



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI**

**Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos  
Naturales**

**CARRERA DE INGENIERÍA EN ECOTURISMO**

**TEMA:**

**“IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO PARA  
LA HOSTERÍA COTOPAXI TOUR EN LA PARROQUIA TANICUCHI,  
CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”.**

**TESIS**

**Presentada como requisito para obtener el título de Ingeniera en Ecoturismo**

**AUTORA:**

Guadalupe Patricia Arcentales Marcalla

**DIRECTOR:**

Ing. Paúl Arturo Fuentes Vargas

Latacunga-Ecuador

2015

## **AUTORÍA**

Yo Guadalupe Patricia Arcentales Marcalla libre y voluntariamente declaro que la Tesis titulada **“IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA HOSTERÍA COTOPAXI TOUR EN LA PARROQUIA TANICUCHI, CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, ha sido desarrollada de manera original, auténtica y personal, basada principalmente en los conocimientos impartidos a lo largo de la vida estudiantil universitaria.

En virtud de esta declaración, yo me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

---

**Guadalupe Patricia Arcentales Marcalla**

**C.I. 050369868-0**

## **AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS**

En calidad de Director de Tesis del Tema: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA HOSTERÍA COTOPAXI TOUR EN LA PARROQUIA TANICUCHI, CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, debo mencionar que esta tesis ha sido elaborada por la señorita: Guadalupe Patricia Arcentales Marcalla, conjuntamente con mi dirección. Trabajo que ha sido defendido y aprobado de forma satisfactoria y llena de méritos.

---

**Ing. Paúl Arturo Fuentes Vargas**

**DIRECTOR DE TESIS**

**050239346-5**

## **AVAL MIEMBROS DEL TRIBUNAL**

En calidad de Miembros del Tribunal de la Tesis con el tema: **“IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA HOSTERÍA COTOPAXI TOUR EN LA PARROQUIA TANICUCHI, CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI”**, autoría de la señorita Guadalupe Patricia Arcentales Marcalla, ha considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, Junio 2015

Para constancia firman:

---

**Ing. Luis Tovar**  
**PRESIDENTE**

---

**Ing. Freddy Álvarez**  
**OPOSITOR**

---

**Ing. Josué Constante**  
**MIEMBRO**

## **AGRADECIMIENTO**

*En primer lugar doy gracias a Dios por haberme dado la voluntad, fuerza y valor para culminar esta etapa de mi vida, pues en este trabajo se ven reflejados mis ideas y sueños.*

*Además una expresión de gratitud para mis distinguidos docentes de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo, a mí director de tesis el Ing. Paúl Fuentes, quien con su ética y profesionalismo supo brindarme sus conocimientos, y a mí querida Universidad Técnica de Cotopaxi, porque en sus aulas recibí los más agradables recuerdos que nunca olvidaré.*

## DEDICATORIA



*Con todo mi cariño para mis padres Leticia y Pastor que a pesar de muchas limitaciones supieron brindarme su apoyo incondicional para que yo pudiera alcanzar mis sueños, por darme la mano cuando sentía que el camino se terminaba. También se lo dedico al amor de mi vida, mi hijo DAVID, por ser la alegría y la razón de mi existencia, eres la motivación para superarme y ser mejor cada día, es para ustedes esta Tesis en agradecimiento por todo su amor.*

# ÍNDICE GENERAL

## PRELIMINARES

AUTORÍA.....	ii
AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
AVAL MIEMBROS DEL TRIBUNAL .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DEDICATORIA.....	vi
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT .....	xvi
AVAL DE TRADUCCIÓN .....	xvii
INTRODUCCIÓN .....	xviii
PROBLEMÁTICA.....	xx
OBJETIVOS.....	xxii
OBJETIVO GENERAL.....	xxii
OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	xxii
JUSTIFICACIÓN .....	xxiii

## CONTENIDO Y CUERPO DE LA TESIS

CAPÍTULO I.....	25
1. DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO DE LA HOSTERÍA COTOPAXI TOUR.....	25
1.1. <i>Diagnóstico Interno</i> .....	25
1.1.1. <i>Servicio de Alojamiento</i> .....	27
1.1.2. <i>Servicio de Restauración</i> .....	28

1.1.3.	<i>Servicio de Salón de Eventos</i> .....	34
1.2.	<i>Diagnóstico Externo</i> .....	35
1.3.	<i>Matrices</i> .....	39
1.3.1.	<i>Matriz FODA</i> .....	39
1.3.2.	<i>Matriz de Impactos</i> .....	40
1.3.3.	<i>Matriz de Acción</i> .....	44
1.3.4.	<i>Matriz de Totales y Porcentajes</i> .....	52
1.3.5.	<i>Matriz de Estrategias FODA</i> .....	54
<b>CAPÍTULO II</b> .....		<b>55</b>
<b>2.</b>	<b>PROCESO ADMINISTRATIVO</b> .....	<b>55</b>
2.1.	<i>Planificación</i> .....	56
2.1.1.	<i>Plan Estratégico de la Hostería Cotopaxi Tour</i> .....	56
2.1.1.1.	<i>Misión.</i> .....	56
2.1.1.2.	<i>Visión.</i> .....	56
2.1.1.3.	<i>Objetivos y Estrategias.</i> .....	57
2.1.1.4.	<i>Valores Corporativos.</i> .....	59
2.1.1.5.	<i>Políticas.</i> .....	60
2.1.1.5.1.	<i>Políticas corporativas</i> .....	60
2.1.1.5.2.	<i>Políticas de trabajo.</i> .....	61
2.1.1.5.3.	<i>Políticas para trabajo con agencias de viajes.</i> .....	61
2.1.1.5.4.	<i>Políticas de pago y cancelación</i> .....	62
2.1.1.5.4.1.	<i>Política de pago</i> .....	62
2.1.1.5.4.2.	<i>Política de cancelaciones.</i> .....	62
2.1.2.	<i>Plan Operativo Anual para el 2016</i> .....	63
2.1.3.	<i>Plan de acción</i> .....	65
2.1.3.1.	<i>Objetivo 1.</i> .....	65

2.1.3.1.1.	<i>Estrategia</i> .....	65
2.1.3.1.2.	<i>Carta Gantt</i> .....	65
2.1.3.1.3.	<i>Meta</i> .....	66
2.1.3.1.4.	<i>Responsable</i> .....	66
2.1.3.1.5.	<i>Medios de Verificación</i> .....	66
2.1.3.1.6.	<i>Recursos</i> .....	66
2.1.3.2.	<i>Objetivo 2</i> .....	67
2.1.3.2.1.	<i>Estrategia</i> .....	67
2.1.3.2.2.	<i>Carta Gantt</i> .....	67
2.1.3.2.3.	<i>Meta</i> .....	67
2.1.3.2.4.	<i>Responsable</i> .....	68
2.1.3.2.5.	<i>Medios de Verificación</i> .....	68
2.1.3.2.6.	<i>Recursos</i> .....	68
2.1.3.3.	<i>Objetivo 3</i> .....	69
2.1.3.3.1.	<i>Estrategia 1</i> .....	69
2.1.3.3.2.	<i>Carta Gantt</i> .....	69
2.1.3.3.3.	<i>Meta</i> .....	69
2.1.3.3.4.	<i>Responsable</i> .....	70
2.1.3.3.5.	<i>Medios de Verificación</i> .....	70
2.1.3.3.6.	<i>Recursos</i> .....	70
2.1.3.3.7.	<i>Estrategia 2</i> .....	71
2.1.3.3.8.	<i>Carta Gantt</i> .....	71
2.1.3.3.9.	<i>Meta</i> .....	71
2.1.3.3.10.	<i>Responsable</i> .....	71
2.1.3.3.11.	<i>Medios de Verificación</i> .....	72
2.1.3.3.12.	<i>Recursos</i> .....	72

2.2.	<i>Organización</i> .....	73
2.2.1.	<i>Organigrama Estructural de la Hostería</i> .....	73
2.2.2.	<i>Organigrama Funcional de la Hostería</i> .....	74
2.2.2.1.	<i>Descripción del Organigrama Funcional de la Empresa.</i> ....	75
2.2.2.1.1.	<i>Área Gerencial</i> .....	75
2.2.2.1.2.	<i>Área Financiera</i> .....	76
2.2.2.1.3.	<i>Área Administrativa</i> .....	77
2.2.2.1.4.	<i>Área de Alojamiento</i> .....	79
2.2.2.1.5.	<i>Área de Restauración</i> .....	80
2.2.2.1.6.	<i>Área de Mantenimiento</i> .....	82
2.2.3.	<i>Reglamento general para el Talento Humano de la Hostería</i> .....	84
2.2.4.	<i>Diagramas de Procesos</i> .....	85
2.2.4.1.	<i>Proceso en el Servicio de Alojamiento</i> .....	85
2.2.4.1.2.	<i>Diagrama de proceso del Servicio de Alojamiento</i> .....	87
2.2.4.2.	<i>Proceso para la limpieza de las habitaciones</i> .....	88
2.2.4.2.1.	<i>Materiales</i> .....	89
2.2.4.2.2.	<i>Diagrama de proceso de limpieza de las habitaciones</i> .....	90
2.2.4.3.	<i>Proceso para el Servicio de Restauración</i> .....	91
2.2.4.3.1.	<i>Materiales</i> .....	91
2.2.4.3.2.	<i>Diagrama de proceso del Servicio de Restauración</i> .....	92
2.2.4.4.	<i>Proceso en el Servicio de Salón de Eventos</i> .....	93
2.2.4.4.1.	<i>Materiales</i> .....	93
2.2.4.4.2.	<i>Diagrama de proceso del servicio del Salón de Eventos</i> .....	94
2.2.4.5.	<i>Proceso de Mantenimiento de Jardines</i> .....	95
2.2.4.5.1.	<i>Materiales</i> .....	95
2.2.4.5.2.	<i>Diagrama de proceso del Mantenimiento de jardines</i> .....	96

2.2.5.	<i>Objetivos y Metas de los Servicios de la Hostería Cotopaxi Tour</i>	97
2.3.	<i>Dirección</i>	98
2.3.1.	<i>Diagnóstico del Talento Humano</i>	98
2.3.2.	<i>Perfiles profesionales para cada puesto de trabajo en la Hostería Cotopaxi Tour</i>	100
2.3.2.1.	<i>Perfil profesional del Área Gerencial</i>	100
2.3.2.2.	<i>Perfil profesional del Área Financiera.</i>	101
2.3.2.3.	<i>Perfiles profesionales del Área Administrativa.</i>	102
2.3.2.4.	<i>Perfil profesional para el Área de Alojamiento</i>	104
2.3.2.5.	<i>Perfiles profesionales del Área de Restauración</i>	105
2.3.3.	<i>Métodos y Herramientas de Reclutamiento del Personal</i>	110
2.3.3.1.	<i>Reclutamiento</i>	110
2.3.3.2.	<i>Selección</i>	111
2.3.4.	<i>Plan de Formación Profesional para el Talento Humano</i>	116
2.3.5.	<i>Formas de Motivación del Talento Humano</i>	117
2.4.	<i>Control</i>	118
2.4.1.	<i>Modelo de sistema de Auto-evaluación para el Talento Humano de la Hostería</i>	118
2.4.2.	<i>Modelo de Inventario de la Hostería Cotopaxi Tour</i>	120
2.4.3.	<i>Modelo de ficha para realizar pedidos de equipos, materiales y materia prima</i>	121
2.4.4.	<i>Control del Servicio de la Hostería Cotopaxi Tour</i>	126
2.4.5.	<i>Modelo de Evaluación para el Talento Humano de la empresa</i>	128
2.4.6.	<i>Políticas para la Contratación y Compras a Proveedores.</i>	131
2.4.6.1.	<i>Políticas de Contratación y Relación de Proveedores.</i>	131
2.4.6.2.	<i>Políticas Generales de Compra.</i>	132

2.4.7. <i>Modelo de Evaluación del Proceso Administrativo de la Hostería Cotopaxi Tour</i> .....	134
CONCLUSIONES.....	136
RECOMENDACIONES.....	138
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	139
ANEXOS .....	142

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1. Detalle de las habitaciones .....	27
Cuadro N° 2. Carta de Servicios.....	28
Cuadro N° 3. Menú para eventos .....	32
Cuadro N° 4. Salón Tungurahua .....	34
Cuadro N° 5 Hostería Alma del Sur.....	35
Cuadro N° 6. Hostería Gilocarmelo .....	36
Cuadro N° 7. Hotel cuello de luna .....	37
Cuadro N° 8. Hostería la Quinta Colorada .....	38
Cuadro N° 9. Fases y Elementos del Proceso Administrativo.....	55
Cuadro N° 10. Objetivos y Estrategias.....	57
Cuadro N° 11. Plan Operativo Anual 2016.....	63
Cuadro N° 12. Carta Gantt. Objetivo 1 .....	65
Cuadro N° 13. Carta Gantt. Objetivo 2 .....	67
Cuadro N° 14. Carta Gantt. Objetivo 3. Estrategia 1.....	69
Cuadro N° 15. Carta Gantt. Objetivo 3. Estrategia 2.....	71
Cuadro N° 16. Objetivos y Metas de los Servicios de la Hostería Cotopaxi Tour .....	97
Cuadro N° 17. Perfil profesional del Gerente General.....	100
Cuadro N° 18. Perfil profesional del Contador .....	101
Cuadro N° 19. Perfil profesional del Administrador.....	102
Cuadro N° 20. Perfil profesional de la Recepcionista.....	103

<b>Cuadro N° 21. Perfil profesional de la Camarera.....</b>	<b>104</b>
<b>Cuadro N° 22. Perfil profesional del Chef .....</b>	<b>105</b>
<b>Cuadro N° 23. Perfil profesional de la Cocinera.....</b>	<b>106</b>
<b>Cuadro N° 24. Perfil profesional del Mesero.....</b>	<b>107</b>
<b>Cuadro N° 25. Perfil profesional del Auxiliar de Mantenimiento y Jardinería .....</b>	<b>108</b>
<b>Cuadro N° 26. Perfil profesional del Guardia.....</b>	<b>109</b>
<b>Cuadro N° 27. Plan de Formación para el Talento Humano de la Empresa .....</b>	<b>116</b>
<b>Cuadro N° 28. Formas de Motivación del Talento Humano.....</b>	<b>117</b>
<b>Cuadro N° 29. Parámetros de Calificación.....</b>	<b>118</b>
<b>Cuadro N° 30. Ficha de Auto-evaluación para el Talento Humano.....</b>	<b>119</b>
<b>Cuadro N° 31. Parámetros de calificación.....</b>	<b>128</b>
<b>Cuadro N° 32. Evaluación del Talento Humano .....</b>	<b>129</b>
<b>Cuadro N° 33. Parámetros de calificación.....</b>	<b>134</b>
<b>Cuadro N° 34. Modelo de Evaluación del Proceso Administrativo de la Hostería Cotopaxi Tour.....</b>	<b>135</b>

## ÍNDICE DE MATRICES

<b>Matriz N° 1 FODA de la Hostería Cotopaxi Tour .....</b>	<b>39</b>
<b>Matriz N° 2. De Impactos Fortalezas .....</b>	<b>40</b>
<b>Matriz N° 3. De Impactos Oportunidades .....</b>	<b>41</b>
<b>Matriz N° 4. De Impactos Debilidades .....</b>	<b>42</b>
<b>Matriz N° 5. De Impactos Amenazas .....</b>	<b>43</b>
<b>Matriz N° 6. De Acción FO .....</b>	<b>44</b>
<b>Matriz N° 7. De Acción FA.....</b>	<b>46</b>
<b>Matriz N° 8. De Acción DO .....</b>	<b>48</b>
<b>Matriz N° 9. De Acción DA .....</b>	<b>50</b>
<b>Matriz N° 10. De Totales y Porcentajes .....</b>	<b>52</b>
<b>Matriz N° 11. De Resultados .....</b>	<b>53</b>
<b>Matriz N° 12. De Estrategias FODA .....</b>	<b>54</b>

## ÍNDICE DE FICHAS

Ficha N° 1. Test para el Talento Humano .....	99
Ficha N° 2. Modelo de Solicitud de Empleo .....	112
Ficha N° 3. Modelo de Entrevista .....	114
Ficha N° 4. Modelo de Inventario .....	120
Ficha N° 5. Kardex del Área de Alojamiento .....	121
Ficha N° 6. Kardex del Reporte de Limpieza de las Habitaciones .....	122
Ficha N° 7. Kardex del Área de Restauración.....	123
Ficha N° 8. Kardex del Área de Mantenimiento .....	124
Ficha N° 9. Tarjeta de Registro de Clientes.....	125
Ficha N° 10. Tarjeta de Reserva de Clientes .....	125
Ficha N° 11. Modelo de Comanda .....	126
Ficha N° 12. Formato del Control del Servicio .....	127

## ÍNDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama N° 1. Flujograma del Servicio de Alojamiento .....	87
Diagrama N° 2. Flujograma de la limpieza de las habitaciones .....	90
Diagrama N° 3. Flujograma del Servicio de Restauración .....	92
Diagrama N° 4. Flujograma del Servicio del Salón de Eventos.....	94
Diagrama N° 5. Flujograma del Mantenimiento de Jardines .....	96

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1. Análisis FODA de la Hostería Cotopaxi Tour .....	53
Gráfico N° 2. Organigrama Estructural .....	73
Gráfico N° 3. Organigrama Funcional.....	74

## **RESUMEN**

La carencia de un proceso administrativo dentro de las empresas privadas es evidente ya que algunas de las personas que las dirigen tienen un conocimiento empírico en cuanto a su administración, esto ha motivado la realización del presente trabajo en donde se busca implementar un proceso administrativo para la Hostería Cotopaxi Tour, el cual se desarrolle sistemáticamente, a través de la planificación, organización, dirección y control de todas las actividades y servicios de la empresa.

La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta que todas las actividades y acciones que se hace en la empresa deben estar planificadas para lograr que los servicios que se presten sean de calidad. La organización consiste en la elaboración de organigramas, la departamentalización de las actividades de trabajo que ayuden a coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles entre los miembros de la empresa.

La dirección es un proceso de acciones para conseguir que el talento humano logren los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y combinación de esfuerzos. El control es el punto primordial, pues aunque la empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional sólida y una dirección eficiente, no se logrará verificar cual es la situación actual de la empresa, entonces el control es un mecanismo que permite medir, evaluar y corregir todas aquellas acciones y resultados que no cumplan con lo establecido, con el propósito de asegurar el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa.

## **ABSTRACT**

The lack of an administrative process in the private companies is evident due to some people, who run them have an empirical knowledge in their administration, this has encouraged the development of this job, where the investigator seeks to implant an administrative process to Cotopaxi Tour Inn, which will have a systematically developing, through the planning, organizing, directing and controlling of all the activities and company services.

Planning is a process, where we have to take decision for getting the desired future, taking into a count that all activities and actions which were done by the company must be planned to ensure that the services will be of quality. The organization consists in the elaboration of organigrams, the departmentalization of the jobs activities which will help to coordinate, the available resources between the members of the company.

The management is an action process for getting that the human talent achieves the goals through making decisions the motivation, the communication and efforts. The control is the primary point although the company has magnificent plans, an adequate organization and efficient management, it is difficult to verify which is the real situation of the company, then the control is a mechanism which allows measure, assess and check all the actions and results which do not fulfill with the established, in order to ensure the fulfillment of objectives and goals of the company.



## ***AVAL DE TRADUCCIÓN***

En calidad de Docente del Idioma Inglés del Centro Cultural de Idiomas de la Universidad Técnica de Cotopaxi; en forma legal **CERTIFICO** que: La traducción del resumen de Tesis al idioma Inglés presentado por la alumna ARCENTALES MARCALLA GAUDALUPE PATRICIA, egresada de la Carrera de Ingeniería en Ecoturismo de la Unidad Académica de Ciencias Agropecuarias y Recursos Naturales, cuyo tema es **"IMPLEMENTACIÓN DE UN PROCESO ADMINISTRATIVO PARA LA HOSTERÍA COTOPAXI TOUR EN LA PARROQUIA TANICUCHI, CANTÓN LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI"**, lo realizó bajo mi supervisión y cumple con una correcta estructura gramatical del idioma.

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad y autorizo a la interesada hacer uso del presente certificado de la manera ética que considere conveniente.

Latacunga, Junio del 2015

Atentamente,

MSc. Lic. Erika Cecilia Borja Salazar  
**DOCENTE DEL CENTRO CULTURAL DE IDIOMAS**  
C.I. 050216109-4

## INTRODUCCIÓN

La actividad turística en la actualidad se proyecta como una actividad que manejada adecuadamente puede llegar a ser una industria que este bien administrada, esto se logrará a través de un proceso administrativo, el mismo que debe seguir un orden lógico y sistemático, a través de una buena planificación, organización, dirección y el control de los servicios y actividades que se prestan, con el propósito de alcanzar los objetivos y metas que persigue la empresa.

Dentro de esta investigación se tiene el primer capítulo, en donde se realizó el diagnóstico interno, el cual permitió conocer cómo se encuentra la empresa en la actualidad, cuales son los servicios que se ofrece y el diagnóstico externo, que ayudó a conocer la competitividad de la hostería en el mercado. Luego se identificó las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, a través de distintas matrices como: foda, de impactos, de acción hasta llegar a proponer estrategias que permitan a la empresa posicionarse e ir innovando y mejorando sus actividades y servicios.

En el segundo capítulo se propuso la implementación del proceso administrativo en la Hostería Cotopaxi Tour, el mismo que se inició con la planificación, se encuentra constituido por el plan estratégico, que es una herramienta en donde se planteó la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, valores de la empresa, se continuó con el plan operativo anual, instrumento que sirvió para darle concreción y facilitar la implementación del conjunto de propuestas planteadas en el plan estratégico, además se formularon las actividades, metas, tiempo y los responsables para alcanzar con eficiencia y eficacia los objetivos trazados, luego se realizó el plan de acción, en donde se resume las tareas que deben cumplir el talento humano de la organización, con el propósito de conocer qué, cómo, cuándo y con quién se realizarán las acciones.

El siguiente paso es la organización, aquí se organizó al talento humano a través de organigramas que representan gráficamente la estructura interna de la empresa, además muestra la relación o jerarquía de las distintas áreas y pueden ir acompañadas de la descripción de las principales funciones de cada área de acuerdo a sus conocimientos, se implementaron reglas para cada área, de igual forma se utilizaron flujogramas para describir gráficamente los pasos o acciones que implican un proceso determinado y que lo deben cumplir el talento humano de la empresa para llevar con éxito las actividades y funciones que desarrollan en cada área.

A continuación se encuentra la dirección, y en él realizó el diagnóstico del talento humano, se identificó los perfiles profesionales que se requieren para cada puesto de trabajo, además se propuso los métodos para el reclutamiento del personal, que es una técnica que se utiliza para escoger o elegir entre un conjunto de candidatos o postulantes más idóneos y que cumplan con los requisitos necesarios para ocupar un puesto en la empresa, a continuación se planteó un plan de formación profesional y creó propuestas para la motivación del personal de la empresa. Finalmente en este proceso se encuentra el control, que permitió conocer la situación actual de la empresa con la finalidad de medir, evaluar y corregir todas aquellas acciones que no se han cumplido con satisfacción, para ello se apoyó de modelos de sistemas de autoevaluaciones, evaluaciones, modelo de inventario, fichas para realizar pedidos de materiales o insumos, se estableció políticas para la contratación y compras a proveedores con el propósito de mantener relaciones comerciales estables.

## **PROBLEMÁTICA**

El Ecuador es considerado un país muy encantador, por la diversidad de atractivos naturales y culturales que se encuentran distribuidos en cada una de sus cuatro regiones, todas estas características son desde el punto de vista económico, recursos para la activación de actividades y servicios turísticos. Al hablar que existen empresas reconocidas a nivel turístico en el país con estándares de calidad excelentes, se debe mencionar también que existen establecimientos que no cumplen las expectativas y necesidades de los visitantes, debido a que algunas de las personas que las dirigen poseen un conocimiento empírico en cuanto a su administración y desconocen cómo llegar a implementar una estructura sólida en base a una organización adecuada, esto a su vez provoca gran malestar en los turistas ya que no perciben la eficiencia y eficacia al momento de la prestación de los servicios.

La provincia de Cotopaxi, es rica por la diversidad de atractivos naturales y culturales que invitan a disfrutar y extasiarse frente a sus maravillas. Con la presencia de pequeñas y medianas empresas turísticas en la provincia se ha podido identificar que al momento de la prestación de sus servicios estos son deficientes, debido a que son nuevas en el mercado y muchas de ellas no cuentan con manuales de funciones que les permitan planificar acciones, organizar el talento humano, de igual manera no tienen manuales de procesos y procedimientos que sean una guía para desarrollar adecuadamente sus servicios y actividades, lo cual permitirá direccionar y controlar todas las labores.

Dentro de la hostería Cotopaxi Tour se evidenció que no cuenta con manuales de funciones, procedimientos y procesos, de la misma manera no tienen organigramas, en donde redistribuir el trabajo entre los miembros de la empresa, no existe

capacitación al talento humano que les permitan tener un conocimiento claro y preciso de sus tareas, obligaciones y responsabilidades dentro de la organización y poner en práctica la filosofía de la participación conjunta y equilibrada. Otro de los inconvenientes es que no se controlan ni evalúan el desempeño de los servicios prestados y las actividades que aquí se desarrollan, esto ha conllevando a que no se puedan emprender acciones de corrección que le permita a la empresa ir mejorando constantemente.

## **OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

- Implementar un proceso administrativo, mediante la aplicación de criterios técnicos, con la finalidad de darle un correcto funcionamiento a la Hostería Cotopaxi Tour, ubicada en la parroquia Tanicuchi, cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Realizar un diagnóstico de la empresa, a través de la elaboración de un análisis FODA, con la finalidad de identificar la situación actual de la hostería.
- Elaborar el proceso administrativo en la Hostería Cotopaxi Tour, mediante el desarrollo de la planificación, organización, dirección y control, con el propósito de estructurar adecuadamente a la empresa.

## JUSTIFICACIÓN

El turismo en el Ecuador es una actividad que cada día va creciendo por el deseo de conocer, disfrutar y descansar; de ahí que se hace necesario que las empresas turísticas implementen servicios de calidad, mediante un correcto proceso administrativo que permita alcanzar los objetivos propuestos por la organización y transformarlos en acciones, esto se logrará a través de la planificación, la organización, la dirección y el control de todas las actividades realizadas en las diferentes áreas y niveles de la empresa, siendo necesario establecer procedimientos mediante los cuales se puedan superar las expectativas del cliente a través de servicios de calidad y abrirse paso en el mercado turístico.

Si hablamos de la provincia de Cotopaxi y su falencia administrativa vemos que es muy necesaria una organización estratégica en todo tipo de empresa ya que las mismas deben estar encaminadas en el logro de los objetivos a través del esfuerzo conjunto, entre el talento humano y la organización, obteniendo así el máximo beneficio colectivo y que los turistas que llegan a la provincia perciban la calidad en los servicios que se prestan tomen en cuenta el quedarse y disfrutar de todo lo que ofrece la provincia, de esta manera se podrán generar más actividades turísticas y por ende economía para todos los actores.

La nueva forma de visualizar la estrategia de los servicios turísticos ha motivado la realización del presente trabajo, en donde se implementó un proceso administrativo dentro de la Hostería Cotopaxi Tour, el cual está vinculado a la mejora de sus servicios, en los que no sólo se evaluaron sus aspectos internos, sino también todos aquellos relacionados con la visión que los clientes tienen de la empresa y de los servicios que se ofrece, este proceso permitió desarrollarse adecuadamente a través de la planificación que es muy importante ya que permite trabajar de manera eficiente, la organización que permitió definir las funciones, responsabilidades y coordinar todos los recursos

de la empresa utilizando una estructura de relaciones entre el talento humano y el trabajo, la dirección, ayudó a coordinar el esfuerzo común, esto se logró a través de la comunicación, el liderazgo, la motivación y la toma de decisiones para alcanzar las metas de la organización y el control permitió detectar las modificaciones necesarias que se deben realizar a los planes dentro de la empresa, más que todo es una herramienta para que la hostería alcance con eficiencia y eficacia sus objetivos y de esta manera lograr la satisfacción del cliente al momento de percibir un servicio.

# CAPÍTULO I

## 1. DIAGNÓSTICO INTERNO Y EXTERNO DE LA HOSTERÍA COTOPAXI TOUR

### *1.1. Diagnóstico Interno*

La Hostería COTOPAXI TOUR es una empresa de administración familiar cuyo principal objetivo es brindar servicios turísticos y gastronómicos de calidad, distinción, y confort, los mismos que están integrados con el entorno campirano y rural de la provincia de Cotopaxi.

El establecimiento empezó sus actividades con el nombre de Hostería Pachosalag, ya que antes era una hacienda de propiedad del señor Betancur y que años atrás se decía que aquí pernoctaba Eloy Alfaro el viejo luchador antes de sus viajes y excursiones al Cotopaxi, pero surgieron inconvenientes y fue rematada por el Banco del Pichincha, entonces la Dra. Lourdes Barahona decide comprarla el 3 de Mayo de 1995 y transformarla en una hostería pues en ella vio un gran potencial turístico ya que su infraestructura era algo especial digno de ser aprovechado. En el 2005 la Hostería Pachosalag abre sus puertas y con ello la prestación de servicios turísticos como alojamiento y restauración para turistas nacionales y extranjeros, siempre con la visión firme del compromiso a través de la mejora continua y de un servicio eficiente y eficaz.

Por sugerencias de los turistas y clientes en Octubre del 2008 deciden cambiar el nombre de la empresa y llamarla “HOSTERIA COTOPAXI TOUR”, y de esta manera llegar a posicionarse en el mercado nacional e internacional ya no solo con alojamiento y restauración sino también con el servicio de salón de eventos y como intermediarios de la operación de paquetes turísticos, asegurando así una estadía confortable que permita fidelizar nuestros clientes, combinando innovación y competitividad dentro de los más altos estándares de calidad.

**Los productos y servicios que ofrece la Hostería Cotopaxi Tour son los siguientes:**

- Alojamiento
- Restauración
- Salón de eventos
- Intermediarios de la operación de paquetes turísticos.

### 1.1.1. Servicio de Alojamiento

Si desea descansar la Hostería COTOPAXITOUR, es el lugar perfecto, ubicado en medio de un entorno visual, mágico y pintoresco.

Cuenta con 16 habitaciones las mismas que poseen servicio de TV cable, wifi, agua caliente, parqueadero, juegos infantiles, servicio de lavandería (adicional)

**Cuadro N° 1. Detalle de las habitaciones**

<b>Número de habitaciones</b>	<b>Código</b>	<b>Precio</b>
5	Simple	25 \$
2	Cuádruples	100 \$
5	Dobles	55 \$
2	Triples	75 \$
2	Matrimoniales	70 \$

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### 1.1.2. Servicio de Restauración

El restaurante lleva el nombre de Pachosalag, tiene una capacidad para 50 personas y presta sus servicios de lunes a viernes en un horario de 7am a 8 pm.

**Cuadro N° 2. Carta de Servicios**

<b>DESAYUNOS</b>	
<b>Desayuno Pachamama</b>	<b>Precio</b>
Fruta, jugo, pan, mantequilla, mermelada, nata, café en agua, café en leche, chocolate, té, agua aromática Plato fuerte: seco de pollo, pollo al jugo, papa al vapor ensalada, porción de arroz.	<b>\$7.50</b>
<b>Desayuno Cotopaxi</b>	<b>\$7.00</b>
Fruta, jugo, pan, mantequilla, mermelada, nata, café en agua o en leche, chocolate, té, agua aromática. Plato fuerte: carne a la plancha, ensalada y papas fritas.	
<b>Desayuno Campesino</b>	<b>\$7.50</b>
Fruta, jugo, pan, mantequilla, mermelada, nata, café en agua o en leche, té, agua aromática. Plato fuerte: Estofado de carne, papa al vapor ensalada, porción de arroz., huevos con jugo de carne a la copa.	
<b>Desayuno Americano</b>	<b>\$4.00</b>
Fruta, jugo, pan, mantequilla, mermelada, nata, café en agua o en leche, té, agua aromática, huevos a su elección: revueltos con jamón, con tocino, tibios, duros u omelet.	

**Continuación Cuadro N°2**

<b>Desayuno continental</b>	<b>Precio</b>
Fruta, jugo, pan, mantequilla, mermelada, nata, café en agua, café en leche, té, agua aromática.	<b>\$3.50</b>
<b>Desayunos naturales</b>	<b>\$6.50</b>
Fruta, jugo, mermelada, mantequilla, nata, yogurt, konfles, granola, huevos a su elección, café en agua, leche, té, agua aromática, pan de casa	
<b>EMPANADAS</b>	
Empanadas de Queso	<b>\$1.00</b>
Empanadas de Carne	<b>\$1.00</b>
Empanadas de Pollo	<b>\$1.00</b>
Empanadas de Verde	<b>\$1.00</b>
Humita	<b>\$1.00</b>
<b>SANDUCHES</b>	
Sanduche de queso y jamón	<b>\$ 3.50</b>
Sanduche de Jamón	<b>\$2.50</b>
Sanduche de Pollo	<b>\$3.50</b>
<b>BEBIDAS</b>	
Chocolate de la casa	<b>\$ 4.00</b>
Café en agua	<b>\$1.50</b>
Café en leche	<b>\$1.50</b>
Agua aromática	<b>\$1.00</b>
Jarra de chupitos (hierbas naturales)	<b>\$3.50</b>

**Continuación Cuadro N°2**

<b>BEBIDAS</b>	
Agua con gas y sin gas	<b>\$1.00</b>
Gaseosas	<b>\$1.00</b>
Cerveza	<b>\$1.50</b>
Batidos de frutas	<b>\$1.50</b>
Jarra de limonada	<b>\$3.50</b>
<b>SOPAS Y CREMAS</b>	
	<b>Precio</b>
Crema de champiñones	<b>\$3.00</b>
Crema de choclo	<b>\$3.00</b>
Locro de papa con queso y aguacate	<b>\$4.00</b>
Sopa del día	<b>\$2.50</b>
<b>MENÚ DEL DÍA</b>	
Entrada, sopa, fuerte, postre, jugo	<b>\$ 7.00</b>
<b>PASTAS Y ARROCES</b>	
Espagueti de pollo	<b>\$7.00</b>
Espagueti con carne	<b>\$7.00</b>
Arroz con camarón	<b>\$7.50</b>
Arroz con pollo	<b>\$7.00</b>
Arroz con menestra y carne asada	<b>\$7.50</b>
Arroz con menestra y pollo	<b>\$7.50</b>
Arroz con menestra y chuleta	<b>\$7.50</b>

**Continuación Cuadro N° 2**

<b>ESPECIALIDAD DE LA CASA</b>	<b>Precio</b>
Copa Cotopaxi (helado)	<b>\$4,00</b>
Pollo a la suprema en salsa de mostaza	<b>\$ 7.50</b>
Locro de papas	<b>\$ 4,50</b>
<b>ENSALADAS</b>	
Ensalada mixta	<b>\$4,00</b>
Ensalada del huerto	<b>\$4,00</b>
Ensalada Cotopaxi	<b>\$4,00</b>
Ensalada rusa	<b>\$4,00</b>
<b>POSTRES</b>	
Helado casero	<b>\$3,50</b>
Pai de limón	<b>\$2.00</b>
Duraznos en almíbar	<b>\$2.00</b>
Plátanos flameados al ron	<b>\$2.50</b>
Banana Split	<b>\$3.50</b>
Torta de chocolate	<b>\$2,50</b>
Plato de frutas tropicales	<b>\$3.00</b>

**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Cuadro N° 3. Menú para eventos**

<b>ENTRADAS</b>	
Ceviche de palmitos	Coctel de camarón
Tomate relleno	Tamal de mote
Aguacate relleno	Tamal de papa
Empanadas de queso	Champiñones rellenos de camarón
Empanadas de carne	Champiñones rellenos de pollo
Empanada de morocho	Canasta de jamón
Empanadas de pollo	Brochetas de pollo
Ceviche de camarón	Creps de pollo
Rollitos de jamón	Humitas
Canelones de pollo o de carne	Quimbolitos
Alitas marinadas en salsa bbqq.	Sanduche de pollo o perrito
<b>PLATO FUERTE</b>	
<b>MARISCOS</b>	<b>RES</b>
Trucha en salsa de camarones	Churrasco
Trucha a la plancha	Lomo a la plancha
Corvina apanada	Filet mignon

**Continuación Cuadro N°3**

<b>MARISCOS</b>	<b>RES</b>
Tilapia apanada	<b>Lomo al straganoff</b>
Tilapia a la plancha	Lomo a la pimienta
Cordon blue	Lomo en salsa de champiñones.
Camarones apanados	Enrollado de carne
Trucha al vapor	Lengua estofada
Trucha en salsa de camarones	Lengua en salsa blanca
Tilapia frita	Lomo en salsa de moras
<b>POLLO</b>	<b>CERDO</b>
Cordon blue de pollo	Chuleta ahumada en salsa de bbqq
Medallón de pollo	Chuleta en salsa de maracuyá o piña
Enrollado de pollo	Chuleta a la plancha
Pollo a la plancha en salsa de champiñones	Chuleta a la pimienta o en salsa de maracuyá
Pollo al horno	Lomo de cerdo en salsa de uvilla

**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### 1.1.3. Servicio de Salón de Eventos

La Hostería Cotopaxi Tour es la opción más completa a la hora de elegir un lugar para conferencias o eventos sociales. Contamos con equipo audiovisual, acceso a Internet.

**Cuadro N° 4. Salón Tungurahua**

<b>SALÓN TUNGURAHUA</b>		
<b>Capacidad</b>	<b>Materiales</b>	<b>Alimentación</b>
<b>300 personas</b>	Pantalla	Coffe Break
	Proyector	Bebidas calientes o frías
	Pizarra con marcadores	Desayunos
	Botella de agua	Almuerzos
	Carpeta con hojas y esfero	Cenas

**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

## 1.2. Diagnóstico Externo

La Hostería Cotopaxi Tour desarrolla sus actividades y servicios en un importante nivel de competitividad entre empresas de alojamiento y restauración, las mismas que se detallan a continuación:

**Cuadro N° 5 Hostería Alma del Sur<sup>1</sup>**

<b>HOSTERIA ALMA DEL SUR</b>	
	<p><b>Servicios:</b></p> <p><b>Alojamiento</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>1 habitación simple \$48.30</li><li>3 habitaciones matrimoniales \$73.20</li><li>1 cómoda suite \$97.60</li><li>3 habitaciones triples \$97.60</li><li>2 habitaciones dobles \$109.80</li><li>2 habitaciones quintuples \$122.00</li><li>1 casa de hacienda \$ 183</li></ul> <p>Incluye desayuno americano, el 10% del servicio y el 12% del IVA.</p> <p><b>Dentro de la hostería se puede encontrar:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Zona para acampar</li><li>▪ Salón de juegos</li><li>▪ Piscina cubierta</li><li>▪ Áreas verdes</li><li>▪ Huerto orgánico</li></ul>
<p>Ubicada en la panamericana km. 12<sup>1/2</sup>, a un kilómetro hacia el este de la panamericana en sentido norte- sur.</p> <p><b>Actividades que se promociona:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Ordeño</li><li>▪ Taller infantil: En busca del tesoro.</li><li>▪ Aprender a hacer queso.</li><li>▪ Aprender a hacer chicha</li><li>▪ Excursión Cotopaxi, Quilotoa, Ilinizas, Mercado Saquisilí y Pujili.</li></ul> <p><b>Contactos:</b> Telf. 032 719 319 / 032 719 839</p> <p><b>Página web:</b> <a href="http://almadelsurhosteria.com">almadelsurhosteria.com</a></p>	

**Fuente:** Hostería Alma del Sur

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

<sup>1</sup> Hostería Alma del Sur [en línea]. 2012. [Fecha de consulta: 10 de Abril del 2015]. [ Disponible en : <http://almadelsurhosteria.com>]

## Cuadro N° 6. Hostería Gilocarmelo<sup>2</sup>

<b>HOSTERIA GILOCARMELO</b>	
	<p><b>Servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Paquetes turísticos: Cotopaxi, Quilotoa y ferias indígenas</li><li>▪ Restauración</li><li>▪ Piscinas, sauna, Turco, hidromasajes</li><li>▪ Canchas deportivas</li><li>▪ Áreas ecológicas de colibríes, búhos, patos, avestruces</li><li>▪ Connopy de 250 metros</li></ul>
<p>Se ubica el cantón Saquisilí, en las calles Chimborazo s/n Bartolomé de las Casas como uno de los más importantes destinos turísticos de nuestra patria. Su principal objetivo es la conservación ambiental y ecológica de esta hermosa área de descanso y recreación.</p>	<p><b>Alojamiento</b></p> <p>Habitaciones (internet, televisión)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Doble 42.56 USD</li><li>▪ Triple 62.16 USD</li><li>▪ Matrimonial 44.35 USD</li></ul> <p>Los precios incluyen impuestos de ley (12% de IVA).</p>
<p><b>Contactos:</b> <b>Teléfonos:</b> (03)-272-1634 <b>Email:</b> gilocarmelo@hotmail.es</p>	

**Fuente:** Hostería Gilocarmelo

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

<sup>2</sup> *Hostería Complejo Gilocarmelo* [en línea]. 2015. [Fecha de consulta: 10 de Abril del 2015]. [Disponible en: <http://www.reservas.com.ec/establecimiento/78>]

**Cuadro N° 7. Hotel cuello de luna<sup>3</sup>**

<b>HOTEL CUELLO DE LUNA</b>	
 <p>Está ubicado a unos 60 km al sur de Quito entre nevados y volcanes en la sierra ecuatoriana.</p> <p><b>Actividades:</b> Excursiones a la laguna Quilotoa y visitas a las ferias indígenas de Saquisilí, Pujilí y Zumbahua, para los montañistas es el sitio perfecto para lograr una óptima aclimatación para los ascensos al nevado Cotopaxi, Ilinizas, Cayambe, Chimborazo y Baños.</p> <p><b>Contactos:</b> <b>Teléfonos:</b> (572) 238 1496 <b>E-mail:</b> <a href="http://www.cuellodeluna.com/">http://www.cuellodeluna.com/</a></p>	<p><b>Alojamiento</b></p> <p>Cuello de Luna dispone de 25 habitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Habitación Simple: “Estándar” \$ 48.00 y "Superior": \$ 67.00</li><li>▪ Habitación Doble: "Standard" \$ 59.00 , "Superior" : \$ 84.00</li><li>▪ Habitación Triple \$79.00 y "Superior": \$ 105.00</li><li>▪ Habitación Cuádruple: "Standard": \$ 97.00 y "Superior" \$ 125.00</li><li>▪ Habitación Familiar (4 personas) \$ 97.00</li><li>▪ Habitación Familiar (5 personas) \$ 110.00</li></ul> <p>Disponen de baño privado y compartido, agua caliente y chimenea</p>

**Fuente:** Hotel Cuello de Luna

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

<sup>3</sup> *Cotopaxi Hotel Cuello de Luna. [en línea]. 2015. [Fecha de consulta: 11 de Abril del 2015]. [Disponible en: <http://www.cuellodeluna.com/>]*

## Cuadro N° 8. Hostería la Quinta Colorada<sup>4</sup>

HOSTERIA LA QUINTA COLORADA	
	<p><b>Habitaciones con chimenea o calefacción y baño privado</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Simple 32\$</li><li>▪ Doble 62\$</li><li>▪ Triple 96\$</li><li>▪ Cuádruple 128\$</li><li>▪ Quíntuple 160 \$</li></ul>
<p>Se encuentra a una hora y media de Quito y a quince minutos del Aeropuerto Internacional de Latacunga. En el sector de Lasso a 5km de la vía Toacaso – Sigchos.</p>	<p><b>Servicios:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Servicio de Bar, Restaurante y Cafetería</li><li>▪ Área de Camping</li><li>▪ Sala de Eventos y Recepciones</li><li>▪ Sala de Estar</li><li>▪ Programas de turismo (trekking, andinismo, city tours)</li><li>▪ Teléfono, fax, wi-fi</li><li>▪ Parqueadero</li></ul>
<p><b>Contactos:</b> <b>Teléfonos:</b> (03) 2716- 122 / 119 <b>Móvil:</b> (099) 9049-927 <b>OFI. QUITO:</b> (02) 3260-360 / 3262-347 <b>E-mail:</b> laquintacolorada_cotopaxi@yahoo.es / laquintacolorada@hotmail.com</p>	

**Fuente:** Hostería la Quinta Colorada  
**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

<sup>4</sup> *Hostería Quinta Colorada*. [en línea]. 2015. [Fecha de consulta: 11 de Abril del 2015]. [Disponible en: <http://www.quintacolorada.com>]

### 1.3. Matrices

#### 1.3.1. Matriz FODA

**Matriz N° 1 FODA de la Hostería Cotopaxi Tour**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Hostería se encuentra ubicada en un sitio estratégico</li> <li>▪ Cercanía con atractivos turísticos focales de la provincia.</li> <li>▪ Las instalaciones de la empresa son cómodas y de calidad.</li> <li>▪ Ofrece una adecuada atención al cliente.</li> <li>▪ Favorable ambiente de descanso.</li> <li>▪ Fácil acceso a la Hostería.</li> <li>▪ Generación de fuentes de empleo para la población local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mercado nacional e internacional creciente.</li> <li>▪ Los recursos naturales y culturales que posee el Ecuador.</li> <li>▪ Tendencia al crecimiento por el flujo de turistas.</li> <li>▪ Convenios con instituciones públicas y privadas.</li> <li>▪ Establecimiento de redes nacionales e internacionales de hospedaje.</li> <li>▪ Innovación en los servicios.</li> <li>▪ Incremento de turismo en la zona.</li> <li>▪ Competitividad.</li> </ul>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de estrategias de marketing</li> <li>▪ No posee un programa oficial de capacitación para el personal.</li> <li>▪ Prestación de servicios eventuales.</li> <li>▪ No existe una buena relación entre el personal</li> <li>▪ Inexistencia de alianzas estratégicas.</li> <li>▪ Falta de un estudio de mercado.</li> <li>▪ Carece de accesibilidad y señalización para personas con discapacidad.</li> <li>▪ No existe personal con dominio del idioma Inglés</li> <li>▪ Carencia de un proceso administrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación de nuevas hosterías en la zona.</li> <li>▪ Inestabilidad económica y política del país.</li> <li>▪ Falta de información turística</li> <li>▪ Crecimiento de tasas de interés para el desarrollo del sector empresarial.</li> <li>▪ Apertura de la nueva panamericana</li> <li>▪ Pérdida de clientes</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### 1.3.2. Matriz de Impactos

La matriz de impactos está dirigida a la calificación del nivel de cada aspecto tomado en cuenta para su análisis, el mismo que está basado en las siguientes calificaciones: 1 es bajo, 3 es medio y 5 es alto.

#### Matriz N° 2. De Impactos Fortalezas

FORTALEZAS	CALIFICACIÓN		
	5	3	1
La Hostería se encuentra ubicada en un sitio estratégico		x	
Cercanía con atractivos turísticos focales de la provincia	x		
Las instalaciones de la empresa son cómodas y de calidad		x	
Ofrece una adecuada atención al cliente	x		
Favorable ambiente de descanso		x	
Fácil acceso a la Hostería		x	
Generación de fuentes de empleo para la población local	x		

**Fuente:** Trabajo de investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### Matriz N° 3. De Impactos Oportunidades

OPORTUNIDADES	CALIFICACIÓN		
	5	3	1
Mercado nacional e internacional creciente.	x		
Los recursos naturales y culturales que posee el Ecuador.	x		
Tendencia al crecimiento por el flujo de turistas.		x	
Convenios con instituciones públicas y privadas.		x	
Establecimiento de redes nacionales e internacionales de hospedaje.	x		
Innovación en los servicios.	x		
Incremento de turismo en la zona.	x		
Competitividad.		x	

**Fuente:** Trabajo de investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### Matriz N° 4. De Impactos Debilidades

DEBILIDADES	CALIFICACIÓN		
	5	3	1
Falta de estrategias de marketing	x		
No posee un programa oficial de capacitación para el personal.	x		
Prestación de servicios eventuales.		x	
No existe una buena relación entre el personal		x	
Inexistencia de alianzas estratégicas.	x		
Falta de un estudio de mercado.		x	
Carece de accesibilidad y señalización para personas con discapacidad.		x	
No existe personal con dominio del idioma Inglés		x	
Carencia de un proceso administrativo.	x		

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Matriz N° 5. De Impactos Amenazas**

AMENAZAS	CALIFICACIÓN		
	5	3	1
Creación de nuevas hosterías en la zona.		<b>x</b>	
Inestabilidad económica y política del país.		<b>x</b>	
Falta de información turística	<b>x</b>		
Crecimiento de tasas de interés para el desarrollo del sector empresarial.		<b>x</b>	
Apertura de la nueva panamericana			<b>x</b>
Pérdida de clientes	<b>x</b>		

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### 1.3.3. Matriz de Acción

En los siguientes cuadros se tomarán en cuenta para el análisis los aspectos con calificación alta (5) y calificación media (3), descartando los aspectos con bajo nivel generados en la matriz de impactos, se tomara en cuenta los niveles de 5 y 3 con el fin relacionar cada acción es decir: FO, FA, DO, DA, y depurar las que no alcancen el puntaje, con el objetivo de generar de la matriz de síntesis.

**Matriz N° 6. De Acción FO**

<b>OPORTUNIDADES</b>  <b>FORTALEZAS</b>		<b>O1</b>	<b>O2</b>	<b>O3</b>	<b>O4</b>	<b>O5</b>	<b>O6</b>	<b>O7</b>	<b>O8</b>	<b>TOTAL</b>
		Mercado nacional e internacional creciente.	Los recursos naturales y culturales que posee el Ecuador.	Tendencia al crecimiento por el flujo de turistas	Convenios con instituciones públicas y privadas	Establecimiento de redes nacionales e internacionales de hospedaje.	Innovación en los servicios.	Incremento de turismo en la zona.	Competitividad	
<b>F1</b>	La Hostería se encuentra ubicada en un sitio estratégico	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>32</b>
<b>F2</b>	Cercanía con atractivos turísticos focales de la provincia	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>34</b>
<b>F3</b>	Las instalaciones de la empresa son cómodas y de calidad	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>36</b>
<b>F4</b>	Ofrece una adecuada atención al cliente	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>34</b>

### Continuación Matriz N°6

<b>F5</b>	Favorable ambiente de descanso	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>34</b>
<b>F6</b>	Fácil acceso a la Hostería	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>18</b>
<b>F7</b>	Generación de fuentes de empleo para la población local	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>26</b>
<b>TOTAL</b>		<b>29</b>	<b>25</b>	<b>21</b>	<b>29</b>	<b>21</b>	<b>31</b>	<b>29</b>	<b>29</b>	<b>214</b>

**Fuente:** Trabajo de investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### Análisis de Resultados

- El total de las fortalezas divididas para el número de fortalezas que se tiene:  $214/7 = 30,57$ . Este resultado ha ayudado a que únicamente se registren las fortalezas mayores de 31.
- Y el total de oportunidades divididas para el número de oportunidades con las que se cuenta:  $214/8 = 26,75$ . Este resultado ha ayudado a que únicamente se registren las oportunidades mayores de 27.

**Matriz N° 7. De Acción FA**

<div style="text-align: center;"> <b>AMENAZAS</b>   <b>FORTALEZAS</b> </div>		A1	A2	A3	A4	A5	<b>TOTAL</b>
		Creación de nuevas hosterías en la zona.	Inestabilidad económica y política del país.	Falta de información turística	Crecimiento de tasas de interés para el desarrollo del sector empresarial.	Pérdida de clientes	
<b>F1</b>	La Hostería se encuentra ubicada en un sitio estratégico	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
<b>F2</b>	Cercanía con atractivos turísticos focales de la provincia	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>15</b>
<b>F3</b>	Las instalaciones de la empresa son cómodas y de calidad	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
<b>F4</b>	Ofrece una adecuada atención al cliente	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
<b>F5</b>	Favorable ambiente de descanso	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>F6</b>	Fácil acceso a la Hostería	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>9</b>
<b>F7</b>	Generación de fuentes de empleo para la población local	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>	<b>7</b>	<b>23</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>81</b>

**Fuente:** Trabajo de Investigación  
**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

## **Análisis de Resultados**

- El total de las fortalezas divididas para el número de fortalezas que se tiene:  $81/7 = 11,57$ . Este resultado ha ayudado a que únicamente se registren las fortalezas mayores de 12.
- Y el total de amenazas divididas para el número de amenazas con las que se cuenta:  $81/5 = 16,5$ . Este resultado ha ayudado a que únicamente se registren las amenazas mayores de 17.

**Matriz N° 8. De Acción DO**

<div style="text-align: center;"> <b>OPORTUNIDADES</b>   <b>DEBILIDADES</b> </div>		O1	O2	O3	O4	O5	O6	O7	O8	<b>TOTAL</b>
		Mercado nacional e internacional creciente.	Los recursos naturales y culturales que posee el Ecuador.	Tendencia al crecimiento por el flujo de turistas.	Convenios con instituciones públicas y privadas	Establecimiento de redes nacionales e internacionales de hospedaje.	Innovación en los servicios.	Incremento de turismo en la zona.	Competitividad	
<b>D1</b>	Falta de estrategias de marketing	3	3	3	3	3	3	3	3	24
<b>D2</b>	No posee un programa oficial de capacitación para el personal.	3	3	3	3	1	3	3	3	22
<b>D3</b>	Prestación de servicios eventuales.	3	1	3	3	3	3	3	3	22
<b>D4</b>	No existe una buena relación entre el personal	1	1	3	3	1	3	3	5	20
<b>D5</b>	Inexistencia de alianzas estratégicas.	1	3	3	3	1	3	3	5	22
<b>D6</b>	Falta de un estudio de mercado.	3	3	1	1	3	3	3	3	20

### Continuación Matriz N°8

<b>D7</b>	Carece de accesibilidad y señalización para personas con discapacidad.	3	1	3	1	1	3	3	3	18
<b>D8</b>	No existe personal con dominio del idioma Inglés	3	3	3	3	3	3	3	3	24
<b>D9</b>	Carencia de un proceso administrativo.	3	3	3	3	3	5	3	5	28
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>	<b>21</b>	<b>25</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>29</b>	<b>27</b>	<b>33</b>	<b>200</b>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### Análisis de Resultados

- El total de las debilidades divididas para el número de debilidades que se tiene:  $200/9 = 22,22$ . Este resultado ha ayudado a que únicamente se registren las debilidades mayores de 22.
- Y el total de oportunidades divididas para el número de oportunidades con las que se cuenta:  $200/8 = 25$ . Este resultado ha ayudado a que únicamente se registren las oportunidades mayores de 25.

**Matriz N° 9. De Acción DA**

<div style="text-align: center;"> <b>AMENAZAS</b>   <b>DEBILIDADES</b> </div>		A1	A2	A3	A4	A5	<b>TOTAL</b>
		Creación de nuevas hosterías en la zona.	Inestabilidad económica y política del país.	Falta de información turística	Crecimiento de tasas de interés para el desarrollo del sector empresarial.	Pérdida de clientes	
<b>D1</b>	Falta de estrategias de marketing	3	1	5	3	5	17
<b>D2</b>	No posee un programa oficial de capacitación para el personal.	3	1	3	1	5	13
<b>D3</b>	Prestación de servicios eventuales.	5	1	3	3	5	17
<b>D4</b>	No existe una buena relación entre el personal	3	1	3	3	5	15
<b>D5</b>	Inexistencia de alianzas estratégicas.	3	1	3	3	5	15
<b>D6</b>	Falta de un estudio de mercado.	3	1	3	3	5	15

<b>D7</b>	Carece de accesibilidad y señalización para personas con discapacidad.	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>11</b>
<b>D8</b>	No existe personal con dominio del idioma Inglés	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
<b>D9</b>	Carencia de un proceso administrativo.	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>17</b>
<b>TOTAL</b>		<b>31</b>	<b>9</b>	<b>29</b>	<b>23</b>	<b>41</b>	<b>133</b>

**Fuente:** Trabajo de Investigación  
**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### **Análisis de Resultados**

- El total de las debilidades divididas para el número de debilidades que se tiene:  $133/9 = 14,77$ . Este resultado ha ayudado a que únicamente se registren las debilidades mayores de 15.
- Y el total de amenazas divididas para el número de amenazas con las que se cuenta:  $133/5 = 26,6$ . Este resultado ha ayudado a que únicamente se registren las amenazas mayores de 27.

### 1.3.4. Matriz de Totales y Porcentajes

La matriz de porcentajes del análisis FODA se generó mediante la selección de los aspectos con mayor porcentaje de la matriz de acción antes mencionada, esta matriz tiene por objeto calificar mediante porcentajes las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la Hostería, tomando en cuenta las siguientes calificaciones: 1 es bajo, 3 es medio y 5 es alto.

**Matriz N° 10. De Totales y Porcentajes**

FORTALEZAS		OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS	TOTAL
La Hostería se encuentra ubicada en un sitio estratégico. (3)		Mercado nacional e internacional creciente.(5)	Falta de estrategias de marketing. (5)	Creación de nuevas hosterías en la zona. (1)	14
Cercanía con atractivos turísticos focales de la provincia. (5)		Los recursos naturales y culturales que posee el Ecuador.(5)	Inexistencia de alianzas estratégicas.(5)	Falta de información turística (3)	18
Las instalaciones de la empresa son cómodas y de calidad(3)		Convenios con instituciones públicas y privadas. (3)	Prestación de servicios eventuales.(3)	Pérdida de clientes (5)	14
Ofrece una adecuada atención al cliente. (5)		Innovación en los servicios. (5)	No existe personal con dominio del idioma Inglés (3)		13
Favorable ambiente de descanso. (3)		Incremento de turismo en la zona.(5)	Carencia de un proceso administrativo (5)		13
		Competitividad (5)			5
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>21</b>	<b>9</b>	<b>77 (100%)</b>

**Fuente:** Trabajo de investigación

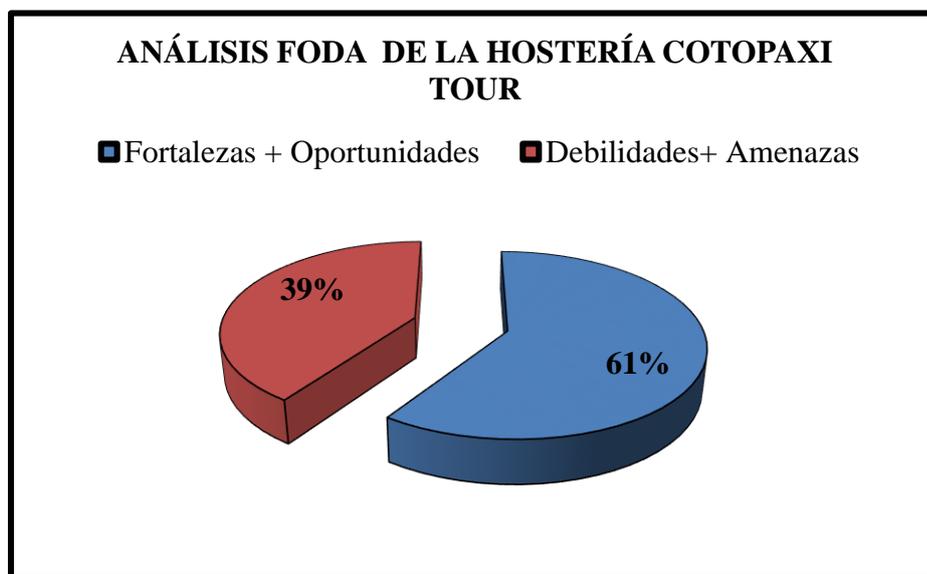
**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### Matriz N° 11. De Resultados

MATRIZ DE RESULTADOS				
F+O	D+A	F+O%	D+A%	TOTAL
47	30	61%	39%	100%

**Fuente:** Trabajo de Investigación  
**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### Gráfico N° 1. Análisis FODA de la Hostería Cotopaxi Tour



**Fuente:** Trabajo de Investigación  
**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

En el resultado del análisis FODA se puede observar que los factores favorables alcanzan un porcentaje alto como es el de 61% lo que muestra que la hostería tiene posibilidades de alcanzar un desarrollo sostenible y así desenvolverse en el ámbito del turismo de una manera adecuada. Y en un porcentaje del 39% como un factor perjudicial en cuanto a las debilidades y amenazas que deben ser tomadas en cuenta para generar alternativas que contribuyan a dar soluciones a dichos aspectos negativos y que son necesarios fortalecer para convertirlos en aspectos positivos.

### 1.3.5. Matriz de Estrategias FODA

Matriz N° 12. De Estrategias FODA

<b>FODA</b>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mercado nacional e internacional creciente.</li> <li>▪ Los recursos naturales y culturales que posee el Ecuador.</li> <li>▪ Tendencia al crecimiento por el flujo de turistas.</li> <li>▪ Convenios con instituciones públicas y privadas.</li> <li>▪ Establecimiento de redes nacionales e internacionales de hospedaje.</li> <li>▪ Innovación en los servicios.</li> <li>▪ Incremento de turismo en la zona.</li> <li>▪ Competitividad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Creación de nuevas hosterías en la zona.</li> <li>▪ Inestabilidad económica y política del país.</li> <li>▪ Falta de información turística</li> <li>▪ Crecimiento de tasas de interés para el desarrollo del sector empresarial.</li> <li>▪ Apertura de la nueva panamericana</li> <li>▪ Pérdida de clientes</li> </ul>
<b>FORTALEZAS</b>	<b>FO ESTRATEGIA “MAXI-MAXI”</b>	<b>FA ESTRATEGÍA “MAXI-MINI”</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La Hostería se encuentra ubicada en un sitio estratégico</li> <li>▪ Cercanía con atractivos turísticos focales de la provincia.</li> <li>▪ Las instalaciones de la empresa son cómodas y de calidad.</li> <li>▪ Ofrece una adecuada atención al cliente.</li> <li>▪ Favorable ambiente de descanso.</li> <li>▪ Fácil acceso a la Hostería.</li> <li>▪ Generación de fuentes de empleo para la población local.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Proporcionar servicios de calidad que satisfagan las necesidades de los clientes</li> <li>▪ Desarrollar ofertas turísticas competitivas e innovadoras.</li> <li>▪ Mantener actualizada la información y servicios de la hostería.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivar e incentivar al personal en la prestación de servicios y atención al cliente.</li> <li>▪ Realizar un plan de señalización turística</li> <li>▪ Vincular actividades entre la empresa y la comunidad</li> </ul>
<b>DEBILIDADES</b>	<b>DO ESTRATEGÍA “MINI-MAXI”</b>	<b>DA ESTRATEGIA “MINI-MINI”</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de estrategias de marketing</li> <li>▪ No posee un programa oficial de capacitación para el personal.</li> <li>▪ Prestación de servicios eventuales.</li> <li>▪ No existe una buena relación entre el personal</li> <li>▪ Inexistencia de alianzas estratégicas.</li> <li>▪ Falta de un estudio de mercado.</li> <li>▪ Carece de accesibilidad y señalización para personas con discapacidad.</li> <li>▪ No existe personal con dominio del idioma Inglés</li> <li>▪ Carencia de un proceso administrativo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaborar un Plan de Marketing</li> <li>▪ Implementar un proceso administrativo.</li> <li>▪ Realizar un estudio de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Establecer programas de capacitación para el personal de la empresa</li> <li>▪ Mantener alianzas comerciales y estratégicas con operadoras turísticas.</li> <li>▪ Creación de un plan de accesibilidad y señalización para personas con discapacidad</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

## CAPÍTULO II

### 2. PROCESO ADMINISTRATIVO

Es el conjunto de fases o etapas que siguen un orden lógico y sucesivo a través de las cuales se efectúa la administración, que se interrelacionan y forman un proceso integral por medio de la planeación, organización, dirección y control de todas las actividades de la empresa.

**Cuadro N° 9. Fases y Elementos del Proceso Administrativo<sup>5</sup>**

PROCESO ADMINISTRATIVO	Fases	Elementos	Descripción
	Mecánica	Planificación	¿Qué se quiere hacer?
		Organización	¿Qué se va hacer?
	Dinámica	Dirección	¿Cómo se va a hacer?
Control		¿Cómo se ha realizado?	

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

- 
- <sup>5</sup> AVENDAÑO, J.M. CUEVAS, M.A. MUÑOZ, J y TORRES, D. *El enfoque estratégico proactivo en la administración* [en línea]. 2006. [7 de Abril del 2015]. Disponible en: [http://washingtonst.conevyt.org.mx/bachilleres/material\\_bachilleres/cb6/adminis\\_gral/administracion\\_gral\\_fac3.pdf](http://washingtonst.conevyt.org.mx/bachilleres/material_bachilleres/cb6/adminis_gral/administracion_gral_fac3.pdf)

## **2.1. Planificación**

La planificación es un proceso de toma de decisiones para alcanzar un futuro deseado, teniendo en cuenta que todas las actividades y acciones que se hace en la empresa deben estar planificadas, seguir un proceso cíclico para lograr que los servicios que se presten sean de calidad.

### **2.1.1. Plan Estratégico de la Hostería Cotopaxi Tour**

Es una herramienta que recoge lo que la empresa quiere conseguir para cumplir su misión y alcanzar su propia visión, es el conjunto de análisis, decisiones y acciones que lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenibles a lo largo del tiempo.

#### **2.1.1.1. Misión.**

COTOPAXI TOUR, hostería auténtica y elegante que satisface las necesidades y expectativas de nuestros clientes mediante productos turísticos competitivos y dinámicos que provee servicios de calidad y excelencia en un entorno natural y acogedor.

#### **2.1.1.2. Visión.**

Ser una hostería reconocida a nivel nacional e internacional comprometida con la calidad en el servicio y combinando experiencia, responsabilidad, innovación y competitividad, asegurando una estadía confortable digna para fidelizar a nuestros clientes, en donde su satisfacción sea nuestro mejor referente.

**2.1.1.3. Objetivos y Estrategias.**

**Cuadro N° 10. Objetivos y Estrategias**

<b>OBJETIVO GENERAL</b>	
Alcanzar el reconocimiento en el mercado turístico mediante la oferta de productos, servicios y actividades basadas en la sostenibilidad y calidad, los mismos que permitan aportar al desarrollo local del sector y de la empresa.	
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	
<b>OBJETIVO 1</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
Organizar a la empresa, en función de una adecuada planificación, organización, dirección y control, los mismos que sean ejecutados responsablemente dentro de la Hostería con el propósito de que los servicios a ofrecer estén enmarcados en criterios de calidad y sostenibilidad.	Elaborar un Proceso Administrativo
<b>OBJETIVO 2</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
Capacitar al talento humano mediante, la actualización e innovación de conocimientos los cuales permita brindar un mejor servicio al cliente con el fin de mantener la competitividad de la empresa en el mercado.	Establecer programas de capacitación dirigidos al talento humano de la empresa.
<b>OBJETIVO 3</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
Alcanzar una competitividad turística sostenible mediante la promoción de servicios y actividades turísticas que brinda la empresa hacia sus demandantes.	Diseñar un plan de Marketing Turístico.

**Continuación de Cuadro N° 10**

<b>OBJETIVO 4</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<p>Asegurar que la hostería tenga una solidez socio- económica a largo plazo en donde se logre que los beneficios económicos sean bien invertidos, para que de esta manera la empresa pueda crecer en el mercado.</p>	<p>Mejorar y controlar el uso eficiente de los recursos materiales, talento humano y proveedores de la empresa.</p>
	<p>Desarrollar ofertas turísticas competitivas e innovadoras.</p>
<b>OBJETIVO 5</b>	<b>ESTRATEGIA</b>
<p>Prestar servicios turísticos enmarcados en la conservación y protección del medio ambiente en donde se desarrolla la hostería a través de un buen uso de los recursos.</p>	<p>Establecer el programa de las 4R para cada servicio que oferta la empresa.</p>
<b>OBJETIVO 6</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<p>Coordinar actividades económicas entre la empresa y la comunidad mediante la generación de fuentes de empleo con el fin de que la población sea el principal proveedor de productos.</p>	<p>Realizar y mantener alianzas con los productores del sector</p>
<b>OBJETIVO 7</b>	<b>ESTRATEGIAS</b>
<p>Dotar de un producto turístico de calidad a través del análisis de la oferta y la demanda con la finalidad de cumplir las expectativas de los clientes y ayudar a incrementar el nivel de ventas de la empresa.</p>	<p>Establecer alianzas estratégicas con operadoras turísticas.</p>
	<p>Programar y operar tours mediante la selección de prestadores de servicios y establecimiento de precios</p>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

#### 2.1.1.4. *Valores Corporativos.*

- **Trabajo en equipo:** Compañerismo, retroalimentación y logística para concretar acciones.
- **Creatividad:** Pensamiento original y constructivo.
- **Ética profesional:** Compromiso y lealtad en sus labores enmarcada en la profesionalización de sus servicios y productos.
- **Equidad:** Trato justo a todas las personas.
- **Excelencia:** Desempeñar los servicios eficientemente para alcanzar el mayor agrado posible.
- **Puntualidad:** Cumplir con los compromisos y obligaciones en el tiempo acordado.
- **Responsabilidad:** Llevar a cabo el cumplimiento de todas las actividades.

#### **2.1.1.5. Políticas.**

##### **2.1.1.5.1. Políticas corporativas**

- **Política de calidad y excelencia**

Brindar un producto turístico eficiente, buscando el mejoramiento continuo de nuestros servicios y estableciendo como guía de acción empresarial, la búsqueda de la satisfacción y expectativas de los clientes.

- **Política de bienestar humano**

Proporcionar una adecuada formación y beneficios a nuestros trabajadores con igualdad de oportunidades y de acuerdo a lo que se establece en las leyes y normativas vigentes en el país, ya que el capital más importante de la empresa es el talento humano.

- **Política de desarrollo socio-económico**

Asumimos un comportamiento ético que genera desarrollo económico en beneficio de la empresa y al mismo tiempo mejora la calidad de vida de la colectividad en general.

- **Política de sostenibilidad**

Ofrecer servicios turísticos respaldados con estándares de calidad y buenas prácticas de turismo sostenible, garantizando así el uso racional y la conservación del ambiente.

#### **2.1.1.5.2. *Políticas de trabajo.***

- El horario de trabajo debe ser respetado y cumplido por el personal, el ingreso será a las 07:00 y la salida a las 16:00 horas.
- En el caso de que un grupo de turistas lleguen más tarde a la hostería se designará a una o varias personas para su atención.
- El personal deberá mantener su puesto de trabajo siempre ordenado, para dar una buena imagen al cliente.
- Trabajar en equipo.
- Utilizar de manera adecuada los equipos y materiales de la empresa
- El personal no puede ingerir bebidas alcohólicas dentro de la hostería o presentarse a trabajar en estado etílico.
- La información dada a los clientes debe ser clara y veraz.
- Todos los servicios o personas que perciban algún servicio de la hostería deben ser registradas

#### **2.1.1.5.3. *Políticas para trabajo con agencias de viajes.***

- Los servicios ofrecidos por la hostería serán comisionables desde un 10% hasta el 20%
- Si los precios tienen alguna modificación en el transcurso del año se hará llegar una notificación.

#### **2.1.1.5.4. *Políticas de pago y cancelación***

##### **2.1.1.5.4.1. *Política de pago***

- Para asegurar las reservaciones, se deberá realizar un abono del 50% y pagar el 50% restante 10 días antes del ingreso de los clientes o del servicio.
- Los pagos podrán realizarse: en efectivo, depósitos en la cuenta corriente de la Señora Virginia García en el Banco del Pichincha.

##### **2.1.1.5.4.2. *Política de cancelaciones.***

- Todas las cancelaciones recibidas 30 días antes serán reembolsados en su totalidad.
- Si la cancelación se realiza entre los 19 y 10 días antes se reembolsará el 50% del valor total de la factura.
- Si se cancela los servicios en un tiempo menor, se reembolsará el 25% del total de la factura.

**2.1.2. Plan Operativo Anual para el 2016**

**Cuadro N° 11. Plan Operativo Anual 2016**

<b>PLAN OPERATIVO ANUAL</b>					
<b>Misión</b>	Somos un establecimiento turístico que presta sus servicios y actividades de una forma sistemática con productos turísticos que satisfagan las necesidades y expectativas de los clientes, a fin de promocionar y posesionarse en el mercado local, regional y nacional				
<b>Visión</b>	Para el 2017 la Hostería “COTOPAXI TOUR” es un establecimiento turístico que se desempeña dentro de un sistema de administración adecuado, brindando productos, servicios y actividades competitivas a sus clientes dentro de los más altos estándares de calidad				
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Alcanzar el reconocimiento en el mercado turístico mediante la oferta de productos, servicios y actividades basadas en la sostenibilidad y calidad, los mismos que permitan aportar al desarrollo local del sector y de la empresa.				
<b>Objetivo 1</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividades</b>	<b>Meta</b>	<b>Tiempo</b>	<b>Responsable</b>
Organizar a la empresa, en función de una adecuada planificación, organización, dirección y control, los mismos que sean ejecutados responsablemente dentro de la Hostería con el propósito de que los servicios a ofrecer estén enmarcados en criterio de calidad y sostenibilidad.	Elaborar un Proceso Administrativo	Planificación	Al finalizar el año la empresa contará con un proceso administrativo sólido que se encargue de direccionar ordenadamente el cumplimiento de los objetivos y metas que persigue.	El periodo de tiempo para el cumplimiento de este objetivo es de 4 meses	Gerente y Administrador
		Organización			
		Dirección			
		Control			

Continuación Cuadro N°11

Objetivo 2	Estrategia	Actividades	Meta	Tiempo	Responsable
Alcanzar una competitividad sostenible mediante la promoción de servicios y actividades turísticas que brinde la empresa hacia sus demandantes.	Diseñar un Plan de Marketing Turístico	Diagnóstico de la empresa	Lograr promocionar y posicionar a la empresa en el mercado nacional e internacional.	El tiempo necesario para lograr este objetivo es de 3 meses	Gerente y Administrador
		Realizar un estudio de mercado			
		Elaboración de estrategias de Marketing			
Objetivo 3	Estrategia	Actividades	Meta	Tiempo	Responsable
Dotar de un producto turístico de calidad a través del análisis de la oferta y la demanda con la finalidad de cumplir las expectativas de los clientes y ayudar a incrementar el nivel de ventas de la empresa.	Establecer alianzas estratégicas con operadoras turísticas	Analizar las propuestas y beneficios de los posibles convenios.	Consolidar los convenios con operadoras turísticas tanto locales como nacionales	El lapso de tiempo para cumplir el objetivo es de 2 meses	Gerente y Administrador
		Determinar el costo que implica realizar la gestión para los convenios			
	Programar y operar tours mediante la selección de prestadores de servicios y establecimiento de precios	Estructuración de paquetes turísticos	Expandir nuestro mercado comercial con nuevos productos y servicios	Para efectuar este objetivo se necesitará de 3 meses	Gerente y Administrador
		Búsqueda y selección de prestadores de servicios			
		Análisis y fijación de costos			

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### 2.1.3. Plan de acción

#### 2.1.3.1. Objetivo 1.

Organizar a la empresa, en función de una adecuada planificación, organización, dirección y control, los mismos que sean ejecutados responsablemente dentro de la Hostería con el propósito de que los servicios a ofrecer estén enmarcados en criterio de calidad y sostenibilidad.

##### 2.1.3.1.1. Estrategia.

Elaborar un Proceso Administrativo

##### 2.1.3.1.2. Carta Gantt.

**Cuadro N° 12. Carta Gantt. Objetivo 1**

ACTIVIDADES	MESES												COSTOS	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre		
Planificación	x													\$ 200
Organización		x												
Dirección			x											
Control				x										

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

#### **2.1.3.1.3. Meta**

Al finalizar el año la empresa contará con un proceso administrativo sólido que se encargue de direccionar ordenadamente el cumplimiento de los objetivos y metas que persigue la empresa.

#### **2.1.3.1.4. Responsable**

Gerente y Administrador

#### **2.1.3.1.5. Medios de Verificación**

- Plan estratégico
- Plan operativo anual
- Plan de acción
- Organigramas
- Manuales de procesos y procedimientos
- Modelos de fichas
- Plan de capacitación
- Evaluación al talento humano.

#### **2.1.3.1.6. Recursos**

- **Talento humano**  
Personal de la empresa.
- **Recursos materiales**  
Equipo de oficina, equipo de cómputo
- **Recursos económicos**  
El presupuesto disponible para este objetivo es de \$ 250 y las personas quienes lo realizarán serán la administradora conjuntamente con el gerente.

**2.1.3.2. Objetivo 2.**

- Alcanzar una competitividad sostenible mediante la promoción de servicios y actividades turísticas que brinde la empresa hacia sus demandantes.

**2.1.3.2.1. Estrategia**

Diseñar un Plan de Marketing Turístico

**2.1.3.2.2. Carta Gantt**

**Cuadro N° 13. Carta Gantt. Objetivo 2**

ACTIVIDADES	MESES												C O ST
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	
Diagnóstico de la empresa					x								\$ 300
Realizar un estudio de mercado						x							
Elaboración de estrategias							x						

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**2.1.3.2.3. Meta**

Lograr promocionar y posicionar a la empresa en el mercado nacional e internacional.

#### **2.1.3.2.4. Responsable**

Gerente y Administrador

#### **2.1.3.2.5. Medios de Verificación**

- Encuestas y entrevistas realizadas
- Producto o Servicio
- Precio
- Plaza
- Promoción

#### **2.1.3.2.6. Recursos**

- **Talento humano**  
Personal de la empresa
- **Recursos materiales**  
Implementos necesarios para llevar a cabo todas las actividades
- **Recursos económicos**  
El presupuesto calculado para el cumplimiento de las actividades es de \$ 300, y será ejecutado por la administradora y el gerente de la empresa.

**2.1.3.3. Objetivo 3.**

Dotar de un producto turístico de calidad a través del análisis de la oferta y la demanda con la finalidad de cumplir las expectativas de los clientes y ayudar a incrementar el nivel de ventas de la empresa.

**2.1.3.3.1. Estrategia 1**

Establecer alianzas estratégicas con operadoras turísticas

**2.1.3.3.2. Carta Gantt**

**Cuadro N° 14. Carta Gantt. Objetivo 3. Estrategia 1**

ACTIVIDADES	MESES											COSTOS	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre		Diciembre
Analizar la propuestas y beneficios de los posibles convenios								x					\$ 250
Determinar el costo que implica realizar la gestión para los convenios									X				

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**2.1.3.3.3. Meta**

Consolidar los convenios con operadoras turísticas tanto locales como nacionales

#### **2.1.3.3.4. *Responsable***

Gerente y Administrador

#### **2.1.3.3.5. *Medios de Verificación***

Convenios realizados

#### **2.1.3.3.6. *Recursos***

- **Talento humano**  
Personal de la empresa
- **Recursos materiales**  
Implementos necesarios para llevar a cabo todas las actividades
- **Recursos económicos**  
Para el cumplimiento de este objetivo el presupuesto es de \$ 250 y estarán a cargo la administradora y el gerente.

### 2.1.3.3.7. Estrategia 2

Programar y operar tours mediante la selección de prestadores de servicios y establecimiento de precios

### 2.1.3.3.8. Carta Gantt

**Cuadro N° 15. Carta Gantt. Objetivo 3. Estrategia 2**

ACTIVIDADES	MESES											COSTOS	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre		Diciembre
Estructuración de paquetes turísticos										X			\$ 200
Búsqueda y selección de prestadores de servicios											x		
Análisis y fijación de costos												x	

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### 2.1.3.3.9. Meta

Expandir nuestro mercado comercial con nuevos productos y servicios

### 2.1.3.3.10. Responsable

Gerente y Administrador

#### **2.1.3.3.11. Medios de Verificación**

- Itinerarios de paquetes
- Convenios con prestadores de servicios

#### **2.1.3.3.12. Recursos**

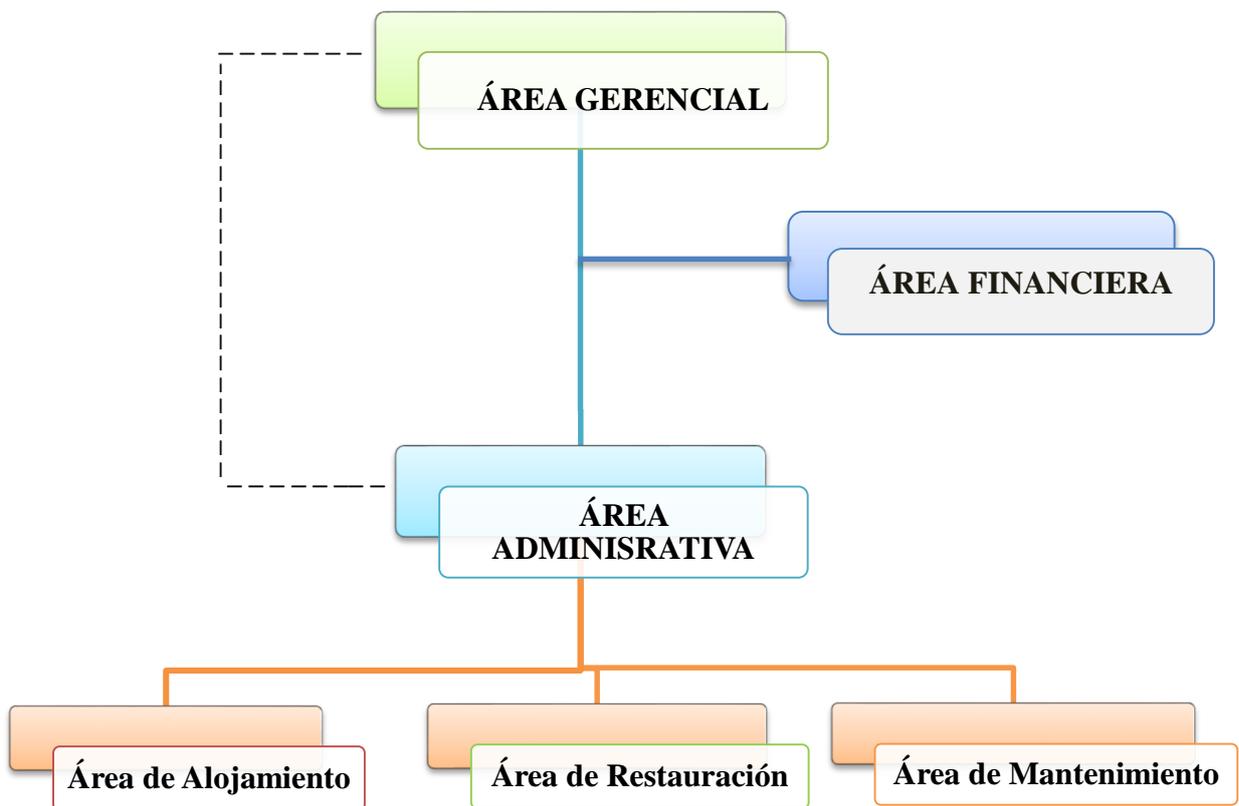
- **Talento humano**  
Personal de la hostería
- **Recursos materiales**  
Implementos necesarios para llevar a cabo todas las actividades
- **Recursos económicos**  
Para el cumplimiento de las actividades el presupuesto será de \$ 200 y lo realizarán la administradora y el gerente de la empresa.

## 2.2. Organización

Consiste en distribuir las actividades de trabajo entre los miembros de la empresa, las mismas que deben ser asignadas de manera adecuada, es el resultado de coordinar, disponer y ordenar los recursos disponibles, establecer niveles de responsabilidades, de tal manera, que se logren los fines propuestos.

### 2.2.1. Organigrama Estructural de la Hostería

Gráfico N° 2. Organigrama Estructural

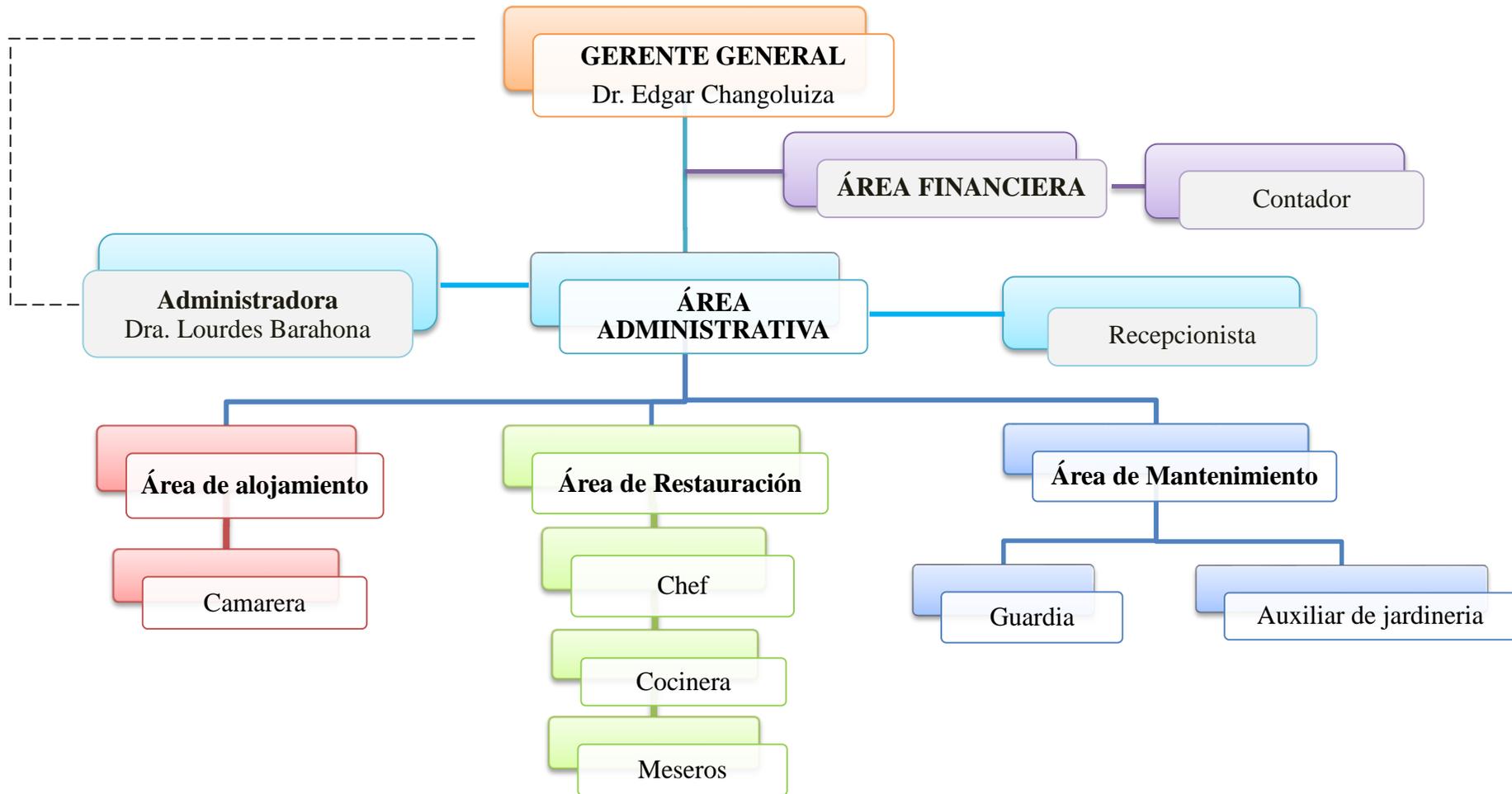


**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### 2.2.2. Organigrama Funcional de la Hostería

Gráfico N° 3. Organigrama Funcional



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: Guadalupe Arcentales

### **2.2.2.1. Descripción del Organigrama Funcional de la Empresa.**

#### **2.2.2.1.1. Área Gerencial**

Se encarga de planificar, organizar, dirigir, controlar todas las actividades y operaciones del talento humano, los recursos materiales y financieros de la Hostería.

#### **Gerente General**

##### **Funciones:**

- Representar a la organización tanto en lo legal como en lo administrativo.
- Cumplir y hacer cumplir el reglamento y políticas de la empresa.
- Enseñar, aconsejar y en caso necesario imponer la forma más conveniente de realizar los trabajos en la dependencia a su cargo.
- Evaluar el cumplimiento de objetivos, metas que persigue la empresa.
- Controla y dirige las actividades de la hostería.
- Vigila el buen funcionamiento de la organización.
- Realiza evaluaciones periódicas acerca del cumplimiento de cada área.
- Busca mejoras continuas.

##### **Recursos Materiales**

- Equipo de computo
- Equipo de oficina
- Muebles y enseres
- Software
- Internet

### **2.2.2.1.2. Área Financiera**

Se encarga de los procesos contables y financieros de la empresa a través de una adecuada organización y control de los ingresos y egresos de la Hostería.

#### **Contador**

##### **Funciones:**

- Manejar la contabilidad de la empresa
- Realizar los pagos a los trabajadores, proveedores y los cobros a los clientes
- Elabora los Estados Financieros de la hostería
- Brindar asesoramiento en temas financieros y contables
- Elaborar presupuestos para la empresa ( materiales, insumos, productos )
- Emitir los roles de pagos cada fin de mes
- Efectuar las declaraciones al SRI mensualmente

##### **Recursos Materiales**

- Equipo de oficina
- Equipo de computo
- Muebles y enseres
- Internet

### **2.2.2.1.3. Área Administrativa**

Se encarga de controlar de todos los procesos y operaciones que se realizan en la hostería así como de la toma de decisiones para el buen funcionamiento de la misma y dirigir al talento humano para brindar un servicio de calidad.

#### **Administrador**

##### **Funciones:**

- Ayudar al gerente en el buen funcionamiento de la Hostería
- Planear y desarrollar nuevos productos
- Asegurar la satisfacción del cliente en cada uno de los servicios y actividades que se ofertan.
- Liderar el talento humano de la hostería
- Coordinar y supervisar la ejecución de las actividades administrativas y de las otras áreas.
- Se encarga del reclutamiento, selección y contratación del personal de la hostería.

#### **Recepcionista**

##### **Funciones:**

- Se encarga del control de reservaciones
- Operar una central telefónica haciendo y recibiendo llamadas, conectando las mismas con las diferentes extensiones.
- Recibimiento y atención del cliente
- Brinda información y asesoría al cliente
- Comunicación con otras áreas para controlar que el servicio sea de calidad

- Elaborar informes periódicos de las actividades realizadas.
- Tener actualizada la agenda, tanto telefónica como de direcciones, y de reuniones
- Lleva el control de las llaves de la Hostería
- Registra el check in y check out de los clientes

### **Recursos Materiales**

- Equipo de oficina
- Equipo de computo
- Muebles y enseres
- Internet

#### **2.2.2.1.4. Área de Alojamiento**

Esta área controla que todas las habitaciones estén en orden y dotadas de todo lo necesario para que el huésped disfrute de una estadía confortable.

#### **Camarera**

##### **Funciones:**

- Limpieza y arreglo de las habitaciones
- Llevar un control de los materiales de limpieza
- Lavar y planchar los blancos
- Reposición de los amenities y menajes de las habitaciones.
- Retirar y entregar los objetos olvidados en las habitaciones.
- Solicitar la dotación de los implementos de limpieza

##### **Recursos Materiales**

- Materiales de limpieza
- Materiales de oficina
- Productos químicos
- Menaje
- Amenities

### **2.2.2.1.5. Área de Restauración**

Responsable de la preparación de los diferentes menús que se ofrece la hostería de manera eficiente a sus clientes o en los eventos.

#### **Chef**

##### **Funciones:**

- Realiza la preparación, aderezo y presentación de platos utilizando las técnicas más idóneas.
- A su responsabilidad esta la supervisión y el correcto funcionamiento de toda el área de la cocina.
- Revisa y controla los materiales de uso en la cocina
- Elaborar nuevos menús
- Capacitar y enseñar la preparación y montaje de los platos al personal de servicio.
- Supervisa la limpieza de la cocina
- Controla la calidad de los alimentos.

#### **Cocinera**

##### **Funciones:**

- Conservar los alimentos frescos y calientes hasta el momento que sean servidos
- Realizar las preparaciones básicas, así como cualquier otra relacionada con las elaboraciones culinarias que le sean encomendadas.
- Preparar platos para los que haya recibido oportuno adiestramiento
- Realiza el mantenimiento de utensilios, menaje, fogones, electrodomésticos

- Participar con alguna autonomía y responsabilidad en las elaboraciones de cocina bajo supervisión.
- Hacer la limpieza de su área de trabajo.

## **Meseros**

### **Funciones:**

- Realizar el mise en place del restaurante
- Atender al cliente
- Tomar el pedido a los comensales
- Realizar el pedido en la cocina y servir.
- Está pendiente de los clientes
- Limpia las mesas que hayan sido ocupadas

### **Recursos Materiales**

- Equipo de oficina
- Equipos de cocina
- Muebles y enseres
- Mantelería
- Vajilla
- Cristalería
- Cubertería

### **2.2.2.1.6. Área de Mantenimiento**

#### **Auxiliar de mantenimiento y jardinería**

##### **Funciones:**

- Limpiar toda la hostería.
- Opera maquinaria especializada para el mantenimiento de jardines y zonas verdes.
- Suministrar abonos y fertilizantes a las plantas
- Ayudar en la solución de necesidades que se presentaran inesperadamente.
- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones de la empresa.

##### **Recursos Materiales**

- Abono orgánico
- Rastrillo
- Azadón
- Lonas
- Manguera de agua
- Tijeras de podar
- Guantes

## **GUARDIA**

### **Funciones:**

- Inspecciona continuamente todas las instalaciones de la hostería.
- Vigilar la seguridad de todo el personal y los clientes
- Responder por la correcta vigilancia y cuidado de los bienes muebles e inmuebles de la Hostería.
- Efectuar la protección del almacenamiento, recuento, clasificación y transporte de dinero, valores y objetos valiosos.
- Cumplir con turnos de vigilancia diurnos y nocturnos
- Informar diariamente y en forma oportuna de las novedades
- Supervisa el estacionamiento de los automóviles de los huéspedes y clientes.
- Actuar en repuesta a los eventos que afecten a personas, información y propiedades (entorno), bajo su responsabilidad

### **Recursos Materiales**

- Arma
- chaleco antibalas
- Radio de comunicación
- linterna
- Tolete
- Esposas
- Gas lacrimógeno
- Libreta de bolsillo
- Esfero

### ***2.2.3. Reglamento general para el Talento Humano de la Hostería***

- Respetar las políticas de la empresa
- Mantener una conducta ejemplar
- Utilizar adecuadamente los materiales y equipos que se encuentren a cargo del área
- Regirse a las políticas de la empresa.
- El personal del área administrativo deberá ser multifuncional
- Cumplir con todos sus deberes en el área que se le asigne
- El personal no podrá presentarse en estado etílico.
- Mantener en buen estado los equipos, materiales e insumos del área
- Practica de valores
- El personal debe trabajar en equipo
- Ser cordial y brindar una buena atención al cliente.
- Mantener la higiene y el orden en el área de trabajo
- Practicar valores que vayan en favor con la integridad de la hostería
- Mantener una buena relación con todo el talento humano
- Presentarse con puntualidad y respetando los horarios de trabajo
- Tomar de la empresa productos o artículos de la misma sin autorización
- No portar armas de fuego o corto punzantes
- Está prohibido abandonar el puesto de trabajo
- El personal debe estar correctamente uniformado hostería
- Cuidar su higiene personal
- El personal femenino el cabello debe estar bien recogido y uñas cortas y limpias
- No negarse a las peticiones laborales que hagan los superiores
- Está prohibido hacer escándalos o tener problemas que alteren a la moral de la empresa
- No se podrá ingresar con alimentos a la oficina.
- Se prohibirá el ingreso a personas no autorizadas

#### **2.2.4. Diagramas de Procesos**

Un diagrama de proceso es un conjunto de actividades de forma ordenada y secuencial que el talento humano de la empresa debe seguir pasos a paso, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y de esta manera cumplir con las expectativas y necesidades del cliente.

##### **2.2.4.1. Proceso en el Servicio de Alojamiento**

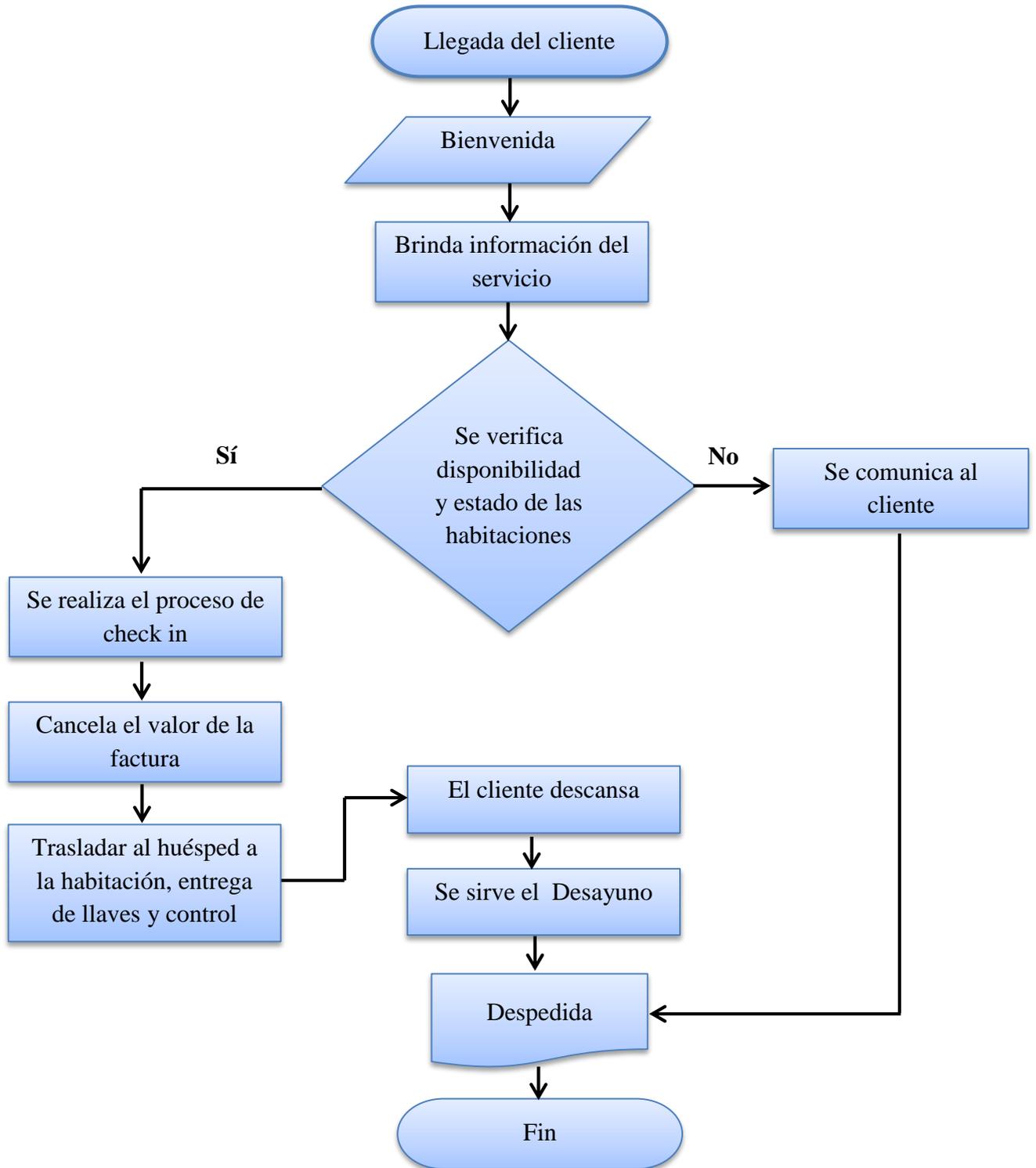
- Al momento de recibir al cliente la recepcionista debe siempre tener una actitud cordial en el servicio.
- Saludar y dar la bienvenida con una sonrisa amable y discreta
- Brindar información del servicio de alojamiento( tipo de habitación, precio)
- Escuchar atentamente lo que el huésped desea
- De inmediato se debe verificar si existe disponibilidad de habitaciones
- En caso de haber disponibilidad o no se debe comunicar al cliente para que tome la decisión de requerir el servicio
- Inmediatamente se realiza el proceso de check in (registrar los datos del cliente)
- El cliente cancela el valor y se entrega factura para el check out
- El personal de la hostería traslada al huésped a la habitación y se hace la entrega de las llaves y el control
- Para ello los menajes y materiales de aseo ya deben estar en la habitación
- El cliente descansa
- Al siguiente día como es política de la empresa se sirve el desayuno
- La recepcionista agradece por la visita y se pone a la orden para una próxima oportunidad

#### **2.2.4.1.1. *Materiales***

- Equipo de computo
- Equipo de oficina
- Llaves de habitaciones
- Control
- Tarjeta de registro de clientes

2.2.4.1.2. Diagrama de proceso del Servicio de Alojamiento

Diagrama N° 1. Flujograma del Servicio de Alojamiento



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: Guadalupe Arcentales

#### **2.2.4.2. *Proceso para la limpieza de las habitaciones***

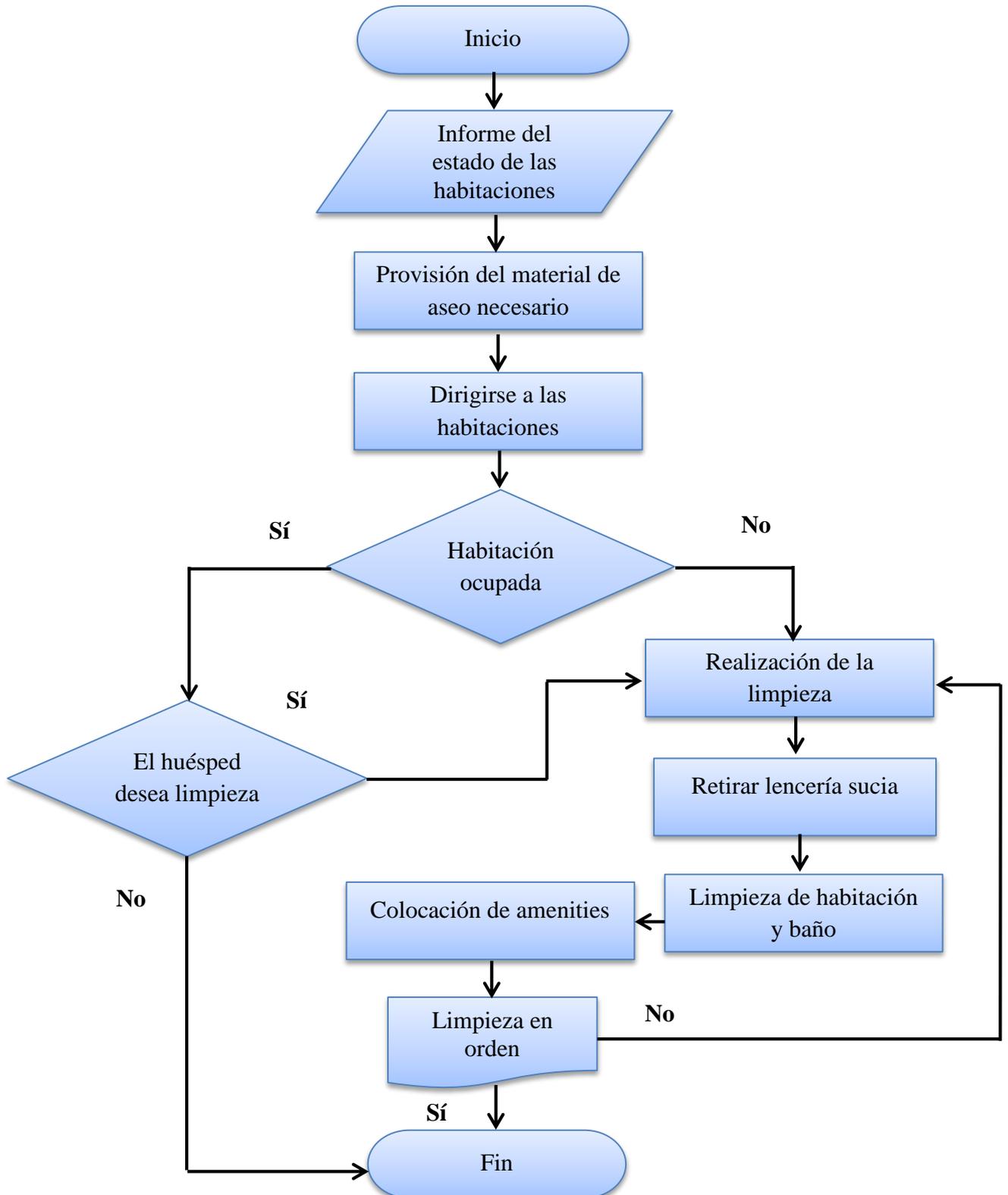
- Una habitación debe estar lista para el huésped y contar con: jabón, shampoo, botella de agua, papel higiénico, toalla de cuerpo, toalla de mano
- La camarera al momento de llegar debe verificar el informe de estado de las habitaciones con recepción
- El personal deberá provisionar del material de aseo necesario para la limpieza
- Al momento de la llegada a las habitaciones se debe golpear tres veces la puerta para verificar si la habitación está ocupada
- En caso de estarla la camarera debe identificarse y saludar amablemente
- Preguntar al huésped si puede ingresar a realizar la limpieza
- Dependiendo de la respuesta del cliente se procede o no
- No olvidar que lo primero que se debe hacer es abrir cortinas y ventanas
- Al momento de realizar la limpieza se lo debe hacer con la puerta abierta
- Para la limpieza se procederá a retirar la lencería sucia
- Luego se procede a la limpieza del baño y la habitación
- Se continua con la colocación del menaje y amenities como: shampoo, jabón, toalla, papel y fundas de basura
- Salir y dejar cerrada la puerta de la habitación
- Si la limpieza no es realizada correctamente se deberá efectuar nuevamente

#### **2.2.4.2.1. *Materiales***

- Escoba
- Trapeador
- Cloro
- Desinfectante
- Balde
- Toallas
- Shampoo, jabón
- Papel, fundas de basura

2.2.4.2.2. Diagrama de proceso de limpieza de las habitaciones

Diagrama N° 2. Flujograma de la limpieza de las habitaciones



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: Guadalupe Arcentales

#### **2.2.4.3. Proceso para el Servicio de Restauración**

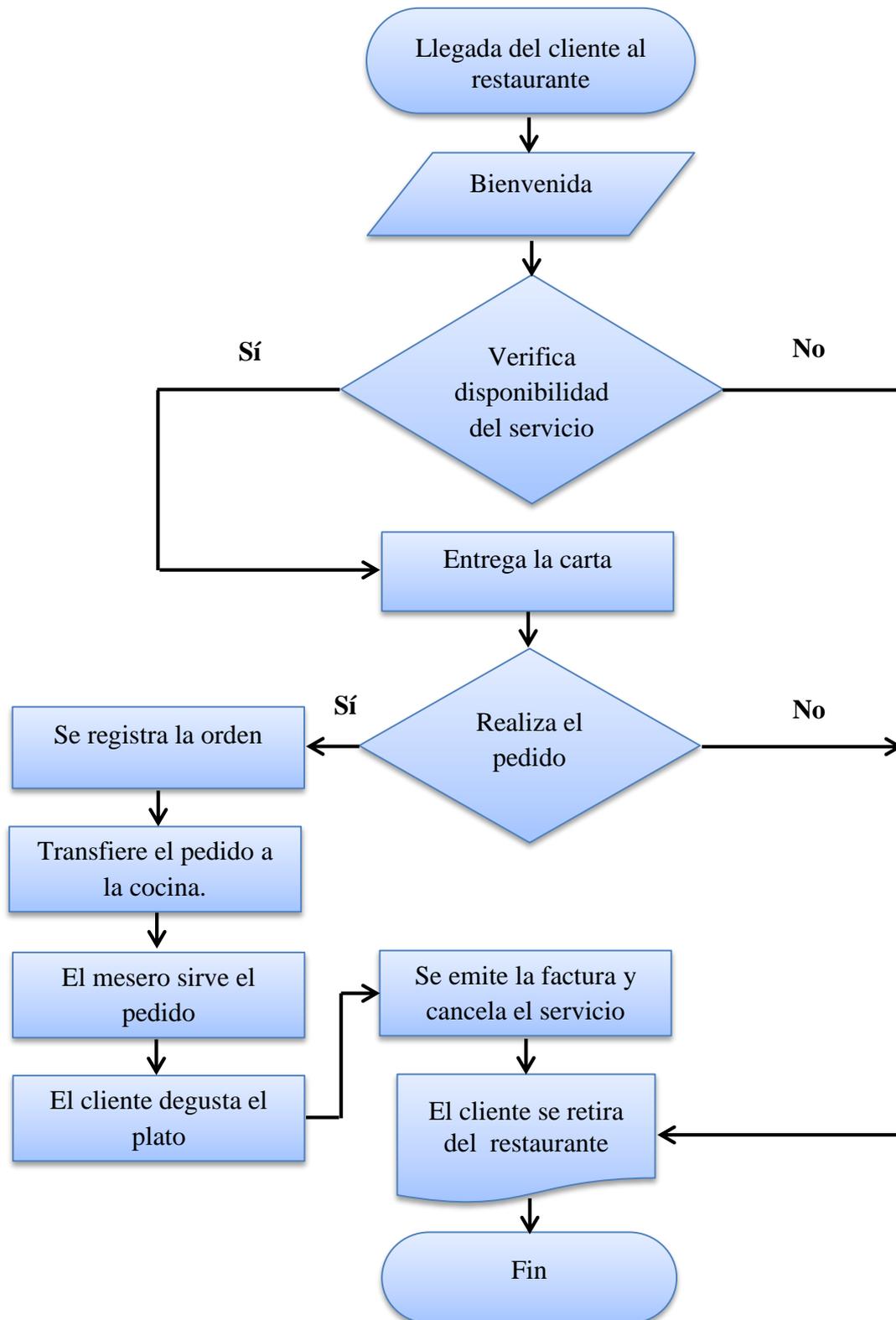
- Antes del servicio el mesero deberá revisar que todo esté en orden
- Saludar y dar la bienvenida al cliente de manera cordial
- Verificar la disponibilidad del servicio y brindar información del mismo
- Acompaña al cliente hasta la mesa
- El mesero entrega la carta
- Mientras el cliente espera se sirve como bebida de cortesía un vaso de “chupitos”
- El cliente realiza el pedido y el mesero registra la orden
- Se transfiere el pedido a la cocina
- Enseguida en la cocina se prepara la orden
- Se sirve el pedido
- El cliente degusta el plato que ha solicitado
- Durante el servicio el mesero deberá estar pendiente de las necesidades del cliente
- Una vez q haya terminado de degustar se debe retirar el menaje y hacer limpieza de la mesa
- El mesero debe presentar la cuenta cuando esta sea solicitada
- Cuando el cliente se retira del restaurante el personal de la hostería debe despedirse y desearle un buen día y ponerse al servicio para una próxima ocasión

##### **2.2.4.3.1. Materiales**

- Equipo de cocina
- Muebles y encerados
- Productos de alimentación
- Mantelería
- Vajilla, cubertería, cristalería

### 2.2.4.3.2. Diagrama de proceso del Servicio de Restauración

Diagrama N° 3. Flujoograma del Servicio de Restauración



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: Guadalupe Arcentales

#### **2.2.4.4. *Proceso en el Servicio de Salón de Eventos***

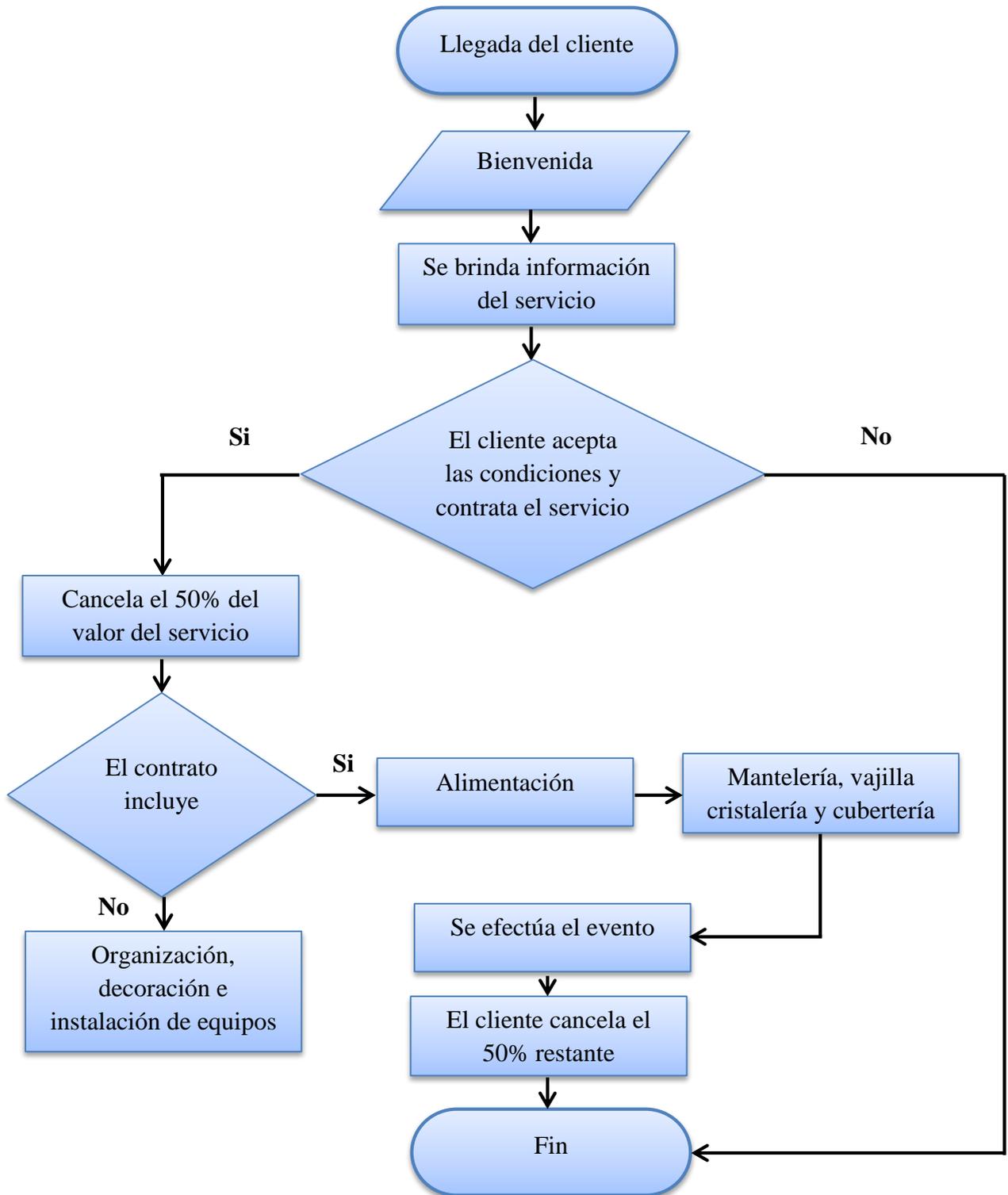
- Al momento de la llegada del cliente el personal deberá darle la bienvenida y saludarle con una sonrisa amable y discreta
- Inmediatamente se brinda la información requerida por el cliente, dependiendo el evento a realizarse se indica las variedades de menú a servir, el precio y alternativas del servicio
- Se deberá conducir salón de eventos y estar pendiente a las sugerencias del cliente
- Si las condiciones del servicio son del agrado del cliente se debe presentar el contrato para la firma de ambas partes
- Enseguida el cliente cancelará el 50% del valor acordado
- Para ello la empresa debe detallar lo que se incluye o no en el contrato
- Para el evento la empresa proporcionará el servicio de alimentación, meseros, mantelería, vajilla, cubertería.
- La empresa no se hace responsable de organización, decoración e instalación de equipos.
- El día del evento el cliente deberá cancelar el 50% restante

##### **2.2.4.4.1. *Materiales***

- Equipo de oficina
- Equipo de computo
- Equipo de cocina
- Mantelería
- Vajilla
- Cristalería
- Cubertería
- Mesas
- Sillas

2.2.4.4.2. Diagrama de proceso del servicio del Salón de Eventos

Diagrama N° 4. Flujograma del Servicio del Salón de Eventos



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: Guadalupe Arcentales

#### **2.2.4.5. *Proceso de Mantenimiento de Jardines***

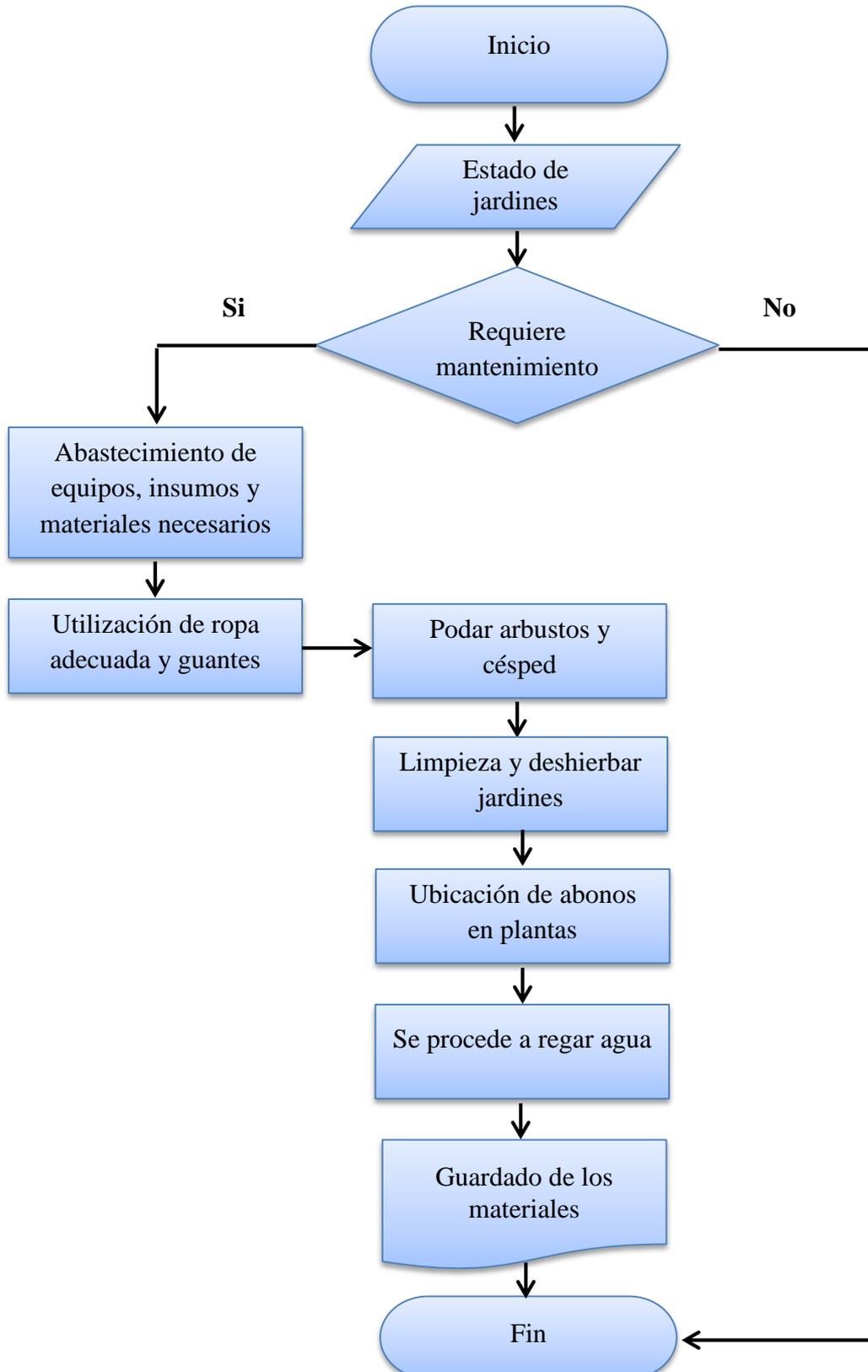
- Se debe verificar el estado de los jardines
- A través de la inspección se verifica si existe o no la necesidad de mantenimiento
- En caso de necesitarlo se debe solicitar los equipos e insumos necesarios para llevar a cabo esta labor
- Para ello el auxiliar de mantenimiento debe utilizar la ropa adecuada
- Se procederá a podar arbustos y césped
- Luego deshierbar malas hierbas y retirar la basura
- Utilización y ubicación de abonos orgánicos (desechos del restaurante)
- Se procederá a regar agua suficiente a las plantas
- Al culminar la actividad se deberá guardar los equipos e insumos
- Para luego entregar el reporte de mantenimiento

##### **2.2.4.5.1. *Materiales***

- Cortadora de césped
- Rastrillo
- Azadón
- Guantes
- Abono orgánico
- Lonas
- Tijera de podar
- Manguera de agua

2.2.4.5.2. Diagrama de proceso del Mantenimiento de jardines

Diagrama N° 5. Flujograma del Mantenimiento de Jardines



Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: Guadalupe Arcentales

### 2.2.5. *Objetivos y Metas de los Servicios de la Hostería Cotopaxi Tour*

**Cuadro N° 16. Objetivos y Metas de los Servicios de la Hostería Cotopaxi Tour**

<b>SERVICIO DE ALOJAMIENTO</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Hacer de la hostería el lugar más auténtico y elegante en cuanto alojamiento mediante la adecuación de características únicas y comodidad con el propósito de asegurar una estadía confortable y segura de los clientes.
<b>METAS</b>	<p>Ser una empresa líder en la prestación del servicio de hospedaje.</p> <p>Atender a más clientes durante el mes</p> <p>Disponer de talento humano capacitado en la prestación del servicio y atención al cliente.</p> <p>Utilizar el servicio de Datafast (pago con tarjetas de crédito.)</p>
<b>SERVICIO DE RESTAURACIÓN</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Brindar un servicio de calidad a través de la oferta de un menú variado y una atención óptima e inmejorable con el fin de lograr el bienestar, comodidad y satisfacción del cliente.
<b>METAS</b>	<p>Captar el mayor número de clientes posibles.</p> <p>Conseguir fidelizar al cliente.</p> <p>Superar las expectativas de los clientes en cada paso que implica brindar un buen servicio.</p>
<b>SERVICIO DE SALÓN DE EVENTOS</b>	
<b>OBJETIVO</b>	Lograr que esta área sea considerada como un lugar estratégico en cuanto a la realización de diferentes tipos de eventos y seminarios mediante la dotación de todas las facilidades necesarias con la finalidad de alcanzar un servicio de calidad y de esta manera promocionar y difundir el lugar.
<b>METAS</b>	<p>Efectuar descuentos y promociones para los clientes que han fidelizado el servicio.</p> <p>Conseguir que la hostería sea el lugar donde más se realiza eventos y seminarios en Cotopaxi.</p> <p>Mantener alianzas estratégicas con empresas públicas y privadas de la provincia.</p>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

## **2.3. Dirección**

Se considera como el punto central de la Administración, ya que la dirección es un proceso de acciones para conseguir que el talento humano de la empresa logren los objetivos encomendados, mediante la toma de decisiones, la motivación, la comunicación y combinación de esfuerzos.

### **2.3.1. Diagnóstico del Talento Humano**

El diagnóstico del talento humano permite conocer el presente y pasado del talento humano ya que serán los encargados del cumplimiento de los objetivos y metas que desea alcanzar la empresa, entonces se convierte en un aspecto crucial, pues si el éxito de las instituciones y organizaciones depende en gran medida de lo que las personas hacen y cómo lo hacen, entonces invertir en las personas puede generar grandes beneficios.

## Ficha N° 1. Test para el Talento Humano

 <b>TEST PARA EL TALENTO HUMANO</b>				
<b>DATOS PERSONALES</b>				
Nombres y Apellidos:				
Dirección:			<b>Teléfonos</b>	
Edad:		Estado civil:		Convencional      Celular
Correo electrónico:				
<b>ESTUDIOS REALIZADOS</b>				
En qué Institución realizó sus estudios				
Primaria:			Título obtenido:	
Secundaria:			Título obtenido:	
Superior			Título obtenido:	
Otros:			Título obtenido:	
<b>EXPERIENCIAS LABORALES</b>				
¿En qué empresas ha trabajado Usted?		Años de experiencia	Funciones desempeñadas	
¿Cuáles fueron los motivos de su salida?				
¿Cuáles considera usted sus fortalezas como persona y empleado?				
¿Ha trabajado o posee conocimiento de la actividad que va a realizar en la empresa?				
¿Qué objetivos, propósitos y metas se propone usted alcanzar en la empresa?				

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**2.3.2. Perfiles profesionales para cada puesto de trabajo en la Hostería Cotopaxi Tour**

**2.3.2.1. Perfil profesional del Área Gerencial**

**Cuadro N° 17. Perfil profesional del Gerente General**

<b>Perfil del Gerente General</b>	
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> 30 a 35 años.</li> <li>▪ <b>Género:</b> Masculino o Femenino.</li> <li>▪ <b>Título:</b> Ingeniero en Administración de Empresas, Ecoturismo o carreras afines</li> <li>▪ <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en el cargo.</li> </ul>
<b>Conocimientos Profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hablar y escribir inglés en un 90% al 100%, de ser posible otros idiomas.</li> <li>▪ Manejar tecnologías.</li> <li>▪ Manejo de principios contables.</li> <li>▪ Capacidad de dirigir un grupo de personas, evaluar e impartir conocimientos.</li> <li>▪ Técnicas básicas de negociación y administración de contratos</li> <li>▪ Comercialización turística por Internet</li> <li>▪ Ley de turismo y Reglamento General de Actividades Turísticas.</li> </ul>
<b>Habilidades y actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificación de acciones a corto , media y largo plazo</li> <li>▪ Toma de decisiones en situaciones críticas</li> <li>▪ Raciocinio lógico y verbal</li> <li>▪ Equilibrado emocionalmente</li> <li>▪ Capacidad para evaluar ideas</li> <li>▪ Aplicar un liderazgo eficaz</li> <li>▪ Trabajar bajo presión</li> <li>▪ Previsor</li> <li>▪ Innovador</li> <li>▪ Ser competitivo</li> <li>▪ Creativo y original</li> <li>▪ Fomentar el trabajo en equipo</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

2.3.2.2. *Perfil profesional del Área Financiera.*

**Cuadro N° 18. Perfil profesional del Contador**

<b>Perfil del Contador</b>	
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <b>Edad:</b> 25 a 30 años.</li><li>▪ <b>Género:</b> Masculino o Femenino.</li><li>▪ <b>Título:</b> Contabilidad y Auditoría o carreras afines</li><li>▪ <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en el cargo.</li></ul>
<b>Conocimientos Profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Tener un título de tercer nivel en</li><li>▪ Saber planificar, dirigir, coordinar y supervisar la ejecución de las actividades de contabilidad.</li><li>▪ Conocimientos del mercado turístico</li><li>▪ Capacidad para manejar grandes volúmenes de datos</li><li>▪ Manejo de relaciones públicas</li></ul>
<b>Habilidades y actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Espíritu prospectivo y organizado</li><li>▪ Sentido de negocios y rentabilidad</li><li>▪ Rapidez de decisión</li><li>▪ Profesionalismo</li><li>▪ Emotividad madura</li><li>▪ Reservado y honesto</li><li>▪ Intuitivo</li><li>▪ Honesto</li><li>▪ Habilidad numérica y lógica</li><li>▪ Capacidad de análisis y síntesis</li></ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

2.3.2.3. *Perfiles profesionales del Área Administrativa.*

**Cuadro N° 19. Perfil profesional del Administrador**

<b>Perfil del Administrador</b>	
<b>Requisitos</b>	<p><b>Edad:</b> 28 a 35 años.  <b>Género:</b> Masculino o Femenino.  <b>Título:</b> Administración de Empresas o carreras afines  <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en el cargo.</p>
<b>Conocimientos Profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hablar y escribir por lo menos dos idiomas en un 90% al 100%.</li> <li>▪ Actualizado en las tecnologías en informática y comunicaciones.</li> <li>▪ Conocer de procesos, procedimientos administrativos y contables</li> <li>▪ Técnicas de manejo del talento humano</li> <li>▪ Conocimientos de negociación y administración de contratos</li> <li>▪ Conocer de mercadeo</li> <li>▪ Técnicas del reclutamiento, selección, contratación y entrenamiento del personal</li> </ul>
<b>Habilidades y actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Planificar, organizar, direccionar y controlar</li> <li>▪ Habilidad para solucionar problemas</li> <li>▪ Negociar y establecer acuerdos y alianzas comerciales</li> <li>▪ Toma de decisiones</li> <li>▪ Trabajar bajo presión</li> <li>▪ Fomentar el trabajo en equipo</li> <li>▪ Orientado al cambio</li> <li>▪ Ser visionario</li> <li>▪ Innovador</li> <li>▪ Intuitivo</li> <li>▪ Honesto</li> <li>▪ Responsable</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Cuadro N° 20. Perfil profesional de la Recepcionista**

<b>Perfil de la Recepcionista</b>	
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> 25 a 35 años.</li> <li>▪ <b>Género:</b> Femenino.</li> <li>▪ <b>Título:</b> Secretariado Ejecutivo o carreras afines</li> <li>▪ <b>Experiencia:</b> Mínimo 1 año en el cargo.</li> </ul>
<b>Conocimientos Profesionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hablar y escribir por lo menos dos idiomas en un 80%</li> <li>▪ Dominio del sistema tarifario</li> <li>▪ Actualizado en las tecnologías en informática y comunicaciones.</li> <li>▪ Procedimientos básicos de telefonía</li> <li>▪ Manejo de pagos en cheque, efectivo, u otros</li> <li>▪ Términos técnicos en turismo</li> <li>▪ Acceso a información de servicios de atractivos turísticos, condiciones de seguridad y costos</li> <li>▪ Etiqueta y protocolo</li> <li>▪ Contabilidad general</li> <li>▪ Poli funcional</li> </ul>
<b>Habilidades y actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de solucionar problemas</li> <li>▪ Lectura y escritura con capacidad de comunicación</li> <li>▪ Habilidad tecnológica</li> <li>▪ Predisposición para integrarse al trabajo en equipo</li> <li>▪ Capacidad de comunicación</li> <li>▪ Capacidad de transmitir una buena impresión</li> <li>▪ Tener autocontrol</li> <li>▪ Atenta</li> <li>▪ Intuitiva</li> <li>▪ Carismática</li> <li>▪ Ser paciente</li> <li>▪ Confiable</li> <li>▪ Discreta</li> <li>▪ Responsable</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

2.3.2.4. *Perfil profesional para el Área de Alojamiento*

**Cuadro N° 21. Perfil profesional de la Camarera**

<b>Perfil de la Camarera</b>	
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> 25 a 37 años.</li> <li>▪ <b>Género:</b> Femenino.</li> <li>▪ <b>Título:</b> Bachiller</li> <li>▪ <b>Experiencia:</b> Mínimo 1 año en el cargo.</li> </ul>
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hablar un Inglés básico</li> <li>▪ Entendimiento de normas de higiene y limpieza.</li> <li>▪ Técnicas de limpieza y aseo en las habitaciones y áreas sociales.</li> <li>▪ Conocimientos de montaje de cama y presentación de menaje.</li> <li>▪ Uso adecuado de equipos y aparatos de limpieza</li> <li>▪ Procedimientos para asegurar la privacidad y seguridad del huésped.</li> <li>▪ Poli funcional</li> <li>▪ Manejo de formularios y kardex</li> <li>▪ Rutinas de lavandería y mantenimiento preventivo.</li> </ul>
<b>Habilidades y actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Predisposición para integrarse al trabajo en equipo</li> <li>▪ Capacidad de resolver problemas</li> <li>▪ Colabora en el ingreso y salida de equipaje de los clientes</li> <li>▪ Trabajo bajo presión</li> <li>▪ Honradez</li> <li>▪ Persuasiva</li> <li>▪ Detallista y ordenada</li> <li>▪ Ágil</li> <li>▪ Ser puntual</li> <li>▪ Responsable</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### 2.3.2.5. Perfiles profesionales del Área de Restauración

**Cuadro N° 22. Perfil profesional del Chef**

<b>Perfil del Chef</b>	
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> 25 a 35 años.</li> <li>▪ <b>Género:</b> Masculino o Femenino.</li> <li>▪ <b>Título:</b> Profesional o tecnólogo en gastronomía.</li> <li>▪ <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en el cargo.</li> </ul>
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hablar un Inglés básico</li> <li>▪ Conocimientos de normas sanitarias</li> <li>▪ Principios de administración de alimentos y bebidas</li> <li>▪ Manejo de formularios y kardex</li> <li>▪ Conocimiento de primeros auxilios básicos</li> <li>▪ Seguridad industrial</li> <li>▪ Recetas básicas de la cocina nacional e internacional</li> <li>▪ Técnicas de preparación, cocción, montaje y presentación de platos.</li> <li>▪ Técnicas de servicio</li> <li>▪ Inspecciona constantemente la calidad de los platos que se sirven</li> </ul>
<b>Habilidades y actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Leer e identificar hora, temperatura y peso</li> <li>▪ Cálculo estimativo de tiempo, peso, dimensión, cantidad y costo de los alimentos</li> <li>▪ Capacidad de resolver problemas</li> <li>▪ Trabajo bajo presión</li> <li>▪ Orientación del servicio al cliente</li> <li>▪ Fomentar el trabajo en equipo</li> <li>▪ Detallista</li> <li>▪ Previsor</li> <li>▪ Poder de comunicación</li> <li>▪ Creatividad</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Cuadro N° 23. Perfil profesional de la Cocinera**

<b>Perfil de la Cocinera</b>	
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> 25 a 35 años.</li> <li>▪ <b>Género:</b> Femenino.</li> <li>▪ <b>Título:</b> Bachiller</li> <li>▪ <b>Experiencia:</b> Mínimo 1 año en el cargo.</li> </ul>
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimiento en cocina</li> <li>▪ Conocimientos de normas sanitarias</li> <li>▪ Manejo de formularios y kardex</li> <li>▪ Disponer adecuadamente de las herramientas, utensilios, cristalería y materiales de trabajo</li> <li>▪ Lavar, pelar, y cortar legumbres, hortalizas, carnes, pescado y mariscos</li> <li>▪ Colaborar con el chef en el servicio</li> <li>▪ Limpiar y ordenar su puesto de trabajo</li> <li>▪ Recetas básicas de la cocina</li> </ul>
<b>Habilidades y actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ser puntual y responsable.</li> <li>▪ Trabajo bajo presión</li> <li>▪ Detallista</li> <li>▪ Previsor</li> <li>▪ Honrada.</li> <li>▪ Buena sazón</li> <li>▪ Creatividad</li> <li>▪ Atento</li> <li>▪ Responsable</li> <li>▪ Confiable</li> <li>▪ Actividad y trabajo</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Cuadro N° 24. Perfil profesional del Mesero**

<b>Perfil del Mesero</b>	
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> 25 a 35 años.</li> <li>▪ <b>Género:</b> Masculino.</li> <li>▪ <b>Título:</b> Bachiller</li> <li>▪ <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en el cargo.</li> </ul>
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Normas de etiqueta y protocolo en la mesa y en el salón</li> <li>▪ Conocimientos de normas sanitarias</li> <li>▪ Montajes de mesa</li> <li>▪ Técnicas para servir bebidas, licores y vinos</li> <li>▪ Vocabulario técnico relativo al servicio de alimentos y bebidas</li> <li>▪ Requisitos de higiene personal adecuados a la ocupación</li> <li>▪ Funciones y responsabilidades de los diversos servicios del restaurante</li> </ul>
<b>Habilidades y actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Integración para ejecutar trabajo en equipo</li> <li>▪ Simpático y confiable para establecer relaciones y hacer que los otros se sientan cómodos.</li> <li>▪ Atender de forma eficiente</li> <li>▪ Previsor</li> <li>▪ Atento</li> <li>▪ Fluidez verbal</li> <li>▪ Discreto.</li> <li>▪ Atento y cordial</li> <li>▪ Intuitivo</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### 2.3.2.6. Perfil profesionales del Área de Mantenimiento

**Cuadro N° 25. Perfil profesional del Auxiliar de Mantenimiento y Jardinería**

<b>Perfil del Auxiliar de mantenimiento y jardinería</b>	
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> 25 a 35 años.</li> <li>▪ <b>Género:</b> Masculino.</li> <li>▪ <b>Título:</b> Tener educación básica o bachiller</li> <li>▪ <b>Experiencia:</b> Mínimo 1 año en el cargo.</li> </ul>
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conocimientos básicos de plomería, carpintería, albañilería y pintura</li> <li>▪ Saber y manejar los cuidados de áreas verdes</li> <li>▪ Suministrar abonos y fertilizantes a las plantas</li> <li>▪ Manejo de formularios de servicio de mantenimiento.</li> <li>▪ Conocimientos de operación y mecanismo de ajuste de los equipos y aparatos de uso más común en las habitaciones.</li> <li>▪ Requisitos de higiene y seguridad en el trabajo.</li> <li>▪ Operar equipos</li> </ul>
<b>Habilidades y actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Rapidez en la toma de decisiones en momentos de presión de tiempo o trabajo.</li> <li>▪ Improvisar y encontrar soluciones optimizando los recursos que se tienen disponibles.</li> <li>▪ Diagnosticar ruidos que indiquen defectos.</li> <li>▪ Puntual y responsable.</li> <li>▪ Equilibrado emocionalmente</li> <li>▪ Práctico con sentido común</li> <li>▪ Actividad y trabajo</li> <li>▪ Perseverante</li> <li>▪ Ser activo</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Cuadro N° 26. Perfil profesional del Guardia**

<b>Perfil del Guardia</b>	
<b>Requisitos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Edad:</b> 28 a 30 años.</li> <li>▪ <b>Género:</b> Masculino.</li> <li>▪ <b>Título:</b> Bachiller</li> <li>▪ <b>Experiencia:</b> Mínimo 2 años en el cargo.</li> </ul>
<b>Conocimientos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Del correcto manejo del armamento y equipo de dotación</li> <li>▪ Saber defensa personal.</li> <li>▪ Conocimientos fundamentales del Reglamento de la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada</li> <li>▪ Conocimientos de primeros auxilios</li> <li>▪ Manejo de sistemas de seguridad instalados.</li> </ul>
<b>Habilidades y actitudes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ser centrado</li> <li>▪ Equilibrado emocionalmente</li> <li>▪ Ágil.</li> <li>▪ Puntual</li> <li>▪ Trabajar bajo presión.</li> <li>▪ Responsable.</li> <li>▪ Capacidad de resolver problemas</li> <li>▪ Cuidar el equipo a su cargo</li> <li>▪ Tener autocontrol</li> </ul>

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### **2.3.3. Métodos y Herramientas de Reclutamiento del Personal**

#### **2.3.3.1. Reclutamiento**

Como primera fase para el reclutamiento del personal se buscará al talento humano que más se ajusten a los requerimientos para el desempeño en las distintas áreas de trabajo de la empresa.

#### **Fuentes de Reclutamiento**

Consiste en la búsqueda de los candidatos adecuados lo cual se lo realizará en lugares en donde se podrá encontrar personal calificado; podemos citar las siguientes:

- Instituciones Educativas.
- Agencias de Empleo
- Recomendados de los trabajadores actuales
- Internet

#### **Medios de Reclutamiento**

Se empleará para dar a conocer la necesidad de personal que tiene la Empresa con el fin de buscar a los mejores aspirantes.

#### **Se utilizarán las siguientes opciones:**

- Medios de comunicación (periódico, radio, televisión).
- Los trabajadores de la misma empresa, cuando el trabajador sea responsable y eficiente en sus labores.

### **2.3.3.2. Selección**

Es una comparación entre las cualidades de cada candidato con las exigencias y necesidades del cargo, la admisión de nuevos trabajadores a la empresa será potestad del gerente y la administradora y se efectuarán las siguientes etapas y procedimientos técnicamente aplicados:

- Recepción de solicitudes.
- Entrevistas.
- Pruebas o test de conocimiento.

### **Solicitud de empleo**

Se considera como la cabeza del expediente del empleado, para su recepción irá acompañada de la siguiente documentación:

- Una fotografía tamaño carné.
- Datos personales
- Historial académica.
- Desempeño laboral
- Referencias personales
- Competencias

## Ficha N° 2. Modelo de Solicitud de Empleo



### FORMULARIO DE SOLICITUD DE EMPLEO

Fotografía

Fecha: \_\_\_\_\_

#### DATOS PERSONALES

Nombre completo: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha de nacimiento: \_\_\_\_\_

Nacionalidad: \_\_\_\_\_ Número de cédula: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: \_\_\_\_\_

Dirección domiciliaria: \_\_\_\_\_

Teléfono convencional: \_\_\_\_\_ Celular: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

#### EDUCACIÓN Y CAPACITACIÓN (Nombre de la institución)

Primaria: \_\_\_\_\_ Título: \_\_\_\_\_

Secundaria: \_\_\_\_\_ Título: \_\_\_\_\_

Superior: \_\_\_\_\_ Título: \_\_\_\_\_

Otros: \_\_\_\_\_ Título o certificado: \_\_\_\_\_

Idiomas %: \_\_\_\_\_

#### EXPERIENCIA LABORAL

Nombre de la empresa: \_\_\_\_\_

Cargo desempeñado: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfonos: \_\_\_\_\_

Motivo de su salida: \_\_\_\_\_

#### REFERENCIAS PERSONALES (3 nombres que podrían recomendarlo no familiares)

Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

#### COMPETENCIAS

Área de trabajo de interés: \_\_\_\_\_ Salario deseado: \_\_\_\_\_

Objetivo laboral: \_\_\_\_\_

Cualidades que podrían ayudarle a obtener el trabajo: \_\_\_\_\_

**Certifico que todos los datos anotados aquí son verídicos y en caso de incurrir en falsedad será motivo suficiente despido.**

Firma: \_\_\_\_\_

Fuente: Trabajo de Investigación

Elaborado por: Guadalupe Arcentales

### **2.3.3.3. Entrevista**

Es el momento más importante del proceso, al que sólo acceden los candidatos con posibilidades de ser incorporados al puesto vacante, el área gerencial será el entrevistador y verificará con relativa precisión, mediante el contacto directo, las cualidades del candidato y la adecuación de los requisitos necesarios al cargo.

En el desarrollo de la entrevista deben tomarse en cuenta, los siguientes puntos:

- 1) Tratar de crear un clima de confianza
- 2) Iniciar la entrevista con preguntas sencillas
- 3) Formular pregunta por pregunta y no realizar dos o tres a la vez
- 4) Escuchar y observar con atención e interés
- 5) Procurar entrevistar y no ser entrevistado

#### **Estructura de la entrevista**

- Datos personales
- Información académica
- Experiencia laboral
- Datos complementarios

## Ficha N° 3. Modelo de Entrevista

### MODELO DE ENTREVISTA



#### Información personal

Nombre: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_ Cargas familiares: \_\_\_\_\_

Dirección domiciliaria: \_\_\_\_\_

Hábleme de usted: \_\_\_\_\_

¿Cómo se relaciona con los demás? \_\_\_\_\_

¿Le gusta trabajar solo o en equipo? \_\_\_\_\_

¿Cree usted tener capacidad de liderazgo? \_\_\_\_\_

¿Padece o ha padecido de alguna enfermedad de importancia? \_\_\_\_\_

#### Formación académica

Nivel de educación: \_\_\_\_\_ Título obtenido: \_\_\_\_\_

¿Cómo han influido sus estudios en el desarrollo de su carrera profesional? \_\_\_\_\_

¿Le parecieron provechoso los conocimientos obtenidos? \_\_\_\_\_

¿Tiene conocimientos de idiomas?: \_\_\_\_\_ Nivel: \_\_\_\_\_

#### Experiencia laboral

Empresas en las que ha trabajado: \_\_\_\_\_

Cargo desempeñado: \_\_\_\_\_ Tiempo de servicio: \_\_\_\_\_

Logros alcanzados: \_\_\_\_\_

¿Hábleme de sus jefes y compañeros anteriores? \_\_\_\_\_

¿Cuál fue el motivo de su salida?: \_\_\_\_\_

#### Información del puesto del trabajo

¿Cuál es su interés de trabajar con nosotros? \_\_\_\_\_

¿Confía en su capacidad para desempeñar éste puesto? \_\_\_\_\_

¿Qué es lo que busca en un trabajo? \_\_\_\_\_

¿Mencione una razón por la que cree que debemos elegirlo? \_\_\_\_\_

¿Qué expectativas busca cumplir en la empresa? \_\_\_\_\_

¿Qué es lo más importante para usted en un empleo? \_\_\_\_\_

¿Qué salario desea recibir? \_\_\_\_\_

#### Fin de la entrevista

¿Tiene alguna pregunta o aclaración que hacer? \_\_\_\_\_

### **Prueba o test de conocimientos**

Para proceder a una mejor selección de personal se evaluará el grado de nociones, conocimientos y habilidades adquiridas a través del estudio, de la práctica o del ejercicio, mediante la aplicación de pruebas o test orales, escritos.

### **Contratación y Adiestramiento**

Una vez seleccionado al nuevo trabajador, se procederá a efectuar su respectivo contrato de trabajo y a la asignación de un empleado responsable de adiestrarle en las tareas asignadas a su puesto de trabajo.

**2.3.4. Plan de Formación Profesional para el Talento Humano**

**Cuadro N° 27. Plan de Formación para el Talento Humano de la Empresa**

<b>PLAN DE CAPACITACIÓN DE LA HOSTERÍA COTOPAXI TOUR</b>				
<b>Objetivo</b>	<b>Temáticas</b>	<b>Tiempo</b>		<b>Presupuesto</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacitar al talento humano mediante, la actualización e innovación de conocimientos los cuales permita brindar un mejor servicio al cliente con el fin de mantener la competitividad de la empresa en el mercado.</li> <li>▪ Orientar al talento humano de la empresa, al desarrollo de sus conocimientos, habilidades, destrezas y una mayor sensación de competencia, con miras a propiciar su eficacia personal, de equipo y organizacional, de tal manera que facilite el desarrollo profesional y el mejoramiento en la prestación de servicios</li> </ul>	Atención y servicio al cliente	<b>Mes de enero</b>	Del 2 al 6	\$ 200
	Motivación y liderazgo		Del 8 al 11	\$150
	Organización de eventos		Del 15 al 18	\$ 300
	Asesoramiento tributario		Del 22 al 25	\$ 250
	<b>Recursos</b>			<b>Responsables</b>
<b>Talento humano</b>		<b>Recursos materiales</b>		Gerente y administradora
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Personal que trabaja en la empresa</li> <li>▪ Expositores</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Infocus</li> <li>▪ Computadora</li> <li>▪ Carpetas y hojas de papel bon</li> <li>▪ Esferos</li> <li>▪ Pizarra</li> </ul>		
<b>Metas</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Medios de verificación</b>		<b>Expositores</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contar con personal capacitado para efectuar las labores de la Hostería durante el período 2016</li> <li>2. Capacitar al talento humano por lo menos 2 jornadas al año</li> </ol>	Establecer programas de capacitación dirigidos al talento humano de la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Registros de asistencias</li> <li>▪ Fichas de control de las actividades realizadas</li> </ul>		<b>N° de participantes</b>

**Fuente:** Centro de Capacitación FUNDEL

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### 2.3.5. Formas de Motivación del Talento Humano

La motivación al talento humano de la Hostería es muy importante ya que toda persona es más productiva si se desenvuelve en un ambiente de confianza, de colaboración y de apoyo mutuo, dentro de un ambiente agradable y con una actitud positiva, con estas condiciones el empleado tendrá mayor capacidad para desarrollar sus actividades y funciones con éxito.

Entre mejor sean las condiciones en que el empleado se desempeñan mejor será su rendimiento, ya que no es suficiente con tener buenos equipos y recursos materiales si las personas que los utilizan no se encuentran mentalmente en buenas condiciones. Entonces en la Hostería Cotopaxi Tour al talento humano se le considera como el capital más importante de la empresa.

**Cuadro N° 28. Formas de Motivación del Talento Humano**

<b>Motivación para el talento humano</b>	1. Darles un reconocimiento por sus logros a través de incentivos económicos.
	2. Ofrecerles oportunidades de desarrollo y autorrealización
	3. Mostrar interés por ellos
	4. Garantía laboral (seguro).
	5. Vacaciones.
	6. Pago de horas extras.
	7. Crédito en comisariato
	8. Paseo de fin de año.

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

## 2.4. Control

El control es el punto primordial de la administración, pues aunque la empresa cuente con magníficos planes, una estructura organizacional sólida y una dirección eficiente, el gerente o administrador no logrará verificar cual es la situación actual y real de la empresa, entonces el control es un mecanismo que permite medir, comparar, evaluar y corregir todas aquellas acciones, resultados que no cumplan con lo establecido y con ello asegurar el cumplimiento de objetivos y metas de la empresa.

### 2.4.1. Modelo de sistema de Auto-evaluación para el Talento Humano de la Hostería

El modelo planteado permite determinar y comunicar a los colaboradores la forma en que están desempeñando su trabajo y por ende elaborar planes para una adecuada mejora. Al conocer el desempeño del personal en sus respectivos puestos es posible proponer los cambios que sean necesarios en sus habilidades, conocimientos, comportamiento y aptitudes.

**Cuadro N° 29. Parámetros de Calificación**

<b>PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN</b>	
<b>Cada pregunta tendrá un valor de 5 puntos</b>	
<b>Nivel de satisfacción</b>	<b>Puntaje</b>
Excelente	5
Bueno	3
Regular	1

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Cuadro N° 30. Ficha de Auto-evaluación para el Talento Humano**

 <b>FICHA DE AUTO-EVALUACIÓN PARA TALENTO HUMANO</b>					
Conocer el nivel de desempeño del talento humano dentro de la empresa, ya que esto es indispensable para alcanzar los objetivos y metas.					
Nombre del Empleado:					
Área y cargo que desempeña:		Fecha:			
ACTITUDES			Calificación		
			5	3	1
1. Genera sugerencias constructivas					
2. Eficiencia en el trabajo					
3. Promueve el trabajo en equipo					
4. Eficiencia					
5. Disposición					
6. Competitividad					
HABILIDADES			Calificación		
			5	3	1
7. Iniciativa					
8. Creatividad					
9. Coordinación y liderazgo					
10. Capacidad de aprendizaje					
11. Compromiso con la empresa					
12. Capacidad para solucionar problemas					
DESEMPEÑO LABORAL			Calificación		
			5	3	1
13. Responsabilidad					
14. Calidad en el trabajo					
15. Puntualidad					
16. Desarrollo de conocimientos					
17. Dominio en sus funciones					
18. Desempeño en el trabajo					
19. Organización					
20. Interés por mejorar el servicio					

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales



2.4.3. *Modelo de ficha para realizar pedidos de equipos, materiales y materia prima*

Ficha N° 5. Kardex del Área de Alojamiento

 <b>KARDEX DE LAS HABITACIONES</b>						
Producto		Ingreso	Egreso		Cantidad	
		Cant. Total	Cant.	Total día	Total existentes	Por reponer
<b>Fecha</b>						

**Fuente:** Trabajo de Investigación  
**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Ficha N° 6. Kardex del Reporte de Limpieza de las Habitaciones**

 <b>REPORTE DE LIMPIEZA DE LAS HABITACIONES</b>					
N° Hab	Código	Estado			Observaciones
		Libre	Ocupada	Reservada	
1	Simple				
2	Cuádruple				
3	Doble				
4	Doble				
5	Triple				
6	Doble				
7	Simple				
8	Simple				
9	Matrimonial				
10	Cuádruple				
11	Simple				
12	Doble				
13	Triple				
14	Doble				
15	Simple				
16	Matrimonial				

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

Ficha N° 7. Kardex del Área de Restauración

 <b>KARDEX DE LA COCINA</b>						
Producto	Ingreso	Egreso			Cantidad	
	Cant. Total	Cant.	Factura	Total día	T. Existentes	Reponer
<b>Fecha</b>						

Fuente: Trabajo de Investigación  
 Elaborado por: Guadalupe Arcentales

### Ficha N° 8. Kardex del Área de Mantenimiento

 <b>KARDEX DEL ÁREA DE MANTENIMIENTO</b>							
Producto	Ingreso	Egreso			Cantidad		
		Cant. Total	Cant.	Factura	Total día	T. Existentes	Área destinada
<b>Fecha</b>							

**Fuente:** Trabajo de Investigación  
**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

Ficha N° 9. Tarjeta de Registro de Clientes



**HOSTERIA COTOPAXI TOUR**  
Panamericana Norte km. 20  
Lasso – Ecuador

**TARJETA DE REGISTRO**

Fecha de ingreso: \_\_\_\_\_ Fecha de salida: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

C. I. / Pasaporte: \_\_\_\_\_ Ficha Nacionalidad: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

Habitación asignada: \_\_\_\_\_ Número de pax: \_\_\_\_\_ Precio: \_\_\_\_\_

Recibido por: \_\_\_\_\_ Cliente: \_\_\_\_\_

Elaborado por: Guadalupe Arcentales

Ficha N° 10. Tarjeta de Reserva de Clientes



**HOSTERIA COTOPAXI TOUR**  
Panamericana Norte km. 20  
Lasso – Ecuador

**TARJETA DE RESERVACIÓN**

Fecha de llegada: \_\_\_\_\_ Fecha de salida: \_\_\_\_\_

Nombres y Apellidos: \_\_\_\_\_

Empresa o Institución \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Dirección: \_\_\_\_\_

Habitación asignada: \_\_\_\_\_ Número de pax: \_\_\_\_\_ Precio: \_\_\_\_\_

Correo o e-mail: \_\_\_\_\_

Responsable: \_\_\_\_\_

Elaborado por: Guadalupe Arcentales

**Ficha N° 11. Modelo de Comanda**

	<p><b>HOSTERIA COTOPAXI TOUR</b>  <b>Panamericana Norte km. 20</b>  <b>Lasso – Ecuador</b></p> <div style="border: 2px solid black; padding: 5px; text-align: center; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p><b>COMANDA RESTAURANTE</b></p> </div>	
<p><b>Fecha:</b> _____</p>		
<b>Hab</b>	<b>Mesero/a</b>	<b>N° de factura</b>
<b>Cantidad</b>	<b>Descripción</b>	
<b>Extras</b>		

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**2.4.4. Control del Servicio de la Hostería Cotopaxi Tour**

Este modelo de ficha se utilizará para conocer la opinión y el grado de satisfacción del cliente en cuanto a los servicios prestados por la Hostería, a fin de ir mejorando todos aquellos aspectos que así lo requieran y de esta manera brindar un servicio de calidad

## Ficha N° 12. Formato del Control del Servicio

 <b>ENCUESTA DEL SERVICIO</b>			
Estimado cliente ha sido un placer atenderlo en las instalaciones de la Hostería Cotopaxi Tour, le rogamos tomarse unos minutos para contestar unas preguntas que ayudarán a conocer su opinión en cuanto al servicio recibido.			
<b>Información General</b>			
<b>Género:</b>	<input type="text"/>	<b>Edad:</b>	<input type="text"/>
<b>Lugar de procedencia:</b>	<input type="text"/>		
<b>Servicio recibido:</b>	<input type="text"/>		
<b>PREGUNTAS</b>			
<b>¿Cómo se sintió a gusto durante su estadía?</b>			
<input type="text"/>			
<b>¿El servicio recibido cumplió sus expectativas?</b>			
<input type="text"/>			
<b>¿Cuál es su opinión sobre la atención que se brinda en la Hostería?</b>			
<input type="text"/>			
<b>¿De acuerdo a su criterio qué le faltó al servicio?</b>			
<input type="text"/>			
<b>¿Cómo calificaría al personal que le atendió?</b>			
<input type="text"/>			
<b>¿Recomendaría usted a sus familiares o amigos que visiten la Hostería?</b>			
<input type="text"/>			
<b>¿Qué recomendaciones nos daría?</b>			
<input type="text"/>			
<b>GRACIAS POR GRACIAS POR ELEGIRNOS Y POR SU COLABORACIÓN</b>			

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

#### **2.4.5. Modelo de Evaluación para el Talento Humano de la empresa**

La evaluación del desempeño es un papel vital en el desarrollo y crecimiento de la empresa ya que indica si la selección y el entrenamiento del talento humano han sido los adecuados, además sirve de control y se utiliza para asignar ascensos, incentivos, detectar los mejores elementos y recompensarlos a fin de estar al tanto de en donde se está fallando e iniciar procesos de mejoramiento en los aspectos que así lo ameriten.

**Cuadro N° 31. Parámetros de calificación**

<b>PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN</b>		
<b>Nivel de satisfacción</b>		<b>Puntaje</b>
<b>E</b>	Excelente	5
<b>B</b>	Bueno	3
<b>R</b>	Regular	1

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Cuadro N° 32. Evaluación del Talento Humano**

 <b>MODELO DE EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO</b>			
<b>Marque con una x el nivel de satisfacción al frente de cada pregunta</b>	<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>
<b>PERCEPCIÓN GENERAL</b>			
¿Cómo se ha sentido trabajando en la empresa?			
¿Puede desarrollar al máximo sus habilidades en el área de trabajo?			
¿Se brinda información de cómo desempeña usted su trabajo?			
¿El responsable de su área demuestra conocimiento y dominio de sus funciones?			
¿Se soluciona los problemas de una manera eficaz?			
¿El responsable del área delega eficientemente las funciones de responsabilidad?			
¿En el área de trabajo se incorporan la participación del personal en la toma de decisiones?			
<b>TOTAL</b>			
<b>AMBIENTE DE TRABAJO</b>			
	<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>
Cómo considera su relación con sus compañeros de trabajo			
Se siente parte de un equipo de trabajo			
Puede expresar fácilmente expresar sus opiniones			
Es buena la comunicación dentro de la hostería			
Recibe la información necesaria para desarrollar correctamente su trabajo			
Como considera las condiciones en su área de trabajo			
Las instalaciones del área facilita el trabajo y los servicios prestados			
<b>TOTAL</b>			
<b>DESEMPEÑO PERSONAL Y PROFESIONAL</b>			
	<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>
Habilidades para decidir			
Atención al cliente			
Iniciativa personal			
Conocimientos del trabajo			
Calidad del servicio			
Capacidad de desarrollo			

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Continuación Cuadro N° 32**

<b>IMPLICACIONES EN LAS MEJORAS</b>	<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>
Es importante la calidad del servicio dentro de la empresa			
Se propone iniciativas de mejora en los servicios que presta la hostería			
En la empresa se pone en marcha iniciativas de mejoras			
Identifica en sus actividades diarias aspectos susceptibles de mejoras para la empresa			
Ha percibido una tendencia de mejoras en la prestación de servicios			
Existe liderazgo eficiente que ayuda al cumplimiento de objetivos y lograr innovación en sus servicios			
<b>TOTAL</b>			
<b>MOTIVACIÓN Y RECONOCIMIENTO</b>	<b>E</b>	<b>B</b>	<b>R</b>
Es satisfactorio el trabajo que desarrolla			
Se siente motivado por el trabajo que desempeña			
Se hace un reconocimiento cuando hace una mejora en su trabajo			
Son buenas las condiciones salariales en la empresa			
Le proporciona la empresa oportunidades para desarrollar su carrera			
Recibe capacitación que ayuda a mejorar su desempeño laboral y desarrollo profesional			
Cuando se implementa una nueva capacitación dentro de la empresa, el contenido es suficiente para la labor que desempeña			
<b>TOTAL</b>			

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

## **2.4.6. Políticas para la Contratación y Compras a Proveedores.**

### **2.4.6.1. Políticas de Contratación y Relación de Proveedores.**

- La contratación debe realizarse con objetividad, reglas claras y conocidas y con oportunidad para que los interesados conozcan los documentos, conceptos y decisiones.
- La selección debe garantizar una red de proveedores acorde con las necesidades de la empresa y de los clientes y asegurar que la selección de las propuestas sean las más favorables para el establecimiento.
- Conocer las expectativas del cliente interno como condición básica para la satisfacción de sus necesidades y la aportación de valor.
- Fomentar la colaboración en la consecución de las mejores condiciones de contratación posibles para el suministro de los productos o servicios demandados.
- Reducir el coste global de los productos y servicios a contratar para permitir el cumplimiento de los objetivos marcados.
- Fortalecer la transparencia en un marco profesional, honesto y abierto, dando a todas las entidades la posibilidad de obtener pedidos.
- Fomentar la responsabilidad medioambiental a través de la reutilización
- Promover una política de relaciones estables basadas en la búsqueda de la mejora continua y el beneficio mutuo.
- Establecer la comunicación dentro del establecimiento para que todos los proveedores participen en la planificación y ejecución de las actividades del proceso de compra y abastecimiento.

#### **2.4.6.2. Políticas Generales de Compra.**

La Política de Compras tiene como finalidad establecer un marco de colaboración entre la Hostería Cotopaxi Tour y sus proveedores, que promueva las relaciones comerciales sólidas y duraderas, la obtención de beneficios mutuos y el cumplimiento de las normas de calidad.

#### **Para ello se tomará en cuenta lo siguiente:**

- Calidad de los productos
- La hostería efectuará sus compras en condiciones de pago y precios justos acordes con las leyes de la oferta y la demanda imperantes en el mercado.
- Las compras se realizan a proveedores que aseguren el mantenimiento, soporte y garantías del producto.
- Se buscará que la adquisición de los bienes, insumos, suministros y servicios sea oportuna, evitando riesgos por escasez o sobrecostos de inventario.
- Se dará preferencia aquellos proveedores que son fabricantes o representantes directos de los mismos productos.
- Se solicitarán cotizaciones locales y nacionales con el fin de efectuar la mejor decisión para la empresa, procurando la participación del mayor número de ofertantes idóneos para garantizar una efectiva exposición al mercado.
- Se mantendrá una relación comercial con los proveedores de mutuo beneficio, lealtad en el tiempo y altos estándares de calidad, cumplimiento y transparencia.
- Los productos deben ser trasladados en vehículos refrigerados para los productos como la carne, leche, entre otros.

- Todas las compras deben ir respaldadas por una orden de compra emitida por el personal del área encargada.
- Regulación respecto de la prevención y prohibición del uso indebido de información, que pueda ser utilizada en provecho de terceros.

#### **2.4.7. Modelo de Evaluación del Proceso Administrativo de la Hostería Cotopaxi Tour**

La evaluación del proceso administrativo de la Hostería Cotopaxi Tour tiene el propósito de conocer si se cumplieron todas las acciones propuestas y asegurar de que todos los recursos estén siendo utilizados de la manera más efectiva posible, de lo contrario tomar medidas correctivas, siempre en función del logro de los objetivos que la organización ha propuesto.

**Cuadro N° 33. Parámetros de calificación**

<b>PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN</b>		
<b>Nivel de cumplimiento</b>		<b>Puntaje</b>
Excelente	90 al 100%	4
Bueno	60 al 89%	3
Regular	40 al 69%	2
Deficiente	10 al 39%	1

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Cuadro N° 34. Modelo de Evaluación del Proceso Administrativo de la Hostería Cotopaxi Tour**

 <b>EVALUACIÓN DEL PROCESO ADMINISTRATIVO</b>						
Fases	Indicadores	Nivel de cumplimiento				Resultados y observaciones
		E	B	R	D	
<b>PLANIFICACIÓN</b>	El plan estratégico se encuentra bien estructurado					
	La misión y visión están claramente bien definidas para que la empresa pueda cumplir sus metas					
	Se cumplieron los objetivos y estrategias propuestos					
	Se ejecutó eficientemente el plan operativo anual					
	El plan de acción se encuentra estrechamente relacionado para alcanzar el éxito en la hostería					
<b>ORGANIZACIÓN</b>	La departamentalización de las actividades fueron indispensables para distribuir					
	Los manuales de procesos y procedimientos contribuyeron para que el talento humano de la empresa cumplan con sus responsabilidades					
	Las fichas para el mejoramiento de la empresa permitieron que la empresa lleve un control organizado de sus actividades y servicios					
<b>DIRECCIÓN</b>	Son adecuados los métodos para el reclutamiento del personal					
	Identificar los perfiles profesionales son indispensables para que las funciones dentro de la empresa se desarrollen eficientemente					
	Con el plan de formación profesional se mejoró la atención al cliente y la calidad del servicio.					
<b>CONTROL</b>	La evaluación del desempeño al talento humano ayudo a identificar problemas, falencias y de esta manera corregirlas					
	Los modelos de control de las actividades y servicios de la hostería son los apropiados para lograr un servicio de calidad					
	Políticas para la contratación y compras a proveedores permiten abastecerse de productos de calidad					
<b>TOTAL</b>						

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

## CONCLUSIONES

- De acuerdo al análisis realizado de la empresa se ha podido conocer que la Hostería Cotopaxi Tour posee una variedad de servicios que no son aprovechados adecuadamente, esto debido a que sus dueños la administran de forma empírica y de acuerdo con lo adquirido a través de los años, lo que no permite crear alternativas de cambio que ayuden a consolidar su presencia en el mercado turístico dentro de la provincia y el país. En cuanto a la elaboración y análisis de las diferentes matrices ha permitido identificar que los factores favorables alcanzan un porcentaje alto del 61%, lo que muestra que la hostería tiene posibilidades de alcanzar un desarrollo empresarial económicamente sostenible, mientras que en un 39% se encuentran los aspectos negativos, los cuales no permiten que la empresa logre un posicionamiento y competitividad en el mercado turístico.
- El proceso administrativo realizado permitió desarrollar la planificación, dentro de ella se realizó un plan estratégico, en el cual se planteó la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, valores de la empresa, se continuó con el desarrollo de un plan operativo anual, instrumento que sirvió para darle concreción y facilitar la implementación del conjunto de propuestas planteadas en el plan anterior, además se formularon las actividades, metas, tiempos, costos y los responsables para alcanzar con eficiencia y eficacia los objetivos trazados, luego se realizó un plan de acción, y en él la presentación resumida de las tareas que debe cumplir el talento humano de la organización con el propósito de conocer qué, cómo, cuándo y con quién se realizarán las acciones. Dentro de la organización se elaboró un organigrama estructural, el cual muestra el orden y jerarquización del talento humano de la empresa, un organigrama funcional que permitió distribuir de una manera adecuada

las funciones que deben desarrollar para cumplir con los objetivos que se persigue dentro de cada área, se encuentra de igual manera la construcción de flujogramas de procesos, que ayudan a coordinar los pasos o procedimientos que el talento humano debe seguir para la prestación de actividades y servicios de calidad. En cuanto a la dirección se ha efectuado un diagnóstico para el talento humano de la hostería, se identificó los perfiles profesionales para cada área de trabajo, se dio a conocer los métodos para el reclutamiento del personal, se desarrolló un plan de formación profesional para las 6 áreas de la hostería, se crearon propuestas de motivación para el personal de la empresa con el fin de conseguir un trabajo en equipo y combinación de esfuerzos. En la etapa del control permitió verificar la situación actual de la empresa, en donde se propuso varios modelos de fichas como son: la auto-evaluación del talento humano, el modelo de inventario, una ficha que permita conocer el nivel de satisfacción del cliente en cuanto a los servicios recibidos, diferentes kardex para el pedido de materiales e insumos y finalmente la implementación de políticas para la contratación y compras a proveedores, en sí esta herramienta permitió medir, evaluar y corregir todas aquellas acciones y resultados que no cumplen con lo establecido, con el propósito de asegurar el cumplimiento de objetivos y metas de la hostería.

## RECOMENDACIONES

- De acuerdo al análisis y resultados de las diferentes matrices, tanto internas como externas se identificó que los factores negativos se encuentran en un 39% entre debilidades y amenazas, las mismas que deben ser tomadas en cuenta y que son necesarios fortalecer para convertirlos en aspectos positivos, esto se logrará a través de la generación de las diferentes estrategias propuestas como por ejemplo: elaborar un plan de marketing, realizar un estudio de mercado, vincular actividades entre la empresa y la comunidad, mantener alianzas comerciales y estratégicas, realizar un plan de señalización turística de la hostería, a fin de desenvolverse en el ámbito de las actividades turísticas de manera competitiva.
- Se recomienda a la hostería hacer uso de este proceso administrativo propuesto, ya que este es una guía para mejorar los servicios y actividades que se realizan en la empresa, logrando así alcanzar un nivel de competitividad en el mercado, a través de la actitud del servicio de calidad, pues todas las actividades y acciones que se hacen en la organización deben estar planificadas, organizadas, dirigidas y controladas por un administrador que se encargue de seguir un proceso cíclico y de esta manera conseguir que los servicios que se presten en la empresa sean eficientes y el turista podrá percibirlo. De igual forma se realizarán capacitaciones constantes para todo el talento humano incluido los propietarios de la empresa, con la finalidad de mejorar continuamente sus conocimientos en cuanto a atención al cliente, motivación y liderazgo, organización de eventos, asesoramiento tributario, lo que logrará en la empresa satisfacer y cumplir con las expectativas, necesidades tanto internas como externas de la empresa y los clientes.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

### Libros:

- AMARU, Cesar. *Fundamentos de Administración*. 1<sup>ra</sup> Ed. México. 2009. 488p. ISBN: 9789702615118.
- ARGUEDAS, Raquel. *Planificación y dirección de empresas turísticas*. 2<sup>da</sup> Ed. Madrid. Editorial UNED. 2004. 102p. ISBN: 2910009697041.
- BUENO, Eduardo. *Organización de empresas: estructura, procesos y modelos*. 2<sup>da</sup> Ed. España. Editorial Pirámide. 2007. 432p. ISBN: 978843620942.
- CEDEÑO, Álvaro. *Administración de la empresa*. 3<sup>ra</sup> Ed. Costa Rica. Editorial Universidad Estatal a distancia San José. 2005. 355p. ISBN: 9977-64-085-8.
- FERNANDEZ, Andrés. *Dirección y planificación estrategias en las empresas y organizaciones*. 3<sup>ra</sup> Ed. Madrid. Editorial Díaz de Santos S.A. 2004. 211p. ISBN: 84-7978-625-6.
- GARCÍA, M.C y MONTORO, M.A. *Fundamentos de dirección y organización de empresas turísticas*. 1<sup>ra</sup> Ed. España. Editorial S.L. Civitas. 2010. 336p. ISBN: 978447035472.
- GINER, F y GIL, M.A. *La organización de empresas: hacia un modelo de futuro*. 3<sup>ra</sup> Ed. España. ESIC Editorial. 2014. 184p. ISBN: 9788415986522.
- REYES, Agustín. *Administración de empresas*. 1<sup>ra</sup> Ed. México. Editorial Limusa. 2004. 193p. ISBN: 968-18-0059-1.

- RIVAS, Jesús. *Dirección de empresas turísticas*. 1<sup>ra</sup> Ed. Oviedo. Editorial SEPTÉM. 2004. 124p. ISBN: 9788495687838.
- ROJAS, Francisco. *Como se hace un plan estratégico*. 2<sup>da</sup> Ed. Madrid. ESIC Editorial. 1999. 479p. ISBN: 84-7356-219-4.

### **Lincografía:**

- AVENDAÑO, J.M. CUEVAS, M.A. MUÑOZ, J y TORRES, D. *El enfoque estratégico proactivo en la administración* [en línea]. 2006. [7 de Abril del 2015]. Disponible en: <http://washingtonst.conevyt.org.mx/bachilleres/material>
- [http://washingtonst.conevyt.org.mx/bachilleres/material\\_bachilleres/cb6/adminis\\_gral/administracion\\_gral\\_fac3.pdf](http://washingtonst.conevyt.org.mx/bachilleres/material_bachilleres/cb6/adminis_gral/administracion_gral_fac3.pdf).
- LAMBERT, Alicia. Universidad de especialidades turísticas. *Plan de negocios Capulí hostería eco turística* [en línea] 2013. [15 de Mayo del 2015]. Disponible en: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/123456789/481/1/PLAN%20DE%20NEGOCIOS%20CAPILU%20HOSTERIA%20ECO%20TURISTICA.pdf>.
- DIEZ, Isabel. *Fundamentos de administración de empresas* [en línea]. 2<sup>da</sup> Ed. España. Editorial SL. Civitas. 2014. 432p. ISBN: 9788447040124. [4 de Mayo del 2015]. Disponible en: <http://www.casadellibro.com/libro-fundamentos-de-administracion-de-empresas--2ed/9788447040124/2020078>.
- FRAGOSO, Luis. *Planeación de un sistema de control interno para una industria hotelera*. [en línea]. 2008. [6 de Mayo del 2015]. Disponible en: <https://books.google.com.ec/books?id=cqVYAAAAMAAJ&q=El+control+interno+en+una+empresa+tur%C3%ADstica%22&dq=El+control+interno>

+en+una+empresa+tur%C3%ADstica%22&hl=es&sa=X&ei=auV1Ven0C  
KnmsASC0oAY&ved=0CB0Q6AEwADgK.

- PEÑAHERRERA, Carlos. Universidad Internacional del Ecuador. *Propuesta de mejoramiento continuo en las áreas operativas de la Hostería “Kaony Lodge” ubicada en el Cantón Puerto Quito*. [en línea]. 2011. [20 de Abril del 2015]. Disponible en: <http://dspace.internacional.edu.ec:8080/jspui/bitstream/123456789/334/1/901823.pdf>.
- GOBIERNO DEL ESTADO DE ZACATECAS. *Guía técnica para elaborar organigramas*. [en línea]. 2010. [3 de Abril del 2015]. Disponible en: <http://www.mef.gob.pa/es/servicios/Documents/Guia%20Tecnica%20para%20la%20Elaboracion%20de%20Organigramas%20en%20el%20Sector%20Publico%20Panameno.pdf>.

## ANEXOS

### Anexo N° 1. Modelo de Ficha para registrar el Plan Operativo Anual

PLAN OPERATIVO ANUAL					
Misión					
Visión					
Objetivo General					
Objetivo Específicos	Estrategias	Actividades	Metas	Tiempo	Responsables

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

**Anexo N°2. Matriz FODA**

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
DEBILIDADES	AMENAZAS

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

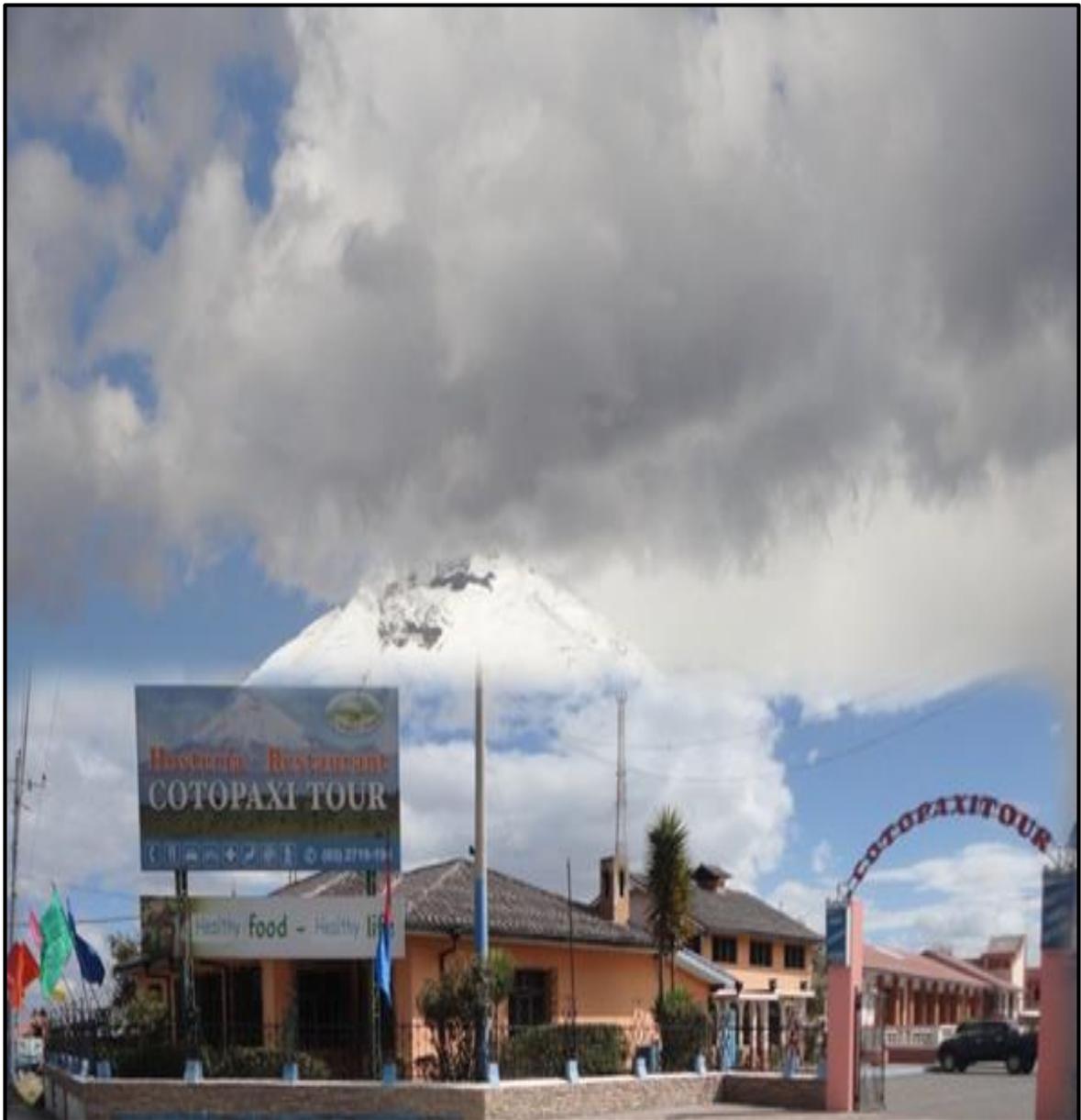
**Anexo N°3. Carta Gantt**

ACTIVIDADES	TIEMPO / MESES											COSTOS	
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre		Diciembre

**Fuente:** Trabajo de Investigación

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

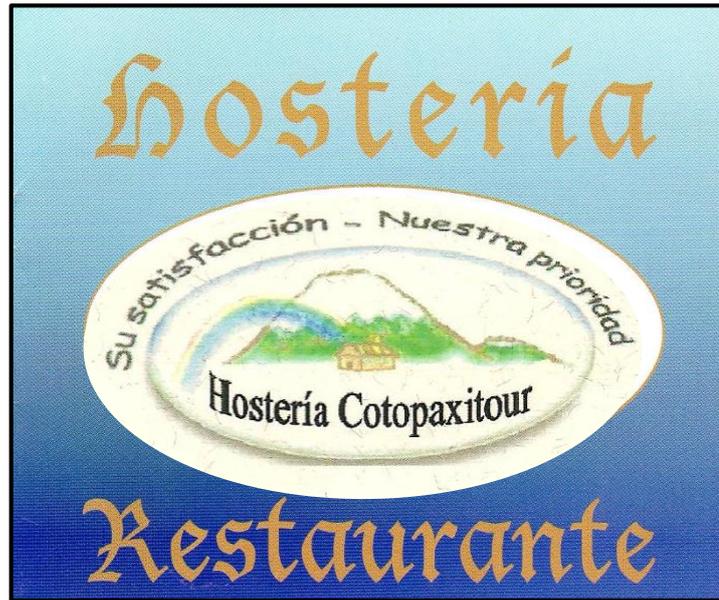
### Anexo N° 3. Hostería Cotopaxi Tour



**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

#### Anexo N° 4. Logo y Slogan de la Hostería



**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

#### Anexo N°5. Servicio de Alojamiento



**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

## Anexo N° 6. Servicio de Restauración



**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

## Anexo N° 7. Salón de Eventos



**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### **Anexo N° 8. Turistas en la Hostería**



**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour  
**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### **Anexo N° 9. Personal y Colaboradores de la Hostería Cotopaxi Tour**



**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour  
**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

### **Anexo N°10. Clientes y Personal de la Empresa**



**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

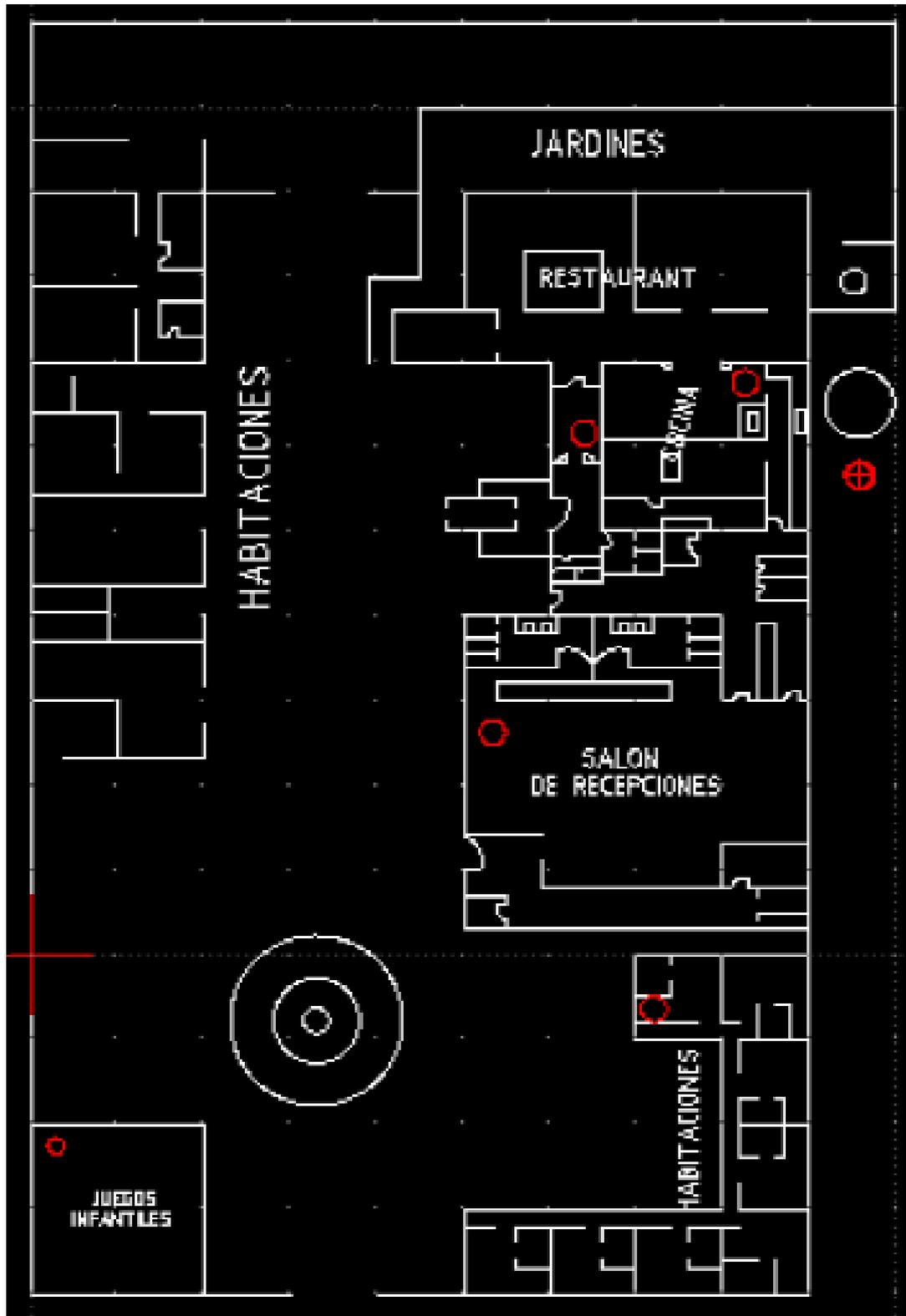
### **Anexo N°11. Equipo Técnico de Paracas Film**



**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

## Anexo N° 21. Diseño y Distribución de las Áreas de la Empresa



**Fuente:** Hostería Cotopaxi Tour

**Elaborado por:** Guadalupe Arcentales

