



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE EDUCACIÓN COMERCIAL  
ADMINISTRATIVA Y CIENCIAS**

**Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de:**

**TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

**REALIZAR UN ESTUDIO DE MERCADO PARA ESTABLECER LA  
DEMANDA DEL SERVICIO DE HOSPEDAJE EN EL INSTITUTO  
SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE TECNOLOGÍA.**

**Autora: Apolinario Ríos Candy Lady**

**Tutora: PhD.Elena Tolozano Benites**

**Guayaquil, Ecuador**

**2017**

## **DEDICATORIA**

Este proyecto está dedicado primero a Dios, por tenerme con salud y darme sabiduría día a día y hacerme entender que con humildad, paciencia, y sacrificio todo es posible. A mi familia, en especial a mi madre por ser pilar principal para seguir luchando para alcanzar cada meta propuesta , estuvo apoyándome en todo momento, me dio la valentía para seguir estudiando, comprobando que con esfuerzo y perseverancia se pueden alcanzar las metas y darme ese amor incondicional que me impulsa a diario para seguir adelante en mi vida profesional.

Apolinario Ríos Candy Lady

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por bendecirme una vez más dándome esta oportunidad de poder cumplir mis metas. A mi familia y a mi madre Sra. Eloísa Ríos que sin el esfuerzo de ella no hubiera llegado hasta donde estoy ahora por darme el apoyo incondicional para que éste trabajo llegue a una feliz culminación, les agradezco por sus consejos, apoyo, ánimo y compañía en los momentos más difíciles. A los profesores del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, por su calidad académica demostrada en todos los años de mi carrera. En especial al Msc. Luis Villegas Yagual por haberme enseñado y ayudarme en mi preparación académica y darme palabras de aliento para seguir luchando por mis objetivos propuestos.

Apolinario Ríos Candy Lady



## **CERTIFICACIÓN DE LA ACEPTACIÓN DEL TUTOR**

En mi calidad de Tutor (a) del Proyecto de Investigación, nombrado por la Comisión de Culminación de Estudios del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que después de analizado el proyecto de investigación con el tema:

**“Realizar un estudio de mercado para establecer la demanda del servicio de hospedaje en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología” y problema de investigación ¿Cómo medir la aceptación por parte de los estudiantes del servicio de hospedaje para determinar su demanda, en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ubicado en la zona céntrica de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017?, presentado por Candy Lady Apolinario Ríos como requisito previo para optar por el título de :**

### **TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

El mismo cumple con los requisitos establecidos, en el orden metodológico científico-académico, además de constituir un importante tema de investigación.

**Egresada:**  
Apolinario Ríos Candy Lady

**Tutora:**  
Phd. Elena Tolozano Benites

## **CLÁUSULA DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE TRABAJOS DE TITULACIÓN**

Yo, Apolinario Ríos Candy Lady en calidad de autor(a) con los derechos patrimoniales del presente trabajo de titulación

**Realizar un estudio de mercado para establecer la demanda del servicio de hospedaje en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.**, de la modalidad de Presencial realizado en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología como parte de la culminación de los estudios en la carrera de Tecnología en Administración de Empresa, de conformidad con el Art. 114 del CÓDIGO ORGÁNICO DE LA ECONOMÍA SOCIAL DE LOS CONOCIMIENTOS, CREATIVIDAD E INNOVACIÓN reconozco a favor de la institución una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del mencionado trabajo de titulación, con fines estrictamente académicos.

Asimismo, autorizo/autorizamos al Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología para que digitalice y publique dicho trabajo de titulación en el repositorio virtual de la institución, de conformidad a lo dispuesto en el Art. 144 de la LEY ORGÁNICA DE EDUCACIÓN SUPERIOR.

Apolinario Ríos Candy Lady

Nombre y Apellidos del Autor

No. de cedula: 0940790439

\_\_\_\_\_

Firma

## **CERTIFICACIÓN DE ACEPTACIÓN DEL CEGESCIT**

En calidad de colaborador del Centro de Gestión de la Información Científica y Transferencia de Tecnológica (CEGESCIT) nombrado por el Consejo Directivo del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

### **CERTIFICO:**

Que el trabajo ha sido analizado por el URKUND y cumple con el nivel de coincidencias permitido según fue aprobado en el **REGLAMENTO PARA LA UTILIZACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO INSTITUCIONAL EN LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN Y TRABAJOS DE TITULACIÓN Y DESIGNACIÓN DE TUTORES** del ITB.

---

Nombre y Apellidos del Colaborador  
CEGESCYT

---

Firma



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES ADMINISTRATIVAS  
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Realizar un estudio de mercado para establecer la demanda del servicio de hospedaje en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**Autor:** Apolinario Ríos Candy Lady

**Tutora:** PhD. Elena Tolozano Benites

**Resumen**

En el Instituto Tecnológico Bolivariano, estudian jóvenes de muchas provincias en los horarios de fines de semanas y la problemática radica que tenían que permanecer en la ciudad de Guayaquil teniendo que asumir costos elevados por hospedajes. A través de un análisis institucional y la obtención de una demanda actual de los estudiantes que residen fuera, se estableció que existe un aproximado del 40% lo que se convierte en una oportunidad de mercado para el alojamiento educativo. El propósito del estudio fue realizar un estudio de mercado para establecer la demanda del servicio de hospedaje en el ITB. La metodología estuvo orientada a los tipos de investigación descriptiva, explicativa y correlacional. Mediante la técnica de encuesta se pudo concluir que una gran cantidad de estudiantes si están de acuerdo con el instituto que preste los servicios de hospedaje y con mayor atención los que viajan a estudiar desde las provincias aledañas a Guayaquil. Los beneficiarios de la presente investigación los estudiantes que actualmente se forman en el instituto y los futuros tecnólogos.

Adecuación

Hospedaje

Formación

Educación



**INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO BOLIVARIANO DE  
TECNOLOGÍA**

**UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS COMERCIALES ADMINISTRATIVAS  
Y CIENCIAS**

**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE: TECNÓLOGA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**TEMA:**

Realizar un estudio de mercado para establecer la demanda del servicio de hospedaje en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

**Autor:** Apolinario Ríos Candy Lady

**Tutora:** PhD. Elena Tolozano Benites

**Abstract**

In the Bolivarian Technological Institute, young people from many provinces studied in the weekends and the problem was that they had to stay in the city of Guayaquil having to assume high costs for lodging. Through an institutional analysis and the obtaining of a current demand of the students that reside outside, it was established that there is an approximate of 40% what becomes a market opportunity for the educational housing. The purpose of the study was to realize a Market study to establish the demand for the hosting service in the ITB. The methodology was oriented to the types of descriptive, explanatory and correlational research. Through the survey technique it was possible to conclude that a large number of students if they agree with the institute that provides the services of lodging and with greater attention those who travel to study from the provinces surrounding Guayaquil. The beneficiaries of the present research are the students who are currently trained in the institute and future technologists.

Adequacy

Lodging

Training

Education

## ÍNDICE GENERAL

<b>Contenido</b>	<b>Páginas</b>
Carátula.....	i
Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Certificación de la aceptación del tutor.....	iv
Cláusula de autorización.....	v
Certificación del Cegescit.....	vi
Resumen.....	vii
Abstract.....	viii
Índice general.....	ix
Índice de cuadros.....	xii
Índice de figuras .....	xiii

### **CAPÍTULO I**

#### **EL PROBLEMA**

##### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

Ubicación del problema en un contexto.....	1
Situación conflicto.....	2
Delimitación del problema.....	2
Formulación del problema.....	2
Evaluación del problema.....	3
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>3</b>
Objetivos general.....	3
Objetivos específicos.....	4
<b>JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>4</b>

**CAPÍTULO II**  
**MARCO TEÓRICO**  
**FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

Antecedentes históricos.....	7
Antecedentes referenciales.....	11
FUNDAMENTACIÓN LEGAL.....	21
VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.....	26
DEFINICIONES CONCEPTUALES.....	27

**CAPÍTULO III**  
**METODOLOGÍA**

PRESENTACIÓN DE LA EMPRESAS.....	31
DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	37
TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN.....	41
PROCEDIMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN.....	42

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS... ..	43
CONCLUSIONES.....	55
RECOMENDACIONES.....	56
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>61</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>65</b>

## ÍNDICE DE CUADROS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Cuadro 1:	
Carreras de especialidades existentes en el ITB.....	33
Cuadro 2:	
Estudiantes por carreras.....	45
Cuadro 3:	
Horarios de Asistencias a clases.....	46
Cuadro 4:	
Lugar de residencia .....	47
Cuadro 5:	
Lugar de hospedaje.....	48
Cuadro 6:	
Tipo de hospedaje.....	49
Cuadro 7:	
Servicio de hospedaje.....	50
Cuadro 8:	
Valor de hospedaje.....	51
Cuadro 9:	
Creación de la residencial bolivariana.....	52
Cuadro 10:	
Ubicación del hospedaje.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Títulos:</b>	<b>Páginas:</b>
Figura 1: Organigrama ITB.....	36
Figura 2: Estudiantes por carreras.....	45
Figura 3: Horarios de Asistencias a clases.....	46
Figura 4: Lugar de residencia .....	47
Figura 5: Lugar de hospedaje.....	48
Figura 6: Tipo de hospedaje.....	49
Figura 7: Servicio de hospedaje.....	50
Figura 8: Valor de hospedaje.....	51
Figura 9: Creación de la residencial bolivariana.....	52
Figura 10 Ubicación del hospedaje.....	53

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

#### **Ubicación del problema en contexto**

Todo este proyecto se da como un proceso de reorganización social y cultural, posterior a que otros centros de estudios superiores como las universidades existentes en nuestro medio ya cuentan con este tipo de hospedaje.

La oferta académica en centros educativos superiores genera en los jóvenes grandes movilizaciones con la intención de formarse de una u otra forma en cada una de ellas provocando que muchos de ellos residen en sus jardines y por fuera de los muros de ellas, de ahí que algunos centros educativos en la actualidad comenzaron a brindarle espacios físicos con un mejor confort , a este tipo de hospedajes con el transcurrir del tiempo se lo reconoció como residencia universitaria.

Hoy en día una gran cantidad de universidades públicas y privadas brindan servicio de residencias universitarias.

En la provincia y en especial en el cantón Guayaquil existe el Instituto Tecnológico Bolivariano de Tecnología que a más de los jóvenes que residen cerca, muchos otros domiciliados a gran distancia, provincias y foráneos quisieran sentirse miembros de la gran familia bolivariana , si esta contara con un hospedaje para sustentar la dificultad de acceso a ella.

## **Situación del conflicto**

Instituto Tecnológico Bolivariano de tecnología es una institución de Educación Superior, sus estudiantes vienen de todas las provincias y diferentes cantones del país, la problemática radicó que los alumnos tenían que permanecer en la ciudad de Guayaquil debido que sus horarios de clases son los fines de semana días consecutivos.

## **Delimitación del problema**

**Campo:** Administración

**Área:** Turismo

**Aspectos:** Hospedaje y residencia tecnológica -educativa

**País:** Ecuador

**Provincia:** Guayas

**Cantón:** Guayaquil

## **Formulación del Problema**

¿Cómo medir la aceptación por parte de los estudiantes del servicio de hospedaje para determinar su demanda, en el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología ubicado en la zona céntrica de la ciudad de Guayaquil en el periodo 2017?

## **Variables de la investigación**

**Variable independiente:** Demanda

**Variable dependiente:** Servicio de hospedaje.

## **Evaluación del problema**

**Delimitado.-** En el problema planteado se identifica el espacio que es el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología y el periodo en el cual se realiza la investigación se establece que es 2017.

**Concreto.-** El problema de investigación planteado se redactó de una manera corta, precisa, directa y adecuada, ya que se identificó de forma concreta donde se encontraba la situación conflicto, delimitando correctamente las variables de esta propuesta investigativa.

**Original.-** Es original el Instituto Tecnológico Bolivariano de tecnología porque a pesar de que este tipo de situaciones no son muy comunes, ya que es el primer tecnológico en el país en ofrecer el servicio de hospedaje.

**Factible.-** Su factibilidad está en que en la proyección del instituto esta primero en brindar el servicio de hospedaje a sus estudiantes.

**Congruente:** Porque el estudio de mercado es parte del campo de formación del perfil de toda empresa.

**Relevante.-** Es relevante, ya que con la puesta en práctica de la solución a la problemática planteada al Instituto Tecnológico Bolivariano es beneficio de los estudiantes mejorando su calidad educativa.

## **OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **Objetivo general:**

Realizar un estudio de mercado mediante la aplicación de una encuesta para establecer la demanda del servicio de hospedaje en el ITB.

**Objetivos específicos:**

- Fundamentar desde la teoría la relación a servicios con énfasis a servicios de hospedaje.
- Diagnosticar en la actualidad donde hospedan los estudiantes del ITB.
- Establecer la demanda del servicio de hospedaje.

**JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA**

En el instituto estudian alrededor de 8.734 estudiantes repartidas en 6 carreras educativas bajo la dirección principal de nuestro rector. Cabe recalcar que el área de diseño en donde se implantara el proyecto debe ser una zona aislada comercialmente lo que permite el avance en cuanto a construcción de nuevos sitios comerciales.

En los últimos periodos educativos, el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología de la ciudad de Guayaquil ha mostrado un notable crecimiento en cuanto a su infraestructura, gestión educativa, mejorando así la calidad de estudios y a su vez la vida de sus pobladores.

La implementación de proyectos tales como: la construcción del nuevo salón de eventos, guardería, centro médico, ampliación y mejoramiento de la sala de profesores así como la instalación de un nuevo ascensor en la sede Boyacá etc., fue el plan maestro del equipo de directores del instituto encabezado por su rector.

En cuanto al avance de los proyectos anteriormente mencionados y debido al incremento de estudiantes de sectores apartados de la ciudad y en especial para los que vienen de provincias, se ha determinado la necesidad social que se presentan entorno a este proyecto, es decir de la creación de un lugar que pertenezca al instituto donde se pueda brindar hospedaje a sus

estudiantes, esperando lograr obtener la acogida y aceptación en especial de los que vienen de fuera de la ciudad de Guayaquil.

Guayaquil en el sector céntrico que es donde se encuentran las edificaciones del instituto tiene una denominación territorial distinta al resto de la ciudad, por su diseño urbanístico inicial: residencial con equipamiento, es decir que tiene compatibilidad con negocios pequeños como tiendas residenciales, dispensarios médicos, etc.

La implantación de plazas comerciales aún no previstas alrededor del lugar donde funcionara el hospedaje son básicas en cuanto a su desarrollo; la cobertura de lugares de hospedaje para estudiantes es prácticamente nula frente a la necesidad de los alumnos que por diversos motivos realizan viajes desde provincias cercanas y lejanas y no tienen una propuesta de acceso a este fin.

Es importante recalcar que para el óptimo desarrollo de este proyecto es conveniente realizar una investigación minuciosa con respecto a las necesidades de los estudiantes potenciales, así como también la diversidad de servicios que estará dispuestos a ofrecerles en beneficio del estudiantado y tal vez por qué no a nuestra planta de docentes.

Siendo la distancia existente la que lleva más peso debido a que muchos alumnos pertenecen a cantones aledaños a la ciudad de Guayaquil, así como también los recursos económicos. Es por ellos la existencia de esta propuesta - proyecto.

Actualmente el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología se encuentra en una etapa de desarrollo aprobando la acreditación, la fortaleza más enfatizada se visualiza en las actividades curriculares desarrolladas en

prosperidad de los estudiantes, la ejecución de la Residencia Tecnológica , el Instituto dará un gran paso en el bienestar de la comunidad estudiantil, llegando a ser uno de los pocos Institutos reconocidos a nivel nacional y regional por su gran aporte en el porvenir de la formación de los futuros graduados, siendo éstos profesionales emprendedores y competitivos dignos de pertenecer a su noble institución, el ITB.

**Viabilidad técnica:**

El Instituto Superior Tecnológico, cuenta con; infraestructura; espacios adecuados; para el acondicionamiento necesario de la residencia estudiantil; propuesta y el personal técnico necesario.

**Viabilidad económica:**

Con el proyecto de creación de hospedaje bolivariano se pretende mejorar los movimientos económicos, de varias personas que serían contratadas para el manejo y prestación de servicios de hospedaje, puestos de trabajo que serían cubiertos especialmente por estudiante de nuestra institución, con este proyecto investigativo se contribuirá con la sociedad en dar oportunidad de trabajo a varios jóvenes disminuyendo así el desempleo en nuestro medio y brindando ideas de emprendimiento en lo relacionado a turismo y atención al cliente.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

### **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

#### **Antecedentes históricos**

Una de las primeras residencias para estudiantes, se fundó en 1910 en España por la Junta para Ampliación de Estudios hasta 1936, se constituyó como el primer centro cultural y una de las experiencias más vivas y fructíferas de creación e intercambio científico y artístico de la Europa de entreguerras. Su sede definitiva fue en la madrileña Colina de los Chopos donde se trasladó en 1915. Durante toda esta primera etapa su director fue Alberto Jiménez Fraud, que hizo de ella una casa abierta a la creación, el pensamiento y el diálogo interdisciplinar. Tanto la Junta como la Residencia eran producto de las ideas renovadoras de la Institución Libre de Enseñanza, fundada en 1876 por Francisco Giner de los Ríos. Disponible en: (<http://www.residencia.csic.es/pres/historia.htm>)

La residencia se proponía complementar la enseñanza universitaria mediante la creación de un ambiente intelectual y de convivencia adecuado para los estudiantes. Características distintivas de la Residencia fueron propiciar un diálogo permanente entre ciencias y artes y actuar como centro de recepción de las vanguardias internacionales. Ello hizo de la Residencia un foco de difusión de la modernidad en España, y de entre los residentes surgieron muchas de las figuras más destacadas de la cultura española del siglo XX, como el poeta Federico García Lorca, el pintor Salvador Dalí, el cineasta Luis Buñuel y el científico Severo Ochoa. A ella acudían como visitantes asiduos o como residentes durante sus estancias en Madrid Miguel de Unamuno, Alfonso Reyes, Manuel de Falla, Juan Ramón Jiménez, José Ortega y

Gasset, Pedro Salinas, Blas Cabrera, Eugenio d'Ors o Rafael Alberti, entre muchos otros.

La Residencia fue además foro de debate y difusión de la vida intelectual de la Europa de entreguerras, presentada directamente por sus protagonistas. Entre las personalidades que acudieron a sus salones figuran Albert Einstein, Paul Valéry, Marie Curie, Igor Stravinsky, John M. Keynes, Alexander Calder, Walter Gropius, Henri Bergson y Le Corbusier, entre muchos otros. A menudo, estas personalidades fueron invitadas por dos asociaciones privadas que colaboraron activamente con la Residencia y unieron su labor a un amplio sector de la sociedad civil: la Sociedad de Cursos y Conferencias y el Comité Hispano-Inglés.

Disponible en: (<http://www.residencia.csic.es/pres/historia.htm>)

Reseña histórica de las residencias en el Ecuador

La primera residencia universitaria ecuatoriana fue creada por la Universidad Central del Ecuador, en el año de 1967, la cual se edificó en la ciudad de Quito cerca de las instalaciones de la Universidad .La residencia funcionaba normalmente ayudando así aquellos estudiantes que vivían fuera de la ciudad.

Esta residencia de la Universidad Central del Ecuador cesa su funcionamiento en el año de 1972 fecha en la cual Ecuador sufrió uno de los más fuertes terremotos registrados en su historia .Debido a este desastre natural el edificio donde funcionaba la residencia fue gravemente afectada, por lo cual, sus instalaciones dejaron de ser utilizadas .Por falta de presupuesto y por motivo de intereses sociales no se restauró como residencia sino como centro médico. Disponible en: (<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3648/1/6175.pdf>)

La segunda residencia universitaria creada en el Ecuador y que en la actualidad aún se mantiene en funcionamiento , tiene la capacidad para albergar a 30 estudiantes universitarios del sexo masculino , fue creada en la ciudad de Guayaquil en el año de 1970 por el Movimiento Juvenil Ecuatoriano , institución de servicio social sin fines de lucro debidamente constituida según las leyes de la República del Ecuador ,dirigida por la señora Mercedes de Begué conocida actualmente por los residentes como “Mama Meche”. Esta residencia es la cristalización de una serie de ideas , sueños y propósitos que tuvieron sus inicios en el año de 1963 cuando la Señora de Begué desde el balcón de su vivienda en las calles Luque y Chimborazo presencio como un grupo de jóvenes estudiantes se desperdiciaban tirando piedras .rompiendo vidrios y destruyendo todo a su paso .Fue a partir de este momento en que la señora Mercedes de Begué se propone como objetivo comenzar a ayudar a los jóvenes formándolos como personas con una amplia inclinación cristiana para que entreguen su amor a Dios mediante el esfuerzo y amor hacia sus hermanos . Disponible en:

(<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3648/1/6175.pdf>)

Este mismo año aun con sus responsabilidades de esposa y madre de cinco hijos inicia su trabajo fundando el Centro Cultural Guayaquil, para lo cual solicito la colaboración de los rectores de varias instituciones educativas de la ciudad ,que consistía en el envío de líderes destacados por su inteligencia , a fin de ofrecerles una beca de alimentación y formación .Empezó con alumnos de sexto curso de tres colegios fiscales , en el quinto piso de las instalaciones del edificio Tosi de la calle Aguirre.

Los escogidos fueron cuarenta jóvenes que asistían a clases todos los días en un improvisado local .Luego construyeron una pequeña casa en la 17 y Colombia donde se reunían varios alumnos del sector del suburbio para comer y repetir comida.

En el año 1966 ya con la ayuda de residentes de varias provincias del país, esta agrupación tomo el nombre de Movimiento Juvenil Ecuatoriano, donde los ideales de doña, Mercedes y del grupo quedaron plasmados en los estatutos “Formar al joven como persona, que entregue su amor a Dios, a través del amor a los hombres y se esfuerce con sus hermanos, en hacer del mundo una casa para el hombre”. Disponible en: (<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3648/1/6175.pdf>)

El 20 de diciembre de 1970 alquilo una residencia en la calle José Mascote cerca de la legión femenina. Los alumnos que ocuparon esta residencia tenían como obligación brindar clases a aquellas personas que las necesitaban y además a ayudar en la repartición de comida a diversas familias del sector, para lo cual contaban con la ayuda y el aporte de la cadena de supermercados, Supermaxi Compañía Drocaras, su propia familia, además de otras compañías y personas particulares.

A principios del año 1972 intempestivamente les pidieron las instalaciones donde residían. Debido a las dificultades de conseguir un lugar apropiado y acorde a las necesidades del grupo estuvieron tres meses viviendo en las calles y sufriendo uno de los peores inviernos que se dio en ese entonces. El padre José Cano les brindo un espacio en la casa parroquial Mapasingue hasta que consiguieron el terreno propio en el que hoy se levanta la residencia oficial ubicada en la pre-cooperativa 31 de Agosto de la Prosperina oeste, a un kilómetro del campus politécnico. Disponible en:

(<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3648/1/6175.pdf>)

Esta residencia universitaria es un lugar de estudio y meditación, una casa para el estudiante, un centro de fraternidad estudiantil, en definitiva una residencia singular. No es un lugar de diversión, ni un lugar de discordia ni mucho menos una residencia como las demás .Su lema es “En el Movimiento

Juvenil Ecuatoriano practicamos la amistad, la sinceridad y la solidaridad todo esto aspirando a una autentica formación cristiana”.

A lo largo de toda la historia ecuatoriana las siguientes universidades han construido una residencia universitaria: La Universidad Central de Quito; La Universidad Técnica de Esmeraldas (únicamente para la facultad de agropecuaria); La Escuela Politécnica del Ejército (ESPE) ubicada en Sangolqui; La Universidad Politécnica Salesiana situada en Cuenca; La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, la cual alberga profesores únicamente; La Universidad San Francisco de Quito. Disponible en:

(<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3648/1/6175.pdf>)

### **Antecedentes referenciales**

### **Fundamentos de la Administración**

Son muchos los autores que han definido la administración como George R.Terri (1980), remitiéndose a Henry Fayol, define la Administración como, un proceso distintivo que consiste en la planeación, organización, dirección, ejecución y control del trabajo mediante el empleo de personas y recursos de diversa índole. (Cardona, 2010)

Teniendo como referencia lo escrito por George Terri y Henry Fayol coincido indicando que la administración efectivamente es un proceso de planeación, organización, dirección, ejecución y control de todas las actividades relacionadas a las administraciones.

Según (Fayol ,1916) la administración se da donde quiera que existe un organismo social, aunque lógicamente sea más necesaria cuanto mayor y más complejo sea este.

El éxito de un organismo social depende, directa e indirectamente, de su buena administración y solo a través de esta, de los elementos materiales, humanos, etc. Con ese organismo cuenta.

Para las grandes empresas la administración técnica o científica es indiscutible y obviamente esencial, ya que por su magnitud y complejidad simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica .Es en ellas donde quizá la función administrativa puede aislarse mejor de las demás. (Fayol, 1916)

Principios de la administración

Según (Fayol, 1916) La administración como otras ciencias tiene los siguientes principios:

- División de trabajo
- Autoridad y responsabilidad
- Disciplina
- Unidad de mando
- Unidad de dirección
- Subordinación del interés individual al interés general
- Remuneración del personal
- Centralización
- Cadena escalar
- Orden
- Equidad
- Estabilidad del personal en sus cargos
- Iniciativa
- Espíritu de equipo

(Fayol, 1916)

## **Estudio de mercado**

Es la identificación, recopilación, análisis y difusión sistemática y objetiva de la información, constituyéndose en una herramienta de la mercadotecnia que permite satisfacer las necesidades de información para la toma de decisiones. Disponible en: (<https://es.slideshare.net/kmiraldaunah/ejemplo-power-point-estudio-de-mercado>)

Otra definición de estudio indica que es una investigación para anticipar la respuesta de los clientes potenciales y la competencia ante un producto o servicio concreto, bien de cara a su lanzamiento bien de cara a su reposicionamiento en el mercado. Disponible en: (<https://infoautonomos.eleconomista.es/estudio-de-mercado/breve-guia-para-estudio-de-mercado/>)

Muchos autores definen el estudio de mercado como la identificación, recopilación, análisis y difusión sistemática y objetiva de la información, además puede concluir diciendo que un estudio de mercado se lo debe realizar de manera personalizada aplicando la segmentación de acuerdo al producto o calidad de servicios a ofrecer. (Rua, 2007)

Es un estudio de mercado se considera los siguientes puntos a definir que son:

- Clientes potenciales para el proyecto,
- Determinar la tendencia de la demanda,
- Determinar la competencia actual y potencial,
- Determinar la tendencia de la oferta,
- Definir las principales estrategias comerciales (intermediación),
- Determinar la viabilidad del mercado del proyecto de inversión,

En un estudio de análisis de mercado se consideran los siguientes ítems que a continuación se detallan:

Análisis de la oferta ;Análisis de la demanda ;Análisis de precios ;Análisis de la comercialización ;Conclusiones del análisis del mercado .

Dentro de los métodos de estudios de mercado existentes además se consideran los siguientes puntos:

Segmentar el mercado ;Mercado potencial ;Mercado disponible ;Mercado objetivo.

Disponible en:(<https://es.slideshare.net/kmiraldaunah/ejemplo-power-point-estudio-de-mercado>)

Se toma en consideración los siguientes pasos principales relacionados a un estudio de mercado:

Recoger información ;Observación directa ;Entrevistas y encuestas ;Investigar y analizar la competencia ;Definir tu target o cliente objetivo ;Precio del estudio de mercado. Disponible en: (<https://infoautonomos.eleconomista.es/estudio-de-mercado/breve-guia-para-estudio-de-mercado/>)

Las características más comunes utilizadas en el estudio de mercado son las siguientes:

Información relevante

Identificación de problemas

Solución de problemas

Toma de decisiones de Marketing

Proceso sistemático (planificado, organizado y con unos objetivos claros)

Carácter objetivo (es neutral, debe evitarse estereotipos personales y razonamientos preconcebidos).Se basa en el método científico y no depende del investigador .Todo esto implica validez y fiabilidad de los resultados.

Procesos de información (componentes esenciales de los flujos de la empresa). (Rua, 2007)

Los tipos de investigación para el estudio de mercado son los siguientes:  
Investigación exploratoria; Investigación descriptiva; Investigación causal;  
Investigación experimental. Disponible en:  
(<https://www.gestiopolis.com/tipos-de-investigacion-para-el-estudio-de-mercados/>)

Los tipos de estudio de mercado se dividen en dos grandes grupos que son los cuantitativos y cualitativos, como objeto de estudio del presente proyecto consideramos únicamente los estudios cuantitativos:

### **Cuantitativos**

- Destinados a examinar las anomalías de ventas.
- Destinados a determinar la demanda potencial de producto.
- Destinados a conocer la aceptación del producto.
- Destinados a programar las actividades promocionales.
- Destinados a programar estrategias marketing.
- Destinados a programar las actividades publicitarias. (Nadal, 1997)

### **Demanda**

Desde la teoría económica, la demanda señala las cantidades de un bien o servicio que un consumidor estaría dispuesto a adquirir a un determinado precio. Por lo tanto esto implica una relación inversa entre cantidades y precios: a mayor precio, menor será la cantidad demandada. Entonces la demanda por cualquier bien o servicio surge del ingreso que los consumidores tienen disponible para gastar, de los precios que deben pagar y de sus deseos expresados en una función de utilidad. (Musgrove ,1983)

## **Servicios de hospedaje**

El servicio de hospedaje está relacionado directamente a la prestación de comodidad y confort a la diversidad de clientes que requieran una buena atención.

Los servicios de hospedaje son acciones, procesos y ejecuciones que se efectúan para fidelizar a los clientes, con el objetivo de brindarles una buena atención incluido la comodidad y el descanso que toda persona que requiera del servicio de hospedaje se sienta complacido con los servicios que se le presta, debe entenderse al servicio de hospedaje no solo a las empresas que engloban en este sentido , pues en una empresa de productos el servicio forma parte de este producto por ejemplo en una compañía de cosméticos se entrega el producto pero el servicio se lo puede percibir en el empaque ,calidad del producto , el contacto que hay entre vendedor-cliente , es por ello que la mayoría de veces nos encontramos con la frase los bienes ofrecen un servicio . Según se define en la norma ISO 900 versión 2000 “Sistemas de gestión de la calidad. Disponible en:

(<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>)

El servicio de hospedaje que se prestara está dirigido específicamente a los estudiantes del Instituto Tecnológico Bolivariano con énfasis y prioridad para aquellos alumnos que habitan en provincias aledañas a la ciudad de Guayaquil brindándoseles una atención esmerada para su respectivo descanso y confort antes de iniciar sus actividades educativas.

## **Importancia del servicio de hospedaje**

Es importante hablar del servicio ,pues este se encuentra implícito en cualquier actividad comercial por ejemplo en el caso de que acudamos a una

tienda esperamos recibir el mejor servicio ,sea en rapidez ,amabilidad ,etc.; lo mismo ocurre cuando visitamos una página virtual esperamos que esta sea rápida ,de fácil comprensión que nos ofrezca garantía y confidencialidad en el momento del pago ,en definitiva todos esperamos que “se nos trate como un rey” pues una mala experiencia hace que la percepción sobre dicho establecimiento decaiga ,y genera lo que se conoce como “comunicación boca a boca”, y los empresarios saben que esto representa una pérdida para la institución. Disponible en:

(<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>)

El servicio de hospedaje va más allá de la cortesía y la amabilidad se lo considera como un valor agregado para el cliente ,debemos tener presente que el cliente es cada vez más exigente en este sentido ,los clientes buscan a empresas en donde se pueda depositar confianza ,credibilidad aunque muchas veces no lo notemos los clientes evalúan constantemente la calidad en el servicio ,la manera como lo perciben .Si una empresa no da importancia a este aspecto no será competitiva o lo que es peor no podrá permanecer en el mercado . Disponible en:

(<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>)

La experiencia de vivir un mal servicio es la causa principal de la pérdida de clientes cuantos de nosotros en determinado momento nos encontramos con un mal servicio ya sea que no nos atienden pronto por que la vendedora se encuentra conversando por teléfono, leyendo y cuando se pide que se nos atienda lo hace de manera descortés o ni siquiera le presta atención. Disponible en:

(<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>)

### **Elementos básicos al momento de prestar un servicio**

Es importante tomar en cuenta los siguientes elementos:

Respeto; Entender la situación del cliente; Proporcionar información completa y veraz , Equidad ,Confiabilidad ;Rapidez ;Seguridad ;Obtención de resultados en el primer contacto

Disponible en:

(<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>)

### **Servicio al cliente**

El tener un enfoque bien definido hacia el cliente y una orientación hacia el servicio constituye un reto para toda organización, el servicio que se ofrece a los clientes es importante siempre y actualmente constituye un elemento básico para el éxito o fracaso de muchas empresas, ya que una relación cordial entre el proveedor y el cliente y sobre todo una relación comprensiva ante cualquier tipo de reclamo conforman una ventaja competitiva. Disponible en:(<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HA SH2ba6.dir/doc.pdf>)

### **Importancia del servicio al cliente**

La atención al cliente puede convertirse en un elemento principal para el éxito o el fracaso de muchas empresas, las empresas que están orientadas hacia el cliente son las que tienen más probabilidad de éxito en el futuro .Atraer un nuevo cliente es aproximadamente seis veces más caro que mantener uno, por lo que las empresas han optado por dar mayor énfasis en cuanto al servicio al cliente.

Se ha observado que los clientes son sensibles al servicio que reciben, algunas personas dejan de comprar un producto o servicio por las fallas en la información que se les proporciona por parte del personal encargado de atender a los compradores, ante esta realidad, se hace necesario que la atención al cliente sea de la más alta calidad, así como también la información que se brinda, y el trato humano y técnico con el que va a establecer en una relación comercial. Disponible en :  
(<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>)

### **Calidad en el servicio**

Algunos aspectos son considerados importantes que intervienen en la calidad del servicio los cuales son los siguientes:

Elementos tangibles; Cumplimiento de promesas; Actitud de servicio; Competencia del personal; Empatía .

Disponible en:

(<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>)

En la Clasificación de los servicios de hospedaje como objeto de estudio para el servicio de hospedaje se considerara por su naturaleza al servicio de hostelería, viajes y turismo.

Disponible en: (<http://blancayanelli.blogspot.com/2011/02/42-clasificacion-de-los-servicios.html>)

## **Tipos de alojamientos**

Albergue	Camping	Condominios
Estancias de turismo	Habitaciones privadas	Posadas
Pensiones	Hotel garni	Moteles
Botel	Rotel	Hostal
Residencia vacacional	Cruceros	

Disponible en: (<https://es.slideshare.net/Cramberry/tipos-de-alojamiento-2470610>)

## **Limitado servicio de hospedaje**

En lo que respecta a la categorización de estas empresas desde el 24 de febrero de 1997 la Junta Directiva del ICT aprobó el manual que ,a partir de ese momento , se aplica en Costa Rica para ese propósito . Ahí, los establecimientos de hospedaje se clasifican de acuerdo con la variedad de servicios disponibles para el cliente. De esta forma, la clasificación actual solo comprende tres agrupaciones: servicio completo, servicio limitado y servicio mínimo. A su vez, los dos primeros grupos se categorizan según el siguiente parámetro.

- Lo mejor disponible
- Excelentes instalaciones y amplia gama de servicios
- Muy buenas instalaciones y variedad de servicios
- Excede los requisitos mínimos
- Cumple con los requisitos mínimos de limpieza y de confort.

Algunos ejemplos de los establecimientos pertenecientes a estos grupos y sus características son (categoría en estrellas entre paréntesis):

1.- Servicio completo: tienen varios pisos y restaurantes, lavandería, instalaciones recreativas y otros servicios. Ejemplos: Real Intercontinental, Ramada Ilerradura, Balmoral.

2.- Servicio limitado: Su tamaño y servicios son más reducidos que los de servicio completo, el ambiente es más informal y familiar. Característicos de este grupo son los albergues y los bed and breakfast como Don Carlos, Chalet Tirol, Tortuga Lodge.

3.- Servicio mínimo: Los condominios, los apartamentos y las cabinas conforman este grupo, donde por lo general no hay restaurantes o comedores: Ejemplos: Albergue Juvenil Toruma, Cabinas Pozo Azul (Tamarindo), Apartotel Midey (Puntarenas). (Renato, 2010)

## **FUNDAMENTACIÓN LEGAL**

### **Constitución de la República del Ecuador**

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.

**Art. 276.-** El régimen de desarrollo tendrá los siguientes objetivos:

1. Mejorar la calidad y esperanza de vida, y aumentar las capacidades y potencialidades de la población en el marco de los principios y derechos que establece la Constitución.

2. Construir un sistema económico, justo, democrático, productivo, solidario y sostenible basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo, de los medios de producción y en la generación de trabajo digno y estable.

3. Fomentar la participación y el control social, con reconocimiento de las diversas identidades y promoción de su representación equitativa, en todas las fases de la gestión del poder público.

4. Recuperar y conservar la naturaleza y mantener un ambiente sano y sustentable que garantice a las personas y colectividades el acceso equitativo, permanente y de calidad al agua, aire y suelo, y a los beneficios de los recursos del subsuelo y del patrimonio natural.

5. Garantizar la soberanía nacional, promover la integración latinoamericana e impulsar una inserción estratégica en el contexto internacional, que contribuya a la paz y a un sistema democrático y equitativo mundial.

6. Promover un ordenamiento territorial equilibrado y equitativo que integre y articule las actividades socioculturales, administrativas, económicas y de gestión, y que coadyuve a la unidad del Estado.

7. Proteger y promover la diversidad cultural y respetar sus espacios de reproducción e intercambio; recuperar, preservar y acrecentar la memoria social y el patrimonio cultural.

**Art. 329.-** Las jóvenes y los jóvenes tendrán el derecho de ser sujetos activos en la producción, así como en las labores de auto sustento, cuidado familiar e iniciativas comunitarias. Se impulsarán condiciones y oportunidades con este fin.

Para el cumplimiento del derecho al trabajo de las comunidades, pueblos y nacionalidades, el Estado adoptará medidas específicas a fin de eliminar discriminaciones que los afecten, reconocerá y apoyará sus formas de

organización del trabajo, y garantizará el acceso al empleo en igualdad de condiciones.

Se reconocerá y protegerá el trabajo autónomo y por cuenta propia realizado en espacios públicos, permitidos por la ley y otras regulaciones.

Se prohíbe toda forma de confiscación de sus productos, materiales o herramientas de trabajo.

Los procesos de selección, contratación y promoción laboral se basarán en requisitos de habilidades, destrezas, formación, méritos y capacidades. Se prohíbe el uso de criterios e instrumentos discriminatorios que afecten la privacidad, la dignidad e integridad de las personas.

El Estado impulsará la formación y capacitación para mejorar el acceso y calidad del empleo y las iniciativas de trabajo autónomo. El Estado velará por el respeto a los derechos laborales de las trabajadoras y trabajadores ecuatorianos en el exterior, y promoverá convenios y acuerdos con otros países para la regularización de tales trabajadores.

**Art. 333.-** Se reconoce como labor productiva el trabajo no remunerado de auto sustento y cuidado humano que se realiza en los hogares.

El Estado promoverá un régimen laboral que funcione en armonía con las necesidades del cuidado humano, que facilite servicios, infraestructura y horarios de trabajo adecuados; de manera especial, proveerá servicios de cuidado infantil, de atención a las personas con discapacidad y otros necesarios para que las personas trabajadoras puedan desempeñar sus actividades laborales; e impulsará la corresponsabilidad y reciprocidad de hombres y mujeres en el trabajo doméstico y en las obligaciones familiares.

La protección de la seguridad social se extenderá de manera progresiva a las personas que tengan a su cargo el trabajo familiar no remunerado en el hogar, conforme a las condiciones generales del sistema y la ley.

## **Plan Nacional del Buen Vivir**

### **Objetivo 9**

#### **Garantizar el Trabajo digno en todas sus formas**

Al olvidar que trabajo es sinónimo de hombre, el mercado lo somete al juego de la oferta y demanda, tratándolo como una simple mercancía (Polanyi, 1980). El sistema económico capitalista concibe al trabajo como un medio de producción que puede ser explotado, llevado a la precarización, y hasta considerarlo prescindible. El trabajo, definido como tal, está subordinado a la conveniencia de los dueños del capital, es funcional al proceso productivo y, por lo tanto, está alejado de la realidad familiar y del desarrollo de las personas.

En contraste con esa concepción, y en función de los principios del Buen Vivir, el artículo 33 de la Constitución de la República establece que el trabajo es un derecho y un deber social. El trabajo, en sus diferentes formas, es fundamental para el desarrollo saludable de una economía, es fuente de realización personal y es una condición necesaria para la consecución de una vida plena. El reconocimiento del trabajo como un derecho, al más alto nivel de la legislación nacional, da cuenta de una histórica lucha sobre la cual se han sustentado organizaciones sociales y procesos de transformación política en el país y el mundo.

Los principios y orientaciones para el Socialismo del Buen Vivir reconocen que la supremacía del trabajo humano sobre el capital es incuestionable. De esta manera, se establece que el trabajo no puede ser concebido como un factor más de producción, sino como un elemento mismo del Buen Vivir y como base para el despliegue de los talentos de las personas. En prospectiva, el trabajo debe apuntar a la realización personal y a la felicidad, además de reconocerse como un mecanismo de integración social y de articulación entre la esfera social y la económica.

La Constitución establece de manera explícita que el régimen de desarrollo debe basarse en la generación de trabajo digno y estable, el mismo que debe desarrollarse en función del ejercicio de los derechos de los trabajadores (art. 276). Lo anterior exige que los esfuerzos de política pública, además de impulsar las actividades económicas que generen trabajo, garanticen remuneraciones justas, ambientes de trabajo saludables, estabilidad laboral y la total falta de discriminación. Una sociedad que busque la justicia y la dignidad como principios fundamentales no solamente debe ser evaluada por la cantidad de trabajo que genera, sino también por el grado de cumplimiento de las garantías que se establezcan y las condiciones y cualidades en las que se efectúe. Asimismo, debe garantizar un principio de igualdad en las oportunidades al trabajo y debe buscar erradicar de la manera más enfática cualquier figura que precarice la condición laboral y la dignidad humana.

Lo anterior también implica considerar la injerencia directa del Estado en los niveles de trabajo como empleador –especialmente como empleador de última instancia–, con el objeto de asegurar el acceso al trabajo a las poblaciones en condición de vulnerabilidad económica y de garantizar la total Aplicación del concepto constitucional del trabajo como un derecho.

De la misma manera, las acciones del Estado deben garantizar la generación de trabajo digno en el sector privado, incluyendo aquellas formas de producción y de trabajo que históricamente han sido invisibilizadas y desvalorizadas en función de intereses y relaciones de poder. Tanto a nivel urbano como rural, muchos procesos de producción y de dotación de servicios se basan en pequeñas y medianas unidades familiares, asociativas o individuales, que buscan la subsistencia antes que la acumulación.

Amparándose en la Constitución de la República, es necesario profundizar el reconocimiento y el apoyo a estas distintas formas de trabajo, sobre todo a las que corresponden al auto sustento y al cuidado humano, a la reproducción y a la supervivencia familiar y vecinal (arts. 319 y 333).

Para alcanzar este objetivo, debemos generar trabajos en condiciones dignas, buscar el pleno empleo priorizando a grupos históricamente excluidos, reducir el trabajo informal y garantizar el cumplimiento de los derechos laborales. Hay que establecer la sostenibilidad de las actividades de autoconsumo y auto sustento, así como de las actividades de cuidado humano, con enfoque de derechos y de género. El fortalecimiento de los esquemas de formación ocupacional y capacitación necesita articularse a las necesidades del sistema de trabajo y a la productividad laboral.

## **VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

**Variables dependientes:** Servicio de hospedaje

Los servicios de hospedaje son acciones, procesos y ejecuciones que se efectúan para fidelizar a los clientes, con el objetivo de brindarles una buena atención incluido la comodidad y el descanso que toda persona que requiera

del servicio de hospedaje se sienta complacido con los servicios que se le presta.

**Variable independiente:** Demanda

Se define a la demanda en servicio de hospedaje como la cantidad y calidad de servicios que pueden ser adquiridos por los usuarios debido a los diferentes precios existentes en el mercado por un consumidor exigente considerado como demanda individual, o por el conjunto de consumidores que es considerada como la demanda total de mercado.

## **DEFINICIONES CONCEPTUALES**

**Estudio de mercado.-** Es el conjunto de acciones que se ejecutan para saber la respuesta del mercado (Target (demanda) y proveedores ,competencia (oferta) ante un producto o servicio. Disponible en:  
([https://www.estudiosdemercado.org/que\\_es\\_un\\_estudio\\_de\\_mercado.html](https://www.estudiosdemercado.org/que_es_un_estudio_de_mercado.html))

**Servicio al cliente.-** es el servicio atención que una empresa o negocio brinda a sus clientes al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto o entregarle el mismo.

Disponible en: (<https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>)

**Aceptación.-** Determinar cuáles son los criterios de aceptación significativos para un cliente o un conjunto homogéneo (un segmento de mercadeo). Estos criterios son los que aplica el cliente para establecer los límites entre la aceptación y la no aceptación del servicio .Uno de los criterios más

importantes es el de cuál es el plazo de suministro (ITS) mínimo y máximo aceptable. (Rojo, 1974)

**Hotel .-** Los hoteles son estructuras pensadas, diseñadas y construidas con la finalidad de ofrecerles hospedajes a personas que por diferentes motivos deben pernoctar fuera de sus lugares de residencia. (hotel) Disponible en: <http://definicionyque.es/hotel/>

**Hostal.-** Hostal es un establecimiento humilde que tiene como fin hospedar viajeros y huéspedes, la palabra hostal deriva del latín hospitalia que se refería al departamento para visitas forasteras, que derivó a lo que hoy en día conocemos como un hospital ,ya que ,antiguamente las visita extranjeras que necesitaban hospedaje no viajaban por turismo sino que por necesidad . (hostal) Disponible en: <http://www.destinosblog.com/110/que-es-hostal/>

**Residencia.-** Una residencia puede ser considerada una casa o vivienda .El criterio suele utilizarse en relación a las construcciones de lujo y con categoría similar a una mansión. (residencia ) Disponible en: <http://definicion.de/residencia/>

**Alojamientos.-**En general se utiliza para designar las residencias temporales que se brindan a quienes no son dueños de los lugares donde se instalan ya sea para pasar uno o más días o solo alguna noche. (alojamientos) Disponible en: <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/alojamiento>

**Cabañas.-** Una cabaña es una construcción que se desarrolla en un ambiente rural, es una vivienda moderna, confeccionada en materiales sencillos. (cabañas) Disponible en: <https://www.ecured.cu/Caba%C3%B1a>

**Categoría.-** de un establecimiento hotelero es fijada por el Ministerio de Turismo, por medio del “distintivo de la estrella”, en cinco, cuatro, tres, dos y una estrella, correspondientes a lujo, primera, segunda, tercera y cuarta categorías.

**Servicio de alimentación.-** Cuando se proporcione alimentos o bebidas para ser consumidas en el mismo establecimiento o en instalaciones ajenas.

**Servicio de guía.-** Cuando se preste servicios de guía turística profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.

**Servicio de acogida.-** Cuando se brinde organización de eventos como reuniones, congresos, seminarios o convenciones.

**Servicio de información.-** Cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementario

**Servicio de intermediación.-** Cuando en la prestación de cualquier tipo de servicio turístico susceptible de ser demandado por un usuario, intervienen personas como medio para facilitarlos.

**Servicios de Consultoría Turística.-** Está dado por especialistas licenciados en el sector turismo para realizar la labor de consultoría turística.

**Hostelería.-** Es el nombre genérico de las actividades económicas consistentes en la prestación de servicios ligados al alojamiento y la alimentación esporádicos, muy usualmente ligados al turismo.

**Hoteles residenciales.-** Es hotel residencial todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento, debiendo ofrecer adicionalmente el servicio de desayuno, para cuyo efecto podrá disponer de servicio de cafetería.

**Hoteles apartamento.-** Es hotel apartamento, o apart-hotel, todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general alojamiento en apartamentos con todos los servicios de un hotel, exceptuando los de comedor.

**Hostales.-** Es un establecimiento abierto al público de categoría inferior al hotel en el que se aloja a los huéspedes que pagan por su estadía y algunas veces por la comida y otros servicios.

**Pensión.-** Es pensión todo establecimiento hotelero que, mediante precio, preste al público en general servicios de alojamiento y alimentación y cuya capacidad no sea mayor de once habitaciones ni menor de seis.

**Hostería.-** Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras, que esté dotado de jardines, zonas de recreación y deportes y en el que, mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general, con una capacidad no menor de seis habitaciones.

**Refugio.-** Es refugio todo establecimiento hotelero, situado en zonas de alta montaña, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento y alimentación al público en general. Su capacidad no correspondiente cuarto de baño, o dormitorios comunes, diferenciados para hombres y mujeres, que pueden contar con literas.

**Motel.-** Es motel todo establecimiento hotelero situado fuera de los núcleos urbanos y próximos a las carreteras, en el que mediante precio, se preste servicios de alojamiento en departamentos con entradas y garajes independientes desde el 35 exterior, con una capacidad no menor de seis departamentos. (Chias, 2005). Disponible en :

(<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1210/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-102.pdf>)

## **CAPÍTULO III METODOLOGÍA**

### **PRESENTACIÓN DE LA EMPRESA**

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología es una Institución de Educación Superior, que tiene su Registro Institucional Numero. 09-030 otorgado por el CONESUP, de derecho público, con personería jurídica propia, y capacidad de autogestión administrativa y financiera.

Inicia con la cesión de derechos que realiza el Sr. Antonio Gregorio Gutiérrez Peñafiel del Instituto Técnico Superior Particular Mastercomp con sede en la ciudad de Milagro, creado por resolución 2763 del Ministerio de Educación y Cultura del 24 de Junio de 1996 al Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites, posteriormente la Dirección Provincial de Educación y Cultura en acuerdo No. 0068 del 12 de octubre de 1999 autoriza el cambio de nombre a Instituto Técnico Superior Particular Megacompu.

Luego la Subsecretaria Regional de Educación con acuerdo No. 0474 del 28 de junio del 2000 reconoce el acuerdo No. 0068 expedido por la Dirección Provincial de Educación y Cultura del 12 de octubre de 1999; la cesión de derechos a favor del señor Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites; y, autoriza el cambio de domicilio del cantón Milagro a la ciudad de Guayaquil; reconociendo al señor Lic. Gonzalo Enrique Jarrín Mora como rector.

El 11 de Diciembre del año 2001 la Junta General de Directivos y Profesores acepta la renuncia presentada por el Lic. Gonzalo Enrique Jarrín Mora a su cargo de Rector y nombra en su lugar al Lsi. Manuel Roberto Tolozano Benites, documento que se hizo llegar al CONESUP.

El 25 de septiembre, el CONESUP con resolución RCP.S21.No.368.08 autoriza el cambio de nombre de Instituto Superior Tecnológico Megacompu a Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

Su domicilio civil es en la ciudad de Guayaquil y su ámbito en el área de docencia es la provincia del Guayas y en los de Ciencia y Tecnología y Vinculación con la Comunidad su ámbito es nacional.

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología en la actualidad se dedica a la prestación de servicios educativos, y las causas de esta problemática están dadas en su mayoría por:

- Deserción de los estudiantes de provincias.
- Dificultad de movilización para llegar al centro de estudios.
- Ausencia de residencias confiables y de bajos costos.

### Información general de la empresa:



**CAMPUS ATARAZANA**  
Av. Pedro Menéndez G. y Callejón 12 (atrás de Autolasa)

**CAMPUS BOYACÁ**  
Padre Solano y Boyacá

**CAMPUS ROCAFUERTE**  
Luis Urdaneta 111 y Pedro Carbo (esq.)

**CAMPUS MATRIZ**  
Víctor Manuel Rendón 236 y Pedro Carbo

El Instituto Superior Tecnológico Bolivariano se dedica a la prestación de servicio de educación superior, en la actualidad cuenta con cuatro campus de estudio para las diferentes carreras existentes en el instituto que son:

Tablas estadística detallada por especialidades con total de estudiantes pertenecientes al Instituto Tecnológico Bolivariano:

**Cuadro 1: Carreras de especialidades existentes en el ITB**

<b>CARRERAS</b>	<b>TOTAL</b>	<b>%</b>
ENFERMERÍA	4752	54,41%
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	1727	19,77%
CONTABILIDAD	1376	15,75%
SISTEMAS	682	7,81%
GERONTOLOGÍA	110	1,26%
PODOLOGÍA	87	1,00%
<b>TOTALES</b>	<b>8734</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Departamento de marketing itb

Tecnología en Contabilidad y Auditoria

Tecnología en Administración de Empresas

Tecnología en Análisis de Sistemas

Técnico Superior en Enfermería

Técnico Superior en Podología

Técnico Superior en Gerontología

## **Misión**

Formar profesionales técnicos y tecnólogos que aportan con excelencia académica al crecimiento global sostenible, capaces de satisfacer competencias laborales que demandan los sectores productivos y sociales.

## **Visión**

Ser una Institución de Educación Superior acreditada con bases filosóficas, propositivas, científicas e innovadoras; formando profesionales emprendedores con sólidos conocimientos tecnológicos que aporten al desarrollo global, sustentable y protección al medio ambiente.

## **Principios**

Cogobierno

Igualdad de Oportunidad

Calidad

Pertenencia

Integralidad

## **Valores**

Responsabilidad Social

Liderazgo

Compromiso Social

Respeto a la Persona

Honestidad

Imparcialidad

Solidaridad

## **Quienes somos**

El Sistema de Investigación e Innovación del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología, permite vincular a la comunidad académica al Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, que exige el país, sistematizando el proceso investigativo institucional, facilitando la integración de los grupos investigadores de profesores y estudiantes, la unificación de criterios y la proyección de los resultados a escala interna y externa.

Además se integra a sus políticas y líneas de investigación dirigidas a desarrollar la ciencia y la tecnología, tomando en consideración el perfil institucional, las necesidades sociales de la región y del país, los requerimientos del sector productivo, la cooperación nacional e internacional, el talento humano y los recursos físicos y financieros.

El objetivo fundamental del Sistema de Investigación e innovación es que, contribuya a elevar el nivel científico y aumentar la producción investigativa en docentes y estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología.

El departamento de Investigación e Innovación Tecnológica ha vinculado los diferentes tipos de investigación, con las diferentes acciones a ejecutar, a partir de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, lo que permite direccionar la investigación e innovación en la institución.

## Organigrama Institucional

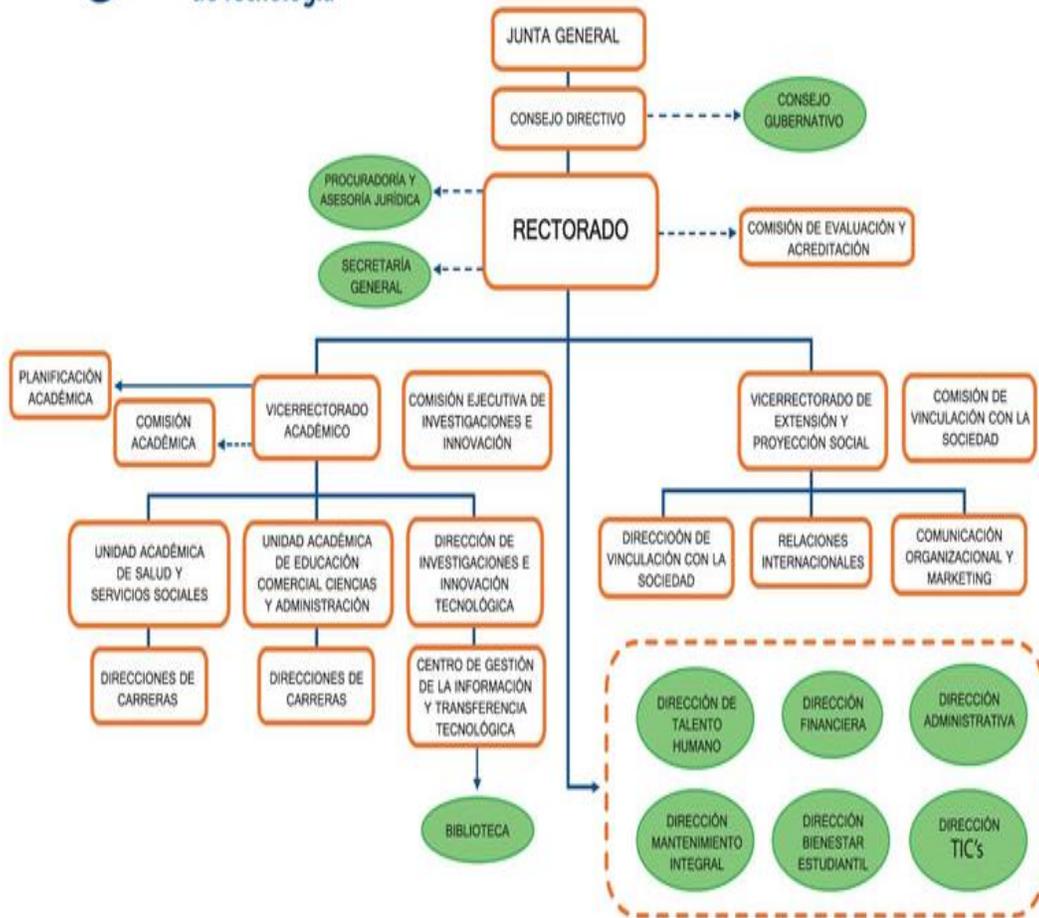


Figura 1: Organigrama itb  
Fuente: página web

## **DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

**Cuantitativo:** Porque la autora de la investigación obtiene respuestas concretas y cuantificables de una muestra representativa de la población ante el problema de investigación, de forma descriptiva, analítica permitiendo establecer claridad entre las variables de la investigación hasta la definición de la propuesta.

**Cualitativo:** Se establece una relación entre las variables que permita comprender las preferencias o comportamientos de los involucrados de forma participativa para la búsqueda de resultados y el cumplimiento de los objetivos.

La metodología empleada estuvo orientada a la interpretación, comprensión y transformación del objeto de estudio planteado con la aplicación de diferentes métodos teóricos, empíricos y matemáticos.

## **TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

**Investigación descriptiva:** Trabaja sobre realidades de hecho, y su característica fundamental es la de presentarnos una interpretación correcta.

La tarea del investigador en este tipo de investigación tiene las siguientes etapas:

1. Descripción del problema.
2. Definición y formulación de hipótesis.
3. Supuestos en que se basan las hipótesis.
4. Marco teórico
5. Selección de técnicas de recolección de datos.

a) Población.

b) Muestra.

6. Categorías de datos, a fin de facilitar relaciones.

7. Verificación de validez de instrumentos.

8. Descripción, análisis e interpretación de datos. (Tamayo, 2004)

Se utiliza en la identificación y cuantificación del mercado, lo que permite hacer previsiones y segmentar el mercado.

#### **Investigación explicativa:**

El estudio explicativo permitió identificar y analizar las necesidades del hospedaje en el estudio de mercado mediante la aplicación de una encuesta para establecer la demanda del servicio de hospedaje en el itb.

#### **Investigación correlacional:**

En este tipo de investigación se persigue fundamentalmente determinar el grado en el cual las variaciones en uno o varios factores son concomitantes con la variación en otro u otros factores. La existencia y fuerza de esta covariación normalmente se determina estadísticamente por medio de coeficientes de correlación. (Tamayo, 2004)

### **Población y Muestra**

#### **Población**

Una población está conformada por un grupo de personas que cumplen con ciertas características de interés para la investigación. (Gutierrez, s/f)

## Muestra

Una proporción de la población seleccionada para un estudio de investigación. (Pope, 2002)

## Tamaño de la muestra

Por decisión de la autora se toma en consideración a toda la población, conformada por 8734 estudiantes y aplicando la respectiva fórmula para determinar la muestra total.

Nota: Los datos presentados en las tablas estadísticas fueron obtenidos de los archivos existentes en el Instituto Tecnológico Bolivariano, y para los cálculos de la muestra se aplica la siguiente fórmula.

$$n = \frac{N p q}{\frac{(N - 1) E^2 + p q}{Z^2}}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra.

N = Tamaño de la población.

p = Posibilidad de que ocurra un evento, p = 0,5

q = Posibilidad de no ocurrencia de un evento, q = 0,5

E = Error, se considera el 6%; E= 0,06

Z = Nivel de confianza, que para el 95%, Z = 1,96

$$n = \frac{(8734) (0,5) (0,5)}{\frac{8733 \times 0.0036 + 0.25}{(1,96)^2}}$$

$$n = \frac{2.183,50}{\frac{31.6888}{(1,96)^2}}$$

$$n = \frac{2.183,50}{\frac{31.6888}{3.8416}} = 8.248854644$$

$$n = \frac{2.183,50}{8.248854644}$$

$$n = 264.70 = 265 \text{ alumnos}$$

Por lo tanto se va a trabajar con una muestra de 265 alumnos a los que se les aplicara una encuesta personalizada.

Encuesta dirigida a los estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología:

Para tener una idea clara de la importancia o trascendencia que tiene el desarrollo de mi proyecto de grado, he procedido a hacer una encuesta a los estudiantes que de una u otra manera tienen relación directa con el Instituto, utilizando la formula descrita anteriormente que nos sirve para determinar la muestra total y verídica de estudiantes encuestados.

## **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

### **Observación**

La observación es una técnica que consiste en visualizar o captar mediante la vista, en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o en la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos. (Arias, 2012)

### **Entrevista**

La entrevista, más que un simple interrogatorio, es una técnica basada en un dialogo o conversación “cara a cara”, entre el entrevistador y el entrevistado acerca de un tema previamente determinado, de tal manera que el entrevistador pueda obtener la información requerida. (Arias, 2012)

### **Encuesta**

La encuesta se puede definir como una técnica primaria de obtención de información sobre la base de un conjunto objetivo , coherente y articulado de preguntas , que garantiza que la información proporcionada por una muestra pueda ser analizada mediante métodos cuantitativos y los resultados sean extrapolables con determinadas errores y confianzas a una población . Las encuestas pueden ser personales y no personales. (Abascal, 2005)

### **Instrumento**

Según el autor (Arias, 2012), Un instrumento de recolección d datos es cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utiliza para obtener, registrar o almacenar información.

### **Cuestionario**

Un cuestionario, en sentido estricto, es un sistema de preguntas racionales, ordenadas en forma coherente, tanto desde el punto de vista lógico como

psicológico, expresadas en un lenguaje sencillo y comprensible, que generalmente responde por escrito la persona interrogada, sin que sea necesaria la intervención de un encuestador. (Cordoba, 2004)

## **PASOS DE LA INVESTIGACIÓN**

Los pasos y la forma que se utilizan en esta investigación es mediante una encuesta direccionada a 265 estudiantes de las diferentes carreras educativas con las que cuenta el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología y se estructura de la siguiente manera:

1. Recoger la información.
2. Elaboración del cuestionario.
3. Aplicación de la encuesta.
4. Tabulación e interpretación de los resultados.

## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS**

#### **ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN ACTUAL**

En la actualidad el Instituto Superior Tecnológico Bolivariano cuenta con un espacio para brindar el servicio de la Residencia Tecnológica debido al desconocimiento de las necesidades estudiantiles por falta de una minuciosa investigación de mercado a favor de los estudiantes, siendo indispensable para el mejoramiento de la enseñanza con un mejor rendimiento en las aulas.

El impedimento de que jóvenes abandonen sus estudios se deben a tres factores sumamente importantes, los cuales son:

Distancia existente entre sus hogares y la universidad.

Los recursos económicos limitados para cubrir sus estudios y

El trabajo.

El proyecto de la “Propuesta del Servicio de Hospedaje” estará conformado por habitaciones con baño privado para ofrecer un servicio de hospedaje, alimentación, aseo y limpieza de sus habitaciones el cual se ubicara en el sector céntrico de la ciudad y muy cerca a las sedes del ITB, lo que actualmente no existen residencias estudiantiles tecnológicas para los estudiantes en Guayaquil que ofrezca esta clase de servicio.

Lo que se ha observado son habitaciones, departamentos de arriendo pero sin ningún servicio igual al que manifesté anteriormente por lo que estaríamos siendo la primera institución educativa en ofrecer esta clase de servicio.

Además el instituto se dirigirá al segmento de mercado de los estudiantes de educación superior que emigran de sus ciudades de residencia para optar por una carrera que se encuentra en los centros educativos de educación superior de la ciudad de Guayaquil, por esta razón se ha visto una enorme necesidad existente en los estudiantes de buscar un lugar donde hospedarse, pero es ahí donde nace la idea de la creación de una residencia en la cual se pueda ofrecer un servicio satisfactorio.

Apoyando a los jóvenes estudiantes para que inicien su vida social en esta ciudad, facilitando la transición hacia la vida autónoma.

## ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA

### 1. ¿Usted es estudiante de la carrera de?:

**Cuadro 2 Estudiantes por carreras**

Administración	55	20,75%
Contabilidad	65	24,53%
Sistemas	25	9,43%
Enfermería	70	26,43%
Gerontología	25	9,43%
Podología	25	9,43%
TOTAL	265	100%

Elaborado por: La autora

Fuente: Alumnos del itb

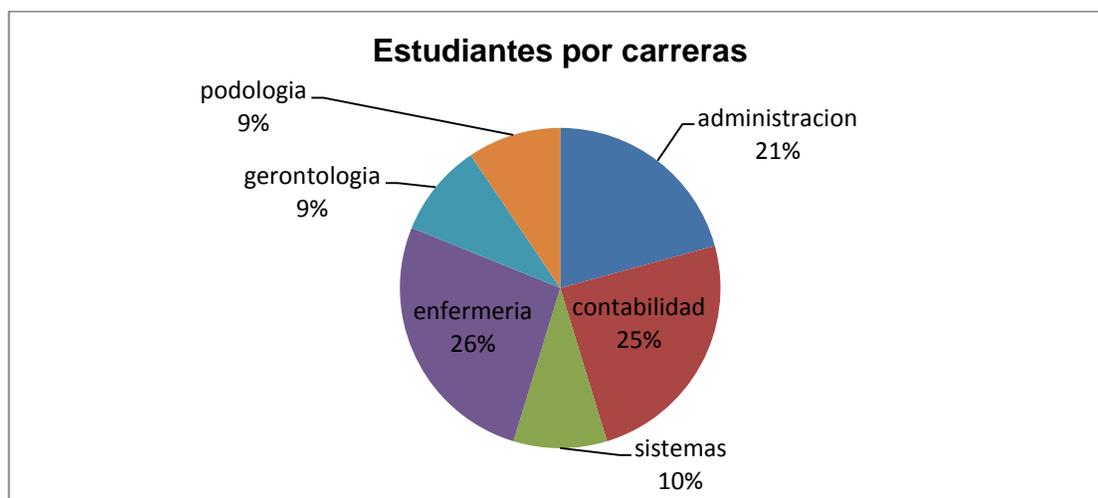


Figura 2 Estudiantes por carreras

Elaborado por: La autora

Fuente: Alumnos del itb

### Análisis

En lo relacionado a la pregunta de que si ¿Usted es estudiante de la carrera de? Se obtuvo los siguientes resultados, el 20,75% en la carrera de administración, 24,53% la carrera de contabilidad, 9,43% la carrera de sistemas, 26,43% la carrera de enfermería, 9,43% la carrera de gerontología, 9,43% podología, obteniendo como resultado que la mayor cantidad de alumnos es de la carrera de enfermería.

## 2. ¿A qué horario asiste usted?

**Cuadro 3 Horarios de Asistencias a clases**

Lunes a viernes		
Matutino	25	9,43%
Vespertino	25	9,43%
Nocturno	70	26,43%
SUBTOTAL	120	45,29%
Fines de semana		
Sabado y domingo	25	9,43%
Sabados	65	24,53%
Domingos	55	20,75%
SUBTOTAL	145	54,71%
TOTAL	265	100%

Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

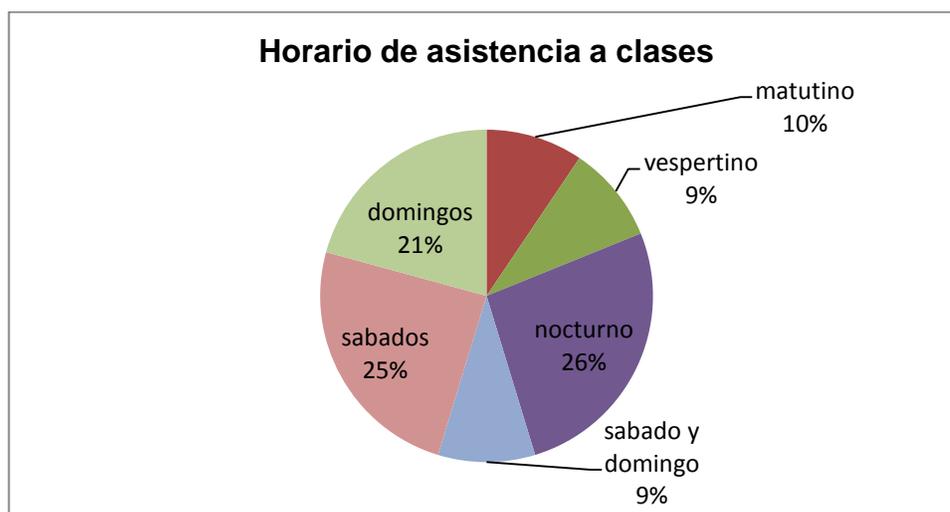


Figura 3 Horarios de Asistencias a clases  
Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

### Análisis

El 54,71% de los alumnos encuestados asisten en el horario de los fines de semana, tuvo un mayor porcentaje en cuanto a la asistencia normal a clases, observándose claramente de manera porcentualizada la acogida positiva que tiene el instituto de los estudiantes que son de provincias, y el 45,29% corresponde a la asistencia de estudiantes de lunes a viernes.

### 3. ¿Usted vive en?

**Cuadro 4 Lugar de residencia**

Guayaquil		
Centro	20	7,55%
Suburbio	90	33,96%
Fuera de la ciudad		
Los Rios	30	11,32%
El Oro	30	11,32%
Otras	95	35,85%
TOTAL	265	100%

Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

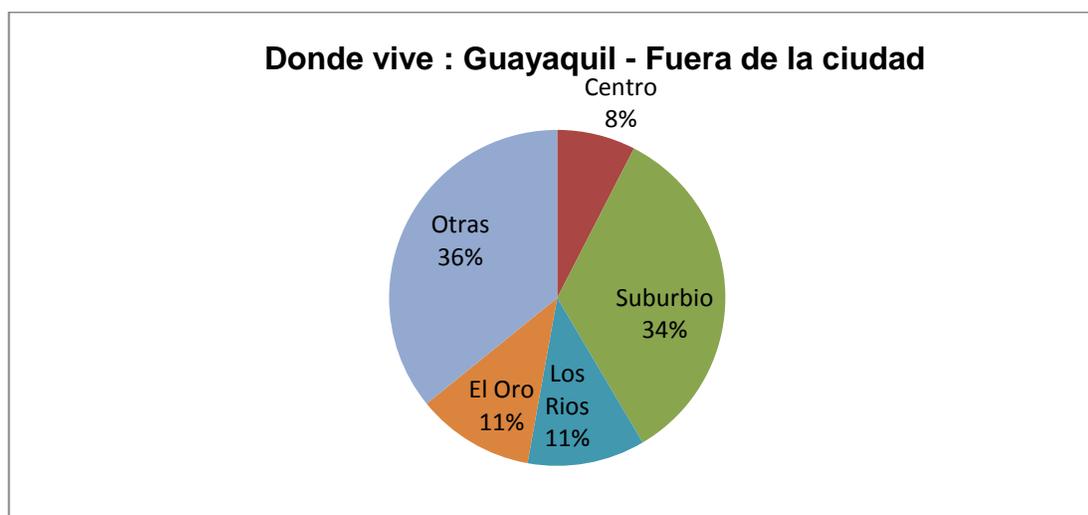


Figura 4 Lugar de residencia  
Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

### **Análisis**

Considerando la pregunta relacionada al lugar de origen del alumnado del itb, se observa que el 35,85% vienen a estudiar de afuera de la ciudad y el 33,96% son los que corresponden a estudiantes que viven en la ciudad de Guayaquil, considerando necesaria y oportuna la presentación de este proyecto de tesis para beneficio tanto del alumnado como directivo del instituto.

#### 4. ¿Por sus estudios usted se hospeda en Guayaquil?

**Cuadro 5** Lugar de hospedaje

¿Por sus estudios usted se hospeda en Guayaquil?		
Si	80	30,19%
No	185	69,81%
TOTAL	265	100%

Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

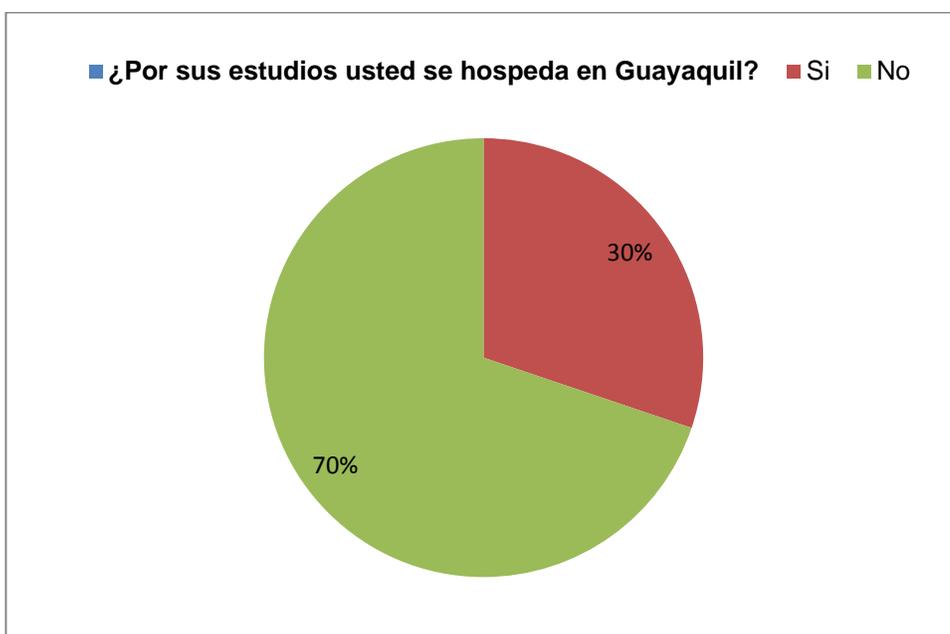


Figura 5 Lugar de hospedaje  
Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

#### **Análisis**

En su totalidad el 69,81% no se hospedan en la ciudad de Guayaquil y solo un 30,19% si se quedan a hospedarse en la ciudad de Guayaquil, pero lo hacen molestando en muchas ocasiones a familiares o amigos para poder asistir a tiempo a sus clases.

## 5. ¿Qué tipo de hospedaje?

**Cuadro 6** Tipo de Hospedaje

Propio	15	5,66%
Particular	70	26,42%
Familiar	180	67,92%
TOTAL	265	100%

Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

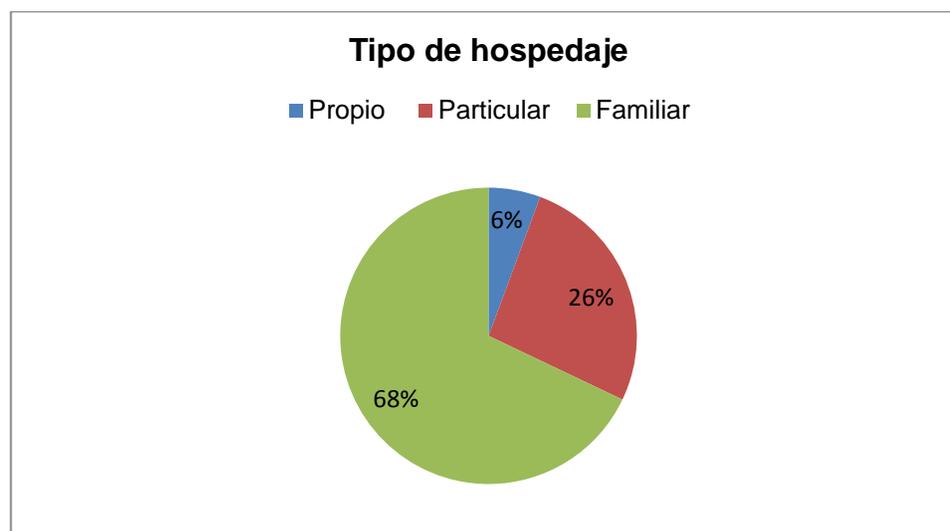


Figura 6 Tipo de Hospedaje  
Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

### Análisis

Ante la pregunta relacionada a ¿Qué tipo de hospedaje? Usted preferiría el resultado de la encuesta me dio que un 67,92% se quedan con sus familiares, el 26,42% en casas particulares y estudiantes que tienen su casa propia un 5,66%.

6. ¿Le gustaría a usted que el ITB le brinde un servicio de hospedaje?

**Cuadro 7** Servicio de hospedaje

Si	190	71,70%
No	68	25,66%
Talvez	7	2,64%
TOTAL	265	100%

Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

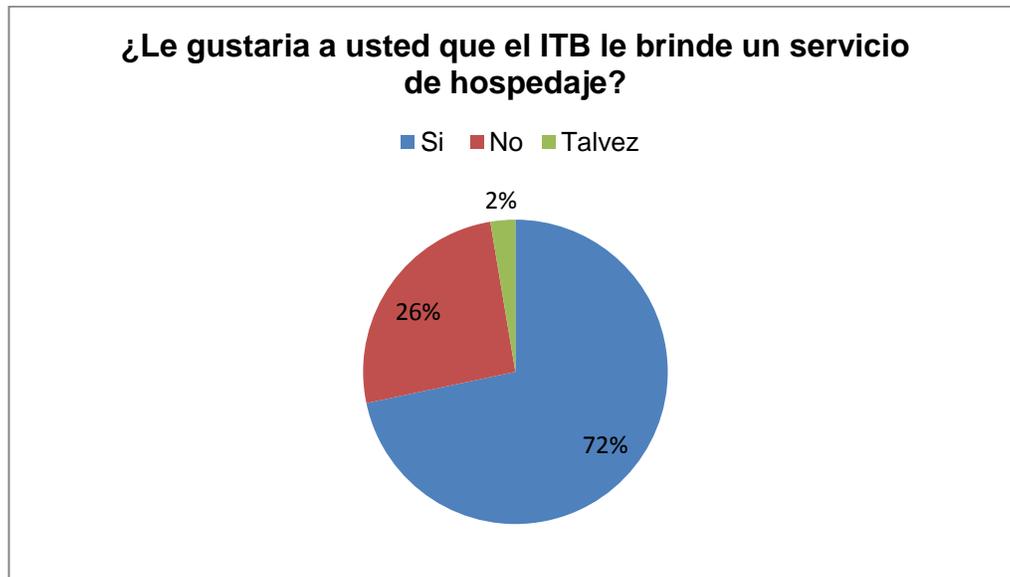


Figura 7 Servicio de hospedaje  
Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

**Análisis**

Un 71,70% plantearon que si les gustaría que ITB les brinde un servicio de hospedaje, mientras tanto un 25,66% respondieron que no y un 2,64% dijeron que tal vez.

## 7. ¿Cuánto paga por hospedaje?

**Cuadro 8** Valor de Hospedaje

\$5-10	160	60,38%
\$11-20	50	18,87%
\$21-30	40	15,09%
\$21-50	15	5,66%
TOTAL	265	100%

Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

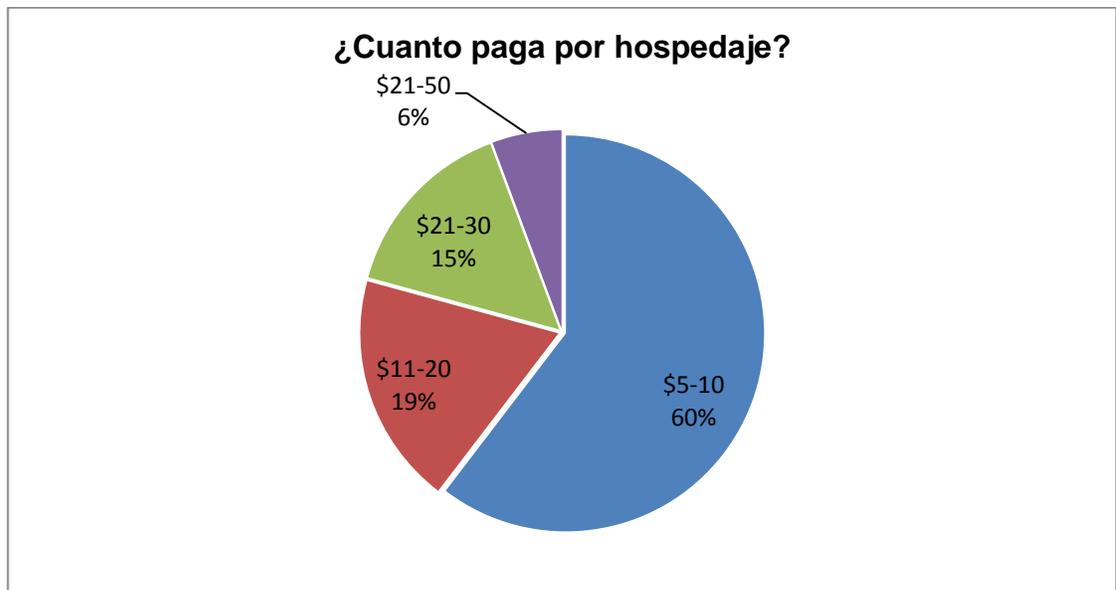


Figura 8 Valor de Hospedaje  
Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

### Análisis

El 60,38% que es la gran mayoría está dispuesto a pagar de \$ 5-10, por el servicio de hospedaje porque consideran que es un precio justo y módico que está al alcance del bolsillo del alumno, mientras que el 18,87% prefieren cancelar entre \$ 11- 20 pero que la atención sea muy excelente y las habitaciones muy cómodas incluido aire acondicionado.

## 8. ¿Qué piensa usted sobre la creación de la residencial bolivariana?

**Cuadro 9 Creación de la residencial bolivariana**

Muy de acuerdo	190	71,70%
Poco de acuerdo	68	25,66%
Nada de acuerdo	7	2,64%
TOTAL	265	100%

Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

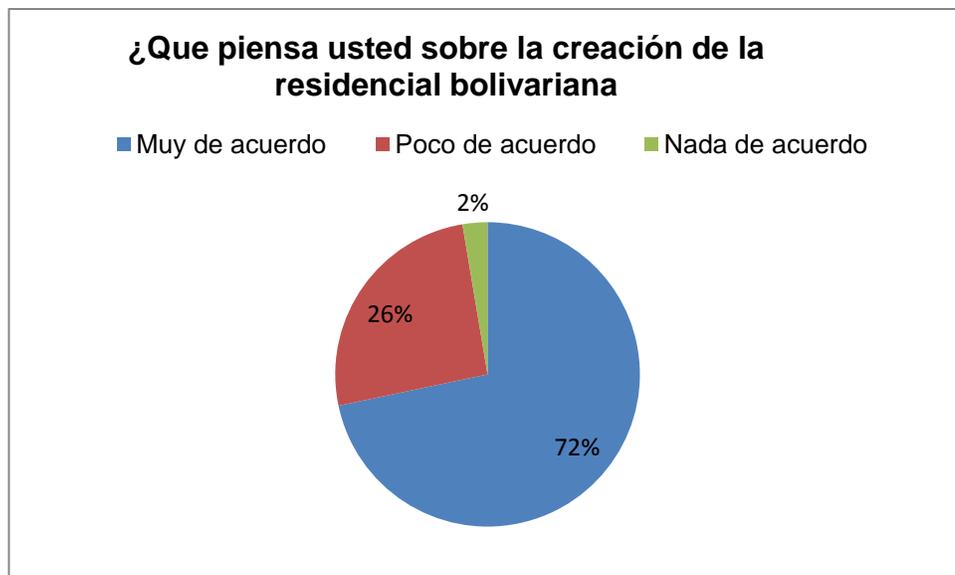


Figura 9 Creación de la residencial bolivariana  
Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

### Análisis

El 71,70% está muy de acuerdo en la creación de la residencial bolivariana, lo que hace notar la necesidad urgente de estudio y ejecución de la residencial bolivariana que estoy proponiendo.

## 9. ¿Le gustaría a usted que el lugar de hospedaje este en él?

**Cuadro 10**                      **Ubicación del hospedaje**

¿Le gustaría a usted que el lugar de hospedaje este en él ?		
Centro de Guayaquil	200	75,47%
Cantón de Durán	65	24,53%
TOTAL	265	100%

Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb



Figura 10 Lugar donde estaría el hospedaje  
Elaborado por: La autora  
Fuente: Alumnos del itb

### **Análisis**

Un 75,47% de los estudiantes encuestados respondieron que les gustaría que el lugar del hospedaje sea en el centro de la ciudad de Guayaquil, especialmente en lugares cercanos donde se imparten las clases , mientras tanto un 24,53% prefieren en el cantón Duran .

## ANÁLISIS

La demanda de hospedaje en la ciudad de Guayaquil se a convertido en una necesidad prioritaria que debe ser atendida, esto se a generado por el incremento de estudiantes que vienen de otras provincias que aprovechando la gratuidad educativa desean elevar sus niveles académicos. El alto costo de los departamentos en la zona central obligan a los estudiantes a buscar el servicio de hospedaje a nivel global, nivel regional, nivel nacional y nivel local, además desarrollamos antecedentes referenciales relacionados con nuestro problema central.

Ademas en la pregunta que dice ¿A qué horario asiste usted?, se pudo verificar que un 54,71% de los alumnos encuestados asisten a clases en el horario de los fines de semana, porcentaje mayoritario en relación a la asistencia de alumnos en los horarios matutino y nocturno, observándose claramente la acogida positiva que tiene el instituto de los estudiantes que son de diferentes provincias.

Y considerando la pregunta relacionada al lugar de origen ¿Usted vive en?, el alumnado del itb, respondieron en un 35,85% que vienen a estudiar de provincias como: los Ríos, el Oro, azogues, Chimborazo, Tungurahua, Cañar, Esmeraldas, y Manabí. Y el 33,96% son los que corresponden a estudiantes que viven en la ciudad de Guayaquil, considerando necesaria y oportuna la presentación de este proyecto de tesis para beneficio tanto del alumnado como los directivos del Instituto Tecnológico Bolivariano..

## CONCLUSIONES

- Según las investigaciones realizadas y referenciadas nos indican que una de las primeras residencia para estudiantes, se fundó en 1910 en España por la Junta para Ampliación de Estudios hasta 1936, y que se constituyó como el primer centro cultural y una de las experiencias más vivas y fructíferas de creación e intercambio científico y artístico de la Europa de entreguerras. La primera residencia universitaria ecuatoriana fue creada por la Universidad Central del Ecuador, en el año de 1967, la cual se edificó en la ciudad de Quito cerca de las instalaciones de la Universidad .La residencia funcionaba normalmente ayudando así aquellos estudiantes que vivían fuera de la ciudad.
- Que el instituto si cuenta con espacio físico para la ejecución de este proyecto que brindara comodidad a los alumnos porque podrán descansar y realizar sus tareas con facilidad, además se brindara oportunidad de trabajo administrativo y de servicio, a los estudiantes que no se encuentran laborando y así poner en práctica los conocimientos adquiridos en las aulas.
- Además según el estudio realizado mediante las encuestas se concluye que el 71,70% está muy de acuerdo con el instituto que preste servicios de hospedaje y con mayor atención para los que viajan a estudiar desde las provincias aledañas a Guayaquil.

## RECOMENDACIONES

- Hacer un levantamiento censal de los estudiantes que provienen de fuera de la ciudad de Guayaquil.
- Hacer un estudio de género para saber el potencial de féminas que usarían las instalaciones.
- El instituto pueda habilitar instalaciones de preferencia dentro de sus campus para coayudar a la seguridad de los estudiantes hospedados.
- .
- Que el hospedaje incluya servicio de cafetería.

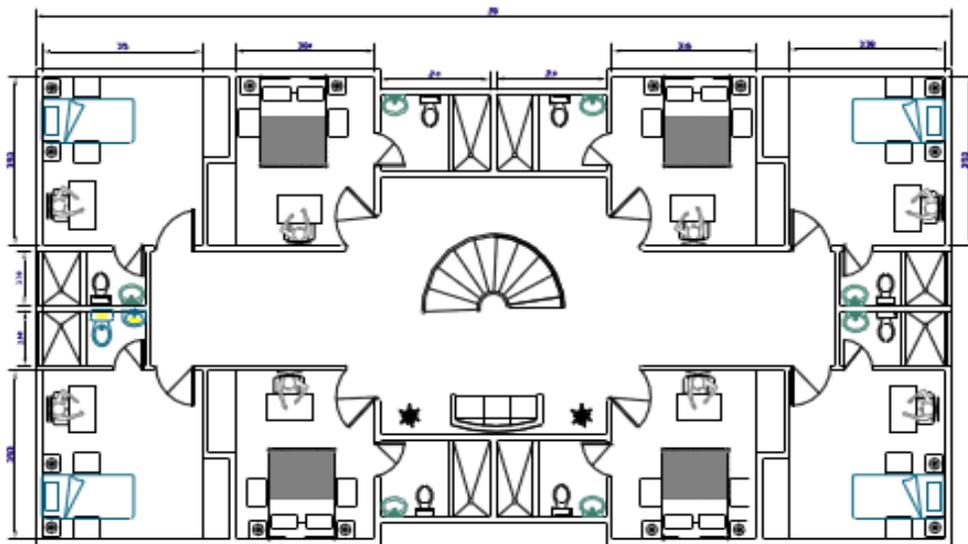
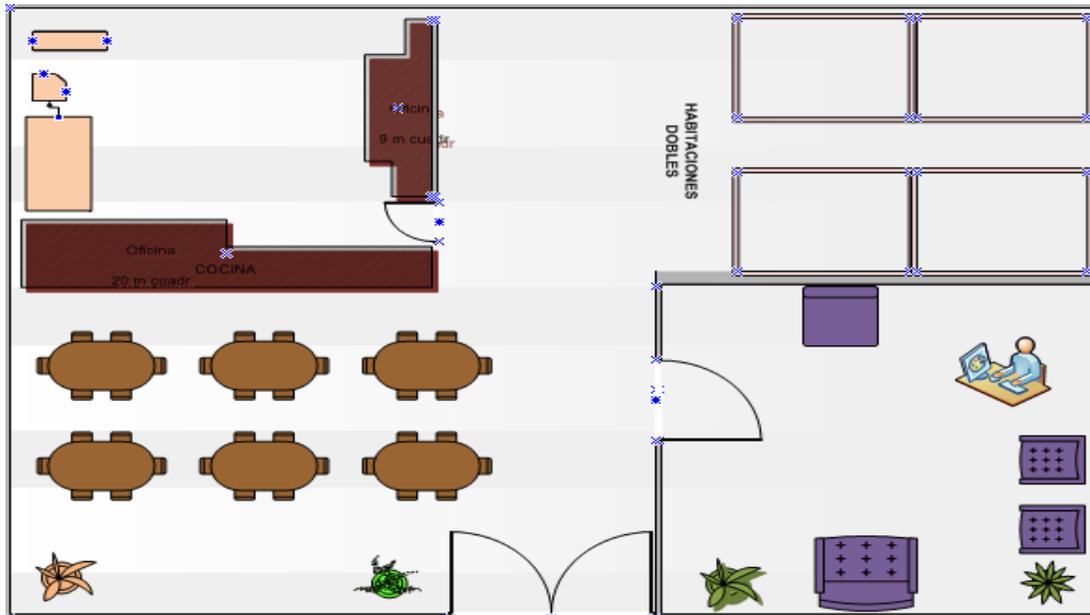
## **RESIDENCIAL BOLIVARIANA**

El servicio de hospedaje va a estar ubicado en el 10 mo piso que esta ubicado en el campus Boyacá, la recepción estará en planta baja contara con 2 turnos rotativos, además tendrá una sala de espera y unos cubículos para cyber y además 2 habitaciones dobles.

En el 10 mo piso existen 8 habitaciones con capacidad para instalar 2 literas en cada habitación el cual tendrá como total para el servicio de hospedaje 32 estudiantes.

Cada habitación cuenta con 1 baño privado , TV a color , tendrá sistema de aire acondicionado central y una computadora con su correspondiente mesa y silla.

# Plano de la residencial Bolivariana



Modelo de habitación 1



Modelo de habitación 2



Modelo de habitación 3



Modelo de habitación 4



## BIBLIOGRAFÍA

- Abascal, I. G. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid: Esic.
- alojamientos*. (s.f.). <http://deconceptos.com/ciencias-sociales/alojamiento>
- Arias, F. G. (2012). *EL Proyecto de Investigación*. Caracas: Episteme.
- cabañas*. (s.f.). <https://www.ecured.cu/Caba%C3%B1a>
- Cardona, C. R. (2010). *Fundamentos de la Administración*. BOGOTÁ: ECOE.
- CIENCIA, M. D. (1994). *CICLOS FORMATIVOS FORMACION PROFESIONAL*. MADRID: MINISTERIO DE EDUCACION Y CIENCIA.
- Cordoba, G. (2004). *El Cuestionario*. Mexico: Limusa.
- Fayol, H. (1916). *Las Bases de la Administración*.
- FERNANDEZ, F. J. (s.f.). *ESTUDIO DE MERCADO. GUIA PARA LA ELABORACION DE UN ESTUDIO DE MERCADO*.
- Gutierrez, E. R. (s/f). *El Usuario de la Información*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.
- hostal*. (s.f.). <http://www.destinosblog.com/110/que-es-hostal/>
- hotel*. (s.f.). <http://definicionyque.es/hotel/>
- <http://bibing.us.es/proyectos/abreproy/3966/fichero/1%252F2.pdf>. (s.f.).
- <http://blancayanelli.blogspot.com/2011/02/42-clasificacion-de-los-servicios.html>. (s.f.).
- <http://dspace.utpl.edu.ec/bitstream/123456789/1380/3/658X4111.pdf>. (s.f.).

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/1391/1/T-UCSG-PRE-ESP-AETH-146.pdf>. (s.f.).

<http://www.buenvivir.gob.ec/descarga>. (s.f.).

[http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion\\_Asamblea\\_Ecuador\\_1.html](http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_1.html). (s.f.).

[http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion\\_Asamblea\\_Ecuador\\_4.html](http://www.derecho-ambiental.org/Derecho/Legislacion/Constitucion_Asamblea_Ecuador_4.html). (s.f.).

<http://www.elciudadano.gob.ec/ministerio-de-turismo-desarrolla-nuevo-reglamento-para-alojamiento-y-hoteleria/>. (s.f.).  
<http://www.itb.edu.ec/antecedente>. (s.f.).

<http://www.itb.edu.ec/filosofia>. (s.f.).

<http://www.itb.edu.ec/invquienes>. (s.f.).  
<http://www.residencia.csic.es/pres/historia.htm>. (s.f.).  
<http://www.turismo.gob.ec/alojamiento-en-ecuador-cuenta-con-nuevo-reglamento/>. (s.f.).

<https://es.slideshare.net/abaltre/el-concepto-de-la-demanda>. (s.f.).  
<https://es.slideshare.net/Cramberry/tipos-de-alojamiento-2470610>. (s.f.).  
<https://es.slideshare.net/kmiraldaunah/ejemplo-power-point-estudio-de-mercado>. (s.f.).

<https://explorable.com/es/variables-de-investigacion>. (s.f.).  
<https://infoautonomos.eleconomista.es/estudio-de-mercado/breve-guia-para-estudio-de-mercado/>. (s.f.).

<https://www.crecenegocios.com/que-es-el-servicio-al-cliente-y-cual-es-su-importancia/>. (s.f.).

<https://www.dspace.espol.edu.ec/bitstream/123456789/3648/1/6175.pdf>. (s.f.).

[https://www.estudiosdemercado.org/que\\_es\\_un\\_estudio\\_de\\_mercado.html](https://www.estudiosdemercado.org/que_es_un_estudio_de_mercado.html). (s.f.):

<https://www.gestiopolis.com/tipos-de-investigacion-para-el-estudio-de-mercados/>. (s.f.).

<https://www.significados.com/hostal/>. (s.f.).

<https://www.virtuniversidad.com/greenstone/collect/negocioc/archives/HASH2ba6.dir/doc.pdf>. (s.f.).

J.Fernandez, F. (s.f.). Estudio de Mercado. *Guia para la elaboracion de un estudio de mercado* .

MARTIN, B. G., & PALOMEQUE, F. (2002). *REGIONALIZACION TURISTICA DEL MUNDO* . BARCELONA - ESPAÑA: UNIVERSITAT DE BARCELONA.

Mercado, S. (2004). *Administracion Aplicada* . Mexico : Limusa.

*motel* . (s.f.). <https://www.bibliatodo.com/Diccionario-biblico/motel>

Nadal, J. M.-J. (1997). Los estudios de mercado . *Guías practicas de marketing*.

*observacion* . (s.f.). <https://www.significados.com/observacion/>

Pope, J. L. (2002). *Investigacion de Mercados*. Colombia: Norma.

Renato, Q. C. (2010). *Elementos de Turismo*. Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia.

*residencia* . (s.f.). <http://definicion.de/residencia/>

Rojo, J. R. (1974). *Como y donde optimizar los costes logísticos*. España: Fundacion Confemetal.

Rua, J. R.-M. (2007). *Direccion de Marketing* . ESPAÑA : ESIC.

Tamayo, M. T. (2004). *El Proceso de la Investigacion Cientifica*. Mexico: Limusa.

TAMAYO, M. T. (2004). *EL PROCESO DE LA INVESTIGACION CIENTIFICA*. MEXICO: LIMUSA.

VALENCIA, E. H. (2005). *MANUAL DE TECNICAS DE INVESTIGACION*.

# Anexos

## ENCUESTA

1. ¿Usted es estudiante de la carrera de?

ADMINISTRACION

ENFERMERIA

CONTABILIDAD

GERONTOLOGIA

SISTEMAS

PODOLOGIA

2. ¿A qué horario asiste usted?

**Lunes a viernes**

**Fin de semana**

Matutino

sábado y domingo

Vespertino

sábado

Nocturno

domingo

3. ¿Usted vive en?

Guayaquil

Fuera de la ciudad

4. ¿Por sus estudios usted se hospeda en Guayaquil?

SI

NO

5. ¿Qué tipo de hospedaje?

Propio

Particular

Familiar

6. ¿Qué piensa usted sobre la creación de la residencial bolivariana?

Muy de acuerdo

Poco de acuerdo

Nada de acuerdo

7. ¿Le gustaría a usted que el ITB le brinde un servicio de hospedaje?

Si

No

Tal vez

8. ¿Le gustaría a usted que el lugar de hospedaje este en él?

Centro de Guayaquil

En el cantón Durán

9. ¿Cuánto paga por hospedaje?

\$5-10       \$21-50

\$11-2       \$21-30