CARRERA EN ADMINISTRACION TURISTICA Y HOTELERA

EL TALENTO HUMANO EN ACCIONES DEL TURISMO. DISEÑO DE UNA GUIA DE AUTO CAPACITACION PARA LOS TRABAJADORES DE LA HOSTERIA MINDO GARDEN.

Proyecto de Investigación previo a la obtención del título de Tecnólogo en Administración Turística y Hotelera.

Autora: Cevallos Tulcán Elena Vanessa

Tutor: Ing. Friktzia Mendoza

Quito, Octubre 2013

DECLARACION DE AUTORIA

Declaro que la investigación es absolutamente original, autentica, personal, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

_____

Vanessa Cevallos Tulcán.

CI.0401401179

CECION DE DERECHOS

Yo, Elena Vanessa Cevallos Tulcán alumna de la escuela de Administración Turística y Hotelera, libre y voluntariamente cedo los derechos de autor de mi investigación en favor Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”.

_____

Vanessa Cevallos Tulcán.

CI.0401401179

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante, a mi familia por el apoyo incondicional de cada día.

Al Instituto Cordillera en especial a la Escuela de Administración Turística y Hotelera, a la Ing. Friktzia Mendoza quien ha sido mi guía durante la realización de este proyecto, a la Hostería Mindo Garden quien me abrió sus puertas para investigar y poder elaborar este trabajo, a los colaboradores de la hostería quienes estuvieron dispuestos a aprender.

DEDICATORIA

A mi madre Yolanda Tulcán Pozo

A mis hermanas Gabriela y Alison Cevallos

A mi sobrina Isabella Pérez, quienes son mi mayor motivo para luchar día a día y salir adelante.

Al Ing. Carlos Sarmiento quien me apoyo incondicionalmente.

Sin la colaboración de ellas no hubiera sido posible terminar mi tecnología.

Gracias

INDICE GENERAL

- Portada
- Caratula
- Acta de Aprobación del proyecto de Grado i
- Declaración de Autoría ii
- Contrato de cesión sobre derechos propiedad intelectual iii
- Agradecimiento iv
- Dedicatoria v
- Índice General vi
- Índice de Cuadros ix
- Resumen Ejecutivo x
- Abstract xi

CAPITULO 1

Introducción 1

1.- Antecedentes 2

1.1 Contexto 3

1.1.1 Turismo 6

1.1.2 Tipos de Turismo 6

1.1.3 Servicios Turísticos 11

1.1.4 Capacitación 12

1.2 Justificación 14

1.3 Definición del Problema 14

CAPITULO II 16

2.- Análisis de Involucrados 16

2.1 Mapeo de Involucrados 16

2.2 Matriz de Análisis de Involucrados 17

CAPITULO III 18

3.- Problemas y Objetivos 18

3.1 Árbol de problemas 18

3.2 Árbol de Objetivos 19

3.3 Matriz de problemas y objetivos 20

CAPITULO IV 21

4.- Análisis de Alternativas 21

4.1 Matriz de Análisis de Alternativas 21

4.2 Matriz de Análisis de Impacto de los objetivos 22

4.3 Diagrama de Estrategias 23

4.4 Matriz de Marco Lógico 24

CAPITULO V 26

5.- Propuesta 26

5.1 Antecedentes 26

5.1.1 Guía de auto capacitación 26

5.1.2 Definición de auto capacitación 28

5.2 Descripción 28

5.3 Formulación del proceso de aplicación 29

CAPITULO VI 30

6.-Aspectos Administrativos 30

6.1 Cronograma de actividades 32

CAPITULO VII 33

7.- Conclusiones y Recomendaciones 33

7.1 Conclusiones 33

7.2 Recomendaciones 33

- Bibliografía 34
- Referencias electrónicas 34
- Anexos 36

INDICE DE CUADROS

- Cuadro # 1- Mapeo de involucrados 16
- Cuadro # 2- Árbol de problemas 18
- Cuadro # 3- Árbol de objetivos 19
- Cuadro # 4- Matriz de análisis de alternativas 21
- Cuadro # 5- Diagrama de estrategias 23
- Cuadro # 6- Matriz de marco lógico 24
- Cuadro # 7- Recursos 30
- Cuadro # 8- Presupuesto 31
- Cuadro # 9- Cronograma de actividades 32

RESUMEN

El presente proyecto de investigación se enfocara en el diseño de una guía de auto capacitación en la cual el talento humano es el factor más importante en cualquier organización, en este caso en una empresa de Turismo. La guía de auto capacitación que se va a elaborar es para los trabajadores de la Hostería Mindo Garden quienes necesitan una correcta información de cómo atender a un cliente. Se estudio la necesidad que tienen los colaboradores de esta hostería de ampliar sus conocimientos para brindar un buen servicio y como en el lugar no existen constantes capacitaciones se diseño la guía de auto capacitación, la cual muestra paso a paso el cómo dar una buena atención para poder satisfacer las necesidades de los clientes. En este

proyecto se aplico la Investigación de Observación Participativa que consiste en ver oír los hechos o fenómenos que queremos estudiar involucrándose en el sitio el cual se va a investigar. En la Hostería Mindo Garden se realizo el estudio y se detecto cual era el problema principal, que es la falta de conocimiento por parte del personal que labora en la hostería, por esta razón se realizo la guía de auto capacitación para que cada trabajador pueda auto educarse sin esperar que alguien lo haga. La guía dio un gran resultado ya que es fácil de estudiarla por sus imágenes llamativas y sus frases de motivación que han logrado despertar el interés por parte de los colaboradores de la hostería por seguir aprendiendo nuevas técnicas para que mejoren su eficiencia y pueda haber un mejor desarrollo en la empresa.

ABSTRACT

This present project will focus on the design of a self training guide in which human talent is the most important factor in any organization, in this case in a tourism company. The self training guide will make is for workers hostry Mindo Garden who need accurate information on how to serve a customer. They study the need of the contributors to this inn to expand their knowledge to provide a good service and as onsite training is no constant auto design training guide, showing step by step how to give good care for to meet the needs of customers. In this project we applied the Participatory Observation Research is to see hear the facts or phenomena that we consider getting involved in the site which is to be investigated. At the Lodge Mindo Garden were screened for enrollment and was detected which was the main problem is the lack of knowledge by the staff working at the inn , for this reason we performed the self training

guide each worker to self educated without waiting for someone to do . The guide gave a great result as it is easy to study for his striking images and motivational phrases that have managed to arouse the interest of the employees of the inn to continue learning new techniques to improve their efficiency and may be a better development in the company

CAPITULO I

INTRODUCION

El objetivo principal de este proyecto es el diseño de un manual de auto capacitación, en donde encontraremos el porqué es importante y necesario la gestión del Talento Humano en acciones del turismo.

Todas las empresas Turísticas y Hoteleras a través de la historia del mundo han ofrecido servicios a los ciudadanos.

Una de las fuentes más importantes que estas empresas utilizan es el servicio, de eso depende el grado de satisfacción que puede tener un cliente.

El talento humano es un factor muy importante para que exista un buen servicio ya que las personas que laboran en una empresa son el motor fundamental para que esta crezca.

Actualmente el hombre es más valorado por sus conocimientos y habilidades, sus aportes intelectuales dentro de una organización por lo cual siempre es necesario tener una buena capacitación para que sus conocimientos crezcan, lamentablemente las empresas de hoy en día no invierten en capacitaciones para sus colaboradores ya que lo ven como un gasto y no como una inversión que podría mejorar la productividad de la empresa ,es muy importante saber que un personal debidamente capacitado rinde más que un personal que no lo este, es por esto que se ha visto necesario auto capacitarse uno mismo, utilizando sus propios medios.

La mayoría de trabajadores en la actualidad se conforman con lo que saben, no existe un interés en aprender, informarse y en auto educarse siendo esta una manera muy fácil de adquirir nuevos conocimientos.

La auto educación no se puede obligar, esto depende de cada persona, si uno busca la superación lo logra mediante el estudio, utilizando sus propias herramientas de aprendizaje como manuales, libros, folletos, revistas, etc.

1.- ANTECEDENTES

Tema: Manual de Mejoramiento de Atención al cliente del restaurante Four Guys.

Autor: Rivas Juan Pablo

Año: 2008

Institución: UCT Universidad de Ciencias Turísticas

Conclusión: El éxito de una empresa es saber atender al cliente, satisfacer todas sus necesidades por el cual el trabajador siempre debe de estar capacitado para esta gran labor.

Tema: Diseño de un centro de atención al cliente.

Autor: Obregón Limaico Javier

Año: 2007

Institución: Universidad Andina Simón Bolívar

Conclusión: La atención al cliente es una arma muy importante en la vida diaria, es por esto que todos podemos llegar a aprender el cómo atender y brindar un buen servicio.

Tema: Estudio para la creación de la empresa para la implementación y venta del sistema de turnos para atención al cliente en la ciudad de Quito.

Autor: Morales Rodríguez Gioconda Elizabeth

Año: 2007

Institución: ESPE Escuela Politécnica del Ejercito

Conclusión: El cliente es parte fundamental de toda organización, motor de todas las empresas es por eso que hay que darle el servicio que desea.

Tema: Servicio al cliente de alta tecnología y personalizado.

Autor: Micah Solomon.

Año: 2012

Editorial: Amacom

Conclusión: El cliente merece un trato exclusivo que cumpla con todas sus expectativas, del cliente depende el progreso o deterioro de la empresa.

Tema: Arte Supremo

Autor: Juan Carlos Jiménez

Año: 2012

Editorial: Cograf

Conclusión: El arte de atender al cliente se desarrolla por medio del aprendizaje de como, por qué y para qué, es necesario brindar una buena atención.

1.1 CONTEXTO

El Ecuador es un país mega diverso por metro cuadrado del mundo, que cuenta con maravillosos lugares para el turismo nacional e internacional.

Uno de los lugares más sobresalientes en el turismo del Ecuador es Mindo ubicado a unos 80 Km al noroeste de Quito y es parte de la parroquia San Miguel de los Bancos un lugar que con el tiempo ha ido creciendo y desarrollando su actividad turística. .

Mindo es especialmente renombrado por sus bellezas naturales como un inmenso valle, del cual 19000 hectáreas están protegidas en lo que se denomina el Bosque Protector Mindo Nambillo, ecosistema en el cual habitan unas 500 variedades de aves y 90 especies de mariposas. Igualmente en el parque de reserva de Mindo se han identificado mas de 170 especies de orquídeas y abundan bromelias, heliconias, helechos, musgos y líquenes.

En este lugar se practica también deportes de aventura, tales como montañismo, equitación, ciclismo de montana, descenso de aguas bravas o rafting.

La región en total posee 2500 habitantes que se dedican a la cría de ganado, agricultura pero sobre todo al turismo que con el tiempo han ido desarrollando y ha sido su fuente más importante de trabajo.

La temperatura en la zona oscila entre 15°C- 24°C durante todo el año. Las lluvias son comunes pero durante los meses de Junio y Noviembre el clima se torna más seco.

En Mindo existe gran demanda de lugares que ofrecen hospedaje como es el caso de la Hostería Mindo Garden.

La Hostería de Mindo Garden esta ubicada a 1km hacia el norte de Mindo, su reserva privada alcanza aproximadamente 741 hectáreas. La Hostería está brindando sus servicios desde hace 10 años. Ofrece un ambiente íntimo, confortable y acogedor con una decoración elegante y armónica junto al Rio Mindo, posee acomodación en cabañas con habitaciones sencillas, dobles, cuádruples o villas familiares equipadas para largas estadías.

Ofrece servicios de bar, recepción 24 horas, caja fuerte, restaurante, sala de juegos, servicio de lavandería, servicio de traslado, internet, aparcamiento.

La finalidad de este proyecto es el estudio de la Hostería "Mindo Garden" para el mejoramiento de los estándares de calidad y atención al cliente.

En este plan de estudio se requiere transmitir al personal de este lugar de cómo tratar al cliente, el servicio que se les va a brindar pero sobre todo hacerles ver la importancia que tiene el saber dar un buen servicio.

Este trabajo pretende mostrar el interés que se tiene por el mejoramiento de la Atención al Cliente como herramienta para el progreso y el reconocimiento de la hostería.

Talento humano

La administración del talento humano consiste en la planeación, organización, desarrollo y coordinación, así como también el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal, a la vez que el medio que permite a las personas que colaboran en ella alcanzar los objetivos individuales relacionados directamente o indirectamente con el trabajo.

Las personas constituyen el recurso eminentemente dinámico de las organizaciones.

El Talento Humano presenta una increíble actitud para desarrollar nuevas habilidades, obtener nuevos conocimientos y modificar aptitudes y comportamientos.

En los últimos años se ha observado como las empresas líderes y competitivas han comprendido que solo mediante una racional inversión en programas de capacitación lograran obtener el nivel de competencia exigido en los nuevos mercados.

A todos se nos dio un potencial creativo, un talento que debemos no solo desarrollar, sino utilizar adecuadamente.

1.1.1Turismo

Según la Organización Mundial del Turismo, el turismo comprende las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos al de su entorno habitual, por un período consecutivo inferior a un año y mayor a un día, con fines de ocio, por negocios o por otros motivos

El turismo como tal, nace en el siglo XIX, como una consecuencia de la Revolución industrial, con desplazamientos cuya intención principal es el ocio, descanso, cultura, salud, negocios o relaciones familiares. Estos movimientos se caracterizan por su finalidad de otros tipos de viajes motivados por guerras, movimientos migratorios, conquista, comercio, entre otros. No obstante el turismo tiene antecedentes históricos claros.

1.1.2Tipos de Turismo

Turismo individual

Es aquel cuyo programa de actividades e itinerario son decididos por los viajeros sin intervención de operadores turísticos.

Turismo de masas

Es aquel que se realiza masivamente por todo tipo de personas, sin importar su nivel económico por lo que no es un tipo de turismo exclusivo. Es el más convencional, pasivo y estacional. Es normalmente menos exigente y especializado. Aquí podemos encontrar el turismo de sol y playa.

Turismo cultural

Es el que precisa de recursos histórico-artísticos para su desarrollo. Es más exigente y menos estacional.

- Creativo: vinculado a la realización de actividades artísticas y creativas en el lugar de destino.
- Urbano: desarrollado en ciudades principalmente en aquellas que son Patrimonio de la Humanidad. Clientes de nivel cultural y poder adquisitivo alto, es el tipo de turismo más grande del mundo y esta dado por un turismo masivo.
- Monumental: vinculado exclusivamente a monumentos histórico-artísticos que pueden estar alejados de núcleos de población importantes.
- Arqueológico: vinculado a yacimientos y sitios arqueológicos que pueden estar alejados de núcleos de población importantes.
- Funerario: vinculado cementerios donde o bien hay tumbas realizadas por arquitectos famosos o bien hay personajes famosos enterrados allí.
- De compras: vinculado a las compras a buen precio o exclusivos. Incluye artículos de lujo, arte, artesanía y artículos de uso común como calzado, electrónica, etc.
- Etnográfico: vinculado a las costumbres y tradiciones de los pueblos. En algunos casos cercano al turismo ecológico.
- Literario: motivado por lugares o eventos de carácter bibliográfico.
- Idiomático: vinculado a los estudios, fundamentalmente a los de idiomas.
- Gastronómico: vinculado a la comida tradicional de un determinado lugar.
- Enológico: vinculado a los vinos de una zona.
- Industrial: motivado por la visita a fábricas o grandes construcciones civiles.

Turismo natural

Se desarrolla en un medio natural, tratando siempre de realizar actividades recreativas sin deteriorar el entorno.

- Rural: es desarrollado en el medio rural, cuya principal motivación es conocer las costumbres y las tradiciones del hombre en el mundo rural. Se interesa por la gastronomía, la cultura popular, artesanía.
- Ecoturismo: basado en el contacto con la naturaleza. Sus recursos los componen las reservas y parques nacionales, es decir, una flora y fauna interesante en la zona receptiva.
- Agroturismo: su finalidad es mostrar y explicar el proceso de producción de las fincas agropecuarias y las agroindustrias.
- Agro ecoturismo: es aquel donde el visitante se aloja en habitación con estándares turísticos pero participa en las labores agrícolas, convive con la comunidad y consume los alimentos recolectados con la familia.
- Ornitológico: es el turismo centrado en el avistamiento y observación de aves.
- Cinegético: Turismo enfocado a la caza de animales en lugares específicos (ranchos cinegéticos), donde se permite cazar solamente a animales que han sido criados específicamente para este fin.

Turismo activo

El turismo activo es aquel que se realiza en espacios naturales, el turismo activo está estrechamente relacionado con el turismo rural y generalmente este tipo de actividades se realizan en un parque natural debido al interés ecológico que estos presentan.

- Parques temáticos: basado en atracciones turísticas de temas concretos. Se caracteriza por la participación activa en todo momento del visitante.

- Deportivo: la principal motivación es practicar algún deporte. Se puede dividir en dos grupos: deporte de exterior y el de interior. También se podría hacer otra subdivisión en función del que practica el deporte, o de quien lo ve.
- Aventura: aquí solo se practican deportes de riesgo. El usuario de este tipo de turismo suele ser de nivel adquisitivo y cultural alto y de muy buena forma física (rafting, rappel, etc.).
- Religioso: una oferta ligada a lugares o acontecimientos de carácter religioso de relevancia. Los cuatro núcleos de mayor importancia en el mundo

son: Jerusalén, Roma, La Meca y Santiago de Compostela (en este último el Camino de Santiago tiene una doble vertiente deportiva y religiosa).

- Espiritual: su motivación es el recogimiento y la meditación (monasterios, retiros espirituales, cursos de filosofía oriental, etc.).
- Místico: Se relaciona con el turismo orientado a la visita de lugares místicos.
- Termal o de salud: está vinculado a los balnearios que ofrecen tratamientos para diversas dolencias (reumatológicas, estrés, dermatológicas, tratamientos de belleza, etc.). La infraestructura cuenta normalmente con un núcleo principal o instalación termal independiente de las instalaciones hoteleras.
- Médico: está orientado a la vinculación del viaje con la realización de intervenciones quirúrgicas, dentales o tratamientos médicos en países donde son más baratas las atenciones.
- Social: aquel dedicado a la participación en actividades para mejorar las condiciones de las capas de población económicamente más débiles.
- Experiencia: aquel en el que el participante toma parte activa en la actividad que está desarrollando. Los turistas se sumergen dentro de historias más o menos fantásticas como en una película.

- Itinerante: se desarrolla activamente en varios lugares siguiendo rutas e itinerarios preestablecidos.

Turismo de negocios

El turismo de negocios es aquel que se desarrolla con objeto o fin de llevar a cabo un negocio o un acuerdo comercial, se desarrolla entre empresas por lo general. Utilizado por empresarios, ejecutivos, comerciantes y otros profesionales para cerrar negocios, captar clientes o prestar servicios. La estacionalidad es invertida a la vacacional, por lo que es un producto muy importante para el sector. El cliente suele ser de alto poder adquisitivo. Se trata de un turismo fundamentalmente urbano y con necesidades de infraestructura muy concretas como la conexión a internet.

Turismo científico

El turismo científico es una modalidad de turismo cuya motivación es el interés en la ciencia o la necesidad de realizar estudios e investigaciones científicas en lugares especiales como estaciones biológicas o yacimientos arqueológicos.

En ocasiones existe la necesidad de viajar para observar alguna realidad que es objeto de estudio. El turismo científico se realiza de forma individual o en pequeños grupos para evitar alterar el objeto de estudio en un entorno natural.

El turismo científico para el público en general apareció por primera vez en países desarrollados, con el objeto de involucrar de una manera más directa y participativa a las personas en el conocimiento del mundo natural.

Esta modalidad de turismo, busca ofrecer vacaciones orientadas a un mejor entendimiento de la naturaleza desde un punto de vista científico. Este turismo es muy buena fuente de beneficios económicos.

Ahora, en aras de una nueva visión de la ciencia desde la perspectiva de la socialización del conocimiento, nace el Turismo Científico Social orientado al fomento de una cultura turística y científica que permite conocer, compartir y valorar el origen, las costumbres, la sabiduría de un pueblo de forma creativa. Proporcional al desarrollo social y al beneficio que el turismo aporta al baluarte de una localidad.

Turismo espacial

Comenzó a principios del siglo XXI realizado por personas muy ricas y valientes, los riesgos de perder la vida en un viaje al espacio son elevados.

Los primeros viajes consistían en una estancia de 3 o más días en la Estación Espacial Internacional en la que realizaban fotografías del espacio y la Tierra, videos, conversaciones con personas en la estación, disfrutar de la ingravidez, colaborar con los tripulantes de la estación y también realización de pequeños experimentos.

Varias empresas trabajan en la construcción de naves capaces de realizar vuelos suborbitales y orbitales, así como en un hotel modulable para estancias más largas y asequibles que las actuales, valoradas en unos 21 millones de dólares.

1.1.3Servicios turísticos

Tienen la consideración de servicios turísticos la prestación del:

- Servicio de alojamiento, cuando se facilite hospedaje o estancia a los usuarios de servicios turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.

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

- Servicio de guía, cuando se preste servicios de guianza turística profesional, para interpretar el patrimonio natural y cultural de un lugar.
- Servicio de acogida, cuando se brinde organización de eventos como reuniones, congresos, seminarios o convenciones.
- Servicio de información, cuando se facilite información a usuarios de servicios turísticos sobre recursos turísticos, con o sin prestación de otros servicios complementarios.
- Servicio de intermediación, cuando en la prestación de cualquier tipo de servicio turístico susceptible de ser demandado por un usuario, intervienen personas como medio para facilitarlos.
- Servicios de consultoría turística, esta dado por especialistas licenciados en el sector turismo para realizar la labor de consultoría turística. Alguno de los más importantes incluyen a CBRE, Jones Lang o PHG Hotels & Resorts.

1.1.4Capacitación

La capacitación es una herramienta fundamental para la Administración de Recursos Humanos, que ofrece la posibilidad de mejorar la eficiencia del trabajo de la empresa, permitiendo a su vez que la misma se adapte a las nuevas circunstancias que se presentan tanto dentro como fuera de la organización. Proporciona a los empleados la oportunidad de adquirir mayores aptitudes, conocimientos y habilidades que aumentan sus competencias, para desempeñarse con éxito en su puesto.

De esta manera, también resulta ser una importante herramienta motivadora.

Hay muchas razones por las cuales una organización debe capacitar a su personal, pero una de las más importantes es el contexto actual. Y con esto me refiero a que vivimos en un contexto sumamente cambiante. Ante esta circunstancia, el comportamiento se modifica y nos enfrenta constantemente a situaciones de ajuste, adaptación, transformación y desarrollo y por eso es

debemos estar siempre actualizados. Por lo tanto las empresas se ven obligadas a encontrar e instrumentar mecanismos que les garanticen resultados exitosos en este dinámico entorno. Ninguna organización puede permanecer tal como está, ni tampoco su recurso más preciado (su personal) debe quedar rezagado y una de las formas mas eficientes para que esto no suceda es capacitando permanentemente.

Las personas son esenciales para la organización y ahora más que nunca, su importancia estratégica está en aumento, ya que todas las organizaciones compiten a través de su personal. El éxito de una organización depende cada vez más del conocimiento, habilidades y destrezas de sus trabajadores. Cuando el talento de los empleados es valioso, raro y difícil de imitar y sobre todo organizado, una empresa puede alcanzar ventajas competitivas que se apoyan en las personas.

Por esto la razón fundamental de por qué capacitar a los empleados consiste en darles los conocimientos, actitudes y habilidades que requieren para lograr un desempeño óptimo. Porque las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permitan enfrentarse en las mejores condiciones a sus tareas diarias. Y para esto no existe mejor medio que la capacitación, que también ayuda a alcanzar altos niveles de motivaciones, productividad, integración, compromiso y solidaridad en el personal de la organización. No debemos olvidarnos que otro motivo importante del por qué capacitar al personal, son los retos mencionados anteriormente.

Algunos motivos concretos por los cuales se emprenden programas de capacitación son: incorporación de una tarea, cambio en la forma de realizar una tarea y discrepancia en los resultados esperados de una tarea (esto puede ser atribuido a una falla en los conocimientos o habilidades para ejercer la tarea). Como así también ingreso de nuevos empleados a la empresa.

1.2 JUSTIFICACION

Mindo se encuentra ubicado al noroeste de Quito y es parte de la parroquia San Miguel de los Bancos un lugar que con el tiempo ha ido creciendo y desarrollando su actividad turística.

La finalidad de este presente proyecto será el estudio de la Hostería "Mindo Garden" para el mejoramiento de los estándares de calidad y atención al cliente a través de una guía de auto capacitación.

En el presente plan de estudio se buscar transmitir al personal de este lugar de cómo tratar al cliente, el servicio que se les va a brindar pero sobre todo hacerles ver la importancia que tiene el saber dar un buen servicio.

La propuesta pretende mostrar el interés que se tiene por el mejoramiento de la Atención al Cliente como herramienta para el progreso y el reconocimiento de la hostería.

1.3 DEFINICION DEL PROBLEMA

El Ecuador es conocido como un lugar multiétnico y pluricultural, posee 4 regiones, cada una con diferentes tipos de turismo en las cuales podemos conocer la belleza de nuestras playas, nevados, selvas.

Pichincha una provincia de nuestro país ubicada en la Región Sierra cuenta con bosques nublados uno de los más conocidos es Mindo.

Mindo está ubicado al noroccidente de Pichincha a pocas horas de la capital Quito, en este lugar podemos encontrar gran diversidad de flora y fauna con varias alternativas de hospedaje como es el caso de la Hostería Mindo Garden que ofrece gran variedad de servicios pero lamentablemente el personal que labora en la hostería no posee una debida capacitación por lo cual por lo cual es necesario la realización de una guía de auto capacitación.

CAPITULO II

2.- ANALISIS DE INVOLUCRADOS

2.1 MAPEO DE INVOLUCRADOS

Cuadro # 1

ELABORADO POR: Vanessa Cevallos

2.2 MATRIZ DE ANALISIS DE INVOLUCRADOS

La hostería Mindo Garden será beneficiario directo al ejecutar la presente propuesta ya que tendrá mayor acogida de los clientes los cuales podrán tener nuevas alternativa, por ende el propietario se beneficiara ya que tendrá mayor rentabilidad y buenos ingresos de la Hostería.

Los trabajadores de la Hostería recibirán las capacitaciones de como atender al cliente, esto va a mejorar el servicio y la comodidad para los socios y turistas.

Los habitantes de Mindo también son beneficiarios ya que al mejorar la Hostería Mindo Garden tendrán fuentes de trabajo por la afluencia de turistas.

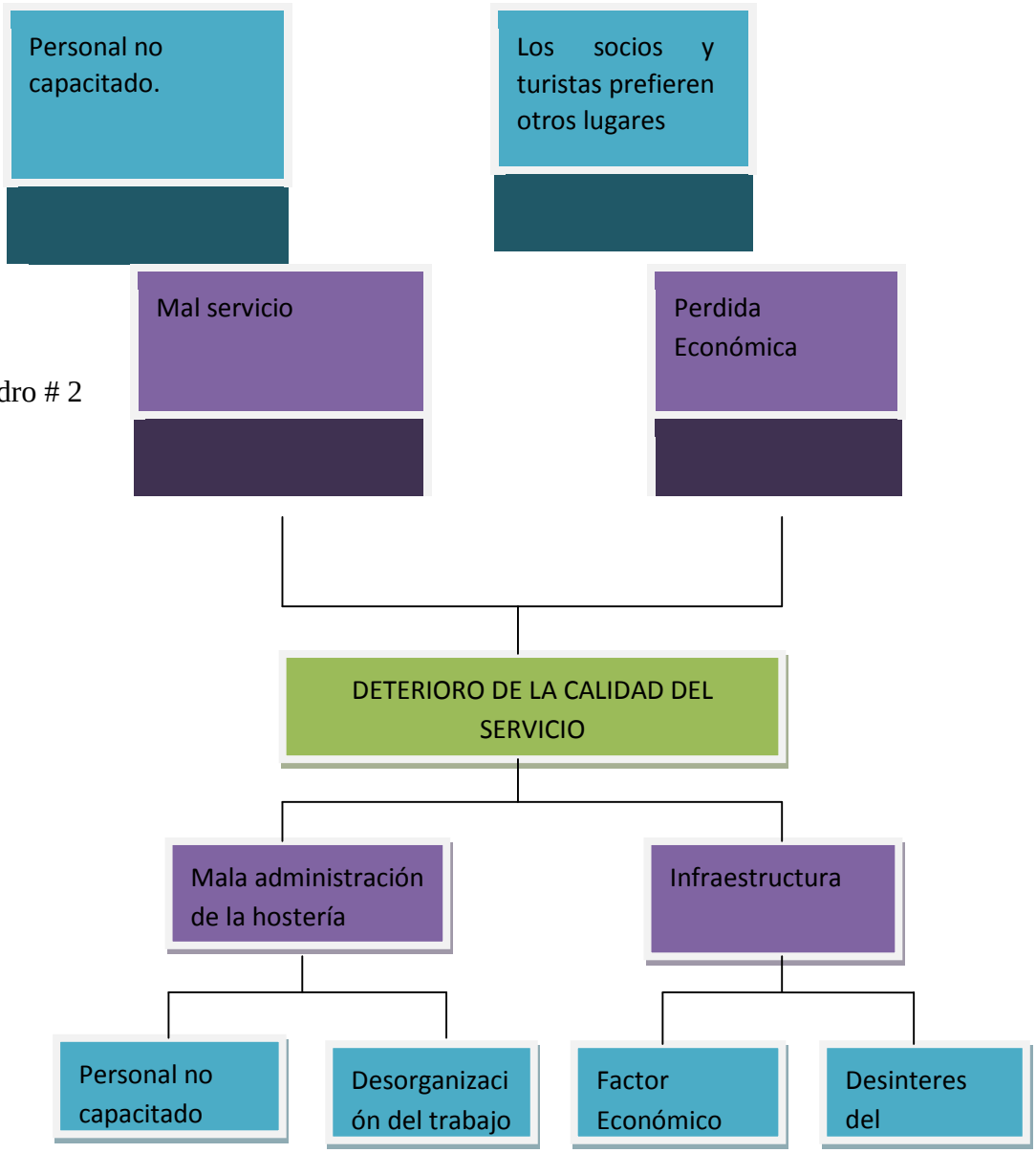
Los clientes y socios de la hostería por cuanto recibirán una calidad de servicio excelente y mejorado lo que les permitirá sentir la satisfacción de invertir en el mismo.

Mindo es beneficiario indirecto ya que el incremento de demanda turística lograra un desarrollo social, económico y laboral.

3.- PROBLEMAS Y OBJETIVOS

3.1 ARBOL DE PROBLEMAS

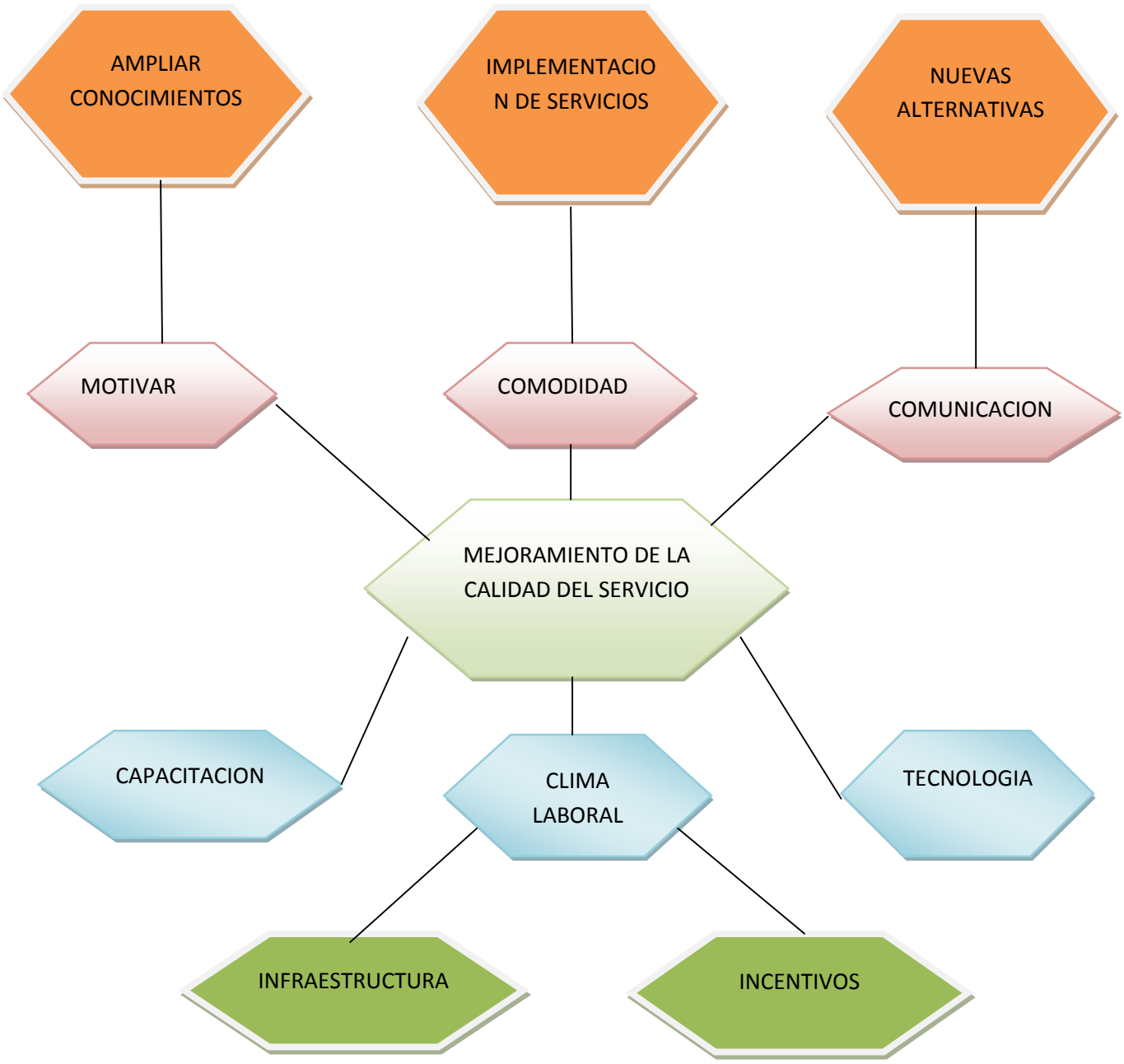
.



Cuadro # 2

ELABORADO POR: Vanessa Cevallos

3.2 ARBOL DE OBJETIVOS



Cuadro # 3

ELABORADO POR: Vanessa Cevallos

3.3 MATRIZ DE PROBLEMAS Y OBJETIVOS

El objetivo principal de este proyecto es el mejoramiento de la calidad del servicio de la

Hostería Mindo Garden, lo cual se va poder desarrollar mediante Capacitaciones al personal, ampliando sus conocimientos de como brindar un buen servicio al cliente, esto les motivara ya que ven que existe interés por parte del administrador para que mejoren y progresen.

Los trabajadores de la Hostería son parte fundamental por lo cual hay que apoyarles e incentivarles para que ellos trabajen con más ganas.

El clima laboral influye bastante en el medio de trabajo para que exista comodidad entre las personas que laboran en la hostería.

Al implementar servicios como la infraestructura y tecnología existen nuevas alternativas para los clientes como por ejemplo: comunicación, distracción, diversión, todo esto va a facilitar la estancia de los turistas de una manera confortable.

CAPITULO IV

4.- ANALISIS DE ALTERNATIVAS

4.1 MATRIZ DE ANALISIS DE ALTERNATIVAS

OBJETIVOS	Impacto Propósito	Impacto Técnico	Impacto Financiero	Impacto Social	Impacto Político	Total	Categoría
Ampliar los conocimientos	5	4	5	4	4	22	Alta
Implementación de servicios	5	3	4	3	3	18	Alta
Nuevas Alternativas	5	3	5	5	3	16	Alta
Clima Laboral	5	4	4	4	3	20	Alta
Total	20	14	18	16	13	76	

Cuadro # 4

ELABORADO POR: Vanessa Cevallos

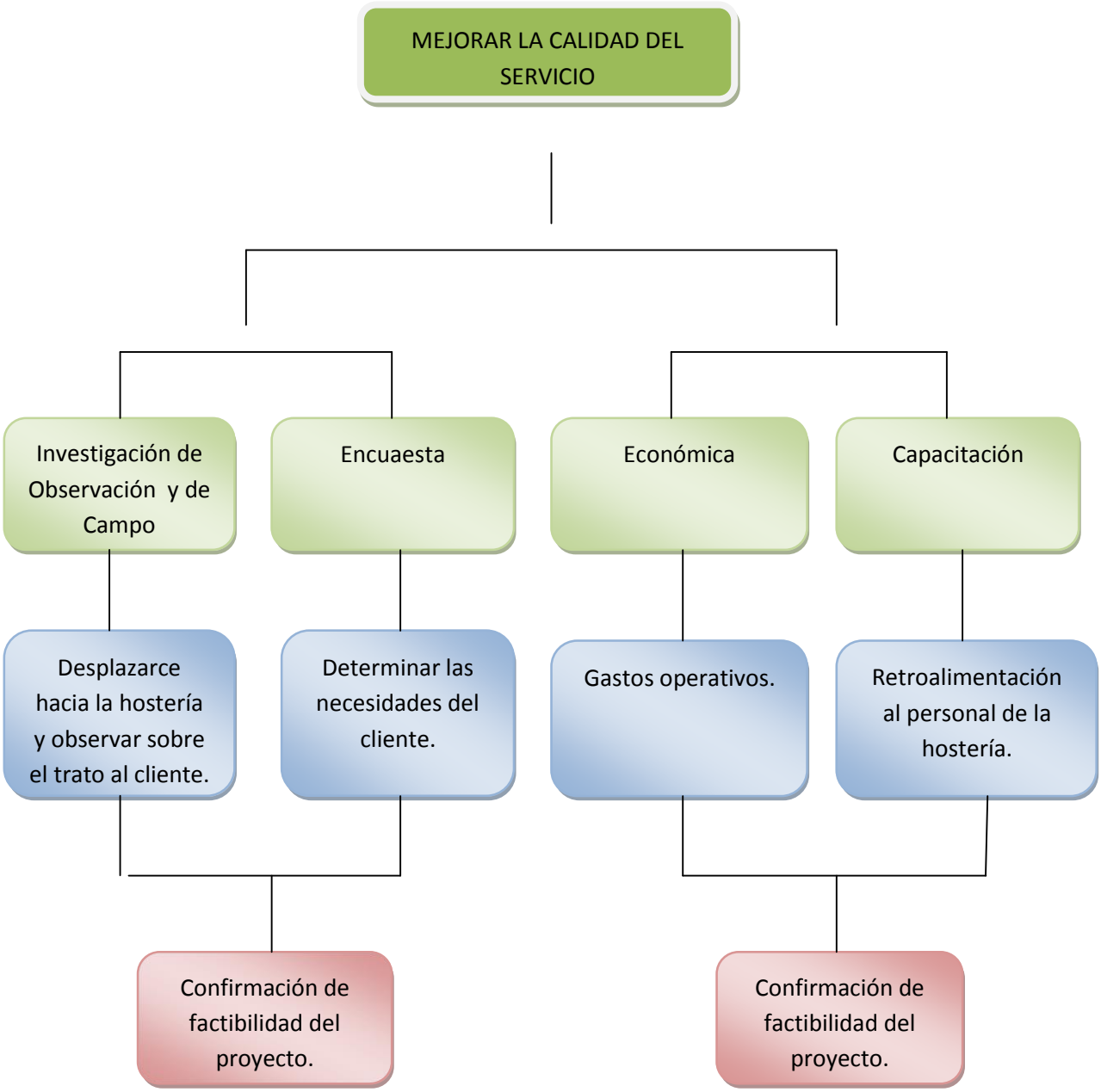
4.2 MATRIZ DE ANALISIS DE IMPACTO DE LOS OBJETIVOS

El ampliar los conocimientos tiene un impacto alto ya que su propósito es capacitar a los trabajadores de la hostería Mindo Garden por medio de la guía de auto capacitación para que puedan dar un buen servicio al cliente, esto lograra una estabilidad económica que beneficia a trabajadores, propietarios y por ende a toda la comunidad.

La implementación de servicios en la hostería tiene un impacto alto ya que por medio de esto los clientes van a sentirse más satisfechos con los nuevos servicios, esto lograra un cambio en la infraestructura y por ende atraerá más turistas lo cual generara nuevas fuentes de empleo para los habitantes y autoridades del lugar.

Las nuevas alternativas tienen un impacto alto ya que el propósito es buscar nuevas formas de servicios en este caso en la comunicación que es un factor muy importante para los clientes

4.3 DIAGRAMA DE ESTRATEGIAS



Cuadro # 5

ELABORADO POR: Vanessa Cevallos

4.4 MATRIZ DE MARCO LOGICO

FINALIDAD Diseñar un manual de auto capacitación, para los trabajadores de la Hostería Mindo Garden	INDICADORES Incrementar el conocimiento de los trabajadores para dar un buen servicio	MEDIOS DE VERIFICACION La hostería ha mejorado	SUPUESTOS Apoyo económico de los propietarios
PROPOSITO Mejorar la atención al cliente en la Hostería	Satisfacción del cliente	Incremento en la demanda turística	Preocupación por parte de la Administración de la hostería
COMPONETES Capacitación Apoyo económico Información	Mejorar el servicio Movilizarse Permitirá el plan de capacitación	Talento Humano capacitado	Asesoramiento profesional
ACTIVIDADES Traslado a Mindo	Trabajar directamente con	Resultados positivos	

Recopilar información Capacitar a los trabajadores de la hostería	el personal Saber las necesidades que existen en la hostería Mantener al personal capacitado y motivado	Compromiso laboral	

Cuadro # 6

ELABORADO POR: Vanessa Cevallos **CAPITULO V**

5.-PROPUESTA

5.1 ANTECEDENTES

5.1.1GUIA DE AUTO CAPACITACION

Para poder saber y darnos cuenta de lo que significa la auto capacitación vamos a mencionar los conceptos básicos.

La situación actual requiere individuos que se encuentren a la vanguardia de los cambios, de los desarrollos y de las innovaciones tecnológicas, es por eso que la cultura de la auto

capacitación se vuelve no solo requisito indispensables, sino uno de los básicos para enfrentar y sobresalir en la actualidad.

Es indudable que los tiempos han cambiado, que la tan nombrada sociedad de la información y el conocimiento a traído consigo una nueva cultura , nuevos modos de ver las cosas y de accionar ante ellas ,nuevos modos de actuar, aprender entender el mundo que nos rodea , nuevas maneras de apropiarnos de lo que sucede a nuestro alrededor , también a traído consigo la necesidad de desarrollar nuevas habilidades para sobresalir ante las circunstancias actuales, como individuos dentro de la sociedad y como trabajadores al interior de las distintas organizaciones , es primordial que estemos continuamente actualizados acerca de lo que sucede en el mundo , de los nuevos adelantos tecnológicos, de las nuevas formas de enfrentar los diversos procesos , de todo aquello que se modifica con una velocidad antes insospechada, y justamente son los grandes cambios que se desprenden de la época actual los que nos llevan a adquirir nuevas competencias personales, habilidades y capacidades que nos permitan adaptarnos y enfrentar estas situaciones con las que hoy en día nos encontramos .

En estos momentos, la auto capacitación para personas que atienden a clientes nos lleva a plantear algunas interrogantes y reflexiones; ya que ella asume un rol protagónico como forma de solucionar gran parte de los males por los que atraviesa la atención al cliente.

Se le pide a ella que de respuesta a los fracasos de los mitos acuñados durante años. El primero de ellos: "la letra con sangre entra"; que dio lugar a su versión opuesta, más reciente y actual: " el aprendizaje como placer", que pretende hacer aparecer al capacitador como SHOWMAN.

Estas formas de aprender jugando casi sin darse cuenta, "indolora", pueden ser eficaces para el aprendizaje de un técnico o la adquisición de una destreza física, pero no sirven para realizar

aprendizajes profundos o lograr un sujeto que se cuestione a sí mismo y al mundo en el que vive y que sea capaz de pensar sobre la racionalidad de los medios y sobre todo, la de los fines.

Por otra parte, el ingreso de medios tecnológicos, resultaría inútil si únicamente se los usara en forma lúdica para convencer a sus alumnos de que aprender es tan divertido como mirar televisión. Las personas intuyen que esto no es cierto.

Ya se trata de convertir a los hombres en sujetos autónomos, sino de satisfacer sus deseos inmediatos, de divertidos al menor costo posible. La auto capacitación supone el aprendizaje de un adulto, que necesariamente debe transcurrir en el tiempo y requiere de esfuerzo y deseos de cambio.

5.1.2 Definición de auto capacitación

Auto capacitación es un proceso continuo de enseñanza y aprendizaje, mediante el cual se desarrollan las habilidades y destrezas de cada persona que le permitirán un mejor desempeño en sus labores habituales.

Auto capacitación es saber auto educarse, la preocupación continua por la actualización de conocimientos o habilidades.

Se ha visto necesario la creación de una guía de auto capacitación que es una herramienta con el cual nosotros mismo podemos fortalecer nuestros conocimientos sin esperar que alguien lo haga.

5.2 DESCRIPCION

La guía de auto capacitación tiene toda la información necesaria de como brindar una correcta atención al cliente para fácilmente poder satisfacer las necesidades del mismo.

La presente guía muestra paso a paso lo que se tiene que hacer para dar un buen servicio, con gráficos que llamen la atención va a ser impresa en un manual.

El nombre del manual es: "Guía de auto capacitación para los trabajadores de la hostería Mindo Garden".

Logotipo:

Los puntos más importantes que se van a tratar en la guía son:

1.- Conocer al cliente.

2.- Ofrecer servicios de calidad.

3.- La comunicación y el manejo de quejas.

4.- Transmitir una actitud positiva.

5.- Comunicación verbal.

5.3 FORMULACION DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA

Se realizaran charlas de capacitación necesaria e indispensable ya que en las mismas se dará las indicaciones de que esta compuesta la guía, para que sirve y como poner en práctica los concejos que están escritos en la misma.

CAPITULO VI

6.- ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

RECURSOS
Investigador
Tutor
Lector
Comunidad

Trabajadores
Socios
Turistas

Cuadro # 7

PRESUPUESTO	
Movilización	70
Alimentación	40
Hospedaje	30
Internet	20
Celular	10
Papel bon	4
Empastado	25
CD	5
Folleto Propuesta	100

TOTAL	304

Cuadro # 8

6.1 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

Actividades	**Abril**				**Mayo**				**Junio**				**Julio**				**Agosto**				**Septiembre**				**Octubre**			
Presentación tema			x																									
Aprobación del tema						x																						
Asignación tutor																												
Desarrollo cap. I y II										x																		
Corrección capítulos													x															

Desarrollo cap.III y IV																x										
Corrección capítulos																				x						
Sustentación del proyecto																									x	

Cuadro # 9

CAPITULO VII

7.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1 CONCLUSIONES

Se percibe que el Talento Humano capacitado y motivado tiene una productividad mucho más eficiente lo cual hace que se involucre mas con los objetivos e empresariales.

7.2 RECOMENDACIÓNES

Se recomienda a los estudiantes de la carrera de Administración Turística y Hotelera del Instituto Cordillera emprender proyectos de Talento Humano que ayuden al personal a tener la pertinencia necesaria para brindar un servicio de calidad.

Al identificar proyectos viables con el Talento Humano, se recomienda a las autoridades del Instituto brindar todo el apoyo necesario para que estos proyectos se ejecuten.

BIBLIOGRAFIA

Hernández, Fernández y Baptista, "Tipos de Investigación", McGraw Hill. México 2003. Página 80.

PROYECTO CNT," Manual de Buenas Prácticas para un Turismo Sostenible y Calidad de los Servicios". 1era Edición. Perú 2007.

EVANS Y LINDSAY, "Administración y Control de la Calidad". Editorial Thomson. Sexta Edición.

LARSON W. Willam, "Mejorar la atención al cliente". Editorial Prentice Hall. 2004.

ALET Joseph, "Como obtener clientes leales y rentables". Editorial Gestión, 3era Edición. 2004.

ROKES Beverly, "Servicio al cliente". Editorial Thomson. 2004.

MINCETUR, "Manual de Buenas Prácticas Ambientales en Establecimientos de Hospedaje". Perú 2008.

REFERENCIAS ELECTRONICAS

http://www.slideshare.net/nirce/introduccion-gestion-del-talento-humano talento humano

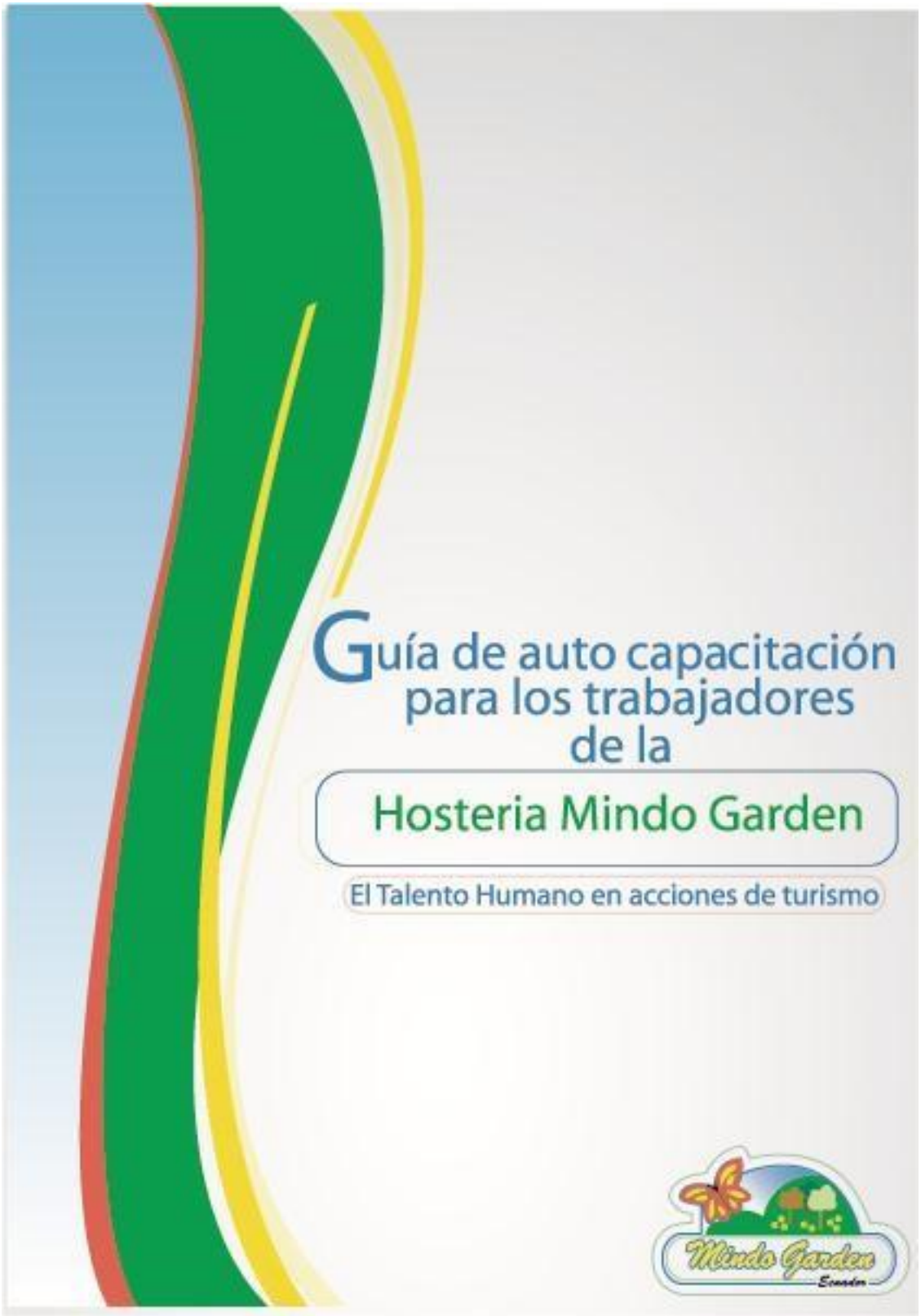
http://google.over-blog.es/article-28524229.html talento humano

http://unitexto.net/Gesti_n_Talento_Humano.html talento humano http://www.turismo.gob.ec/ conceptos básicos de turismo http://www.booking.com Mindo Garden

http://www.monografias.com/recursoshumanos/desarrollodepersonal. Desarrollo personal y talento humano.

ANEXOS

IMÁGENES DE LA HOSTERIA MINDO GARDEN


Guía de auto capacitación
para los trabajadores
de la
Hosteria Mindo Garden
El Talento Humano en acciones de turismo
Mindo Garden
Ecuador