



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ECOTURÍSTICOS PARA EL HOSTAL EL RONDADOR COTOPAXI UBICADO EN EL SECTOR CHASQUI EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA:

THALIA MARISOL ILAQUICHE QUINDIGALLE

Riobamba - Ecuador

2021



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ECOTURÍSTICOS PARA EL HOSTAL EL RONDADOR COTOPAXI UBICADO EN EL SECTOR CHASQUI EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERA DE EMPRESAS

AUTORA: THALIA MARISOL ILAQUICHE QUINDIGALLE

DIRECTOR: ING. JUAN ARNULFO CARRASCO PÉREZ.

Riobamba - Ecuador

2021

© 2021, Thalía Marisol Ilaquiche Quindigalle

Se autoriza la reproducción total o parcial, con fines académicos, por cualquier medio o procedimiento, incluyendo cita bibliográfica del documento, siempre y cuando se reconozca el Derecho de Autor.

Yo, Thalía Marisol Ilaquiche Quindigalle, declaro que el presente trabajo de titulación es de mi autoría y los resultados del mismo son auténticos. Los textos en el documento que provienen de otras fuentes están debidamente citados y referenciados.

Como autora asumo la responsabilidad legal y académica de los contenidos de este trabajo de titulación; el patrimonio intelectual pertenece a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.

Riobamba, 03 de diciembre de 2021



Thalía Marisol Ilaquiche Quindigalle
C.I. 175308100-7

ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

El Tribunal del Trabajo de Titulación certifica que: El Trabajo de Titulación; Tipo: Proyecto de Investigación, **PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ECOTURÍSTICOS PARA EL HOSTAL EL RONDADOR COTOPAXI UBICADO EN EL SECTOR CHASQUI EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI**, realizado por la señorita: **THALIA MARISOL ILAQUICHE QUINDIGALLE**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Trabajo de Titulación, el mismo que cumple con los requisitos científicos, técnicos, legales, en tal virtud el Tribunal Autoriza su presentación.

	FIRMA	FECHA
Ing. Ernesto Marcelo Bonilla Torres, Ph.D. PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2021-12-03
Mgs. Juan Arnulfo Carrasco Pérez DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2021-12-03
Mgs. Iván Giovanni Bonifaz Arias MIEMBRO DEL TRIBUNAL		2021-12-03

DEDICATORIA

A mis padres Manuel y Blanca por la paciencia, el amor y el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de esta trayectoria estudiantil.

A mis hermanos por siempre estar conmigo compartiendo gratos momentos de mi vida y por motivarme a ser mejor persona.

A mi hija Danna que siempre ha sido la detonante de mi felicidad, de mis esfuerzos, de mis ganas de seguir adelante y por ser mi mayor fuente de inspiración y motivación más grande para nunca rendirme y cumplir con cada una de mis metas.

Thalía

AGRADECIMIENTOS

Un profundo agradecimiento a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Facultad de Administración de Empresas, Carrera de Ingeniería de Empresas, por brindarme la oportunidad de ser parte de su prestigiosa institución y a la vez a sus docentes por los conocimientos adquiridos durante mi trayectoria universitaria.

A mis padres que han sido el pilar fundamental en mi vida, por la confianza, las enseñanzas, los consejos, el apoyo incondicional en cada momento y por los grandes sacrificios que han realizado para darme una buena educación y a la vez regalarme la mejor herencia.

A mis amigos porque han sido mi segunda familia, con quienes he compartido dentro de las aulas de clases momentos buenos y malos de los cuales obtuvimos una enseñanza.

Thalía

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE	DE
TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xi
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xii
RESUMEN.....	xii
i	
ABSTRACT.....	xiv
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	
1	MARCO TEÓRICO REFERENCIAL 2
1.1	Antecedentes de Investigación..... 2
1.2	Marco teórico..... 3
<i>1.2.1</i>	<i>Empresa</i> 3
<i>1.2.1.1</i>	<i>Definición</i> 3
<i>1.2.1.2</i>	<i>Clasificación de la empresa</i> 4
<i>1.2.2</i>	<i>Administración</i> 4
<i>1.2.2.1</i>	<i>Características de la administración</i> 5
<i>1.2.2.2</i>	<i>Importancia de la administración</i> 5
<i>1.2.2.3</i>	<i>Elementos del proceso administrativo</i> 6
<i>1.2.2.4</i>	<i>Administración del talento humano</i> 7
<i>1.2.3</i>	<i>Plan estratégico</i> 7
<i>1.2.4</i>	<i>Planificación</i> 8
<i>1.2.5</i>	<i>Planificación estratégica</i> 8
<i>1.2.6</i>	<i>Importancia de planificar</i> 9
<i>1.2.7</i>	<i>Fortalecimiento organizacional</i> 9
<i>1.2.8</i>	<i>Desarrollo organizacional</i> 10
<i>1.2.9</i>	<i>Plan de fortalecimiento</i> 10
<i>1.2.9.1</i>	<i>Procesos de planificación</i> 11
<i>1.2.10</i>	<i>Gestión del talento humano</i> 11
<i>1.2.11</i>	<i>Gestión administrativa</i> 11
<i>1.2.12</i>	<i>Gestión financiera</i> 12
<i>1.2.13</i>	<i>Análisis FODA</i> 12
<i>1.2.13.1</i>	<i>Pasos para realizar el análisis FODA</i> 13

1.2.14	<i>¿Qué es una hostería?</i>	14
1.2.15	<i>¿Tipos de alojamiento?</i>	14
1.2.15.1	<i>Hotel</i>	14
1.2.15.2	<i>Hostal</i>	14
1.2.15.3	<i>Motel</i>	14
1.2.15.4	<i>Resort</i>	15
1.2.15.5	<i>Pensión</i>	15
1.2.15.6	<i>Casas privadas</i>	15
1.2.15.7	<i>Guest House</i>	15
1.2.15.8	<i>Hotel-Apartamento</i>	15

CAPÍTULO II

2	MARCO METODOLÓGICO	16
2.1	Enfoque de investigación	16
2.1.1	<i>Enfoque mixto</i>	16
2.2	Nivel de Investigación	16
2.2.1	<i>Investigación descriptiva</i>	16
2.3	Diseño de investigación	16
2.3.1	<i>Diseño no experimental</i>	16
2.3.2	<i>Diseño transversal</i>	16
2.4	Tipo de estudio	17
2.4.1	<i>Documental</i>	17
2.4.2	<i>De campo</i>	17
2.5	Población y Muestra	17
2.5.1	<i>Población</i>	17
2.5.2	<i>Muestra</i>	17
2.6	Métodos, técnicas e instrumentos de investigación	17
2.6.1	<i>Métodos</i>	17
2.6.1.1	<i>Método Deductivo</i>	17
2.6.1.2	<i>Método analítico</i>	18
2.6.2	<i>Técnicas</i>	18
2.6.2.1	<i>Encuestas</i>	18
2.6.2.2	<i>Entrevistas</i>	18
2.6.2.3	<i>Observación</i>	18
2.6.3	<i>Instrumentos</i>	18
2.6.3.1	<i>Cuestionario de la encuesta</i>	18
2.6.3.2	<i>Guía de entrevista</i>	18

2.6.3.3	<i>Ficha de observación</i>	19
2.7	Interrogantes de estudio	19
2.7.1	<i>Hipótesis</i>	19
2.7.2	<i>Variables</i>	19
2.7.2.1	<i>Variable Independiente</i>	19
2.7.2.2	<i>Variable Dependiente</i>	19

CAPÍTULO III

3	MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	20
3.1	Resultados	20
3.1.1	<i>Resultados de las encuestas realizadas los trabajadores del Hostal el Rondador Cotopaxi</i>	22
3.1.2	<i>Resultados de las encuestas realizadas los clientes del Hostal el Rondador Cotopaxi</i>	33
3.2.3.	<i>Resultado de la entrevista realizada al propietario del Hostal el Rondador Cotopaxi</i>	45
3.2	Discusión de Resultados	47
3.3	Propuesta	48
3.3.1	<i>Título de la Propuesta</i>	48
3.3.2	<i>Objetivos del Trabajo de Titulación</i>	48
3.3.2.1	<i>General</i>	48
3.3.2.2	<i>Específicos</i>	48
3.3.3	<i>Contenido de la propuesta</i>	49
3.3.4	<i>Desarrollo del contenido del Plan de Fortalecimiento</i>	49
3.3.4.1	<i>Antecedentes Históricos</i>	49
3.3.4.2	<i>Datos generales de la empresa</i>	49
3.3.4.3	<i>Filosofía Institucional</i>	50
3.3.4.4	<i>Estructura organizacional interna de la Hostería Rondador Cotopaxi</i>	52
3.3.4.5	<i>Diagnóstico interno del Hostal Rondador Cotopaxi</i>	61
3.3.4.6	<i>Objetivos Organizacionales</i>	65
	CONCLUSIONES	73
	RECOMENDACIONES	73

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Clasificación de MIPYMES – Ecuador.....	4
Tabla 2-1:	Clasificación de PYMES – MIPRO	4
Tabla 3-1:	Clasificación según Superintendencia de Compañías	4
Tabla 1-3:	Resultados encuesta a los empleados del Hostal.....	20
Tabla 2-3:	Resultados de las Encuestas Realizado a los Usuarios.....	21
Tabla 3-3:	Tiempo de trabajo.....	22
Tabla 4-3:	Capacitación por parte de la empresa.....	23
Tabla 5-3:	Planes para alcanzar los objetivos propuestos.....	24
Tabla 6-3:	En función de la competencia como considera que se encuentra el hostel.....	25
Tabla 7-3:	Organigrama estructural	26
Tabla 8-3:	Manual de funciones.....	27
Tabla 9-3:	Plan de fortalecimiento.....	28
Tabla 10-3:	Sugerencias, necesidades y/o requerimientos.....	29
Tabla 11-3:	Misión y visión claramente elaboradas y definidas.....	30
Tabla 12-3:	Buena relación y comunicación laboral con los directivos y empleados	31
Tabla 13-3:	Evaluación de desempeño	32
Tabla 14-3:	Edad.....	33
Tabla 15-3:	Género	34
Tabla 16-3:	Existencia del hostel	35
Tabla 17-3:	Precios de la alimentación.....	36
Tabla 18-3:	Tarifa de las habitaciones del Hostel.....	37
Tabla 19-3:	Instalaciones del Hostel.....	38
Tabla 20-3:	Ubicación del hostel	39
Tabla 21-3:	Tiempo que espera para solicitar un servicio en el hostel	40
Tabla 22-3:	¿Qué le gustaría que se mejore en el hostel?.....	41
Tabla 23-3:	Atención brindada por el hostel.....	42
Tabla 24-3:	Estrategias, que permitan mejorar el servicio en el hostel.....	43
Tabla 25-3:	Aspectos por los que regresaría al hostel.....	44
Tabla 26-3:	Resultado de la entrevista al propietario.....	45
Tabla 27-3:	Cuestionario de construcción de la Misión.....	50
Tabla 28-3:	Cuestionario de Construcción de la Visión	51
Tabla 29-3:	Cuadro de referencias de Hostel Rondador Cotopaxi.....	52
Tabla 30-3:	Funciones del Manager/Gerente.....	55
Tabla 31-3:	Funciones de Asistente Contable.....	56

Tabla 32-3:	Funciones Jefe de Cocina	57
Tabla 33-3:	Manager logística de Montaña	58
Tabla 34-3:	Funciones de la Camarera y Ayudante de Restaurant	59
Tabla 35-3:	Ayudante de Cocina	60
Tabla 36-3:	Matriz FODA del Hostal Rondador Cotopaxi	61
Tabla 37-3:	Matriz EFI	63
Tabla 38-3:	Matriz EFE	64
Tabla 39-3:	Calidad del servicio Hotelero	66
Tabla 40-3:	Reestructuración de las Instalaciones del Hostal.....	67
Tabla 41-3:	Eficiencia y eficacia del Talento Humano.....	67
Tabla 42-3:	Alianzas Estratégicas.....	68
Tabla 43-3:	Reclutamiento de Personal	69
Tabla 44-3:	Estudios de mercado enfocados en las necesidades de los clientes.....	69
Tabla 45-3:	Reestructuración de Menús del Hostal	70
Tabla 46-3:	Calidad de servicio de los tours ofertados	71

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-1:	Elementos del proceso administrativo.....	7
Gráfico 2-1:	Las fases de la planificación estratégica.....	9
Gráfico 1-3:	Tiempo de trabajo	22
Gráfico 2-3:	Capacitación por parte de la empresa.....	23
Gráfico 3-3:	Planes para alcanzar los objetivos propuestos.....	24
Gráfico 4-3:	En función de la competencia como considera que se encuentra el hostel	25
Gráfico 5-3:	Organigrama estructural.....	26
Gráfico 6-3:	Manual de funciones	27
Gráfico 7-3:	Plan de fortalecimiento.....	28
Gráfico 8-3:	Sugerencias, necesidades y/o requerimientos.....	29
Gráfico 9-3:	Misión y visión claramente elaboradas y definidas.....	30
Gráfico 10-3:	Buena relación y comunicación laboral con los directivos y empleados	31
Gráfico 11-3:	Evaluación de desempeño	32
Gráfico 12-3:	Edad.....	33
Gráfico 13-3:	Género	34
Gráfico 14-3:	Existencia del hostel.....	35
Gráfico 15-3:	Precios de la alimentación.....	36
Gráfico 16-3:	Tarifa de las habitaciones del Hostel.....	37
Gráfico 17-3:	Instalaciones del Hostel.....	38
Gráfico 18-3:	Ubicación del hostel	39
Gráfico 19-3:	Tiempo que espera para solicitar un servicio en el hostel	40
Gráfico 20-3:	¿Qué le gustaría que se mejore en el hostel?.....	41
Gráfico 21-3:	Atención brindada por el hostel.....	42
Gráfico 22-3:	Estrategias, que permitan mejorar el servicio en el hostel	43
Gráfico 23-3:	Aspectos por los que regresaría al hostel.....	44
Gráfico 24-3:	Contenido plan de Fortalecimiento Organizacional	49
Gráfico 25-3:	Organigrama Estructural del Hostel Rondador Cotopaxi.....	53
Gráfico 26-3:	Organigrama de Posición de personal	53
Gráfico 27-3:	Organigrama Funcional.....	54

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: ENTREVISTA

ANEXO B: ENCUESTA



ANEXO C: ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL

ANEXO D: LISTA DE PROCESOS

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo la elaboración de un plan de Fortalecimiento Organizacional a fin de mejorar los productos y servicios ecoturísticos en el Hostal el Rondador Cotopaxi mediante un estudio que permitió conocer la situación real del hostal. El plan de fortalecimiento es una herramienta empresarial que agrega valor a la empresa la cual se desarrolló bajo los lineamientos metodológicos de una investigación con enfoque mixto (cualitativo y cuantitativo), nivel de investigación descriptivo, de diseño no experimental transversal, tipo de estudio documental y de campo, métodos deductivo y analítico, además se utilizaron técnicas de investigación como la observación, entrevista y encuesta que permitieron adquirir información relevante para la investigación. Se toma como segmento importante al talento humano lo que conlleva a este trabajo enfocarse en sus colaboradores para obtener un personal organizado, capacitado y comprometido a fin de mejorar los productos y servicios del hostal. En la organización se propone un plan de fortalecimiento organizacional que contiene una reestructuración de la misión y visión, creación un organigrama estructural y un manual de funciones como guía para el desarrollo de las actividades y operaciones todo el personal. Se recomienda aplicar la propuesta establecida que se enfoca en la optimización del tiempo y los recursos para obtener calidad, eficiencia y eficacia en los servicios brindados en el hostal.

Palabras clave: <FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL>. <MEJORAMIENTO>, <SATISFACCIÓN>, <PLAN ESTRATÉGICO>, <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>.



06-07-2022
1419-DBRA-UTP-2022

ABSTRACT

The present study was aimed to elaborate an organizational strengthening plan in order to improve ecotourism products and services provided by a hostel called El Rondador Cotopaxi through a study that allowed to know its real situation. The strengthening plan is a business tool that adds value to the company, which was developed under the methodological guidelines of a research with a mixed approach (qualitative and quantitative), descriptive research level, non-experimental cross-sectional design, a documentary study and field, deductive and analytical methods, in addition, research techniques such as observation, interview and survey were used that allowed the acquisition of relevant information for the study. Human talent is taken as an important segment, which leads to this work focusing on its collaborators to obtain an organized, trained and committed staff in order to improve the products and services of the hostel. In the organization, an organizational strengthening plan is proposed that contains a restructuring of the mission and vision, creation of a structural organization chart and a manual of functions as a guide for the development of activities and operations for all staff. It is recommended to apply the established proposal that focuses on the optimization of time and resources to obtain quality, efficiency and effectiveness in the services provided by the hostel.

Keywords: <ORGANIZATIONAL STRENGTHENING>. <IMPROVEMENT>, <SATISFACTION>, <STRATEGIC PLAN>, <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>.



Luis Fernando Barriga Fray

0603010612

INTRODUCCIÓN

La importancia de la aplicación de un plan de fortalecimiento Organizacional se genera por las necesidades que surgen en las organizaciones donde partirá de un diagnóstico interno de la situación de la organización identificando su Matriz FODA para posteriormente elaborar estrategias para mitigar amenazas y debilidades y así enfocarse en las fortalezas y oportunidades para generar ventajas competitivas que ayuden a tener un mejor desempeño en la organización.

Por tanto, en el presente trabajo de titulación se desarrolló un Plan de Fortalecimiento Organizacional, que tiene por objetivo mejora de la eficiencia y la eficacia, principalmente a nivel organizacional. La esta herramienta permitirá el mejoramiento administrativo para el Hostal el Rondador Cotopaxi.

CAPÍTULO I: Abarca información de investigaciones ya antes realizadas por otros autores con temas similares que ayudaron a reforzar más al tema de investigación, además describe el marco teórico bibliográfico debidamente citada.

CAPÍTULO II: Hace referencia al marco metodológico con lo que se ha puesto en marcha el desarrollo de la investigación y con el cual se ha obtenido información requerida partiendo del tipo de investigación, la modalidad de investigación y las técnicas e instrumentos. Los mismos que dieron paso para al planteamiento de la hipótesis.

CAPÍTULO III: Se menciona los resultados que surgieron de la entrevista al dueño y encuestas efectuados a los trabajadores y clientes del hostal, la discusión de los resultados de la investigación y el análisis de matrices que ayudó a la formulación de la propuesta de estrategias para una mejor gestión administrativa, dando así solución al punto crítico en la organización. Para finalizar se presenta las conclusiones y recomendaciones resultado del desarrollo del trabajo de titulación.

CAPÍTULO I

1 MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

1.1 Antecedentes de Investigación

Para el desarrollo de la presente investigación se consultaron varios temas similares revisando investigaciones de planes de fortalecimiento se pudo encontrar las siguientes:

Según el autor Cuzco Llinin (2019) del trabajo de titulación denominado **“PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA EL MEJORAMIENTO DE LA PRODUCTIVIDAD Y COMPETITIVIDAD DEL CENTRO DE ACOPIO GUASLÁN, EN LA PARROQUIA PUNIN, PROVINCIA DE CHIMBORAZO”** indica en sus conclusiones lo siguiente:

- *El centro de acopio Guaslán de la parroquia Punin, posee una importante información con respecto al tema productivo, la misma que ha ayudado al levantamiento de la línea base del sistema de producción de la parroquia.*
- *Se pudo determinar que se requiere del establecimiento de estrategias para lograr el desarrollo del sistema productivo de la parroquia Rural. (p.95)*

Según los autores Miranda Quintana & Alarcón Gómez (2018, pág. 243) del trabajo de titulación denominado **“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE SEGURIDAD, VIGILANCIA, INVESTIGACIÓN Y PROTECCIÓN PRIVADA “SESEVIPROP” CÍA. LTDA., DEL CANTÓN GUARANDA, PROVINCIA DE BOLÍVAR”** indican en sus conclusiones lo siguiente:

- *El desarrollo de un plan de fortalecimiento organizacional ayudará a la contribución de la empresa determinando lo que le hace falta o falencias existentes, la misma que posteriormente se lo aplicara como una herramienta importante en los procesos de operación.*
- *Se realizó el organigrama estructural y de funciones tomando en cuenta los cambios que tuvo la empresa, al igual que los manuales propuestos como mejora para la compañía. (p.243).*

Según el autor Roca Silvestre (2015) del trabajo de titulación **“ESTRATEGIAS DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LA GESTIÓN SOCIAL DEL COMITÉ BARRIAL 9 DE OCTUBRE DE LA PARROQUIA JOSÉ LUIS TAMAYO, AÑO 2015”** indica en sus conclusiones lo siguiente:

- *Al tener un bajo cumplimiento de las metas y objetivos más aun un manual de funciones conlleva a la desorientación de los miembros de la organización lo cual ocasiona un individualismo que*

trae como secuela el no involucramiento en las actividades a realizarse y por ende no se logra los objetivos planteados.

- *Se concluye que las estrategias de fortalecimiento organizacional permitirán tener una gestión eficiente dentro del comité enmarcándose en una estructura organizacional la cual especifica funciones y responsabilidades de cada uno de los miembros del comité barrial fomentando un trabajo en equipo, comunicación interna de manera directa y la eficiencia para buscar el bienestar como grupo social. (p.94)*

Según la autora Faican Macias (2017) del trabajo de titulación **“PLA DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA LA ASOCIACIÓN DE CAFICULTORES EL COLMENAR DE LA PARROQUIA SAN ANTONIO DE LAS ARADAS DEL CANTÓN QUILANGA. AÑO 2016”** indica en sus conclusiones lo siguiente:

- *Se determinó que el sector de la agricultura y ganadería son las principales fuentes de ingreso de los miembros de la asociación, concediendo un pequeño excedente a la comercialización con la finalidad de mejorar los ingresos económicos familiares. En la asociación la variedad de café que más se cultiva es el café arábico, el cual lo cultivan de manera asociado, debido a que la sombra de otras plantaciones mejora la calidad del grano.*
- *Es evidente que al tener un bajo cumplimiento de las metas y objetivos más aun un manual de funciones provoca la desorientación de los miembros de la organización lo que conlleva a un individualismo que trae como secuela el no involucramiento en las actividades a realizarse y la no consecución de los objetivos planteados. (p.113)*

1.2 Marco teórico

1.2.1 Empresa

1.2.1.1 Definición

Según Sablich (2007), define que la empresa “es una entidad productora de riquezas de la que dispone la sociedad, la misma que permite el desarrollo económico y el consiguiente acceso a la cultura, salud, seguridad y todos los elementos que facilitan bienestar y calidad de vida” (Pág.5).

Según Sánchez V. (2015), menciona que la “empresa como una unidad de organización dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos lleva aparejado el vínculo indisoluble entre la misma y la sociedad en la que se desarrolla” (Pág.129).

Se puede definir a la empresa como una unidad productiva dedicada a actividades industriales y mercantiles con la finalidad de obtener lucro o beneficios, lo cual permite el desarrollo económico de un país.

1.2.1.2 Clasificación de la empresa

Tabla 1-1: Clasificación de MIPYMES – Ecuador

Clasificación	Trabajadores	Ventas anuales (USD)
Microempresa	1-9	Iguales o menores a 100.000
Pequeña empresa	10-49	Entre 100.001 a 1.000.000
Mediana empresa	50-199	Entre 1.000.000 y 5.000.000

Fuente: Revista pedagógica de la Universidad de Cienfuegos.

Realizado por: Chávez Gonzalo, MSc. John Campuzano, MSc. Betancourt Víctor

Tabla 2-1: Clasificación de PYMES – MIPRO

Tipo de Empresas	Cantidad de empleados	Ventas (USD\$)	Activos Totales (USD\$)
Microempresa	Menor a 10	Menores a 100.000	Menores a 100.000
Pequeña empresa	Entre 11 y 49	Entre 100.001 a 1.000.000	Entre 100.000 y 700.000
Mediana empresa	Entre 50 y 199	Entre 1.000.001 a 5.000.000	Entre 700.001 a 4.000.000

Fuente: Ecuador. Superintendencia de Compañías, 2011.

Realizado por: Chávez Gonzalo, MSc. John Campuzano, MSc. Betancourt Víctor

Tabla 3-1: Clasificación según Superintendencia de Compañías

VARIABLES	MICRO	PEQUEÑA	MEDIANA	GRANDE
PERSONAL OCUPADO	1 a 9	10 a 49	50 a 199	Más de 200
VALOR BRUTO DE LAS VENTAS ANUALES	Menor a 100.000	100.001 a 1.000.000	1.000.000 a 5.000.000	Más de 5.000.000
MONTOS ACTIVOS	Hasta 100.000 dólares	De 100.001 a 1.000.000 dólares	De 750.001 hasta 3,999,999 dólares	Más de 4.000.000 dólares

Fuente: Ecuador. Superintendencia de Compañías, 2011.

Realizado por: Chávez Gonzalo, MSc. John Campuzano, MSc. Betancourt Víctor

1.2.2 Administración

La administración es “el resultado histórico acumulado de la contribución de científicos en múltiples disciplinas. Así, tenemos que la filosofía nutre a todas las ciencias y estas, a su vez, facilitan la sistematización de un nuevo conocimiento que apareció a principios del siglo pasado con el nombre de administración” (Torres, 2014, p. 6).

La administración, que es “el órgano específico encargado de hacer que los recursos sean productivos, se hace con la responsabilidad de organizar el desarrollo económico, refleja el

espíritu esencial de la era moderna y, es en realidad, indispensable y esto explica por qué, una vez creada, creció con tanta rapidez” (Correa , 2019).

La administración desde tiempos pasados ha venido contribuyendo a la sociedad, siendo indispensable para el desarrollo económico porque de la administración de los recursos de una organización depende el logro de las metas y objetivos propuestos.

1.2.2.1 Características de la administración

Las características de la administración se pueden identificar de la siguiente manera según lo menciona Celaya (2018):

Universalidad: La administración es universal porque se da donde exista un organismo social y en los sistemas políticos, es el proceso global de toma de decisiones orientado a conseguir los objetivos organizativos de forma eficaz y eficiente, mediante la planificación, organización, integración de personal, dirección (liderazgo) y control. La administración se da por lo mismo en el estado, en el ejército, en la empresa, etc.

Especificidad: Aunque la administración va siempre acompañada de otros fenómenos de índole distinta, el fenómeno administrativo es específico y distinto a los que acompaña.

Unidad temporal: Aunque se distingan etapas, fases y elementos del fenómeno administrativo, éste es único y, por lo mismo, en todo momento de la vida de una empresa se están dando, en mayor o menor grado, todos o la mayor parte de los elementos administrativos.

Unidad jerárquica: Todos cuantos tienen carácter de jefes en un organismo social, participan en distintos grados y modalidades, de la misma administración. En una empresa forman un solo cuerpo administrativo, desde el gerente general, hasta el último mayordomo.

Valor instrumental: La administración es un medio para alcanzar un fin, es decir, se utiliza en los organismos sociales para lograr en forma eficiente los objetivos establecidos.

Interdisciplinariedad: La administración hace uso de los principios, procesos, procedimientos y métodos de otras ciencias que están relacionadas con la eficiencia y eficacia en el trabajo. Está relacionada con matemáticas, estadística, derecho, economía, contabilidad, sociología, Psicología, filosofía, antropología, ciencia política.

Flexibilidad: Los principios y técnicas administrativas se pueden adaptar a las diferentes necesidades de la empresa o grupo social.

1.2.2.2 Importancia de la administración

La importancia de la administración se ve en que está “imparte efectividad a los esfuerzos humanos. Ayuda a obtener mejor personal, equipo, materiales, dinero y relaciones humanas. Se

mantiene al frente de las condiciones cambiantes y proporciona previsión y creatividad. El mejoramiento es su consigna constante” (PERSPECTIVAS, 2007, págs. 50-51).

Reyes Ponce nos enumera la importancia de la administración como:

- La administración se da donde quiera que exista un organismo social.
- El éxito de un organismo depende, de su buena administración y sólo a través de ésta, de los elementos materiales, humanos, etc. con que ese organismo cuenta.
- Para las grandes empresas, la administración técnica o científica es indiscutible y esencial, ya que, por su magnitud y complejidad, simplemente no podrían actuar si no fuera a base de una administración sumamente técnica.
- Para las empresas pequeñas y medianas, también, quizá su única posibilidad de competir con otras es el mejoramiento de su administración, o sea, obtener una mejor coordinación de sus elementos: maquinaria, mercado, calificación de mano de obra, etc.
- La elevación de la productividad, preocupación quizá la de mayor importancia actualmente en el campo económico, social, depende, por lo dicho, de la adecuada administración de las empresas, ya que, si cada célula de esa vida económico-social es eficiente y productiva, la sociedad misma, formada por ellas, tendrá que serlo.
- En especial para los países que están desarrollándose; quizá uno de los requisitos substanciales es mejorar la calidad de su administración, porque, para crear la capitalización, desarrollar la calificación de sus empleados y trabajadores, etc., bases esenciales de su desarrollo, es indispensable la más eficiente técnica de coordinación de todos los elementos, la que viene a ser, por ello, como el punto de partida de ese desarrollo.

1.2.2.3 Elementos del proceso administrativo

Un proceso es una forma sistemática de hacer las cosas. Se habla de la administración como un proceso para subrayar el hecho de que todos los gerentes, sean cuales fueren sus aptitudes o habilidades personales, desempeñan ciertas actividades interrelacionadas con el propósito de alcanzar las metas que desean. En la parte restante de esta sección, describiremos brevemente estas cuatro actividades administrativas básicas, así como las relaciones y el tiempo que involucran. (Stoner, 1996, pp. 11-13):

- **Planificación:** es un proceso mediante el cual se establece metas y un curso de acción para alcanzarla.
- **Organización:** Proceso para comprometer a dos o más personas para que trabajen juntas de manera estructurada, con el propósito de alcanzar una meta o una serie de metas específicas.

- Dirección: Proceso para dirigir e influir en las actividades de los miembros de un grupo o una organización entera, con respecto a una tarea.
- Control: Proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas.

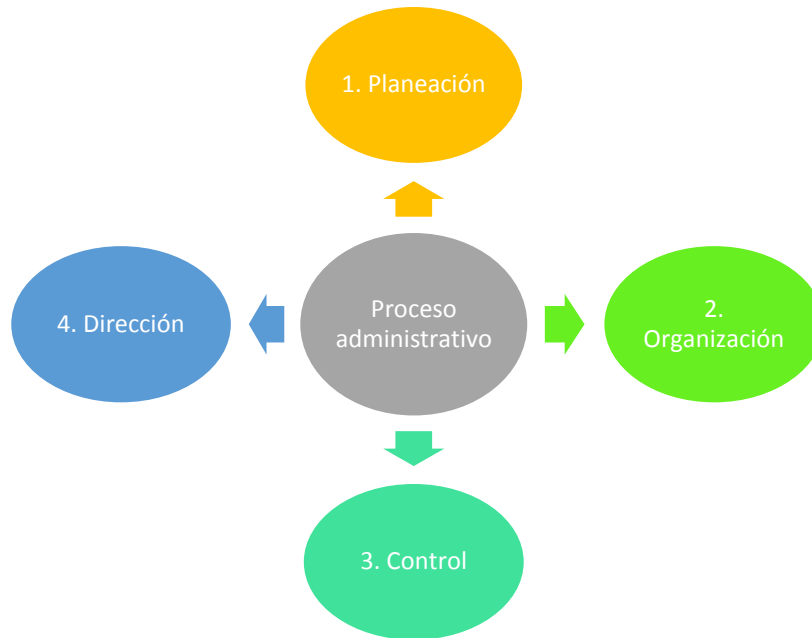


Gráfico 1-1: Elementos del proceso administrativo

Fuente: Hitt, B., 2006, p.5.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

1.2.2.4 Administración del talento humano

La administración del talento humano “no es sencilla puesto que cada persona es un fenómeno distinto sujeto a la influencia de muchas variables, entre ellas las aptitudes y patrones de comportamientos” (Ruiz, Ruiz, & Martínez, 2017, pág. 38). Como las organizaciones están conformadas por personas y el estudio de ellas constituyen el elemento básico para estudiar a las organizaciones particularmente la Administración del Talento Humano.

1.2.3 Plan estratégico

Según Armas, Llanos y Traverso (2017), define que el plan estratégico como:

el camino a seguir de una organización que permite marcar el proceso a seguir con el talento humano, para alcanzar los resultados deseados, sobre la base de eficacia del trabajo, eficiencia de su gente y logro de las metas establecidas (p.42).

1.2.4 Planificación

Según Chen (2019) la planificación se define como “el proceso y efecto de organizar con método y estructura los objetivos trazados en un tiempo y espacio” (p.28).

Además, Chen afirma que la planificación es una elaboración consciente y responsable de cualquier tipo de proyecto. En el ámbito de la investigación, construcción, administración y gestión, la planificación de un proyecto es un requisito fundamental para concretar dicho proyecto con éxito (p.29).

La planificación dentro de una organización es una herramienta dinámica y estratégica del nivel directivo con el cual se definen los objetivos generales y específicos que se buscan alcanzar en un tiempo determinado.

1.2.5 Planificación estratégica

La Planificación Estratégica se ha venido aplicando para la consecución de diferentes objetivos, principalmente en la conquista de tierras. No obstante, Solórzano y Alaña (2015) mencionan que:

Desde el siglo XX, ha alcanzado una nueva concepción en el ámbito empresarial, debido a que toda organización ha valorado la importancia de diseñar planes estratégicos para el logro de objetivos y metas definidas. Estos planes pueden ser a corto, mediano y largo plazo, según la amplitud y magnitud de la empresa; bien sea a niveles de mando superiores o inferiores. (p.12)

La planificación estratégica es una herramienta que permite gestionar en la toma de decisiones de la organización, estas decisiones influyen tanto en el presente como en el futuro adecuándose a la actualidad del entorno en el cual se desenvuelve, permitiendo que la organización provea los bienes y servicios de calidad.

La planificación estratégica es una herramienta usada por los altos directivos de las empresas para cumplir las metas propuestas en los planes de negocios.



Gráfico 2-1: Las fases de la planificación estratégica

Fuente: Chen, 2019, p.29.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

1.2.6 Importancia de planificar

Cuando se realiza la planeación estratégica lo que se busca principalmente es tener beneficios sobre la competencia. Los beneficios según Sapiro y Chiavenato (2011), son los siguientes:

- La claridad de la visión estratégica de la organización.
- La debida comprensión de un entorno sumamente cambiante y competitivo.
- El enfoque dirigido, mediante objetivos de largo plazo, a lo que tendrá importancia estratégica para la organización en el futuro.
- Un comportamiento proactivo frente a los elementos del entorno externo de modo independiente que involucre a toda la organización.
- Un comportamiento sistémico y holístico que involucre a toda la organización.
- La interdependencia con el entorno externo.

La importancia de planificar radica en obtener beneficios para la organización, adecuarse a los entornos cambiantes para la obtención de los objetivos organizacionales, etc.

1.2.7 Fortalecimiento organizacional

Según Martínez Y. (2019), el fortalecimiento organizacional es:

“un proceso que busca ratificar la importancia que tiene el accionar de los sujetos en la transformación social, por eso también promueva la construcción de posturas políticas que trasversa las estrategias de las organizaciones para su ejercicio de construcción social, que por supuesto, depende de las potenciales y habilidades de quienes conforman esta colectividad” (p.34)

El Fortalecimiento Organizacional trata de agregar las condiciones suficientes para que la organización alcance sus metas y objetivos asegurando el éxito, crecimiento y desarrollo de la organización.

1.2.8 Desarrollo organizacional

Según lo menciona Guízar (2013), el desarrollo organizacional:

“Es una mezcla de ciencia y arte, lo que lo convierte en una disciplina apasionante. Es un área de acción social a la vez que de investigación científica. Junto con el estudio del desarrollo organizacional, se estudia una amplia temática que incluye los efectos del cambio, los métodos del cambio organizacional y los factores que influyen sobre el éxito del desarrollo organizacional” (p.5).

El desarrollo organizacional es un método mediante el cual se conoce el desempeño organizacional y a su vez los factores que influyen en el éxito, está diseñada para mejorar la efectividad individual de la empresa.

1.2.9 Plan de fortalecimiento

El plan de fortalecimiento se enfoca a inducir las condiciones suficientes y necesarias para que la organización atendida por el Proyecto tenga éxito en el logro de sus objetivos y metas, así como en el cumplimiento de sus responsabilidades, a fin de asegurar su desarrollo y la proyección de perspectivas para su crecimiento (Mag/Prodert, 2005, p. 2).

El plan de fortalecimiento puede incluir aspectos como desarrollo de las personas mediante procesos de capacitación en temas de planificación, administración, gestión de proyectos, legislación, entre otros. También incluye la formación en aspectos vinculados al desarrollo de habilidades sociales que contribuyan a mejorar su labor como líderes de sus organizaciones. (Vega, 2015, p. 3).

El plan de fortalecimiento induce un ambiente necesario para que el personal esté capacitado en distintos temas del área de trabajo y también el fortalecimiento de sus destrezas y habilidades, para que de esta manera se pueda lograr el desarrollo y crecimiento de la organización.

1.2.9.1 *Procesos de planificación*

La planificación de estrategias según afirma García et al. (2017), hace que una organización sea más proactiva, dado que reaviva al definir su propio futuro, puesto que la organización tiene la posibilidad de iniciar e influir en las actividades en lugar de solo responder, ejerciendo control en su propio destino (p.6).

- a) **Formulación de la estrategia.** La formulación de la estrategia incluye la creación de una visión y misión, la identificación de las oportunidades y amenazas externas de una organización, la determinación de las fortalezas y debilidades internas, el establecimiento de objetivos a largo plazo, la creación de estrategias alternativas y la elección de estrategias específicas a seguir.
- b) **Ejecución de la estrategia.** La implantación de las estrategias se conoce a menudo como la etapa de acción de la dirección estratégica porque se movilizan a los empleados y gerentes para poner en acción las estrategias formuladas.
- c) **Evaluación de la estrategia.** La evaluación de la estrategia es la etapa final de la dirección estratégica, en donde los gerentes necesitan saber cuándo ciertas estrategias no caminan apropiadamente; y la evaluación de la estrategia es el principal medio para obtener información.

1.2.10 *Gestión del talento humano*

La gestión del talento humano surge debido a que las organizaciones están conformadas por personas. La mayoría de los seres humanos pasan gran parte de sus días en los trabajos y organizaciones, en ocasiones se suele decir “es mi segundo hogar”. Una organización no puede crecer sin las personas, todas las actividades diseñadas mediante los planes de acción dependen de las personas para ejecutarlas y alcanzar el éxito direccionado correctamente las actividades.
(Armas , Llanos , & Traverso, 2017, pág. 17)

Por otro lado, las personas dependen de las organizaciones donde trabajan para alcanzar sus objetivos personales, su desarrollo profesional, mantener una familia, mantener un status y otras metas individuales.

La OIT (2016), define la gestión del Talento Humano como “el proceso estratégico de contratación, capacitación, acompañamiento profesional, motivación y recompensa del personal. Debe estar en consonancia con los objetivos de su empresa”.

1.2.11 *Gestión administrativa*

La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la

gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza, 2017, p. 952) En dicha gestión, la innovación empresarial tiene un papel preponderante pues se considera una mejora en el modelo de negocio empresarial, sin embargo, resulta novedoso realizar cambios organizacionales, innovaciones productivas o tecnológicas en la propuesta de un negocio al mercado con el fin de ser más eficiente y alcanzar un mejor posicionamiento, o crear un mercado totalmente nuevo donde no existan competidores.

La gestión administrativa son las acciones que se ejecuta al dirigir una organización de manera controlada y coordinada previniendo futuros problemas y así alcanzar resultados favorables. Dicha gestión considera realizar una mejora del modelo de negocios empresarial cambiando e innovando en dicha propuesta logrando ser eficiente y posicionándose en el mercado.

1.2.12 Gestión financiera

La gestión financiera es un área que comprende un proceso de gestión y gerencia de cada organización indistintamente de su tamaño o del sector a la que pertenezca dicha empresa. Se torna indispensable poder realizar y ejecutar el análisis, decisiones y acciones a procesos de evaluación, en donde las mismas deben estar relacionadas con la estrategia y medios financieros que sean necesarios para sostener la operatividad de la organización propiciando al mismo tiempo el margen de utilidad para los accionistas. (Cabrera, Fuentes, & Cerezo, 2017, p. 221)

La gestión financiera es el área que se encarga de determinar cómo se va a administrar los fondos de la empresa, siendo indispensable realizar un análisis de acciones y decisiones a los procesos de evaluación, buscando la mayor rentabilidad posible.

1.2.13 Análisis FODA

Es una herramienta que puede ser aplicada a cualquier situación objeto de estudio, las variables analizadas y lo que ellas representan, son la base para tomar decisiones estratégicas para mejorar la situación actual en el futuro. Permite conformar un cuadro de la situación actual del objeto de estudio permitiendo de esta manera obtener un diagnóstico preciso que permite, en función de ello, tomar decisiones acordes con los objetivos y políticas formulados. (Arriaga, Ávalos, & Martínez, 2017, p. 419)

El análisis FODA permite analizar la situación de una organización tanto interna como externa, mediante el cual se toman decisiones importantes para mejorar la situación actual y futura de la organización.

1.2.13.1 Pasos para realizar el análisis FODA

Un análisis FODA es sinónimo de fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Es una herramienta de análisis que se utiliza para comparar las fortalezas y debilidades o los factores internos, frente a ciertos factores externos, como las oportunidades y amenazas claves existentes en el mercado. Estas oportunidades pueden venir de los competidores existentes o de tecnología. Las amenazas pueden existir como consecuencia de ciertas regulaciones gubernamentales.

El objetivo de un análisis FODA es constituir adecuadamente las fortalezas y debilidades frente a factores externos para explotarlas fortalezas y minimizar tus riesgos. Por lo que Suttle (2018), define el siguiente proceso para el desarrollo de esta herramienta:

- **Definir los objetivos**

Definir de manera clara y concisa lo que se quiere lograr u obtener a partir del análisis FODA. Incluye las maneras específicas en las que deseas mejorar las operaciones o indicar si es necesario contratar a personal con más experiencia.

- **Identificación de fortalezas y debilidades - análisis interno**

Realizar una lista de las fortalezas y debilidades. Incluye las fortalezas relacionadas con la cultura organizacional, la estructura organizativa o el equipo directivo. Puede tener una mayor flexibilidad en la aplicación de estrategias de mercadeo con la estructura organizacional más plana. Las decisiones pueden ser rápidas, ya que no dispones de varios niveles de administración. La eficiencia operativa también puede ser una fortaleza, al igual que los recursos financieros, la ingeniería y la distribución. También, reconocer las debilidades clave. Pueden ser nuevos en el mercado y no tener cuota de mercado. Además, es posible pagar mayores costos unitarios promedio a tu proveedor ya que careces de los recursos financieros para comprar productos en grandes cantidades.

- **Identificar oportunidades y amenazas - análisis externo**

Realizar una lista de todos los factores externos que afectan a tu empresa u organización, estos pueden ser; los competidores, los socios, las necesidades de los clientes, los proveedores, las nuevas tecnologías, los nuevos mercados, las regulaciones gubernamentales o las barreras de comercio internacional. Enumera cuáles de estos factores externos clave representan oportunidades potenciales esto incluye la pérdida de la competencia como una ventaja. Enumera los factores externos que representan las principales amenazas.

- **Crea una matriz de cuadrícula**

Dividir una hoja de papel en cuatro cuadrantes. Etiquetar las dos primeras columnas, de izquierda a derecha, "fortalezas" y "debilidades". Nombra la primera fila "oportunidades" y la segunda fila, justo debajo de esta, "amenazas". Hacer coincidir las fortalezas clave de la organización con las oportunidades previsibles en el cuadrante superior izquierdo. Indica las debilidades que pueden convertirse en oportunidades en el cuadrante superior derecho. Utiliza el cuadrante inferior izquierdo para identificar cómo pueden verse amenazados ciertas fortalezas de la empresa. Indica cuáles de las debilidades de la empresa pueden ser exclusivamente amenazantes en el cuadrante inferior derecho. Usa los hallazgos de la matriz para hacer nuevas estrategias de negocio.

1.2.14 ¿Qué es una hostería?

Una hostería “es un establecimiento turístico donde se brinda alojamiento y alimento a quienes pagan por estos servicios. Dependiendo del contexto, el término es sinónimo de hotel, hostel, albergue o posada” (Pérez Porto & Merino, 2020).

1.2.15 ¿Tipos de alojamiento?

1.2.15.1 Hotel

Son establecimientos turísticos que brindan hospedaje temporal a turistas. Son muy comunes, y en las grandes ciudades constituyen un baluarte económico, porque también brinda servicios de limpieza, restaurante, entre otros y suelen ser reconocidos con una clasificación de 1 a 7 estrellas.
(School, 2020)

1.2.15.2 Hostal

“El hostel retal recibe huéspedes por un precio más bajo. Ofrecen un servicio inferior a un hotel, pero las habitaciones suelen ser individuales o compartidas, que son reconocidas hasta con 3 estrellas” (Suttle , 2018).

1.2.15.3 Motel

“Similar a un hostel, pero la estadía de los huéspedes suele ser más corta, debido a que generalmente sirve de descanso para viajeros de carretera. Por tanto, se distinguen por situarse cerca de estas” (Suttle , 2018).

1.2.15.4 Resort

“Una de las estancias turísticas más populares, con servicios completos para huéspedes que buscan relax y mucho entretenimiento. Incluye casas, chalets y apartamentos. Cuenta con servicios de piscina, clubes, spa, entre otros” (Suttle , 2018).

1.2.15.5 Pensión

“Las pensiones son establecimientos hoteleros menos sofisticados y pueden ser bastante cómodas. Generalmente sus huéspedes permanecen durante una larga temporada y por esta razón son menos costosas, incluyen en sus precios las tres comidas en el día” (Suttle , 2018).

Muy populares en ciudades o pueblos pequeños, donde el propietario, que también vive en el lugar, suele limitar con horarios el acceso a las áreas comunes.

1.2.15.6 Casas privadas

“En inglés se les conoce como Bed and Breakfast. Esto debido a que se caracterizan por incluir en sus servicios turísticos el desayuno y son viviendas donde los propietarios residen. Por lo cual, los horarios son más limitados, pero resulta una opción bastante práctica” (Suttle , 2018).

1.2.15.7 Guest House

También conocido como casa de huéspedes. “Estas viviendas turísticas se ofrecen a los huéspedes por completo, es decir, poseen la opción de no ser compartidas con otros. Su propietario no vive en ellas y representan un atractivo turístico muy buscado por grandes familias” (Suttle , 2018).

1.2.15.8 Hotel-Apartamento

“Estos alojamientos nos permite distinguirlos de los hoteles tradicionales por el hecho de brindar apartamentos enteros, en vez de habitaciones. Por tanto, en estos apartamentos turísticos suele haber espacio para cocinar, lavar y recrearse” (Suttle , 2018).

CAPÍTULO II

2 MARCO METODOLÓGICO

2.1 Enfoque de investigación

2.1.1 *Enfoque mixto*

“Los métodos mixtos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (meta inferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández Sampieri & Mendoza, 2008).

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo puesto que se realizará técnicas de observación aplicables a la atención del cliente y verificando niveles de percepción del cliente con el hostel. También es cuantitativo puesto que se recolectará información primaria que aporte valor al objeto de estudio mediante aplicación de encuestas direccionadas tanto a los clientes internos como externos.

2.2 Nivel de Investigación

2.2.1 *Investigación descriptiva*

El tipo de investigación que se aplicará es descriptivo puesto que se describirá y se evaluará la problemática existente dentro del hostel por la falta de un plan de fortalecimiento organizacional.

2.3 Diseño de investigación

2.3.1 *Diseño no experimental*

El presente trabajo de investigación es de carácter no experimental debido a que no se manipula variables en laboratorios en información en tiempo real.

2.3.2 *Diseño transversal*

La investigación será de carácter transversal puesto que permite proporcionar herramientas y mecanismos para que la gestión del hostel sea eficiente por lo que se interviene una sola vez siendo esta línea base para posteriores investigaciones.

2.4 Tipo de estudio

2.4.1 Documental

Esta investigación es de carácter documental porque se utilizará información secundaria, previas investigaciones realizadas anteriormente para utilizar de línea base para la para el desarrollo del tema expuesto además de contar con referencias bibliográficas que permitan indagar y obtener conclusiones posteriores.

2.4.2 De campo

La investigación será de campo puesto que se visitará las instalaciones para levantar información en tiempo real analizando los escenarios del objeto de estudio.

2.5 Población y Muestra

2.5.1 Población

Para la siguiente investigación la población de estudio será el promedio de clientes o turistas que visitan el hostel por mes y el personal encargado de la atención del hostel.

2.5.2 Muestra

En la presente investigación a nivel interno se tomará en consideración una población finita compuesta por un universo maestral de 6 personas a quienes se les aplicará las encuestas que permitan alcanzar los objetivos de la investigación

Para la siguiente muestra de clientes igual por ser de 100 que no es extensa, no es necesario aplicar el muestreo, por lo tanto, se trabajara con unos 50 clientes del total de la población a fin de medir el nivel de aceptación que tiene le hostel.

2.6 Métodos, técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1 Métodos

2.6.1.1 Método Deductivo

Permite recolectar información bibliográfica para la fundamentación teórica, también permite realizar un diagnóstico de la organización en relación con los procesos administrativos para brindar estrategias efectivas.

2.6.1.2 Método analítico

Este método es muy usado para el análisis y la interpretación de resultados que se obtienen en la aplicación de los instrumentos de la investigación.

2.6.2 Técnicas

2.6.2.1 Encuestas

La encuesta es un medio por el cual se obtiene o se recolecta información mediante la formulación de preguntas. Las encuestas serán dirigidas al personal y para los clientes del Hostal. (**Ver anexo A y B**)

2.6.2.2 Entrevistas

La entrevista es un dialogo que se da entre dos o más personas, es una técnica en el cual entrevistador es el encargado de realiza preguntas para la obtención de información. Esta entrevista se realizará al gerente de la organización, misma que será útil para realizar la matriz FODA. (**Ver anexo C**)

2.6.2.3 Observación

Se aplicará la observación para apreciar la atención que brinda el personal y así mismo la forma en la que se gestiona el hostal.

2.6.3 Instrumentos

2.6.3.1 Cuestionario de la encuesta

Los cuestionarios son utilizados en la técnica de la encuesta, para Bernal (2016) “el cuestionario es un conjunto de preguntas diseñadas para generar los datos necesarios, con el propósito de alcanzar los objetivos de un proyecto de investigación” (p. 245).

Para la encuesta se procede a realizar un cuestionario el cual contendrá un banco de preguntas cerradas tanto para el personal como para los clientes, que ayudaran a la obtención y recolección de información, los mismos que se observaran en los anexos A y B.

2.6.3.2 Guía de entrevista

En la guía de entrevista contara preguntas abiertas con el cual se detectar la situación actual de la empresa.

2.6.3.3 Ficha de observación

La ficha de observación contara con parámetros de investigación, evaluación y recolección de datos, para determinar variables específicas.

2.7 Interrogantes de estudio

2.7.1 Hipótesis

¿Cómo incidirá el plan de fortalecimiento organizacional para el mejoramiento de la gestión administrativa del Hostal El Rondador Cotopaxi ubicado en el sector Chasqui, Provincia de Cotopaxi?

2.7.2 Variables

2.7.2.1 Variable Independiente

Plan de fortalecimiento organizacional

2.7.2.2 Variable Dependiente

Mejoramiento de la gestión administrativa

CAPÍTULO III

3 MARCO DE RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

3.1 Resultados

Tabla 1-3: Resultados encuesta a los empleados del Hostal

Pregunta 1	¿Qué tiempo lleva laborando en el Hostal?									
De 0 a 1 año	2	De 1 a 3 años	0	De 3 a más años	3					5
Pregunta 2	¿Cada que tiempo recibe capacitación por parte de la empresa para la ejecución de tareas en forma satisfactoria?									
Cada mes	5	Cada 3 meses	0	Cada 6 meses	0	Cada año	0	Ninguna vez	0	5
Pregunta 3	¿Considera que la organización ha aplicado planes para alcanzar los objetivos propuestos?									
Si		No								5
Pregunta 4	¿En función de la competencia como considera que se encuentre el hostal?									
Excelente	3	Bueno	2	Regular	0	Malo			0	5
Pregunta 5	¿El hostal posee un organigrama estructural?									
Si	0	No	5							5
Pregunta 6	¿El hostal cuenta con un manual de funciones?									
Si	0	No	5							5
Pregunta 7	¿Conoce usted los beneficios de un plan de fortalecimiento?									
Si	5	No	4							5
Pregunta 8	¿Son tomadas en cuenta por el dueño las sugerencias, necesidades y/o requerimientos que usted propone?									
Si	5	No	0							5
Pregunta 9	¿El hostal cuenta con una misión y visión claramente elaboradas y definidas?									
Si		No								5
Pregunta 10	¿Existe una buena relación y comunicación laboral con los directivos y empleados?									
Siempre		A veces		Nunca						5
Pregunta 11	¿Cada que tiempo ha sido evaluado su desempeño dentro del hostal?									
Mensual	0	Trimestral	0	Semestral	0	Anual	5	Nunca	0	5

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 2-3: Resultados de las Encuestas Realizado a los Usuarios

Pregunta	Edad											Total
Entre 18 y 25	14	Entre 26 y 45	19	De 46 en adelante	17							50
Pregunta	Género											
Femenino	30	Masculino	20									50
Pregunta 1	¿Cómo se enteró de la existencia del hostel el rondador Cotopaxi?											
Por medio de su página web	11	Por las redes sociales	17	Recomendaciones de terceros	9	Otros medios	13					50
Pregunta 2	¿Cómo considera los precios de la alimentación del hostel el rondador Cotopaxi?											
Muy caros	0	Caros	7	Buenos precios	43	Baratos	0					50
Pregunta 3	¿Cómo considera usted la tarifa de las habitaciones en el Hostel el Rondador Cotopaxi?											
Muy alta	0	Alta	9	Justas	40	Bajas	1					50
Pregunta 4	¿Considera usted que las instalaciones del Hostel el Rondador Cotopaxi son las adecuadas para su comodidad?											
Excelentes	9	Buenas	31	Regulares	10	Malas	0					50
Pregunta 5	¿Cómo considera usted la ubicación geográfica del hostel el Rondador Cotopaxi?											
Excelente	10	Buena	32	Regular	8	Mala		Deficiente				50
Pregunta 6	¿Cuánto tiempo tiene que esperar para solicitar cualquier servicio en el Hostel el Rondador Cotopaxi?											
De 5 a 10 minutos	24	De 10 a 15 minutos	23	De 20 a 30 minutos	3	Una hora o mas	0					50
Pregunta 7	¿Qué le gustaría que se mejore en el Hostel el Rondador Cotopaxi?											
La atención al cliente	0	Agilidad en el servicio	10	El tiempo en espera	11	Infraestructura	22	Protocolos de bioseguridad	7			50
Pregunta 8	¿Cómo le pareció la atención brindada por el Hostel el Rondador Cotopaxi?											
Excelente	9	Buena	36	Regular	6	Mala	0	Deficiente	0			50
Pregunta 9	¿Considera usted pertinente que se implementen nuevas estrategias, que permitan mejorar el servicio en el Hostel el Rondador Cotopaxi?											
Si	48	No	2									50
Pregunta 10	¿Indique por cuales de los siguientes aspectos usted regresaría a utilizar los servicios del Hostel el Rondador Cotopaxi?											
Infraestructura	3	Comodidad de las habitaciones	2	Ubicación	5	Precio	8	Atención al cliente	12	Servicio de restaurante	20	50

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

3.1.1 Resultados de las encuestas realizadas los trabajadores del Hostal el Rondador Cotopaxi.

1. ¿Qué tiempo lleva laborando en el Hostal?

Tabla 3-3: Tiempo de trabajo

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 1 año	2	40%
De 1 a 3 años	0	0%
De 3 a más años	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

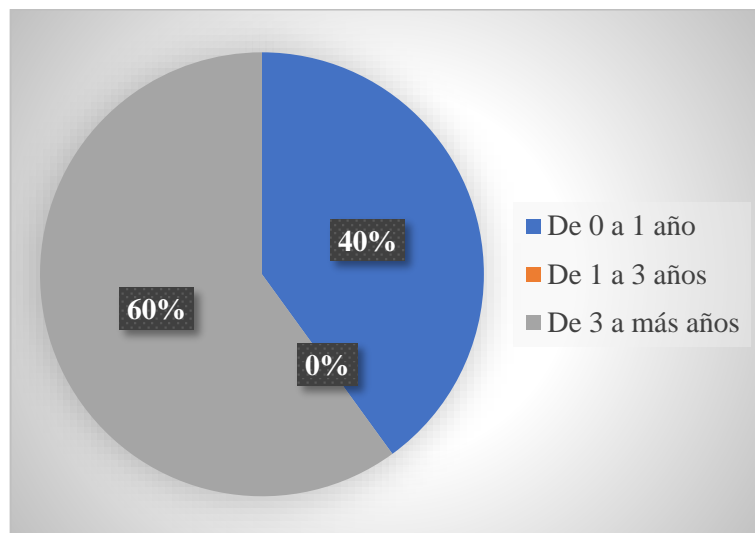


Gráfico 1-3: Tiempo de trabajo

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: El 60% de encuestados trabaja de 3 a más años en el hostal, mientras que el 40% trabaja de 0 a 1 año en el hostal, lo que quiere decir que la mayoría de los trabajadores llevan trabajando mucho tiempo.

2. ¿Cada que tiempo recibe capacitación por parte de la empresa para la ejecución de tareas en forma satisfactoria?

Tabla 4-3: Capacitación por parte de la empresa

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Cada mes	5	100%
Cada tres meses	0	0%
Cada seis meses	0	0%
Cada año	0	0%
Ninguna vez	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

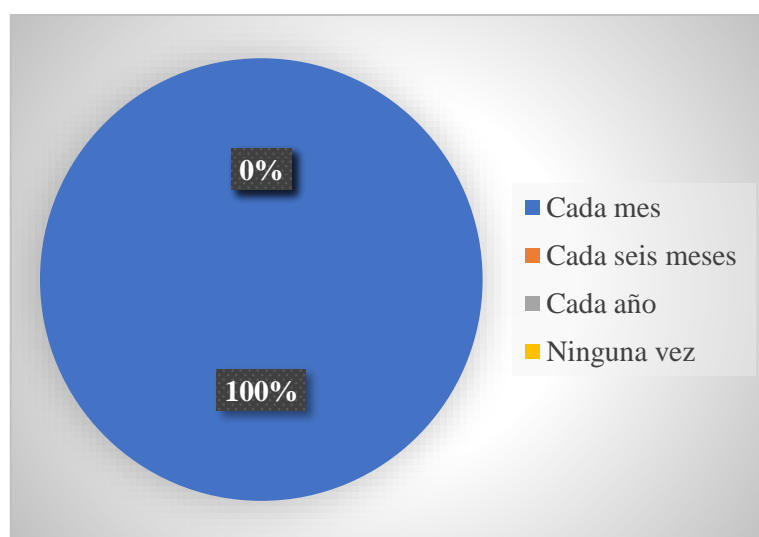


Gráfico 2-3: Capacitación por parte de la empresa

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: el total de encuestados recibe capacitación mensual, lo que quiere decir que cada empleado esta apto para ejecutar la tarea que le corresponde dentro del hostel.

3. ¿Considera que la organización ha aplicado planes para alcanzar los objetivos propuestos?

Tabla 5-3: Planes para alcanzar los objetivos propuestos

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

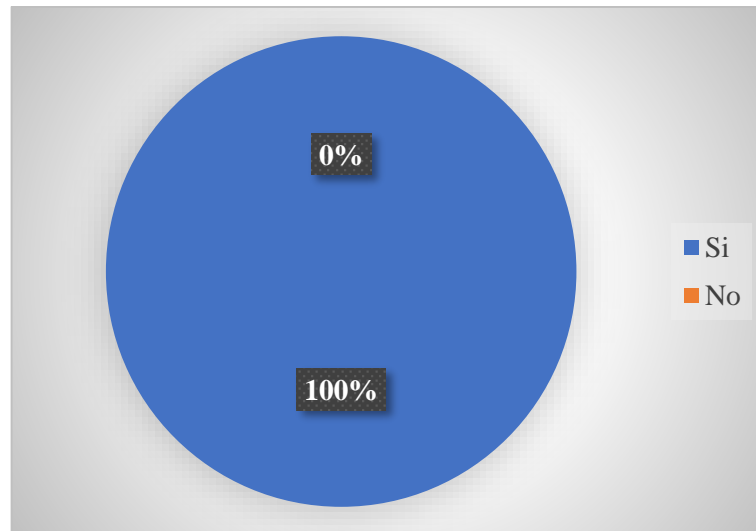


Gráfico 3-3: Planes para alcanzar los objetivos propuestos

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: el 100% de encuestados manifiesta que si se realizan planes para alcanzar los objetivos del hostel.

4. ¿En función de la competencia como considera que se encuentra el hostel?

Tabla 6-3: En función de la competencia como considera que se encuentra el hostel

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	3	60%
Bueno	2	40%
Regular	0	0%
Malo	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

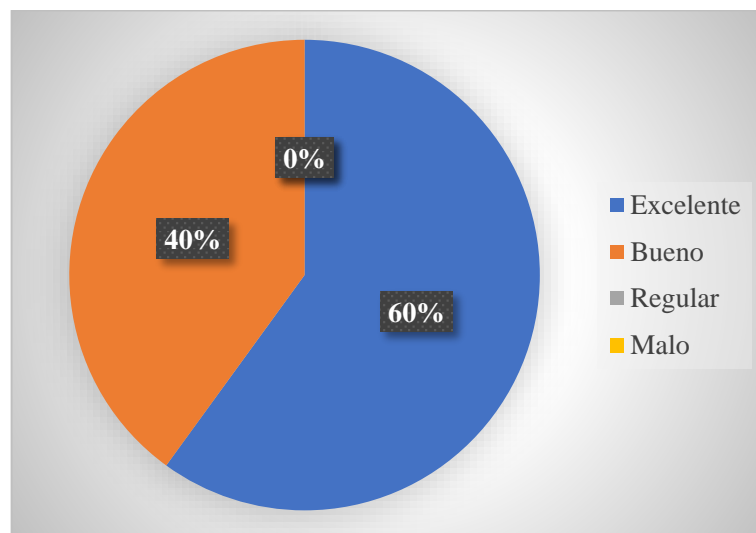


Gráfico 4-3: En función de la competencia como considera que se encuentra el hostel

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: en función de la competencia el 60% de encuestados manifiesta que el hostel se encuentra en una excelente posición para competir en el mercado, mientras que el 40% de encuestados manifiesta que el hostel se encuentra en una buena posición para competir en el mercado.

5. ¿El hostel posee un organigrama estructural?

Tabla 7-3: Organigrama estructural

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

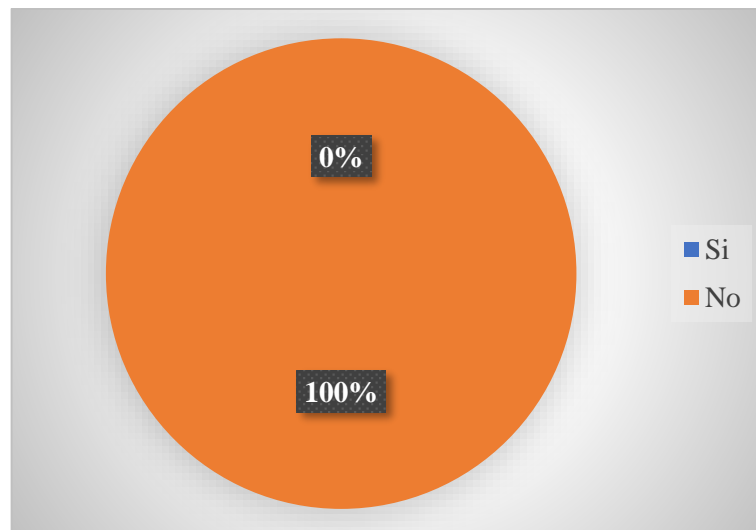


Gráfico 5-3: Organigrama estructural

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: el 100% de encuestados manifiestan que el hostel no posee un organigrama estructural, lo cual es muy importante para saber de qué manera está estructurada el hostel y a su vez la información de la organización

6. ¿El hostel cuenta con un manual de funciones?

Tabla 8-3: Manual de funciones

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	5	100%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

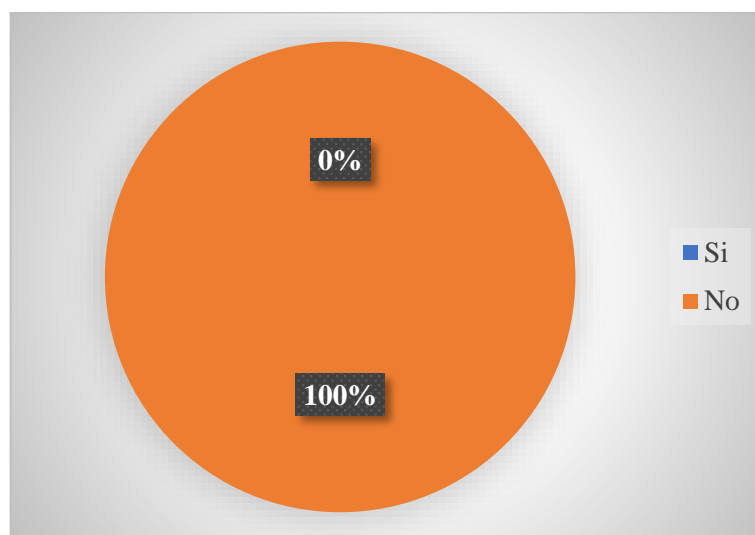


Gráfico 6-3: Manual de funciones

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: el 100% de encuestados manifiesta que no existe un manual de funciones, lo que ocasiona que los trabajadores realicen sus actividades a su manera y no tienen claramente definidas cuales son las actividades que deben realizar en el hostel.

7. ¿Conoce usted los beneficios de un plan de fortalecimiento?

Tabla 9-3: Plan de fortalecimiento

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	1	20%
No	4	80%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

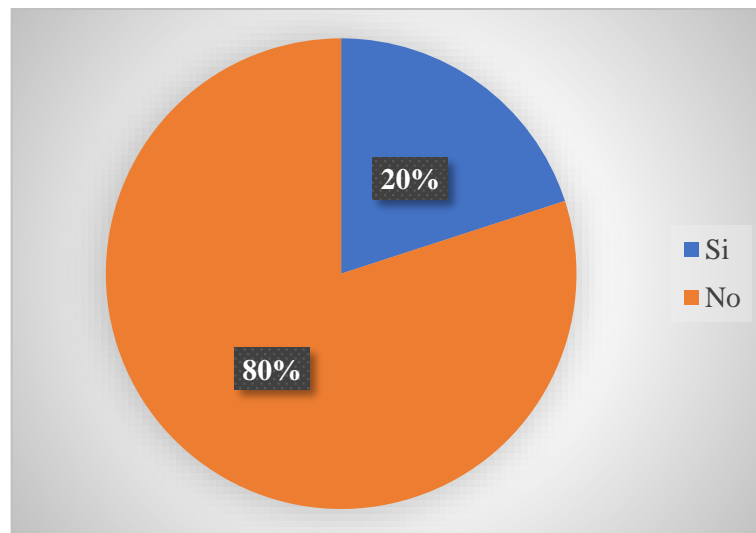


Gráfico 7-3: Plan de fortalecimiento

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: el 80% de encuestados dicen no conocer cuáles serían los beneficios que ofrecen un plan de fortalecimiento, mientras que el 20% dice que si conoce o sabe cuáles serían los beneficios de un plan de fortalecimiento.

8. ¿Son tomadas en cuentas por el dueño las sugerencias, necesidades y/o requerimientos que usted propone?

Tabla 10-3: Sugerencias, necesidades y/o requerimientos.

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	5	100%
No	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

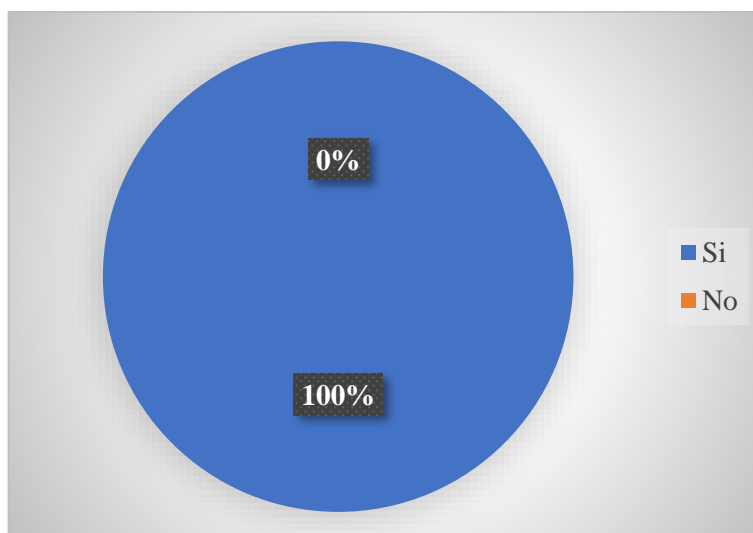


Gráfico 8-3: Sugerencias, necesidades y/o requerimientos.

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: el 100% de trabajadores manifiesta que, si son tomadas en cuenta las sugerencias, necesidades y/o requerimientos que plantean al hostel, por lo que se puede decir que existe una buena relación laboral.

9. ¿El hostel cuenta con una misión y visión claramente elaboradas y definidas?

Tabla 11-3: Misión y visión claramente elaboradas y definidas

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	40%
No	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

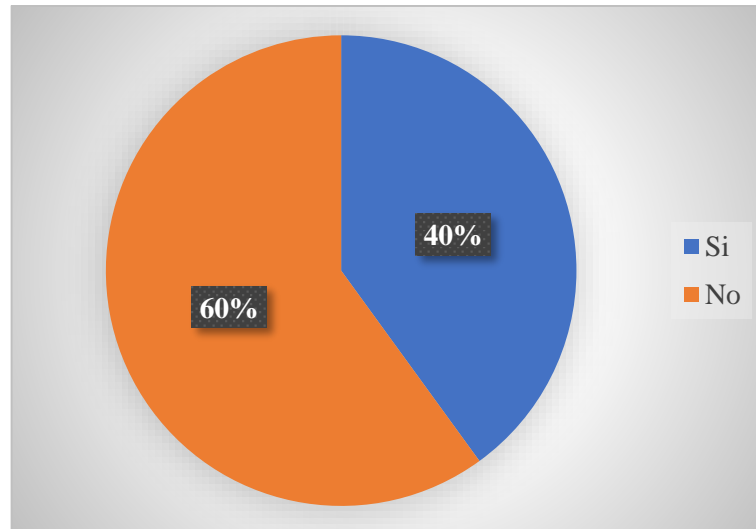


Gráfico 9-3: Misión y visión claramente elaboradas y definidas.

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: el 60% de encuestados menciona que la organización si cuenta con una misión y visión claramente elaboradas y definidas.

10. ¿Existe una buena relación y comunicación laboral con los directivos y empleados?

Tabla 12-3: Buena relación y comunicación laboral con los directivos y empleados

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Siempre	5	100%
A veces	0	0%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

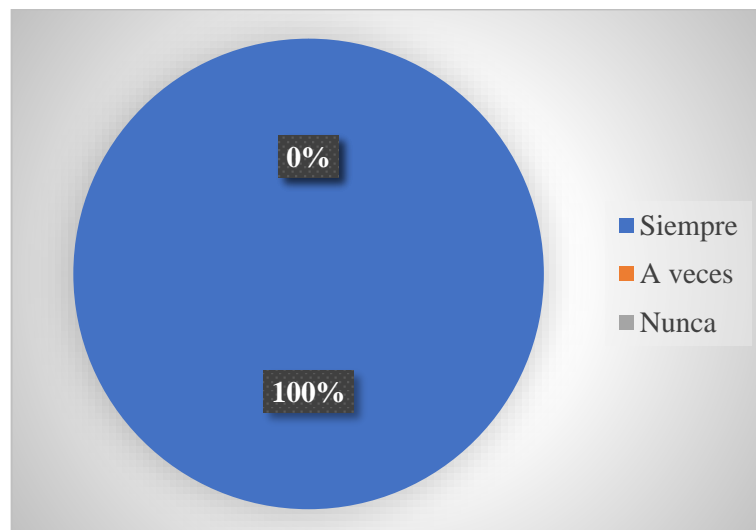


Gráfico 10-3: Buena relación y comunicación laboral con los directivos y empleados

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: El 100% de encuestados manifiesta que siempre existe una buena relación y comunicación con los directivos y empleados dentro del hostel.

11.¿Cada que tiempo ha sido evaluado su desempeño dentro del hostel?

Tabla 13-3: Evaluación de desempeño

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Mensual	0	0%
Trimestral	0	0%
Semestral	0	0%
Anual	5	100%
Nunca	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

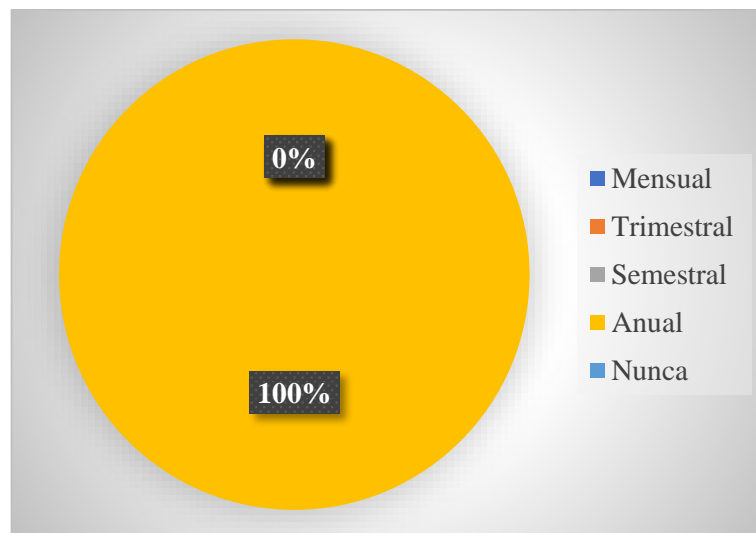


Gráfico 11-3: Evaluación de desempeño

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: El 100% de los encuestados manifiestan que se les aplica una evaluación de desempeño anualmente, la misma que permite medir el rendimiento y el cumplimiento de los objetivos propuestos de manera individual.

3.1.2 Resultados de las encuestas realizadas los clientes del Hostal el Rondador Cotopaxi.

Edad

Tabla 14-3: Edad

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Entre 18 y 25	14	28%
Entre 26 y 45	19	38%
46 en adelante	17	34%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

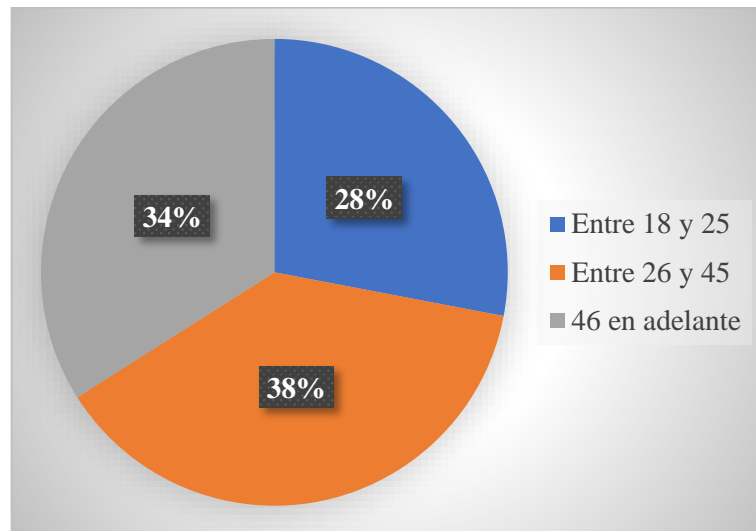


Gráfico 12-3: Edad

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: En la presente información se obtuvo un 38% de respuestas de personas de una edad de 26 y 45, un 34% de respuestas de personas de una edad de 46 años en adelante y un 28% en las edades de 18 y 25 años.

Género

Tabla 15-3: Género

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	30	60%
Masculino	20	40%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

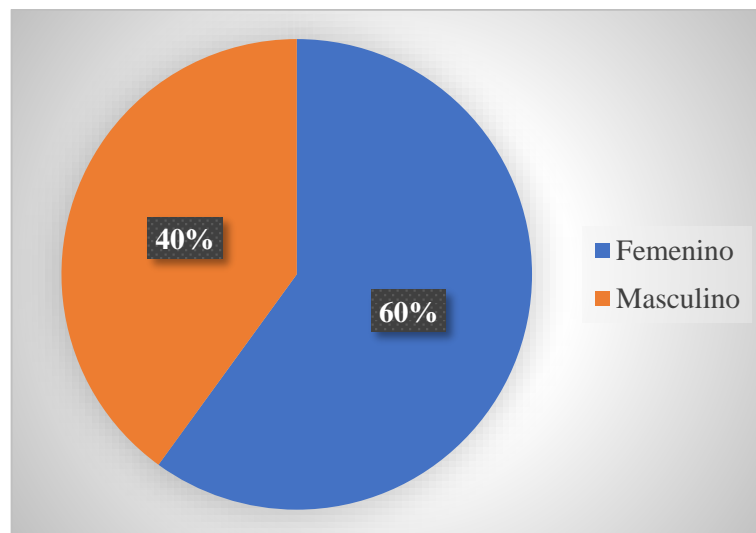


Gráfico 13-3: Género

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: Analizando los datos obtenidos de la encuesta, se pudo evidenciar que las personas encuestadas, la mayor parte son de género femenino formando un 60% del total de encuestados y un 40% que son parte del género masculino.

1. ¿Como se enteró de la existencia del hostel el rondador Cotopaxi?

Tabla 16-3: Existencia del hostel

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Por medio de su página web	11	22%
Por las redes sociales	17	34%
Recomendaciones de terceros	9	18%
Otros medios	13	26%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

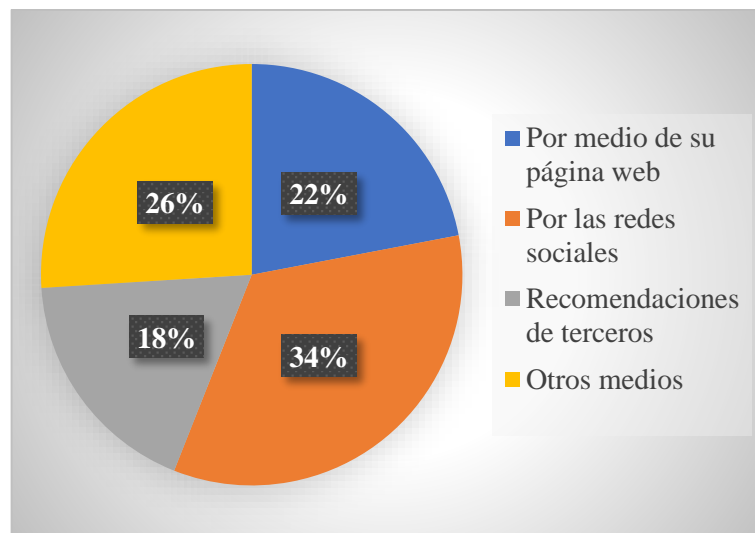


Gráfico 14-3: Existencia del hostel

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: El 34% de encuestados dice que conoce de la existencia del hostel por medio de las redes sociales, el 26% que dice saber del hostel a través de otros medios, seguido del 22% que dice saber de la existencia del hostel por medio de las redes sociales y el 18% conoce de la existencia del hostel por recomendaciones de terceras personas.

2. ¿Cómo considera los precios de la alimentación del hostel el rondador Cotopaxi?

Tabla 17-3: Precios de la alimentación

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy caros	0	0%
Caros	7	14%
Buenos precios	43	86%
Baratos	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

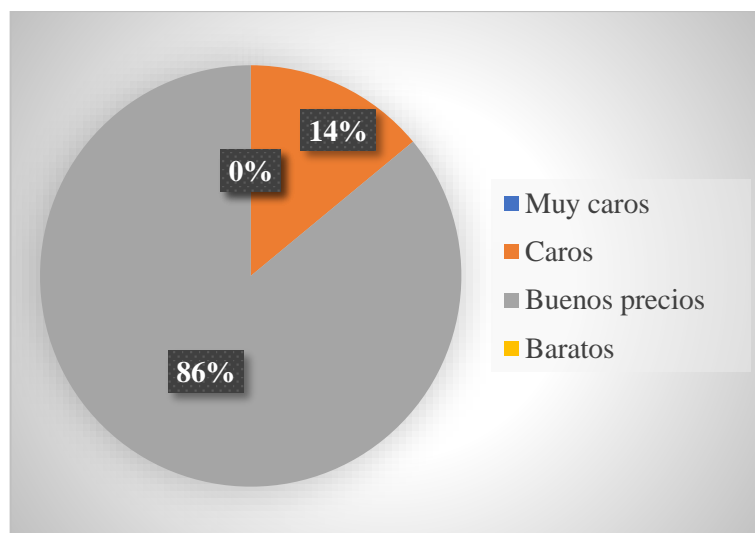


Gráfico 15-3: Precios de la alimentación

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: Con respecto a la alimentación, el 86% de los clientes consideran que son buenos los precios de la alimentación en el hostel mientras que el 14% de clientes dice que la alimentación es cara.

3. ¿Cómo considera usted la tarifa de las habitaciones en el Hostal el Rondador Cotopaxi?

Tabla 18-3: Tarifa de las habitaciones del Hostal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	0	0%
Alta	9	18%
Justa	40	80%
Baja	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

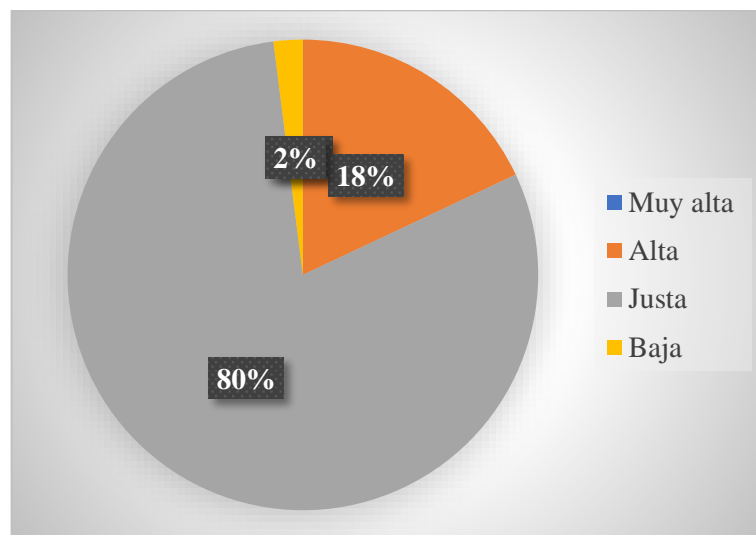


Gráfico 16-3: Tarifa de las habitaciones del Hostal

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: Con respecto al hospedaje, el 80% de los clientes consideran que la tarifa que pagan por las habitaciones es justa, seguido del 18% que considera que los precios son altos y un 2% dice que el precio es bajo.

4. ¿Considera usted que las instalaciones del Hostal el Rondador Cotopaxi son las adecuadas para su comodidad?

Tabla 19-3: Instalaciones del Hostal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Muy alta	0	0%
Alta	9	18%
Justa	40	80%
Baja	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

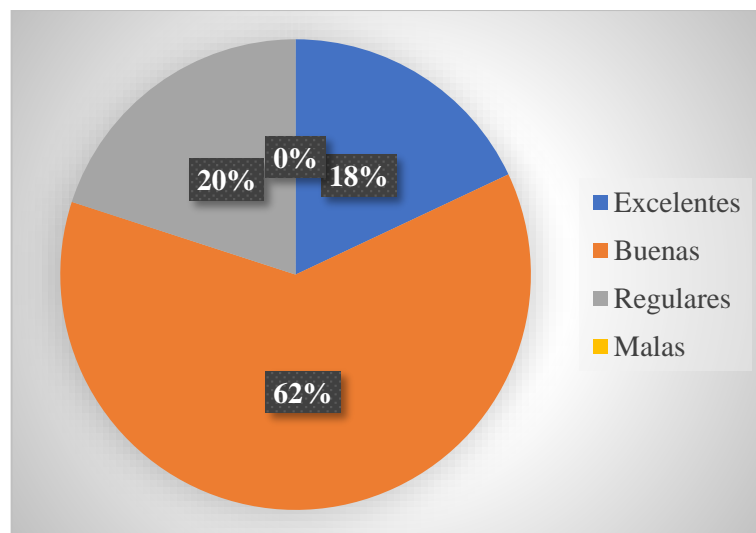


Gráfico 17-3: Instalaciones del Hostal

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: Con respecto a las instalaciones y comodidad, el 62% de los clientes consideran que las instalaciones son buenas, un 20% considera que las instalaciones son regulares y un 18% excelentes las instalaciones del hostal son excelentes para su comodidad.

5. ¿Cómo considera usted la ubicación geográfica del hostel el rondador Cotopaxi?

Tabla 20-3: Ubicación del hostel

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	10	20%
Buena	32	64%
Regular	8	16%
Mala	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

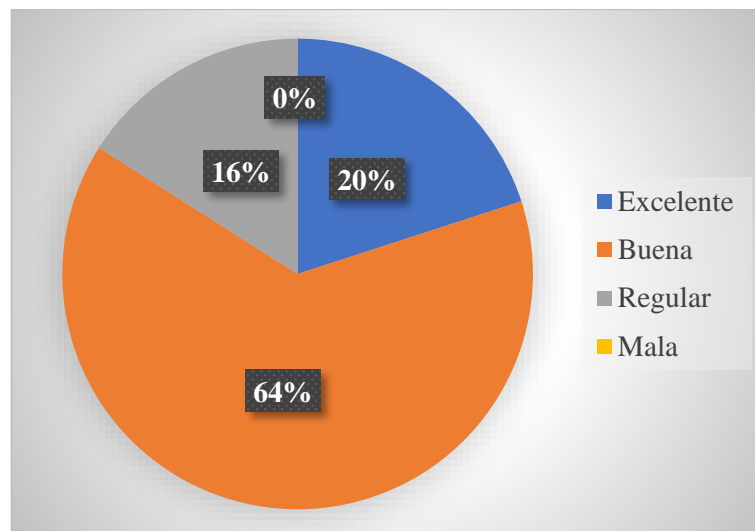


Gráfico 18-3: Ubicación del hostel

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: Con respecto a la ubicación del hostel, el 64% de los clientes consideran que la ubicación es buena, un 20% considera que la ubicación es excelente y un 16% dice que la ubicación geográfica del hostel es regular.

6. ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para solicitar cualquier servicio en el Hostal el Rondador Cotopaxi?

Tabla 21-3: Tiempo que espera para solicitar un servicio en el hostal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
De 5 a 10 minutos	24	48%
De 10 a 15 minutos	23	46%
De 20 a 30 minutos	3	6%
Una hora o más	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

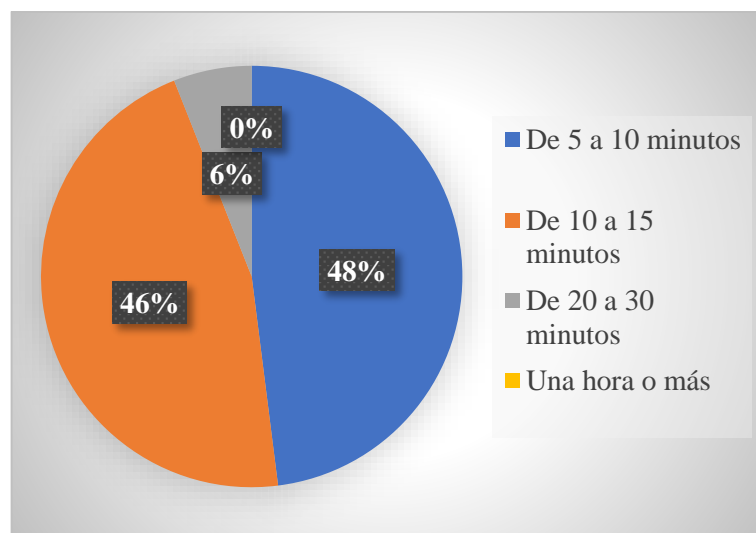


Gráfico 19-3: Tiempo que espera para solicitar un servicio en el hostal

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: Mediante las encuestas se pudo observar que 48% los clientes esperan de 5 a 10 minutos cuando solicitan un servicio, un 46 % en cambio dice que esperan de 10 a 15 minutos por un servicio que solicitan y un 6% a esperado de 20 a 30 minutos por un servicio solicitado en el hostal.

7. ¿Qué le gustaría que se mejore en el Hostal el Rondador Cotopaxi?

Tabla 22-3: ¿Qué le gustaría que se mejore en el hostel?

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
La atención al cliente	0	0%
Agilidad en el servicio	10	20%
El tiempo en espera	11	22%
Infraestructura	22	44%
Protocolos de bioseguridad	7	14%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

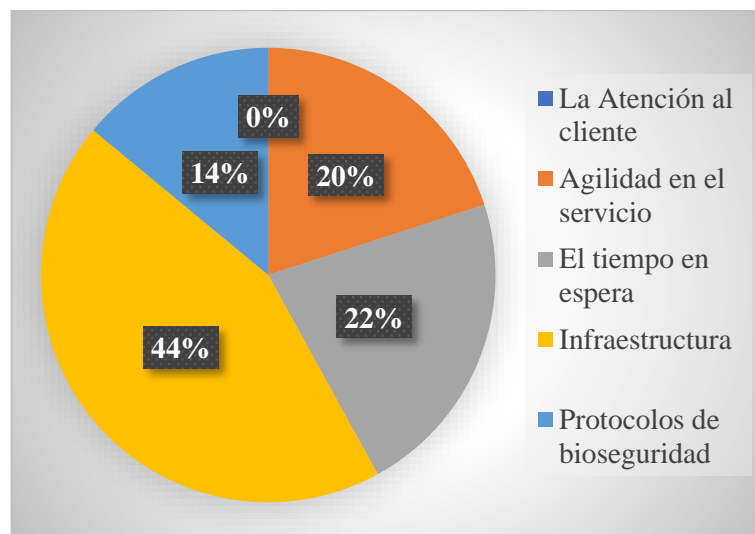


Gráfico 20-3: ¿Qué le gustaría que se mejore en el hostel?

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: Con respecto a la mejora del hostel, un 44% de los encuestados dice que se debería mejorar la infraestructura, un 22% dice que se debería mejorar el tiempo de espera mientras que un 20% dice que se debería mejorar la agilidad en el servicio prestado por el hostel y un 14% menciona que se debería mejorar los protocolos de bioseguridad.

8. ¿Cómo le pareció la atención brindada por el Hostal el Rondador Cotopaxi?

Tabla 23-3: Atención brindada por el hostal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	9	18%
Buena	35	70%
Regular	6	12%
Mala	0	0%
Deficiente	0	0%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

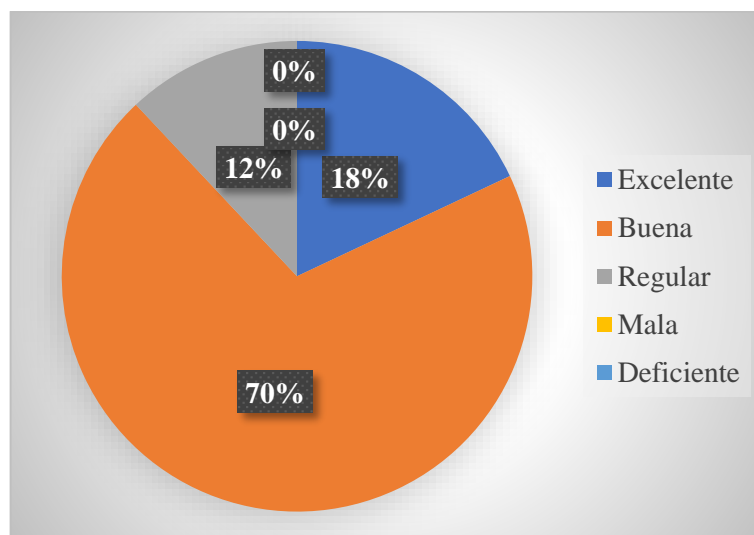


Gráfico 21-3: Atención brindada por el hostal

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: Con respecto a la atención al brindada por el hostal, el 62% respondió que la atención brindada en buena mientras que un 18% corrobora que es excelente la atención y un 12% menciona que la atención brindada por el hostal es regular.

9. ¿Considera usted pertinente que se implementen nuevas estrategias, que permitan mejorar el servicio en el Hostal el Rondador Cotopaxi?

Tabla 24-3: Estrategias, que permitan mejorar el servicio en el hostal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	96%
No	2	4%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

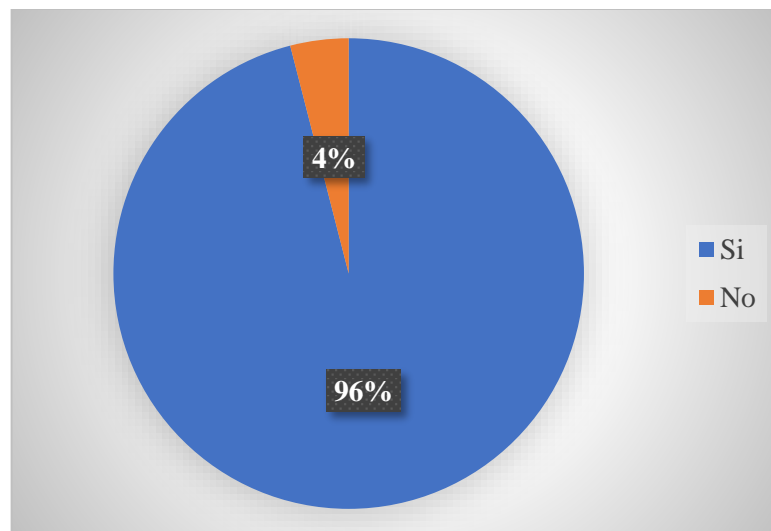


Gráfico 22-3: Estrategias, que permitan mejorar el servicio en el hostal

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: Se puede observar que el 96% casi en su totalidad manifestaron que se debe implementar nuevas estrategias para que el hostal mejore sus servicios, mientras que el 4% de los encuestados manifiestan lo contrario.

10. Indique por cuales de los siguientes aspectos usted regresaría a utilizar los servicios del Hostal el Rondador Cotopaxi

Tabla 25-3: Aspectos por los que regresaría al hostal

Respuesta	Frecuencia	Porcentaje
Infraestructura	3	6%
Comodidad de las habitaciones	2	4%
Ubicación	5	10%
Precio	8	16%
Atención al cliente	12	24%
Servicio de restaurante	20	40%
TOTAL	50	100%

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

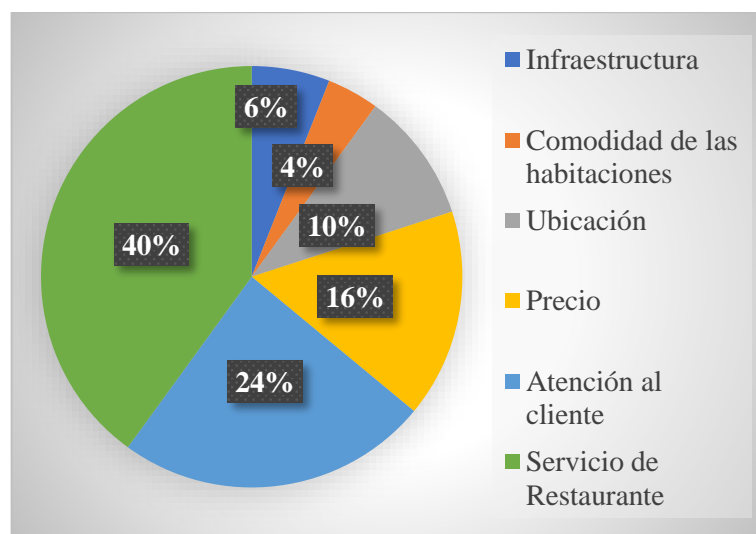


Gráfico 23-3: Aspectos por los que regresaría al hostal

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Interpretación de datos: un 40 % de los clientes manifiestan que regresaría al hostal por el servicio de restaurante, un 24% dice que regresaría por la atención al cliente, el 10% regresaría por la ubicación del hostal, un 6% regresaría al hostal por la infraestructura y un 4% regresaría al hostal por la comodidad del hostal.

3.2.3. Resultado de la entrevista realizada al propietario del Hostal el Rondador Cotopaxi.

Tabla 26-3: Resultado de la entrevista al propietario

N.º	PREGUNTA	ENTREVISTA AL DUEÑO DEL HOSTAL	ANÁLISIS
1	¿Con cuánto personal cuenta para realizar las actividades de su empresa?	A diario cuenta con 3 personas para realizar todas las actividades del hostal y los fines de semana cuentan con alrededor de 6 trabajadores y los días feriados se incrementa el trabajo.	La demanda de turistas requiere de más personal por lo cual los fines de semana aumentan el número de trabajadores al igual que los días feriados para brindar un mejor servicio a los clientes
2	¿Incentiva al personal de alguna manera que esta pueda ofrecer y mejorar el servicio?	Normalmente el incentivo para los trabajadores es el incrementar su salario a cambio de trabajar unas horas más al día.	Los trabajadores reciben bonificaciones dependiendo de las horas de trabajo que realicen.
3	¿Qué estrategias implementa para competir en el mercado?	Las estrategias que utilizan son: <ul style="list-style-type: none"> • La página web del hostal, en el cual se pueden realizar reservaciones, echar un vistazo al hostal mediante las fotos existentes en la plataforma • Convenios con las agencias de viaje. • El personal que dispone el hotel y el restaurante. • El servicio de calidad 	Se puede evidenciar que las estrategias utilizadas si generan clientes para el hostal.
4	¿En qué temporada reciben más visitas el turismo?	La temporada en la que más visitas se reciben del turismo tanto nacional como extranjero son en los meses de junio, julio, agosto y septiembre, pero debido a la pandemia otro será el panorama, estos últimos meses se ha venido trabajando con normalidad como en los años anteriores.	Las fechas mencionadas son las más visitadas por turistas
5	¿Qué aspectos considera claves para lograr que su negocio sea sustentable en la industria del turismo?	Lo que más se considera y se toma en cuenta es el buen servicio y la atención que se les ofrece a los turistas, y llegar al cliente de una u otra manera en la cual ellos se sientan satisfechos de todos los servicios que ofrece el Hostal.	El aspecto más relevante para ser sustentable en el mercado es la atención al cliente.
6	¿Ha considerado usted la ampliación y modernización del Hostal?	Se han venido realizando algunos cambios debido a las necesidades y sugerencias de los clientes. Cada sugerencia de los visitantes es tomada en cuenta como un aspecto que se debe mejorar o introducir dentro del Hostal.	Si se han realizado cambios que los clientes han solicitado durante las visitas.
7	¿Mantiene alianzas estratégicas con otros sectores para incrementar el potencial número de clientes?	En la parte del restaurante se mantiene convenios con los operadores del turismo o guías de turismo que son los que reciben gratuidad en la alimentación para de esta manera obtener clientes. Mantienen convenios con operadoras de turismo de Francia que opera en Ecuador,	Si mantienen estrategias con operadoras de turismo ya sea en el hospedaje o en la alimentación.

		<p>manteniendo el 10% de descuento a los clientes que lleguen al Hostal.</p> <p>Hoy en día están a un paso de concretar un convenio con el Bike Park que se encuentran a pocos minutos del hostel, el convenio será un 20% de descuento para un paquete que tienen con el Hostal.</p>	
8	¿Cuáles son las estrategias utilizadas para la promoción y publicidad del hostel?	<p>Las estrategias que se utilizan son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • La página web del hostel. • Las redes sociales Facebook e Instagram. • Para los operadores de turismo hay la gratuidad de la alimentación. • La publicidad boca a boca que es el que más se ha utilizado para atraer turistas mediante las referencias que dan los clientes a sus amigos y/o familiares. • Otra de las opciones de publicidad es atraer clientes mediante el plan A, el cual consiste en trabajar a la entrada del Cotopaxi, que es la principal vía de acceso con mayor afluencia de turistas, de esa manera se podrán guiar por el rotulo y el plan B, consta con la apertura de una sucursal de restaurante el cual ofrece a nacionales y extranjeros comida tradicional, de esa manera se realizan recomendaciones tanto del restaurante al Hostal como del Hostal al restaurante. 	El hostel si mantienen varias estrategias para la atracción de clientes.
9	¿Frente a la pandemia, que medidas de bioseguridad ha implementado en el hostel?	Frente a la pandemia se ha implementado distintos accesorios que son utilizados para la desinfección tales como; la bandeja para la desinfección del calzado y un lavamanos, para el ingreso del equipaje de los turistas se procede primero a realizar la desinfección y en cada habitación de hostel se ha implementado un kit de bioseguridad (alcohol, jabón, gel antiséptico, etc.).	El hostel cuenta con todas las medidas de bioseguridad para evitar el contagio del Covid-19.
10	¿Qué fortalezas considera usted que son importantes en el Hostal?	El buen servicio y la atención que se les brinda a todos los turistas que visitan el Hostal.	La atención al cliente siempre será una de las fortalezas y prioridades del Hostal.
11	¿Cuáles considera que son las debilidades que tiene el Hostal?	Una de las debilidades del Hostal es el cierre total, parcial o permanente el Parque Nacional Cotopaxi.	El hostel tiene una gran debilidad por encontrarse a la entrada del parque Nacional Cotopaxi.

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

3.1.3 *Discusión de Resultados*

Posterior a la aplicación de las encuestas a trabajadores del hostel y una entrevista con la Gerenta Propietaria entre lo más relevante se identificó esta la necesidad imperante de la creación de los diferentes manuales para la gestión administrativa de la organización. Según los resultados de la pregunta N°5 se observó que el 100% de la población encuestada indico que este hostel carece de un organigrama estructural y los empleados se ven envueltos en un desorden organizacional, por lo que algunos empleados no saben cuál es su lugar en la hostería. El gerente es quien, y controla todas las áreas de manera particular sin tener conocimientos técnicos, provocando que no tenga una buena gestión administrativa, coordinación y dirección de las diferentes actividades.

Según los resultados obtenidos de la interrogante N°6 se observa que el 100% de la población encuestada ha manifestado que existe duplicidad de esfuerzos y se hacen los cargos polifuncionales debido a que confunden repetitivamente las responsabilidades de cada uno de los colaboradores, haciendo que el trabajo no sea efectivo, por tal motivo es necesario la implementación de manual de funciones para el seguimiento de las actividades que deben realizar en su puesto de trabajo.

Según los resultados de la pregunta N°7 se identificó que el 80% de la población encuestada ha manifestado que desconocen los beneficios de implementar un plan de fortalecimiento organizacional el cual es de suma importancia para poder alcanzar los objetivos a cabalidad y mantener una coordinación de sus actividades, asimismo, según los resultados de la pregunta N°9 se observa que el 60% de la población ha manifestado que el hostel no cuenta con una misión y visión claramente elaboradas y definidas los cual forman parte del manual histórico de toda institución y que son el punto de partida para la orientación y construcción de objetivos y metas que lleven a alcanzar la visión establecida.

Desde el punto de vista del gerente del hostel rondador por medio de la entrevista realizada tiene un claro conocimiento de la importancia de establecer un plan de fortalecimiento organizacional ya que el mismo generara las ventajas competitivas frente a la competencia lo cual ayudara a crecer más en el mercado hotelero y de turismo. En base a los resultados obtenidos, se evidencia la necesidad de desarrollar en el presente trabajo de titulación dicho modelo de fortalecimiento organizacional tomando en cuenta cada una de las falencias y carencias que se evidenciaron, estableciendo mejoras y aprovechando las fortalezas con las que cuenta el hostel Rondador Cotopaxi.

3.2 Propuesta

3.2.1 Título de la Propuesta

PLAN DE FORTALECIMIENTO ORGANIZACIONAL PARA MEJORAR LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ECOTURÍSTICOS PARA EL HOSTAL EL RONDADOR COTOPAXI UBICADO EN EL SECTOR CHASQUI EN LA PROVINCIA DE COTOPAXI.

3.2.2 Objetivos del Trabajo de Titulación

3.2.2.1 General

Elaborar un plan de fortalecimiento organizacional a fin de mejorar los productos y servicios ecoturísticos en el Hostal el Rondador Cotopaxi a través de un estudio que permita conocer la situación real del hostel.

3.2.2.2 Específicos

- Elaborar el marco teórico que sirva de referencia conceptual para el diseño del plan de fortalecimiento organizacional a través de una investigación debidamente sustentada.
- Efectuar el diagnóstico situacional del Hostal el Rondador Cotopaxi y los factores que impiden el desarrollo de la gestión organizacional a través de la aplicación de técnicas de investigación.
- Diseñar un plan de fortalecimiento organizacional adaptando las necesidades para el mejoramiento de la gestión financiera y administrativa del hostel.

3.2.3 Diagnóstico de la situación real del hostel

La hostería brinda servicios de alojamiento, hospedaje, restaurante, tours, cabalgata, ciclismo y alta montaña en el sector de chasqui ubicado en Cotopaxi a fin de obtener la excelencia en el servicio, superando las expectativas de los clientes tanto nacionales como extranjeros y lograr el éxito de la Empresa y de sus trabajadores.

Actualmente la organización no cuenta con un organigrama y manual de funciones que defina la posición y actividad que debe desempeñar cada uno de los trabajadores por ende tampoco tienen un buen manejo de la información y la toma de decisiones, también se pudo evidenciar mediante la recolección de información que no cuentan con una misión y visión actualizada que establezca el camino que se debe seguir si se quiere alcanzar el éxito.

3.2.4 Contenido de la propuesta

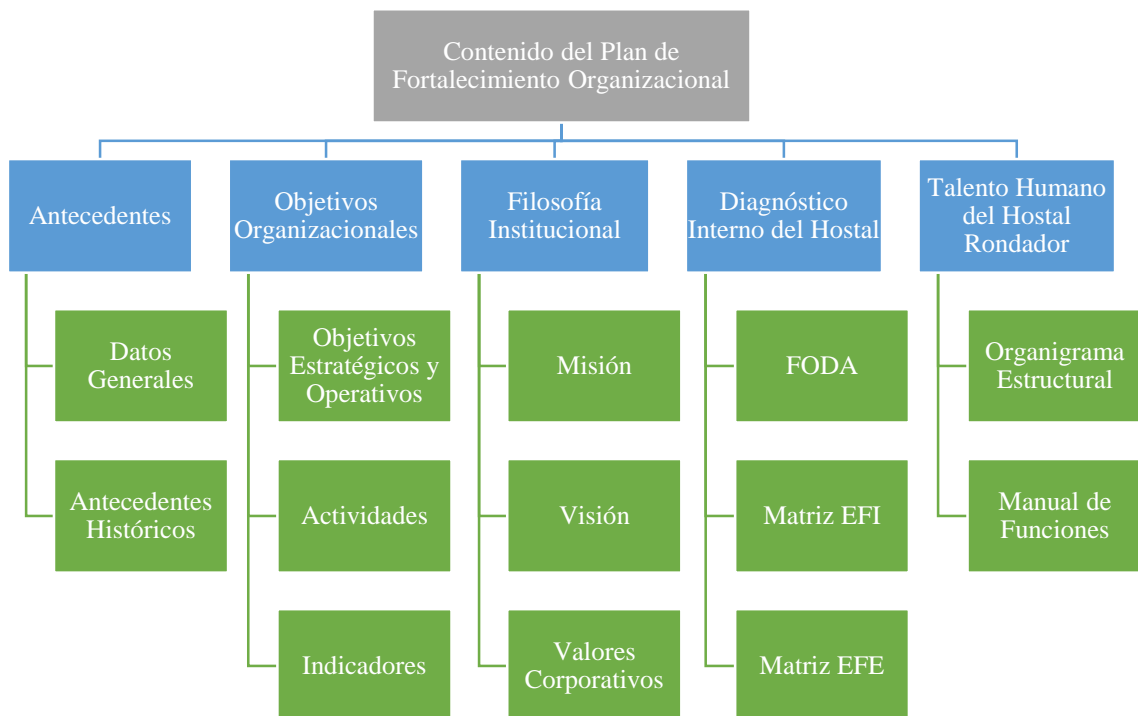


Gráfico 24-3: Contenido plan de Fortalecimiento Organizacional

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

3.2.5 Desarrollo del contenido del Plan de Fortalecimiento

3.2.5.1 Antecedentes Históricos

El hostel nace en febrero del año 2015, de una inspiración de los vientos andinos ecuatorianos y del imponente Volcán Cotopaxi que aviva sus maravillas paisajísticas.

Ese es el encanto sobrenatural de la mezcla del paisaje y la armonía de nuestros sonidos que emergen del Volcán Cotopaxi. Te invitamos a disfrutar de nuestra hospitalidad en nuestras instalaciones, además ven y comparte con tu familia la aventura de la música folklórica y la excelente gastronomía local.

3.2.5.2 Datos generales de la empresa

Institución: Hostal el Rondador Cotopaxi.

Provincia: Cotopaxi

Cantón: Latacunga

Parroquia: Tanicuchi

Calles: 10 de agosto S/N intersección secundaria

Correo: ferna777@hotmail.es

Teléfono: 0991447984

Ruc: 0503242869001

Actividad Económica: Servicio de alojamiento prestados por hoteles.

3.2.5.3 *Filosofía Institucional*

3.2.5.3.1 *Misión*

Se procedió a realizar la recolección de información en el Hostal Rondador Cotopaxi donde se identificó que se cuenta con una misión la cual fue desarrollada hace 4 años atrás por lo cual se procede a realizar una actualización de la misión para la empresa.

Mediante la aplicación de un cuestionario al gerente del hostel se procede a reestructurar la misión.

Tabla 27-3: Cuestionario de construcción de la Misión

¿Quiénes somos?	Somos el Hostal el rondador Cotopaxi
¿Qué buscamos con nuestra empresa?	Ofertar un buen servicio en el sector hotelero y satisfacción del cliente, para que así quieran volver al hostel.
¿Qué hacemos? (actividades que desempeñan)	Brindamos servicios de; alojamiento, hospedaje, restaurante, tours, cabalgata, ciclismo, alta montaña, etc.
¿Dónde lo hacemos? (lugar)	En el hostel el rondador Cotopaxi ubicado en el sector Chasqui, a la entrada del Parque Nacional Cotopaxi
¿Por qué lo hacemos?	Porque nos gusta que nuestros clientes puedan tener una buena atención e impresión del hostel.
¿Para quienes trabajamos?	Para nosotros y nuestros clientes tanto nacionales como extranjeros.

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

“El Hostal Rondador Cotopaxi es una empresa que se dedica a ofertar calidad y confort en el sector hotelero, brindando servicios de alojamiento, hospedaje, restaurante, tours, cabalgata, ciclismo y alta montaña en el sector de chasqui ubicado en Cotopaxi a fin de obtener la excelencia en el servicio, superando las expectativas de nuestros clientes tanto nacionales como extranjeros y lograr el éxito de la Empresa y de sus trabajadores.”

3.2.5.3.2 *Visión*

Tabla 28-3: Cuestionario de Construcción de la Visión

¿Qué tratamos de conseguir?	Ser una referencia hotelera y gastronómica para los turistas.
¿Cuáles son nuestros valores?	Respeto, responsabilidad, hospitalidad transparencia, trabajo en equipo, calidad equidad, cortesía, responsabilidad social compromiso ESNNA
¿Cómo conseguiremos nuestros resultados?	Con esfuerzo, trabajo en equipo, responsabilidad y teniendo la seguridad de lo que hacemos.
¿Cómo nos enfrentaremos al cambio?	Con buenas estrategias y estando seguros de nuestros fines
¿Cómo conseguiremos ser competitivos en el mercado?	Satisfaciendo a los clientes con los productos y servicios que ofrecemos, también mantenido alianzas estratégicas con sectores estratégicos.

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

“Para el 2023 el Hostal Rondador Cotopaxi se enfocará en ser una referencia hotelera y gastronómica para turistas nacionales y extranjeros efectuando sus actividades con respeto, responsabilidad, transparencia, calidad, equidad y responsabilidad social mediante el esfuerzo y la capacitación continua, trabajo en equipo e implementando buenas estrategias competitivas para la satisfacción de los clientes con productos y servicios de calidad mediante alianzas con sectores estratégicos lo cual nos generara una ventaja competitiva en el sector hotelero de Cotopaxi.”

3.2.5.3.3 *Valores Corporativos*

RESPECTO

Tener consideración y valoración especial de los criterios del cliente interno y externo del Hotel.

RESPONSABILIDAD

Cumplir y hacer cumplir las obligaciones que posee cada miembro del Hotel.

HOSPITALIDAD

Amabilidad y atención con todos los usuarios tratando de satisfacer y brindar confort durante su estadía.

TRANSPARENCIA

Cumplimiento de actividades bajo valores éticos y morales.

TRABAJO EN EQUIPO

Aunar esfuerzos de todos los departamentos encaminados a cumplir un mismo objetivo, siempre ayudándose uno al otro para de este modo cumplir satisfactoriamente su trabajo.

EQUIDAD

Trato con justicia e igualdad tanto a los clientes internos como externos del Hotel.

CORTESIA

Todos los miembros del Hotel están enfocados en demostrar educación y respeto a la persona a la que se dirigen diariamente.

RESPONSABILIDAD SOCIAL

Compromiso de todos los miembros que conformamos el Hotel ante la localidad en la que nos encontramos, tratando siempre de ayudar y colaborar en el lugar, además siempre tratando de priorizar al Talento Humano local.

3.2.5.4 Estructura organizacional interna de la Hostería Rondador Cotopaxi

3.2.5.4.1 Organigramas

Para proceder a elaborar el organigrama Estructural se solicitó el listado de los empleados del hostel Rondador Cotopaxi.

Tabla 29-3: Cuadro de referencias de Hostal Rondador Cotopaxi

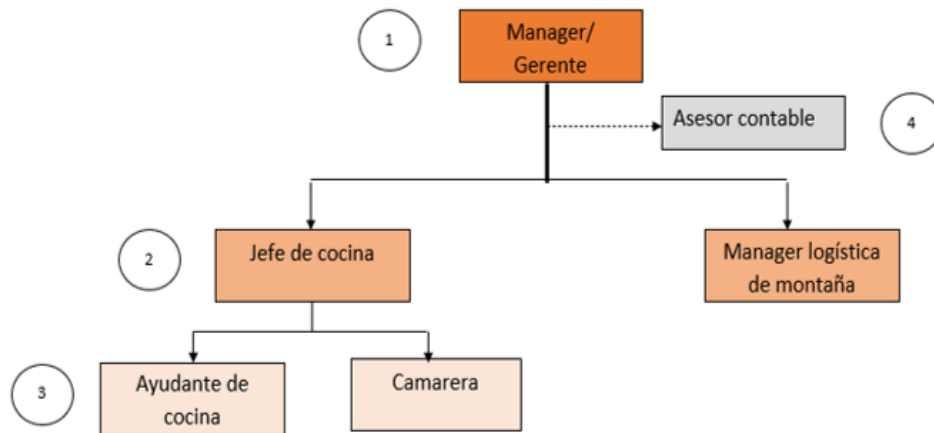
Fernando Casa:	Manager Administrador
Jenny Vilca:	Chef y Jefe de Cocina
Deisy Masapanta:	Camarera y Ayudante Restaurante y Cocina
María Lujo:	Ayudante de Cocina
Esteban Vilca:	Ayudante de Cocina
Diana Vilca:	Manager Logística de Montaña

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Hostal Rondador Cotopaxi

Organigrama Estructural



NIVEL DE GERARQUÍA	CLAVE	ELABORADO POR:	APROVADO POR:
1. NIVEL DIRECTIVO	—	THALÍA ILAQUICHE	
2. NIVEL AUXILIAR O ADMINISTRATIVO	----->		
3. NIVEL OPERACIONAL			
4. NIVEL ASESOR			

Gráfico 25-3: Organigrama Estructural del Hostal Rondador Cotopaxi

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Hostal Rondador Cotopaxi

Organigrama Posición de personal

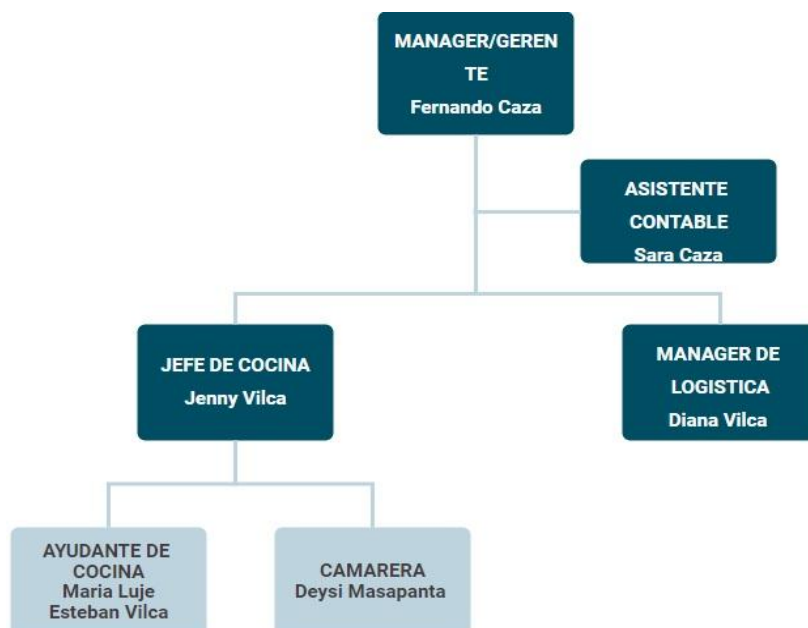


Gráfico 26-3: Organigrama de Posición de personal

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Hostal Rondador Cotopaxi

Organigrama Funcional

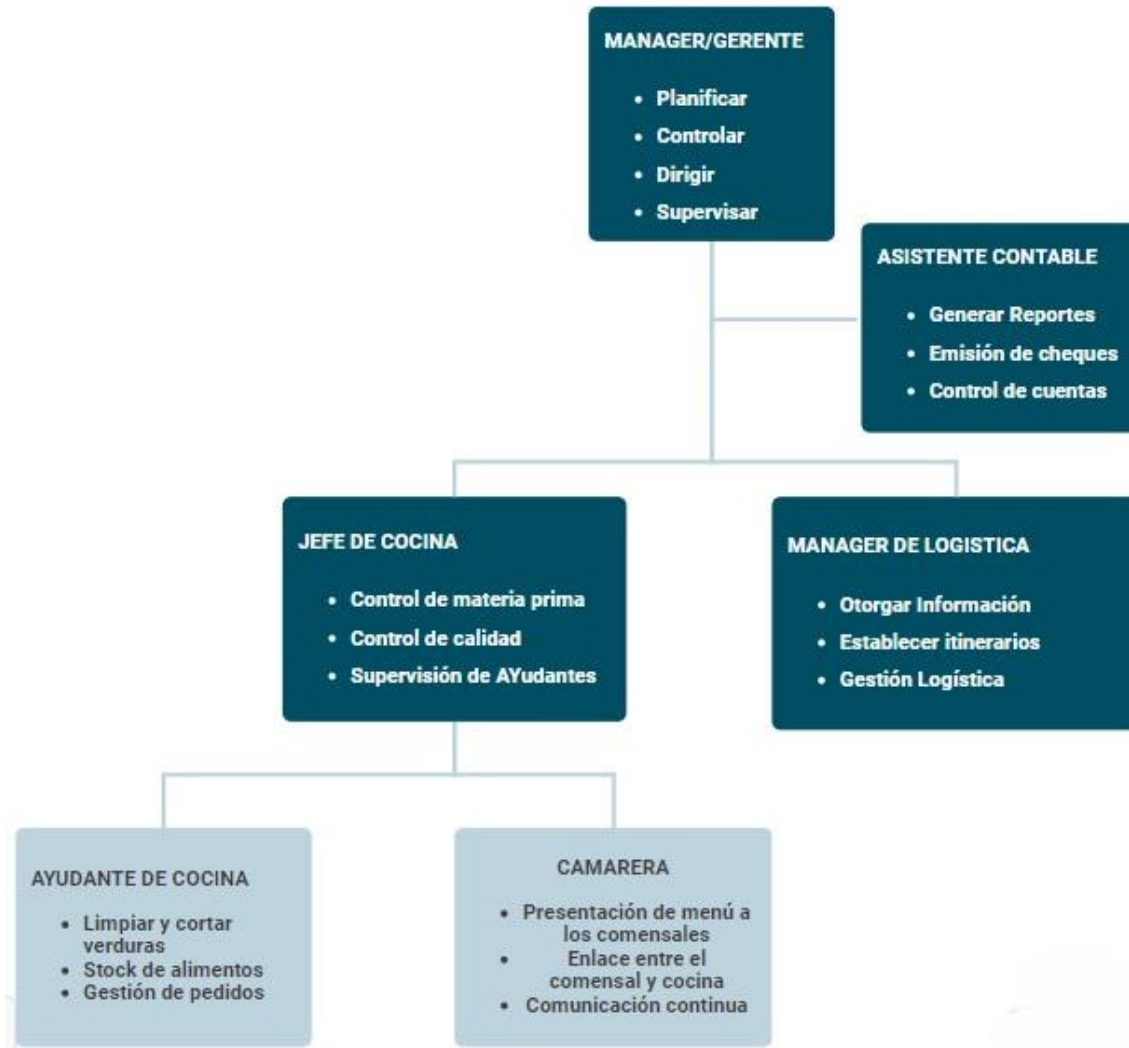


Gráfico 27-3: Organigrama Funcional

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

3.2.5.4.2 Manual de funciones

El siguiente Manual de funciones como parte de un mejoramiento organizacional del Hostal Rondador Cotopaxi se procede a elaborar mediante el listado otorgado por la empresa de los empleados que laboran en dicha empresa por tanto se procederá a detallar y desarrollar la misión de cada uno de los cargos, funciones a desempeñar, habilidades y destrezas a poseer por parte de los empleados y los requisitos que permitirán hacer que su puesto de trabajo sea efectivo y que cumpla con los objetivos organizacionales.

Tabla 30-3: Funciones del Manager/Gerente

Cargo	Manager/Gerente
Descripción del puesto	Persona encargada de planificar, organizar, coordinar, supervisar y evaluar los procesos internos que se desarrollan en el hostel. Además de establecer los estándares de cumplimiento y alcance de objetivos.
Posición Jerárquica	Se ubica en la posición más alta del organigrama teniendo a su cargo a todos los subordinados del hostel.
Nivel de Responsabilidad	Alta
Proceso de Reclutamiento	Elegido por el directorio en una reunión para un periodo de tiempo.
Funciones a Realizar:	
Coordinar, organizar y planificar las acciones y el correcto funcionamiento del hostel dentro de ello incluye el servicio a los usuarios, la gestión de personal y la administración optima del hotel.	
Selección y contratación optima de los nuevos miembros para el personal.	
Realizar un seguimiento del rendimiento de los empleados del hostel para garantizar el cumplimiento de procesos internos y brindar un servicio de calidad.	
Elaborar y promover estrategias de promoción y marketing del hostel.	
Gestionar y coordinar las tareas y responsabilidades de cada uno de los miembros del personal.	
Supervisar el correcto mantenimiento de los equipos y el mobiliario del hostel.	
Crear una red de proveedores que cumplan con los requerimientos de calidad para los productos a ofertar en el hostel.	
Habilidades y destrezas:	
Habilidad de comunicación, liderazgo, trabajo en equipo y vocación de servicio.	
Ser organizado y manejar el tiempo de manera efectiva y eficiente.	
Capacidad de toma de decisiones acertadas y habilidad para resolver conflictos.	
Conocimiento de las diversas funciones y responsabilidades a ejercer en el Hostel.	
Requisitos:	
Título en hotelería y Turismo	
Título en ingeniería de Administración de Empresas	
Experiencia:	
1-3 años	

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 31-3: Funciones de Asistente Contable

Cargo	Asistente Contable
Descripción del puesto	Persona responsable de realizar el pago a proveedores, empleados, servicios y realizar el correcto registro contable.
Posición Jerárquica	En el nivel jerárquico se ubica después del gerente como auxiliar en la parte contable
Nivel de Responsabilidad	Alta
Proceso de Reclutamiento	Su contratación se efectúa mediante un proceso de reclutamiento en base al código de trabajo.
Funciones a Realizar:	
Recibir tramites de proveedores y proceder a registrar su facturación	
Emisión y registro de cheques	
Reportes de cuentas por pagar y emitir reportes a la gerencia	
Emitir reportes de salarios y números de empleados	
Elaboración de reportes de ingresos	
Verificar que las transacciones efectuadas estén respalda por su comprobante	
Elaboración de estados financieros	
Habilidades y destrezas:	
Buena relación laboral	
Trabajar en base al cumplimiento de objetivos	
Responsabilidad y compromiso	
Trabajo en Equipo	
Requisitos:	
Tecnología en Auditoria/ Lic. En Contabilidad y Auditoría CPA	
Experiencia comprobable como Auxiliar de Contabilidad	
Experiencia:	
1-3 años	

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 32-3: Funciones Jefe de Cocina

Cargo	Jefe de Cocina
Descripción del puesto	Persona responsable de la planeación, coordinación, elaboración y supervisión de los alimentos que se distribuyen en el restaurant del hostel además de la capacitación y dirección de los ayudantes de cocina y camarera.
Posición Jerárquica	En el nivel jerárquico se ubica por debajo del gerente y tiene a su cargo dos subordinados
Nivel de Responsabilidad	Alta
Proceso de Reclutamiento	Su contratación se efectúa mediante un proceso de reclutamiento en base al código de trabajo.
Funciones a Realizar:	
Elaborar un informe de calidad de los productos que ingresan a la cocina para que su preparación sea optima y acorde a las exigencias de los clientes.	
Establecer estándares de calidad en la elaboración de los platillos y el montaje del mismo para servicio del restaurant del hotel.	
Establecer orden y mantener la limpieza en el restaurant del hostel.	
Coordinar con el gerente del hostel para la elaboración de las cantidades optimas de alimentos a prepararse en el hostel y la manera en que se efectuara el servicio del menú.	
Supervisar que la materia prima de la cocina no se desperdicie por diferentes situaciones que se presenten.	
Supervisar el óptimo desempeño de los empleados a su cargo.	
Conjuntamente con el gerente establecer estándares de la materia prima que se comprara para la preparación de los alimentos del restaurant del hostel.	
Habilidades y destrezas:	
Buena relación laboral	
Trabajar en base al cumplimiento de objetivos	
Responsabilidad y compromiso	
Trabajo en Equipo	
Don de mando	
Facilidad en el aprendizaje y capacitación a nuevos empleados de la cocina	

Requisitos:
Lic. En Gestión de Gastronomía
Chef
Experiencia:
1-3 años

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 33-3: Manager logística de Montaña

Cargo	Manager logística de Montaña
Descripción del puesto	Persona responsable de la coordinación, conducción, recepción de las visitas a los lugares turísticos del Cotopaxi tanto a turistas nacionales como extranjeros brindando información sobre el lugar y las actividades que se puedan realizar.
Posición Jerárquica	En el nivel jerárquico se ubica por debajo del gerente.
Nivel de Responsabilidad	Alta
Proceso de Reclutamiento	Su contratación se efectúa mediante un proceso de reclutamiento en base al código de trabajo.
Funciones a Realizar:	
Brindar información necesaria sobre el servicio de Tours de Climbing (ascenso) a: Pasochoa, Corazón, Ilinizas, Rumiñahui, Pichincha, Cayambe, Cotopaxi y Chimborazo.	
Establecer itinerarios sobre las actividades que se van a desempeñar por parte del hostel.	
Ofrecer explicaciones sobre las normas de seguridad que rigen para poder optar por los tours que ofrece el hostel.	
Interpretar el patrimonio que ofrece el Cotopaxi de bienes y lugares turísticos espacios naturales y otros servicios de ámbito turístico para los usuarios.	
Elaboración de informes respecto a los tours que se han efectuado por parte del hostel,	
Gestión de la logística en el recorrido que se vaya a efectuar considerando tiempos para visita que se realice	

Control del grupo de turistas en mención a regulaciones, restricciones y las precauciones necesarias.
Habilidades y destrezas:
Buena relación laboral
Trabajar en base al cumplimiento de objetivos
Responsabilidad y compromiso
Respeto y honestidad
Don de mando y puntualidad
Facilidad en el aprendizaje
Buen trato con las personas
Requisitos:
Guía turístico certificado
Experiencia:
1-3 años

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 34-3: Funciones de la Camarera y Ayudante de Restaurant

Cargo	Camarera y Ayudante de cocina
Descripción del puesto	Persona responsable de la atención de los clientes se encargará de procesar los pedidos y de servir los alimentos efectuando un buen servicio de atención al cliente.
Posición Jerárquica	En el nivel jerárquico se ubica por debajo del jefe de cocina
Nivel de Responsabilidad	Alta
Proceso de Reclutamiento	Su contratación se efectúa mediante un proceso de reclutamiento en base al código de trabajo.
Funciones a Realizar:	
	Presentación del menú a los comensales teniendo el conocimiento previo sobre los ingredientes y las preparaciones que se recomendara al comensal.

Proceder a ser un enlace entre la cocina y el comensal anotando los pedidos y entregar al jefe de cocina para su despacho.
Mantener una buena comunicación y de manera continua estar al pendiente de las necesidades de los comensales.
Limpia y organiza el área de comedor, surtir los saleros, pimenteros y recipientes de demás condimentos.
Habilidades y destrezas:
Vocación por el servicio
Respeto y honestidad
Trabajo en Equipo
Puntualidad
Requisitos:
Bachiller
Experiencia:
1-3 años

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 35-3: Ayudante de Cocina

Cargo	Ayudante de cocina
Descripción del puesto	Persona responsable de la Ayuda en la elaboración y preparación de los platos que se sirvan en el menú del hostel.
Posición Jerárquica	En el nivel jerárquico se ubica por debajo del jefe de cocina
Nivel de Responsabilidad	Alta
Proceso de Reclutamiento	Su contratación se efectúa mediante un proceso de reclutamiento en base al código de trabajo.
Funciones a Realizar:	
	Limpia, Cortar y pelar las verduras
	Mantener limpia el área donde se preparen los alimentos
	Guardar los alimentos en los espacios destinados para cada alimento en despensas, neveras, etc.
	Llevar un stock de los alimentos y carnes que se vayan a utilizar en las preparaciones

Gestionar y controlar los pedidos
Pesar o medir los alimentos que se utilicen en las preparaciones.
Habilidades y destrezas:
Interés por la cocina
Vocación por el servicio
Interés de superación y aprendizaje
Respeto y honestidad
Trabajo en Equipo
Requisitos:
Auxiliar de cocina nivel bachiller o cursos afines a la cocina
Experiencia:
1-3 años

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

3.2.5.5 Diagnóstico interno del Hostal Rondador Cotopaxi

3.2.5.5.1 Matriz FODA

Una vez determinado los resultados de las encuestas y entrevista aplicados en la empresa es muy importante proceder a realizar el análisis FODA del Hostal el Rondador Cotopaxi por tanto se identificarán las Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y las Amenazas con las que cuenta la empresa.

Es así que en el análisis FODA que se ha realizado se procede a identificar todos los puntos fuertes, puntos débiles del Hostal para poder contribuir con decisiones efectivas que generen la consecución de los objetivos planteados. Además de aprovechar las oportunidades con que cuenta y así poder potenciar cada uno de los puntos fuertes del Hostal Rondador Cotopaxi.

Tabla 36-3: Matriz FODA del Hostal Rondador Cotopaxi

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
F1: Personal altamente Capacitado.	O1: Sostiene un alto posicionamiento en el sector hotelero.

<p>F2: Capacitaciones de manera continua (mensuales).</p> <p>F3: Se cuenta con un comportamiento organizacional óptimo.</p> <p>F4: Se aplica un plan de trabajo para desempeñar sus funciones de una manera óptima.</p> <p>F5: Ofrece varios servicios a los usuarios para mayor comodidad.</p>	<p>O2: Trabajo y vinculación con responsabilidad social y empresarial.</p> <p>O3: Se encuentra ubicado en lugar turístico.</p> <p>O4: Cuenta con precios cómodos y accesibles para los usuarios.</p> <p>O5: Crecimiento óptimo en el sector hotelero</p> <p>O6: Crecimiento constante del turismo en el País.</p>
DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>D1: Contar con una infraestructura acorde a la época actual.</p> <p>D2: Contar con mayor personal calificado para la atención óptima en fines de semana y feriados.</p> <p>D3: Optimización tiempos de respuesta en la atención a los usuarios</p>	<p>A1: Pueden ocurrir desastres naturales lo que afecta directamente al hostel.</p> <p>A2: Generación de nueva competencia en el sector hotelero y turístico.</p> <p>A3: Incertidumbre con las decisiones del gobierno en el sector hotelero y turístico.</p> <p>A4: Disminución de turistas a consecuencia de la economía actual.</p> <p>A5: Cierre total, parcial o permanente el Parque Nacional Cotopaxi.</p> <p>A6: Aparición de enfermedades que generen cuarentenas como el COVID 19.</p>

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

3.2.5.5.2 Matriz EFI

Una vez elaborado la matriz FODA se procede a realizar la respectiva evaluación a los factores que se detectaron en la empresa estos corresponde a los internos y externos otorgándole una puntuación siendo de 0,0 (ninguna importancia) y de 1,0 (Absoluta Importancia) siendo estos puntajes los que determinen el éxito que tendrá la empresa.

Mientras que la calificación que se determinará será 1(debilidad mayor), 2(debilidad menor), 3(una fuerza menor) y 4(una fuerza mayor)

Una vez otorgado las respectivas puntuaciones se realizará la puntuación total ponderada donde el punto medio corresponde al 2,5 que determinará el estado en el que se encuentra el Hostal Rondador Cotopaxi.

Tabla 37-3: Matriz EFI

MATRIZ ESTRATÉGICA DE LAS FUERZAS INTERNAS				
Factores internos Claves		Ponderación	Calificación	Puntuaciones Ponderadas
FORTALEZAS	Personal altamente Capacitado	0,17	4	0,68
	Capacitaciones de manera continua (mensuales)	0,17	4	0,68
	Se cuenta con un comportamiento organizacional optimo	0,15	4	0,60
	Se aplica un plan de trabajo para desempeñar sus funciones de una manera óptima.	0,15	4	0,60
	Ofrece varios servicios a los usuarios para mayor comodidad	0,13	4	0,52
DEBILIDADES	Contar con una infraestructura acorde a la época actual.	0,09	3	0,27
	Contar con mayor personal calificado para la atención optima en fines de semana y feriados.	0,06	2	0,12
	Optimización tiempos de respuesta en la atención a los usuarios	0,08	1	0,08
		1		3,55

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Una vez analizado los factores internos de la empresa por tanto se obtuvo una puntuación de 3,55 lo que indica que el Hostal Rondador Cotopaxi se encuentra en una posición favorable al contar con fortalezas mayores a sus debilidades lo cual indica tener cierta ventaja ante su competencia. Pero se debe tomar muy en cuenta las debilidades existentes y dar el debido seguimiento para poder eliminar dichas debilidades.

3.2.5.5.3 Matriz EFE

Tabla 38-3: Matriz EFE

MATRIZ ESTRATÉGICA DE LAS FUERZAS EXTERNAS				
Factores internos Claves		Ponderación	Calificación	Puntuaciones Ponderadas
OPORTUNIDADES	Sostiene un alto posicionamiento en el sector hotelero.	0,15	4	0,6
	Trabajo y vinculación con responsabilidad social y empresarial.	0,07	3	0,21
	Se encuentra ubicado en lugar turístico.	0,1	4	0,4
	Cuenta con precios cómodos y accesibles para los usuarios.	0,18	4	0,72
	Crecimiento optimo en el sector hotelero	0,08	4	0,32
	Crecimiento constante del turismo en el País.	0,09	3	0,27
AMENAZAS	Pueden ocurrir desastres naturales lo que afecta directamente al hostal.	0,06	2	0,12
	Generación de nueva competencia en el sector hotelero y turístico.	0,05	2	0,1
	Incertidumbre con las decisiones del gobierno en el sector hotelero y turístico.	0,04	2	0,08
	Disminución de turistas a consecuencia de la economía actual.	0,05	2	0,1
	Cierre total, parcial o permanente el Parque Nacional Cotopaxi.	0,05	2	0,1
	Aparición de enfermedades que generen cuarentenas como el COVID 19.	0,08	2	0,16
		1		3,18

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Una vez analizado las oportunidades y amenazas existentes en la empresa se muestra en la Matriz EFE y con una calificación de 3,18 que nos indica que las oportunidades son mayores a las amenazas que se encuentran en la empresa. Lo cual señala que las estrategias que se van aplicando por parte del hostel al aprovechar las oportunidades presentadas son óptimas lo que genera el crecimiento del hostel y un trabajo de eficiencia lo que genera que las amenazas externas se vean minimizadas y que no afecte en gran medida al hostel Rondador Cotopaxi.

3.2.5.6 *Objetivos Organizacionales*

Mediante la realización del diagnóstico FODA se procederá establecer los objetivos estratégicos con el fin de poder mitigar las deficiencias y riesgos existentes en el hostel, por tanto, nos apoyaremos en las fortalezas, oportunidades y las ventajas del mercado hotelero para poder establecer cada uno de los objetivos para un mejor desempeño de sus actividades por parte del hostel.

A continuación, se detallan los objetivos estratégicos:

- Incrementar la calidad del servicio otorgado, enfocándose en los requerimientos actuales y futuros de los huéspedes que utilicen nuestros servicios.
- Desarrollar proyectos de reestructurar de las instalaciones físicas del hostel para recibir a los clientes en un ambiente de confort lo que asegure su regreso.
- Obtener mayor eficiencia y eficacia del talento humano para el incremento de su productividad y mejorar el servicio hacia los clientes.
- Establecer alianzas estratégicas para incentivar a los turistas extranjeros y locales a que visiten el hostel y los lugares turísticos que se oferta por parte del hostel.
- Establecer métodos óptimos de reclutamiento de personal del hostel que nos permita fortalecer los puestos que sea requerido nuevo personal.
- Realizar estudios de mercado para enfocarnos en las necesidades de los usuarios lo que permita ser un atractivo para que los huéspedes utilicen nuestros servicios.
- Proceder a enfocarse en la creación y actualización constante de los menús que se ofrecen en el hostel.
- Maximizar la calidad del servicio de tours con los que cuenta el hostel para la atracción de usuarios tanto nacionales como extranjeros.

Tabla 39-3: Calidad del servicio Hotelero

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE/ ALCANCE	ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR	PRESUPUESTO	PERIODICIDAD	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Incrementar la calidad del servicio otorgado, enfocándose en los requerimientos actuales y futuros de los huéspedes que utilicen nuestros servicios.	Gerente	Realizar análisis detallados y control de los servicios que está otorgando el hostel a los usuarios.	\$800	Trimestral	% de informes realizados = (Total de informes realizados/informes requeridos) *100
		Realizar un seguimiento e identificar potenciales problemas y falencias en la prestación de servicios y crear planes que mitiguen dichos problemas		Mensual	Nivel de seguimiento = (# de falencias encontrados / # de planes de mitigación) * 100
		Establecer un buzón de sugerencias para poder recabar información de lo que los usuarios necesitan para su confort.		Diario	Valoración emitida por los huéspedes del hotel
		Proceder a captar nueva clientela según el aforo disponible en el hostel.		Mensual	% de captación de clientes (# de clientes registrados/total de habitaciones) *100
		Realizar reuniones con el personal para realizar una evaluación del cumplimiento del servicio otorgado.		Mensual	Informes realizados por los empleados

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 40-3: Reestructuración de las Instalaciones del Hostal

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE/ ALCANCE	ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR	PRESUPUESTO	PERIODICIDAD	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Desarrollar proyectos de reestructurar de las instalaciones físicas del hostal para recibir a los clientes en un ambiente de confort lo que asegure su regreso.	Manager/Gerente	Realizar la contratación del personal idóneo para la reestructuración y construcción de instalaciones del hostal para otorgar una estadía y servicios de calidad a los usuarios del hostal.	\$10000	5 años	Entrega de las adecuaciones y nuevas instalaciones del hostal

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 41-3: Eficiencia y eficacia del Talento Humano

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE/ ALCANCE	ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR	PRESUPUESTO	PERIODICIDAD	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Obtener mayor eficiencia y eficacia del talento humano para el incremento de su productividad y mejorar el servicio hacia los clientes.	Manager/Gerente	Implementar capacitaciones para todos los puestos del hostal buscando tener personal altamente capacitado para brindar un servicio de calidad.	\$5000	Mensual	% Total de capacitaciones= Cantidad de capacitaciones culminadas / Cantidad total de capacitaciones planificadas * 100
		Implementar y capacitar a los empleados del hostal a que su trabajo se realice mediante la aplicación del manual de funciones.		Mensual	Trabajar según el manual de funciones.
		Establecer diligencias a cada uno de sus empleados para fortalecer su		Diarias	Eficacia= (Resultado alcanzado*100) / (Resultado previsto).

		eficacia en el cumplimiento de su trabajo en el hostal			
		Establecer tiempos asignados a cada función mediante la implementación de una gestión por procesos.		Mensual	Manual de procesos y procedimientos

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 42-3: Alianzas Estratégicas

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE/ ALCANCE	ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR	PRESUPUESTO	PERIODICIDAD	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Establecer alianzas estratégicas para incentivar a los turistas extranjeros y locales a que visiten los lugares turísticos que se oferta por parte del hostal.	Manager/ Gerente	Realizar un estudio de las agencias viaje más influyentes en los turistas nacionales y extranjeros para realizar alianzas en beneficios de ambas partes.	\$3000	Trimestral	Cuadro comparativo de las agencias de viaje estudiadas y analizadas.
		Realizar contratos con medios de transporte de la localidad para mayor confort de los clientes buscando su seguridad y bienestar de los huéspedes.		Semestral	% de confort de los clientes= (# de quejas realizadas por los clientes / # de usuarios por transporte) * 100
		Diseñar Acciones que fomenten la generación de relaciones de responsabilidad social con las comunidades del área de influencia evaluando el impacto que genera la prestación de		Semestral	Nivel de comunicación con la comunidad = (# de reuniones con los presidentes de cada comunidad /# de presidentes en total de las comunidades del entorno) * 100

		servicios del hostal.			
--	--	--------------------------	--	--	--

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 43-3: Reclutamiento de Personal

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE/ ALCANCE	ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR	PRESUPUESTO	PERIODICIDAD	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Establecer métodos óptimos de reclutamiento de personal del hostal que nos permita fortalecer los puestos que sea requerido nuevo personal.	Manager/Gerente	Elaborar una estrategia de reclutamiento y controlar el proceso de selección, ingreso e inducción del personal con el fin de obtener los mejores candidatos	\$400	Cada ocasión que se necesite nuevo personal	Medición según lo expuesto por la ley en el Código de trabajo
		Contratación de personal calificado con dominio de idiomas extranjeros.			
		Tramitación adecuada de los contratos profesionales.			

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 44-3: Estudios de mercado enfocados en las necesidades de los clientes

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE/ ALCANCE	ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR	PRESUPUESTO	PERIODICIDAD	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Realizar estudios de mercado para enfocarnos en las necesidades de los usuarios lo que permita ser un atractivo para que los huéspedes utilicen nuestros servicios.		Asegurar mediante la elaboración del plan de marketing, la toma de decisiones de forma anticipada, con un enfoque sistemático y coherente con los objetivos y	\$3500	Anual	Aprobación del plan de marketing.

		las estrategias del hostel.			
		Realizar una investigación de mercado mediante encuestas, identificando a los clientes, potenciales clientes, proveedores, competidores y sustitutos.		Semestral	Encuestas aplicadas a la población de Cotopaxi
		Identificar las necesidades e intereses de los huéspedes de la cadena hotelera, a través de mediciones de encuestas.		Mensual	Aplicación de encuestas virtuales y tabulaciones.
		Promover y difundir el valor del hostel, en este caso, la identidad y la cultura de Cotopaxi.			Nivel de satisfacción=

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 45-3: Reestructuración de Menús del Hostel

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE/ ALCANCE	ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR	PRESUPUESTO	PERIODICIDAD	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Proceder a enfocarse en la creación y actualización constante de los menús que se ofrecen en el hostel además de verificar la rentabilidad de cada menú.	Jefe de cocina	Realizar una lista de los posibles platos, junto con los ingredientes y sus precios para conocer mejor sus posibilidades y clasificarlos de acuerdo a los más solicitados buscando diferenciarnos de los demás hostales.	\$1000	Trimestralmente	Encuesta dirigida al público sobre los alimentos que desean consumir

		Añadir un listado de platos tradicionales de las regiones del Ecuador para el paladar extranjero y nacional.			
		Realizar un informe de medición de las entradas de materia prima (alimentos) y lo que se utiliza para cada menú que se prepara por día. Determinará la rentabilidad del restaurante del hostel.		Mensual	Rentabilidad= Ingresos totales – gastos totales
		Realizar informes de la opinión pública que emiten los clientes sobre los nuevos menús implementados y detectar falencias que se puedan contrarrestar con acciones a tiempo.		Semanal	Encuestas sobre la calidad de los alimentos y productos, el nivel de cocina en la elaboración, la hospitalidad, la velocidad de servicio y la limpieza.

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

Tabla 46-3: Calidad de servicio de los tours ofertados

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	RESPONSABLE/ ALCANCE	ACTIVIDADES A DESEMPEÑAR	PRESUPUESTO	PERIODICIDAD	INDICADORES DE EVALUACIÓN
Maximizar la calidad del servicio de tours con los que cuenta el hostel para la atracción de usuarios tanto nacionales como extranjeros.	Manager logística de Montaña	Realizar nuevas rutas a los destinos turísticos que actualmente están brindando.	\$2000	Anual	% de aprobación (#de rutas presentadas /rutas aprobadas por la gerencia) *100
		Establecer nuevos lugares de atracción turística según el interés de los		Anual	Encuestas

		usuarios y que lo soliciten.			
		Integrar nuevos horarios para cada tour organizado y aumentar la capacidad en el mismo.		Trimestralmente	
		Establecer capacidades constantes a los guías turísticos para brindar un servicio eficiente y de calidad al público en general.		Trimestral	% Total de capacitaciones= Cantidad de capacitaciones culminadas / Cantidad total de capacitaciones planificadas * 100

Fuente: Investigación de Campo, 2021.

Realizado por: Ilaquiche, T., 2021.

CONCLUSIONES

De acuerdo con lo expuesto anteriormente se puede concluir lo siguiente:

- Un plan de fortalecimiento organizacional implica contribuir a la empresa estableciendo lo que le hace falta o las falencias que presenta la organización, la misma para atribuir con eso y que posteriormente se lo aplique como una herramienta importante en el proceso de sus operaciones.
- El hostel requiere de un organigrama estructural y de un manual de funciones que permita a sus empleados tener una guía para poder cumplir con sus actividades correspondientes, evitando así el desperdicio del tiempo y los recursos.
- El organigrama estructural, el manual de funciones, la misión y visión se las elaboró de acuerdo con la información proporcionada por parte del gerente del hostel para su mejora organizacional.

RECOMENDACIONES

De acuerdo con lo mencionado anteriormente se puede recomendar lo siguiente:

- Adoptar el Plan de Fortalecimiento propuesto que va orientado a mitigar las falencias identificadas en el diagnóstico interno, permitiendo así optimizar los recursos y cumplir con eficiencia y eficacia cada una de las actividades desempeñadas.
- Propagar la información que contiene el manual de funciones para que el personal se sienta comprometido con su trabajo y actúe con responsabilidad, y así poder lograr de los objetivos organizacionales.
- Realizar una evaluación periódica de los objetivos estratégicos establecidos en el plan de fortalecimiento organizacional para mitigar o detectar posibles falencias y poder tomar decisiones para rectificar y eliminar problemas existentes en el Hostel Rondador Cotopaxi.

BIBLIOGRAFÍA

- Agudelo Tobón , L. F. (2012). *Evolución de la Gestión por Procesos*. Colombia: Contacto Grafico Ltda.
- Alamar, J., & Guijarro, R. (2018). *El Libro de la productividad en la empresa española 2018*. Valencia, España: Sorni. Obtenido de <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>
- Albán, M., Vizcaíno, G., & Tinajero, F. (2018). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación. *UTCiencia Ciencia y Tecnología al servicio del pueblo*, 146-147. Obtenido de <http://investigacion.utc.edu.ec/revistasutc/index.php/utciencia/article/view/17/19>
- Anrango, C. E. (2011). Propuesta de un manual de procedimientos internos para el departamento de afiliación y control patronal de la dirección provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de Chimborazo. *Trabajo de Titulación*. Riobamba, Ecuador. Recuperado el 28 de Septiembre de 2019, de <http://dspace.esepoch.edu.ec/bitstream/123456789/1799/1/82T00129.pdf>
- Arias, J., Villasís, M., & Miranda, M. (Abril-Junio de 2016). *Alergia México*, 63. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4867/486755023011.pdf>
- Armas , Y., Llanos , M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. Samborondón, Ecuador: Ecotec.
- Armas, Y., Llanos, M., & Traverso, P. (2017). *Gestión del Talento Humano y nuevos escenarios laborales*. Guayaquil: Ecotec.
- Armijo , M. (2011). Planificación estratégica. En *Planificación estratégica e indicadores de desempeño en el sector público* (pág. 15). Santiago de Chile.
- Arriaga, F. G., Ávalos, D., & Martínez, E. (Diciembre de 2017). PROPUESTA DE ESTRATEGIAS DE MEJORA BASADAS EN ANALISIS FODA EN LAS PEQUEÑAS EMPRESAS DE ARANDAS, JALISCO, MÉXICO. *Ra Ximhai*, 13(3). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/461/46154070025.pdf>
- Berardi, A. (2015). Motivación laboral y engagement. Argentina. Obtenido de http://redi.ufasta.edu.ar:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/882/2015_CP_006.pdf?sequence=1
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Prentice Hal.
- Bravo , L., Garcia , U., Hernández , M., & Ruiz, M. (7 de Septiembre de 2013). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Bravo Carrasco, J. (2011). *Gestión de Procesos (Alineados con la Estrategia)*. Santiago de Chile: EDITORIAL EVOLUCIÓN S.A.

- Cabrera, C. C., Fuentes, M. P., & Cerezo, G. W. (2017). La gestión financiera aplicada a las organizaciones. *dialnet*, 3(4). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174482>
- Cadena Echeverría, J. (2015). Guía para el Diseño y Documentación de Procesos. *Yura: Relaciones Internacionales*. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/308903776_GUIA_PARA_EL_DISENO_Y_DOCUMENTACION_DE_PROCESOS/citation/download
- Carucci, F. (2003). *Planificación Estratégica por Problemas: Un Enfoque Participativo*. Caracas: Ildis.
- Celaya, R. (2 de Diciembre de 2018). *Importancia de la administración*. Obtenido de <https://www.emprendices.co/la-importancia-de-la-administracion-de-empresas/#:~:text=La%20importancia%20de%20la%20administraci%C3%B3n%20es%20que%20imparte%20efectividad,mejoramiento%20es%20su%20consigna%20constante>.
- CEOLEVEL. (15 de Febrero de 2016). *Las 4 teorías motivacionales*. Obtenido de <http://www.ceolevel.com/las-4-teorias-motivacionales>
- Chen, C. (21 de Mayo de 2019). *significados.com*. Obtenido de Planificación: <https://www.significados.com/planificacion/>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos. el capital humano de las organizaciones* (8va ed ed.). Mexico DF: McGraw Hill. Obtenido de <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento Organizacional. La dinámica del éxito de las organizaciones*. Mexico: McGraw Hill.
- Contreras, D., & Jimenez, L. (Abril de 2016). Liderazgo y clima organizacional en un colegio de Cundinamarca. Lineamientos básicos para su intervención. Bogota, Colombia. Obtenido de <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336/11983/ContrerasRios-Doris-2016.pdf?sequence=9&isAllowed=y>
- Control Group. (5 de Octubre de 2017). *Propuesta para evaluar el desempeño laboral*. Obtenido de <https://blog.controlgroup.es/desempeno-laboral/>
- Correa, F. (24 de Enero de 2019). *Definición de administración*. Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/definicion-de-administracion-y-teorias-administrativas/>
- Cuzco Llinin, D. (08 de Enero de 2019). Plan de fortalecimiento organizacional para el mejoramiento de la productividad y competitividad del Centro de Acopio Guaslán, en la parroquia Punin, provincia de Chimborazo. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- Dailey, R. (Enero de 2012). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de <https://www.ebsglobal.net/documents/course-tasters/spanish/pdf/ob-bk-taster.pdf>

- Dávila, J., Maya, L., Medina, M., & Tigreros, D. (Mayo de 2012). *Levantamiento de Procesos del Hospital Leon Becerra de Guayaquil*. Recuperado el 28 de Septiembre de 2019, de <https://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/2813>
- Escamilla, M. (2013). *Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*. Obtenido de https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Presentaciones/licenciatura_en_mercadotecnia/fundamentos_de_metodologia_investigacion/PRES38.pdf
- Faican Macias, M. (2017). Plan de fortalecimiento organizacional para la Asociación de Caficultores El Colmenar de la parroquia San Antonio de las Aradas del cantón Quilanga. Año 2016. Quilanga, Loja, Ecuador.
- Fernández Fernández, M. (2003). *El Control, Fundamento de la Gestión por Procesos y la Calidad Total*. Madrid: ESIC Editorial.
- Fernández, L. (3 de Octubre de 2005). *Universitat de Barcelona*. Obtenido de Universitat de Barcelona: <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha3-cast.pdf>
- Fidias G, A. (2012). *El proyecto de investigación , Introduccion a la metodologia científica*. Caracas: Episteme C.A.
- Franklin, E. (1991). *Organización de Empresas*. Mexico: Ed. McGraw-Hill.
- Ganan Masabanda, M. D. (2015). Evaluación del comportamiento organizacional y propuesta de mejora continua en el desempeño laboral de los colaboradores de la fábrica de Mármoles Riobamba. Riobamba, Chimborazo, Ecuador.
- García, J., Durán, S., Cardeño, E., Prieto, R., García, E., & Paz, A. (2017). Proceso de planificación estratégica: Etapas ejecutadas en pequeñas y medianas empresas para optimizar la competitividad. *ESPACIOS*. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a17v38n52/17385216.html>
- Guízar , R. (2013). *Desarrollo Organizacional: Principios y aplicaciones* (Cuarta ed.). México: Mc Graw Hill Education. Obtenido de https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/4_DO-Gu%C3%ADzar-Rafael.pdf
- Hernandez Palma, H., Martinez Sierra, D., & Cardona Arbelaez, D. (8 de Septiembre de 2015). *Dialnet*. Obtenido de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5847006>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, P. (2008). *Métodos Mixtos*.
- Hernández, J. M., & Hernández, S. L. (2019). Etapas del Proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior de Atotonilco de Tula*.
- Howard White, S. S. (2014). Diseño y métodos cuasiexperimentales, Síntesis metodológicas. *Centro de Investigaciones, UNICEF*, Pg.2.
- Iglesias, A., & Sanchez, Z. (2015). Generalidades del clima organizacional. *Medisur*, 3,4. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=1800/180039699016>
- LEDH. (2015). Ergonomía. *Mi mundo*, 19. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/0049358100f9388f5df02>

- Lesmi, S. (17 de Julio de 2019). *Definición de Método Deductivo*. Obtenido de https://www.academia.edu/10932957/M%C3%A9todo_deductivo_y_metodo_inductivo
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz, J. (2010). *PePSIC*. Recuperado el 13 de Octubre de 2020, de PePSIC: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpsua/v2n2/v2n2a8.pdf>
- López, P. L. (2017). Población muestra y muestreo. *SciELO*. Obtenido de http://www.scielo.org/bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012
- López, P., & Fachelli, S. (2015). *METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN SOCIAL CUANTITATIVA*. Barcelona: Creative Commons. Recuperado el 13 de Octubre de 2020
- Mag/Prodert. (2005). *Organización y fortalecimiento organizacional de productores rurales del proyecto Mac/Prodert*. Guatemala.
- Mallar, M. Á. (1 de Enero - Junio de 2010). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc.
- Manuel Cortès Cortès, M. I. (2004). Generalidades sobre Metodología de la Investigación. En *Generalidades sobre Metodología de la Investigación* (pág. 27). México: Ana Polkey Gómez.
- Martínez, J. (29 de Noviembre de 2020). *ECONOSUBLIME*. Obtenido de ECONOSUBLIME: <http://www.econosublime.com/2018/11/objetivos-empresa-conflicto-objetivos-mision-vision-empresa.html>
- Martínez, Y. (2019). "EXPERIENCIAS DE LA RUTA FOS: UNA MIRADA DESDE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES DE LA UCG6". Cartagena. Obtenido de https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/8569/TRABAJO%20DE%20GRADO%20FINAL_Yajaira%20Martinez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Martins, R. (04 de Junio de 2018). *Blog de la Calidad*. Obtenido de <https://blogdelacalidad.com/diagrama-de-flujo-flujograma-de-proceso/>
- Martins, S. P. (2010). *Tipos de Investigación*. Venezuela: Ministerio Popular para la Educación.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Dominio de las ciencias*, 3(2), 952.
- Miranda Quintana, P., & Alarcón Gómez, L. (02 de Agosto de 2018). Elaboración de un plan de fortalecimiento organizacional para la Compañía de Servicios de Seguridad, Vigilancia, Investigación y Protección Privada "SESEVIPROP" Cía. Ltda., del cantón Guaranda, provincia de Bolívar. Guaranda, Bolívar, Ecuador.
- Montano, J. (2015). *Lifeder*. Obtenido de <https://www.lifeder.com/investigacion-transversal/>
- Montesdeoca Cedeño, J. R. (Diciembre de 2016). Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento a nivel organizacional en la Pasteurizadora y comercializadora el Ranchito, del canton Salcedo. Calceta, Manabi, Ecuador.
- Münch, L., & Ernesto, Á. (2015). *Métodos y técnicas de investigación* (Vol. 5a ed). (Trillas, Ed.) Puebla, Mexico: Trillas.

- Munch, L., & García, J. (2006). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.
- OIT. (2016). *MEJORE SU NEGOCIO: EL RECURSO HUMANO Y LA PRODUCTIVIDAD*. Ginebra, Suiza. Obtenido de https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---ifp_seed/documents/instructionalmaterial/wcms_553925.pdf
- Pedro López Roldán, S. F. (29 de Septiembre de 2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Obtenido de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf
- Pérez Fernández, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez Porto, J., & Merino, M. (2020). *definicion.de*. Obtenido de [definicion.de: https://definicion.de/hosteria/](https://definicion.de/hosteria/)
- PERSPECTIVAS. (Julio- Diciembre de 2007). Origen y desarrollo de la administración perspectivas. *Perspectivas(20)*, 45-54. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425942331004.pdf>
- Piedra, S. (2016). PLAN DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL COMO HERRAMIENTA DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO PARA EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MANTA, PERÍODO 2015 - 2016 . Manta, Ecuador. Obtenido de https://repositorio.iaen.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/24000/3851/Shubert_Piedra_Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Pozo Valarezo, A. S. (Enero de 2017). Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la Unidad Educativa Particular Bilingüe Martim Cerere. Quito, Pichincha, Ecuador.
- Pozo, A. (Enero de 2017). Análisis y medición del clima laboral y propuestas de mejora en la unidad educativa particular Bilingüe Martim Cererê. Quito, Pichincha, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/handle/22000/14044>
- Ramírez, J. L. (2013). *Procedimiento para la elaboración de un análisis FODA como una herramienta de planeación estratégica en las empresas*. Obtenido de UDGVIRTUAL: <http://www.uv.mx/iiesca/files/2012/12/herramienta2009-2.pdf>
- Reyes, S. (2016). <http://dspace.epoch.edu.ec>. Obtenido de <http://dspace.epoch.edu.ec: http://dspace.epoch.edu.ec/bitstream/123456789/9001/1/12T01078.pdf>
- Reyes, M. G. (09 de Enero de 2014). Levantamiento e Implementación de procesos y procedimientos para el centro de soporte informático (Help Desk) del gobierno autónomo descentralizado de San Miguel de Ibarra. *Trabajo de Titulación*. Ibarra, Ecuador. Recuperado el 28 de Septiembre de 2019, de <http://repositorio.utn.edu.ec/bit>
- Reyes, S. (2016). Evaluación de la gestión empresarial de cajas de ahorro, convenio Espoch-Ucanpe, cantón Guamate, provincia de Chimborazo. *Trabajo de titulación*. Riobamba,

- Ecuador. Recuperado el 1 de Octubre de 2019, de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9001/1/12T01078.pdf>
- Reyes, S. (2016). Evaluación de la Gestión Empresarial de las Cajas de Ahorro, Convenios ESPOCH-UCAMPE, Cantón Guamote, Provincia de Chimborazo. *Trabajo de Titulación*. Riobamba, Chimborazo, Ecuador. Obtenido de <http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9001/1/12T01078.pdf>
- Riquelme, M. (10 de Septiembre de 2012). *Web y empresas*. Obtenido de <https://www.webyempresas.com/que-es-un-proceso-en-una-empresa/>
- Roca Silvestre, P. (2015). Estrategias de fortalecimiento organizacional para mejorar la gestión social del comité barrial 9 de Octubre de la parroquia José Luis Tamayo, año 2015. Jose Luis Tamayo, Santa Elena, Ecuador.
- Rodriguez, J., Ortiz, J., Vera, G., Soto, J., & Delgado, j. (25 de Febrero de 2016). Satisfacción y Rotación Laboral en Personal de Empresas Mineras de Arequipa y Cusco. Arequipa. Obtenido de <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/8638>
- Ruiz Fuentes , D., Almaguer Torres Mercedes, R. M., Torres Torres, I. C., & Hernández Peña , A. M. (01 de Enero de 2014). *Redalyc*. Obtenido de Redalyc: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181529931002>
- Ruiz, I., Ruiz, A., & Martínez , P. (2017). *Gestión del talento humano en la selección del personal administrativo* (Primera ed.). Guayaquil, Ecuador: compas.
- Sablich, C. (2007). MODULO DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DE EMPRESAS. Obtenido de <http://www.elmayorportaldegerencia.com/Documentos/Administracion/%5BPD%5D%20Documentos%20-%20Administracion%20y%20Direccion%20de%20empresas.pdf>
- Salazar Silva , N. (Enero de 2017). Levantamiento de procesos y propuesta de mejoramiento en una empresa de construcción Vial. *Trabajo de Titulación*. Quito, Ecuador. Recuperado el 28 de Septiembre de 2019, de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/13406/Tesis%20Completa%20Nadya%20Salazar.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Salazar, M., & Northía, A. (2016). La Motivación Laboral en el Sector de Servicios; Qué hace que un trabajador realice más de lo que se espera? *10*(40). Guayaquil. Obtenido de <file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-LaMotivacionLaboralEnElSectorDeServiciosQueHaceQue-5924578.pdf>
- Sánchez , H., Reyes, C., & Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Lima: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez , V. (2015). LA REDEFINICIÓN DEL PAPEL DE LA EMPRESA EN LA SOCIEDAD. *Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*(20), 129-145. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3221/322142550008.pdf>

- Sapiro, A., & Chiavenato, I. (2011). *Planeación estratégica : Fundamentos y aplicaciones*. Mexico: Mc Graw-Hill Educación.
- School, E. B. (12 de 2020). *euroinnova.ec*. Obtenido de euroinnova.ec: <https://www.euroinnova.ec/blog/cuales-son-los-tipos-de-alojamiento-turistico>
- Segredo, A., & Perez, L. (2016). El Clima Organizacional en el desarrollo de los Sistemas Organizativos. *Infomed*, 3. Obtenido de <http://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/236/282>
- Solórzano, S., & Alaña, T. (2015). *Planeación Estratégica*. Machala: UTMACH.
- Stoner, J. (1996). *Administración*. MÉXICO: Prentice-Hall, Inc.
- Suttle, R. (1 de Febrero de 2018). *cuidatudinero.com*. Obtenido de Los pasos para realizar un análisis FODA: <https://www.cuidatudinero.com/13147862/los-pasos-para-realizar-un-analisis-foda>
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *Proceso de Investigación Científica*. México : Grupo Noriega Editores.
- Terry, G., & Franklin, S. (1997). *Principios de Administración*. México: CECSA.
- Tobon, L. F. (2012). *Evolucion de la Gestión por Procesos*. Colombia: Contacto Gráfico Ltda.
- Toro, F. (2015). Clima Organizacional y Productividad Laboral. Obtenido de <http://www.camaramedellin.com.co/site/Portals/0/Documentos/Biblioteca/herramientas/c>
- Torres, Z. (2014). *Teoría general de la Administración*. México : Patria.
- UNAM. (2017). Cultura Organizacional, Unidad de Apoyo para el Aprendizaje. Mexico. Obtenido de https://programas.cuaed.unam.mx/repositorio/moodle/pluginfile.php/1229/mod_resource/content/1/contenido/index.html
- Uriarte, J. (5 de Julio de 2019). *Comportamiento Organizacional*. Obtenido de <https://www.caracteristicas.co/comportamiento-organizacional/>
- Vega, V. R. (2015). *Cuaderno de trabajo de los participantes, Fortalecimiento organizacional*. Costa Rica.
- Velasco, J. A. (2010). *Gestión por Procesos*. España: Esic Editorial.
- Zambrano, L. M. (Julio de 2015). Diagnóstico del comportamiento organizacional y plan de mejora laboral para el registro de la propiedad y mercantil del cantón Bolívar. Calceta, Manabi, Ecuador.

ANEXOS

Anexo A: Encuesta a los empleados del Hostal



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS EMPLEADOS DEL HOSTAL EL
RONDADOR COTOPAXI**

Lea detenidamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere adecuada, marcando con una "X" la respuesta que corresponda

1. ¿Qué tiempo lleva laborando en el Hostal?

- De 0 a 1 año
- De 1 a 3 años
- De 3 a más años

2. ¿Cada que tiempo recibe capacitación por parte de la empresa para la ejecución de tareas en forma satisfactoria?

- Cada mes
- Cada tres meses
- Cada seis meses
- Cada año
- Ninguna vez

3. ¿Considera que la organización ha aplicado planes para alcanzar los objetivos propuestos?

- Si
- No

4. ¿En función de la competencia como considera que se encuentra el hostal?

- Excelente
- Bueno
- Regular

Malo

5. ¿El hostel posee un organigrama estructural?

Si

No

6. ¿El hostel cuenta con un manual de funciones?

Si

No

7. ¿Conoce usted los beneficios de un plan de fortalecimiento?

Si

No

8. ¿Son tomadas en cuentas por el dueño las sugerencias, necesidades y/o requerimientos que usted propone?

Si

No

9. ¿El hostel cuenta con una misión y visión claramente elaboradas y definidas?

Si

No

10. ¿Existe una buena relación y comunicación laboral con los directivos y empleados?

Siempre

A veces

Nunca

11. ¿Cada que tiempo ha sido evaluado su desempeño dentro del hostel?

Mensual

Trimestral

Semestral

Anual

Nunca

:: Gracias por su colaboración ::

Anexo B: Encuesta a los clientes del Hostal



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

**ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DEL HOSTAL EL RONDADOR
COTOPAXI**

Objetivo: Analizar el nivel de satisfacción de los clientes

Lea detenidamente cada pregunta y seleccione la alternativa que usted considere adecuada, marcando con una “X” la respuesta que corresponda

Edad: Entre 18 y 25 Entre 26 y 45 46 en adelante

Género: Femenino Masculino

1. ¿Como se enteró de la existencia del hostal el rondador Cotopaxi?

Por medio de su página web

Por las redes sociales

Recomendaciones de terceros

Otros medios

2. ¿Cómo considera los precios de la alimentación del hostal el rondador Cotopaxi?

Muy caros

Caros

Buenos precios

Baratos

3. ¿Cómo considera usted la tarifa de las habitaciones en el Hostal el Rondador Cotopaxi?

Muy alta

Alta

Justa

Baja

4. ¿Considera usted que las instalaciones del Hostal el Rondador Cotopaxi son las adecuadas para su comodidad?

- Excelentes
- Buenas
- Regulares
- Malas

5. ¿Cómo considera usted la ubicación geográfica del hostel el rondador Cotopaxi?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala

6. ¿Cuánto tiempo tiene que esperar para solicitar cualquier servicio en el Hostal el Rondador Cotopaxi?

- De 5 a 10 minutos
- De 10 a 15 minutos
- De 20 a 30 minutos
- Una hora o más

7. ¿Qué aspecto le gustaría que se mejore en el Hostal el Rondador Cotopaxi?

- La Atención al cliente
- Agilidad en el servicio
- El tiempo en espera
- Infraestructura
- Protocolos de bioseguridad

8. ¿Cómo le pareció la atención brindada por el Hostal el Rondador Cotopaxi?

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- Deficiente

9. ¿Considera usted pertinente que se implementen nuevas estrategias, que permitan mejorar el servicio en el Hostal el Rondador Cotopaxi?

Si

No

10. Indique por cuales de los siguientes aspectos usted regresaría a utilizar los servicios del Hostal el Rondador Cotopaxi.

Infraestructura

Comodidad de las habitaciones

Ubicación

Precio

Atención al cliente

Servicio de Restaurante

¡Gracias por su colaboración!!

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf73XDgFWX63CPi9edQ3HSJzHIUGGOgahMKHIiRG8YAXEJKIw/viewform?usp=sf_link

Anexo C: Entrevista



ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA DE CHIMBORAZO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

CARRERA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

GUIA DE ENTREVISTA PROPIETARIO DEL HOSTAL

El Plan de Fortalecimiento Organizacional “permite determinar las estrategias y el horizonte a seguir en el propósito de buscar alternativas de solución viables para superar las debilidades y amenazas que día a día afrontan las organizaciones”.

1. ¿Con cuánto personal cuenta para realizar las actividades de su empresa?

A diario cuenta con 3 personas para realizar todas las actividades del hostal y los fines de semana cuentan con alrededor de 6 trabajadores y los días feriados se incrementa el trabajo.

2. ¿Incentiva al personal de alguna manera que esta pueda ofrecer y mejorar el servicio?

Normalmente el incentivo para los trabajadores es el incrementar su salario a cambio de trabajar unas horas más al día.

3. ¿Qué estrategias implementa para competir en el mercado?

Las estrategias que utilizan son:

- La página web del hostal, en el cual se pueden realizar reservaciones, echar un vistazo al hostal mediante las fotos existentes en la plataforma
- Convenios con las agencias de viaje.
- El personal que dispone el hotel y el restaurante.
- El servicio de calidad

4. ¿En qué temporada reciben más visitas el turismo?

Lo que más se considera es el buen servicio y la atención que se les ofrece a los turistas, y llegar al cliente de una u otra manera en la cual ellos se sientan satisfechos de todos los servicios que ofrece el Hostal.

5. ¿Qué aspectos considera claves para lograr que su negocio sea sustentable en la industria del turismo?

Lo que más se considera y lo toman en cuenta es el buen servicio y la atención que se les ofrece a los turistas, y llegar al cliente de una u otra manera en la cual ellos se sientan satisfechos de todos los servicios que ofrece el Hostal.

6. ¿Ha considerado usted la ampliación y modernización del Hostal?

Se han venido realizando algunos cambios debido a las necesidades y sugerencias de los clientes. Cada sugerencia de los visitantes es tomada en cuenta como un aspecto que se debe mejorar o introducir dentro del Hostal.

7. ¿Mantiene alianzas estratégicas con otros sectores para incrementar el potencial número de clientes?

En la parte del restaurante se mantiene convenios con los operadores del turismo o guías de turismo que son los que reciben gratuidad en la alimentación para de esta manera obtener clientes.

Mantienen convenios con operadoras de turismo de Francia que opera en Ecuador, manteniendo el 10% de descuento a los clientes que lleguen al Hostal.

Hoy en día están a un paso de concretar un convenio con el Bike Park que se encuentran a pocos minutos del hostal, el convenio será un 20% de descuento para un paquete que tienen con el Hostal.

8. ¿Cuáles son las estrategias utilizadas para la promoción y publicidad del hostal?

Las estrategias que se utilizan son:

- La página web del hostal.
- Las redes sociales Facebook e Instagram.
- Para los operadores de turismo hay la gratuidad de la alimentación.
- La publicidad boca a boca que es el que más se ha utilizado para atraer turistas mediante las referencias que dan los clientes a sus amigos y/o familiares.

- Otra de las opciones de publicidad es atraer clientes mediante el plan A, el cual consiste en trabajar a la entrada del Cotopaxi, que es la principal vía de acceso con mayor afluencia de turistas, de esa manera se podrán guiar por el rotulo y el plan B, consta con la apertura de una sucursal de restaurante el cual ofrece a nacionales y extranjeros comida tradicional, de esa manera se realizan recomendaciones tanto del restaurante al Hostal como del Hostal al restaurante.
- 9. ¿Frente a la pandemia, que medidas de bioseguridad ha implementado en el hostal?**

Frente a la pandemia se ha implementado distintos accesorios que son utilizados para la desinfección tales como; la bandeja para la desinfección del calzado y un lavamanos, para el ingreso del equipaje de los turistas se procede primero a realizar la desinfección y en cada habitación de hostal se ha implementado un kit de bioseguridad (alcohol, jabón, gel antiséptico, etc).

10. ¿Qué fortalezas considera usted que son importantes en el Hostal?

El buen servicio y la atención que se les brinda a todos los turistas que visitan el Hostal.

11. ¿Cuáles considera que son las debilidades que tiene el Hostal?

Una de las debilidades del Hostal es el cierre total, parcial o permanente el Parque Nacional Cotopaxi.