



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

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA
PARA EL HOTEL MIRADOR DE BELLAVISTA RIOBAMBA

Trabajo de Titulación

Tipo: Proyecto de Investigación

Presentado para optar al grado académico de:

INGENIERO DE EMPRESAS

AUTOR: LUIS GONZALO VARGAS TIERRA

DIRECTOR: ING. GIOVANNY JAVIER ALARCÓN PARRA

Riobamba-Ecuador

2022

©2022, Luis Gonzalo Vargas Tierra

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

Yo, Luis Gonzalo Vargas Tierra, 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 autor 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, 08 de marzo del 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Luis Gonzalo Vargas Tierra', with a stylized flourish at the end.

Luis Gonzalo Vargas Tierra

CI. 0604366138

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, **DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL HOTEL MIRADOR DE BELLAVISTA RIOBAMBA.**, realizado por el señor **LUIS GONZALO VARGA TIERRA**, ha sido minuciosamente revisado por los Miembros del Tribunal 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. Gabriela Natali Fonseca Romero PRESIDENTE DEL TRIBUNAL		2022-03-08
Ing. Giovanni Javier Alarcón Parra DIRECTOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-03-08
Ing. Franqui Fernando Esparza Paz ASESOR DEL TRABAJO DE TITULACIÓN		2022-03-08

DEDICATORIA

Le dedico mi trabajo de titulación a mi mamá María Luisa Tierra Paguay, mi papá Segundo Pedro Vargas Vargas, a mi padrino Guillermo Palacios, a mis hermanos, Jenny Alexandra (+), Gloria del Pilar, Jaqueline, Dario, Pedro Alexander y amigos, por su apoyo, preocupación y ánimos cuando los necesitaba.

Luis

AGRADECIMIENTO

Agradezco a la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo por ser un centro de educación que tiene profesionales capaces de dar sus conocimientos para el desarrollo de nuevos profesionales, al Ing. Geovanny Alarcón director del trabajo de titulación, Franqui Esparza Miembro del trabajo de titulación por su compromiso con mi trabajo de titulación.

Luis

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xi
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	xiii
ÍNDICE DE ANEXOS.....	xiv
RESUMEN.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
INTRODUCCIÓN.....	1

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO - REFERENCIAL.....	2
1.1. Antecedentes de la investigación.....	2
1.2. Marco teórico.....	5
1.2.1. <i>Gestión</i>	5
1.2.2. <i>Importancia de la gestión</i>	5
1.2.3. <i>Gestión Administrativa</i>	6
1.2.4. <i>Objetivos de la Gestión Administrativa</i>	7
1.2.5. <i>Misión</i>	8
1.2.6. <i>Visión</i>	8
1.2.7. <i>Análisis FODA</i>	9
1.2.8. <i>Organigrama</i>	10
1.2.9. <i>Manual de Procesos</i>	12
1.2.10. <i>Flujograma</i>	13
1.3. Indicadores de gestión.....	15
1.3.1. <i>Recursos empresariales</i>	17
1.3.2. <i>Optimización de recursos</i>	17
1.4. Idea a defender.....	18

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO.....	19
2.1. Enfoque de investigación.....	19
2.2. Nivel de investigación.....	20
2.2.1. <i>Investigación exploratoria</i>	20

2.2.2.	<i>Investigación descriptiva</i>	20
2.3.	Diseño de investigación	20
2.3.1.	<i>Bibliográfica</i>	20
2.3.2.	<i>Analítica</i>	21
2.4.	Tipo de estudio.	21
2.4.1.	<i>Investigación de campo</i>	21
2.5.	Población y muestra	22
2.6.	Métodos, Técnicas e instrumentos de investigación	22
2.6.1.	<i>Método de investigación</i>	22
2.6.2.	<i>Técnicas de investigación</i>	23
2.6.3.	<i>Instrumento de investigación</i>	24

CAPÍTULO III

3.	MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	25
3.1.	Resultados	25
3.2.	Análisis de los resultados	35
3.3.	Tema de la propuesta	36
3.4.	Contenido de la propuesta	36
3.4.1.	<i>Normativa para la administración del talento humano</i>	38
3.4.2.	<i>Direccionamiento estratégico</i>	45
3.4.2.1.	<i>Reseña histórica</i>	46
3.4.2.2.	<i>Misión Empresarial</i>	47
3.4.2.3.	<i>Visión Empresarial</i>	47
3.4.2.4.	<i>Valores Empresariales</i>	48
3.4.2.5.	<i>Objetivos Empresariales</i>	49
3.4.2.6.	<i>Servicios ofrecidos</i>	50
3.4.3.	Manual de funciones	51
3.4.3.1.	<i>Organigrama estructural</i>	52
3.4.4.	Manual de procesos y procedimientos	66
3.4.5.	Guía de evaluación del talento humano	98

CONCLUSIONES	103
---------------------------	-----

RECOMENDACIONES	104
------------------------------	-----

GLOSARIO

BIBLIOGRAFÍA

ANEXOS

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1-1:	Simbología de flujogramas.....	15
Tabla 1-2:	Población.....	22
Tabla 1-3:	Permiso de funcionamiento del hotel	25
Tabla 2-3:	Proceso Administrativo	26
Tabla 3-3:	Normativa interna del hotel.....	27
Tabla 4-3:	Organigrama estructural.....	28
Tabla 5 - 3:	Funciones del personal	29
Tabla 6-3:	Documentación administrativa.....	30
Tabla 7-3:	Supervisor de actividades.....	31
Tabla 8 - 3:	Evaluaciones de rendimiento del personal	32
Tabla 9 - 3:	Modelo de gestión administrativa	33
Tabla 10-3:	Mejoraría el rendimiento.....	34
Tabla 11-3:	Resultados de la encuesta.....	35
Tabla 12-3:	Datos generales	46
Tabla 13-3:	Funciones del Gerente General	54
Tabla 14-3:	Funciones del Contador.....	56
Tabla 15-3:	Funciones del Recepcionista	57
Tabla 16-3:	Funciones de los botones.....	58
Tabla 17-3:	Funciones del Auxiliar de limpieza.....	59
Tabla 18-3:	Funciones del Jefe de Cocina	60
Tabla 19-3:	Funciones del Cocinero.....	61
Tabla 20-3:	Meseros	62
Tabla 21-3:	Cajera	63
Tabla 22-3:	Funciones del Barista	64
Tabla 23-3:	Funciones del Parrillero	65
Tabla 24-3:	Procesos por áreas del Hotel Mirador de Bellavista.....	67
Tabla 25-3:	Reclutamiento, selección y contratación del personal.....	69
Tabla 26-3:	Capacitación al personal.....	72
Tabla 27-3:	Rotación en las áreas de trabajo	75
Tabla 28-3:	Evaluación de los procesos internos.....	78
Tabla 29-3:	Proceso contable.....	81
Tabla 30-3:	Reservación de habitaciones	84
Tabla 31-3:	Cancelación de reservaciones.....	85
Tabla 32-3:	Servicio de alojamiento.....	87

Tabla 33-3: Mantenimiento de las instalaciones.....	89
Tabla 34-3: Definición de menús y platos a la carta.....	92
Tabla 35-3: Preparación de alimentos	94
Tabla 36-3: Solicitud de provisión de alimentos	96
Tabla 37-3: Pedidos para llevar	97
Tabla 38-3: Evaluación de funciones.....	99
Tabla 39-3: Evaluación de procesos internos	102

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1-1:	Estructura del FODA	9
Figura 2-1:	Organigrama Vertical.....	11
Figura 3-1:	Organigrama Horizontal	11
Figura 4-1:	Organigrama Circular	11
Figura 5-1:	Organigrama Mixto.....	12
Figura 1-3:	Marca Mirador de Bellavista.....	36
Figura 2-3:	Contenido de la propuesta.....	37
Figura 3-3:	Ubicación del Mirador de Bellavista	46
Figura 4-3:	Parámetros para la elaboración de la misión empresarial	47
Figura 5-3:	Parámetros para la elaboración de la visión empresarial	48
Figura 6-3:	Valores empresariales del Hotel Mirador de Bellavista.....	48
Figura 7-3:	Servicios del Hotel Mirador de Bellavista	50
Figura 8-3:	Organigrama estructural del Hotel Mirador de Bellavista	52
Figura 9-3:	Áreas funcionales.....	53
Figura 10-3:	Área administrativa del Hotel Mirador de Bellavista	54
Figura 11-3:	Área de Hospedaje del Hotel Mirador de Bellavista.....	57
Figura 12-3:	Área de cocina y restaurante del Hotel Mirador de Bellavista.....	60
Figura 13-3:	Área de cafetería, heladería y comida rápida del Hotel Mirador de Bellavista.	64
Figura 14-3:	Reclutamiento, selección y contratación del personal	68
Figura 15-3:	Requerimiento de personal.....	70
Figura 16-3:	Capacitación del personal.	71
Figura 17-3:	Cronograma de capacitación.....	73
Figura 18-3:	Rotación en las áreas de trabajo	74
Figura 19-3:	Informes de los procesos internos.....	76
Figura 20-3:	Evaluación de los procesos internos.	77
Figura 21-3:	Informe de evaluación.....	79
Figura 22-3:	Proceso contable en general.....	80
Figura 23-3:	Lista de proveedores	82
Figura 24-3:	Reservación de habitación	83
Figura 25-3:	Cancelación de reservaciones	85
Figura 26-3:	Servicio de alojamiento.....	86
Figura 27-3:	Mantenimiento de las instalaciones	88
Figura 28-3:	Informes mantenimiento diario.....	90
Figura 29-3:	Definición de menús y platos a la carta	91

Figura 30-3:	Preparación de los alimentos.....	93
Figura 31-3:	Solicitud de provisión de alimentos.....	95
Figura 32-3:	Pedidos para llevar.....	97

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1-3:	Permiso de funcionamiento del hotel.....	25
Gráfico 2-3:	Proceso Administrativo	26
Gráfico 3-3:	Normativa interna del hotel	27
Gráfico 4-3:	Organigrama estructural	28
Gráfico 5 - 3:	Funciones del personal	29
Gráfico 6 - 3:	Documentación administrativa	30
Gráfico 7-3:	Supervisor de actividades	31
Gráfico 8 - 3:	Evaluaciones de rendimiento	32
Gráfico 9-3:	Modelo de gestión.....	33
Gráfico 10-3:	Mejoraría el rendimiento	34

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A:	FORMATO DE LA ENCUESTA
ANEXO B:	FOTOS MIRADOR DE BELLAVISTA
ANEXO C:	FOTOS DE HOSPEDAJE
ANEXO D:	ALIMENTACIÓN

RESUMEN

El presente Trabajo de Titulación tuvo por objetivo: Diseñar un modelo de gestión administrativa para el Hotel Mirador de Bellavista partiendo del diseño de herramientas administrativas para la optimización de los recursos, fue necesario el planteamiento de este tema debido a los problemas reportados en el contacto inicial con su representante legal, donde se pudo conocer duplicidad de funciones y el no contar con evidencia de la realización de varias acciones, en lo referente al capítulo marco teórico referencial se incluyeron conceptos de varias fuentes de consulta bibliográfica para el direccionamiento de la propuesta, es un tipo de investigación mixta, siendo un estudio no experimental apoyado en los métodos inductivo y deductivo, se aplicó una encuesta para determinar si el tema era viable. En lo referente a los resultados para la totalidad del personal es necesario el modelo de gestión para enfocar los recursos a las actividades previstas, también se pudo establecer los siguientes lineamientos, se partió de un reglamento interno de trabajo, se definió la misión, visión y objetivos empresariales, para posteriormente diseñar el organigrama estructural, manual de funciones y procesos, también se elaboró los mecanismos de evaluaciones para que posteriormente se apliquen en el desarrollo de las actividades. En conclusión una de las principales deficiencias es el desconocimiento de las funciones previstas, no se ha realizado de otras actividades importantes para la imagen del hotel, y la falta de un organigrama estructural que presente la posición jerárquica por lo que se recomienda la socialización del organigrama estructural y manual de funciones donde se definen las actividades principales, el perfil de los puestos de trabajo y cuáles son los puntos que deben ser evaluados posteriormente o sancionados si no se cumple.

Palabra clave: <GESTIÓN ADMINISTRATIVA>, <REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO>, <FILOSOFÍA EMPRESARIAL>, <ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL>, <MANUAL DE FUNCIONES>



17-04-2023

0691-DBRA-UTP-2023

ABSTRACT

The objective of this Degree Work was to: Design an administrative management model for Mirador de Bellavista Hotel based on the design of administrative tools for the optimization of resources, it was necessary to address this issue due to the problems reported in the initial contact with its legal representative, where it was possible to find out duplication of functions and not having evidence of the performance of various actions, regarding the referential theoretical framework chapter, concepts from various sources of bibliographical consultation are included for the direction of the proposal, it is a type of mixed research, being a non-experimental study supported by inductive and deductive methods, a survey was applied to determine if the topic was viable. Regarding the results for the entire staff, the management model is necessary to focus resources on the planned activities, it was also possible to establish the following guidelines, starting from an internal work regulation, defining the mission, vision, and business objectives, to later design the structural organization chart, manual of functions and processes, evaluation mechanisms were also developed so that they can later be applied in the development of activities. In conclusion, one of the main deficiencies is the knowledge of the planned functions, other important activities for the image of the hotel have not been carried out, and the lack of a structural organization chart that presents the hierarchical position, for which the socialization of the organization chart is recommended. structural and functions manual where the main activities are defined, the profile of the jobs and qualities are the points that must be evaluated later or sanctioned if it is not fulfilled.

Keywords: <ADMINISTRATIVE MANAGEMENT>, <INTERNAL WORK REGULATIONS>, <BUSINESS PHILOSOPHY>, <STRUCTURAL ORGANIZATION CHART>, <MANUAL OF FUNCTIONS>.



Lcda, Yajaira Natali Padilla Padilla Mgs

0604108126

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de titulación tiene por objetivo: Diseñar un modelo de gestión administrativa para el Hotel Mirador de Bellavista partiendo del diseño de herramientas administrativas para la optimización de los recursos.

En el primer capítulo se definió la problemática que origino el presente documento, fue necesario el planteamiento de este tema debido a los problemas reportados en una entrevista inicial con el encargado del Hotel Mirador de Bellavista, se incluyen los conceptos de varios autores sobre los temas incluidos en el presente trabajo de titulación, procurando el direccionamiento de los temas que serán tratados en el desarrollo de la propuesta.

En el segundo capítulo se revisan los tipos, métodos, técnicas e instrumentos de investigación para la obtención de información que permite el desarrollo del modelo de gestión administrativa partiendo de la aplicación de una encuesta para establecer la factibilidad del tema propuesto.

En el tercer capítulo se partió de un análisis de los resultados también se diseñaron manuales de funciones de procedimientos y procesos enfocados a la administración del talento humano procurando herramientas para el proceso de evaluación del personal del hotel, finalmente se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

1. MARCO TEÓRICO - REFERENCIAL

1.1. Antecedentes de la investigación

Un modelo de gestión administrativa le permite a una empresa u organización realizar una serie de actividades a través de un conjunto de acciones, también permite a la empresa que, mediante el cumplimiento de tareas y aplicación del esfuerzo necesario, las empresas pueden aumentar la productividad, alcanzar los objetivos y, lo más importante, reducir los recursos. Para el desarrollo del trabajo de investigación se ha tomado como referencia los diferentes temas de los repositorios de las universidades nacionales y otros documentos investigativos relacionados a la gestión administrativa, en vista que un Modelo de Gestión Administrativa es de gran importancia para el funcionamiento de cada una de las empresas.

Para Espinoza (2018) en su trabajo de investigación denominado: *Diseño de un sistema de gestión administrativa para la Cooperativa de Taxis “La Politécnica”, del cantón Riobamba, provincia de Chimborazo, para el periodo 2017*, manifiesta que el sistema de gestión administrativa tiene la finalidad de hacer eficiente el trabajo de los socios, además menciona que para poder implementar del modelo de gestión se realiza un diagnóstico permitió detectar el manejo inadecuado a nivel administrativo, esto debido a la ausencia de una herramienta administrativa que permitan tener un apropiado control y manejo de su gestión. Por lo tanto, se vio en la necesidad de la implementación de este modelo para así mejorar los procedimientos en su servicio brindado a la ciudadanía tanto local, nacional o extranjera.

Es necesario en cualquier tipo de empresa un modelo de gestión administrativa que dirija las actividades, partiendo de un diagnóstico donde se puedan definir los puntos críticos que afectan el cumplimiento de los objetivos, pues detectar estos puntos permite a una empresa tomar mejores decisiones con el fin de mejorar su productividad y obtener mejores resultados mediante una gestión adecuada de los recursos disponibles de la empresa, por lo tanto con un modelo de gestión bien estructurado en una empresa puede ayudar cumplir con sus objetivos y llegar a ser reconocida por el buen funcionamiento, servicio y atención que brinda al momento de ofertar sus productos .

Según el autor Bagua (2019) en su trabajo de titulación denominado *Diseño de un modelo de gestión, administrativo y financiero para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Columbe,*

cantón Colta, provincia de Chimborazo, nos da a conocer el marco teórico y conceptual sobre los Modelos de Gestión Administrativo y Financiero, con la finalidad de conocer la estructura, su desarrollo, el cumplimiento de procesos, actividades y tareas que pueden ser mejorados al aplicar el modelo de Gestión. En el GAD parroquial de Columbe existen varios procesos administrativos y financieros que se ejecutan, entre los que se destacan las adquisiciones de bienes y/o servicios mediante el proceso de compras públicas, el pago de sueldos y salarios de la nómina de empleados y trabajadores, arquezos de caja, conciliaciones bancarias, entre otros. Estos procesos se han incluido en el modelo de gestión Administrativo y Financiero que deberá utilizar el GAD parroquial.

Se puede conocer la importancia de tener un modelo de gestión administrativa que no solo deben aplicar empresas públicas; sino en todas las empresas ya sean públicas o privadas ,las que brindan servicios u ofertan productos a la población en general ,mediante una buena estructura la aplicación de este modelo permitirá que cada uno de los funcionarios y/o empleados de las distintas empresas puedan realizar sus actividades de manera eficiente y permita el logro de objetivos tanto empresariales como personales.

Para Guerra (2018) en su trabajo investigativo denominado: *Modelo de gestión administrativa para el Centro Comercial Popular La Condamine, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*, nos indica que para el desarrollo del modelo de gestión administrativa en el mercado se procedió a la realización un análisis de observación total a las instalaciones del centro, se elaboró una proyección estratégica y estructural, se identificó los procesos internos y externos de la administración y se elaboró una descripción de funciones en base a la estructura organizacional, mismas que permitieron determinar varias carencias dentro de las distintas áreas del mercado partiendo de la administrativa, operativa y técnica al momento de brindar servicio a los usuarios, deficientes canales de comunicación que existen lo que se refleja en las diferentes tomas de decisiones.

Un modelo de gestión administrativo permite la aplicación de un adecuado proceso directivo y conlleva a una buena estructura administrativa tiene como objetivo ayudar a mejorar la calidad de servicio público mediante el logro de metas, objetivos a alcanzar y la optimización de las funciones y la gestión administrativa con el fin de ayudar a mejorar, alcanzar, fortalecer, cumplir y monitorear los objetivos y procesos del centro comercial, con programas permanentes de capacitaciones a los comerciantes y de esta manera fortalecer su calidad de servicios que ofrecen a la ciudadanía

Para Ayuy (2017) en su trabajo de titulación llamado: *Diseño de un modelo de gestión administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural de Sevilla Don Bosco, cantón Morona Provincia de Morona Santiago, 2016-2017*. Manifiesta que la finalidad del proyecto de investigación es determinar el esquema administrativo a seguir que permita un orden estructural dentro de la institución. El objetivo fundamental es elaborar un modelo de gestión administrativo a través de un diagnóstico técnico para generar desarrollo organizacional en la entidad. Por medio de distintas técnicas necesarias para recabar una información cualitativa y cuantitativa, aplicando los métodos inductivo y deductivo.

Seguir un proceso adecuado mediante un análisis dentro de una empresa permite determinar cuáles son las áreas que deben acogerse a un nuevo modelo donde se establece estrategias que permiten a cada uno de los funcionarios a establecer canales de comunicación adecuados con el personal que los rodea para poder generar un ambiente de confianza y establecer lazos de amistad estableciendo adecuadamente cuales son los roles o funciones administrativas que le corresponde a cada uno para realizar y de esa manera generar un mejoramiento continuo en la gestión pública, con el fin deben beneficiar a toda una comunidad que requiere atención prioritaria.

Según Cañizares (2019) en su trabajo investigativo denominado: *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para las empresas productoras de ladrillo*, nos indica que un modelo de gestión para las empresas productoras de ladrillo, contribuye al desarrollo económico – social de este sector productivo, para poder implementar un modelo de gestión administrativa dentro de este tipo de empresas se debe partir desde una indagación y llegar aplicar técnicas, métodos, conocer y analizar los resultados del diagnóstico y proceder a la estructurar un modelo de gestión.

Mediante el diagnóstico aplicado en las empresas productoras de ladrillo del cantón Chambo, provincia de Chimborazo, se evidenció la deficiencia en el proceso administrativo, no se realiza planificación ni organización y en las áreas de dirección, coordinación y control, son procesos que se pueden mejorar, debido a que los realizan de manera empírica, por ende un modelo de gestión administraba en sector productivo permite cumplir los objetivos empresariales y alcanzar las metas aplicando las estrategias propuestas, para mejorar el entorno socio – económico de este sector productivo.

Mediante los proyectos investigativos podemos recopilar una información varia que nos permite conocer cuál es el proceso que se debe tener para poder implementar una serie de herramientas dentro de las distintas empresas, que mediante un modelo bien estructura la empresa u organización puede seguir de forma ordenada cada una de las actividades que ayuden a mejorar cada uno de los procesos, por lo tanto la implementación de un Modelo de Gestión Administrativa

tiene la finalidad de mejorar los resultados, siendo una herramienta ideal para el cumplimiento de las metas empresariales.

1.2. Marco teórico

1.2.1. Gestión

Según Benavides (2011, pág.13), Gestión es un conjunto de actividades que permite llegar a un punto deseado, en este caso es necesario en las empresas puesto no solo direcciona recursos sino acciones para llegar a una meta definida procurando llegar a un mejor punto dentro del mercado objetivo. El fin primordial en la gestión es aumentar la productividad y eficacia en una perspectiva a largo plazo. De esta manera, una buena gestión es aquella que obtiene buenos resultados, ya sean administrativos y/o económicos, mientras que una mala gestión conducirá a malos resultados y, en el peor de los casos, a la quiebra de la empresa.

Hablar de gestionar una empresa es sin duda el caso más común de todos, pero también podemos hablar de la gestión de un ministerio u organismo estatal. Esto se debe a que manejan un fondo económico, es decir, una determinada cantidad de dinero la cual deben darle un correcto uso y administrarla.

1.2.2. Importancia de la gestión

Para Mendoza A. (2017, pág. 951) la importancia de la gestión en las empresas radica en las acciones que se generan con la finalidad de fijar un modelo de negocios, procurando un cambio en la organización con actividades innovadores y alcanzar el posicionamiento en el mercado esperado.

La gestión 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. 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.

1.2.3. *Gestión Administrativa*

La Gestión como un modelo integral de los Recursos Humanos que, con un nuevo enfoque, detecta, adquiere, potencia y desarrolla las competencias que dan valor agregado a la empresa y a las personas, brindándoles la diferenciación como una ventaja competitiva (Gonzalez, 2017).

Dentro de los beneficios tenemos:

- La posibilidad de definir perfiles profesionales que favorecerán a la productividad.
- El desarrollo de equipos que posean las competencias necesarias para su área específica de trabajo.
- La identificación de los puntos débiles, lo que permite intervenciones de mejora que garantizan los resultados.
- El gerenciamiento del desempeño con base en objetivos medibles, cuantificables y con posibilidad de observación directa.
- El aumento de la productividad y la optimización de los resultados.
- La concienciación de los equipos para que asuman la corresponsabilidad de s autodesarrollo.

Para Quiroga (2020) la gestión administrativa es el área responsable de coordinar los recursos administrativos de la empresa. Para llevar a cabo esta tarea, es necesario organizar las necesidades, los procesos y los recursos con los que dispone cada departamento de la empresa y gestionarlos de la mejor manera. Básicamente, la gestión administrativa consiste en dirigir y mantener el control sobre los recursos de una organización, todo ello para obtener los mejores resultados. También nos da a conocer lo siguiente:

- **Los beneficios de la gestión administrativa**

La gestión administrativa ofrece un conjunto de beneficios que ayudan a una empresa alcanzar el éxito. ¡Los beneficios son muchos!, pero nombraremos los tres más importantes.

- **Aumento de la productividad**

La gestión administrativa permite ejecutar muchos procesos de forma más optimizada y sencilla. La idea es tener la oportunidad de modificar todos aquellos procesos que, en lugar de ayudar en la eficiencia, retrasan la productividad. Con todas las modificaciones y ajustes, la productividad

del equipo es mucho más evidente. Además, el gerente administrativo tiene la oportunidad y de centrarse en otras tareas.

- **Concentrarse en lo que realmente importa**

Sin la gestión administrativa es imposible centrarse en los objetivos. Con una planificación bien ejecutada, estrategias definidas y un equipo productivo y organizado, los objetivos que antes parecían imposibles de alcanzar se hacen tangibles a corto, mediano y largo plazo.

La gestión administrativa tiene una relación directa con el talento humano, siendo el recurso principal dentro de la empresa, de su correcto trabajo se podrán alcanzar los mejores resultados, cabe destacar que cuenta con herramientas encaminadas al aumento de la producción, mejorar los resultados y alcanzar nuevos objetivos.

1.2.4. *Objetivos de la Gestión Administrativa*

Los objetivos de la gestión administrativa según Calix, (2016), establece los siguientes objetivos:

- Identificar las herramientas necesarias para que la gestión administrativa se de en forma efectiva.
- Describir las competencias que debe poseer un director con gestión administrativa.
- Analizar el contexto en el que se desenvuelve el director general de la organización.
- Analizar las diferentes herramientas con las que cuenta un gestor educativo.

Para Mendoza (2017, pág.951) 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. 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 permite innovar, desarrollar y generar recursos partiendo del desarrollo de actividades diseñadas para optimizar los recursos, fijando objetivos claros para la dirección de esfuerzos.

1.2.5. Misión

Según Fernández F. (2017, pág.185) la misión en el ámbito de una empresa, organización o institución supone la definición de los máximos objetivos que esta pretende alcanzar; viene a ser su razón de ser y contribuye a la enunciación objetiva de su personalidad, de su identidad. Esta misión no puede estar aislada del entorno en el que se lleva a cabo y de los medios de los que se pretende dotar.

En ella se establece el marco de la cultura de la organización hasta el punto de que llega a establecer una relación biunívoca, de mutua determinación; la misión condiciona la cultura y esta puede afectar el desempeño de la misión generándose una dialéctica que, por lo común, acaba por hacer primar la misión.

La definición de la misión implica la definición del campo de actividad propio de la organización, esto es, de las distintas actividades que esta puede acometer, así como para la identificación de las capacidades esenciales que la empresa ha desarrollado o puede desarrollar.

La misión responde a la pregunta de ¿cuál es la razón de ser de esta empresa? Es el motivo por el cual existe, y por tanto da sentido y guía a las actividades de empresa. La misión es el objetivo central, el propósito más importante por el que deben trabajar y esforzarse sus miembros. Debe contener características que el permitan permanecer en el tiempo. (Leiva, 2017, pág.61).

La misión define lo que es una empresa en la actualidad, cuáles son los recursos que tiene y de qué manera estos se emplean para el cumplimiento de sus actividades ordinarias.

1.2.6. Visión

La táctica está en relación con un sentido, el tacto, un sentido muy primario. La política está basada sobre la palabra e implica simultáneamente a la boca y al oído. La estrategia es la ciencia del plano, es la visión. La vista es un sentido de primer nivel en la medida en que permite la ubicación y contextualización del resto. La estrategia sirve consecuentemente a la orientación de los niveles inferiores de decisión, tácticos u operacionales, posibilitando la coordinación y sincronización de los esfuerzos desarrollados en ellos. El olfato queda como un sentido olvidado, en apariencia superfluo, aunque ligado a la sensibilidad, a la excelencia (Fernández F.,2017,pp. 185 - 186).

Para Leiva (2017, pág.60) la visión es la concepción de qué es lo que queremos llegar a ser, lo cual es ir más allá de lo que podemos llegar a ser, según la lógica. La formulación de la visión se hace recurriendo a la creatividad y al entusiasmo. Se dice que la persona que va más allá de lo que se podía haber esperado, siempre es visionaria. Siempre habrá un componente de sueño y de ilusión en la visión.

En momentos difíciles para el empresario, el sueño realizable lo sostendrá y lo entusiasmará. El emprendedor es visionario, La visión es cuando cierro los ojos y pienso en lo que me gustaría que fuera mi empresa, es el futuro deseado, es el sueño sobre la empresa. En suma, escriba una visión pensando en la realidad futuro que se construye para sí misma la empresa, en función de sus deseos, sueños, ideales, valores y creencias.

La visión se realiza con la finalidad de proyectar la empresa a un futuro, para lo cual establece las acciones a ser realizada y los recursos que se requieren para alcanzar este objetivo, cabe destacar que se cimientan en los valores corporativos.

1.2.7. *Análisis FODA*

Un análisis FODA nos permite conocer el funcionamiento de una entidad, también conocida como una forma de organizar la información que supone un punto fuerte a una oportunidad de negocio, y evitar que coincida un punto débil y una amenaza a la vez. La principal ventaja del FODA es que permite discriminar entre los aspectos que refieren única y exclusivamente al ámbito interno de la empresa, y sobre los que la empresa debe tener un control absoluto, y los aspectos que pertenecen al ámbito externo, y sobre que no existe un control directo. (Federico, Loguzzo, & Fedi, 2016).

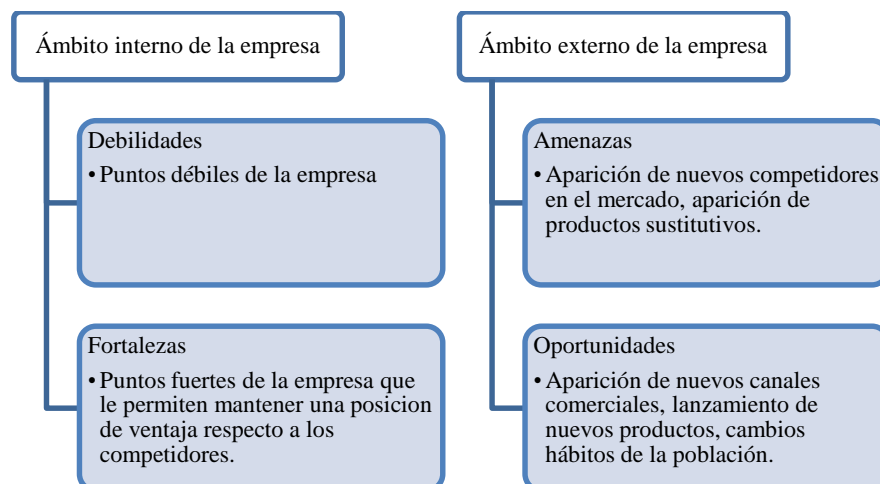


Figura 1-1: Estructura del FODA

Fuente: Gutiérrez R (2018).

Realizado por: Vargas Tierra, Luis. (2021).

La matriz FODA permite la presentación no solo de un análisis interno sino también externo, ve a la empresa como un todo, procura detectar las deficiencias internas que pueden ser controladas con políticas y procesos propios de la empresa, y da a conocer las circunstancias que pueden amenazar la existencia en el mercado de la organización.

1.2.8. Organigrama

El organigrama es la representación gráfica de la estructura organizativa de la empresa. En él se reflejan los niveles de responsabilidad que existen (en sentido vertical) y las áreas de actuación en las que está estructurada la actividad de una empresa (en sentido horizontal), así como las relaciones jerárquicas y funcionales que se dan en ella.

La forma más habitual de representar un organigrama es utilizando rectángulos. Estos rectángulos representan los puestos o funciones que se llevan a cabo en la empresa y se encuentran unidos entre sí por líneas que señalan las relaciones ascendentes (con sus superiores) y descendentes (con sus subordinados) que se dan entre los distintos puestos. (Fernández , 2017,pág.15-16).

- **Relaciones jerárquicas** son las relaciones de autoridad que se dan entre un superior y sus subordinados.
- **Relaciones funcionales** son aquellos que se dan entre dos puestos que no tienen dependencia jerárquica, si bien uno de ellos ejerce una autoridad de decisión sobre el otro exclusivamente para el ámbito referido a la propia función del primero.

Mientras Gutiérrez (2018) establece los siguientes tipos de organigramas:

1. *Organigrama vertical*: Los datos se representan en forma de pirámide. En la cúspide de la pirámide se encuentran los directivos de la empresa o entidad más importantes, y abajo están los trabajadores con menos poder de toma de decisiones.

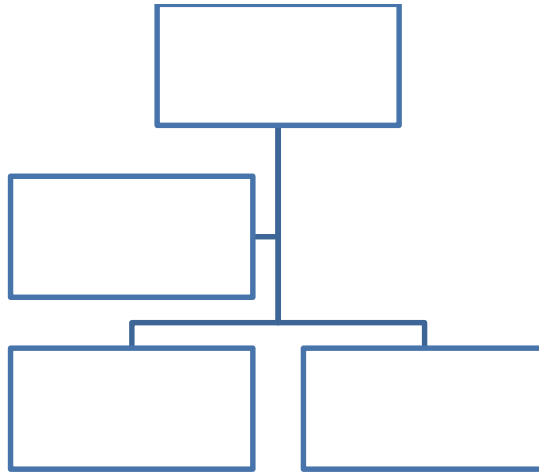


Figura 2-1: Organigrama Vertical

Fuente: Gutiérrez R (2018).

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021).

2. *Organigrama horizontal:* Se ordenan de izquierda a derecha. Los niveles de jerarquía se representan en forma de columna.

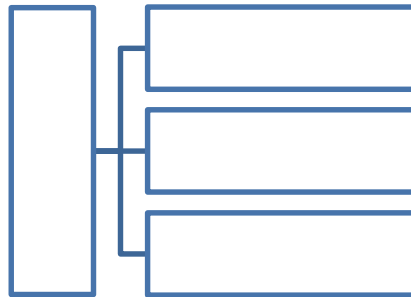


Figura 3-1: Organigrama Horizontal

Fuente: Gutiérrez R (2018).

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021).

3. *El organigrama circular:* En el centro está la dirección y alrededor los demás miembros ocupando un puesto en base a su cargo y poder.

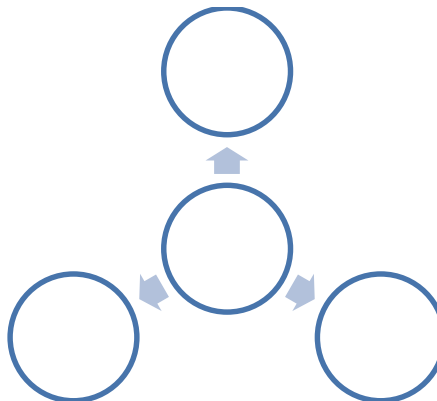


Figura 4-1: Organigrama Circular

Fuente: Gutiérrez R (2018).

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021).

4. *El organigrama mixto*: Incluye elementos verticales y horizontales para completar las posibilidades de la gráfica.



Figura 5-1: Organigrama Mixto

Fuente: Gutiérrez R (2018)

Realizado por Vargas Tierra: Luis Gonzalo (2021)

Los organigramas estructurales son representaciones gráficas de la posición jerárquica que mantiene una empresa, su diseño es importante no solo para detectar a los principales de la organización con los respectivos subordinados sino también para conocer cómo se va a direccionar la información a través de las áreas empresariales.

1.2.9. Manual de Procesos

Para Vivanco (2017, pág 2) Los Manuales de Procedimientos son herramientas efectivas del Control Interno las cuales son guías prácticas de políticas, procedimientos, controles de segmentos específicos dentro de la organización; estos ayudan a minimizar los errores operativos financieros, lo cual da como resultado la toma de decisiones óptima dentro de la institución. El manual de procedimientos es un documento del sistema de Control Interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre políticas, funciones, sistemas y procedimientos de las distintas operaciones o actividades que se realizan en una organización.

Los Manuales de Procedimiento son un documento que contiene, en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la menor ejecución del trabajo.

El manual de procesos debe contener los siguientes elementos según la (Escuela Latinoamericana de Ingeniería de Calidad., 2019):

- **Introducción**
- **Objetivos:** Se debe definir los objetivos y estos deben ser claros, pues como se ha indicado, el procedimiento es una descripción de tareas que ordenadas y en secuencia nos llevarán a una meta, la cual desde el principio debe quedar clara para el lector y plasmada en el objetivo.
- **Áreas de aplicación:** Se debe definir el o las áreas de acción que cubren los procedimientos.
- **Responsables:** Se debe definir qué personas de la empresa se involucrarán y quiénes son los responsables de cada acción a realizarse.
- **Políticas:** En esta sección se incluyen los criterios o lineamientos generales de acción que se determinan en forma explícita para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participaban en los procedimientos.
- **Descripción de las operaciones:** Describir las actividades, explicar a detalle el procedimiento. Esto es, describir paso a paso lo que se debe realizar y quién es el responsable de cada tarea y acción.
- **Formatos:** En esta sección se incluyen formas impresas o digitales que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan dentro del mismo o se adjuntan como apéndices. En la descripción de las operaciones que impliquen su uso, debe hacerse referencia específica de éstas, empleando para ello números indicadores que permitan asociarlas en forma concreta.
- **Diagramas de flujo:** En esta sección se añaden los flujos que permiten saber cuál es la secuencia de la información o de los documentos a lo largo del procedimiento que se describe.
- **Terminología:** En esta sección se ingresa la lista de conceptos de carácter técnico relacionados con el contenido y técnicas de elaboración de los manuales de procedimientos, que sirven de apoyo para su uso o consulta

El manual de procesos genera un documento donde se plasman las actividades y recursos que son enfocados desde una empresa a fin de cumplir con la misión de creación procurando llegar a los objetivos fijados por la administración.

1.2.10. Flujograma

Un flujograma es el reflejo gráfico y esquemático de un conjunto de actividades que pueden estar referidas a las etapas de un proyecto o a las fases de un proceso. El Flujograma es una herramienta útil para identificar cada una de las tareas en las cuales se puede descomponer un proceso, reflejar las secuencias que se dan entre ellas, así como el orden establecido. En el caso concreto de la archivística se ocupa, fundamentalmente, de representar los procesos de gestión documental que tiene lugar, es decir, el conjunto ordenado de etapas por las cuales un documento puede pasar.

Como en cualquier Flujograma siempre hay punto de inicio de fin, los diagramas de flujo documental pueden representar un proceso de entrada de un documento al archivo, la salida de un documento del archivo, los movimientos internos de los documentos, el acceso, la modificación o el borrado de los mismos. etc.

Para representar un Flujograma, es necesario conocer las principales tareas del proceso y las relaciones que se dan con otros procesos, por ejemplo, cuando la finalización de un proceso es condición necesaria para el inicio de otro. A partir de ahí, la representación gráfica concreta puede variar, ya que lo interesante es utilizar la que mejor se adapte a los fines que se pretenden con el diagrama de flujo (Hermida, 2014, pág. 72).

Para AITECO (2017) un diagrama de flujo es una representación gráfica de un proceso. Cada paso del proceso se representa por un símbolo flujo diferente que contiene una breve descripción de la etapa de proceso. Los símbolos gráficos del flujo del proceso están unidos entre sí con flechas que indican la dirección de flujo del proceso.








El diagrama de flujo ofrece una descripción visual de las actividades implicadas en un proceso. Muestra la relación secuencial entre ellas, facilitando la rápida comprensión de cada actividad y su relación con las demás, el flujo de la información y los materiales, las ramas en el proceso, la existencia de bucles repetitivos, el número de pasos del proceso, las operaciones de interdepartamentales. Facilita también la selección de indicadores de proceso.

Para Münch (2010) los diagramas de proceso también se les conocen como Flujograma. Los diagramas de proceso permiten:

- Simplificar el trabajo.
- Mejorar los procesos.
- Eliminar demoras y tiempos ociosos.

Simbología. - en los diagramas de flujo se utilizan distintos símbolos para indicar ciertos procesos, el siguiente cuadro nos muestra la simbología más usual; otros símbolos aparecen a continuación:

Tabla 1-1: Simbología de flujogramas

	Inicio	Hay operación cuando algo está siendo creado, cambiado o añadido, es decir, cuando se modifican las características de este algo.
	Operación	Cuando algo es revisado, verificado o inspeccionado, sin ser alterado en sus características.
	Transporte o traslado	Acto de mover de un lugar a otro.
	Espera o demora	Etapas en que algo permanece ocioso en espera de que algo acontezca. También se le llama almacenamiento o archivo temporal.
	Actividad o proceso	Indica una acción o proceso.
	Decisión	Cuando se toma un curso de acción entre dos o más alternativas.
	Almacenamiento	Cuando se almacena o archiva algo para ser guardado con carácter definitivo.

Fuente: (Münch, 2010, p. 72).

Realizado por Vargas Tierra: Luis Gonzalo (2021).

Es la representación gráfica de un proceso, se incluyen símbolos precisos para una actividad definida, es de fácil comprensión y puede ser publicado para que el usuario de la información conozca en que parte del proceso esta.

1.3. Indicadores de gestión

Las organizaciones utilizan indicadores de gestión en múltiples niveles para evaluar su éxito al alcanzar las metas. Los indicadores de gestión de alto nivel pueden enfocarse en el desempeño general de la empresa, mientras que los KPI de bajo nivel pueden enfocarse en los procesos o los empleados en cada departamento como puede ser: ventas, mercadeo o un centro de soporte al cliente.

En su sentido más amplio, los KPI proporcionan la información sobre el desempeño más significativo que permite a las organizaciones (o sus stakeholders) comprender si la organización está o no en el rumbo correcto hacia las metas definidas. De esta manera, unos indicadores de desempeño bien diseñados son instrumentos vitales de navegación, que ofrecen una imagen clara de los niveles actuales de desempeño y si la empresa está donde debería estar.

Por otra parte, los indicadores de gestión también son herramientas esenciales para la toma de decisiones. Gracias a que ayudan a reducir complejidad del desempeño organizacional a un número pequeño de indicadores clave, los KPI facilitan la toma de decisiones y, en última instancia, ayudan a mejorar el desempeño organizacional. (Roncancio , 2018, pág. 35).

Para Salazar (2020) define los siguientes parámetros para su aplicación:

1. Racionalice el número de indicadores. Las mediciones deben alinearse con las prioridades estratégicas identificadas. Medir solo lo crítico, aunque haya muchos temas interesantes.

2. Establezca rangos de validez. Un indicador sin una escala no agrega valor. Si no hay cómo traducir la magnitud en un criterio, ese indicador no sirve. Semaforice los rangos, es decir, cree alertas de color en torno a los valores que los indicadores toman en cada corte de medición.

3. Priorice la efectividad. Esa es la forma más realista e impactante en que puede expresarse un indicador.

4. Céntrese en el control de sus procesos. Las mediciones deben estar enfocadas en la efectividad del proceso, por tanto, es básico que la organización esté racionalizada en torno a la administración de los mismos.

5. Moldee la organización desde el ámbito de los indicadores. Básese en causas y efectos.

6. Rompa el molde. No porque nadie lo hace significa que no funcione, no porque al vecino le fue mal a usted le irá igual. La medición por indicadores es una contra cultura, en países en desarrollo no nos gusta ser evaluados, medidos, comparados.

7. Escudriñe. Defina hitos que permitan evaluar avances reales, haga benchmarking en la misma industria o en otras o bien en el ámbito académico.

8. Su base de indicadores deberá contar con detectores y ejecutores, así como evaluadores, tanto ascendentes como descendentes. Así tendrá medidas cuya meta es de crecimiento o decrecimiento, según convenga (que crezca la participación de mercado y que decrezca el desperdicio de materiales).

9. Todos sus indicadores deben tener la misma base temporal, deben estar contruidos con base en evaluaciones periódicas idénticas Hay artificios a los que se puede recurrir para que

esto se materialice, por ejemplo, mensualizar indicadores anuales para mantener constantes ciertas medidas.

10. Características. Un indicador para ser considerado como tal debe reunir tres características fundamentales: medible.

Se aplican indicadores de gestión con la finalidad de medir el rendimiento comparando lo planificado con lo ejecutado, puede ser eficacia, eficiencia y economía en el uso de los recursos, pero también puede ser relacionado con la ética, ecología, educación, equidad, etc.

1.3.1. Recursos empresariales

Según Vargas (2013) los sistemas administración de los recursos empresariales son sistemas integrales de gestión para la empresa. Se caracterizan por estar compuestos por diferentes partes integradas en una única aplicación. Estas partes son de diferente uso, por ejemplo: producción, ventas, compras, logística, contabilidad, gestión de proyectos, inventarios y control de almacenes, pedidos, nóminas, etc.

- Los objetivos de la optimización de los recursos empresariales son los siguientes:
- Optimización de los procesos empresariales.
- Eliminación de datos y operaciones innecesarias de reingeniería.
- Acceso a toda la información de forma confiable, precisa y oportuna (integridad de datos)
- La posibilidad de compartir información entre todos los componentes de la organización.

1.3.2. Optimización de recursos

Según Botella (2019) la optimización de los procesos y los recursos trata de establecer acciones de mejora en aquellas tareas que intervienen en la elaboración del producto y/o servicio que ofrecemos desde nuestra organización.

Las organizaciones son espacios de interacción entre personas, procesos, tecnología, etc. El reto está en conseguir una adecuada integración entre todos ellos para asegurar que todas y cada una de las piezas, que conforman el motor de la organización, encajan de manera adecuada. Esto sólo es posible con un conocimiento profundo de dicho espacio. De esta manera, seremos capaces de generar el movimiento necesario, aprovechando los recursos y la interconexión de todas las partes.

La optimización de los procesos y los recursos trata de establecer acciones de mejora en aquellas tareas que intervienen en la elaboración del producto y/o servicio, pretendemos satisfacer plenamente sus necesidades.

Para Vargas (2013) Los elementos claves que marca la optimización de los recursos según son los siguientes:

- Inversión inadecuada para la educación continua del personal.
- Cambio de personal.
- El personal de soporte técnico en ocasiones contesta a las llamadas inapropiadas de la estructura corporativa.
- Los sistemas pueden ser difíciles de usarse.
- Muchos de los eslabones integrados necesitan exactitud en otras aplicaciones para trabajar efectivamente.
- La mala imagen de unión de la compañía puede causar problemas en su contabilidad, la moral de sus empleados y las líneas de responsabilidad.
- Hay problemas frecuentes de compatibilidad con algunos de los sistemas legales de los socios.
- Los sistemas pueden tener excesiva ingeniería respecto a las necesidades reales del consumidor.

1.4. Idea a defender

Con el Diseño de un modelo de gestión administrativa para el Hotel Mirador de Bellavista partiendo del desarrollo de herramientas administrativas se logrará optimizar los recursos.

CAPÍTULO II

2. MARCO METODOLÓGICO

2.1. Enfoque de investigación

El enfoque de investigación es mixto, se reconoce la aplicación de una investigación cualitativa y cuantitativa.

La investigación cualitativa es un método que estudia la realidad en su contexto natural, tal y como se produce, con el objeto de interpretar los fenómenos de acuerdo con los significados que tienen para las personas implicadas. La investigación cualitativa aporta una información alternativa, distinta y complementaria a la de los métodos cuantitativos que resulta útil para evaluar las perspectivas de las personas implicadas en el problema que estemos estudiando. (Molina, 2019).

Según Sánchez F. (2019) La investigación bajo el enfoque cuantitativo se denomina así porque trata con fenómenos que se pueden medir a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, su propósito más importante radica en la descripción, explicación, predicción y control objetivo de sus causas y la predicción de su ocurrencia a partir del desvelamiento de las mismas, fundamentando sus conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica o cuantificación, tanto de la recolección de sus resultados como de su procesamiento.

En el proyecto se realizó con finalidad principal contribuir con el turismo del cantón Riobamba, para lo cual se parte de los objetivos establecidos a partir de la necesidad detectada. Fue fundamental establecer las bases teóricas que fundamentan la comprensión del problema, para ellos se analizó el modelo de gestión administrativa.

El diseño de las actividades fue en el entorno a las estrategias de gestión, mismas que fueron las directrices para organizar las actividades que aporten con la promoción del Hotel Mirador de Bellavista Riobamba

En la presente investigación se utilizó una metodología cualitativa para la descripción de los aspectos claves dentro de la organización los mismos que plasmo en los manuales de procesos y organigrama estructural.

En lo referente a la investigación cuantitativa se aplicó en la tabulación de la encuesta estableciendo los resultados donde se definen la viabilidad del tema previsto.

2.2. Nivel de investigación

2.2.1. Investigación exploratoria

La investigación exploratoria consiste en proveer una referencia general de la temática, a menudo desconocida, presente en la investigación a realizar. Entre sus propósitos podemos citar la posibilidad de formular el problema de investigación, para extraer datos y términos que nos permitan generar las preguntas necesarias.

Permitió la obtención de información sobre las actividades propias del hotel con la finalidad de que sean presentados en diagramas de flujo y manuales que sirvan para salvaguardar los recursos de la empresa (Morales, 2018).

2.2.2. Investigación descriptiva

La investigación descriptiva es un tipo de investigación que se encarga de describir la población, situación o fenómeno alrededor del cual se centra su estudio. Procura brindar información acerca del qué, cómo, cuándo y dónde, relativo al problema de investigación, sin darle prioridad a responder al “por qué” ocurre dicho problema. Como dice su propio nombre, esta forma de investigar “describe”, no explica (Mejía, 2020).

Narra los procesos internos de la empresa con la finalidad de que sean plasmados en diagramas utilizando símbolos, imágenes, figuras geométricas, entre otros, en este tipo de investigación se pretendió responder las interrogantes propias del estudio, que se va hacer, quienes son los responsables, cuáles son los recursos y como evaluar su cumplimiento.

2.3. Diseño de investigación

2.3.1. Bibliográfica

Para Atiencia (2014) define como “un proceso sistemático y secuencial de recolección, selección, clasificación, evaluación y análisis de contenido del material empírico impreso gráfico, físico y / o virtual que servirá de fuente teórica, conceptual y/o metodológica para una investigación científica determinada”.

El tipo bibliográfico se utilizó conceptos, teorías estudios y demás tipos de investigaciones documentadas realizadas por expertos y conocedores de un campo de estudio. En este proyecto el método bibliográfico conceptualizó el problema y la comprensión de las variables dentro del marco teórico.

2.3.2. Analítica

El método analítico se desprende del método científico y es utilizado en las ciencias naturales y sociales para el diagnóstico de problemas y la generación de hipótesis que permiten resolverlos. No sólo sirven a estudiantes y profesionales de dichas áreas. También, su forma y metodología pueden ser de gran utilidad para otras disciplinas de tipo social, como lo son la economía, las finanzas, el marketing y los recursos humanos.

Es precisamente la efectividad y precisión que tienen los métodos científicos los que sirven a estas nuevas ciencias que necesitan de imparcialidad para diagnosticar procesos de tipo económico, comercial o industrial (Orellana, 2021).

El método análisis es el que través de un análisis en torno a una realidad observable se establecen comparaciones, relaciones, se identifican características y determinan aspectos claves para la comprensión de una o más variables de estudio. En este estudio se utilizó el método analítico para comprender el modelo de gestión administrativa aplicado en el Hotel Mirador de Bellavista Riobamba.

2.4. Tipo de estudio.

2.4.1. Investigación de campo

El análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios (Álvarez, 2016).

Para el desarrollo de la propuesta se parte de la investigación de campo, donde se puede plasmar los resultados de la observación directa, se mantuvo un registro ordenado de los hechos y cuáles

son los individuos que intervienen en un determinado proceso, generando diagramas de flujo y manuales de uso interno.

2.5. Población y muestra

La población es un conjunto de elementos que poseen características similares, en el caso del presente trabajo de titulación, son 17 los empleados que laboran en el Hotel, al ser un número limitado no es necesario el cálculo de la muestra estadística.

Tabla 1-2: Población

1	Gerente
1	Contador
1	Jefe de cocina
1	Cocinero
2	Mesero
1	Cajero
1	Barista
1	Parrillero
1	Cajero
2	Mesero
1	Recepcionista
2	Botones
2	Auxiliares de limpieza
Total 17	

Fuente: Personal del Hotel El Mirador
Realizado por Vargas Tierra: Luis Gonzalo (2021)

2.6. Métodos, Técnicas e instrumentos de investigación

2.6.1. Método de investigación

- **Método Inductivo**

El modelo inductivo que etimológicamente se deriva de la conducción a o hacia es un método basado en el razonamiento, el cual permite pasar de hechos particulares a los principios generales. Fundamentalmente consiste en estudiar u observar hechos o experiencias particulares con el llegara conclusiones que puedan inducir, o permitir derivar de ello los fundamentos de una teoría (Prieto, 2017, pág. 10).

Se aplicó el método inductivo en la revisión bibliográfica de los términos que necesariamente deben fueron incluidos en la fundamentación teórica y posteriormente se elaboró un diseño de los diferentes elementos del modelo de gestión administrativa para el Hotel Mirador de Bellavista Riobamba.

- **Método deductivo**

Método deductivo es un término de sus raíces lingüísticas significa conducir o extraer está basado en el razonamiento, al igual que el inductivo. Sin embargo, su aplicación es totalmente diferente, ya que en este caso la deducción intrínseca del ser humano permite pasar de principios generales a hechos particulares. Lo anterior se traduce esencialmente en el análisis de los principios generales de un tema específico: una vez comprobado y verificado que determinado principio es válido, se procede a aplicarlo a contextos particulares. (Prieto, 2017, pág.11).

El método deductivo parte de los fundamentos teóricos en el desarrollo de la propuesta, partió de lo específico a lo general, elaborando cada una de las herramientas administrativas que permitió consolidar el modelo de gestión administrativa.

2.6.2. Técnicas de investigación

- **Entrevista**

Para Caceres (2014) la *“Es una técnica directa e interactiva de recolección de datos, con una intencionalidad y un objetivo implícito dado por la investigación”*.

La entrevista ofrece muchas ventajas al investigador, ya que permitió conocer el problema desde la realidad del entrevistado, en este estudio la entrevista se aplicó al gerente propietario del Hotel Mirador de Bellavista Riobamba, quien dio a conocer a través de las interrogantes el proceso de gestión administrativa y sus resultados favorables.

- **Encuesta**

Técnica cuantitativa que consiste en una investigación realizada sobre una muestra de sujetos, representativa de un colectivo más amplio que se lleva a cabo en un contexto de la vida cotidiana, utilizando procedimientos estandarizados interrogación con el fin de conseguir mediciones cuantitativas sobre una gran cantidad de características objetivos y subjetivas de la población. (Caceres , 2014).

Su acción precisa la planeación de una encuestado un conjunto de preguntas que corresponden a los indicadores de las variables, con el objeto de obtener información que ayudaron a comprender mejor el problema.

- **Observación directa**

Según Caceres (2014) menciona que: *“no es mera contemplación; implica adentrarnos a profundidad en situaciones sociales y mantener un papel activo, así como una reflexión permanente. Estar atento a los detalles, sucesos, eventos e interacciones”*.

Esta técnica es fundamental para el desarrollo de los diferentes procesos internos, tiene como finalidad diagramar los pasos y las personas que intervienen definiendo las responsabilidades sobre este particular.

2.6.3. Instrumento de investigación

- **Ficha de entrevista**

La ficha de entrevista es un formato de registro de preguntas que se formularán a los expertos de la temática y las respuestas que se expondrán. La ficha de entrevista es el instrumento de investigación en el que se registran las respuestas que el entrevistado emite al entrevistador. El registro se debe realizar de manera exacta sin alterar la comunicación, las respuestas dan paso al análisis.

- **Cuestionario**

El cuestionario es una técnica de recogida de información sobre opiniones, actitudes y habilidades, aplicable a amplias muestras representativas de poblaciones definidas. Es el conjunto de preguntas formuladas. Estas preguntas son claras, objetivas y directas, para ellos se utilizaron escalas de cuantificación o cualificación., Este instrumento contiene las preguntas que se formularon a la muestra establecida, tales preguntas se relacionaron con las variables del problema.

- **Guía de observación**

Es un registro de los hechos que el investigador ha podido observar en el desarrollo de sus actividades, las que contienen una descripción precisa de pasos, recursos y responsables, es de vital importancia para la generación del modelo de gestión administrativa

CAPÍTULO III

3. MARCO DE RESULTADOS, ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1. Resultados

Para la determinación de resultados se diseña una encuesta donde se plasma las respuestas de los empleados del Hotel Mirado de Bellavista Riobamba, cuya función es la generación sobre la viabilidad de un modelo de gestión administrativa.

Tabulación de resultados

1. ¿El Hotel Mirador de Bellavista Riobamba mantiene su permiso de funcionamiento?

Tabla 1-3: Permiso de funcionamiento del hotel

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	100%
No	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Encuesta aplicada al personal del Hotel El Mirador

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

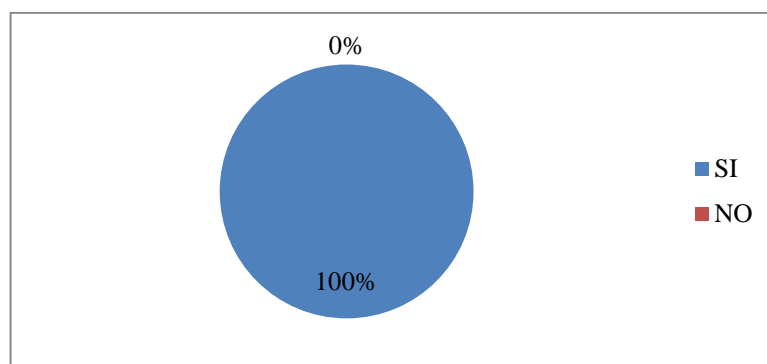


Gráfico 1-3: Permiso de funcionamiento del hotel

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Interpretación

Para el 100% de los encuestados el Hotel Mirador de Bellavista Riobamba, cuenta con la documentación en regla por lo que puede operar sin tener problemas con las autoridades, cabe resaltar que se cumple con lo dispuesto por los organismos reguladores en el tiempo previsto con la finalidad de evitar sanciones o multas.

2. ¿Cuenta con procesos administrativos definidos para sus operaciones diarias?

Tabla 2-3: Proceso Administrativo

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	2	12%
No	15	88%
Total	17	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra: Luis Gonzalo (2021)

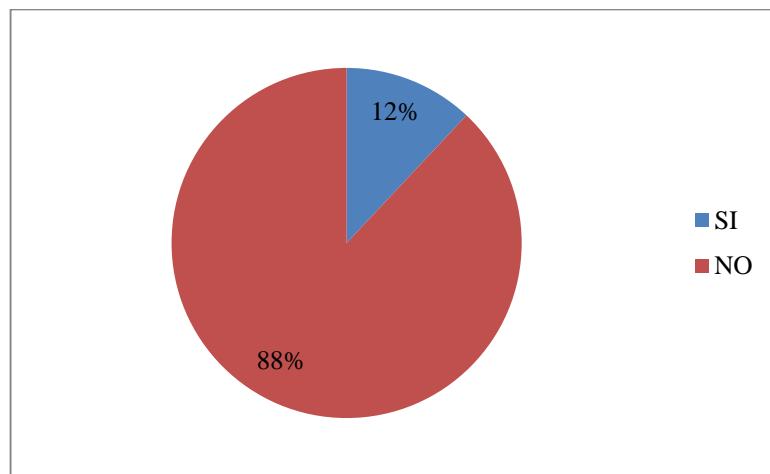


Gráfico 2-3: Proceso Administrativo

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Interpretación

Se consultó sobre el proceso administrativo con la finalidad de conocer la postura de los empleados, determinándose que el 88% de los encuestados dice no saber sobre el particular, mientras que el 12% que labora en el área administrativa dice que se aplican elementos del proceso administrativo, pero no se han informado formalmente a la totalidad del personal.

3. ¿La administración ha generado una normativa interna que defina el alcance de sus operaciones?

Tabla 3-3: Normativa interna del hotel

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	17	100%
Total	17	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

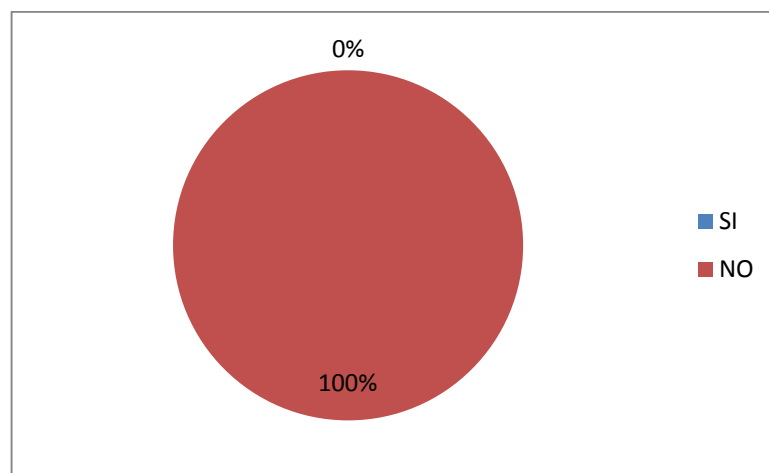


Gráfico 3-3: Normativa interna del hotel

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Interpretación

Cuando se preguntó sobre la existencia de una normativa interna que sea formalmente presentada al personal se pudo conocer que no existe, para el 100% de los encuestados no existe una norma que regule los procesos internos y el comportamiento de los empleados, siendo una de las principales deficiencias que tiene el hotel.

4. ¿Cómo parte de la administración del talento humano se cuenta con un organigrama estructural donde se incluya la totalidad del personal?

Tabla 4-3: Organigrama estructural

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	17	100%
Total	17	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

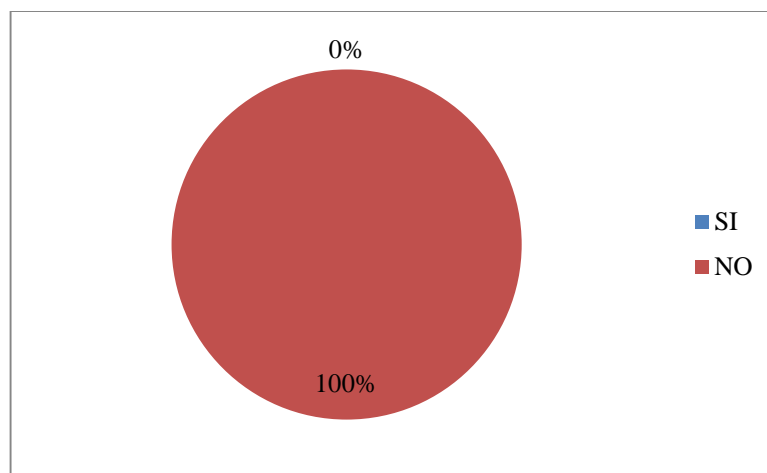


Gráfico 4-3: Organigrama estructural

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Interpretación

El organigrama es la estructura gráfica de cómo se encuentra reportados los puestos de trabajo y su posición jerárquica, le permite al personal identificar cuál es su jefe inmediato y su subordinado, pero según el 100% de los encuestados no se cuenta con esta importante herramienta administrativa en el Hotel Mirador de Bellavista Riobamba.

5. ¿Al momento de la contratación se informa al personal sobre las funciones que debe cumplir dentro del hotel?

Tabla 5 - 3: Funciones del personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	13	76%
No	4	24%
Total	17	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

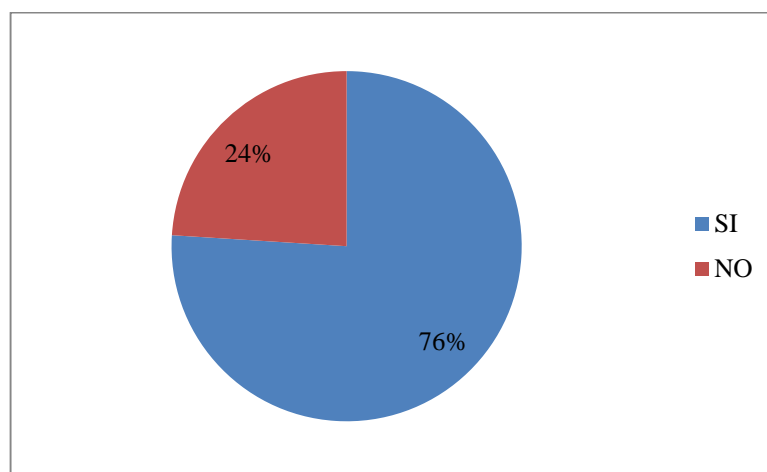


Gráfico 5 - 3: Funciones del personal

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Interpretación

Según el 76% de los empleados al momento de su contratación claramente se les dio sus funciones dentro del hotel, pero también se les dio a conocer que debería apoyar en las demás actividades si su jefe inmediato lo solicitaba, mientras que el 24% del personal dice que no conocen formalmente cuales son las actividades propias de su puesto de trabajo creando malestar al momento de cumplir con las actividades.

6. ¿Todo acto administrativo posee la documentación necesaria para abalizar su ejecución?

Tabla 6-3: Documentación administrativa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	17	100%
Total	17	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

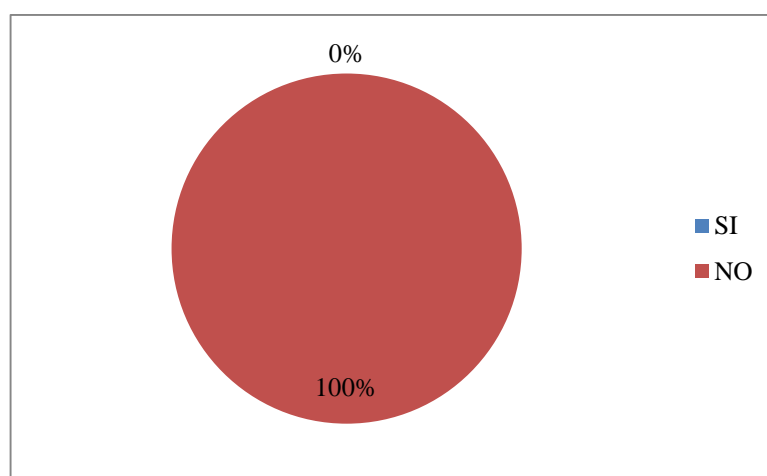


Gráfico 6 - 3: Documentación administrativa

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Luis Gonzalo Vargas Tierra (2021)

Interpretación

Según las respuestas del 100% del personal no se cuentan con un archivo documental donde se registren todos los actos administrativos, perjudicando la generación de información confiable para la toma de decisiones, cabe destacar que hay algunos registros, pero no de todas las acciones relacionadas con la administración el talento humano.

7. ¿Se han designado responsables de los procesos de supervisión?

Tabla 7-3: Supervisor de actividades

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	100%
No	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

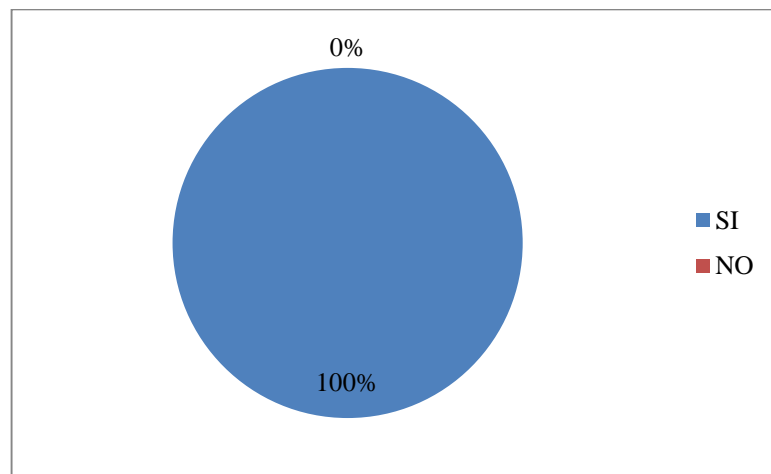


Gráfico 7-3: Supervisor de actividades

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Interpretación

Para la totalidad del personal encuestado existe una persona encargada de la supervisión de las actividades que se desarrollan dentro del hotel, procura verificar que las habitaciones estén en condiciones óptimas y que los huéspedes se sientan cómodos, esta personal revisa las instalaciones diariamente para mantener el hotel en orden.

8. ¿Se han aplicado evaluaciones para conocer el rendimiento del personal que labora en el hotel?

Tabla 8 - 3: Evaluaciones de rendimiento del personal

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	0	0%
No	17	100%
Total	17	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

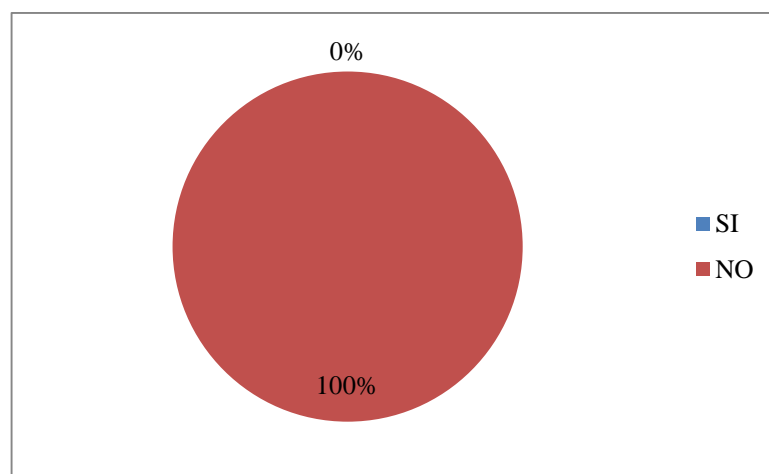


Gráfico 8 - 3: Evaluaciones de rendimiento

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Interpretación

A pesar de existir la supervisión constante de las instalaciones no se ha generado una evaluación al personal como lo indica la totalidad de los encuestados, cabe recalcar que no se ha dado este proceso por la ausencia de una normativa que dicte los parámetros que deben ser verificados en el desempeño de los empleados.

9. ¿Considera necesaria la elaboración de un modelo de gestión administrativa para encaminar las acciones del personal?

Tabla 9 - 3: Modelo de gestión administrativa

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	100%
No	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

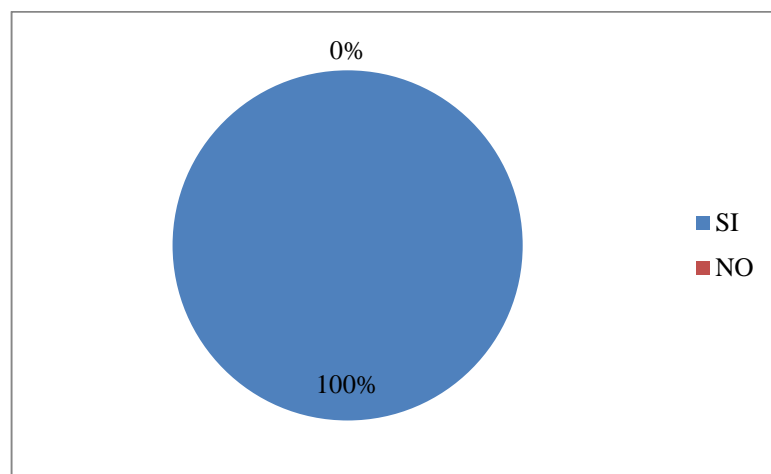


Gráfico 9-3: Modelo de gestión

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Interpretación

Para la totalidad de los encuestados es necesaria la generación de un modelo de gestión, donde se definan los puestos de trabajo, los procesos internos, responsabilizar a los empleados y permitir direccionar los recursos al crecimiento empresarial.

10. ¿Cree que mejoraría el rendimiento del personal con la aplicación de las herramientas administrativas propias del modelo de gestión administrativa?

Tabla 10-3: Mejoraría el rendimiento

Opciones	Frecuencia	Porcentaje
Si	17	100%
No	0	0%
Total	17	100%

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

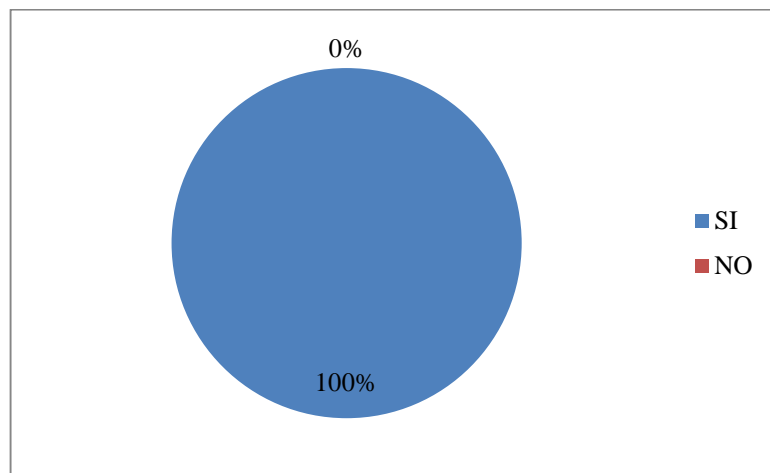


Gráfico 10-3: Mejoraría el rendimiento

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Luis Gonzalo Vargas Tierra (2021)

Interpretación

Cuando se preguntó si con la aplicación de un modelo de gestión se generaría mejor rendimiento empresarial se pudo conocer que consideran que el hotel Mirador de Bellavista Riobamba podría alcanzar una mejor posición en el mercado, convirtiéndose en un punto de referencia turística de Riobamba.

3.2. Análisis de los resultados

Tabla 11-3: Resultados de la encuesta

Preguntas	Si	No
¿El Hotel Mirador de Bellavista Riobamba mantiene su permiso de funcionamiento?	100%	0%
¿Cuenta con procesos administrativos definidos para sus operaciones diarias?	12%	88%
¿La administración ha generado una normativa interna que defina el alcance de sus operaciones?	0%	100%
¿Cómo parte de la administración del talento humano se cuenta con un organigrama estructural donde se incluya la totalidad del personal?	0%	100%
¿Al momento de la contratación se informa al personal sobre las funciones que debe cumplir dentro del hotel?	76%	24%
¿Todo acto administrativo posee la documentación necesaria para abalzar su ejecución?	0%	100%
¿Se han designado responsables de los procesos de supervisión?	100%	0%
¿Se han aplicado evaluaciones para conocer el rendimiento del personal que labora en el hotel?	0%	100%
¿Considera necesaria la elaboración de un modelo de gestión administrativa para encaminar las acciones del personal?	100%	0%
¿Cree que mejoría el rendimiento del personal con la aplicación de las herramientas administrativas propias del modelo de gestión administrativa?	100%	0%

Fuente: Tabulación de la encuesta al personal

Elaborado por: Luis Gonzalo Vargas Tierra (2021)

Se pudo conocer que el Hotel Mirador de Bellavista Riobamba, cuentan con la documentación en regla para mantenerse laborando sin restricciones procurando un trabajo coordinado con los organismos de control cuando sea necesario, pero uno de sus principales problemas es la falta de un proceso administrativo enfocado en la gestión del personal y la ausencia de un reglamento interno de trabajo donde se definan los derechos y obligaciones tanto del empleador como del trabajador, a pesar de contar con personal contratado no se han realizado estas importantes herramientas administrativas como un manual de funciones donde se establecer las actividades

esenciales para cada uno de los puesto de trabajo, en base a lo anteriormente definido se hace necesario la elaboración de un modelo de gestión donde se direccioné acciones para un correcto desempeño laboral procurando definió de actividades, y mecanismos de evaluación.

3.3. Tema de la propuesta

DISEÑO DE UN MODELO DE GESTION ADMINISTRATIVA PARA EL HOTEL MIRADOR DE BELLAVISTA RIOBAMBA



Figura 1-3: Marca Mirador de Bellavista

Fuente: Mirador de Bellavista

Realizado por Vargas Tierra: Luis Gonzalo (2021)

3.4. Contenido de la propuesta

El contenido de la propuesta contiene los parámetros para una adecuada gestión del talento humano, parte de la normativa que regula su administración incluyendo los deberes y obligaciones del personal plasmados dentro de reglamento interno de trabajo, los procesos definidos para una adecuada administración del personal y las responsabilidades de cada uno de los empleados serán parte integral del proceso de evaluación.

Cada uno de los elementos deberán ser socializado para establecer un compromiso en los integrantes de la organización procurando el cumplimiento de las actividades para alcanzar los objetivos previstos de la planificación anual, también se aplicarán los métodos de evaluación necesarios para definir el desempeño laboral.

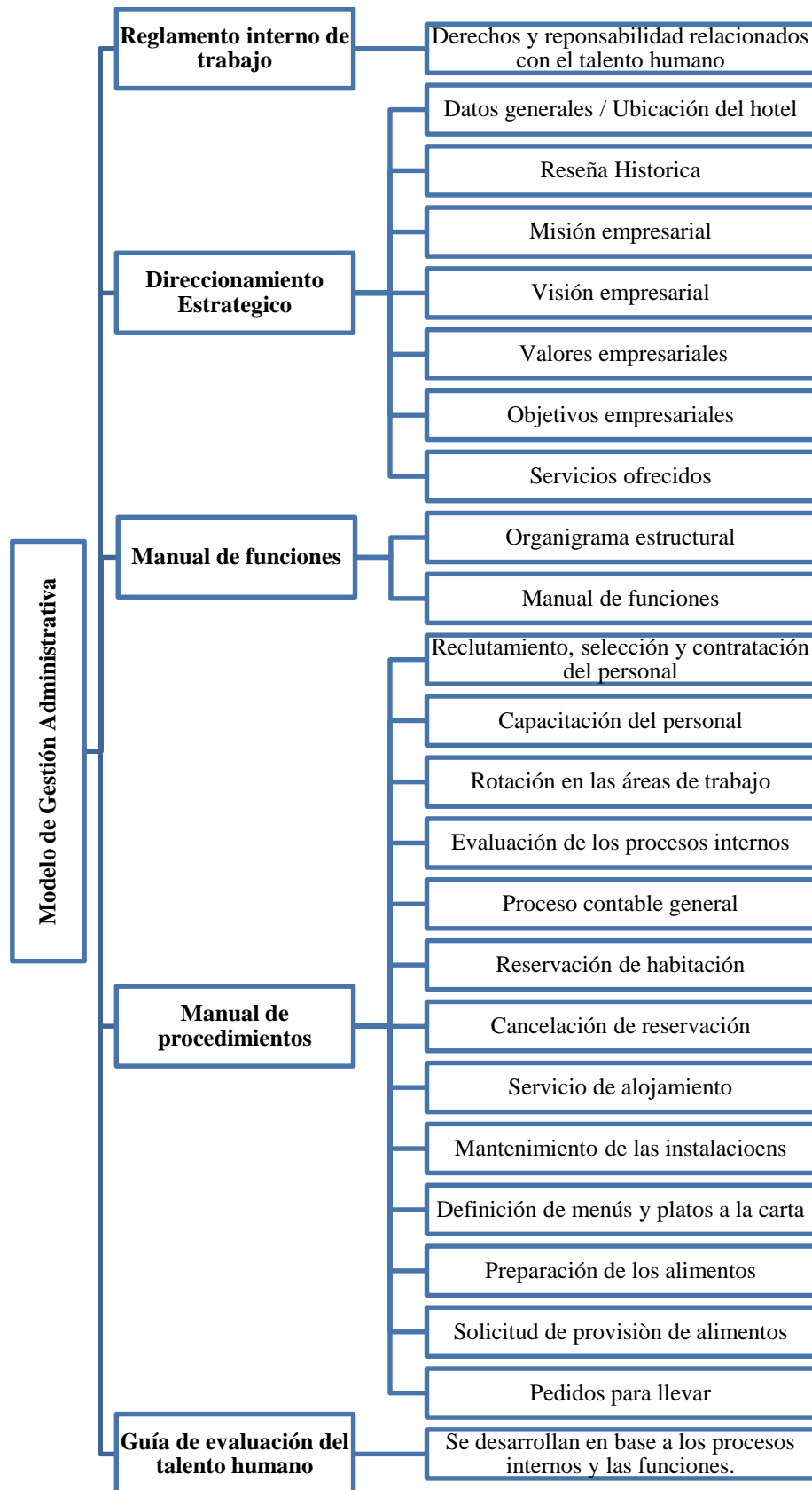


Figura 2-3: Contenido de la propuesta

Fuente: Proceso de investigación

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

3.4.1. Normativa para la administración del talento humano

REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO



Razón social	Hotel Mirador de Bellavista
Tipo de documento	Reglamento Interno de Trabajo
Responsable	Sr. Luis Vargas Ing., Fernando Esparza Paz Ing. Geovanny Alarcón
Objetivo.	Regular los procesos relacionados con la administración del talento humano aplicando la normativa interna difundida a la totalidad del personal.

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

El Hotel Mirador del Bellavista, legalmente constituido, con domicilio en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, aplicando lo dispuesto Código del Trabajo en su artículo 42, elabora y aplica en reglamento interno con el carácter de obligatorio para todos los empleadores, empleados y trabajadores basados en la normativa general

CAPÍTULO I: OBJETIVOS

Art.- 1. Objeto General. - El Hotel Mirador de Bellavista tiene por objetivo brindar servicios de alojamiento y alimentación en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, bajo las disposiciones legales vigentes.

Art.- 2. Objeto del Reglamento. - El presente Reglamento se incluyen las disposiciones del Código del Trabajo, donde se regula las acciones de los EMPLEADORES Y EMPLEADOS O TRABAJADORES.

CAPÍTULO II: VIGENCIA, DIFUSIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

Art.- 3. Vigencia. - este reglamento interno comenzará a regir desde su aprobación ante el Ministerio de Trabajo, con la fecha de aprobado.

Art.- 4. Difusión. – El encargado del talento humano del Hotel Mirador de Bellavista dará a conocer y difundirá este Reglamento Interno a todos sus trabajadores, para este fin entregará un ejemplar del referido Reglamento a cada uno de sus trabajadores.

Art.- 5. Ámbito de aplicación. - El presente Reglamento Interno es de aplicación obligatoria para todos los empleadores, empleados y trabajadores, que actualmente o a futuro laboren para el Hotel Mirador de Bellavista.

CAPÍTULO III: DEL REPRESENTANTE LEGAL

Art.- 6. El Representante legal es el encargado de la administración del talento humano, teniendo la facultad para nombrar, promover o remover empleados o trabajadores, con sujeción a las normas legales vigentes.

CAPÍTULO IV: SELECCIÓN Y CONTRATACIÓN DE PERSONAL

Art.- 7. El proceso para la selección y contratación de personal contiene los siguientes pasos:

- a. Define la necesidad permanente o parcial de personal para las diferentes áreas.
- b. Se determina el perfil de la persona que va hacer contratada.
- c. Realizar la convocatoria por los medios seleccionados para la difusión en la ciudad.
- d. Recepción de carpetas con los requisitos definidos en el perfil.
- e. Definición de los postulantes que cumplen el perfil
- f. Realizar las pruebas definidas para el cargo.
- g. Aplicar la entrevista final por parte del representante legal o su delegado.
- h. Proceso de inducción
- i. Contratación y registro en el Ministerio de Trabajo.
- j. Aviso de entrada en el IESS.

Art.- 8. Una vez que el aspirante sea declarado seleccionado deberá entregar la siguiente información previa la suscripción del contrato de trabajo:

- a. Hoja de vida actualizada del empleado o trabajador.
- b. Copia legible a color de la cédula de ciudadanía y certificado de votación.
- a. Si el cargo lo exige la presentación de la licencia de conducción.
- b. Copias de los certificados o títulos del nivel de educación exigido para el puesto de trabajo.
- c. Partida de matrimonio y de nacimiento de sus hijos si los hubiera.
- d. Dos fotografías actualizadas tamaño carné del empleado o trabajador.
- e. Certificación bancaria.
- f. Certificado médico.
- g. Certificado de trabajo y honorabilidad.

Los requisitos deberán entregarse en un plazo máximo de cinco días laborables, de no hacerlo dentro del plazo señalado se considerará falta grave, si se da alteración o falsificación de documentos presentados se constituye falta grave.

Art.- 9. En caso de que cambien las condiciones de los empleados o trabajadores se procederá a informar al encargado de talento humano, también se presentaran documentos que habiliten estos actos.

CAPÍTULO V: DE LOS CONTRATOS

Art.- 10. Contrato Escrito. - Todo contrato de trabajo se realizará por escrito; revisado, firmado e inscrito ante el Inspector de Trabajo, en un plazo máximo de treinta contados a partir de la fecha de suscripción.

Art.- 11. Periodo de prueba. – Cuando una persona ingresa a laborar en el Hotel Mirador de Bellavista deberá cumplir con un período de prueba si su contratación es por primera en los plazos que sean fijados en el Código del Trabajo.

CAPÍTULO VI: JORNADA DE TRABAJO, ASISTENCIA DEL PERSONAL Y REGISTRO DE ASISTENCIA

Art.- 12. La jornada de trabajo será de 8 horas diarias y 40 horas semanales definidos en los horarios aprobados por el Ministerio de Trabajo al Hotel Mirador de Bellavista.

Art.- 13. Se debe cumplir con el registro de asistencia que permita controlar la jornada laboral y medir el nivel de cumplimiento, si este no es adaptado por los empleados o trabajadores se considerará como falta leve.

Art.- 14. Las faltas de asistencia y puntualidad de los trabajadores al hotel serán sancionadas como se define en la actual normativa.

Art.- 15. Quedan terminantemente prohibido las alteraciones del registro de asistencia, constituyen falta grave al presente Reglamento por lo que puede ser sancionado con la salida del personal de su puesto de trabajo.

CAPÍTULO VII: DE LAS VACACIONES, LICENCIAS, PERMISOS Y JUSTIFICACIONES

Art.- 16. El derecho de los trabajadores es gozar con sus vacaciones anuales en base al artículo 69 del Código del Trabajo de un período ininterrumpido de quince días, las fechas serán definidas de común acuerdo entre el jefe y trabajador, en caso de no llegar a un acuerdo el jefe definirá las fechas a tomar.

Art.- 17. Para hacer uso de vacaciones, los trabajadores deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Entregar los bienes y documentación a su cargo a la persona que suplirá sus funciones.
- b) El trabajador dejará constancia de sus días de vacaciones llenando el formulario establecido para este caso.

Art.- 18. Se darán las licencias previas a la aprobación por escrito y con firma de autorización en los siguientes casos:

- a. Por motivos de maternidad y paternidad
- b. Asistir a eventos de capacitación y/o entrenamiento, debidamente autorizados por el Hotel Mirador de Bellavista.
- c. Tres días por calamidad doméstica, debidamente comprobada.

CAPÍTULO VIII: DE LA REMUNERACIÓN Y PERÍODOS DE PAGO

Art.- 19. Para la fijación de las remuneraciones de los trabajadores, se tomarán en cuentas las disposiciones dadas por el Ministerio de Trabajo y organismos reguladores.

Art.- 20. La empresa pagará la remuneración mensual directamente a sus trabajadores mediante el depósito en una cuenta bancaria, o transferencia bancaria, en el caso de descuentos solo se considerarán los autorizados por la ley.

CAPÍTULO IX: CAPACITACIÓN

Art.- 21. El encargado de la administración del talento humano deberá elaborar un plan de capacitación donde se incluyan a la totalidad de los empleados y trabajadores sean como principales o receptores de la información.

Art.- 22. Para evidenciar la aplicación de las capacitaciones principales se procederá a presentar los certificados incluyéndolos en su expediente personal.

CAPÍTULO X: EVALUACIÓN DEL PERSONAL

Art.- 23. Se aplicará evaluaciones al desempeño del personal fijando para esto los parámetros a ser cumplidos, informando sobre el particular a los implicados.

Art.- 24. Los niveles para considerar a un empleado apto se fijarán en cada una de las pruebas, si el trabajador no cumple con el porcentaje mínimo podrá dar una nueva evaluación, si el resultado se repite será presentado un informe a su hoja de vida y copia al órgano regulador a nivel nacional.

CAPÍTULO XI: OBLIGACIONES, DERECHOS Y PROHIBICIONES DEL TRABAJADOR

Art.- 25. Las obligaciones, derechos y prohibiciones de los trabajadores están incluidos en el Código de Trabajo

CAPÍTULO XII: DE LAS PERSONAS QUE MANEJAN RECURSOS ECONÓMICOS

Art.- 26. Los Trabajadores que tuvieren a su cargo activos líquidos que estén bajo su responsabilidad son personalmente responsables de toda pérdida, salvo aquellos que provengan de fuerza mayor debidamente comprobada.

Art.- 27. Todas las personas que manejan recursos económicos estarán obligadas a sujetarse a las fiscalizaciones o arquezos de caja donde se emiten las actas que se levante luego de verificación de las existencias físicas y monetarias

CAPÍTULO XIII: MOTIVACION AL PERSONAL

Art.- 28. Considerando que el personal debe cumplir con sus funciones de manera óptima se ha deben aplicar momentos de motivación, de forma planificada y periódicamente ejecutadas con la finalidad de superar problemas que afectan los resultados actuales.

CAPÍTULO XIV: DEL RÉGIMEN DISCIPLINARIO

Art.- 30. Atendiendo a la gravedad de la falta cometida por el trabajador, se aplicará una de las siguientes sanciones:

- a. Amonestaciones Verbales;
- b. Amonestaciones Escritas;
- c. Multas, hasta el 10% de la remuneración del trabajador;
- d. Terminación de la relación laboral, previo visto bueno sustanciado de conformidad con la Ley.

Art.- 31. La amonestación escrita será comunicada al trabajador en persona, se dejará constancia de la presentación, y la firmará en nombre del trabajador su Jefe Inmediato, estas serán incluidas en el expediente personal del trabajador.

Art.- 32. Son faltas leves el incumplimiento en los siguientes casos:

- a. La reincidencia por más de tres veces amonestaciones verbales dentro del mismo periodo mensual.
- b. Excederse sin justificación en el tiempo de permiso concedido.
- c. La negativa del trabajador a utilizar los medios, recursos, materiales y equipos que le suministre el Hotel Mirador de Bellavista.
- d. No someterse a las inspecciones y controles, definidos por su jefe inmediato.
- e. El incumplimiento de cualquier otra obligación que conforme otras disposiciones de este reglamento sean sancionadas con multa y no constituya causal para sanción grave.
- f. Ingresar datos erróneos en la facturación de productos y servicios.
- g. Recibir cheques de pago que no han sido llenados correctamente y que deban ser devueltos al suscriptor, multa de hasta el 10 % de la remuneración.

Art.- 33. Son Faltas graves serán sancionados con multa o Visto Bueno dependiendo de la gravedad de la falta las siguientes:

- a. Estar incurso en una o más de las prohibiciones señaladas en el presente Reglamento, excepto.
- b. Haber proporcionado datos falsos en la documentación presentada para ser contratado por la Empresa.
- c. Modificar o cambiar los aparatos o dispositivos de protección o retirar los mecanismos preventivos y de seguridad adaptados a las máquinas, sin autorización de sus superiores.
- d. Dedicarse a actividades que impliquen competencia.
- e. Los malos tratos de palabra u obra o faltas graves de respeto y consideración a jefes, compañeros, o subordinados;
- f. Causar accidentes graves por negligencia o imprudencia;
- g. Por indisciplina o desobediencia graves.
- h. Acosar u hostigar psicológica o sexualmente a trabajadores, compañeros o jefes superiores.
- i. Por ineptitud en el desempeño de las funciones para las cuales haya sido contratado, el mismo que se determinará en la evaluación de desempeño.
- j. Cometer actos que signifiquen abuso de confianza, fraude, hurto, estafa, conflictos de intereses, discriminación, corrupción, acoso o cualquier otro hecho prohibido por la ley, sea respecto de la empresa de los ejecutivos y de cualquier trabajador.
- k. Portar armas durante horas de trabajo cuando su labor no lo requiera.
- l. Paralizar las labores o incitar la paralización de actividades.

CAPÍTULO XV: TERMINACIÓN DE CONTRATOS

Art.- 34. Se dará por terminado el contrato por las siguientes causas:

- a. Por las causas legalmente previstas en el contrato
- b. Por acuerdo de las partes.
- c. Por conclusión de la obra, periodo de labor o servicios objeto del contrato.
- d. Por muerte o incapacidad de los colaboradores
- e. Extinción de la persona jurídica contratante.
- f. Por caso fortuito o fuerza mayor que imposibiliten el trabajo, como incendio, terremoto y demás acontecimientos extraordinarios que los contratantes no pudieran prever o que previsto, no pudieran evitar.
- g. Por las demás establecidas en el Código del Trabajo.

CAPÍTULO XVI: OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DEL HOTEL MIRADOR DE BELLAVISTA

Art.- 35. Las obligaciones y responsabilidades del Hotel Mirador de Bellavista estarán sujetas a las disposiciones del Código de trabajo y disposiciones dadas por los organismos de control, respetando los derechos de los empleadores y trabajadores.

3.4.2. *Direccionamiento estratégico*

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO



Razón social	Hotel Mirador de Bellavista
Tipo de documento	Direccionamiento empresarial
Responsable	Sr. Luis Vargas Ing., Fernando Esparza Paz Ing. Geovanny Alarcón
Objetivo.	Presentar lo que es y donde quiere dirigirse el hotel Mirador de Bellavista con la finalidad de presentarse al mercado objetivo.

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 12-3: Datos generales

Razón social	Mirador de Bellavista Riobamba
Representante legal	Bucay Jara Sonia Margoth
RUC	0601974322001
Actividad	Actividades de alojamiento y de servicio de comidas.
Servicios que oferta	Esta sección incluye: Alojamiento temporal para visitantes y otros viajeros, Servicio de alimentación en su restaurante y comida rápida. Servicios suplementarios por esta sección pueden variar según los pedidos hechos por los clientes.
Dirección	Ubicados en la provincia de Chimborazo, cantón Riobamba, en la dirección Asunción entre Ayacucho y Junín.

Fuente: Registros Hotel Mirador de Bellavista.

Elaborado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021).

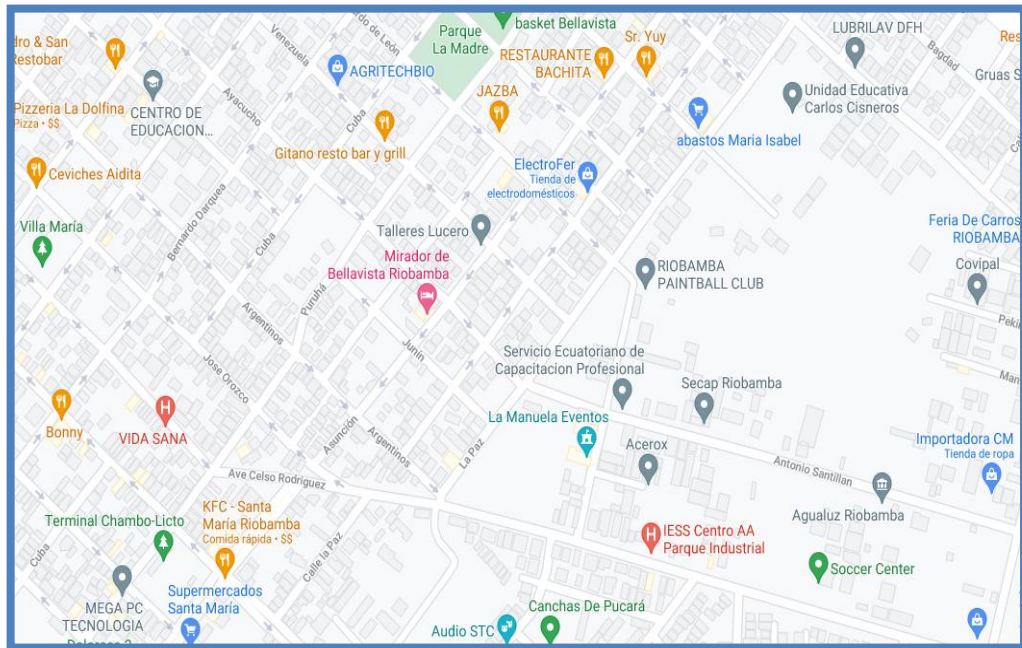


Figura 3-3: Ubicación del Mirador de Bellavista

Fuente: Google maps

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

3.4.2.1. *Reseña histórica*

El Hotel Mirador de Bellavista, es creado en la ciudad de Riobamba alrededor del año 2010, con el nombre de “MEMO Hamburguesas al carbón” como un espacio de venta de hamburguesas, sándwiches, y gaseosas, donde años más tarde incrementa el servicio de cafetería y heladería, además de preparación de carnes a la parrilla, cabe recalcar que el espacio era arrendado.

Alrededor del año 2015, el establecimiento pasa a llamarse Mirador de Bellavista, ubicándose en un espacio propio dentro de una zona residencial, los servicios antes mencionados, son agrupados bajo el nombre del Mirador de Bellavista, y esta vez los divide en Restaurante, cafetería, heladería y comida rápida, para el año 2017, se incrementa el servicio de hospedaje, y pasa a publicitarse dentro de la plataforma de booking.com, donde empieza dicho servicio con buena acogida y las calificaciones dentro de la plataforma siempre son positivas .

3.4.2.2. Misión Empresarial

Como parte de la propuesta se elabora la misión empresarial considerando los parámetros necesarios para generar un instrumento que permita la identificación del hotel, a lo que se dedica y los recursos que emplea.

¿Quiénes somos?	¿Qué buscamos?	¿Qué hacemos?	¿Dónde lo hacemos?	¿Por qué lo hacemos?	¿Para quién trabajamos?
• Hotel Mirador de Bellavista	• Ofrecer servicio de alojamiento y alimentación	• A los visitantes temporales nacionales y extranjeros • Consumidores en general	• En la Ciudad de Riobamba	• Para mantener la tradición gastronómica de la localidad con platillos de calidad y buen sabor.	• Para nuestra selecta clientela.

Figura 4-3: Parámetros para la elaboración de la misión empresarial

Fuente: Investigación Propia

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

“Hotel Mirados de Bellavista, ofrece los servicios de alojamiento y alimentación a los visitantes temporales nacionales, extranjeros y a los consumidores en general de la Ciudad de Riobamba para mantener la tradición gastronómica de la localidad con platillo de calidad y buen sabor para nuestra selecta clientela”.

3.4.2.3. Visión Empresarial

Como parte del trabajo de titulación se elaboró la visión empresarial que represente donde quieren llegar optimizando recursos enfocados al cumplimiento de las actividades

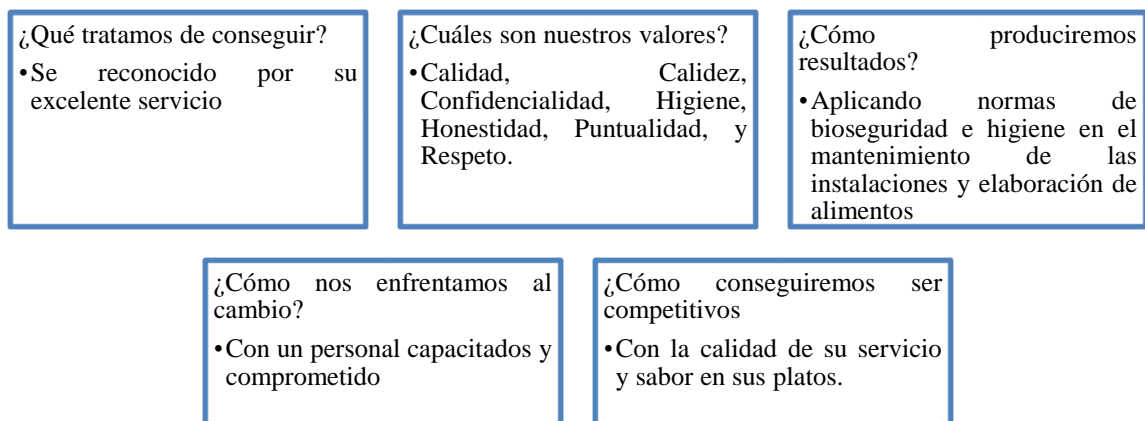


Figura 5-3: Parámetros para la elaboración de la visión empresarial

Fuente: Investigación Propia

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

“El Hotel Mirador de Bellavista será reconocido por su excelente servicio ya que trabajamos procurando la confidencialidad, calidez y respeto, aplicando normas de bioseguridad e higiene en el mantenimiento de las instalaciones y elaboración de alimentos, con nuestro personal capacitados y comprometido, con la calidad de su servicio y sabor en sus platos”.

3.4.2.4. Valores Empresariales



Figura 6-3: Valores empresariales del Hotel Mirador de Bellavista

Fuente: Investigación propia

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

• **Calidad**

Los servicios que brinda el Hotel Mirador de Bellavista Riobamba, cuentan con calidad que permite la satisfacción de los usuarios y consumidores, desde este aspecto se espera su pronto retorno.

- **Calidez**

Al ser un lugar de descanso se mantiene con los servicios necesarios para el confort de los visitantes en las instalaciones del hotel.

- **Confidencialidad**

No se proporciona información personal de nuestros visitantes, nos reservamos estos datos para evitar conflictos generando un ambiente de seguridad.

- **Higiene**

Al ser un lugar de descanso y alimentación se mantienen las normas de higiene para mantener un ambiente sano, evitando contagios por algún tipo de virus.

- **Honestidad**

Nuestras acciones se manejan con la verdad en nuestras acciones y decisiones en relación con los beneficiarios y terceros.

- **Puntualidad**

Nuestras actividades se enmarcan en el cumplimiento de los tiempos, sin que existan controversias o perjuicios a los beneficiarios.

- **Respeto**

El respeto impera no solo con nuestros clientes, sino con el personal y terceros.

3.4.2.5. *Objetivos Empresariales*

- Brindar un servicio de calidad en el alojamiento de nacionales y extranjeros, cumplen con las normas de bioseguridad y seguridad para el confort de nuestra distinguida clientela.
- Preparar alimentos de primera calidad con ingredientes y un proceso óptimo entregando platos de calidad y excelente sabor.
- Brindar el servicio de eventos con diseños innovadores que genera la satisfacción de los contratantes.

3.4.2.6. Servicios ofrecidos



Figura 7-3: Servicios del Hotel Mirador de Bellavista

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

1. HOSPEDAJE

Alquiler de habitaciones, simples, matrimoniales, dobles y suites triples, para hospedaje de turistas Nacionales y Extranjeros.

2. RESTAURANTE

Preparación de comida típica de la sierra ecuatoriana, y asados, tanto para turistas como para la ciudadanía en general.

3. CAFETERIA, HELADERIA, COMIDA RÁPIDA

Preparación de comida rápida, elaboración de bebidas calientes y frías, preparación de helados en varias presentaciones.

3.4.3. Manual de funciones

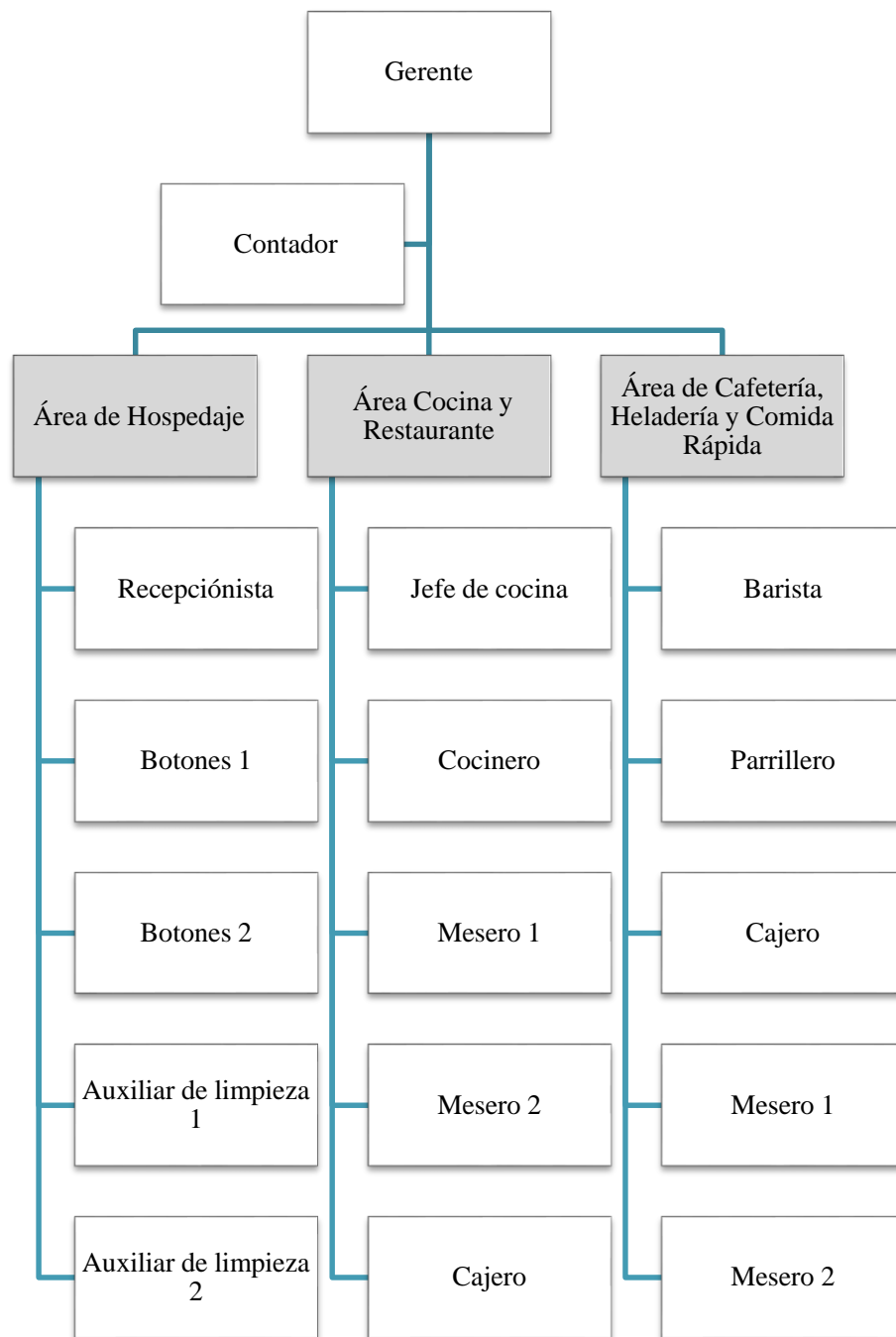
MANUAL DE FUNCIONES



Razón social	Hotel Mirador de Bellavista
Tipo de documento	Manual de funciones
Responsable	Sr. Luis Vargas Ing., Fernando Esparza Paz Ing. Geovanny Alarcón
Objetivo.	Establecer las funciones que deben cumplir cada uno de los empleados y trabajadores con la finalidad de alcanzar posicionamiento en el mercado y rentabilidad económica.

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

3.4.3.1. Organigrama estructural



Relación de dependencia	Todos los empleados se encuentran en relación de dependencia.
Línea jerárquica	Se define como cabeza de área al jefe de cocina, Recepcionista y barista.

Figura 8-3: Organigrama estructural del Hotel Mirador de Bellavista

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

3.4.3.2. Manual de funciones

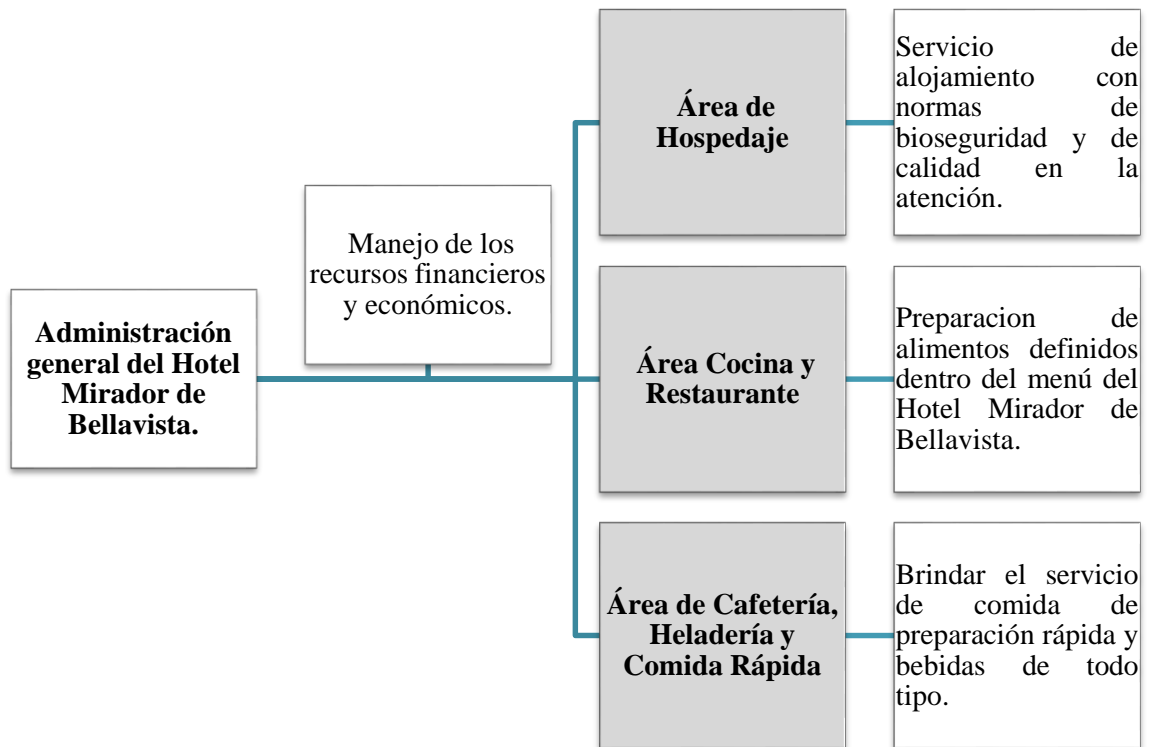


Figura 9-3: Áreas funcionales

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

En el manual de funciones se incluyeron las actividades principales de cada puesto de trabajo, definiendo el perfil que se debe tener para el cumplimiento eficaz de todas estas acciones teniendo en cuenta el desarrollo integral del Hotel Mirador de Bellavista.

Las funciones de cada empleado serán expuestas en el contrato de trabajo presentado al Ministerio de Trabajo en los plazos previstos en el código regulador.

Tienen derecho los empleados a mantener una copia del manual de funciones para la fácil identificación de las actividades bajo su responsabilidad, queda claro que deberá realizar sus funciones dentro de la jornada laboral, de no cumplirlas se mantendrá en las instalaciones del hotel hasta realizarlas satisfactoriamente, también queda en su responsabilidad los bienes entregados a su cargo.

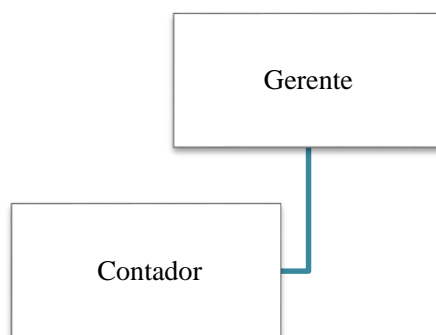


Figura 10-3: Área administrativa del Hotel Mirador de Bellavista

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 13-3: Funciones del Gerente General

Puesto de trabajo	Gerente General	Dependencia	Administrativo
Misión			
Se encarga de la administración general del Hotel Mirador de Bellavista, planificando actividades, organizando los recursos procurando acciones de control y supervisión, en pro del cumplimiento de los objetivos planteados para cada período fiscal.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Es el responsable de las acciones dadas desde el Hotel Mirador de Bellavista hacia terceros y los organismos de control. • Emitir la normativa que regula las acciones al interior de la empresa, procurando que está ligada con la legislación nacional. • Planifica las actividades procurando cumplir con los objetivos de la organización. • Coordinar con el contador el manejo de los recursos económicos y financieros de la empresa. • Se encarga de la administración del recurso humano, desde la definición de la necesidad, reclutamiento, selección, contratación, inducción y evaluación del personal. • Solicitar, revisar y aprobar los estados financieros. • Negociar a nombre del Hotel Mirador de Bellavista con la finalidad procurando alcanzar los mejores beneficios. • Realizar una evaluación del cumplimiento de las actividades internas tomando acciones correctivas a tiempo. • Analizar la situación financiera para la toma de decisiones con un sustento lógico para el manejo de la empresa. • Con la coordinación de las diferentes áreas se establecerán cambios o correcciones para mejorar la aceptación de los visitantes o comensales. 			

<ul style="list-style-type: none"> • Evaluar la satisfacción de los visitantes o comensales considerando que de esto depende las futuras visitas al hotel. • Revisar y aprobar las declaraciones efectuadas a los organismos de control en los plazos definidos por la normativa reguladora. • Adquirir los activos fijos necesarios para el cumplimiento de las actividades. • Definir proyectos enfocados a brindar un mejor servicio a los clientes considerando para esto la disponibilidad de los recursos.
Requisitos
<ul style="list-style-type: none"> • Tener título de tercer nivel en Administración de empresas o áreas afines. • Acreditar la experiencia de dos años en áreas similares. • Estar capacitado en turismo y desarrollo de proyectos turísticos. • Comercio en base a las redes sociales. • Hablar inglés.
Personalidad
<ul style="list-style-type: none"> • Creativo • Innovador • Capaz de trabajar bajo presión • Motivador • Responsable • Comprometido • Líder
Línea de Posición Jerárquica
Es el principal de la organización todas las áreas están bajo su control.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 14-3: Funciones del Contador

Puesto de trabajo	Contador	Dependencia	Administrativo
Misión			
Es la persona responsable del registro contable generando de información financiera y económica para la toma de decisiones que están incluidos en los estados financieros.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Cumplir con el registro de las transacciones según el objeto social que tiene el Hotel Mirador de Bellavista. • Revisar la documentación ante de los registros para evitar falsedad o perjuicios para la empresa. • Mantener un inventario de los activos fijos y la entrega de estos a los empleados encargados de su correcto uso. • Efectuar las declaraciones ante los organismos de control en los plazos definidos por la normativa. • Participar activamente en el proceso de adquisición considerando las mejores condiciones para el Hotel Mirador de Bellavista. • Efectuar los registros de ingresos y salidas de los empleados en los organismos de control. • Realizar acciones relacionadas con la administración de los inventarios. • Efectuar periódicamente los arqueos de caja y conciliaciones bancarias. • Realizar los de pagos a los proveedores mediante un cronograma realizado previamente. • Elaborar un análisis financiero comparando cifras, y tendencias. • Recibir y generar correspondencia según las necesidades de la empresa. • Realizar el proceso constatación física de los inventarios y los activos físicos. • Mantener un archivo documental actualizado y bajo condiciones de seguridad. • Elaborar un archivo digital de las operaciones efectuadas por el Hotel Mirador de Bellavista. • Apoyar en las demás actividades solicitadas por el Gerente siempre y cuando no interfieran sus actividades principales. 			
Requisitos			
<ul style="list-style-type: none"> • Tener título de tercer nivel en Contabilidad y Auditoría CPA. • Acreditar la experiencia de dos años en áreas similares. • Manejo de sistemas informáticos contables. • Actualizaciones en legislación de tributación. turismo y políticas de talento humano 			
Personalidad			
<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabajar bajo presión • Honesto • Motivador • Responsable • Comprometido • Equitativo • Ético 			
Línea de Posición Jerárquica			
Es subordinado de la Gerencia procurando un manejo adecuado de los recursos financieros y económicos.			

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

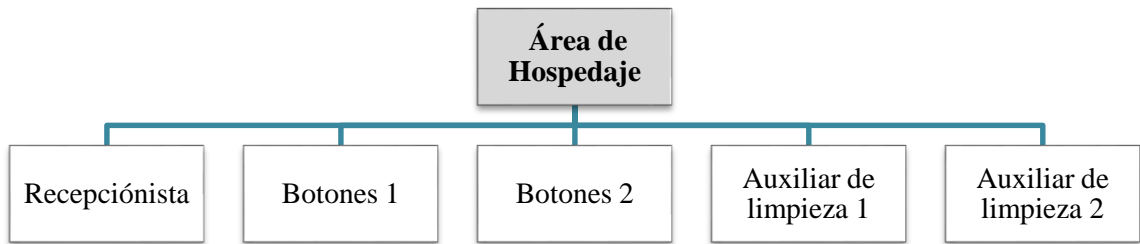


Figura 11-3: Área de Hospedaje del Hotel Mirador de Bellavista

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 15-3: Funciones del Recepcionista

Puesto de trabajo	Recepcionista	Dependencia	Área de Hospedaje
Misión			
Administrar las ocupaciones en la zona de hospedaje procurando que siempre existan habitaciones con visitantes, administra las reservaciones y tiene el control sobre las mismas.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Planificar las ocupaciones de las habitaciones en base a las reservaciones realizados de diversas fuentes. • Coordinar los ingresos de los visitantes en los tiempos previamente definidos. • Recibir a los visitantes y hacer las fichas de ingreso. • Cobrar sobre los servicios prestados por el Hotel Mirador de bellavista. • Mantener un control sobre los insumos colocados en cada habitación. • Informar de manera inmediata a la gerencia sobre situaciones que ponen en peligro a los visitantes y sus empleados. • Coordinar con las agencias de viaje las visitas de los huéspedes. • Efectuar las constataciones físicas de los activos a su cargo. • Mantener un archivo documental actualizado y bajo condiciones de seguridad. • Apoyar en las demás actividades solicitadas por el Gerente siempre y cuando no interfieran sus actividades principales. 			
Requisitos			
<ul style="list-style-type: none"> • Título de tercer nivel en turismo. • Acreditar la experiencia de seis meses en áreas similares. • Experiencias en la generación y contratación de paquetes turísticos • Dos certificados de honorabilidad 			
Personalidad			
<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabajar bajo presión • Honesto • Responsable • Comprometido • Equitativo • Prudente • Mediador • Negociador 			
Línea de Posición Jerárquica			
Es subordinado de la Gerencia enfoca su trabajo a la planificación y recepción de visitantes a esta área.			

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 16-3: Funciones de los botones

Puesto de trabajo	Botones	Dependencia	Área de Hospedaje
Misión			
Se encarga de ubicar a los huéspedes en sus habitaciones, apoya en las actividades que son solicitadas por el cliente siempre y cuando estén bajo a las políticas del Hotel Mirador de Bellavista.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Ubicar a los visitantes en la habitación contratada. • Llevar a las habitaciones los productos que son solicitados desde la recepción para los clientes. • Informar sobre los problemas presentados con los clientes a la recepcionista. • Realizar un control de las pertenencias del hotel y evitar pérdidas y destrucción provocadas por su mal uso o descuido. • Apoyar en las actividades de la recepción en turnos rotativos. • Apoyar en las demás actividades solicitadas por el Gerente siempre y cuando no interfieran sus actividades principales. 			
Requisitos			
<ul style="list-style-type: none"> • Título de bachiller. • Acreditar la experiencia de seis meses en áreas similares. • Dos certificados de honorabilidad 			
Personalidad			
<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabajar bajo presión • Honesto • Responsable • Comprometido • Prudente 			
Línea de Posición Jerárquica			
Es subordinado de la Recepcionista enfoca su trabajo a crear satisfacción en los huéspedes.			

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 17-3: Funciones del Auxiliar de limpieza

Puesto de trabajo	Auxiliar de limpieza	Dependencia	Área de Hospedaje
Misión			
Se encarga de mantener limpias las instalaciones del Hotel Mirador de Bellavista y la dotación de insumos para el confort de los huéspedes.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Limpiar las habitaciones y áreas de común bajo las normas de bioseguridad y de calidad que se oferta a los clientes. • Efectuar mantenimiento de las instalaciones. • Lavar la ropa de cama y toallas que son entregadas a los visitantes. • Apoyar en las actividades de jardinería • Apoyar en las demás actividades solicitadas por el Gerente siempre y cuando no interfieran sus actividades principales. 			
Requisitos			
<ul style="list-style-type: none"> • Título de bachiller. • Acreditar la experiencia de seis meses en áreas similares. • Dos certificados de honorabilidad 			
Personalidad			
<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabajar bajo presión • Honesto • Responsable • Comprometido • Prudente 			
Línea de Posición Jerárquica			
Es subordinado de la Recepcionista enfoca su trabajo a crear satisfacción en los huéspedes.			

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)



Figura 12-3: Área de cocina y restaurante del Hotel Mirador de Bellavista

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 18-3: Funciones del Jefe de Cocina

Puesto de trabajo	Jefe de cocina	Dependencia	Área Cocina y Restaurante.
Misión			
Es el responsable del correcto funcionamiento de la cocina y el restaurante, define el menú y efectúa los controles necesarios para su brindar a los comensales un plato de calidad y sabor que permite volver a visitarlos nuevamente.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> Definir el menú a preparar para los diferentes días de la semana y los platos fuertes que son ofrecidos en el Hotel Mirador de Bellavista. Planificar las comprar para mantener abastecida a la cocina para la preparación de los alimentos. Coordinar la preparación de los alimentos con los integrantes de la cocina. Realizar el proceso de cocción de los alimentos en un tiempo ideal para los comensales. Coordinar con las diferentes áreas del Hotel Mirador de bellavista para la entrega de los platillos a los clientes en la zona en la que estén. Reportar a la Gerencia los daños que se den en los activos fijos del área de cocina y restaurante. Cuando existan problemas con los comensales debería realizar las acciones de atención, motivación, creando un ambiente de satisfacción. Apoyar en las actividades que sean solicitadas por el Gerente sin que estas interfieran en las funciones designadas a su cargo. 			
Requisitos			
<ul style="list-style-type: none"> Tener título de tercer nivel en gastronomía. Experiencia de dos años en cargos similares. Ser capacitado en comida tradicional. Conocer de la administración del personal. 			
Personalidad			
<ul style="list-style-type: none"> Capaz de trabajar bajo presión Calidad en el servicio. Comprometido Honesto Iniciativa Prudente Responsable Trabajo en equipo 			
Línea de Posición Jerárquica			
Es subordinado del Gerente General y principal del área de cocina y restaurante.			

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 19-3: Funciones del Cocinero

Puesto de trabajo	Cocinero	Dependencia	Área Cocina y Restaurante.
Misión			
Preparar los alimentos según la planificación hecha por el jefe de cocina empleando para esto las normas de calidad y de bioseguridad definidas por la administración principal.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Realizar el proceso de cocción de los alimentos en un tiempo ideal para los comensales. • Mantener los ingredientes listos para la preparación de cada día considerando el menú que se ofrece. • Ayuda en la construcción de la lista de productos que se requieren adquirir para mantener provisionada la cocina. • Realizar el proceso de limpieza de la cocina. • Apoyar en las actividades que sean solicitadas por el Gerente sin que estas interfieran en las funciones designadas a su cargo. 			
Requisitos			
<ul style="list-style-type: none"> • Tener título de tercer nivel en gastronomía. • Experiencia de un año en cargos similares. • Ser capacitado en comida tradicional. 			
Personalidad			
<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabajar bajo presión • Comprometido • Honesto • Prudente • Responsable • Trabajo en equipo 			
Línea de Posición Jerárquica			
Es subordinado del Jefe de cocina.			

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 20-3: Meseros

Puesto de trabajo	Cocinero	Dependencia	Área Cocina y Restaurante.
Misión			
Atención directa a los clientes cumpliendo con las normas de calidad y bioseguridad por el cual se reconoce al Hotel Mirador de Bellavista.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Atender a los clientes que ingresen a la zona de restauran. • Distribuir a los clientes en las mesas que están disponibles para la atención. • Presentar el menú y los platos a los clientes indicando las alternativas y asesorando si es necesario al cliente. • Realizar el proceso de limpieza de la zona de restaurante. • Informar si existieran problemas con la atención al cliente. • Apoyar en las actividades que sean solicitadas por el Gerente sin que estas interfieran en las funciones designadas a su cargo. 			
Requisitos			
<ul style="list-style-type: none"> • Tener título de bachiller. • Experiencia de un año en cargos similares. • Curso de atención al cliente en el sector turístico. 			
Personalidad			
<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabajar bajo presión • Comprometido • Cordial • Honesto • Prudente • Responsable • Trabajo en equipo 			
Línea de Posición Jerárquica			
Es subordinado del jefe de cocina.			

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 21-3: Cajera

Puesto de trabajo	Cajero	Dependencia	Área Cocina y Restaurante.
Misión			
Es el responsable de cobrar el servicio brindado en el restaurante tanto en atención presencial como en el servicio a domicilio.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Atender a los clientes que ingresen a la zona de restauran. • Dirigir a los meseros a las zonas donde se requiere su apoyo. • Realizar las cuentas de los clientes. • Recibir y entregar los pedidos del servicio a domicilio. • Entregar la recaudación del día con un informe al contador. • Manejar una caja chica propia para el área de restaurante. • Apoyar en las actividades que sean solicitadas por el Gerente sin que estas interfieran en las funciones designadas a su cargo. 			
Requisitos			
<ul style="list-style-type: none"> • Tener título de tercer nivel en ciencias administrativas. • Experiencia de seis meses cargos similares. • Curso de atención al cliente en el sector turístico. 			
Personalidad			
<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabajar bajo presión • Comprometido • Cordial • Honesto • Prudente • Responsable • Trabajo en equipo 			
Línea de Posición Jerárquica			
Es subordinado del jefe de cocina.			

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

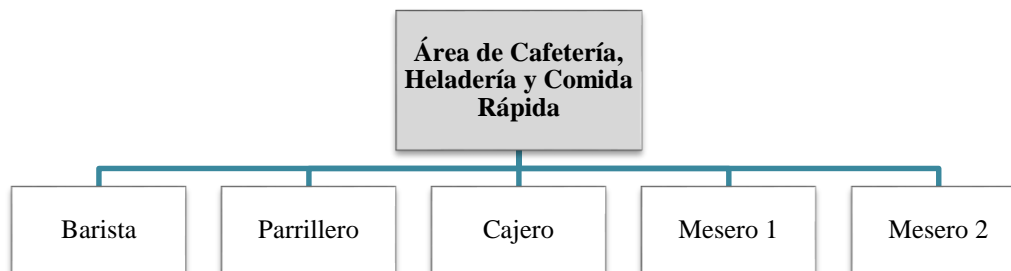


Figura 13-3: Área de cafetería, heladería y comida rápida del Hotel Mirador de Bellavista

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 22-3: Funciones del Barista

Puesto de trabajo	Barista	Dependencia	Área Cafetería, Heladería y Comida Rápida
Misión			
Es el responsable de las bebidas y se encarga de los menús que se ofertan en esta sección del Hotel Mirador de Bellavista.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinar las diferentes áreas los procesos que se brindan desde este punto de atención. • Atender a los clientes que ingresen a la zona de cafetería, heladería y comida rápida. • Dirigir a los meseros a las zonas donde se requiere su apoyo. • Preparación de bebidas basadas en el uso del café a petición de los clientes. • Limpieza de la zona de trabajo. • Mantener un registro de los inventarios que están a su cargo. • Solicitar a al contador con un requerimiento la provisión de productos para esta área. • Informar de manera urgente si existen problemas que afecta a la integridad de los clientes y empleados del Hotel Mirador de Bellavista. • Apoyar en las actividades que sean solicitadas por el Gerente sin que estas interfieran en las funciones designadas a su cargo. 			
Requisitos			
<ul style="list-style-type: none"> • Tener título de tercer nivel en gastronomía. • Experiencia de seis meses cargos similares. • Capacitado como Barista a nivel profesional. • Curso de atención al cliente en el sector turístico. 			
Personalidad			
<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabajar bajo presión • Comprometido • Cordial • Honesto • Prudente • Responsable • Trabajo en equipo 			
Línea de Posición Jerárquica			
Es subordinado del jefe de cocina.			

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 23-3: Funciones del Parrillero

Puesto de trabajo	Parrillero	Dependencia	Área Cafetería, Heladería y Comida Rápida
Misión			
Es el responsable de la cocción de la parrilla, con la finalidad de entregar un producto de calidad en los términos solicitados por los comensales.			
Funciones			
<ul style="list-style-type: none"> • Preparar los platos que requieren el uso de parrilla. • Mantener un control de los alimentos que ingresan en esta área. • Enviar los productos que han cumplido su cocción a solicitada por los clientes. • Realizar el proceso de limpieza de su área de trabajo. • Apoyar en las actividades que sean solicitadas por el Gerente sin que estas interfieran en las funciones designadas a su cargo. 			
Requisitos			
<ul style="list-style-type: none"> • Tener título de tercer nivel en gastronomía. • Experiencia de seis meses cargos similares. • Tener certificados de trabajos anteriores. 			
Personalidad			
<ul style="list-style-type: none"> • Capaz de trabajar bajo presión • Comprometido • Honesto • Prudente • Responsable • Trabajo en equipo 			
Línea de Posición Jerárquica			
Es subordinado del jefe de cocina.			

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

En lo referente a los cargos de los meseros y cajeros son similares las funciones que deben cumplir por ende no se ha vuelto a definir estos puestos de trabajo.

3.4.4. *Manual de procesos y procedimientos*

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS



Razón social	Hotel Mirador de Bellavista
Tipo de documento	Manual de procesos y procedimientos.
Responsable	Sr. Luis Vargas Ing., Fernando Esparza Paz Ing. Geovanny Alarcón
Objetivo.	Establecer los procesos y procedimientos internos que se deben desarrollar con la finalidad de establecer las responsabilidades para cada uno de los empleados y los controles que se deben verificar para conocer el nivel de cumplimiento.

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 24-3: Procesos por áreas del Hotel Mirador de Bellavista

Administración
<ul style="list-style-type: none">• Reclutamiento, selección y contratación del personal.• Capacitación del personal.• Rotación en las áreas de trabajo• Evaluación de los procesos internos.• Proceso contable en general
Área de Hospedaje
<ul style="list-style-type: none">• Reservación de habitación• Cancelación de reservaciones• Servicio de alojamiento• Mantenimiento de las instalaciones.
Área de Cocina y Restaurante y el área de Cafetería, Heladería y Comida Rápida
<ul style="list-style-type: none">• Definición de menús y platos a la carta• Preparación de los alimentos• Solicitud de provisión de alimentos.• Pedidos para llevar

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

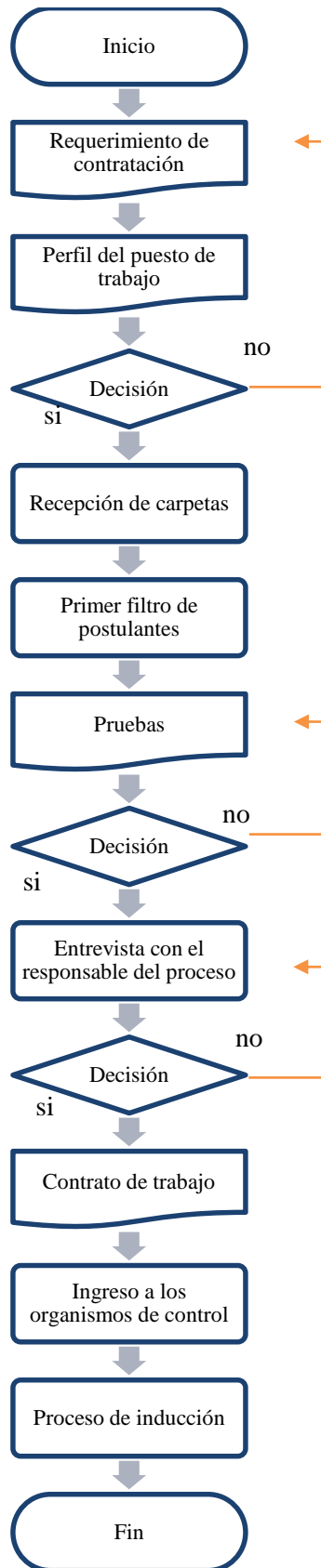


Figura 14-3: Reclutamiento, selección y contratación del personal

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 25-3: Reclutamiento, selección y contratación del personal

Responsable	Actividades	Observación
Los encargados de las diferentes áreas.	Requerimiento de contratación según las necesidades o existencia una vacante permanente o temporal que no pueda ser solventada con el personal actual del Hotel.	Puede hacerse la solicitud verbal o por escrito.
Los encargados de las diferentes áreas conjuntamente con el Gerente general.	Perfil del puesto de trabajo es definido según la vacante existente,	Se tomará en base el manual de funciones donde se presenta el perfil de cada puesto de trabajo.
Gerente General	En base a la evidencia presentada por las diferentes áreas procederá a tomar una decisión para el inicio del proceso de contratación de personal.	Se presenta de manera oral o escrita su decisión.
Contador	En base a la decisión se procederá a la recepción de carpetas de los postulantes para determinar los más opcionados en el primer filtro.	Presenta una lista opciones clasificados por el cumplimiento de los requisitos.
Delegado por el Gerente General.	Se aplicarán pruebas acordes al perfil que se desea contratar.	Estos resultados serán presentados para la siguiente fase.
Gerente General	Efectuará la entrevista donde se definirá la mejor opción para cubrir la vacante.	Se informa al postulante para la presentación de los requisitos de su expediente.
Contador, Gerente general y Contratado	Se procede a la firma del Contrato de trabajo y el registro en los organismos de control.	Se archivarán los documentos de respaldo y se imprimirán los registros electrónicos.
Delegado por el Gerente General.	Se inicia un proceso de inducción de por lo menos dos semanas.	

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021))



Hotel Mirador de Bellavista

Memorandum:

De:
Para:
Fecha:

Dependencia:
Dependencia:

Asunto:

--

Observación:

--

Elaborado

Revisado

Autorizado

Figura 15-3: Requerimiento de personal

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

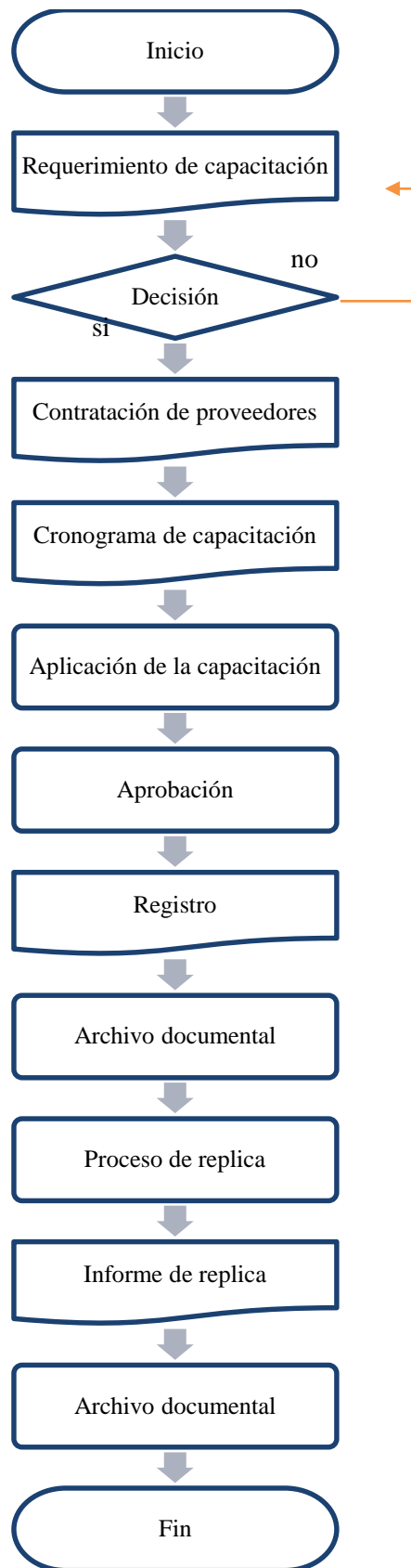


Figura 16-3: Capacitación del personal.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por Vargas Tierra: Luis Gonzalo (2021)

Tabla 26-3: Capacitación al personal

Responsable	Actividades	Observación
Los encargados de las diferentes áreas.	Requerimiento de capacitación según un diagnóstico que se efectúa en cada una de las áreas.	Puede hacerse la solicitud verbal o por escrito.
Gerente general.	Al ser el principal de la organización se tomará la mejor decisión para el hotel Mirador de Bellavista.	
Contador	Una vez aprobada la necesidad de capacitar al personal buscare a verificar la contratación de proveedores de este tipo de servicios.	Se considerará proveedores públicos o privados que den este tipo de capacitaciones.
Contador	Cronograma de capacitación según la disponibilidad de los cursos y el tiempo que tiene el personal.	Se procurará que no interrumpa el tiempo de trabajo.
Proveedores	Aplicación de la capacitación según los parámetros contratados y se presentará un certificado de aprobación.	Se informa al postulante para la presentación de los requisitos de su expediente.
Empleados y/o trabajadores	Registro de los certificados de las capacitaciones en los expedientes del personal.	
Gerente General. Empleados y/o trabajadores	Proceso de réplica es definido con la Gerencia general para aplicar los conocimientos con el personal, también se emiten informe de réplica, lo mismo que serán archivados documentalmente.	Es importante la réplica de conocimiento para lograr un mejor desempeño de la totalidad del personal.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)



Hotel Mirador de Bellavista

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN

No:

Fecha:

Elaborado por:

Dependencia:

Áreas

No.	Temas	Días									

Observación:

Beneficiario

Jefe de área

Gerente General

Replica de conocimientos

No.	Temas	Días									

Figura 17-3: Cronograma de capacitación
Fuente: Hotel Mirador de Bellavista
Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

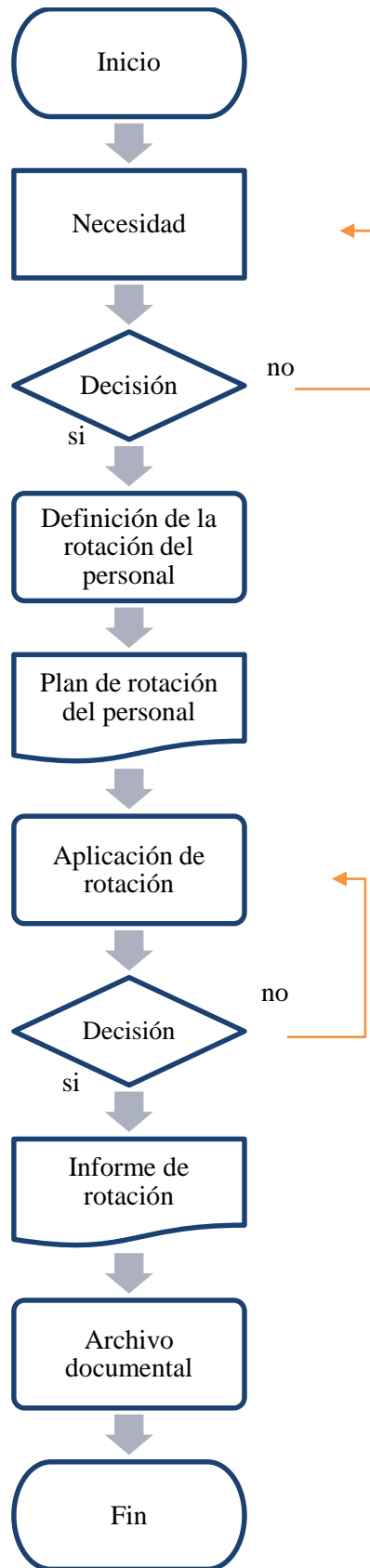


Figura 18-3: Rotación en las áreas de trabajo

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 27-3: Rotación en las áreas de trabajo

Responsable	Actividades	Observación
Los encargados de las diferentes áreas.	Necesidad de que una persona pase a ocupar un puesto de trabajo de manera temporal.	Puede hacerse la solicitud verbal o por escrito.
Gerente general.	Definición de la rotación del personal según la disponibilidad y los horarios en las que trabajan.	Se considerará a todos los integrantes del hotel.
Gerente general.	Plan de rotación del personal debe incluir las diferentes opciones y los horarios de trabajo.	Es informado al personal sobre los posibles puntos de rotación de los puestos de trabajo.
Empleados y trabajadores	Aplicación de rotación	Se procurará que no interrumpa el tiempo de trabajo.
Los encargados de las diferentes áreas.	Informe de rotación de puestos cuando se han presentado problemas o para resaltar su adecuado trabajo, dicho informe se procede al archivo documental.	

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)



Hotel Mirador de Bellavista

Informe:

De: Dependencia:
Para: Dependencia:
Fecha:

Asunto:

Resultados

Observación:

Elaborado Revisado Autorizado

Figura 19-3: Informes de los procesos internos.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

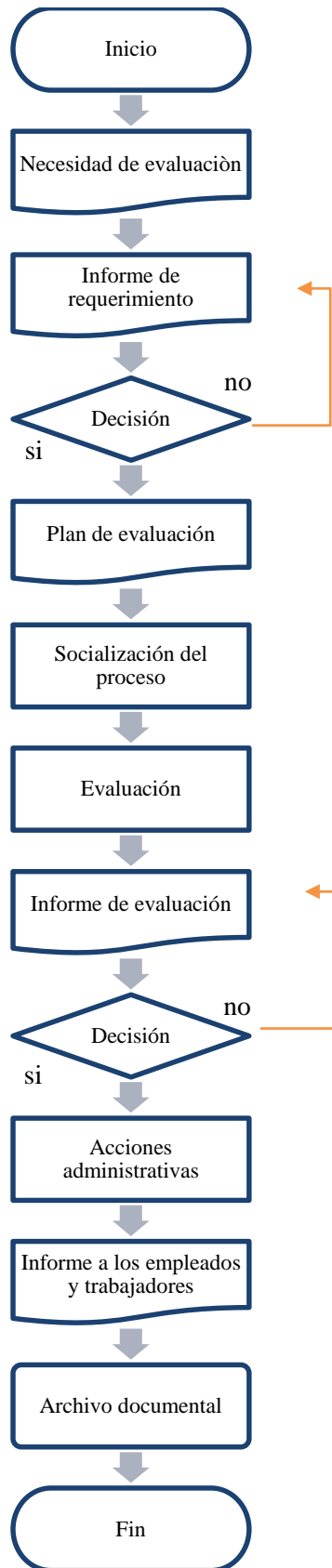


Figura 20-3: Evaluación de los procesos internos.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 28-3: Evaluación de los procesos internos

Responsable	Actividades	Observación
Los encargados de las diferentes áreas.	Necesidad de evaluación según un diagnóstico que se efectúa para definir las posibles causas.	
Los encargados de las diferentes áreas.	Informe de requerimiento de evaluación de los procesos internos.	Este informe deberá tener un visto bueno del principal del hotel.
Gerente general.	Se elaborará un plan de evaluación donde se incluya la totalidad de los puestos de trabajo y el cumplimiento de los objetivos de la empresa.	Es un documento formal por escrito para su aplicación.
Empleados y trabajadores	Socialización del proceso de evaluación a la totalidad del personal que labora en la empresa.	Se da una reunión para dar a conocer este proceso y su alcance.
Los encargados de las diferentes áreas.	Se efectúa la evaluación, posteriormente se presenta un informe de evaluación para la toma de decisión	El informe deberá tener las firmas de responsabilidad
Gerente general.	Acciones administrativas si se considera necesario su aplicación por los errores encontrados en la evaluación.	Se aplicarán en un reglamento interno de trabajo.
Gerente general. Empleados y trabajador	Se presentan los resultados mediante un informe a los empleados y trabajadores para tomar las medidas correctivas.	Debe darse firma de responsabilidad y notificación al ministerio de trabajo si corresponde.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)



Hotel Mirador de Bellavista

CRONOGRAMA DE EVALUACIÓN

No:

Fecha:

Elaborado por:

Dependencia:

Áreas

No.	Empleados	Días				Resultados

Observación:

Acciones definidas

No.	Empleados	Capacitación				Motivación			

Beneficiario

Jefe de área

Gerente General

Figura 21-3: Informe de evaluación
Fuente: Hotel Mirador de Bellavista
Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

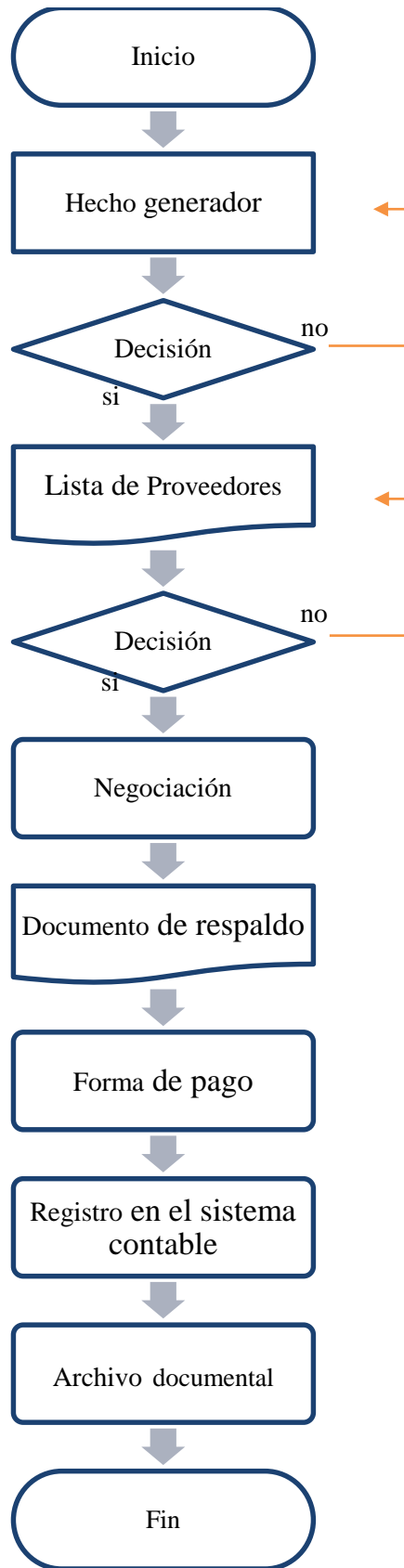


Figura 22-3: Proceso contable en general

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 29-3: Proceso contable

Responsable	Actividades	Observación
Los encargados de las diferentes áreas.	Se define el hecho generador que provoca una transacción dentro del hotel.	
Gerente general	Tomará la decisión si el gasto es necesario o existen otras opciones para suplirlos.	
Contador	Elabora una lista de Proveedores de los productos o servicios que se desea contratar para tener opciones para la elección.	Se buscarán varias opciones para incluirlas en esta lista incluso de productos o servicios similares o sustitutos
Gerente general	Una vez determinadas las condiciones se procederá a la negociación y la toma de decisión.	
Contador proveedor	Hará la entrega de los documentos de respaldo de la transacción y la forma de pago.	Se considerará el tipo de contribuyente definido por el SRI.
Contador	Registro en el sistema contable y el archivo documental de todas las transacciones.	

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)



Hotel Mirador de Bellavista

Lista de Proveedores

No:

Fecha:

Elaborado por:

Proceso de compra:

No.	Proveedor	Características	Formas de pago	Observación

Resultado

Beneficiario

Jefe de área

Gerente General

Documentos de respaldo

Figura 23-3: Lista de proveedores

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

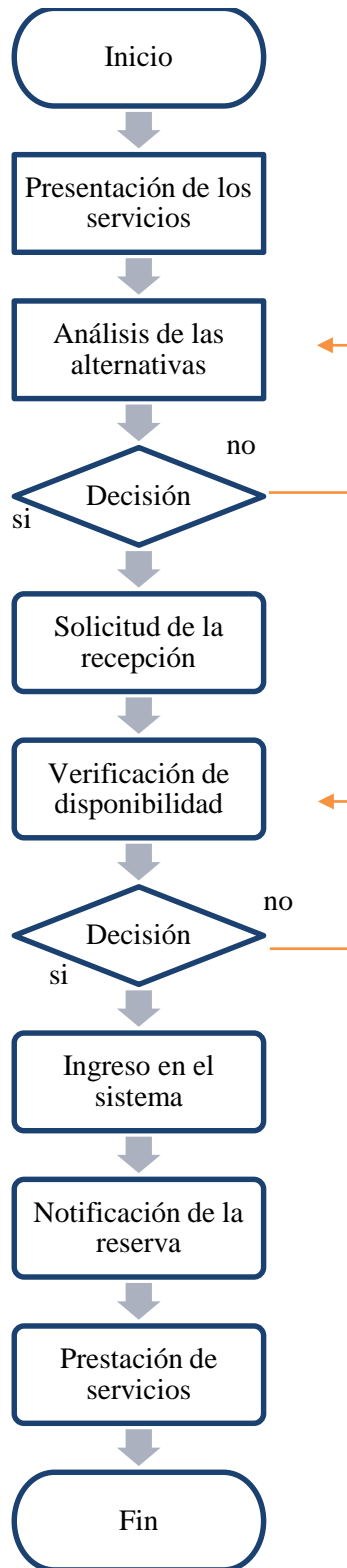


Figura 24-3: Reservación de habitación

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 30-3: Reservación de habitaciones

Responsable	Actividades	Observación
Recepcionista	Presentación de los servicios en las páginas de turismos contratadas para este fin.	Según las disposiciones
Clientes	Análisis de las alternativas que se presentan en las páginas de reservaciones de hotel en base a las características de la atención.	
Clientes	Solicitud de la recepción de un cliente.	
Recepcionista	Verificación de disponibilidad de habitaciones en las fechas que se requiere la atención.	El sistema de reservas se mantendrá actualizado en todo momento.
Recepcionista	Ingreso en el sistema una vez que sea determinado el interés de los clientes.	
Recepcionista	Se envía la notificación de la reservación de la habitación.	

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

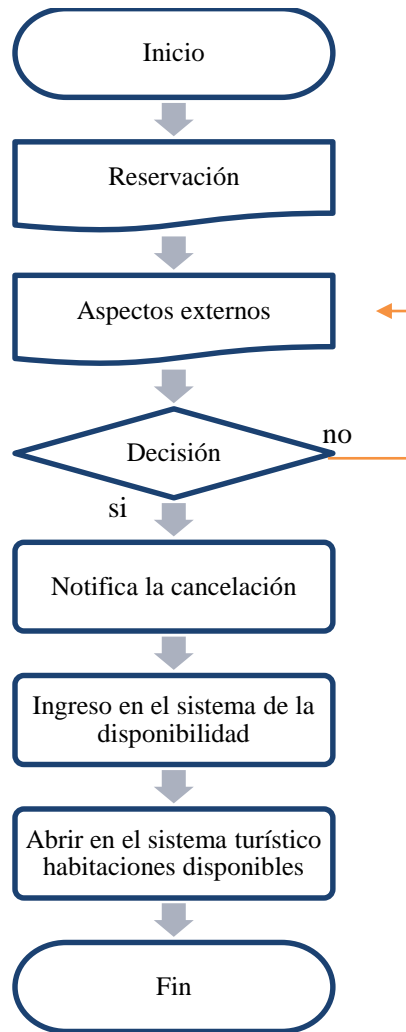


Figura 25: Cancelación de reservaciones

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 31-3: Cancelación de reservaciones

Responsable	Actividades	Observación
Cientes	Debe existir una reservación a cancelar.	
Cliente	Notifica al hotel sobre si decisión de cancelar la reservación.	
Recepcionista	Ingreso en el sistema de la disponibilidad de habitación para otras reservaciones en las fechas canceladas.	

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

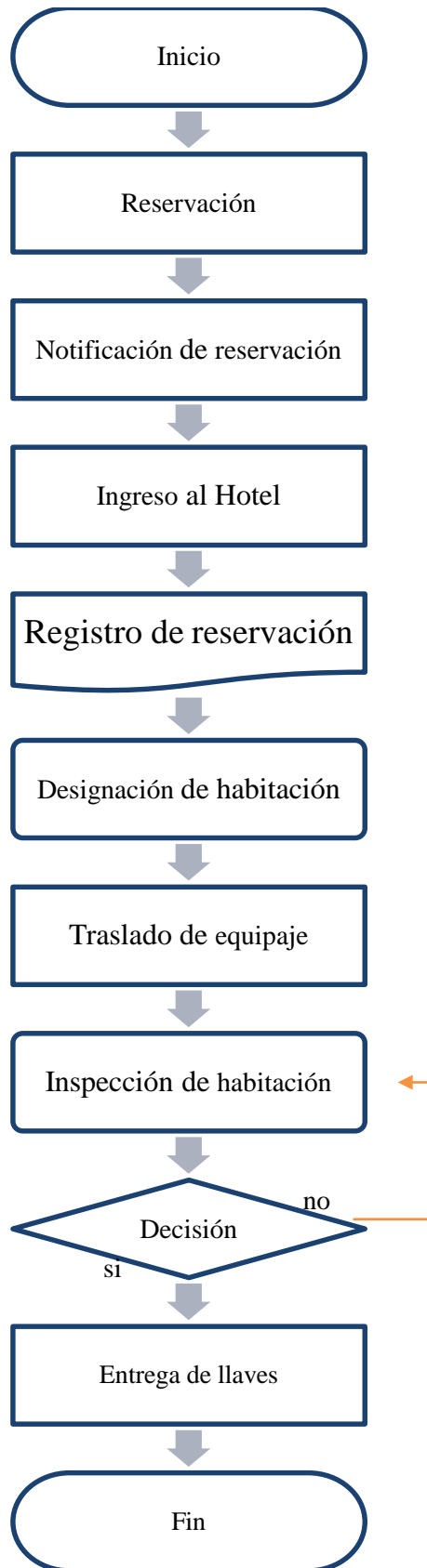


Figura 26-3: Servicio de alojamiento
Fuente: Hotel Mirador de Bellavista
Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 32-3: Servicio de alojamiento

Responsable	Actividades	Observación
Clientes	Debe existir una reservación para acceder al servicio de alojamiento.	
Recepcionista	Desde el hotel se envía la confirmación de la reservación de habitación.	
Cliente	Se acerca a las instalaciones del hotel para el registro de su ingreso al Hotel	Si el servicio incluye traslado se procederá a efectuar dicho servicio.
Recepcionista	Cuando se recibe al cliente se llenará el formulario de registro de reservación y la designación definitiva de habitación	Se comprueban los datos con la identificación.
Botones	Traslado de equipaje a la habitación designada.	
Botones	El cliente conjuntamente se procede a la inspección de habitación, si existe inconformidad será notificado y se realiza la entrega de llaves	Si no existe conformidad con la habitación se procede a una nueva designación si es posible.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

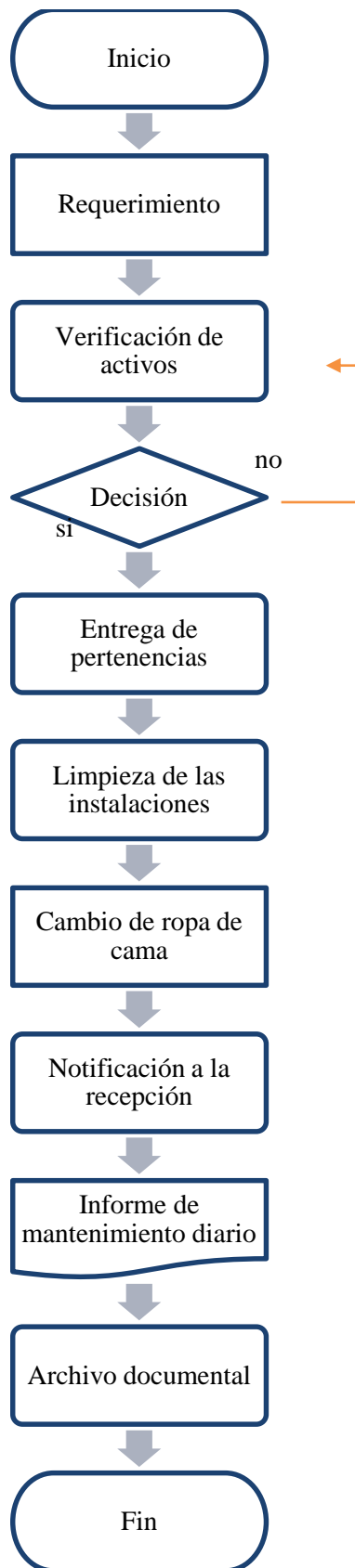


Figura 27-3: Mantenimiento de las instalaciones

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 33-3: Mantenimiento de las instalaciones

Responsable	Actividades	Observación
Limpieza	Requerimiento de limpieza sea por la salida del huésped o por solicitud del mismo, en este punto también se verifican de activos en la habitación.	
Limpieza	Cuando se encuentran pertenencias de los huéspedes son entregadas a la recepción.	Se incluirán un en modular destinadas para estas pertenencias colocando los datos del posible propietario.
Limpieza	Limpieza de las instalaciones y cambio de ropa de cama	
Limpieza	Notificación a la recepción de que la habitación está limpia para su uso.	
Recepcionista	Informe de mantenimiento diario en un formato único donde se incluyen las habitaciones arregladas, y las observaciones hechas, este documento posteriormente se archivará.	

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)



Hotel Mirador de Bellavista

INFORME DE MANTENIMIENTO DIARIO

No:

Fecha:

Elaborado por:

No.	Habitaciones	JS	T	EVS	MUE	VAR	Observación

Novedades:

Beneficiario

Jefe de área

Gerente General

Figura 28-3: Informes mantenimiento diario
Fuente: Hotel Mirador de Bellavista
Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021).

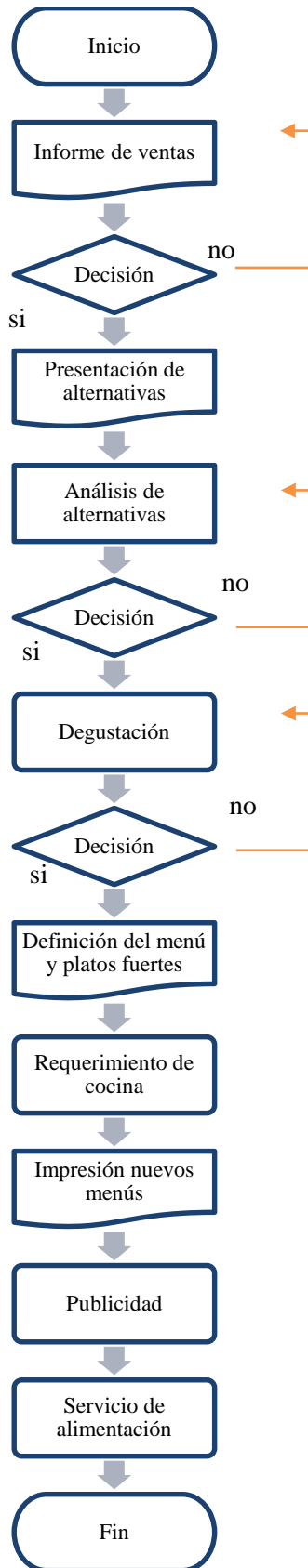


Figura 29-3: Definición de menús y platos a la carta

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 34-3: Definición de menús y platos a la carta

Responsable	Actividades	Observación
Gerente General	Informe de ventas que se han dado en las áreas de restaurante, cafetería, heladería y comida rápida, para la decisión si es necesario el cambio.	Este informe será de las áreas de venta de alimentos.
Gerente General Jefe de Cocina	Presentación de alternativas que pueden ser incluidas en el menú, las mismas que serán analizadas.	
Gerente General	Se prepararán los alimentos para una degustación y toma de decisiones definitiva.	
Gerente General Jefe de Cocina	Se procede a la definición del menú y platos fuertes a ser comercializados.	
Jefe de cocina	Requerimiento de cocina según el menú aprobado se solicitará la adquisición de nuevos ingredientes si esto no están en la cocina.	
Gerente general.	Presentación del nuevo menú en los medios empleados para la publicidad del hotel Mirador de bellavista.	Se comprará bajo el proceso contable general.
Personal del área de restaurante y cocina.	Servicio de alimentación a los comensales según sus requerimientos.	

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

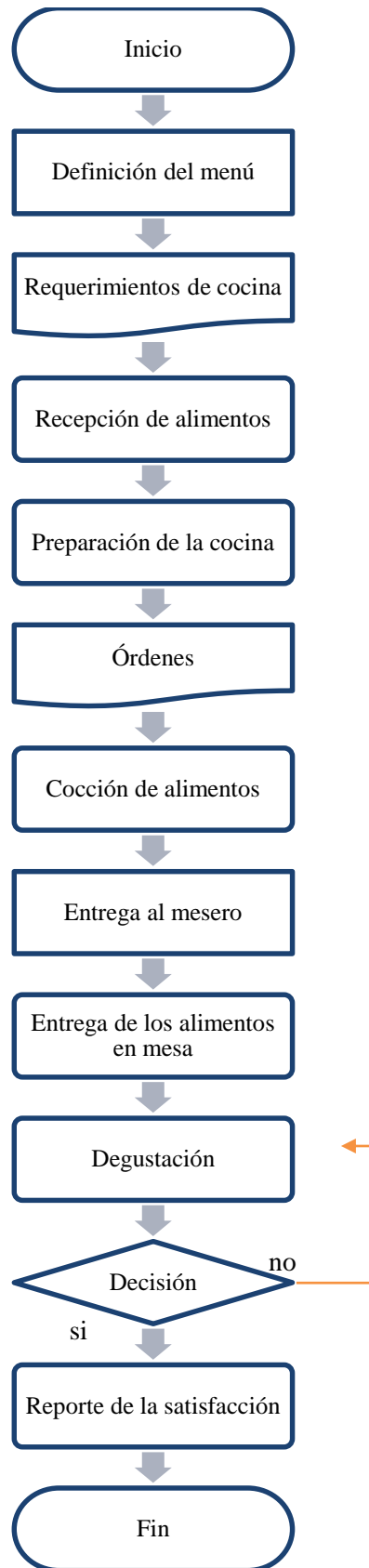


Figura 30-3: Preparación de los alimentos

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 35-3: Preparación de alimentos

Responsable	Actividades	Observación
Jefe de cocina	Definición del menú y los requerimientos de cocina para preparar los platos.	
Personal de cocina	Recepción de alimentos y alistarlos para el proceso de cocción incluido los implementos de cocina	
Mesero Cliente Personal de cocina	El mesero pregunta a los clientes los platos que desea consumir y se emite las ordenes de mesa que son entregados a cocina para la cocción de alimentos	La orden de mesa es entregada en la cocina y en caja para su cobro.
Mesero Cliente	Entrega al mesero del menú solicitado el mismo que entrega a la mesa para su consumo.	
Mesero	Reporte de la satisfacción se le pregunta al comensal su opinión.	Si existe un reporte negativo de los alimentos se informará inmediatamente al jefe de cocina para que soluciones este problema.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

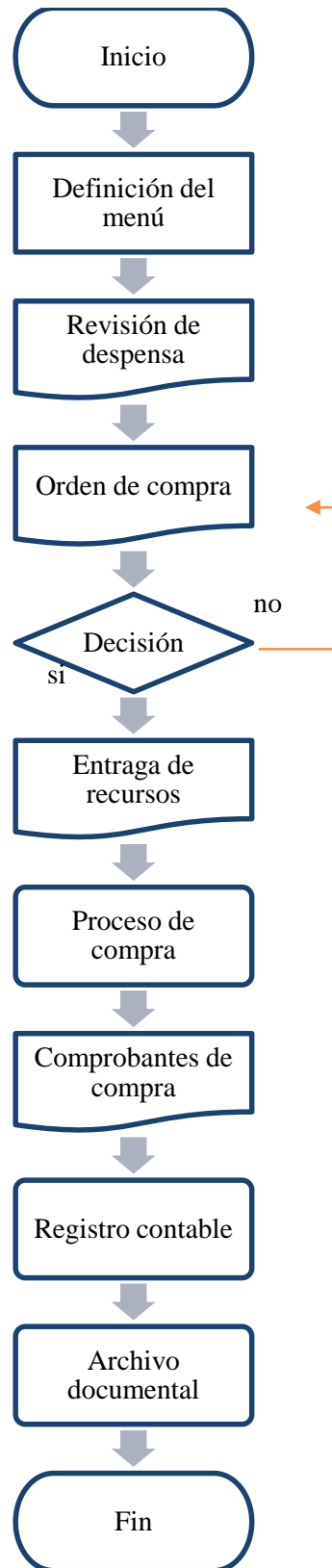


Figura 31-3: Solicitud de provisión de alimentos.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 36-3: Solicitud de provisión de alimentos

Responsable	Actividades	Observación
Jefe de cocina	En base al menú, se revisa la despensa para conocer las existencias y si es necesario se emite una orden de compra del faltante.	
Gerente general	Tomará una decisión sobre si se adquiere o no los productos faltantes.	
Contador	Entrega de recursos a los responsables de las compras para que realicen las adquisiciones en el mercado o con los proveedores de un determinado producto.	Se entrega un valor con un documento de responsabilidad.
Jefe de cocina Contador	Una vez realizada la compra se solicita de los proveedores documento de respaldo si es viable caso contrario se hace una lista de los valores devengados.	El registro de estos valores es efectuado dentro de la normativa aplicable vigente.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

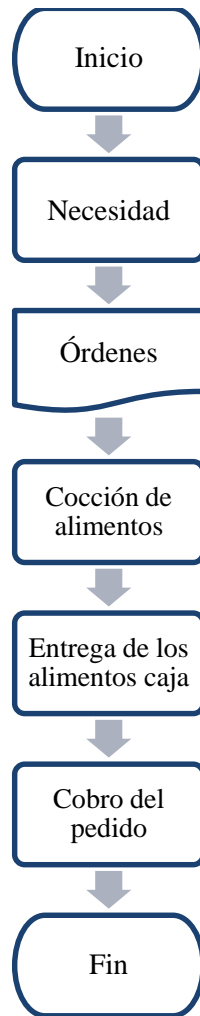


Figura 32-3: Pedidos para llevar

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 37-3: Pedidos para llevar

Responsable	Actividades	Observación
Clientes	Revisan el menú y solicitan el pedido al hotel por los medios definidos por la administración.	Se confirma en el pedido lo solicitado y el número de contacto.
Personal de cocina	Cocción de alimentos según lo solicitado	
Cajero	Entrega de los alimentos en caja y el efectúa el cobro del pedido	

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por Vargas Tierra: Luis Gonzalo (2021)

3.4.5. Guía de evaluación del talento humano

MECANISMOS DE EVALUACIÓN DEL TALENTO HUMANO



Razón social	Hotel Mirador de Bellavista
Tipo de documento	Mecanismos de evaluación del talento humano.
Responsable	Sr. Luis Vargas Ing., Fernando Esparza Paz Ing. Geovanny Alarcón
Objetivo.	Definir los mecanismos de evaluaciones que se pueden aplicar para la administración del talento humano.

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 38-3: Evaluación de funciones

Personal	Funciones	Resultados
Gerente	<p>Es el responsable de las acciones dadas desde el Hotel Mirador de Bellavista hacia terceros y los organismos de control.</p> <p>Planifica las actividades procurando cumplir con los objetivos de la organización.</p> <p>Coordinar con el contador el manejo de los recursos económicos y financieros de la empresa.</p> <p>Se encarga de la administración del recurso humano, desde la definición de la necesidad, reclutamiento, selección, contratación, inducción y evaluación del personal.</p> <p>Negociar a nombre del Hotel Mirador de Bellavista con la finalidad procurando alcanzar los mejores beneficios.</p> <p>Analizar la situación financiera para la toma de decisiones con un sustento lógico para el manejo de la empresa.</p> <p>Evaluar la satisfacción de los visitantes o comensales considerando que de esto dependen las futuras visitas al hotel.</p> <p>Revisar y aprobar las declaraciones efectuadas a los organismos de control en los plazos definidos por la normativa reguladora.</p> <p>Adquirir los activos fijos necesarios para el cumplimiento de las actividades.</p>	<p>Incremento de atenciones en las áreas de hospedaje, restaurante, cafetería, heladería y comida rápida.</p> <p>Porcentaje de empleados o trabajadores capacitados.</p> <p>Porcentaje de empleados o trabajadores evaluados</p>
Contador	<p>Revisar la documentación ante de los registros para evitar falsedad o perjuicios para la empresa.</p> <p>Mantener un inventario de los activos fijos y la entrega de estos a los empleados encargados de su correcto uso.</p>	<p>Emisión de estados financieros y su análisis</p> <p>Procesos de control a los activos del hotel</p> <p>Cumplimiento con los pagos a los proveedores.</p>

	<p>Efectuar las declaraciones ante los organismos de control en los plazos definidos por la normativa.</p> <p>Efectuar los registros de ingresos y salidas de los empleados en los organismos de control.</p> <p>Efectuar periódicamente los arqueos de caja y conciliaciones bancarias.</p> <p>Realizar los de pagos a los proveedores mediante un cronograma realizado previamente.</p> <p>Realizar el proceso constatación física de los inventarios y los activos físicos.</p>	
Recepcionista	<p>Planificar las ocupaciones de las habitaciones en base a las reservaciones realizados de diversas fuentes.</p> <p>Recibir a los visitantes y hacer las fichas de ingreso.</p> <p>Mantener un control sobre los insumos colocados en cada habitación.</p> <p>Coordinar con las agencias de viaje las visitas de los huéspedes.</p> <p>Efectuar las constataciones físicas de los activos a su cargo.</p>	<p>Incremento de reservaciones hechas de los clientes.</p> <p>Reducción del desperdicio de insumos de limpieza.</p> <p>Mantener bienes en buen estado.</p>
Botones	<p>Ubicar a los visitantes en la habitación contratada.</p> <p>Informar sobre los problemas presentados con los clientes a la recepcionista.</p> <p>Realizar un control de las pertenencias del hotel y evitar pérdidas y destrucción provocadas por su mal uso o descuido.</p>	<p>Cumplimiento de su jornada laboral</p>
Auxiliar de limpieza	<p>Limpiar las habitaciones y áreas de común bajo las normas de bioseguridad y de calidad que se oferta a los clientes.</p> <p>Efectuar mantenimiento de las instalaciones.</p> <p>Lavar la ropa de cama y toallas que son entregadas a los visitantes.</p>	<p>Cumplimiento de su jornada laboral</p> <p>Mantenimiento de las instalaciones en óptimo estado.</p>

Jefe de cocina	<p>Planificar las comprar para mantener abastecida a la cocina para la preparación de los alimentos.</p> <p>Coordinar la preparación de los alimentos con los integrantes de la cocina.</p> <p>Realizar el proceso de cocción de los alimentos en un tiempo ideal para los comensales.</p>	<p>Satisfacción en los platos entregados desde la cocina.</p> <p>Cumplimiento de los procesos propios del área de cocina y restaurantes.</p>
Cocinero	<p>Realizar el proceso de cocción de los alimentos en un tiempo ideal para los comensales.</p>	<p>Cumplimiento de los procesos propios del área de cocina y restaurantes.</p>
Barista	<p>Atender a los clientes que ingresen a la zona de cafetería, heladería y comida rápida.</p> <p>Preparación de bebidas basadas en el uso del café a petición de los clientes.</p> <p>Mantener un registro de los inventarios que están a su cargo.</p>	<p>Incremento en el número de clientes que requiere el servicio.</p> <p>Incremento del consumo de café</p> <p>Reducción del desperdicio de los inventarios.</p>
Parrillero	<p>Preparar los platos que requieren el uso de parrilla.</p> <p>Mantener un control de los alimentos que ingresan en esta área.</p> <p>Enviar los productos que han cumplido su cocción a solicitada por los clientes.</p>	<p>Incremento en el número de clientes que requiere el servicio.</p> <p>Incremento del consumo de parrilladas.</p>
Mesero	<p>Atender a los clientes que ingresen a la zona de restauran.</p>	<p>Satisfacción del cliente.</p>
Cajero	<p>Recibir y entregar los pedidos del servicio a domicilio.</p>	<p>Incremento de pedidos a domicilio.</p>

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

Tabla 39-3: Evaluación de procesos internos

Administración	Instrumentos	Resultados
<ul style="list-style-type: none"> • Reclutamiento, selección y contratación del personal. • Capacitación del personal. • Rotación en las áreas de trabajo • Evaluación de los procesos internos. • Proceso contable en general 	<ul style="list-style-type: none"> • Lista de verificación. • Indicadores de gestión. • Exámenes especiales a las cuentas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de un 100% en los procesos internos. • Cumplimiento de los objetivos mínimo del 90%.
Área de Hospedaje		
<ul style="list-style-type: none"> • Reservación de habitación • Cancelación de reservaciones • Servicio de alojamiento • Mantenimiento de las instalaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobación de ingresos. • Quejas y sugerencias sobre el mantenimiento de las habitaciones. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento del 100%.
Área de Cocina y Restaurante y el área de Cafetería, Heladería y Comida Rápida		
<ul style="list-style-type: none"> • Definición de menús y platos a la carta • Preparación de los alimentos • Solicitud de provisión de alimentos. • Pedidos para llevar 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificación del cumplimiento del proceso interno. • Indicadores de gestión, • Constatación de existencias. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de un 100% en los procesos internos. • Cumplimiento de los objetivos mínimo del 90%.

Fuente: Hotel Mirador de Bellavista

Realizado por: Vargas Tierra Luis Gonzalo (2021)

CONCLUSIONES

- El presente trabajo de titulación tiene por objetivo diseñar un modelo de gestión administrativa para el Hotel Mirador de Bellavista, para lo cual se partió del diagnóstico general, definiendo no solo las debilidades sino las amenazas que deben enfrentar empleando herramientas administrativas para la optimización de los recursos, considerando que ha venido presentando problemas, por la administración empírica desarrollada actualmente que afecta a los resultados evitando llegar al punto de reconocimiento esperado en el mercado, no se ha podido generar un crecimiento esperado por el propietario.
- Uno de las principales deficiencias es el desconocimiento de las funciones definidas al momento de la contratación, por lo que en ocasiones se puede presentar la duplicidad de actividades o la no realización de otras acciones que son importantes para la imagen del hotel, y la falta de un organigrama estructural que presente la posición jerárquica y la ubicación de cada uno de los puestos de trabajo; por ende, como se deben desarrollar las actividades, el manejo de las responsabilidades y como se deben aplicar las sanciones cuando sea necesario, dependiendo de la falta u omisión realizada por la persona encargada de una tarea prevista.
- Ausencia de procesos definidos donde se conozcan las acciones, controles y responsables de cada una de las áreas de la empresa, tampoco se han practicado evaluaciones al desempeño del personal y el cumplimiento de las metas definidas al inicio de un período de tiempo, este instrumento mediría el nivel de rendimiento laboral y de qué manera se aportan desde sus puestos de trabajo al cumplimiento de las metas empresariales; por ende, no se han generado acciones correctivas para superar estas deficiencias.
- No se cuentan con mecanismos de evaluación por ende esta actividad se ha desarrollado de manera esporádica no se han generado mecanismos para obtener datos confiables que permitan identificar las deficiencias para su posterior definir alternativas para superarlas.

RECOMENDACIONES

- Informar al personal sobre el reglamento interno de trabajo que fue diseñado como parte de este documento con la finalidad de normar las actividades internas, los derechos y obligaciones que tienen tanto el empleado, trabajador y empleador ante los organismos de control.
- Presentar el organigrama estructural y manual de funciones donde se definen las actividades principales, el perfil de los puestos de trabajo y cuáles son los puntos que deben ser evaluados posteriormente o sancionados si no se cumple.
- Se recomienda la aplicación del modelo de gestión partiendo de la socialización procesos diseñados para que puedan ser asumidos por los empleados y trabajadores desde este punto realizar posteriores evaluaciones al personal, conociendo el nivel de cumplimiento que den el personal al mismo.
- En lo referente a las evaluaciones se plantean mecanismos que permitan identificar los puntos a ser atendidos generando posibles soluciones a ser aplicadas en el momento que sea necesario, logrando el cumplimiento de los objetivos empresariales.

GLOSARIO

Administración

Para Luna A (2016), da la siguiente definición:

La palabra administración se origina del latín ad que significa dirección, para, y minister que significa subordinación y obediencia, por lo tanto, se puede traducir como “aquel que realiza una función bajo el mando del otro. Persigue los siguientes objetivos:

- **Objetivos sociales.** - Son los fines que busca alcanzar la administración para contribuir al bienestar de la sociedad.
- **Objetivos económicos.** - Los objetivos económicos son los fines que la Administración persigue lograr para obtener beneficios económicos en el organismo que se lleva a cabo.
- **Objetivos organizacionales.** - La administración coordina los recursos de la empresa, por tal motivo, uno de sus fines básicos es optimizar la coordinación de los recursos de la empresa se trate. (pág. 32)

Proceso Administrativo

El proceso administrativo según Hernández & Hernández (2019), definen:

El proceso administrativo se define como una consecución de fases o etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativa. Por eso, en la actualidad, la división cuatripartita, es la más aceptada universalmente: planeación, organización, dirección y control.

Considerando la importancia de estas etapas y/o fases se puede decir que, el proceso administrativo se convierte en el principio de cualquier actividad administrativa, cuyo objetivo principal es la sistematización del conocimiento generando una estructura de eficacia, además de fomentar el desarrollo de una filosofía y cultura gerencial (Varela & León 2010).

Las etapas y/o fases del proceso administrativo proponen métodos desarrollados con base a la experiencia de las grandes empresas donde:

- La planeación señala la necesidad de fijar objetivos, se considera la etapa más importante que implica una racional toma de decisiones.
- La organización busca cumplir los objetivos establecidos en la planeación.

- La dirección centra su atención en la manera de delegar autoridad y coordinar actividades.
- El control establece los criterios que se deben aplicar en la medición y evaluación de resultados. (pág. 1)

Integración: Toda empresa debe tener un interés vital en la calidad de sus recursos, en especial la calidad de su personal, específicamente de sus administradores la función de integración tiene que ver con la dotación de cosas y de personas dentro de la estructura de la organización para asegurar que una empresa o institución pueda ser operada en forma competente.

Motivación: Es una de las labores más importantes para lograr la ejecución del trabajo y obtención de los objetivos de acuerdo a las expectativas creadas. Es el conjunto de fuerzas que originan la conducta de los empleados en una actividad. La motivación repercute en la productividad con la que se desempeñan un empleado y para ello existen muchas formas.

La Comunicación: Es un proceso de intercambio verbal, escrito visual, para transmitir y conocer criterios, informaciones, pensamientos, aspiraciones, etc. Puede influir en el comportamiento de los individuos o de los grupos formales o informales. Se lleva a cabo mediante instrucciones verbales, directivas, memorándums, informes, cartas, órdenes de trabajo y conferencias.

Liderazgo: Es un proceso interactivo que se desarrolla con el tiempo, las personas con un saldo positivo de influencia surgen como líderes en situaciones no estructuradas, y los líderes formales son nombrados en puestos de autoridad en las organizaciones.

Control: El control es necesario para medir el progreso, para poner de manifiesto las desviaciones posibles, y para indicar la acción correctiva. El control adecuado puede dar lugar al establecimiento de metas nuevas, formulación de planes distintos, modificación de estructura de la organización, mejorar la integración y hacer cambios de importancia en las técnicas y liderazgo (Hill, 2009).

BIBLIOGRAFÍA

- AITECO. (2017). *Qué es un Diagrama de Flujo de Proceso o Flujograma*. Recuperado de: <https://www.aiteco.com/diagrama-de-flujo/>
- Álvarez, C. (2016). *Tipos y niveles de la investigación*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/claidyalvarez/tipos-y-niveles-de-la-investigacion>
- Alvin A. & Arens, B. R. (2007). *Auditoria un enfoque integral*. México: PEARSON.
- Atencia, M. (2014). *Investigación Bibliográfica*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/superaleja7/investigacin-bibliografica-35430778>
- Ayuy, E. (2017). *Diseño de un modelo de gestión administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado parroquial rural de Sevilla Don Bosco, cantón Morona Provincia de Morona Santiago, 2016-2017*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/12690>
- Baca, G. (2010). *Evaluación de proyectos* (6ª ed.). México: MCGRAW-HILL EDUCACIÓN. ISBN 13: 978-607-15-0260-5.
- Bagua, Í. (2019). *Diseño de un modelo de gestión, administrativo y financiero para el Gobierno Autónomo Descentralizado Parroquial de Columbe*. (Tesis de pregrado, Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13610>
- Benavides, L. (2011). *Gestión, liderazgo y valores en la unidad educativa "San Juan de Bucay" del cantón general Antonio Elizalde (BUCAJ)*. Bucay (Tesis de posgrado, Universidad Técnica Particular de Loja.). Recuperado de: <http://dspace.utpl.edu.ec/handle/123456789/2039>
- Blandez, M. (2014). *Proceso Administrativo*. México: Editorial Digital UNID.
- Bonilla, B. E. (2007). Impacto, impacto social y evaluación del impacto. *scielo*, pag.2.
- Borja, J. (2015). *Introducción a la agronomía*. Quito, Ecuador: EDIMEC. ISBN 978-9978-13-050-6.
- Botella, L. (2019). *5 claves para una optimización eficiente en los procesos y recursos de tu empresa*. Recuperado de <https://www.inforges.es/post/5-claves-optimizacion-procesos-recursos-empresa>
- Caceres, O. (2014). *Técnicas de investigación entrevista, encuesta y observación*. Recuperado de: <https://es.slideshare.net/oscarcaceres9862/tecnicas-de-investigacion-entrevista-encuesta-y-observacion>
- Calix, M. (2016). *Gestión Administrativa*. Recuperado de: <http://marielgestadmonhond11.blogspot.com/>

- Cañizares, E. (2019). *Propuesta de un modelo de gestión administrativa para las empresas productoras de ladrillo*.(Tesis de posgrado,Escuela Superior Politécnica de Chimborazo)
Recuperado de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/10904>
- Coral, A. S. (2014). *Introducción a la Mercadotecnia*. México: Grupo Editorial Patria, S.A. DE C.V.ISBN ebook: 978-607-438-851-0.
- EPHPO. (2017). *Control y Mejora continua de los procesos*. Recuperado de:http://www.ephpo.es/Procesos/GUIA_DISENO_MEJORA/5.pdf
- Escuela Latinoamericana de Ingeniería de Calidad. (2019) *Los Manuales de Procedimiento*.
Recuperado de:<https://www.blogger.com/profile/11972840630441580219>
- Espinoza , M. I. (2018). *Diseño de un sistema de gestión administrativa para la Cooperativa de taxis Las Politécnica*.(Tesis de pregrado.Escuela Superior Politécnica de Chimborazo).
Recuperado de:<http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/8841>
- Federico, M., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Fernández , F. (2017). Repensar el liderazgo estratégico. *IEEE*, 185.
- Fernández, F. (2017). *Apoyo administrativo a la gestión de recursos humanos*. . Logroño: Tutor Formación.
- Fonseca , O. (2011). *Sistema de Control interno para Organizaciones*. Lima: IICO.
- Gari, F., & Berbel, G. (2007). *Manual de recursos humanos*. Barcelona: UOC.
- Gonzalez, A. (2017). *Métodos de compensación basados en competencias*. Barraquilla: Universidad del Norte.
- Guerra, C. (2018). *Modelo de gestión administrativa para el Centro Comercial Popular La Condamine, del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo*. (Tesis de pregrado.Escuela Superior Politécnica de Chimborazo). Recuperto de: <http://dspace.esPOCH.edu.ec/handle/123456789/13417>
- Gutiérrez, R. (2018). *Organigrama de empresa, qué tipos existen y para qué sirven*. Recuperado de:<https://factorialhr.es/blog/que-es-organigrama-empresa-tipos-plantillas/>
- Hermida, A. (2014). *Sisistemas de archivo y Clasificación de documentos: Técnicas y procedimientos* . Madrid: Vigo.
- Hernández , J., & Hernández, S. (2019). Etapas del proceso Administrativo. *Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula, 1*.
- Hernández, C. (2007). *Análisis Administrativo, técnicas y Métodos*. San José: EUNED.
- Lara, M. I. (2007). *Manual básico de revisión y verificación contable*. Madrid: DYKINSON.
- Larráuri, R. C. (2015). *Planeamiento Esatratégico* . Lima: Macro.
- Luna, A. (2016). *Proceso Administrativo*. México: Grupo Patria.
- Luna, G. F. (1999). *Formulación y Evaluación de proyectos de inversión* . México: Instituto Politécnico Naciona.ISBN 968-7001-70-4.

- Madariaga, J. (2004). *Manual práctico de auditoría*. Bilbao: Deusto Ediciones.
- Mantilla, S. (2012). *Control Interno Informe Coso*. Colombia: ECOE.
- Marketing, P. (1994). *El plan de negocios*. Madrid, España: Ediciones Díaz de Santos.I.S.B.N. en lengua española: 978-84-7978-109-5.
- Mejía , T. (2020). *Investigación descriptiva: características, técnicas, ejemplos*. Recuperado de:<https://www.lifeder.com/investigacion-descriptiva/>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la Gestión Administrativa. *Dominio de las Ciencias*, 952.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la Gestión Administrativa para la Innovación de las Medianas Empresas Comerciales en la Ciudad de Manta. *Las ciencias*, 951.
- Molina, M. (2019). *Hay otros mundos pero están en este. investigación cualitativa*. Recuperado de:<https://anestesar.org/2019/hay-otros-mundos-pero-estan-en-este-investigacion-cualitativa/>
- Morales, N. (2018). *Investigación Exploratoria*. Recuperado de:[file:///F:/MIS%20DOCUMENTOS/DESCARGAS/Investigaci%C3%B3n%20Exploratoria%20\(1\).pdf](file:///F:/MIS%20DOCUMENTOS/DESCARGAS/Investigaci%C3%B3n%20Exploratoria%20(1).pdf)
- Münch, L. (2010). *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. México: Pearson educación.
- Orellana, P. (2021). *Método analítico*. Recuperado de:<https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>
- Pantoja, A. (2014). *Una huerta para todos,Manual de auto-instrucción* (5ª ed.). Santiago, Chile : FAO.E-ISBN: 978-92-5-308421-0 .
- Prieto, B. (2017). El uso de los métodos deductivo e inductivo para aumentar la eficiencia del procesameinteo de adquisición de evidencia digitales. *ORCID*, 10 - 11.
- Quiroga , F. (2020). *Gestión Administrativa: Concepto y Beneficios*. Recuperado de:<https://tueconomiafacil.com/gestion-administrativa-concepto-y-beneficios/>
- Reyes, U. (2014). *Gestión de recursos laborales, formativos y análisis de puestos de trabajo*. Milán : Tutorial Formación.
- Rivero, D. B. (2008). *Introducción a la Metodología*. Shalom.ISBN 978-959-212-783-7.
- Rojas, V. M. (2011). *Metodología de la Investigación: diseño y ejecución*. Bogota: Ediciones de la U, ISBN. 978-958-8675-94-7.
- Roncancio , G. (2018). *¿Qué son indicadores de gestión o desempeño (KPI) y para qué sirven?* Recuperado de: <https://gestion.pensemos.com/que-son-indicadores-de-gestion-o-desempeno-kpi-y-para-que-sirven>
- Rustom, A. (2012). *Estadística Descriptiva,PROBABILIDAD E INFERENCIA. Una visión conceptual*. Chile: ISBN: 978-956-19-0790-4.

- Salazar, F. (2020). *Tips para construir indicadores de gestión. Gestión digital*, 2 - 3. Recuperado de: <https://www.revistagestion.ec/estrategia-analisis/tips-para-construir-indicadores-de-gestion>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Revista digital de investigación en docencia universitaria*, 104.
- Sánchez, L. E. (2008). *Evaluación de impacto ambiental conceptos y métodos*. Brasil: ECOE EDICIONES .ISBN 978-85-86238-79-6.
- Santoma, S. (2017). *Tipos de Flujogramas*. Recuperado de:<https://www.tiposde.com/flujograma.html>
- Vargas, K. (2013). *Sistema de planificación de recursos empresariales*. Recuperado de:<https://es.slideshare.net/KerlyVargas/597113-635111340637280000>
- Velasco, J. R. (2006). Identificación de mercados: Guía básica para microempresarios rurales. (C. V. Silva, Ed.) *PRODAR-IICA*, 12-13.
- Vivanco , M. (2017). Los Manuales de Procedimientos como herramientas de control interno de una organización. *SIELO*, 2.



ANEXOS

ANEXO A: FORMATO DE LA ENCUESTA



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

Objetivo:

Establecer si existe la necesidad de un modelo de gestión administrativa para el cuidado de los recursos del hotel procurando el cumplimiento del objetivo.

1. **¿El Hotel Mirador de Bellavista Riobamba mantiene la documentación en regla sobre su funcionamiento?**

SI		NO	
----	--	----	--

2. **¿Cuenta con procesos administrativos definidos para sus operaciones diarias?**

SI		NO	
----	--	----	--

3. **¿La administración ha generado una normativa interna que defina el alcance de sus operaciones?**

SI		NO	
----	--	----	--

4. **¿Cómo parte de la administración del talento humano se cuenta con un organigrama estructural donde se incluya la totalidad del personal?**

SI		NO	
----	--	----	--

5. **¿Al momento de la contratación se informa al personal sobre las funciones que debe cumplir dentro del hotel?**

SI		NO	
----	--	----	--

6. ¿Todo acto administrativo posee la documentación necesaria para abalizar su ejecución?

SI		NO	
----	--	----	--

7. ¿Se han designado responsables de los procesos de supervisión?

SI		NO	
----	--	----	--

8. ¿Se han aplicado evaluaciones para conocer el rendimiento del personal que labora en el hotel?

SI		NO	
----	--	----	--

9. ¿Considera necesaria la elaboración de un modelo de gestión administrativa para encaminar las acciones del personal?

SI		NO	
----	--	----	--

10. ¿Cree que mejoraría el rendimiento del personal con la aplicación de las herramientas administrativas propias del modelo de gestión administrativa?

SI		NO	
----	--	----	--

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B: FOTOS MIRADOR DE BELLAVISTA



ANEXO C: FOTOS DE HOSPEDAJE



ANEXO D: ALIMENTACIÓN



S. 5,⁸⁰

Sanduche MEMO

Jamón, queso, mortadela, lechuga, tomate y salsa de la casa.

Ham, cheese, mortadella, lettuce, tomato, and house sauce.

S. 2,⁷⁵



Sanduche de Lomo

140 gr. de lomo de res, lechuga, tomate, pickles, aguacate y papas fritas

140 gr. beef, lettuce, tomato, pickles, avocado and french fries.

S. 5,²⁵



Sanduche de Pollo

140 gr. de filete de pollo, lechuga, tomate, pickles, aguacate y papas fritas.

140 gr. chicken fillet, lettuce, tomato, pickles, avocado and french fries.

tomato, onion, pickles, sauces and french fries.

S. 4,⁸⁰

Hamburguesa con Queso / Cheeseburger

120 gr. de Carne, queso cheddar, lechuga, tomate, cebolla, pickles, salsas y papas fritas.

120 gr. of meat, cheddar cheese, lettuce, tomato, onion, pickles, sauces and french fries.

S. 3,⁸⁰

Hamburguesa Simple / Simple Burger

120 gr. de Carne, lechuga, tomate, cebolla, pickles, salsas y papas fritas.

120 gr. of meat, lettuce, tomato, onion, pickles, sauces and french fries.

S. 3,⁵⁰

Super Hot-dog