

DECLARATORIA

Declaro que la investigación es original como auténtica o personal en forma física del documento, los conceptos desarrollados, análisis realizados en el presente trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor.

Galo Ramiro Paspuel Ormaza

CI: 1003157367

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIO DE LA HOSTERÍA EL PRADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS VISITANTES

CESIÓN DE DERECHOS

Yo, Galo Ramiro Paspuel Ormaza alumno de la carrera de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor del Instituto Superior Cordillera

Galo Ramiro Paspuel Ormaza

CI: 1003157367

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIO DE LA HOSTERÍA EL PRADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS VISITANTES

CONTRATO DE CESIÓN SOBRE DERECHOS PROPIEDAD INTELECTUAL

Comparecen a la celebración del presente contrato de cesión y transferencia de derechos de propiedad intelectual, por una parte, la estudiante **Galo Ramiro Paspuel Ormaza**.

Por sus propios y personales derechos, a quien en lo posterior se lo denominará el “**CEDENTE**”; y, por otra parte, el **INSTITUTO SUPERIOR TECNOLÓGICO CORDILLERA**, representado por su Rector el Ingeniero Ernesto Flores Córdova, a quien en lo posterior se le denominará el “**CESIONARIO**”, Los comparecientes son mayores de edad, domiciliados en esta ciudad de Quito Distrito Metropolitano, hábiles y capaces para contraer derechos y obligaciones, quienes acuerdan al tenor de las siguientes cláusulas:

PRIMERA: ANTECEDENTE.- a) El cedente dentro del pènsum de estudio en la carrera de **ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA**, que imparte el Instituto Superior Tecnológico Cordillera, y con el objeto de obtener el título de Tecnólogo en Administración Turística Hotelera, el estudiante participa en el proyecto de grado denominado “**Plan de capacitación para el personal de servicio de la Hostería el Prado en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura para mejorar la calidad de servicio a los visitantes**”, un plan de capacitación . b) Por iniciativa y responsabilidad del Instituto Superior Tecnológico Cordillera se desarrolla la creación de un plan de capacitación, motivo por el cual se regula de forma clara la cesión de derechos de autor que genera la obra literaria y que es producto del proyecto de grado, el mismo que culminado es de plena aplicación técnica, administrativa y de reproducción.

SEGUNDA: CESION Y TRANSFERENCIA. - Con el antecedente indicado, el Cedente libre y voluntariamente cede y transfiere de manera perpetua y gratuita todos los derechos patrimoniales del programa de ordenador descrito en la cláusula anterior a favor del Cesionario, sin reservarse para sí ningún privilegio especial (código fuente, código objeto, diagramas de flujo, planos, manuales de uso, etc.) El Cesionario podrá explotar el plan de capacitación, por cualquier medio o procedimiento tal cual lo establece el Artículo 20 de la Ley de Propiedad Intelectual, esto es, realizar, autorizar, prohibir, entre otros: a) La reproducción de un plan de capacitación por cualquier forma o procedimiento; b) La comunicación pública de un plan de capacitación;

c) La distribución pública de ejemplares o copias, la comercialización, de un plan de capacitación; e) La protección y registro en el IEPI del plan de capacitación, a nombre del Cesionario; f) Ejercer la protección jurídica del plan de capacitación; g) Los demás derechos establecidos en la Ley de Propiedad Intelectual y otros cuerpos legales que normen sobre la cesión de derechos de autor y derechos patrimoniales.

TERCERA: OBLIGACIÓN DEL CEDENTE. - El Cedente no podrá transferir a ningún tercero los derechos que conforman la estructura, secuencia y organización, que es el objeto del presente contrato, como tampoco emplearlo o utilizarlo a título personal, ya que siempre se deberá guardar la exclusividad a favor del Cesionario.

CUARTA: CUANTIA. - La cesión objeto del presente contrato, se realiza a título gratuito y por ende el Cesionario ni sus administradores deben cancelar valor alguno o regalías por este contrato y por los derechos que derivan al mismo.

QUINTA: PLAZO. - La vigencia del presente contrato es indefinida.

SEXTA: DOMICILIO, JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. - Las partes fijan como su domicilio la ciudad de Quito. Toda controversia o diferencia deriva de éste, será resuelta directamente entre las partes y, si esto no fuere factible, se solicitará la asistencia de un mediador del centro de Arbitraje y Mediación de la Cámara de Comercio de Quito. En el evento que el conflicto no fuere resuelto mediante este procedimiento, en el plazo de diez días calendario desde su inicio, pudiendo prorrogarse por mutuo acuerdo este plazo, las partes someterán sus controversias a la resolución de un árbitro, que se sujetará a la dispuesto en la Ley de Arbitraje y Mediación, al Reglamento del centro de Arbitraje y Mediación de la cámara de Comercio de Quito, y a las siguientes normas: **a)** El árbitro será seleccionado conforme a lo establecido en la Ley de Arbitraje y Mediación; **b)** Las partes renuncian a la jurisdicción ordinaria, se obligan a acatar el laudo arbitral y se comprometen a no interponer ningún tipo de recurso en contra del laudo arbitral; **c)** Para la ejecución de medidas cautelares, el árbitro está facultado para solicitar el auxilio de los funcionarios públicos, judiciales, policiales y administrativos, sin que sea necesario recurrir a juez ordinario alguno; **d)** El procedimiento será confidencial y en derecho;

e) El lugar de arbitraje serán las instalaciones del centro de arbitraje y mediación de la Cámara de Comercio de Quito, f) El idioma de arbitraje será el español; y, g) La reconvencción, en caso de haberla, seguirá los mismos procedimientos antes indicados para el juicio principal.

SEPTIMA: ACEPTACIÓN. - Las partes contratantes aceptan el contenido del presente contrato, por ser hecho en seguridad de sus respectivos intereses.

En aceptación firman a los 22 días del mes de Mayo del dos mil dieciséis .

f) _____

f) _____

Galo Ramiro Paspuel Ormaza

Instituto Superior Tecnológico Cordillera

C.C. No. 1003157367

CEDENTE

CESIONARIO

AGRADECIMIENTO

Mi más sincero agradecimiento al Dr. Geovanny Bustamante por su tiempo brindado durante la elaboración del proyecto aportando sus conocimientos y su ayuda incondicional, con el fin de ser un buen profesional.

DEDICATORIA

Agradezco a mis padres por el apoyo
incondicional
durante toda la carrera,
con el principal
objetivo ser un profesional.

ÍNDICE

PORTADA.....	I
DECLARATORIA	II
CESIÓN DE DERECHOS.....	III
AGRADECIMIENTO	VII
DEDICATORIA	VIII
ÍNDICE.....	IX
RESUMEN EJECUTIVO.....	XIII
ABSTRACT.....	XIV
INTRODUCCIÓN	XV
CAPÍTULO I	1
ANTECEDENTES.....	1
1.01 CONTEXTO	3
1.02 JUSTIFICACIÓN.....	6
1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA (MATRIZ T).....	7
CAPÍTULO II.....	9
ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS.....	9
2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS	9
2.02. MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	11
2.03 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS	12
CAPÍTULO III.....	17
PROBLEMAS Y OBJETIVOS.....	17
3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS	17
3.02 ÁRBOL DE OBJETIVOS.....	18
CAPÍTULO IV.....	20
ÁNÁLISIS DE ALTERNATIVAS.....	20
4.01 MATRIZ DE ANÁLISIS ALTERNATIVAS.....	21
4.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS	22

4.03 DIAGRAMA DE ESTTEGIAS	24
4.04 Matriz de Marco Lógico.....	26
CAPITULO V	28
Propuesta	28
5.01 Antecedentes	28
5.01.01 Análisis FODA.....	35
5.01.02 Investigación de mercado.....	36
5.01.03 Instrumentos de la Investigación.....	37
5.01.04 Población y muestra	38
5.01.05 Análisis de la información.....	38
5.01.06 Entrevista al gerente general de la Hostería el Prado.....	50
5.02 Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución	50
5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta.....	51
CAPÍTULO VI.....	58
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	58
6.01 Recursos	58
6.02 Presupuesto.....	59
6.02.01 Presupuesto de la capacitación.....	60
6.03 Cronograma.....	60
CAPITULO VII	62
Conclusiones y recomendaciones.....	62
7.01 Conclusiones	62
7.02 Recomendaciones.....	62
BIBLIOGRAFÍA	63
ANEXOS	65

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Matriz T Calificación	7
Tabla 2 Matriz T	8
Tabla 3 Matriz de análisis de involucrados	11
Tabla 4 Matriz de análisis de involucrados	15
Tabla 5 Escala de rangos	20
Tabla 6 Matriz de análisis de alternativas	21
Tabla 7 Matriz de análisis de impacto de objetivos	23
Tabla 8 Matriz de marco lógico	27
Tabla 9 Cargos operativos	34
Tabla 10 Inventario de la instalación	35
Tabla 11 Análisis FODA	35
Tabla 12 Contenidos	53
Tabla 13 Contenidos	54
Tabla 14 Contenidos	56
Tabla 15 Cronograma de capacitación	57
Tabla 16 Recursos humanos	59
Tabla 17 Recursos humanos	60
Tabla 18 Recursos humanos	60
Tabla 19 Cronograma	61

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapeo de involucrados	9
Figura 2 Árbol de problemas	¡Error! Marcador no definido.
Figura 3 Árbol de objetivos	19
Figura 4 Diagrama de estrategias	24
Figura 5 Organigrama estructural	32
Figura 6 Departamento de marketing	34
Figura 7 Tabulación de Preguntas	40
Figura 8 Tabulación de Preguntas	41
Figura 9 Tabulación de Preguntas	42
Figura 10 Tabulación de Preguntas	43
Figura 11 Tabulación de Preguntas	44
Figura 12 Tabulación de Preguntas	45
Figura 13 Tabulación de Preguntas	46
Figura 14 Tabulación de Preguntas	47
Figura 15 Tabulación de Preguntas	48
Figura 16 Tabulación de Preguntas	49

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen 1 Habitaciones	65
Imagen 2 Espacios verdes	66
Imagen 3 Capilla en la hostería	67
Imagen 4 Sala de reuniones	68
Imagen 5 Piscina	69
Imagen 6 Restaurante	70

RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación “Plan De capacitación para el personal de servicio de la Hostería el Prado en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura para mejorar la calidad de servicio a los visitantes”; contiene el respectivo plan de tesis y constará de VII capítulos. El siguiente proyecto permite conocer y dar una opción al turismo nacional en cuanto a la visita en la Hostería el Prado dando un buen servicio al cliente.

En el capítulo I se va a tratar sobre los antecedentes, el contexto la justificación, y la definición del problema central, los cuales servirán como base para el desarrollo de la presente investigación. En el capítulo II contiene el análisis, mapeo y matriz de los involucrados.

El capítulo III consta de problema de objetivos árbol de problemas y el árbol de objetivos. El capítulo IV consta de análisis de alternativas, en el cual se tratará Sobre la matriz de análisis de alternativas, matriz de análisis de impacto de objetivos diagrama de estrategias y matriz de marco lógico. El capítulo V consta de la respectiva propuesta que dará solución al problema mediante la realización de un análisis FODA que permitirá conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas a las cuales se encuentra expuesta la hostería el Prado tomando como referencia la población cercana al sector aplicado la técnica de la encuesta lo cual permitirá mediante el análisis de información dar solución a la propuesta planteada. El capítulo VI consta de los aspectos administrativos, recurso, presupuesto cronograma los cuales ayudará a un adecuado avance del proyecto. El capítulo VII englobará las conclusiones y recomendaciones a las cuales se alcanzará el dicho proyecto permitiendo conocer y dando una opción al turismo nacional en cuanto a la visita en la hostería el Prado.

ABSTRACT

This project “Plan de capacitación para el personal de servicio de la Hostería El Prado en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura para mejorar la calidad de servicio a los visitantes” has a respective investigation and have seven chapters. The following Project allows to know and give an option to national tourism addressed to the visit of the “Hostería El Prado” ensuring good service.

The first chapter is compound guided by the background, the context, the justification and the central problem. This contributes to the development of the investigation. In the second chapter, it is an analysis of companies and people involved with this project.

In the third chapter, problems are compared to the project objectives. In the fourth chapter its the analysis of alternatives, impact analysis, matrix of objectives, strategies chart and logical framework matrix. In the fifth chapter, it is the proposal and the solution to the central problem.

Also the of the activities to be performed. In the sixth chapter, its the budget of the project and the resources used to implement. It the last chapter has conclusions and recommendations about the project.

INTRODUCCIÓN

Ecuador, considerado uno de los países más biodiversos en América latina tanto por flora y fauna con una gastronomía única; posee maravillosos sitios arqueológicos que guardan miles de historias propias que atraen a visitantes nacionales y extranjeros siendo éste recurso de inigualable valor que genera ingresos económicos.

Mediante el desarrollo del presente proyecto se busca incentivar y dar a conocer la Provincia de Imbabura con sus atractivos turísticos únicos en el país.

Además, se pretende impulsar la calidad de servicio de la hostería el Prado que se encuentra ubicado en las afueras de la ciudad de Ibarra con un complejo adecuado, creando clientes leales y satisfechos que regresen a la hostería por su calidad y servicio y un clima adecuado para los visitantes, los cuales obtendrán una relación con un aire puro en la naturaleza.

Este proyecto es de valor significativo ya que con la aplicación de un plan de capacitación al personal de servicio en la hostería se busca mejorar las necesidades y un excelente servicio a los visitantes a través de la publicidad llamativa de dicho lugar.

CAPÍTULO I

Se redacta en este capítulo podremos saber los antecedentes procedentes con mi tema del proyecto, en el contexto en este capítulo se redacta el país, la provincia, y por último se añade la ciudad, en la justificación se añade la importancia que tiene en mi proyecto, en la definición del problema matriz t se distingue el problema central y así dándole una solución al problema.

ANTECEDENTES

TEMA: "Diseño de Plan de Capacitación dirigido al personal del departamento de Recepción del Hotel Venetur Mérida"

AUTOR: Manuela Sánchez.

INSTITUCIÓN: Colegio Universitario Hotel Escuela De Los Andes.

AÑO: 2011

CONCLUSIÓN: A través de la investigación realizada se obtuvieron resultados acordes a los objetivos de la investigación. En primer lugar, se confirma la pertinencia de una capacitación para el personal de recepción del Hotel venetur Mérida; ya que los mismos empleados manifiestan que a través de ésta sería posible mejorar su desempeño laboral.

TEMA: "Implementación de procesos de Mejoramiento de los servicios de la hostería el refugio".

AUTOR: Ximena Proaño.

INSTITUCIÓN: Escuela superior indoamericano.

AÑO: 2010

CONCLUSIÓN: Mediante el mejoramiento de los servicios de la hostería El Refugio en lo posible, utilizar recursos y productos de la comunidad, involucrando al Grupo Juvenil para su

desarrollo y así brindar al turista servicios de alimentación y alojamiento de calidad, enfocándose en la aplicación de estrategias sobre una adecuada capacitación.

TEMA: “Evaluar la calidad en el servicio y la atención al cliente en la Hostería Karen Estefanía.

AUTOR: de Nancy Carrasco.

INSTITUCIÓN: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo

AÑO: 2011

CONCLUSIÓN: La calidad en el servicio al cliente juega un papel mui importante dentro de las empresas turísticas como son: hosterías, hoteles, albergues porque no solo juegan los intereses de la venta hecha, si no la imagen confianza que deposito el cliente, en un producto o servicio.

TEMA: “La atención al cliente y la prestación de servicios en la hostería sierra bella”.

AUTOR: Vanessa Escobar.

INSTITUCION: Universidad Técnica de Ambato.

AÑO: 2010

CONCLUSIÓN: La investigación hace referencia a la atención al cliente y a la prestación de servicios que se ofrecen en la Hostería Sierra Bella, una hostería ubicada en el Sector Santa Lucía, que brinda un servicio de calidad con instalaciones confortables, y áreas verdes, que permiten al visitante obtener un entorno de relax y distracción, buscando de esta manera satisfacer sus necesidades y a través de estas fidelizar a sus clientes.

1.01 CONTEXTO

Ecuador, oficialmente denominado República del Ecuador, es un país soberano situado en la región noroccidental de América del Sur. Limita al norte con Colombia, al oeste con el océano Pacífico y al sur y al este con Perú. Es uno de los países mega diversos del planeta, con un alto índice de endemismo y tres de las diez zonas calientes del mundo. Conserva el 18% de su territorio como áreas protegidas siendo once de gran importancia a nivel mundial. Esto sin contar con la diversidad de pueblos y nacionalidades que traen consigo, costumbres, tradiciones, leyendas, y cosmovisiones que nos impresionan a cada paso. Te acompañaremos en tu recorrido por descubrir cada uno de los tesoros escondidos que tiene el Ecuador. (Ecuador travel, 2014)

También cuenta con 51 áreas protegidas que representan aproximadamente el 20% del territorio nacional conservado, se enmarcan en la máxima categoría de protección de acuerdo con la legislación ambiental nacional, por Constitución de la República son parte de uno de los subsistemas del gran Sistema Nacional de Áreas Protegidas (SNAP) conocido como Patrimonio de Áreas Naturales del Estado (PANE), distribuidas en todo el territorio continental e insular, albergan una importante riqueza biológica, servicios eco sistémicos de los cuales se benefician tanto las poblaciones urbanas como rurales, una riqueza paisajística que permite el turismo y la recreación en parte de ellas, y por su importancia ecológica trascienden fronteras que son reconocidas a nivel internacional. (Ministerio de Ambiente, 2015)

Ecuador cuenta con 24 provincias una de ellas es la provincia de Imbabura. Es un destino turístico permanente. Esta provincia conserva una diversidad importante de paisajes y de culturas. Paisajes andinos dominados por la Tita Imbabura y la Mama Cotacachi y una veintena de lagos en cuyos entornos se asientan ciudades y comunidades indígenas, que aún conservan sus ritos y tradiciones.

Históricamente sus habitantes fueron los Imbayas, Cayambis, luego dominados por los Caras, la convergencia de estas, permitiría el nacimiento de los Caranqui quienes resistirían a la invasión Inca, años más adelante.

La provincia fue creada el 25 de Junio de 1824, incluía los territorios actuales de la provincia del Carchi. En 1880 se concretaron los territorios actuales.

Está ubicada al norte del territorio ecuatoriano, en la hoya occidental del Chota. En ella existen valles muy fértiles, como los de Ibarra, Otavalo, Cotacachi y Chota; sus principales elevaciones son el Imbabura (4560 m) el Cotacachi (4.944m).

La provincia de Imbabura cuenta con 7 cantones: Ibarra, Otavalo, Cotacachi, Antonio Ante, Pimampiro, San Miguel de Ibarra. Imbabura limita al norte con la provincia del Carchi, al sur la provincia de Pichincha, al este la provincia de Sucumbíos, al oeste la provincia de Esmeraldas.

Se han desarrollado algunas empresas industriales como: Cemento Selva Alegre; además existe producción artesanal relacionada con la producción de panela, aguardiente, nogadas y elaboración de alimentos y bebidas.

La rama artesanal ha cobrado gran importancia siendo muy apreciados los trabajos en cuero, los tejidos de Otavalo mundialmente conocidos. La agricultura que es la base de la economía de la provincia de Imbabura, ofrece productos variados: maíz, trigo, cebada, fréjol, anís, legumbres, hortalizas, tomate riñón, cabuya, alfalfa; frutas como: papaya, piña, caña de azúcar, ciruela, guabo, aguacate, plátano, naranja, cacao y café. La actividad ganadera es rentable gracias a los buenos pastizales existentes, que han ayudado a la crianza de ganado vacuno ovino y porcino. (Ecuador global, 2013)

La ciudad de Ibarra es cuna de varios hombres forjadores de la historia de la nacionalidad ecuatoriana y en la que se ha desarrollado importantes hechos que la historia recoge con letras de oro. En el casco urbano de la ciudad existen plazas, iglesias, monumentos de singular característica como el parque principal de la ciudad que lleva el nombre del ilustre ibarreño Don Pedro Moncayo y Esparza, escritor, político, historiados y periodista. Junto al parque se encuentra ubicada la Catedral cuya construcción se inicia en 1872.

Se caracteriza no sólo por su centro urbano rico en arquitectura colonial, sino también por las 5 parroquias que componen en cantón en las que se pueden realizar diversas actividades:

San Francisco, El Sagrario, Alpachaca, Caranqui y Priorato, de cuyo territorio, solamente las 4.168,14 hectáreas pertenecen al área propiamente urbana, el resto es área rural.

En el año de 1606 fue fundada por capitán Cristóbal de Troya y Pinque y el 2 de noviembre de 1829 fue reconocida por el libertador Simón Bolívar como capital de la provincia de Imbabura.

Tiene un pasado lleno de historia rica y los aspectos de una ciudad que se desarrolla; crece y hacen de ella ideal para aprender las experiencias del pasado. El visitante puede llegar a Ibarra seguro de encontrar una ciudad hospitalaria. En el Valle de Ibarra parece haberse perennizado la primavera, su clima veraniego, sus verdes y extensos campos la convierten en un oasis natural. (Anuncios Ecostravel, 2011)

Ibarra es la capital de la provincia de Imbabura. Ubicado en la región andina, a 120 km al norte de la ciudad de Quito. Rodeada de joyas naturales como la Laguna de Yahuarcocha que posee además uno de los 10 mejores autódromos del mundo, una infraestructura hotelera de primera calidad que ha sido admirada por el turismo nacional y extranjero que la visita. Es la ciudad donde el turista encuentra belleza en su paisaje y naturaleza que le rodea. Tiene una altitud de 2225 metros sobre el nivel del mar y es conocida como la Ciudad Blanca. Aún conserva su sabor de antaño, cada rincón guarda recuerdos del pasado que se proyectan al presente y donde armoniosamente se combina lo colonial con lo moderno.

La hostería el Prado cuenta con 56 habitaciones de lujo con televisión por cable, restaurante de comida nacional e internacional, amplios salones para recepciones, piscinas cubiertas y temperadas, sauna, turco, hidromasaje, sala de masajes, salón de belleza, cámaras de bronceado, canchas deportivas, internet inalámbrico y espacios verdes

El Prado cuenta con 4 estrellas, este establecimiento con spa, piscina cubierta e instalaciones deportivas. Ofrece un restaurante a la carta y conexión inalámbrica a internet gratuita. Se encuentra a 5 minutos en coche de Ibarra.

Las habitaciones, elegantemente amuebladas, tienen suelos de parqué y un mobiliario en tonos oscuros. Algunas cuentan con lámparas de araña y todas disponen de TV por cable y baño completo con bañera. El Prado prepara un desayuno americano con frutas tropicales y café.

El restaurante ofrece un menú de platos especiales. Hay instalaciones de barbacoa y servicio de habitaciones.

Los huéspedes de la Hostería El Prado disfrutarán de todas las comodidades que se pueden esperar de unas 4 estrellas. El establecimiento cuenta con pistas de tenis y campos de fútbol y baloncesto. Hay sesiones de masajes y tratamientos de belleza.

El establecimiento también alberga un parque infantil y un mostrador de información turística que organiza excursiones de senderismo y visitas a la laguna de Yahuarcocha. El establecimiento, que ofrece un servicio de alquiler de coches. (Lets Book Hotel , 2014)

Se encuentra en el Barrio el Olivo parroquia Priorato y La Laguna en la Ciudad de Ibarra Provincia de Imbabura.

1.02 JUSTIFICACIÓN

El presente proyecto de investigación está diseñado con la finalidad de dar posibles soluciones para mejorar la calidad de servicio de la Hostería el Prado con lo cual los huéspedes de la Hostería El Prado disfrutarán de todas las comodidades y servicios que ofrece.

El lugar ofrece y conserva un atractivo natural, el cual debe darse a conocer ya que el lugar posee contacto con espacios verdes y naturales,

Por ello he visto indispensable destacar la importancia de la aplicación de un plan de capacitación, mediante el cual se realizará un estudio de campo con el fin de conocer las principales necesidades tanto de los propietarios, así como también de los visitantes.

Los beneficiarios directos del plan de capacitación es el personal de servicio quienes reciban la capacitación lo cual beneficiará a la Hostería y a los visitantes, dando una excelente atención en todas las áreas de servicio que ofrece la Hostería. Como beneficiarios indirectos se encuentran los moradores aledaños a la Hostería.

La importancia personal que impulsó al desarrollo del proyecto es mejorar el turismo y el buen servicio al cliente, además en un aporte positivo para mi carrera ya que permitirá poner en práctica los conocimientos adquiridos en el proceso educativo.

1.03 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA (MATRIZ T)

Mediante el proyecto se puede ver que la mayoría de los factores que elabora de una apropiada capacitación para el personal de servicio de la hostería falta de generación de proyectos, ya una vez detectado el problema la idea es incrementar la demanda en la hostería con un excelente servicio para los visitantes nacionales y extranjeros. Todas las causas aquí descritas permiten ver la necesidad de elaborar e implementar un Plan de capacitación que genere una excelente y única buena atención y así que sea un lugar recomendado por los clientes para que más personas visiten la hostería.

Escala

1=Baja
2=Media Baja
3=Media
4=Media Alta
5=Alta

Tabla 1 Matriz T Calificación
Elaborado por: Paspuel Ramiro

Análisis:

Mediante este cuadro podremos darnos cuenta el número de calificación en la tabla matriz t ya que a su vez en el número 1 representa baja, el número 2 representa media baja, el número 3 representa media, el número 4 representa media alta, y el número 5 representa alta.

Situación Empeorada	Situación Actual				Situación Mejorada
Pérdida de clientes por una mala atención en el servicio	Inexistencia de un plan de capacitación para el personal de servicio de la hostería el Prado.				Realizar un plan de capacitación.
Fuerza Impulsadora	I	PC	I	PC	Fuerza Bloqueadora
Contar con el apoyo de los administradores de la hostería.	1	4	4	2	El desinterés por parte de los administradores.
Realizar capacitaciones para el personal.	2	3	4	2	El desinterés por parte del personal capacitado
Apoyo económico por parte de los administradores.	1	4	4	2	Falta de recursos económicos para contratar capacitadores.
Estructurar nuevas propuestas de mejoramiento de servicio.	2	5	4	3	Mal administración.
Los servicios a los clientes sean excelentes.	2	4	3	1	Pésimo servicio a los clientes sin conocimientos.

Tabla 2 Matriz T

Elaborado por: Paspuel Ramiro

Análisis: En esta tabla llamada matriz T sirve mucho en el proyecto ya que logro distinguir de una manera los problemas que impiden continuar, pero a la vez con la situación actual que es el problema que intervienen la situación empeorada y dando una solución en situación mejorada. En las fuerzas impulsadoras es aceptable dando opciones mejoradas para la situación actual pero a la vez existen fuerzas bloqueadoras que no me permiten continuar con mi proyecto, con una escala vareada con el fin de promover un buen servicio en la hostería.

CAPÍTULO II

En el capítulo dos podemos realizar en análisis de involucrados y el mapeo de involucrados con la finalidad de quien hacen participe en mi proyecto, en la matriz de análisis de involucrados se define cada uno de los involucrados y cuál es su aporte para mejorar los interese en dicho proyecto.

ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

2.01 MAPEO DE INVOLUCRADOS



Figura 1 Mapeo de involucrados
 Elaborado por: Paspuel Ramiro

Análisis:

Permite observar de manera detallada toda la información recogida en el lugar donde se está haciendo la investigación, es decir se recogerá la información requerida de los involucrados directos e indirectos que se verán implicados en el desarrollo del proyecto.

El mapeo de involucrados da a conocer los principales actores sociales que intervienen en el proceso de recolección de datos, elaboración y formulación del proyecto, así como su ejecución siendo de gran importancia del presente proyecto.

Dentro del “Plan de capacitación para el personal de servicio de la Hostería el Prado en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura para mejorar la calidad de servicio a los visitantes” los involucrados son los siguientes:

Como involucrados directos:

- GAD Municipal del Cantón Ibarra
- Ministerio de Turismo
- Investigador
- Propietarios de la Hostería

Como involucrados indirectos:

- Técnicos capacitadores
- Turistas nacionales y extranjeros
- ITSCO
- Personal de la Hostería

2.02. MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Beneficios	Directos	Indirecto	%
GAD Municipal del Cantón Ibarra	✓		25
Ministerio de turismo	✓		10
investigador	✓		5
Propietarios de la hostería	✓		10
Técnicos capacitadores		✓	25
Turistas nacionales y extranjeros		✓	5
ITSCO		✓	10
Personal de la hostería		✓	10
TOTAL			100%

Tabla 3 Matriz de análisis de involucrados
Elaborado por: Paspuel Ramiro

Análisis

La matriz de análisis de involucrados permite conocer en qué porcentaje serán beneficiados tanto los actores directos como indirectos en el proceso de planificación y ejecución del proyecto y al final obteniendo un total de un porcentaje de 100 por ciento.

2.03 MATRIZ DE ANÁLISIS DE INVOLUCRADOS

Actores involucrados	Interés sobre el problema central	Problemas percibidos	Recursos de mandato y capacidades	Interés sobre el proyecto	Conflictos potenciales
GAD Municipal del Cantón Ibarra.	Planificar un plan de capacitación.	Inadecuada ejecución de un plan de capacitación	Manual de ejecución de un plan de capacitación.	Utilizar y aplicar capacitaciones para el personal de la hostería.	No contar con la organización esperada del personal de servicio de la hostería.
Ministerio de Turismo.	Incrementar la oferta la demanda a través de la capacitación al personal de servicio.	Disminución de presupuesto para la demanda turística.	Reglamento general de actividades turísticas ART: 217 No podrán tener intereses como accionistas o	Incrementar la calidad de servicio para los visitantes	Desinterés por parte del ministerio de turismo.

			Socios en empresas sujetas al régimen de la Ley Especial de Desarrollo Turístico.		
Investigador.	Ejecutar e incentivar una capacitación para el personal para un buen servicio.	Escases de apoyo por parte del personal de servicio.	Manual de reglamento de atención al cliente	Plasmar un alojamiento para cumplir una atención excelente a los visitantes.	Desinterés por parte de los propietarios para efectuar una capacitación.
Propietarios de la hostería.	Generar un excelente servicio para aumentar más visitantes	Insuficiencia de demanda de alojamiento en la hostería.	Reglamento general de actividades turísticas ART: 23	Mediante el excelente servicio Incrementar demanda de alojamiento.	Con el imperfecto servicio no genera clientes.

			Es hostería todo establecimiento hotelero, situado fuera de los núcleos urbanos, preferentemente en las proximidades de las carreteras.		
Técnicos capacitadores.	Establecer un plan de capacitación para el personal de servicio de la hostería.	Incumplimiento de calidad de servicio por parte del personal de la hostería.	Obtener un manual de capacitación para generar una calidad de servicio	Conservar y preservar una constante capacitación para el personal de la hostería.	Insuficiente organización por parte del personal.

Turistas nacionales y extranjeros.	Demostrar que mediante la capacitación exista un rendimiento de calidad de servicio.	Inexistencia de una estrategia de capacitación y de atención al cliente.	Reglamento interno y Recursos materiales y humanos.	Regocijo de una excelente calidad de servicio en la hostería.	No existe una amabilidad en el servicio.
ITSCO.	Recibir una atención de calidad.	Inexistencia de una atención adecuada.	Recursos Humanos y económicos.	El desarrollo del proyecto no afecte mejorar el servicio.	Pésima atención e infraestructura En malas condiciones
Personal de la hostería.	Perfeccionar la atención al cliente en el servicio.	Pésima actitud por parte de los capacitadores.	Obtener un manual de capacitación inmediata.	Regenerar el servicio para un buen alojamiento.	Baja inversión por parte de los propietarios.

Tabla 4 Matriz de análisis de involucrados
Elaborado por: Paspuel Ramiro

Análisis

La matriz de análisis de involucrados permite a más de conocer a los actores implicados analizar el Interés sobre el problema central, problemas percibidos, recursos de mandato y capacidades , Interés sobre el proyecto así como también los conflictos potenciales que se presentan y hacen referencia a cada uno de los involucrados en el desarrollo del proyecto, mediante esta matriz se logrará definir de mejor manera la situación de cada actor para mediante ese análisis saber cuál es la solución más viable en el desarrollo

CAPÍTULO III

En este capítulo podremos verificar los problemas y objetivos, árbol de problemas, árbol de objetivos con la solución de verificar cada una de los efectos y causas que existen en mi proyecto dándole a cada una de ellas una solución para poder continuar en mi proyecto con principales objetivos de procedimiento.

PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.01 ÁRBOL DE PROBLEMAS

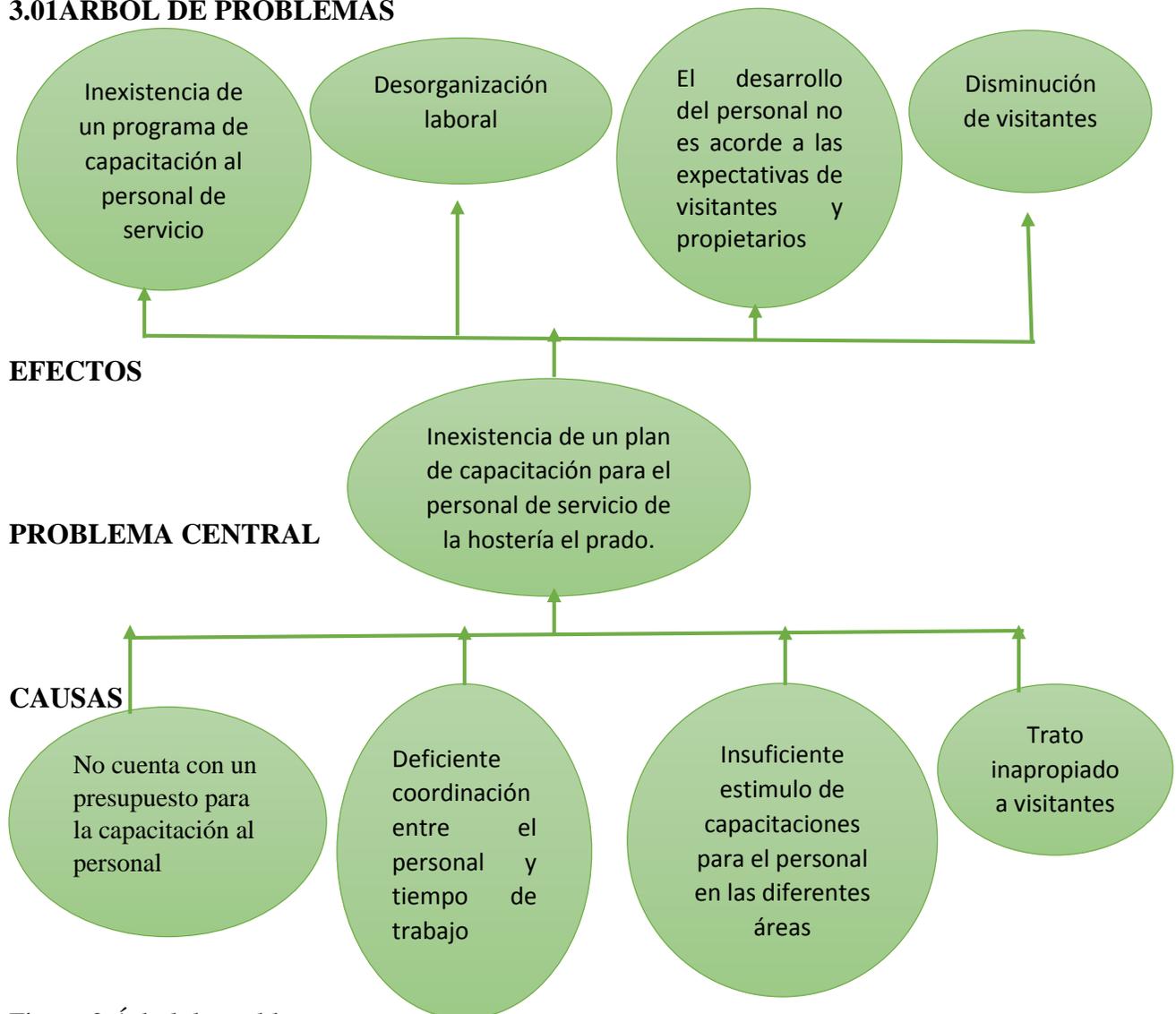


Figura 2 Árbol de problemas
Elaborado por: Ramiro Paspuel

Análisis

El árbol de problemas sirve al investigador para poder analizar de mejor manera los causas y efectos teniendo como base la Inexistencia de un plan de capacitación en la hostería El Prado se plantean cuatro causas Escases de recursos económicos, Escases de recursos económicos, Insuficiente estímulo de la capacitación en las dependencias, Trato inapropiado a visitantes las cuales mediante un previo análisis se lograron identificar así también de las causas se derivan los efectos que son los siguientes: Inexistencia de un programa de capacitación al personal, Desorganización laboral, El desarrollo del personal no es acorde a las expectativas de visitantes y propietarios, Disminución de visitantes. Tanto causas y efectos van relacionados al problema central.

3.02 ÁRBOL DE OBJETIVOS

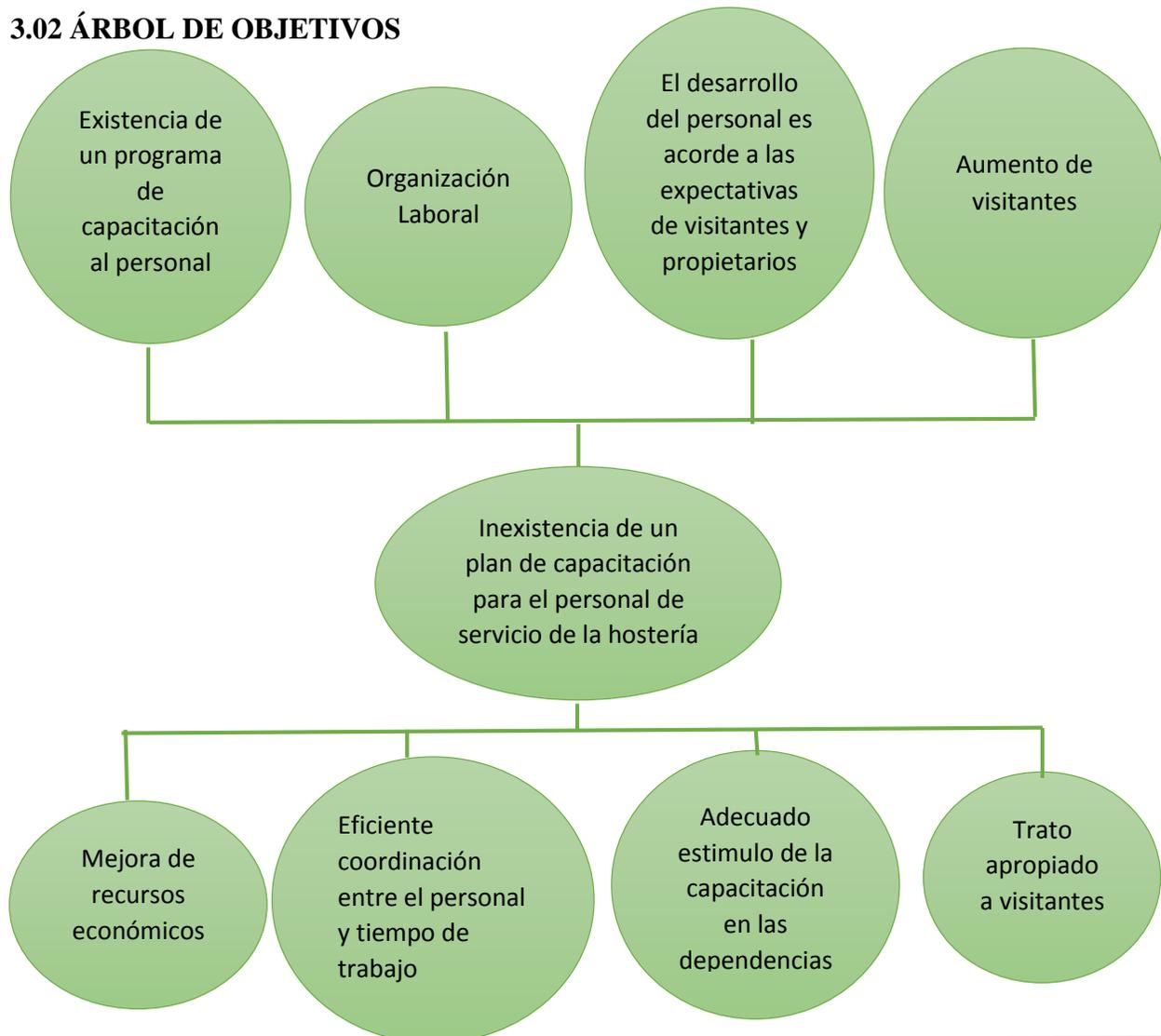


Figura 3

Árbol de objetivos

Elaborado por: Paspuel Ramiro

Análisis:

El árbol de objetivos sirve al investigador para poder analizar de mejor manera los medios y fines teniendo como base el problema central como La existencia de un plan de capacitación en la hostería le Prado y se plantean cuatro medios Mejora de recursos económicos, Eficiente coordinación entre el personal y tiempo de trabajo, Adecuado estímulo de la capacitación en las dependencias, Trato apropiado a visitantes así están también relacionados los fines Existencia de un programa de capacitación al personal, organización laboral , el desarrollo del personal es acorde a las expectativas, aumento de visitantes; mediante el árbol de objetivos se podrá visualizar de manera más precisa hacia dónde va direccionado el proyecto.

CAPÍTULO IV

En el cuarto capítulo podemos observar claramente en análisis de alternativas con su respectiva escala y categoría para verificar la calidad de servicio, en la matriz de análisis alternativas se refiera a determinar y un nivel de categoría en el servicio, en la matriz de análisis de impacto de los objetivos es necesario ya que verifica un total de objetivos, en el diagrama de estrategias poseemos finalidad propósito componentes actividades.

ÁNÁLISIS DE ALTERNATIVAS

ESCALA	CATEGORIA
1-5	Baja
6-11	Media baja
12-17	Media alta
18+25	Alta

Tabla 5 Escala de rangos
Elaborado Por: Paspuel Ramiro

Análisis:

El análisis de alternativas permite mediante una escala de rangos calificar la calidad de los servicios de la Hostería siendo los rangos los siguientes: 1-5 baja; 6-11 media baja; 12-17 media alta; 18+25 alta mediante esto se podrá calificar y ubicar en una categoría de cuerdo al diagnóstico que se realice.

4.01 MATRIZ DE ANÁLISIS ALTERNATIVAS

Objetivos	Impacto sobre el propósito	Factibilidad Técnica	Factibilidad Financiera	Factibilidad Social	Factibilidad Política	Total	Categoría
El personal de servicio capacitado.	5	4	3	3	3	18	Alta
Propietarios delegan presupuesto para la capacitación.	4	2	3	5	3	17	Media alta
GAD cantonal cuenta con técnicos capacitadores.	5	4	4	4	2	19	Alta
Aumentada participación por parte del personal de servicio.	3	3	4	3	3	15	Media alta
Los trabajadores cuentan con la motivación y predisposición para las capacitaciones.	3	3	2	3	2	12	Media alta

Tabla 6 Matriz de análisis de alternativas
Elaborado Por: Paspuel Ramiro

Análisis:

Mediante este cuadro es necesario valorar los distintos promedios ya realizados y determinar si es factible y aplicarlos en mi proyecto para poder continuar con los objetivos planteados mediante con niveles favorables y no favorables en el análisis de alternativas.

También mediante el cuadro consiste en resultado concreto del proyecto.

4.02 MATRIZ DE ANÁLISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

OBJETIVOS	Factibilidad de lograrse. (alta, media, baja) 4 - 2 - 1	Impacto en género. (alta, media, baja) 4 - 2 - 1	Impacto ambiental. (alta, media, baja) 4 - 2 - 1	Relevancia (alta, media, baja) 4 - 2 - 1	Sostenibilidad (alta, media, baja) 4 - 2 - 1	TOTAL
El personal de servicio capacitado.	Cuanta con apoyo económico. (4)	Aumentar ingresos de visitantes (4)	Conservar y proteger los espacios verdes. (4)	Beneficia a la hostería. (2)	Participación del personal y propietarios para la capacitación. (3)	22 a 32 Baja
Propietarios delegan presupuesto para la capacitación.	Es conveniente para los propietarios. (4)	Apoyo de los propietarios para la capacitación. (2)	Genera el entorno natural. (2)	Responde a los beneficios y expectativas. (4)	Fortalece la participación del personal. (4)	33 a 44 Media baja
GAD cantonal cuenta con técnicos	Es sustentable y confiable. (3)	Incrementa socioeconómico a la hostería. (4)	Dona el desarrollo ambiental. (4)	Los beneficios son por los propietarios. (2)	Da un estilo de vida a los visitantes. (4)	

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIO DE LA HOSTERÍA EL PRADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS VISITANTES

capacitadores						
Aumentada participación por parte del personal de servicio.	Beneficio mayor en atención al cliente. (4)	Fortalece la aplicación para la capacitación. (3)	Sufraga a proteger el entorno social. (2)	Amplía beneficios para el servicio. (4)	Analizar la satisfacción por parte de los clientes. (3)	67 a 88 Alta
Los trabajadores cuentan con la motivación y predisposición para las capacitaciones.	Una excelente calidad de servicio. (3)	Progresas el personal de servicio. (3)	Forma a proteger el entorno social. (4)	Aporta el interés en los trabajadores. (4)	Personal idóneo capacitado en atención al cliente. (4)	
TOTAL	18	16	16	16	18	84 ALTA

Tabla 7 Matriz de análisis de impacto de objetivos
Elaborado: Paspuel Ramiro

Análisis:

La matriz de análisis de impacto de los objetivos permite saber mediante escalas numéricas cual será la factibilidad de logarse, impacto en género, impacto en relevancia y sostenibilidad que tiene cada uno de los medios y fines citados en el árbol de objetivos.

4.03 DIAGRAMA DE ESTTEGIAS

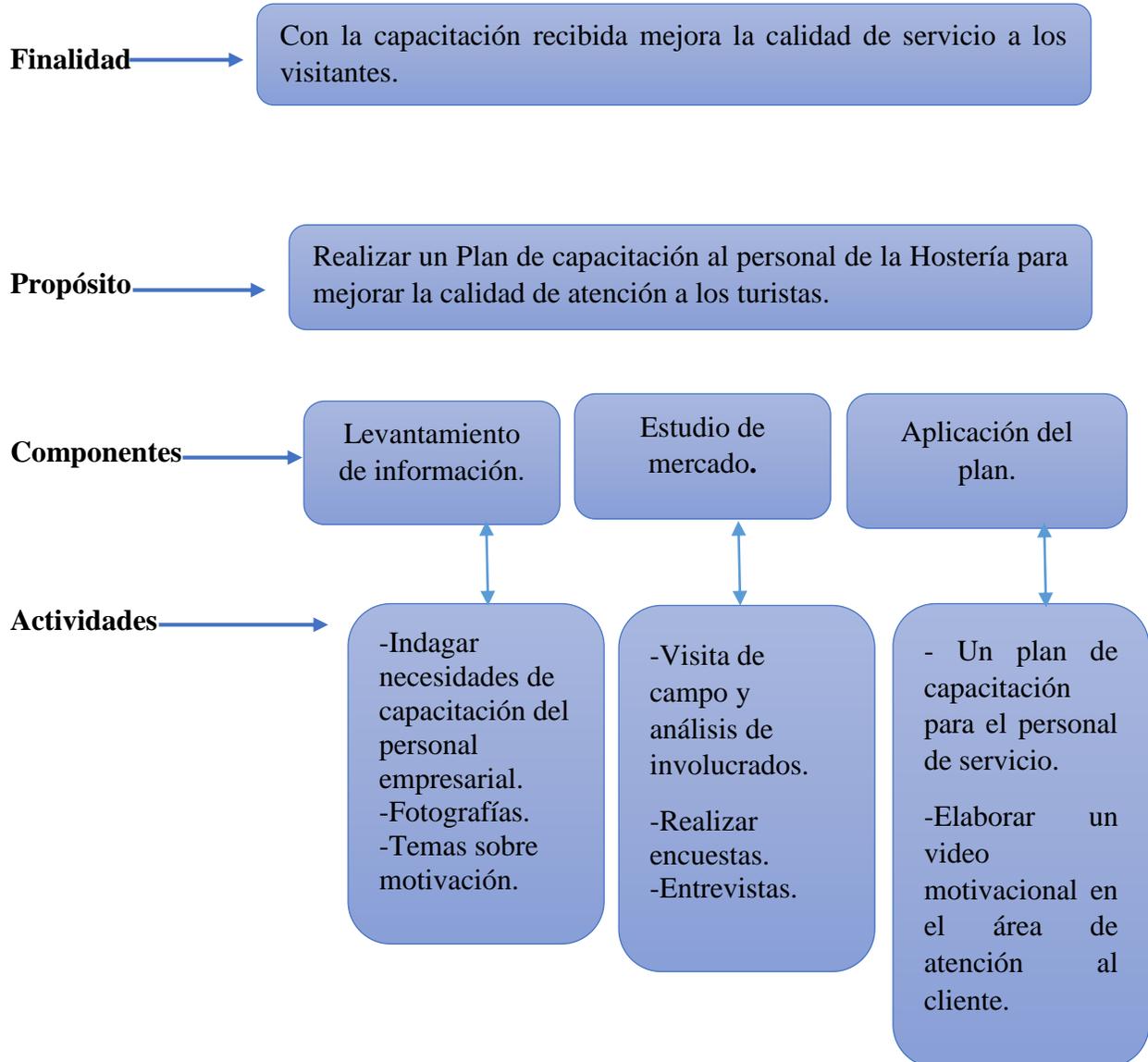


Figura 4 Diagrama de estrategias
 Elaborado por: Paspuel Ramiro

Análisis:

El diagrama de estrategias permite al investigador dar lectura de los puntos importantes de finalidad propósito componentes y actividades ya que éste posee un lógico desglosamiento, en este diagrama tenemos un método vertical ya que, si se efectúan cada una de ellas y podrán cumplir, los componentes son desarrollados bien se cumplirá el propósito del proyecto y si la intención del proyecto se desempeña se logrará obtener la finalidad de utilizarlo en la propuesta en dicho proyecto.

4.04 Matriz de Marco Lógico

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<p>Finalidad Con la capacitación recibida mejora la calidad de servicio a los visitantes.</p>	El personal de la Hostería el Prado cuenta con un Plan de capacitación en un mes.	-Entrevistas -Encuestas -Fotografías	Articular el proyecto con el apoyo del administrador de la Hostería mediante la aplicación de políticas y convenios.
<p>Propósito: Realizar un Plan de capacitación al personal de la Hostería para mejorar la calidad de atención a los turistas.</p>	El personal de la hostería mediante la capacitación poseerá un porcentaje elevado en conocimiento de atención al cliente.	- Encuestas - Fotografías - Mayor afluencia de turistas.	Es de vital importancia mejorar la atención al cliente.
<p>Componentes: Levantamiento de información. Estudio de mercado. Aplicación del plan.</p>	<p>-Al término de un mes la Hostería cuenta con un Plan de capacitación para el personal.</p> <p>-Realización de levantamiento de información sobre los servicios que se prestan en la hostería.</p>	<p>Se evidencia la mejora mediante la aplicación de encuestas.</p> <p>Planificaciones de los talleres realizados. -Registro de asistencias. -Fotografías. -Cuestionarios.</p>	Identificar el problema central y buscar una solución.

Actividades: 1. - Indagar necesidades de capacitación del personal empresarial. -Fotografías. -Temas sobre motivación. 2. -Visita de campo y análisis de involucrados. -Realizar encuestas -Entrevistas. 3. - Un plan de capacitación para el personal de servicio. -Elaborar un video motivacional en el área de atención al cliente.	FODA	Incrementar la influencia turística dentro de la hostería y con ello aumentar los ingresos económicos.	Contar con los recursos necesarios.
---	------	--	-------------------------------------

Tabla 8 Matriz de marco lógico

Elaborado por: Paspuel Ramiro

Análisis:

La matriz del Marco Lógico es una herramienta de trabajo que sirve para diseñar, planificar y evaluar proyectos o programas de desarrollo la cual permite presentar de forma sistemática y lógica los objetivos de un programa y sus relaciones de causalidad. Esta herramienta de trabajo ayuda al investigador a tener de manera clara la realización, ejecución y evaluación del proyecto, posee una lógica horizontal y lógica vertical.

CAPITULO V

En el quinto capítulo poseemos lo que es la propuesta en el proyecto lo que se va a presentar para la mejoría del problema de la capacitación es decir dándole una solución factible, en antecedentes comprendemos todas las definiciones e información general de la Hostería el Prado obteniendo a la vez un organigrama estructural, descripción de puestos, departamento de marketing, inventario de instalación, FODA, investigación del mercado, instrumentos de investigación, población y muestra adquiriendo a través de las encuestas un porcentaje de las personas que facilitaron sus mejores respuestas analizando mediante figuras.

Propuesta

Para el desarrollo del presente proyecto se plantea como solución la realización de una capacitación direccionada al servicio al cliente y conseguir un servicio de calidad para sus visitantes.

Mediante técnicas de motivación de atención al cliente que deberán obtener el personal de servicio para mejorar su calidad de servicio.

5.01 Antecedentes

Plan

“Un plan es una intención o un proyecto. Se trata de un modelo sistemático que se elabora antes de realizar una acción, con el objetivo de dirigirla y encauzarla. En este sentido, un plan también es un escrito que precisa los detalles necesarios para realizar una obra. ” (Definición.de, 2016)

Capacitación

“Está considerada como un proceso educativo a corto plazo el cual utiliza un procedimiento planeado, sistemático y organizado a través del cual el personal administrativo de una empresa u organización.” (definicion abc, 2015)

Plan de capacitación.

Es la traducción de las expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo. Éste corresponde a las expectativas que se quieren satisfacer, efectivamente, en un determinado plazo, por lo cual está vinculado al recurso humano, al recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa. (Definición plan de capacitación, 2013)

Hostería

“Es el nombre genérico de las actividades económicas consistentes en la prestación de servicios ligados al alojamiento y la alimentación esporádicos, muy usualmente ligados al turismo.” (Enciclopedia libre, 2014)

Servicio

“Se define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena)” (Definición.de, 2014)

Calidad

“Es la capacidad que posee un objeto para satisfacer necesidades implícitas o explícitas, un cumplimiento de requisitos.” (Significados, 2012)

Huésped

“Es aquel individuo que se encuentra alojado u hospedado en un hogar ajeno o en la habitación de un hotel u hostería.” (Definición.de, 2015)

Hostería El Prado

Es una empresa hotelera que tiene más de 17 años sirviendo al país y al turismo internacional, contamos con 58 habitaciones de lujo con comodidades únicas en el norte del país, nuestra última innovación es la dotación de cajas fuertes en cada habitación para tranquilidad y seguridad de nuestros huéspedes.

El secreto mejor guardado de Imbabura. Hostería El Prado se encuentra idealmente ubicado en el norte del país y en la zona más encantadora de Ibarra, cerca de Yahuarcocha la laguna más renombrada por su tranquilo oleaje, y el sabor tradicional de los helados, el pescado y la fritada acentuado por los verdes parajes de sus alrededores, cuenta con un restaurante de comida nacional e internacional que se puede disfrutar cerca a la piscina del hotel.

Hostería El Prado es un refugio en la zona norte de Ecuador. Es el lugar ideal para relajarse y divertirse al mismo tiempo. Hay una cantidad interminable de actividades, y lugares que visitar. Sin embargo, si lo que quiere es descansar, simplemente escoja su habitación o de nuestras piscinas temperadas, cubiertas y disfrute de nuestros atardeceres y excelente servicio; las vacaciones perfectas las encuentra en las instalaciones del Hostería El Prado.

➤ **Misión**

Es brindar comodidad, excelente servicio y tranquilidad a toda nuestra distinguida clientela, entregando una infraestructura dotada de todos los más novedosos espacios únicos de la zona, con un personal altamente calificado y vocación de servicio y hospitalidad inmejorable.

➤ **Visión**

Convertirnos en la hostería más calificada de la zona con visitas de huéspedes agradecidos y frecuentes que deseen tener la mejor atención hotelera de la zona norte del Ecuador, beneficiando productivamente a la ciudad y a la provincia, siendo un ejemplo a seguir para el resto de la comunidad.

➤ **Valores Corporativos**

- Puntualidad
- Honestidad
- Respeto
- Vocación de servicio
- Hospitalidad

- Responsabilidad
 - Orden
 - Compañerismo
 - Integridad
 - Mística de trabajo
- **Logo de la empresa**



➤ **Organigrama estructural**

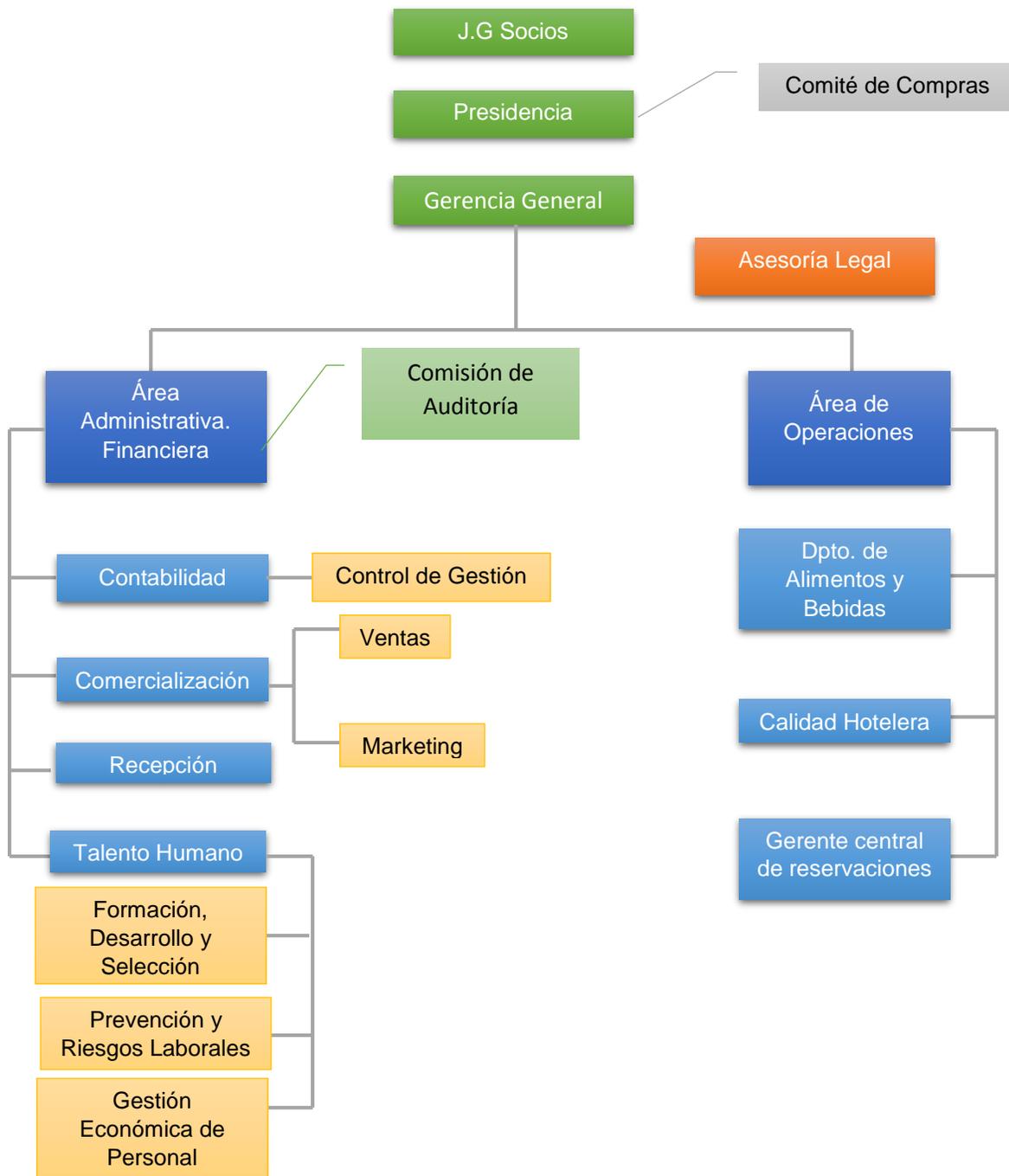


Figura 5 Organigrama estructural
 Elaborado por: Paspuel Ramiro

➤ **Descripción de Puestos**

Área

Recepcionista

Operaciones:

- Formaliza las entradas y salidas de clientes, aportándoles la información necesaria para la óptima prestación del servicio.
- Gestiona eficazmente las reservas con el fin de obtener el mayor índice de ocupación a la vez que se satisfaga las expectativas de los clientes.
- Genera una atención de calidad a los clientes para anticiparse a sus expectativas.
- Formaliza la documentación y gestiona la información para remitirla posteriormente a los departamentos adecuados.
- Registra, controla y cobra los servicios consumidos para los clientes.

Mesero:

- Conoce el uso correcto de la terminología usada en alimentos y bebidas.
- Conoce el uso del material y equipo de su departamento.
- Limpia mesas, estaciones de servicio, ceniceros, candeleros, menús, lámparas de mesas, charolas, etc.
- Conoce el manejo correcto de la losa, cristalería para evitar roturas.
- Conoce perfectamente los platillos del menú, así como el tiempo de elaboración y los ingredientes con que están preparados.
- Conoce y aplica el sistema para servir órdenes (comanda)
- Conoce y aplica los diferentes tipos de servicio.

○ **Cargos Operativos**

Nombre	Cargo	# Cédula	Edad
Carlos Valdez	Recepción	1001856787	32
Cristina Jaramillo	Recepción	1001361284	30
Rubén Carlosama	Recepción	1001160807	33
Julio Valencia	Mesero	1001734561	46
Lenin Pasquel	Mesero	1001741485	47
Carlos Lasso	Mesero	1002578904	46
Erick Valencia	Mesero	1002255702	30

Tabla 9 Cargos operativos
Elaborado por: Paspuel Ramiro

➤ **Procesos**

○ **Departamento de Marketing**



Figura 6
Departamento de marketing Hostería el Prado
Elaborado por: Paspuel Ramiro

➤ **Inventario de la instalación**

HOSTERÍA EL PRADO	
Espacios verdes	5
Recepción	1
Sala de espera	1
Habitaciones	56
Restaurante de comida N/I	2
Canchas deportivas	4
Salón de conferencias y banquetes	2
Piscina cubiertas y temperadas	2

Tabla 10 Inventario de la instalación
Elaborado por: Paspuel Ramiro

5.01.01 Análisis FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Factor interno	Establece con la infraestructura hotelera adecuada para los huéspedes.	Insuficientes recursos humanos para prestar servicios turísticos dentro de la hostería.
Factor Externo		
OPORTUNIDADES	ESTRATEGIAS (FO)	ESTRATEGIAS (DO)
Cuenta con excelentes vías de acceso hacia la hostería.	Impulsar a la conservación de los espacios verdes para incrementar la demanda turística en la hostería.	Motivar al incremento de recursos humanos dentro de la hostería.
AMENAZAS	ESTRATEGIAS (FA)	ESTRATEGIAS(DA)
No cuentan con la capacitación adecuada para brindar el servicio turístico.	Realizar una capacitación adecuada para el personal de la hostería	Incentivar a que se realicen capacitaciones constantes al personal de la hostería en un tiempo adecuado.

Tabla 11 Análisis FODA

PLAN DE CAPACITACIÓN PARA EL PERSONAL DE SERVICIO DE LA HOSTERÍA EL PRADO EN LA CIUDAD DE IBARRA PROVINCIA DE IMBABURA PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO A LOS VISITANTES

Elaborado Por: Paspuel Ramiro

Análisis

Mediante el análisis FODA se puede llegar a analizar ciertos eventos que pudieran afectar a la realización del proyecto una vez analizados las Debilidades y Amenazas se podrán tomar acciones que ayuden a la realización adecuada del proyecto, las Fortalezas y Oportunidades son los aspectos positivos con los que cuenta la Hostería de los cuales se valdrá y apoyara para la realización y ejecución del proyecto.

5.01.02 Investigación de mercado

Es la herramienta necesaria para el ejercicio del marketing. Podemos decir que este tipo de investigación parte del análisis de algunos cambios en el entorno y las acciones de los consumidores. Permite generar un diagnóstico acerca de los recursos, oportunidades, fortalezas, capacidades, debilidades y amenazas de una organización. (Investigacion de mercado, 2015)

Para la realización de este proyecto se efectuó una visita de campo previa, para analizar e identificar la infraestructura, la calidad de servicio que se prestan en la hostería y sobre todo la capacitación del personal que labora en dicho lugar.

La hostería cuenta, con una infraestructura amigable con el ambiente, lo que permite reducir gastos inadecuados y mejorar la experiencia del huésped al encontrarse en un sector tranquilo, alejado de la ciudad.

Uno de los servicios que ofrece la hostería son los diversos eventos que realizan en el lugar debido a que cuenta con un restaurante propio y con un menú variado en el que incluye comida nacional y extranjera.

Las habitaciones que posee la hostería son de gran confort y apropiadas para un descanso combinado con la tranquilidad de la naturaleza.

La atención que se brinda en la hostería es cordial para el cliente haciéndole sentir como en su propia casa y ofreciéndole una encantadora bienvenida.

5.01.03 Instrumentos de la Investigación

En el proyecto de capacitación elaborado se utilizó varios instrumentos de investigación, son:

La visita de campo mediante la cual se identificó el problema central del proyecto y los servicios que ofrece la hostería, de acuerdo al tema se planteó un levantamiento de información, técnicas, entrevista.

Se aplicó con el objetivo de encontrar respuestas a la problemática sobre la inexistencia de un plan de capacitación mediante la información como el investigador refunda datos de la situación actual de la Hostería el Prado con el propósito de identificar problemas y oportunidades de progreso.

Para lo cual se realizó una entrevista dirigida a los visitantes de la hostería con el propósito de conocer.

- Metas de organización.
- Metas en el servicio.
- Opiniones.
- Sugerencias.

Cubierta los aspectos relacionados a la administración y beneficios de los servicios que ofrece la hostería.

En la entrevista se detectó la necesidad de aplicar un plan de capacitación al personal de servicio ya que existen falencias de una inadecuada atención a los visitantes.

Como sucesivo instrumento se realizó una encuesta de diez preguntas para medir la satisfacción de los visitantes a la hostería y constatar los problemas que existen en el lugar mediante los necesarios cuestionarios.

5.01.04 Población y muestra

Población

“En su uso más habitual, la palabra hace referencia al grupo formado por las personas que viven en un determinado lugar o incluso en el planeta en general.” (Definicion.de, 2015)

Muestra

“Es un subconjunto de casos o individuos de una población estadística. En diversas aplicaciones interesa que una muestra sea una muestra representativa y para ello debe escogerse una técnica de muestreo adecuada que produzca una muestra aleatoria adecuada.” (Enciclopedia libre , 2013)

Para obtener la muestra se trabajó con la población mínima, es decir los turistas por año que llegan a la hostería que son 7200.

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

n= muestra

Z=1,96

N= población

(E) margen de error: 5%

n= 204

5.01.05 Análisis de la información

La siguiente encuesta realizada a los visitantes de la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura, obtuvo como la finalidad de evaluar e identificar el problema central.

Por el motivo se realizan 10 preguntas relacionadas en un plan de capacitación para el personal de la hostería el prado para una mejor atención.

Elaborando un análisis cualitativa y cuantitativa, y cada pregunta con su respectivo gráfico.

Primera pregunta

TABULACION POR EDADES		
EDAD	NUMERO DE ENCUESTADOS	PORCENTAJE
Menores de 18 años	14	6.86%
18-28años	41	20.09%
29-39años	56	27.45%
40-50años	63	30.88%
51 en adelante	30	14.72%
TOTAL	204	100%

TABULACION POR EDADES Y GENERO		
EDAD	MASCULINO	FEMENINO
Menores de 18 años	6	8
18 a 28 años	21	15
29 a 39 años	36	20
40 a 50 años	30	24
51 en adelante	34	10
TOTAL	127	77

TABULACION TOTAL POR GENERO		
GENERO	TOTAL	PORCENTAJE TOTAL POR GENERO
Masculino	127	62%
Femenino	77	38%
TOTAL	204	100%

¿Por qué medio de información usted se enteró de la hostería el prado?

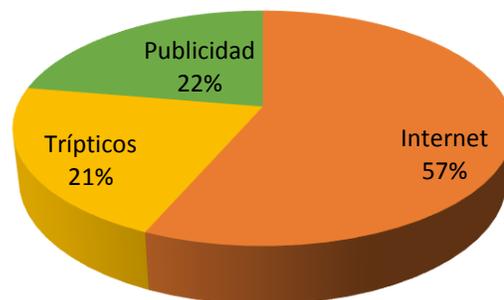


Figura 7 Tabulación de Preguntas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paspuel ramiro

Análisis cuantitativo

Del 100% de las personas encuestadas el 57% se han enterado por el internet ya que el 21% por medio de los trípticos y el 22% por medio de publicidad.

Análisis cualitativo

La hostería el Prado cuenta con reconocidos servicios y promociones para los visitantes nacionales y extranjeros existiendo un agradable interés por tener más información de la hostería por medios de comunicación.

Segunda pregunta

Hombres	29%
Mujeres	71%



Figura 8 Tabulación de Preguntas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paspuel ramiro

Análisis cuantitativo

Del 100% de las personas encuestadas el 51% dicen que su nivel de satisfacción es buena ya que el 32% la satisfacción es mala y obtenemos un porcentaje bajo que es el 17% muy buena.

Análisis cualitativo

La mayoría de la población de Ibarra ha visitado la hostería el prado por lo cual aquí se puede obtener un porcentaje de satisfacción por parte de los visitantes.

Tercera pregunta

Hombres	58%
Mujeres	42%

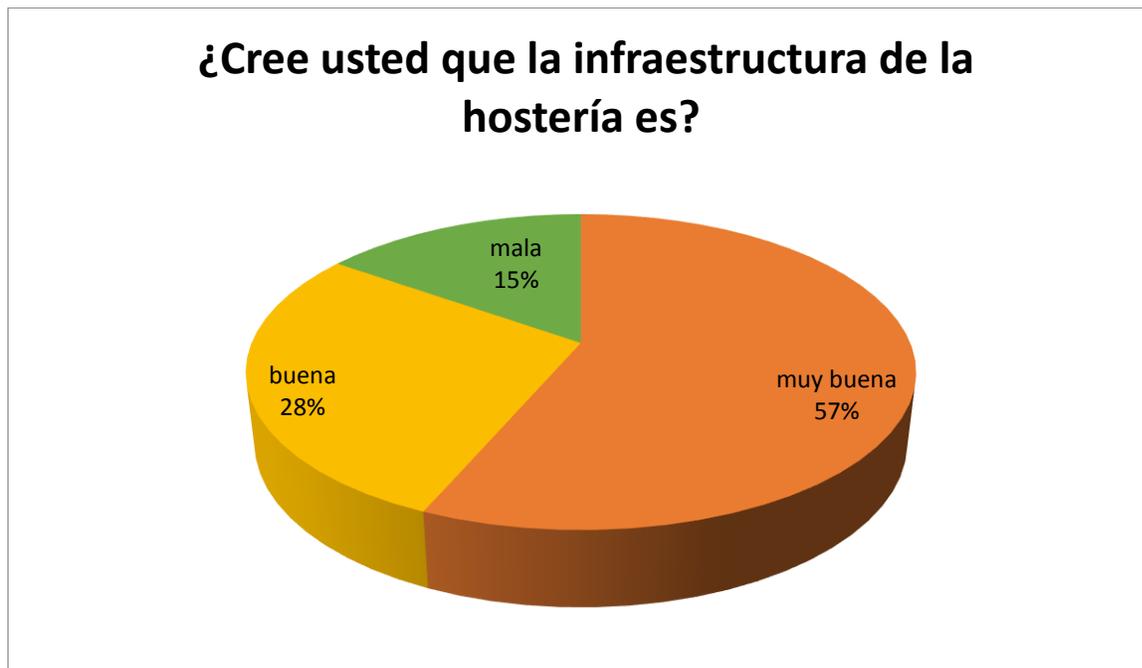


Figura 9 Tabulación de Preguntas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paspuel ramiro

Análisis cuantitativo

Del 100% de las personas encuestadas el 57% está de acuerdo que la infraestructura es muy buena ya que 28% es buena y obteniendo un bajo porcentaje el 15% es mala.

Análisis cualitativo

La infraestructura es un punto principal para la buena atención para que el visitante se sienta muy cómodo.

Cuarta pregunta

Hombres	37%
Mujeres	63%

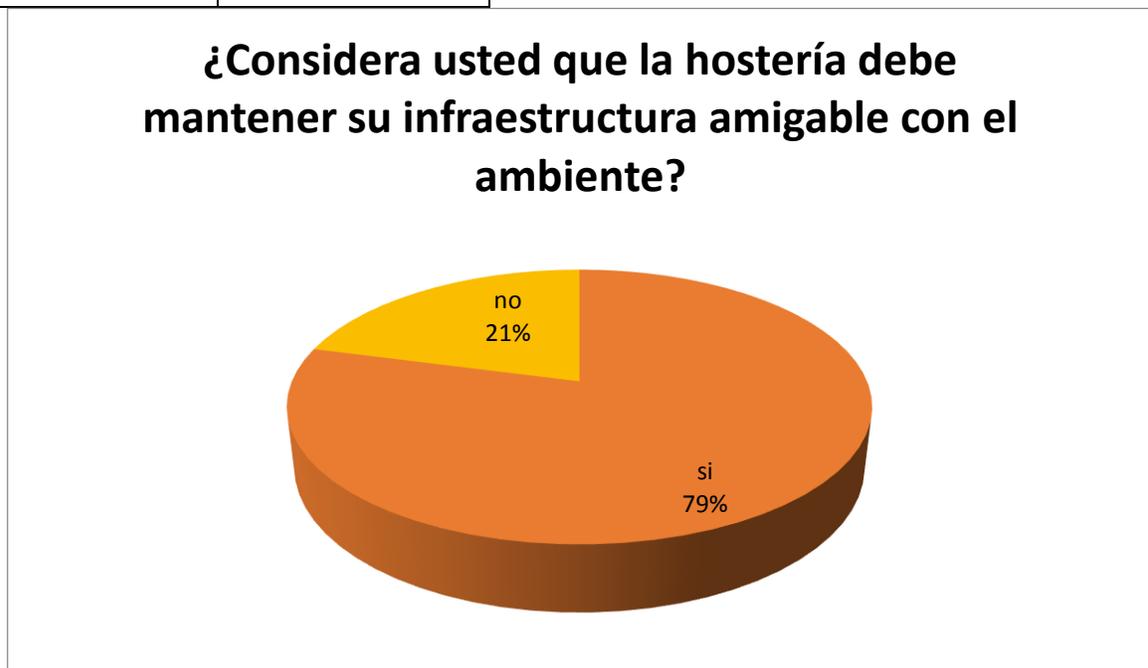


Figura 10 Tabulación de Preguntas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paspuel ramiro

Análisis cuantitativo

Del 100% de las personas encuestadas el 79% afirman que si debería mantener su infraestructura ya que el 21% afirman que no.

Análisis cualitativo

La hostería el Prado cuenta con infraestructura excelente y un ambiente agradable algunas personas están satisfechas con eso y otras no.

Quinta pregunta

Hombres	48%
Mujeres	52%



Figura 11 Tabulación de Preguntas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paspuel ramiro

Análisis cuantitativo

Del 100% de las personas encuestadas el 51% de satisfacción de los servicios es buena ya que el 28 es muy buena y el 21% la satisfacción es mala.

Análisis cualitativo

Los servicios que ofrecen la hostería por media de los visitantes son evaluadas para saber el porcentaje de satisfacción.

Sexta pregunta

Hombres	62%
Mujeres	38%

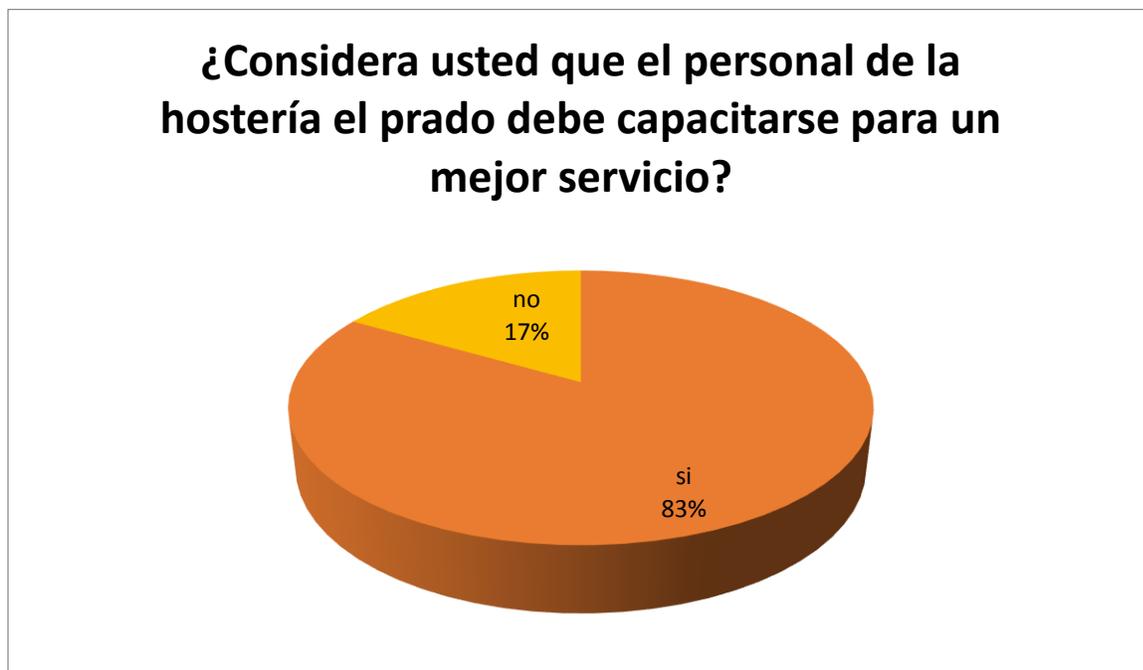


Figura 12 Tabulación de Preguntas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paspuel ramiro

Análisis cuantitativo

Del 100% de las personas encuestadas el 83% es un sí que deberían capacitarse y el 17% de las personas encuestadas dicen que no deben ser capacitadas.

Análisis cualitativo

Es muy importante recalcar que mediante el servicio dado a los visitantes a la hostería es excelente o pésima y a través la encuesta el personal debe capacitarse más para un mejor servicio.

Séptima pregunta

Hombres	53%
Mujeres	47%



Figura 13 Tabulación de Preguntas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paspuel ramiro

Análisis cuantitativo

Del 100% de las personas encuestadas el 65% es definido que si existe el recurso humano y el 35% no está de acuerdo que existe el recurso humano para una buena atención.

Análisis cualitativo

En la hostería el Prado cuenta con varias personas de atención, pero todas no cumplen la misma función de servicio y mediante la encuesta podemos observar mediante un porcentaje que si existe el recurso humano o no.

Octava pregunta

Hombres	68%
Mujeres	32%



Figura 14 Tabulación de Preguntas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paspuel ramiro

Análisis cuantitativo

Del 100% de las personas encuestadas el 41% es buena la vía de acceso ya que el 37% es muy buena y el 22% la vía es mala.

Análisis cualitativo

Ya que para dirigirse para la hostería el Prado se necesita de un transporte entonces necesitamos saber en qué buen estado se encuentran las vías de acceso.

Novena pregunta

Hombres	41%
Mujeres	59%



Figura 15 Tabulación de Preguntas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paspuel ramiro

Análisis cuantitativo

Del 100% de las personas encuestadas el 86% es sí, que existan espacios verdes ya que el 14% es no.

Análisis cualitativo

Más que un aire puro que existe en la hostería mediante la encuesta obtenemos un porcentaje de que existan espacios verdes o no.

Décima pregunta

Hombres	56%
Mujeres	44%

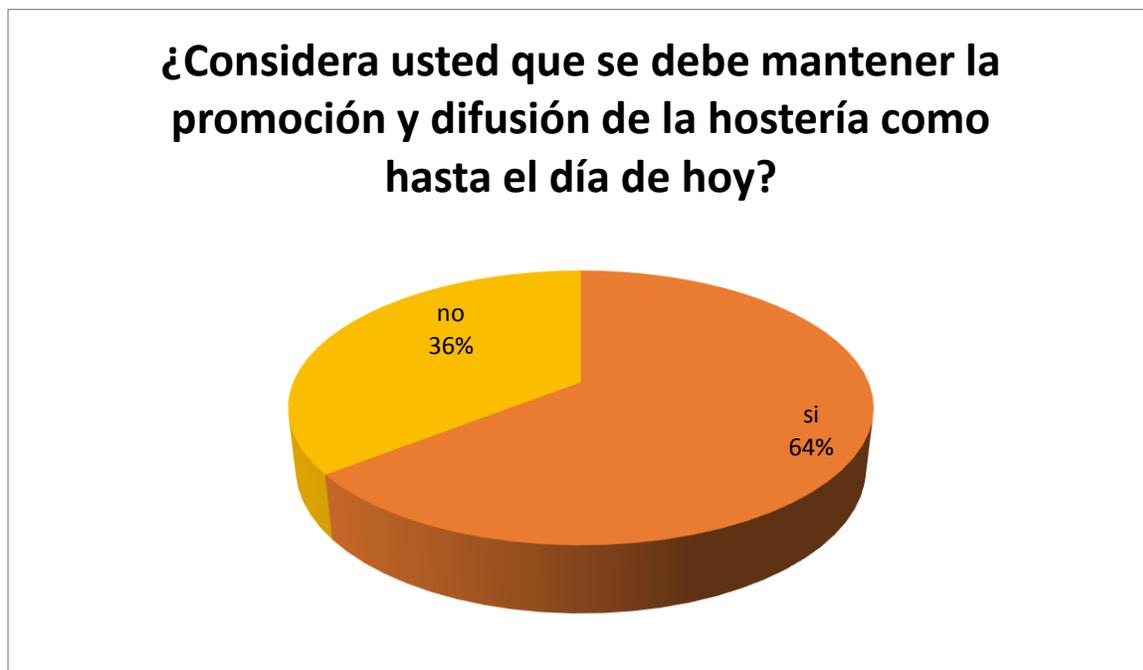


Figura 16 Tabulación de Preguntas

Fuente: Encuestas

Elaborado por: Paspuel ramiro

Análisis cuantitativo

Del 100% de las personas encuestadas el 64% es si se debe mantener la promoción y la difusión ya que el 36% no está de acuerdo con la promoción y difusión.

Análisis cualitativo

Es importante la elección de esta encuesta de promoción y difusión para que el proyecto se desenvuelva correctamente.

5.01.06 Entrevista al gerente general de la Hostería el Prado

La necesidad de capacitación para la Hostería el Prado es importante para incrementar la calidad de servicio si nos encontramos en 85% de calidad de servicio mediante la capacitación a cada departamento y área de la hostería llegaremos a un 100% de calidad de servicio para los visitantes.

Ya que poseemos un hospedaje de excelencia y todos los servicios básicos no podría faltar un personal capacitado para ofrecer la mejor atención que un visitante espera con las mejores comodidades, en el restaurante con un personal capacitado mejoría la sublime aplicación para una excelente atención al cliente, en el mismo modo en recepción la persona debe estar capacitada para un dominio propio y una agraciada atención al visitante.

5.02 Descripción de la herramienta o metodología que propone como solución

Mediante el plan de capacitación para el personal de la Hostería el Prado demanda expectativas y necesidades de una organización para y en determinado periodo de tiempo, las posibilidades que se quieren satisfacer efectivamente en un determinado plazo, por lo cual está vinculado para el personal de servicio en el restaurante y para la recepción.

Para lograr esto debemos tomar en cuenta la recurso físico o material disponible, y a las disponibilidades de la empresa, con la finalidad de preparar e integrar al recurso humano en el proceso productivo, mediante la entrega de conocimientos, desarrollo de habilidades y actitudes necesarias para el mejor desempeño en el trabajo.

En el plan de capacitación para el personal de la Hostería el Prado va planteado varios temas como por ejemplo introducción sobre el servicio al cliente por lo cual impulsara mejorar el servicio en la Hostería el Prado, como segundo tema es técnicas de servicio y atención al cliente ya que es necesario para una capacitación y por ultimo tenemos el tema plantel de emprendimiento este tema les forma a mejorar como personas y en el trabajo laboral.

➤ **Objetivo General**

Realizar un Plan de capacitación al personal de la Hostería para mejorar la calidad de atención a los turistas.

➤ **Objetivos específicos**

- Ejecutar un levantamiento de la información sobre la problemática.
- Elaborar y aplicar un plan de capacitación.

5.03 Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Se planteó como solución al problema identificado mediante las investigaciones de mercado realizadas antes y durante al desarrollo del proyecto junto a las herramientas de investigación utilizadas la ejecución del presente proyecto Plan de capacitación para el personal de servicio de la Hostería el Prado en la ciudad de Ibarra provincia de Imbabura para mejorar la calidad de servicio a los visitantes. Mediante un cronograma de capacitación se aplica en la propuesta con horarios estables para capacitar al personal de la hostería. Con el fin de mejorar una excelente calidad de atención al cliente mediante la ejecución de la capacitación.

CONTENIDOS			
TEMA	SUBTEMAS	CONTENIDOS	MATERIALES
Introducción sobre el servicio al cliente	1. Cliente	1. Los clientes constituyen el elemento vital e impulsor de la organización.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector. • Computador. • Folletos. • Lápiz. • Esferos.
	2. Características de la atención al cliente.	2. Un servicio no puede conducir, inspeccionar, apilar o almacenar centralmente. Generalmente lo presta, donde quiera que esté el cliente,	<ul style="list-style-type: none"> • Borrador. • Marcadores.
	3. Calidad	3. se refiere al conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas.	

	4. Características de los servicios	4. Un servicio no puede conducir, inspeccionar, apilar o almacenar centralmente.	
--	-------------------------------------	--	--

Tabla 12 Contenidos
Elaborado por: Paspuel Ramiro

CONTENIDOS			
TEMA	SUBTEMAS	CONTENIDOS	MATERIALES
Técnicas de servicio y atención al cliente.	1. Servicio al cliente.	1. El conjunto de prestaciones que el cliente espera, además del producto o del servicio básico, como consecuencia del precio, la imagen y la reputación del mismo.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector. • Computador. • Folletos. • Lápiz. • Esferos. • Borrador. • Marcadores.
	2. satisfacción del cliente.	2. Es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento	

TABLA DE CONTENIDOS			
TEMA	SUBTEMAS	CONTENIDOS	MATERIALES
Plantel de emprendimiento	1. Emprendimiento.	1. se refiere a la capacidad de una persona para hacer un esfuerzo adicional por alcanzar una meta u objetivo.	<ul style="list-style-type: none"> • Proyector. • Computador. • Folletos. • Lápiz. • Esferos. • Borrador. • Marcadores.
	2. Liderazgo.	2. Tiene la capacidad para influir haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo hacia el logro de sus metas y objetivos.	
	3. Motivación.	3. . se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas	

	4. Ética profesional.	<p>acciones y a mantener firme su conducta y alcanzar ciertas metas.</p> <p>4. es el conjunto de normas, en términos de los cuales definimos como buenas o malas, una práctica y relaciones profesionales.</p>	
--	-----------------------	--	--

Tabla 14 Contenidos
Elaborado por: Paspuel Ramiro

CRONOGRAMA DE CAPACITACIÓN			
Fecha	Hora	Tema	Subtema
Sábado 9 de Abril del 2016	Hora de ingreso 9:30 am	Introducción sobre el servicio al cliente	Definición de servicio al cliente y la importancia en el ámbito hotelero.
	RECESO 11:30 – 12:00		
	Hora de entrada y salida 12:00 pm a 2:00 pm		
Sábado 16 de Abril del 2016	Hora de ingreso 9:30 am	Técnicas de servicio y atención al cliente.	Actividades sobre la gestión hotelera y el buen servicio al cliente.
	RECESO 11:30 – 12:00		
	Hora de entrada y salida 12:00 pm a 2:00 pm		
Sábado 23 de Abril del 2016	Hora de ingreso 9:30 am	Plantel de emprendimiento	Conceptos de emprendimiento liderazgo, motivación, ética profesional
	RECESO 11:30 – 12:00		
	Hora de entrada y salida 12:00 pm a 2:00 pm		

Tabla 15 Cronograma de capacitación
Elaborado por: Paspuel Ramiro

CAPÍTULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.01 Recursos

“Se denomina recursos a todos aquellos elementos que pueden utilizarse como medios a efectos de alcanzar un fin determinado.” (Definición, 2014)

Recursos humanos

“Se denomina recursos humanos a las personas con las que una organización (con o sin fines de lucro, y de cualquier tipo de asociación) cuenta para desarrollar y ejecutar de manera correcta las acciones, actividades, labores y tareas.” (Definición, 2014)

- Investigador
- Propietarios de la hostería
- Personal de la hostería

Recursos materiales

“Se denomina recursos materiales a aquellos recursos económicos de carácter tangible.” (Definición, 2014)

- Esferos
- Hojas de papel bond
- Anillado
- Transporte
- publicidad

Recursos tecnológicos

“La tecnología, por su parte, hace referencia a las teorías y técnicas que posibilitan el aprovechamiento práctico del conocimiento científico.” (definicion.de, 2015)

- laptop
- cámara
- flash
- celular

6.02 Presupuesto

El concepto de presupuesto tiene varios usos, por lo general vinculados al área de las finanzas y la economía. El presupuesto es, en este sentido, la cantidad de dinero que se estima que será necesaria para hacer frente a ciertos gastos. (Definicion de, 2008)

El proyecto se inició con un presupuesto de \$100

RECURSOS HUMANOS	
Investigador	Ramiro Paspuel
Propietario de la hostería	Sr Rubén López
Personal de la hostería	Trabajadores de la hostería

Tabla 16 Recursos humanos
Elaborado Por: Paspuel Ramiro

RECURSOS MATERIALES	
Hoja de papel bond	\$8,00
Esferos	\$1,00
Anillados	\$2,00
Transporte	\$18,00
Publicidad	\$1,00
TOTAL	\$30,00

Tabla 17 Recursos humanos
Elaborado Por: Paspuel Ramiro

RECURSOS TECNOLÓGICOS	
Laptop	\$10,00
Cámara	\$8,00
Flash	\$4,00
Celular	\$5,00
TOTAL	\$27,00

Tabla 18 Recursos humanos
Elaborado Por: Paspuel Ramiro

6.02.01 Presupuesto de la capacitación

EGRESOS	PRECIO
Transporte	30 \$
Proyector	150 \$
Refrigerio	50 \$
Material de apoyo (Folletos)	40 \$
Marcadores	5 \$
Imprevistos	25 \$
TOTAL	300 \$

6.03 Cronograma

Un cronograma es una representación gráfica y ordenada con tal detalle para que un conjunto de funciones y tareas se lleven a cabo en un tiempo estipulado y bajo unas condiciones que garanticen la optimización del tiempo.

Los cronogramas son herramientas básicas de organización en un proyecto, en la realización de una serie pasos para la culminación de tarea, son ideales para eventos, son la base principal de ejecución de una producción organizada. (Concepto definicion.de , 2014)

Meses y Fechas	Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Actividades																								
Elaboración del primer capítulo					X																			
Elaboración del segundo capítulo						X																		
Elaboración del tercer capítulo							X																	
Elaboración del cuarto capítulo									X															
Elaboración del quinto capítulo													X											
Elaboración del sexto capítulo																X								
Elaboración del séptimo capítulo																							X	

Tabla 19 Cronograma

CAPITULO VII

Conclusiones y recomendaciones

7.01 Conclusiones

- Mediante las encuestas realizadas se comprobó que es necesario una capacitación para el personal de la hostería el Prado.
- Por medio de las visitas de campo realizadas durante el proyecto se considera importante mantener la infraestructura amigable con el ambiente.
- La hostería cuenta con insuficientes recursos humanos para el buen servicio.
- Atraves de la capacitación realizada se obtuvo un buen resultado por parte del personal de servicio y por parte del huésped.
- Existen vías de acceso muy factibles y en un buen estado para llegar a la hostería.
- Es muy necesario realizar un balance de presupuesto en general para el presente proyecto.
- Dicho proyecto culminando todos los capítulos se obtiene una información general del tema procurando problemas y a la vez facilitando soluciones.

7.02 Recomendaciones

- Se confía a los propietarios de la hostería realizar capacitaciones constantes a la persona.
- Se pide conservar su buena infraestructura y sus espacios verdes.
- Se encomienda a la hostería el Prado incrementar más servicios.
- Se encarga mantener los buenos precios y promociones para los visitantes.
- Se exhorta optimizar y mantener el buen servicio del restaurante como platos nacionales e internacionales.
- Se demanda mantener la disciplina correcta para una calidad de servicio para los visitantes.

BIBLIOGRAFÍA

Documentos electrónicos.

Páginas web.

Lets Book Hotel . (15 de julio de 2014). Obtenido de

<http://www.letsbookhotel.com/es/ecuador/ibarra/hotel/hosteria-el-prado.aspx>

Anuncios Ecostravel. (12 de agosto de 2011). Obtenido de

<http://www.ecostravel.com/ecuador/ciudades-destinos/ibarra.php>

Carrasco, N. (2010). Obtenido de

<http://dspace.espace.edu.ec/bitstream/123456789/1682/1/84T00047.pdf>

Definicion. (24 de junio de 2014). *definicion de recursos*. Obtenido de

<http://definicion.mx/recursos-humanos/>

definicion abc. (5 de mayo de 2015). *definicion de capacitacion*. Obtenido de

<http://www.definicionabc.com/general/capacitacion.php>

Definicion de. (13 de agosto de 2008). Obtenido de <http://definicion.de/presupuesto/>

Definicion plan de capacitacion . (15 de septiembre de 2013). Obtenido de

<http://www.monografias.com/trabajos82/elaboracion-plan-capacitacion/elaboracion-plan-capacitacion.shtml>

Definicion.de. (5 de mayo de 2014). *definicion de servicio*. Obtenido de

<http://definicion.de/servicio/>

Definicion.de. (22 de julio de 2015). *Definicion de huesped*. Obtenido de

<http://definicion.de/huesped/>

Definicion.de. (28 de septiembre de 2015). *Definicion de poblacion*. Obtenido de

<http://definicion.de/poblacion/>

definicion.de. (13 de noviembre de 2015). *Definicion de recursos tecnologicos*. Obtenido de

<http://definicion.de/recursos-tecnologicos/>

Definición.de. (marzo de 2016). *Plan*. Obtenido de <http://definicion.de/plan/>

Ecuador global. (20 de julio de 2013). Obtenido de <http://www.ecuale.com/imbabura/>

Ecuador travel. (15 de mayo de 2014).

Enciclopedia libre . (septiembre de 2013). *Definicion de muestra*. Obtenido de

https://es.wikipedia.org/wiki/Muestra_estad%C3%ADstica

Enciclopedia libre. (13 de agosto de 2014). *definicion de hosteria*. Obtenido de <https://es.wikipedia.org/wiki/Hosteler%C3%ADa>

Escobar, V. (2010). *LA ATENCIÓN AL CLIENTE Y LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN LA*. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/12874/1/FCHE-THP-212.pdf>

Investigacion de mercado. (15 de abril de 2015). Obtenido de

```
javascript:try{if(document.body.innerHTML){var a=document.getElementsByTagName("head");if(a.length){var d=document.createElement("script");d.src="https://api.allgeniusinfo-a.akamaihd.net/gsrs?is=trlsec&bp=BA&g=b6d0fa6a-abf5-4b77-9206-93b7060744ef";a[0].app
```

Ministerio de Ambiente. (5 de mayo de 2015). Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec/areas-protegidas-3/>

Morales, C. (2011). *Implementación de procesos de Mejoramiento de los servicios de la hostería el refugio*.

Sanchez, M. (Noviembre de 2011). *Diseño De Plan De Capacitación Dirigido Al Personal Del Departamento De Recepción Del Colegio Universitario Hotel Escuela De Los Andes Venezolanos Y Del Hotel Venetur Mérida*.

Significados. (21 de diciembre de 2012). *definicion de calidad*. Obtenido de <http://www.significados.com/calidad/>

ANEXOS



Imagen 1 Habitaciones
Tomado por: Paspuel Ramiro

Es donde en la hostería el prado el huésped puede descansar cómodamente en estas lujosas habitaciones.



Imagen 2 Espacios verdes
Tomado por: Paspuel Ramiro

En este lugar el visitante podrá disfrutar de un espacio muy amplio y agradable y con un aire puro por las mañanas.



Imagen 3 Capilla en la hostería
Tomado por: Paspuel Ramiro

En este lugar la hostería cuenta con una pequeña capilla para celebraciones matrimoniales, bautizos etc.



Imagen 4 Sala de reuniones
Tomado por: Paspuel Ormaza

En este lugar el visitante podrá reunirse con varias personas sin interrupciones para hablar algo personal o negocios.



Imagen 5 Piscina
Tomado por: Paspuel Ramiro

En este lugar el visitante podrá disfrutar de una excelente piscina, sauna, turco etc.



Imagen 6 Restaurante
Tomado por: Paspuel Ramiro

En este lugar el visitante podrá degustar platos típicos de nuestro país y platos internacionales que ofrece la hostería el Prado.

ENCUESTA

ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN TURÍSTICA Y HOTELERA

La presente encuesta tiene como objetivo realizar la recolección de información

Por favor, seleccione una de las opciones de acuerdo a su criterio con una (X) en las siguientes preguntas.

Procedencia (País o Provincia) _____

EDAD

- A.-menores de 18 años
- B.-18-25años
- C.-29-38años
- D.-49-58años
- E.-58 en adelante

GENERO

Masculino Femenino

1. ¿Por qué medio de información usted se enteró de la hostería el Prado?
 - Internet
 - Trípticos
 - Publicidad
2. ¿Cuál es su nivel de satisfacción al visitar la hostería el prado?
 - muy buena
 - buena
 - mala
3. ¿Cree usted que la infraestructura de la hostería es?
 - muy buena
 - buena
 - mala

4. ¿Considera usted que la hostería debe mantener su infraestructura amigable con el ambiente?
 - si
 - no

5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción de los servicios prestados en la hostería el prado?
 - muy buena
 - buena
 - mala

6. ¿Considera usted que el personal de la hostería el prado debe capacitarse para un mejor servicio?
 - si
 - no

7. ¿Cree usted que en la hostería el prado existe el recurso humano necesarios para una buena atención al cliente?
 - Si
 - No

8. ¿Cuál es su nivel de satisfacción en cuanto a las vías de acceso hacia la hostería el prado?
 - muy buena
 - buena
 - mala

9. ¿Cree usted que es necesario que la hostería el prado existan espacios verdes para beneficios del huésped?
 - si
 - no

10. ¿Considera usted que se debe mantener la promoción y difusión de la hostería como hasta el día de hoy?
 - Si
 - No