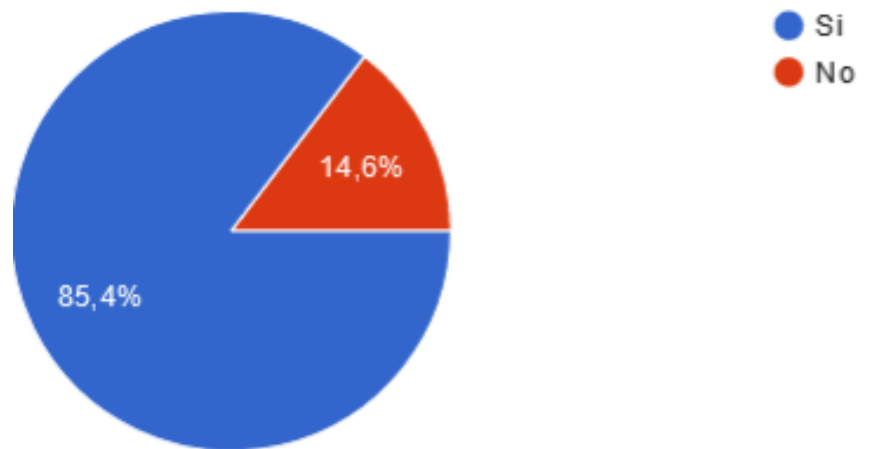
**4.1.2.6. Pregunta 4. ¿Su carrera profesional le ha permitido trabajar en algún establecimiento turístico de la ciudad de Tulcán?**



**Figura 7.** Preparación académica requerida en el campo laboral

En el mercado laboral se abren vacantes únicamente para técnicos en áreas ambientales y administrativas por lo cual en el área de turismo y ecoturismo las oportunidades laborales son mínimas, además de este obstáculo se suma la demanda de experiencia de mínimo tres años de trabajo en gestión y manejo de proyectos sostenibles, estos son algunos de los requisitos que muchos de los profesionales no cuentan por la baja oportunidad que les brinda el campo laboral.

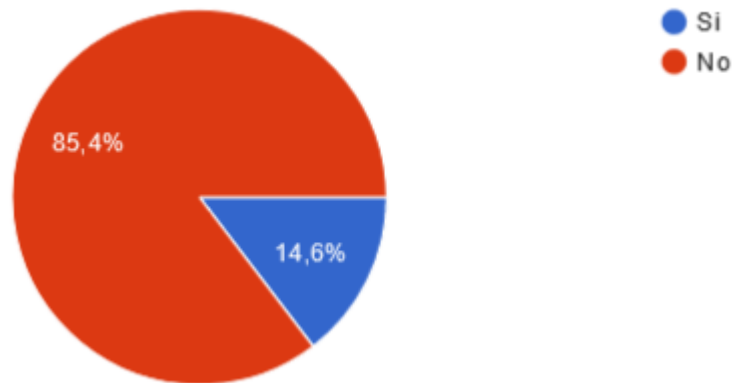
**4.1.2.7. Pregunta 5. ¿Su carrera profesional le ha generado conocimientos para realizar un trabajo de calidad en las empresas turística?**



**Figura 8.** Conocimientos adquiridos

Los conocimientos adquiridos durante la formación académica en la carrera de turismo y ecoturismo son bases fundamentales para tener un perfil óptimo requerido por las vacantes abiertas en el mercado laboral, sin embargo, una debilidad de la carrera es no otorgar certificaciones por el trabajo desarrollado de los estudiantes, por ejemplo, sería adecuado conferir un reconocimiento por las labores de investigación realizadas durante los últimos semestres de carrera o por proyectos cuyas calificaciones son sobresalientes. Para que con estos documentos puedan los estudiantes al momento de titularse contar con experiencia de al menos uno o dos años.

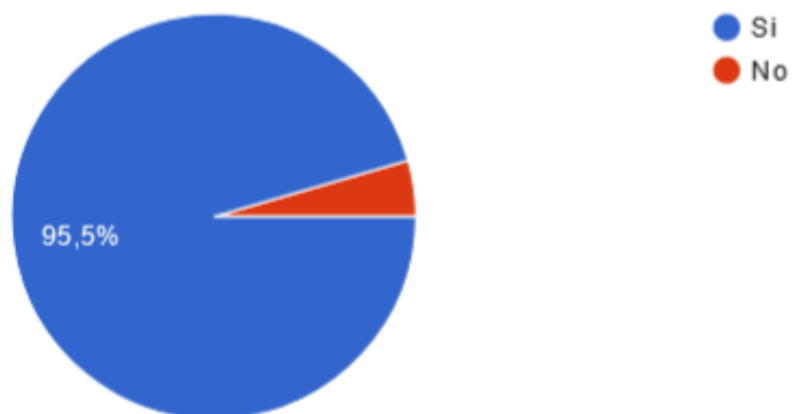
**4.1.2.8. Pregunta 6. ¿Las empresas turísticas de la ciudad de Tulcán le han dado oportunidad de trabajo en su área?**



**Figura 9.** Profesionales en el área de turismo

Es un aspecto des motivante el no brindar oportunidad laboral a los jóvenes especializados en turismo y ecoturismo en las empresas fines al sector turístico, los profesionales de esta área en la actualidad en una gran mayoría (85,4%) no se encuentran ejerciendo el título en el que se preparó y destinó recursos económicos, materiales y humanos por varios años, algunos de ellos alejados de sus ciudades de origen y de sus familias. Por lo cual se hace más difícil y complicada la situación por la que cruzan.

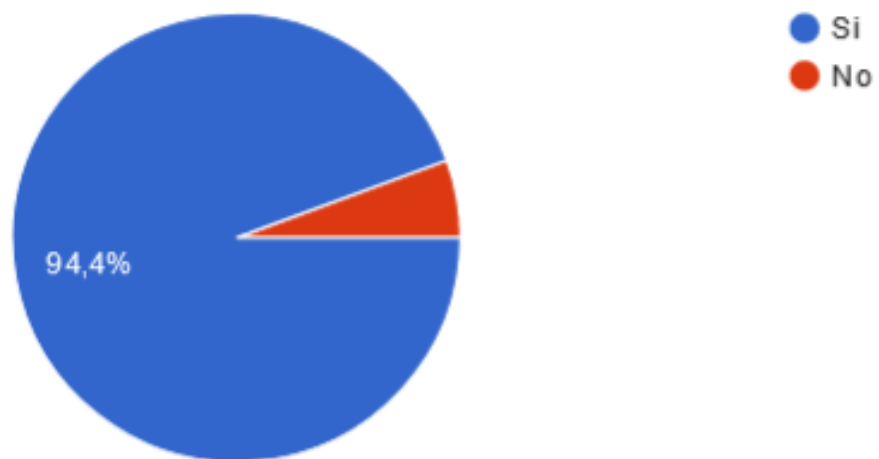
**4.1.2.9. Pregunta 7. ¿Cree usted que la escasa fuente de empleo para los profesionales en turismo se debe a una cultura empresarial turística deficiente en la ciudad de Tulcán?**



**Figura 10.** Escaso empleo debido a la cultura empresarial deficiente

La cultura empresarial turística aún se encuentra en erróneas creencias y mitos por lo que se hace de menos a los profesionales de turismo y ecoturismo pensando únicamente que estas personas poseen habilidades solo para ocupar una vacante de guías turísticos y no como gestores de proyectos, empresarios hoteleros o auditores, por lo que se vuelve una problemática al momento de brindar la oportunidad laboral a este grupo de expertos.

**4.1.2.11. Pregunta 8. ¿Considera importante la eficiente cultura empresarial turística para la generación de fuentes de empleo en su área?**



**Figura 11.** Oportunidad laboral gracias a la eficiente cultura empresarial

La mayoría de encuestados concuerdan con que es muy importante la cultura turística de los empresarios para la generación de plazas laborales por lo que se cree totalmente que si este aspecto diera una vuelta de 180 grados se lograría tener una sociedad mejor en la que no se juzgue sin saber a un grupo de expertos capacitados en una determinada área, sino más bien se hable de ellos desde un punto de vista técnico en el que se evalué los conocimientos de estos a través de una evaluación de méritos para ocupar un cargo en las instituciones públicas y privadas y no únicamente solicitar requisitos basados en experiencia laboral y mitos erróneos. Con esta encuesta aplicada a los graduados de la carrera de turismo y ecoturismo se puede constatar que no existe el apoyo laboral a los profesionales de la Universidad Politécnica Estatal

del Carchi, razón por la cual se encuentran muchos de ellos desempleados, ya que no se les ha permitido ocupar una vacante en las direcciones y departamentos de turismo en las entidades ubicadas en la ciudad de Tulcán, además cabe recalcar que algunos de los expertos en esta área que se encuentran laborando son un grupo reducido de emprendedores que tomaron el riesgo de innovar en la creación de sitios de alimentación, recreación y agencias de viajes.



## 4.2. Discusión

Antecedentes	Análisis
Daza (2011)	<p>El autor en esta investigación hace énfasis en la cultura empresarial como un factor decisivo y básico para la optimización de cadenas productivas, lo cual en este estudio se observó que definitivamente la falla de muchos de los establecimientos complementarios al turismo es la deficiente cultura de emprendimiento turístico, la misma que provoca un escaso nivel de desarrollo productivo y un inadecuado aprovechamiento de los recursos materiales, tecnológicos, económicos y humanos.</p>
Delfín (2016)	<p>De este antecedente se destaca que para una empresa implementar una adecuada cultura empresarial enfocada al turismo, debe en primer lugar contar con personal capacitado en desarrollo productivo, administración, relaciones públicas y atención al cliente, si se desea brindar un servicio de calidad y calidez al mercado que está dirigido dicho emprendimiento o institución, lamentablemente se pudo apreciar con esta investigación realizada en la ciudad de Tulcán que las empresas ubicadas en este sector y que brindan los servicios de complementariedad al turismo, en su gran mayoría son estas dirigidas de manera empírica y sin preparación académica.</p>
Quijano;et al (2019)	<p>Se toma esta investigación debido a que está permite conocer más a fondo el rol que cumple la cultura empresarial en una institución pública o privada, los logros que esta puede alcanzar a corto y largo plazo gracias a su buena organización, ejecución y control que se estable desde un inicio en la planificación con todos los autores previamente capacitados y preparados para asumir tareas u obligaciones en cada área que se encuentren. Lo cual en la presente investigación se observa que en su gran mayoría de los establecimientos fines al sector turístico se encuentra personal sin capacitaciones y preparación alguna referente al cargo que desempeña. Factor que ocasiona bajo nivel productivo y escasas de innovación.</p>
Molina;et al (2018)	<p>Este estudio publicado en el 2018 permite apreciar la relación entre dos autores importantes dentro del sector turístico como son los empresarios y empleados, destaca principalmente que el comportamiento de un empleado depende básicamente del trato, de las tareas y de la motivación asignada para que este tenga un buen sentido de pertenecía que le permita brindar un servicio eficiente y de calidad a los clientes. Sin</p>

---

embargo, en el campo laboral del sector turístico de la ciudad de Tulcán se evidencia que no hay una buena dirección y liderazgo que optimice y aproveche adecuadamente el talento humano de sus empleados esta consecuencia se puede atribuir a la inadecuada toma de decisiones debido a que se tiende a contratar personal capacitado en otras ramas que no va direccionadas al sector turístico e incluso llegan a ocupar estas plazas laborales personas sin instrucción académica. Lo cual impide un adecuado desarrollo y oportunidad laboral a quien si cuenta con la preparación para este campo de trabajo.

---

El propósito de desarrollar esta investigación fue analizar la cultura empresarial turística de la ciudad de Tulcán y sus fuentes de empleo dirigidas a los profesionales de turismo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, la cual permitió conocer el número de profesionales de turismo que se encuentran laborando en los establecimientos turísticos localizados dentro de la ciudad, para cumplimiento de este objetivo se plantearon metas específicas como fueron las siguientes:

Conocer todo acerca de la cultura empresarial, para lo cual se procedió a indagar algunas de las publicaciones referentes a temas publicados por autores reconocidos como el caso de Daza (2011) el cual, permite comprender a la cultura empresarial como un conjunto de personas en un ambiente laboral determinado. En donde cada individuo presenta características similares de comportamiento, valores, ética, reglas y clima empresarial, dejando en claro que por estas razones es de suma importancia contar con personal capacitado y competitivo en cada departamento de la institución. Bajo este concepto se considera la cultura empresarial turística como una estrategia primordial para la buena toma de decisiones de la empresa y fundamentalmente para la generación y contratación de expertos capacitados que contribuyan a lograr los objetivos previamente establecidos en la planificación empresarial.

Además, Santana (2005) da a conocer que el turismo es la actividad más importante dentro de la cadena productiva, debido a que la función de esta en el sector de turismo ha permitido

incrementar el Producto Interno Bruto del país, gran parte de las empresas posicionadas y más exitosas de Ecuador prefieren contratar personal especializado en turismo para ocupar cargos en dichas instituciones. Sin embargo, la realidad de Tulcán se aleja en su gran mayoría a esta estrategia que plantean los grandes empresarios, debido a que las empresas locales que ofertan servicios turísticos y complementarios a esta actividad únicamente el 6,60% cuenta con personal especializado en turismo y ramas afines por lo que debilita en su gran mayoría el servicio ofertado a visitantes nacionales e internacionales generando que se pierda el valor e interés de contratar los servicios y bienes que ofrece el sector turístico de la ciudad.

De igual manera, en la ciudad de Tulcán se observa que, en las instituciones públicas de servicios turísticos y direcciones de planificación turística, se encuentran dichas vacantes ocupadas por trabajadores preparados académicamente en ramas no afines al turismo, dicho dato se logró constatar mediante los métodos sugeridos por la Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo (2017) la cual, recomienda realizar una encuesta dirigida a profesionales graduados, por lo cual, se toma como muestra de estudio la especialidad de turismo perteneciente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, dando como resultado fundamental que el 85,4% de profesionales no ocupan un cargo en el área de turismo, problema que se le atribuye a la deficiente cultura empresarial turística que existe en la ciudad.

Finalmente se acompañó a esta encuesta con una lista de cotejo aplicada a los propietarios de los establecimientos ubicados dentro de la ciudad y que se encuentran hasta la actualidad brindando servicios complementarios a la actividad turística, en la que se obtuvieron 435 respuestas negativas, las cuales indicaron que las empresas de la ciudad además de no contratar personal experto en el sector no cuentan con una adecuada planificación, organización, dirección y control para llevar a cabo sus actividades.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

Se evidenció que la cultura empresarial turística de la ciudad de Tulcán cuenta con varios inconvenientes en la planificación, organización, dirección y control, por lo cual se encuentran brindando servicios deficientes que no cumplen las expectativas de los visitantes, debido a que su principal inconveniente en la mayoría de establecimientos que ofertan los servicios complementarios al turismo es no contar con la asesoría de expertos en el área.

Se observó que dentro de la ciudad de Tulcán el número de empresas de turismo son escasas, razón por la cual se evidencia un bajo nivel de desarrollo turístico que contribuya al sector productivo de la localidad.

Por medio de una lista de cotejo aplicada a los 49 establecimientos registrados en el catastro de la ciudad de Tulcán que ofrecen servicios complementarios al sector de turismo, se observó que la cultura empresarial turística es totalmente deficiente, lo cual impide a estos lugares contribuir con la generación de fuentes de empleo para los profesionales de turismo.

En el sector de turismo de la ciudad se puede observar que no existen oportunidades laborales para los profesionales de turismo, dicho dato se constató por medio de una encuesta aplicada a los 89 graduados entre los años 2019 y 2021 en la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, por lo que se torna complicado para los expertos de esta área desempeñar sus labores en lo que se formaron por varios años.

## **5.2. Recomendaciones**

Los establecimientos de servicios complementarios al sector turístico deben mejorar la calidad de los productos ofertados a los visitantes nacionales e internacionales, implementando a su equipo de trabajo profesionales de turismo para de esta forma llevar a cabo técnicamente las tareas y obligaciones que como empresas deben cumplir para su mejor desarrollo.

Contribuir con investigaciones sobre la cultura empresarial en el sector de turismo de las ciudades para aportar con conocimientos que amplíen la forma de ver a las actividades turísticas y comprender los beneficios sociales o económicos que ofrece este sector productivo.

Los sectores privados de servicios turísticos de la ciudad de Tulcán deberán cambiar su cultura empresarial para lograr mejores resultados y contribuir a la generación de oportunidades laborales a expertos de esta área, evitando así la realización de tareas de forma empírica.

Los profesionales de la carrera de turismo de la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, deberán analizar la posibilidad de emprender en el sector como forma de adquirir experiencia laboral y contribuir al desarrollo económico de la localidad o ciudad de residencia.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. (2006). *El proyecto de investigación*. Obtenido de El proyecto de investigación: <https://ebevidencia.com/wp-content/uploads/2014/12/EL-PROYECTO-DE-INVESTIGACION-6ta-Ed.-FIDIAS-G.-ARIAS.pdf>
- Bassadone, A. (15 de Diciembre de 2017). *Gogle académico*. Obtenido de Gogle académico: [http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15522/Turismo\\_y\\_trabajo.pdf;jsessionid=F93EC1E69EC38428129C0CEBF4EE5035?sequence=2](http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/15522/Turismo_y_trabajo.pdf;jsessionid=F93EC1E69EC38428129C0CEBF4EE5035?sequence=2)
- Campos, E. (2011). Obtenido de <file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/Downloads/importante%20empresa.pdf>
- Campos, E. (2011). Obtenido de <file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/Downloads/importante%20empresa.pdf>
- Cantero, D. (Enero de 2014). *Gogle Académico*. Obtenido de Gogle Académico: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412014000100008](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412014000100008)
- Cantillo, E., & Daza, J. (23 de Mayo de 2011). *Gogle académico*. Obtenido de Gogle académico: <file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLaCulturaOrganizacionalEnLaCompetitivi-3874557.pdf>
- Daza, E. C.-J. (23 de Mayo de 2011). *Gogle académico*. Obtenido de Gogle académico: <file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/Downloads/Dialnet-InfluenciaDeLaCulturaOrganizacionalEnLaCompetitivi-3874557.pdf>
- Fidias, A. (2012). *Gogle académico*. Obtenido de Gogle académico: <file:///C:/Users/Klever%20figueroa/Documents/FIDIAS%20G.%20ARIAS.%20EL%20PROYECTO%20DE%20INVESTIGACIÓN%206ta%20Ed%20llevar.pdf>
- GAD Municipal de Tulcán . (2021). *Tulcán para la vida* . Obtenido de <http://www.gmtulcan.gob.ec/municipio/>
- Investigación, M. d. (2017). Obtenido de [https://www.uv.es/innopfg/el\\_mtodo\\_biografico.html#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20biogr%C3%A1fico%20constituye%20una,vida%20del%20sujeto%20objeto%20de](https://www.uv.es/innopfg/el_mtodo_biografico.html#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20biogr%C3%A1fico%20constituye%20una,vida%20del%20sujeto%20objeto%20de)
- Martínez, D. (2001). *Gogle Académico*. Obtenido de Gogle Académico: <https://journals.copmadrid.org/jwop/art/96b9bff013acedfb1d140579e2fbeb63>
- Méda, D. (Noviembre de 2007). *Gogle Académico*. Obtenido de Gogle Académico: <http://www.fundacion.uocra.org/documentos/recursos/articulos/que-sabemos-sobre-el-trabajo.pdf>

- Morán, J. L. (2006). *Gogle Académico*. Obtenido de Gogle Académico: [file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/AppData/Local/Temp/Rar\\$DIA0.795/335.pdf](file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/AppData/Local/Temp/Rar$DIA0.795/335.pdf)
- RAE. (2019). *Asociación de Academias de la Lengua Española*. Obtenido de Asociación de Academias de la Lengua Española: <https://dle.rae.es/trabajador>
- Ramón, L. C.-F. (s.f.). *Gogle académico*. Obtenido de Gogle académico: [http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XIV/CANOS\\_LOURDES\\_ET\\_AL\\_1\\_REGULACION.pdf](http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XIV/CANOS_LOURDES_ET_AL_1_REGULACION.pdf)
- Robbins, S. (2014). *Gogle académico*. Obtenido de Gogle académico: [file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/Downloads/Administracion\\_de\\_Empresas\\_PDF.pdf](file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/Downloads/Administracion_de_Empresas_PDF.pdf)
- Roberto Hernández, C. F. (2010). *Metodología de la investigación*. México D.F. Obtenido de [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)
- Romero, R. (2006). *Gogle académico*. Obtenido de Gogle académico: [http://fidelmafca.weebly.com/uploads/4/0/4/7/4047781/\\_\\_\\_organizacin-empresa.pdf](http://fidelmafca.weebly.com/uploads/4/0/4/7/4047781/___organizacin-empresa.pdf)
- Santana, M. (2005). *Gogle Académico*. Obtenido de Gogle Académico: <file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/Downloads/02102862n77p79.pdf>
- Thompson, I. (2011). Obtenido de <https://www.promonegocios.net/mercadotecnia/empresa-definicion-concepto.html>
- Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. (2017). *Catálogo de listas de cotejo*. México: División académica.
- UPEC. (2020). *Seguimiento a graduados*. Obtenido de [http://svrapp1.upec.edu.ec:9001/portafolio/f?p=174:LOGIN\\_DESKTOP](http://svrapp1.upec.edu.ec:9001/portafolio/f?p=174:LOGIN_DESKTOP)
- Urbina, G. B. (2010). *Gogle Académico*. Obtenido de Gogle Académico: [file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/Downloads/Evaluacion\\_de\\_Proyectos\\_6ta\\_ed\\_Gabriel\\_B%20\(1\)%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/Clever%20Figueroa/Downloads/Evaluacion_de_Proyectos_6ta_ed_Gabriel_B%20(1)%20(1).pdf)
- Valera, R. (2000). *Gogle académico*. Obtenido de Gogle académico: [https://www.researchgate.net/profile/Rodrigo\\_Varela2/publication/44270931\\_La\\_cultura\\_empresarial\\_como\\_estrategia\\_para\\_el\\_desarrollo\\_en\\_America\\_Latina/links/55cb87608aebc967dfe1de4/La-cultura-empresarial-como-estrategia-para-el-desarrollo-en-America-Latin](https://www.researchgate.net/profile/Rodrigo_Varela2/publication/44270931_La_cultura_empresarial_como_estrategia_para_el_desarrollo_en_America_Latina/links/55cb87608aebc967dfe1de4/La-cultura-empresarial-como-estrategia-para-el-desarrollo-en-America-Latin)

## VII. ANEXOS

### Anexo 1: Acta de la sustentación de predefensa del TIC



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**ACADULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES**  
**CARRERA DE TURISMO**



## ACTA

### DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN

**NOMBRE** Figueroa Paspuel Ana Belén  
**NIVEL/PARALELO:** NOVENO  
**CÉDULA DE IDENTID** 0401946611  
**PERIODO ACADÉMICO** 2021A

**TEMA DEL TIC:** La cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán y sus fuentes de empleo en los profesionales en Turismo

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

**PRESIDENTE:** MSC. Caicedo Rosero Diego Marcelo

**DOCENTE TUTOR:** MSC. Guevara Rosero Jairo Mauricio

**DOCENTE:** MSC. Lucero Lima Gustavo Armando

De acuerdo al artículo 32: Una vez entregados los documentos; y, cumplidos los requisitos para la realización de la pre-defensa el Directoría de Carrera designará el Tribunal, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

**EDIFICIO DE AULAS 0** **AULA:** Virtual

**FECHA:** jueves, 30 de septiembre de 2021

**HORA:** 10H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 6,30

2) Trabajo escrito 2,70

**Nota final de PRE DEFENSA** **9,00**

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el jueves, 30 de septiembre de 2021

DIEGO MARCELO CAICEDO ROSERO

Firmado digitalmente por DIEGO MARCELO CAICEDO ROSERO

MSC. Caicedo Rosero Diego Marcelo

**PRESIDENTE**

JAIRO MAURICIO GUEVARA ROSERO

Firmado digitalmente por JAIRO MAURICIO GUEVARA ROSERO

MSC. Guevara Rosero Jairo Mauricio

**DOCENTE TUTOR**

GUSTAVO ARMANDO LUCERO LIMA

Firmado digitalmente por GUSTAVO ARMANDO LUCERO LIMA

MSC. Lucero Lima Gustavo Armando

**DOCENTE**

Adj.: Observaciones y recomendaciones



## **Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas**



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**

**FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE**

### **Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.**

**Autor:** Ana Belén Figueroa Paspuel

**Fecha de recepción del abstract:** 1 de septiembre de 2021

**Fecha de entrega del informe:** 1 de septiembre de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

#### **Observaciones:**

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

EDISON BOANERGES

PENAFIEL ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc

Coordinador del CIDEN

### Anexo 3: Lista de cotejo

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES**  
**CARRERA DE TURISMO**



**El objetivo de esta lista de cotejo es:** analizar la cultura empresarial turística de la ciudad de Tulcán y sus fuentes de empleo para los profesionales en Turismo en el año 2021.

**Nombre de la empresa:**

**Dirección:**

**Teléfono:**

**Propietario o administrados:**

**Pregunta 1: ¿La empresa lleva una planificación para su buen funcionamiento?**

**Tabla 7. Hoteles**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1			X	Los Hoteles de la ciudad de Tulcán al no contar con una planificación en su funcionamiento presentan varios inconvenientes al momento de brindar sus servicios.
2	Flor de los andes		X	
3	Lumar		X	
4	Comfort		X	
5	Torres de Oro		X	
6	San Miguel		X	
7	Park		X	
8	Machado	X		
	Palacio imperial			
9	Espíndola	X		
<b>Total</b>		2	7	

**Tabla 8. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOSTALES</b>				
1	Saenz	X		La principal falencia de los hostales se encuentra en que no cuentan con el control de todas la
2	Los Alpes	X		
3	Junin	X		
4	Alejandra	X		
5	Karina	X		
6	Las Acacias		X	

7	Royal Plaza		X	funciones que se realizan lo cual se origina a causa de la falta de planificación.
8	Quito		X	
9	Bella Venecia		X	
10	Mi Madrigal		X	
11	Casanova		X	
12	San Andrés		X	
<b>Total</b>		6	6	

**Tabla 9. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>BARES</b>				
1			X	En los bares ubicados en el centro de Tulcán se evidencia que no existe calidad en el servicio lo cual provoca malestar en los clientes al momento de requerir los servicios.
2			X	
3			X	
4	Hobby's Bar Santo Pecado Show Extasis Shotters Duff		X	
<b>Total</b>			4	

**Tabla 10. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CAFETERÍAS</b>				
1			X	Las cafeterías de Tulcán no cuentan con un sistema estratégico en el que les permita tener la supervisión de todas las áreas lo cual genera una mala distribución de las tareas.
2			X	
3			X	
4	Ou la la Delicatessen Tulcán La casa Nuestra Baraka		X	
<b>Total</b>			4	

**Tabla 11. Restaurantes**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				
1	Casa China		X	Se puede observar en esta categoría que pese a no existir una planificación
2	Broster House		X	
3	Bucadittos De Italia		X	
4	Comida típica mamá Rosita		X	

5	Rico Friend Chicken		X	técnica el modelo de organización y ejecución de las funciones resulta benéfico en los servicios.
6	Tradición del Sabor		X	
7	Cevichería cuatro Ases #1		X	
8	Cebiches de la Rumiñahui		X	
9	Kroky Broaster chicken #2		X	
10	La paradeta de Martha		X	
11	Cevichería cuatro Ases #2		X	
12	Danubio		X	
13	Sal y Canela		X	
14	Lumar		X	
15	Fortuna'z	X		
<b>Total</b>		1	14	

**Tabla 12.**Discotecas

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1			X	En esta categoría se puede evidenciar que la discoteca
2			X	
3	San Francisco Industries Dance Club T-Kila	X		T-Kila ha logrado posicionarse en el mercado gracias a la excelente planificación que ha implementado su gerente.
<b>Total</b>		1	2	

**Tabla 13.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		El complejo turístico carrizal es un lugar donde se brindan servicios de diferentes tipos por lo cual este ha visto como prioridad implementar la planificación como estrategia de optimizar los recursos y potencializar los resultados.
<b>Total</b>		1		

**Tabla 14.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				

1	Sumak Ecuador	X	Las empresas turísticas al conocer de todos los beneficios generados a partir de la planificación hacen uso de esta con la finalidad de beneficiarse de la mayoría de estas ventajas.
<b>Total</b>		1	

**Pregunta 2: ¿En la planificación de la empresa se evidencian objetivos?**

**Tabla 15. Hoteles**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1	Flor de los andes		X	En su mayoría os hoteles no poseen un visión a futuro que les permita lograr alcanzar un beneficio mayor.
2	Lumar		X	
3	Comfort		X	
4	Torres de Oro		X	
5	San Miguel		X	
6	Park		X	
7	Machado		X	
8	Palacio imperial	X		
9	Espíndola	X		
<b>Total</b>		2	7	

**Tabla 16. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOSTALES</b>				
1	Saenz	X		Los hostales que no cuentan con objetivos se puede observar que son establecimientos que no han logrado posicionarse en el mercado lo cual es un factor causado por la inadecuada visión.
2	Los Alpes	X		
3	Junin	X		
4	Alejandra	X		
5	Karina	X		
6	Las Acacias		X	
7	Royal Plaza		X	
8	Quito		X	
9	Bella Venecia	X		
10	Mi Madrigal		X	
11	Casanova		X	
12	San Andrés		X	
<b>Total</b>		6	6	

**Tabla 17. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>BARES</b>				
1	Hobby's Bar		X	En el caso de los bares no cuentan con
2	Santo Pecado Show		X	

3	Extasis Shotters Duff		X	objetivos claros que les permita ir ampliándose en el mercado por lo que es este un motivo incluso de no estar actualizados a las nuevas necesidades del mercado.
4		X		
<b>Total</b>		1	3	

**Tabla 18.**Cafeterias

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CAFETERÍAS</b>				
1		X		Un dato adicional que se ha manifestado por parte de las cafeterías es que no determinan los objetivos a largo plazo dentro de una planificación sin embargo si lo plantean en forma de metas diarias.
2			X	
3			X	
4	Ou la la Delicattesen Tulcán La casa Nuestra Baraka		X	
<b>Total</b>		1	3	

**Tabla 19.**Restaurantes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				
1	Casa China		X	Son un caso similar a las cafeterías por lo que no plantean objetivos a plazo largo sino más bien se espera día a día vender una cierta cantidad de comida en el a un determinado número de comensales.
2	Broster House		X	
3	Bucadittos De Italia		X	
4	Comida típica mamá Rosita		X	
5	Rico Friend Chicken	X		
6	Tradición del Sabor		X	
7	Cevichería cuatro Ases #1		X	
8	Cebiches de la Rumiñahui		X	
9	Kroky Broaster chicken #2		X	
10	La paradeta de Martha		X	
11	Cevichería cuatro Ases #2		X	
12	Danubio		X	
13	Sal y Canela		X	
14	Lumar		X	
15	Fortuna ´z		X	
<b>Total</b>		1	14	

**Tabla 20. Discotecas**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1			X	No se plantean objetivos ni metas a alcanzar debido a que no poseen una visión en grande que les permita ser mejores.
2			X	
	San Francisco Industries Dance Club			
3	T-Kila		X	
<b>Total</b>			3	

**Tabla 21. Centros turísticos de recreación**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		Al contar con una planificación este establece desde un inicio los objetivos a alcanzar a corto, mediano y largo plazo.
<b>Total</b>			1	

**Tabla 22. Agencias de viajes**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador	X		Las metas que se han establecido en este establecimiento van enfocadas a lograr propósitos a largo y corto plazo.
<b>Total</b>			1	

**Pregunta 3: ¿En la planificación de la empresa se evidencian estrategias para el buen funcionamiento de ésta?**

**Tabla 23. Hoteles**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1	Flor de los andes		X	Los hoteles de la ciudad de Tulcán no cuentan con estrategias de planificación que les permita mejorar su calidad en el servicio.
2	Lumar		X	
3	Comfort		X	
4	Torres de Oro		X	
5	San Miguel		X	
6	Park		X	
7	Machado		X	
8	Palacio imperial		X	
9	Espíndola	X		
<b>Total</b>			1	8

**Tabla 24. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	HOSTALES			
1			X	Los hostales que cuentan con estrategias son establecimientos que de una u otra forma poseen un mayor grado de aceptación por parte de los visitantes en la ciudad de Tulcán debido a que estas estrategias van direccionadas a la satisfacción de las necesidades del cliente.
2			X	
3		X		
4	Saenz	X		
5	Los Alpes		X	
6	Junin		X	
7	Alejandra		X	
8	Karina		X	
9	Las Acacias		X	
10	Royal Plaza		X	
11	Quito Bella Venecia Mi Madrigal Casanova		X	
12	San Andrés		X	
	<b>Total</b>	2	10	

**Tabla 25. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	BARES			
1			X	Los bares de la ciudad de Tulcán no cuentan con estrategias en sus servicios por lo que la calidad es baja en el servicio.
2			X	
3	Hobby's Bar Santo Pecado Show Extasis		X	
4	Shotters Duff		X	
	<b>Total</b>			

**Tabla 26. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	CAFETERÍAS			
1			X	Las estrategias que han determinado en estas cafeterías van dirigidas a impulsar las ventas mediante el marketing.
2		X		
3	Ou la la Delicattesen Tulcán	X		
4	La casa Nuestra Baraka		X	
	<b>Total</b>	2	2	

**Tabla 27. Restaurantes**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	RESTAURANTES			



1	Casa China		X		
2	Broster House		X		
3	Bucadittos De Italia	X			
4	Comida típica mamá Rosita		X	Los restaurantes han establecido estrategias comerciales de forma empírica por lo que no tienen ninguna capacitación en planificación.	
5	Rico Friend Chicken		X		
6	Tradición del Sabor	X			
7	Cevichería cuatro Ases #1		X		
8	Cebiches de la Rumiñahui		X		
9	Kroky Broaster chicken #2		X		
10	La paradeta de Martha		X		
11	Cevichería cuatro Ases #2		X		
12	Danubio	X			
13	Sal y Canela		X		
14	Lumar		X		
15	Fortuna´z		X		
<b>Total</b>		3	12		

**Tabla 28.**Discotecas

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				Los
1			X	establecimientos
2			X	que no cuentan con estrategias
	San Francisco Industries			indican que no cuentan con el presupuesto para contratar personal que determine este aspecto.
	Dance Club			
3	T-Kila	X		
<b>Total</b>		1	2	

**Tabla 29.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				Las estrategias que se han establecido en este establecimiento le permite alcanzar los objetivos planteados al inicio de la planificación.
1	El Carrizal	X		
<b>Total</b>		1		

**Tabla 30.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				Al contar con las estrategias de
1	Sumak Ecuador	X		

planificación le permite a este lugar lograr el posicionamiento en la ciudad con su marca.

<b>Total</b>	1
--------------	---

**Pregunta 4: ¿La empresa contrata a profesionales en turismo?**

**Tabla 31. Hoteles**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1		X		La escasa contratación de personal especializado en turismo se deb a que en estos establecimientos al igual que muchas empresas requieren de años de experiencia en una aérea específica, misma que los profesionales recién egresados no cuentan.
2			X	
3			X	
4		X		
5	Flor de los andes		X	
6	Lumar		X	
7	Comfort		X	
8	Torres de Oro San Miguel Park Machado Palacio imperial	X		
9	Espíndola	X		
<b>Total</b>		4	5	

**Tabla 32. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOSTALES</b>				
1	Saenz		X	En el hostel Alejandra el profesional contratado posee años de experiencia en hotelería acompañado de una certificación de recepcionista.
2	Los Alpes		X	
3	Junin		X	
4	Alejandra	X		
5	Karina		X	
6	Las Acacias		X	
7	Royal Plaza		X	
8	Quito		X	
9	Bella Venecia		X	
10	Mi Madrigal		X	
11	Casanova		X	
12	San Andrés		X	
<b>Total</b>		1	11	

**Tabla 33. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
----	---------	----	----	-------------

BARES			En esta categoría
1		X	de
2		X	emprendimientos
3		X	se puede observar que el personal contratado posee una experiencia de
4	Hobby's Bar Santo Pecado Show Extasis Shotters Duff	X	conocimientos empíricos ya que no han tenido ninguna formación técnica.
<b>Total</b>		4	

**Tabla 34. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
CAFETERÍAS				
1			X	Las cafeterías de la ciudad de
2			X	tulcan no cuentan con el personal de este segmento
3			X	debido a que han brindado la oportunidad de trabajar a sus familiares y amigos especializados en algunos casos en profesiones diferentes al turismo.
4	Ou la la Delicattesen Tulcán La casa Nuestra Baraka		X	
<b>Total</b>			4	

**Tabla 35. Restaurantes**

N°	Empresa	Si	No	Observación
RESTAURANTES				
1	Casa China		X	Los restaurantes de Tulcán no contratan a este tipo de profesionales por el tema de cancelación de sueldos.
2	Broster House		X	
3	Bucadittos De Italia		X	
4	Comida típica mamá Rosita		X	
5	Rico Friend Chicken		X	
6	Tradición del Sabor		X	
7	Cevichería cuatro Ases #1		X	
8	Cebiches de la Rumiñahui		X	
9	Kroky Broaster chicken #2		X	
10	La paradeta de Martha		X	

11	Cevichería cuatro Ases #2	X
12	Danubio	X
13	Sal y Canela	X
14	Lumar	X
15	Fortuna'z	X
<b>Total</b>		15

**Tabla 36.**Discotecas

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1			X	No se contratan a personal de turismo debido a que son lugares donde se contratan muchas de las veces a personal no cuentan con una profesión.
2			X	
3	San Francisco Industries Dance Club T-Kila		X	
<b>Total</b>			3	

**Tabla 37.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		En este lugar se contratan profesionales de turismo para tener mejores resultados en los servicios.
<b>Total</b>		1		

**Tabla 38.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador	X		Este es un negocio emprendido por profesionales de turismo de la universidad politécnica estatal del Carchi.
<b>Total</b>		1		

**Pregunta 5: ¿La empresa cuenta con una misión y visión?**

**Tabla 39.**Hoteles

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1	Flor de los andes		X	Muchos de los establecimientos hoteleros mecionan que
2	Lumar		X	
3	Comfort		X	

4	Torres de Oro		X	no cuentan con
5	San Miguel		X	una ision y
6	Park		X	visión debido a
7	Machado		X	no tener un
8	Palacio imperial		X	objetivo claro de
9	Espíndola	X		lo que desean
<b>Total</b>		1	8	alcanzar.

**Tabla 40. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOSTALES</b>				
1	Saenz		X	En los hostales que se han planteado misiones y visiones es porque cuentan con la ayuda de técnicos los mismos que diseñaron una previa planificación.
2	Los Alpes	X		
3	Junin		X	
4	Alejandra	X		
5	Karina		X	
6	Las Acacias		X	
7	Royal Plaza		X	
8	Quito		X	
9	Bella Venecia		X	
10	Mi Madrigal		X	
11	Casanova		X	
12	San Andrés	X		
<b>Total</b>		3	9	

**Tabla 41. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>BARES</b>				
1		X		Los bares de la ciudad no poseen una misión clara sin embargo ya cuentan con una visión interna para sus actividades la misma que no se la toma en cuenta debido a que creen este aspecto poco relevante.
2			X	
3			X	
4	Hobby's Bar Santo Pecado Show Extasis Shotters Duff		X	
<b>Total</b>		1	3	

**Tabla 42. Cafeterias**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CAFETERÍAS</b>				
1	Ou la la Delicattesen	X		Las misiones y visiones que se

2	Tulcán		X	han determinado en estas cafeterías son recientes y no fueron parte del proyecto en sus inicios.
3	La casa Nuestra Baraka	X		
4		X		
<b>Total</b>		3	1	

**Tabla 43.**Restaurantes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				
1	Casa China	X		Los restaurantes que se cuentan con la misión y visión establecida desde el inicio de sus actividades les ha permitido posicionarse en el mercado y lograr sus metas.
2	Broster House		X	
3	Bucadittos De Italia		X	
4	Comida típica mamá Rosita	X		
5	Rico Friend Chicken		X	
6	Tradición del Sabor	X		
7	Cevichería cuatro Ases #1		X	
8	Cebiches de la Rumiñahui	X		
9	Kroky Broaster chicken #2		X	
10	La paradeta de Martha		X	
11	Cevichería cuatro Ases #2		X	
12	Danubio		X	
13	Sal y Canela		X	
14	Lumar		X	
15	Fortuna ´z		X	
<b>Total</b>		4	11	

**Tabla 44.**Discotecas

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1			X	Ninguna discoteca de la ciudad de Tulcán ha diseñado una misión y visión por falta de recursos y objetivos.
2	San Francisco Industries Dance Club		X	
3	T-Kila		X	
<b>Total</b>			3	

**Tabla 45.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		En este lugar la misión y visión que se han establecido van directamente a ser un lugar donde se creen experiencias

	únicas en los visitantes.
<b>Total</b>	1

**Tabla 46.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
AGENCIAS DE VIAJES				Siendo los
1	Sumak Ecuador	X		propietarios expertos en el sector han implementado tanto la misión y la visión como parte estratégica de su planificación.
<b>Total</b>		1		

**Pregunta 6: ¿Existen sanciones por incumplimiento de valores establecidos dentro de la empresa?**

**Tabla 47.**Hoteles

N°	Empresa	Si	No	Observación
HOTELES				
1	Flor de los andes	X		Pese a no contar
2	Lumar	X		con objetivos
3	Comfort	X		claros y metas a
4	Torres de Oro	X		alcanzar estos
5	San Miguel	X		tienen
6	Park	X		establecido
7	Machado		X	políticas
8	Palacio imperial		X	sancionaría.
9	Espíndola		X	
<b>Total</b>		6	3	

**Tabla 48.**Hostales

N°	Empresa	Si	No	Observación
HOSTALES				
1	Saenz	X		Cada uno de los
2	Los Alpes	X		empleados de
3	Junin	X		todas la
4	Alejandra	X		areasconcen
5	Karina	X		claramente
6	Las Acacias	X		cuáles son las
7	Royal Plaza	X		sanciones en
8	Quito		X	caso de no
9	Bella Venecia		X	cumplir una de
10	Mi Madrigal		X	sus tareas
11	Casanova		X	asignadas.
12	San Andrés		X	
<b>Total</b>		7	5	

**Tabla 49. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>BARES</b>				La única sanción que poseen estos establecimientos es cuando los empleados no ingresan en los horarios establecidos.
1	Hobby's Bar		X	
2	Santo Pecado Show	X		
3	Extasis	X		
4	Shotters Duff	X		
<b>Total</b>		3	1	

**Tabla 50. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CAFETERÍAS</b>				Las sanciones establecidas dentro de las políticas del establecimiento son para la impuntualidad, hurto e irrespeto al cliente.
1			X	
2			X	
3	Ou la la Delicattesen Tulcán	X		
4	La casa Nuestra Baraka	X		
<b>Total</b>		2	2	

**Tabla 51. Restaurantes**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				Una similitud de estos establecimientos es que su principal sanción es para los empleados que no cumplan los horarios preestablecidos.
1	Casa China	X		
2	Broster House	X		
3	Bucadittos De Italia	X		
4	Comida típica mamá Rosita	X		
5	Rico Friend Chicken	X		
6	Tradición del Sabor	X		
7	Cevichería cuatro Ases #1	X		
8	Cebiches de la Rumiñahui		X	
9	Kroky Broaster chicken #2	X		
10	La paradeta de Martha	X		
11	Cevichería cuatro Ases #2	X		
12	Danubio	X		
13	Sal y Canela	X		
14	Lumar	X		
15	Fortuna'z	X		
<b>Total</b>		14	1	

**Tabla 52. Discotecas**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				La sanción principal que se
1	San Francisco Industries	X		



2	Dance Club T-Kila		X	ha determinado en estos establecimientos está enfocada a que el personal no puede ingerir ninguna bebida alcohólica durante sus funciones.
3		X		
<b>Total</b>		2	1	

**Tabla 53.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		La norma principal en este sitio menciona que los empleados no deben hurtan las pertenencias de los clientes bajo ningún motivo.
<b>Total</b>		1		

**Tabla 54.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador	X		En la agencia de viajes las sanciones son varias sin embargo la que se enfatiza más es no generar expectativas mal intencionadas a los turistas o viajeros.
<b>Total</b>		1		

**Pregunta 7: ¿La empresa establece actividades y tareas para alcanzar los objetivos propuestos?**

**Tabla 55.**Hoteles

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1	Flor de los andes	X		En cuanto a la organización de estos establecimientos se considera baja, ya que, solo 3 de los 9 hoteles
2	Lumar		X	
3	Comfort		X	
4	Torres de Oro	X		
5	San Miguel	X		
6	Park		X	
7	Machado		X	

8	Palacio imperial Espíndola		X	establecen las actividades que se van a realizar dentro del establecimiento, considerando que es un elemento importante para tener éxito en las empresas.
9			X	
<b>Total</b>		3	6	

**Tabla 56. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	<b>HOSTALES</b>			La mitad de los hostales
1		X		manejan una buena
2	Sáenz		X	organización, lo que significa
3	Los Alpes		X	que consideran importante
4	Junín	X		establecer actividades para
5	Alejandra	X		que sus empresas alcancen sus
6	Karina		X	objetivos propuestos sin inconvenientes.
7	Las Acacias		X	
8	Royal Plaza		X	
9	Quito	X		
10	Bella Venecia	X		
11	Mi Madrigal Casanova		X	
12	San Andrés	X		
<b>Total</b>		6	6	

**Tabla 57. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	<b>BARES</b>			Con respecto a Bares solo 1 no establece actividades
1		X		antes de realizarlas, lo que se considera que esta empresa no cuenta con una buena organización.
2		X		
3		X		
4	Hobby's Bar Santo Pecado Show Extasis Shotters Duff		X	
<b>Total</b>		3	1	

**Tabla 58. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
----	---------	----	----	-------------

CAFETERÍAS				La ciudad de Tulcán cuenta con 4 cafeterías reconocidas por el catastro turístico de la ciudad, el cuál 3 de estos establecimientos cuentan con una buena organización, porque toman en cuenta establecer las actividades con anticipación para tener buenos resultados en las empresas.
1			X	
2		X		
3		X		
4	Ou la la Delicattesen Tulcán La casa Nuestra Baraka	X		
<b>Total</b>		3	1	

**Tabla 59.**Restaurantes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				
1			X	En cuanto a los restaurantes registrados 9 de los 15 establecimientos establecen actividades y tareas para cumplir sus objetivos propuestos, que dentro de la organización es fundamental para las empresas.
2		X		
3		X		
4		X		
5	Casa China Broster House Bucadittos De Italia Comida típica mamá Rosita Rico Friend Chicken	X		
6	Tradición del Sabor Cevichería cuatro Ases #1 Cebiches de la Rumiñahui Kroky Broaster chicken #2 La paradeta de Martha	X		
7	Cevichería cuatro Ases #2		X	
8	Danubio		X	
9	Sal y Canela	X		
10	Lumar	X		
11	Fortuna'z		X	
12		X		
13			X	
14			X	
15		X		
<b>Total</b>		9	6	

**Tabla 60.**Discotecas

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1		X		Las Discotecas de la ciudad de Tulcán no establecen actividades antes de realizarlas, ya que solo una lo hace, tomando en cuenta que dentro de la organización es fundamental cumplir con este elemento para alcanzar objetivos planteados dentro de los establecimientos.
2			X	
3	San Francisco Industries Dance Club T-Kila		X	
<b>Total</b>		1	2	

**Tabla 61.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		La organización es parte de una buena cultura empresarial turística, la empresa carrizal El Carrizal es un establecimiento turístico que cumple con una buena organización y contrata a profesionales en turismo que establecen actividades y tareas para alcanzar objetivos de la empresa, ya que toman en cuenta como un indicador elemental para la empresa.
<b>Total</b>		1		

**Tabla 62.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador	X		Al igual que la empresa Sumak Ecuador es un establecimiento turístico que cumple con una buena organización y contrata a profesionales en turismo que establecen actividades y tareas para alcanzar objetivos de la empresa, ya que toman en cuenta como un indicador elemental para el establecimiento.
<b>Total</b>		1		

**Pregunta 8: ¿La empresa está clasificada por departamentos organizacionales?**

**Tabla 63.**Hoteles

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1			X	La clasificación de acuerdo a la capacidad del empleado es sustancial para mantener una buena organización para las empresas, el cuál en los hoteles de la ciudad de Tulcán 2 de los 9 establecimientos lo realizan correctamente, lo que significa que no existe una buena organización en
2			X	
3			X	
4		X		
5			X	
6	Flor de los andes		X	
7	Lumar		X	
8	Comfort Torres de Oro San Miguel Park Machado Palacio imperial		X	
9	Espíndola	X		

				los establecimientos hoteleros.
<b>Total</b>		2	7	

**Tabla 64. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	HOSTALES			
1		X		En los establecimientos
2		X		de hospedaje
3	Saenz		X	con respecto a
4	Los Alpes	X		hostales el 50%
5	Junin	X		de estas empresa
6	Alejandra		X	cumplen con
7	Karina		X	una
8	Las Acacias		X	organización
9	Royal Plaza		X	adecuada, lo que
10	Quito		X	significa que
11	Bella Venecia		X	aún falta
	Mi Madrigal			mejorar la
	Casanova			cultura
12	San Andrés		X	empresarial en
				la ciudad de
				Tulcán.
<b>Total</b>		4	8	

**Tabla 65. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	BARES			
1			X	En las empresas
2			X	de Bares
3			X	ninguna cumple
				con una
				adecuada
				organización
	Hobby's Bar			empresarial,
	Santo Pecado Show			tomando en
	Extasis			cuenta que la
4	Shotters Duff		X	organización es
				de vital
				importancia
				para el
				mejoramiento
				de la empresa.
<b>Total</b>			4	

**Tabla 66. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	CAFETERÍAS			
1	Ou la la Delicattesen		X	En las empresas
2	Tulcán		X	de cafeterías
3	La casa Nuestra		X	ninguna cumple
4	Baraka		X	con una
				adecuada

			organización empresarial, tomando en cuenta que la organización es de vital importancia para el mejoramiento de la empresa.
<b>Total</b>		4	

**Tabla 67. Restaurantes**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				
1	Casa China	X		En las empresas que prestan el servicio de restauración solo el 50% cumple con una adecuada organización empresarial, tomando en cuenta que la organización es de vital importancia para el mejoramiento de la empresa.
2	Broster House	X		
3	Bucadittos De Italia		X	
4	Comida típica mamá Rosita		X	
5	Rico Friend Chicken		X	
6	Tradición del Sabor		X	
7	Cevichería cuatro Ases #1	X		
8	Cebiches de la Rumiñahui	X		
9	Kroky Broaster chicken #2		X	
10	La paradeta de Martha		X	
11	Cevichería cuatro Ases #2	X		
12	Danubio		X	
13	Sal y Canela		X	
14	Lumar		X	
15	Fortuna'z		X	
<b>Total</b>		5	10	

**Tabla 68. Discotecas**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1			X	Con respecto a las empresas de Discotecas ninguna cumple con una adecuada organización empresarial, tomando en cuenta que la organización es de vital importancia para el mejoramiento de la empresa.
2			X	
3	San Francisco Industries Dance Club T-Kila		X	
<b>Total</b>			3	

**Tabla 69.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		El centro turístico de recreación El Carrizal, como su nombre lo indica es un establecimiento en el área turística el cual cuenta con una buena organización, lo que significa que su cultura empresarial es eficiente.
<b>Total</b>		1		

**Tabla 70.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador	X		La agencia de viajes Sumak Ecuador es un establecimiento turístico, el cual cuenta con una buena organización, lo que significa que su cultura empresarial es eficiente.
<b>Total</b>		1		

**Pregunta 9: ¿El cargo laboral de la empresa está dividido de acuerdo a la habilidad de los profesionales en turismo?**

**Tabla 71.**Hoteles

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1		X		En los establecimientos turísticos de hotelería el 50% de las empresas definen el cargo laboral de los empleados de acuerdo a la habilidad de cada persona, lo que corresponde que se debe mejorar la
2			X	
3	Flor de los andes		X	
4	Lumar	X		
5	Comfort		X	
6	Torres de Oro		X	
7	San Miguel		X	
8	Park Machado	X		
9	Palacio imperial Espíndola		X	



organización en los establecimientos de hotelería.

**Total** 3 6

**Tabla 72. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	HOSTALES			En los
1		X		establecimientos
2			X	turísticos de
3	Saenz		X	hostales el 80%
4	Los Alpes	X		de las empresas
5	Junin		X	no definen el
6	Alejandra		X	cargo laboral de
7	Karina		X	los empleados
8	Las Acacias		X	de acuerdo a la
9	Royal Plaza		X	habilidad de
10	Quito		X	cada persona, lo
11	Bella Venecia		X	que significa
	Mi Madrigal			que su cultura
	Casanova			empresarial en
12	San Andrés		X	los hostales es
				deficiente y se
				debería mejorar.
<b>Total</b>		2	10	

**Tabla 73. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	BARES			En las empresas
1			X	de Bares
2			X	ninguna define
3			X	el cargo de los
	Hobby's Bar			empleados de
	Santo Pecado Show			acuerdo a su
	Extasis			cargo laboral, lo
4	Shotters Duff		X	que se conoce
				que no existe
				una cultura
				empresarial al
				no dar
				cumplimiento a
				una buena
				organización.
<b>Total</b>			4	

**Tabla 74. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	CAFETERÍAS			En cuanto a los
1	Ou la la Delicattesen		X	establecimientos

2	Tulcán	X	de cafeterías se evidencia que tampoco definen el cargo de los empleados de acuerdo a su cargo laboral, lo que se conoce que no existe una cultura empresarial al no dar cumplimiento a una buena organización.
3	La casa Nuestra Baraka	X	
4		X	
<b>Total</b>		4	

**Tabla 75. Restaurantes**

Nº	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				De acuerdo al catastro turístico de la ciudad de Tulcán existen 15 establecimientos de los cuáles ninguno cumple con una eficiente cultura empresarial, ya que en ningún caso se define al empleado de acuerdo a la habilidad de cada persona, lo que significa que no hay organización en las empresas de restauración.
1	Casa China		X	
2	Broster House		X	
3	Bucadittos De Italia		X	
4	Comida típica mamá Rosita		X	
5	Rico Friend Chicken		X	
6	Tradición del Sabor		X	
7	Cevichería cuatro Ases #1		X	
8	Cebiches de la Rumiñahui		X	
9	Kroky Broaster chicken #2		X	
10	La paradeta de Martha		X	
11	Cevichería cuatro Ases #2		X	
12	Danubio		X	
13	Sal y Canela		X	
14	Lumar		X	
15	Fortuna´z		X	
<b>Total</b>			15	

**Tabla 76. Discotecas**

Nº	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				Las Discotecas de la ciudad de Tulcán no establecen el cargo laboral de acuerdo a la habilidad de cada empleado que dentro de la organización es el factor elemental para una eficiente
1			X	
2			X	
3	San Francisco Industries Dance Club T-Kila		X	

			cultura empresarial, el cuál no se da cumplimiento.
<b>Total</b>		3	

**Tabla 77.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		El centro turístico de recreación El Carrizal, como su nombre lo indica es un establecimiento en el área turística el cual toma en cuenta que una buena división de trabajo de acuerdo a la habilidad de cada empleado es fundamental, lo que significa que su cultura empresarial es eficiente.
<b>Total</b>		1		

**Tabla 78.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador	X		La agencia de viajes Sumak Ecuador es un establecimiento turístico, el cual considera la división del trabajo de acuerdo a la habilidad de cada empleado es esencial para la empresa, lo que significa que su cultura empresarial es eficiente.
<b>Total</b>		1		

**Pregunta 10:** ¿Se realizan actividades conjuntas entre administrativos y empleados?

**Tabla 79. Hoteles**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1			X	La comunicación y
2			X	el ambiente
3			X	laboral es parte
4			X	de una eficiente
5			X	cultura
6			X	empresarial, la
7			X	ciudad de
8			X	Tulcán cuanta
	Flor de los andes			con 9
	Lumar			establecimientos
	Comfort			de alojamiento,
	Torres de Oro			los cuales no
	San Miguel			cuentan con un
	Park			buen ambiente
	Machado			laboral tanto de
	Palacio imperial			administrativos
9	Espíndola		X	como
				empleados
				dentro de la
				empresa,
				presentado de
				esta manera que
				no hay una
				adecuada
				cultura
				empresarial.
<b>Total</b>			9	

**Tabla 80. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOSTALES</b>				
1			X	En los
2			X	establecimientos
3	Saenz		X	turísticos de
4	Los Alpes	X		hostales el 90%
5	Junín		X	de las empresas
6	Alejandra		X	no realizan
7	Karina		X	actividades
8	Las Acacias		X	conjuntas entre
9	Royal Plaza		X	administrativos
10	Quito		X	y empleados, lo
11	Bella Venecia		X	que significa
	Mi Madrigal			que su cultura
	Casanova			empresarial en
12	San Andrés		X	los hostales es
				deficiente y se
				debería mejorar.
<b>Total</b>		11	1	

**Tabla 81. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>BARES</b>				
1			X	En las empresas de Bares no se realizan actividades conjuntas entre administrativos y empleados, lo que se conoce que no existe una cultura empresarial al no dar cumplimiento a una buena organización
2			X	
3			X	
4	Hobby's Bar Santo Pecado Show Extasis Shotters Duff		X	
<b>Total</b>			4	

**Tabla 82. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CAFETERÍAS</b>				
1			X	En cuanto a los establecimiento de cafeterías se evidencia que no se realizan actividades conjuntas entre administrativos y empleados, lo que se conoce que su cultura empresarial es deficiente al no dar cumplimiento a una buena organización.
2		X		
3			X	
4	Ou la la Delicattesen Tulcán La casa Nuestra Baraka		X	
<b>Total</b>		1	3	

**Tabla 83. Restaurantes**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				
1	Casa China		X	De acuerdo al catastro turístico la ciudad de Tulcán cuenta con 15 establecimientos de los cuáles no se realizan actividades conjuntas entre administrativos y empleados, lo que representa que no
2	Broster House		X	
3	Bucadittos De Italia		X	
4	Comida típica mamá Rosita		X	
5	Rico Friend Chicken		X	
6	Tradición del Sabor		X	
7	Cevichería cuatro Ases #1		X	
8	Cebiches de la Rumiñahui		X	
9	Kroky Broaster chicken #2		X	
10	La paradeta de Martha		X	

11	Cevichería cuatro Ases #2		X	hay organización en las empresas de restauración.
12	Danubio		X	
13	Sal y Canela		X	
14	Lumar		X	
15	Fortuna'z	X		
<b>Total</b>		1	14	

**Tabla 84.**Discotecas

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1			X	Las Discotecas de la ciudad de Tulcán no se realizan actividades conjuntas entre administrativos y empleados, tomando en cuenta que dentro de la organización es el factor elemental para una eficiente cultura empresarial, el cuál no se da cumplimiento.
2			X	
3	San Francisco Industries Dance Club T-Kila		X	
<b>Total</b>			3	

**Tabla 85.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		El centro turístico de recreación El Carrizal realiza sus actividades conjuntas entre administrativos y empleados el cual toma en cuenta que un buen ambiente laboral es fundamental y que su cultura empresarial es eficiente.
<b>Total</b>		1		

**Tabla 86.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador	X		En la empresa de agencia de viajes

				Sumak Ecuador realiza sus actividades conjuntas entre administrativos y empleados, esta empresa turística cumple con una buena organización que aporta a una eficiente cultura empresarial.
<b>Total</b>			1	

**Pregunta 11: ¿La empresa cuenta con un líder que resuelva problemáticas, conflictos, inquietudes o dificultades que tengan los empleados en su trabajo?**

**Tabla 87. Hoteles**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1			X	Contar con un líder en las empresas ayuda
2		X		que todos tengan una
3			X	misma visión, a cumplir mismos
4		X		objetivos, el 50% de las
5	Flor de los andes		X	empresas en el área hotelera no
6	Lumar		X	cuenta con un líder en el
7	Comfort	X		establecimiento, lo que impide
8	Torres de Oro		X	aumentar la cultura empresarial.
	San Miguel			
	Park			
	Machado			
	Palacio imperial			
9	Espíndola		X	
<b>Total</b>		3	6	

**Tabla 88. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOSTALES</b>				
1	Saenz		X	Los establecimientos de Hostales
2	Los Alpes	X		cuentan con un aspecto
3	Junín	X		importante para dar
4	Alejandra	X		cumplimiento a una cultura
5	Karina	X		empresarial, el 75% cumple
6	Las Acacias	X		
7	Royal Plaza		X	
8	Quito	X		
9	Bella Venecia	X		
10	Mi Madrigal	X		

11	Casanova San Andrés	X		con un líder que ayuda a resolver problemáticas, conflictos,
12		X	X	inquietudes o dificultades que tienen los empleados en la empresa.
<b>Total</b>		9	3	

**Tabla 89. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>BARES</b>				
1		X		Las empresas de Bares tiene una fortaleza
2		X		primordial, ya que el 100% de estos
3		X		establecimientos cuentan con un líder que tiende a llevar por una misma dirección a cumplir mismos objetivos en la organización.
4	Hobby´s Bar Santo Pecado Show Extasis Shotters Duff	X		
<b>Total</b>		4		

**Tabla 90. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CAFETERÍAS</b>				
1		X		El 75% de las cafeterías de la ciudad de Tulcán cuentan con un líder que ayuda a resolver problemáticas, conflictos,
2			X	inquietudes o dificultades que tienen los empleados en la empresa.
3		X		
4	Ou la la Delicattesen Tulcán La casa Nuestra Baraka	X		
<b>Total</b>		3	1	

**Tabla 91. Restaurantes**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				
1	Casa China	X		Los establecimientos de



2	Broster House	X	restauración
3	Bucadittos De Italia	X	cumplen con un
4	Comida típica mamá Rosita	X	factor elemental de
5	Rico Friend Chicken	X	contar con un líder
6	Tradición del Sabor	X	en las empresas que
7	Cevichería cuatro Ases #1	X	tiende a llevar una
8	Cebiches de la Rumiñahui	X	cultura empresarial.
9	Kroky Broaster chicken #2	X	
10	La paradeta de Martha	X	
11	Cevichería cuatro Ases #2	X	
12	Danubio	X	
13	Sal y Canela	X	
14	Lumar	X	
15	Fortuna ´z	X	
<b>Total</b>		15	

**Tabla 92. Discotecas**

Nº	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1		X		Un líder en una empresa ayuda a mejorar su organización, dirección y en estos establecimientos es muy importante contar con un líder tanto para mejorar el ambiente laboral como la seguridad de los clientes, el cual el 30% de estos establecimientos cuentan con líder.
2			X	
3	San Francisco Industries Dance Club T-Kila		X	
<b>Total</b>		1	2	

**Tabla 93. Centros turísticos de recreación**

Nº	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		El centro turístico de recreación "El Carrizal" cuenta con una excelente Planificación, Organización y Dirección, lo que corresponde que su cultura empresarial es eficiente y contar

			con líder en la empresa ayuda a aumentar la misma.
<b>Total</b>		1	

**Tabla 94.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador	X		La agencia de viajes “Sumak Ecuador” cuenta con una excelente Planificación, Organización y Dirección, lo que corresponde que su cultura empresarial es eficiente y contar con líder en la empresa ayuda a aumentar la misma.
<b>Total</b>		1		

**Pregunta 12: ¿Existen diferentes tipos de actividades que motiven al personal de trabajo dentro de su entorno laboral?**

**Tabla 95.**Hoteles

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1			X	El reconocimiento del trabajo laboral en las organizaciones es parte de una eficiente cultura empresarial,
2			X	porque sus empleados van a sentirse motivados y realizar un excelente trabajo. Sin embargo las empresas de hotelería no realizan actividades ni reconocimientos que motiven al
3			X	
4			X	
5			X	
6			X	
7	Flor de los andes		X	
8	Lumar Comfort Torres de Oro San Miguel Park Machado Palacio imperial		X	
9	Espíndola		X	

				personal de trabajo dentro de su entorno laboral.
<b>Total</b>			9	

**Tabla 96. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	HOSTALES			El
1			X	reconocimiento
2			X	del trabajo
3			X	laboral en las
4			X	organizaciones
5			X	es parte de una
6			X	eficiente cultura
7			X	empresarial,
8	Saenz	X		porque sus
9	Los Alpes		X	empleados van a
10	Junín		X	sentirse
11	Alejandra		X	motivados y
	Karina			realizar un
	Las Acacias			excelente
	Royal Plaza			trabajo. Sin
	Quito			embargo los
	Bella Venecia			establecimientos
	Mi Madrigal			de Hostales no
	Casanova			realizan
12	San Andrés		X	actividades ni
				reconocimientos
				que motiven al
				personal de
				trabajo dentro de
				su entorno
				laboral.
<b>Total</b>		1	11	

**Tabla 97. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
	BARES			Las empresas de
1		X		Bares tiene una
2		X		fortaleza
3		X		primordial
				dentro de la
	Hobby's Bar			cultura
	Santo Pecado Show			empresarial, ya
	Extasis			que el 100% de
4	Shotters Duff	X		estos
				establecimientos
				realizan
				actividades y
				reconocimientos

que motiven al personal de trabajo dentro de su entorno laboral.

<b>Total</b>	4
--------------	---

**Tabla 98.**Cafeterias

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CAFETERÍAS</b>				
1		X		El 50% de las cafeterías de la ciudad de Tulcán realizan actividades y reconocimientos que motivan a los empleados a realizar un buen trabajo y brindar un servicio de calidad a los clientes.
2			X	
3		X		
4	Ou la la Delicattesen Tulcán La casa Nuestra Baraka		X	
<b>Total</b>		2	2	

**Tabla 99.**Restaurantes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				
1	Casa China		X	El reconocimiento del trabajo laboral en las organizaciones es parte de una eficiente cultura empresarial. La ciudad de Tulcán cuenta con 15 establecimientos de los cuáles el 75% no realizan actividades ni reconocimientos que motiven a los empleados.
2	Broster House		X	
3	Bucadittos De Italia		X	
4	Comida típica mamá Rosita		X	
5	Rico Friend Chicken		X	
6	Tradición del Sabor		X	
7	Cevichería cuatro Ases #1		X	
8	Cebiches de la Rumiñahui		X	
9	Kroky Broaster chicken #2		X	
10	La paradeta de Martha		X	
11	Cevichería cuatro Ases #2		X	
12	Danubio	X		
13	Sal y Canela	X		
14	Lumar		X	
15	Fortuna ´z	X		
<b>Total</b>		3	12	

**Tabla 100.**Discotecas

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1		X		Un 75% de las Discotecas de la ciudad de Tulcán no realizan actividades ni reconocimientos
2	San Francisco Industries Dance Club	X		
3	T-Kila		X	

			que motiven a los empleados a realizar un buen trabajo y brindar un servicio de calidad a los clientes.
<b>Total</b>		2	1

**Tabla 101.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		El centro turístico de recreación “El Carrizal” cuenta con una excelente Planificación, Organización y Dirección, lo que corresponde que su cultura empresarial es eficiente y realizar actividades y dar reconocimientos que motiven a los empleados mejoran aún más su cultura organizacional.
<b>Total</b>		1		

**Tabla 102.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador	X		La agencia de viajes “Sumak Ecuador” es un establecimiento turístico que cuenta con una excelente Planificación, Organización y Dirección, lo que corresponde que su cultura empresarial es eficiente y realizar actividades y dar reconocimientos que motiven a los

empleados mejoran aún más su cultura organizacional.

**Total** 1

**Pregunta 13: ¿Se evalúa con frecuencia el desempeño de los empleados?**

**Tabla 103. Hoteles**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1			X	Parte de la cultura
2		X		empresarial es
3			X	el control
4			X	dentro de las
5			X	empresas,
6		X		gracias a este
7	Flor de los andes		X	factor se evalúa
8	Lumar		X	el rendimiento o
	Comfort			cumplimiento
	Torres de Oro			de un buen
	San Miguel			trabajo en los
	Park			empleados, sin
	Machado			embargo, el
	Palacio imperial			77% del área
9	Espíndola		X	hotelera no
				realiza un
				control al no
				evaluar con
				frecuencia el
				desempeño de
				los empleados.
<b>Total</b>		2	7	

**Tabla 104. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOSTALES</b>				
1		X		Los
2		X	X	establecimientos
3	Saenz	X		de hostales dan
4	Los Alpes	X		un
5	Junín	X		cumplimiento
6	Alejandra		X	de evaluación
7	Karina		X	con frecuencia
8	Las Acacias	X		del desempeño
9	Royal Plaza		X	de los
10	Quito		X	empleados con
11	Bella Venecia	X		un porcentaje
	Mi Madrigal			del 58% de las
	Casanova			empresas que
12	San Andrés		X	realizan un
				control a los
				empleados.

<b>Total</b>	7	5
--------------	---	---

**Tabla 105. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>BARES</b>				
1			X	Las empresas de Bares no realizan un control de evaluar a los empleados de su desempeño laboral, que es perjudicial para la empresa.
2			X	
3	Hobby's Bar		X	
	Santo Pecado Show			
4	Extasis			
	Shotters Duff		X	
<b>Total</b>			4	

**Tabla 106. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CAFETERÍAS</b>				
1			X	El 75% de las empresas de cafeterías no realizan un control de evaluar a los empleados de su desempeño laboral, que es perjudicial para la empresa.
2			X	
3			X	
	Ou la la Delicatessen			
	Tulcán			
	La casa Nuestra			
4	Baraka	X		
<b>Total</b>		1	3	

**Tabla 107. Restaurantes**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				
1	Casa China		X	Parte de la cultura empresarial es el control dentro de las empresas, gracias a este factor se evalúa el rendimiento o cumplimiento de un buen trabajo en los empleados, sin embargo, el 50% del área de restauración no realizan un control al no evaluar con frecuencia el
2	Broster House	X		
3	Bucadittos De Italia		X	
4	Comida típica mamá Rosita		X	
5	Rico Friend Chicken		X	
6	Tradición del Sabor		X	
7	Cevichería cuatro Ases #1	X		
8	Cebiches de la Rumiñahui		X	
9	Kroky Broaster chicken #2		X	
10	La paradeta de Martha		X	
11	Cevichería cuatro Ases #2	X		
12	Danubio		X	
13	Sal y Canela		X	
14	Lumar	X		
15	Fortuna'z	X		

			desempeño de los empleados.
<b>Total</b>	5	10	

**Tabla 108.**Discotecas

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1			X	Las Discotecas de la ciudad de Tulcán no realizan un control al no evaluar con frecuencia el desempeño de los empleados, el cual no permite saber si se brinda un servicio de calidad a los clientes.
2			X	
3	San Francisco Industries Dance Club T-Kila		X	
<b>Total</b>			3	

**Tabla 109.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal	X		El centro turístico de recreación “El Carrizal” cuenta con una excelente Planificación, Organización y Dirección y control lo que corresponde a que su cultura empresarial sea eficiente, ya que realizan un control al evaluar con frecuencia el desempeño de los empleados mejoran aún más su cultura organizacional.
<b>Total</b>		1		

**Tabla 110.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador	X		La agencia de viajes “Sumak Ecuador” es un



		establecimiento turístico que cuenta con una excelente Planificación, Organización, Dirección y control lo que corresponde que su cultura empresarial es eficiente.
<b>Total</b>	1	

**Pregunta 14: ¿Se cuenta con medidas correctivas para evitar desviaciones en el funcionamiento de la empresa?**

**Tabla 111. Hoteles**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOTELES</b>				
1		X		Tomar correctas decisiones en la empresa aporta
2		X		hacia una eficiente cultura empresarial,
3			X	más del 50% de los establecimientos de hotelería no cuenta con medidas correctivas para evitar desviaciones en el funcionamiento de la empresa.
4		X		
5	Flor de los andes		X	
6	Lumar	X		
7	Comfort		X	
8	Torres de Oro		X	
	San Miguel			
	Park			
	Machado			
	Palacio imperial			
9	Espíndola		X	
<b>Total</b>		4	5	

**Tabla 112. Hostales**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>HOSTALES</b>				
1	Saenz	X		Más del 75% del área de hostales existen medidas correctivas para evitar desviaciones en el funcionamiento de la empresa y de esta forma
2	Los Alpes	X		
3	Junin	X		
4	Alejandra		X	
5	Karina		X	
6	Las Acacias	X		
7	Royal Plaza	X		
8	Quito	X		
9	Bella Venecia	X		
10	Mi Madrigal	X		

11	Casanova San Andrés	X		aportan a tener una eficiente cultura empresarial.
12		X		
<b>Total</b>		10	2	

**Tabla 113. Bares**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>BARES</b>				
1		X		Las empresas de Bares toman medidas correctivas para evitar desviaciones en el funcionamiento de la empresa lo que aporta a tener una parte de una cultura empresarial.
2		X		
3		X		
4	Hobby's Bar Santo Pecado Show Extasis Shotters Duff	X		
<b>Total</b>		4		

**Tabla 114. Cafeterías**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CAFETERÍAS</b>				
1			X	El 75% de las empresas de cafeterías toman medidas correctivas para evitar problemáticas dentro y fuera de la empresa.
2		X		
3	Ou la la Delicattesen Tulcán	X		
4	La casa Nuestra Baraka	X		
<b>Total</b>		3	1	

**Tabla 115. Restaurantes**

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>RESTAURANTES</b>				
1	Casa China	X		Parte de la cultura empresarial es el control dentro de las empresas, ya que contar con medidas correctivas para evitar problemáticas en la empresa aumenta la misma, el 100% de los restaurantes
2	Broster House	X		
3	Bucadittos De Italia	X		
4	Comida típica mamá Rosita	X		
5	Rico Friend Chicken	X		
6	Tradición del Sabor	X		
7	Cevichería cuatro Ases #1	X		
8	Cebiches de la Rumiñahui	X		
9	Kroky Broaster chicken #2	X		
10	La paradeta de Martha	X		
11	Cevichería cuatro Ases #2	X		
12	Danubio	X		

13	Sal y Canela	X		cumple con este elemento en las empresas.
14	Lumar	X		
15	Fortuna'z	X		
<b>Total</b>		15		

**Tabla 116.**Discotecas

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>DISCOTECAS</b>				
1		X		Más del 50% de las Discotecas de la ciudad de Tulcán cuentan con medidas correctivas para evitar desviaciones en el funcionamiento de la empresa lo que aporta a tener una parte de una cultura empresarial
2			X	
3	San Francisco Industries Dance Club T-Kila	X		
<b>Total</b>		2	1	

**Tabla 117.**Centros turísticos de recreación

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>CENTROS TURÍSTICOS DE RECREACIÓN</b>				
1	El Carrizal		X	El centro turístico de recreación “El Carrizal” cuenta con una excelente Planificación, Organización y Dirección y control lo que corresponde a que su cultura empresarial sea eficiente, ya que cuentan con medidas correctivas que mejoran aún más su cultura organizacional.
<b>Total</b>			1	

**Tabla 118.**Agencias de viajes

N°	Empresa	Si	No	Observación
<b>AGENCIAS DE VIAJES</b>				
1	Sumak Ecuador		X	La agencia de viajes “Sumak Ecuador” es un establecimiento turístico que

---

cuenta con una excelente Planificación, Organización, Dirección y control lo que corresponde que su cultura empresarial es eficiente

**Total**

1

---

#### Anexo 4: Encuesta

**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI**  
**FACULTAD DE INDUSTRIAS AGROPECUARIAS Y CIENCIAS AMBIENTALES**  
**CARRERA DE TURISMO**



#### ENCUESTA

**Tema:** La cultura empresarial turística en la ciudad de Tulcán y sus fuentes de empleo en los profesionales de Turismo

**Objetivo:** Analizar la cultura empresarial turística de la ciudad de Tulcán y sus fuentes de empleo para los profesionales en Turismo en el año 2021.

Sexo: Hombre  Mujer

Edad: 21-28  28-35  35-43

#### Encuesta dirigida a los profesionales en turismo

#### INDICACIONES

Conteste las siguientes preguntas según su criterio

Marque con una X de acuerdo a la escala

1. ¿Desde su conocimiento técnico considera que las empresas turísticas de la ciudad de Tulcán ofrecen servicios de calidad?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

2. ¿Las empresas de la ciudad de Tulcán favorecen la protección social del trabajador?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

3. ¿Usted ha pensado en crear su propia empresa como profesional en turismo?

SI	NO
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

--	--

4. **¿Su carrera profesional le ha permitido trabajar en algún establecimiento turístico de la ciudad de Tulcán?**

SI	NO

5. **¿Su carrera profesional le ha generado conocimientos para realizar un trabajo de calidad en las empresas turística?**

SI	NO

6. **¿Las empresas turísticas de la ciudad de Tulcán le han dado oportunidad de trabajo en su área?**

SI	NO

7. **¿Cree usted que la escasa fuente de empleo para los profesionales en turismo se debe a una cultura empresarial turística deficiente en la ciudad de Tulcán?**

SI	NO

8. **¿En la ciudad de Tulcán existen fuentes de empleo para los profesionales en turismo?**

SI	NO

9. **¿Considera importante la eficiente cultura empresarial turística para la generación de fuentes de empleo en su área?**

SI	NO