

INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA”

TEMA: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE
LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA
HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA
SALINAS EN EL AÑO 2017



AUTOR: LIZETH ADRIANA VELARDE VASCONEZ

TUTORA: ING. ÁNGEL CAMINO



DECLARATORIA

Cada una de las matrices, tablas conclusiones, recomendaciones e información en el presente proyecto ha sido desarrollado y analizada, bajo el autor de

Lizeth Adriana Velarde Vasconez



CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR

Yo, **Lizeth Adriana Velarde Vasconez** portador de la cédula de ciudadanía signada con el No **171552226-2**, de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley de Propiedad Intelectual, que dice: *“La cesión exclusiva de los derechos de autor confiere al cesionario el derecho de explotación exclusiva de la obra, oponible frente a terceros y frente al propio autor. También confiere al cesionario el derecho a otorgar cesiones o licencias a terceros, y a celebrar cualquier otro acto o contrato para la explotación de la obra, sin perjuicio de los derechos morales correspondientes. En la cesión no exclusiva, el cesionario está autorizado a explotar la obra en la forma establecida en el contrato”*; en concordancia con lo establecido en los artículos 4, 5 y 6 del cuerpo de leyes ya citado, manifiesto mi voluntad de realizar la cesión exclusiva de los derechos de autor al Instituto Superior Tecnológico Cordillera, en mi calidad de Autor del Trabajo de Titulación que he desarrollado para la obtención de mi título profesional denominado: **“ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLIVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017**

” facultando al Instituto para ejercer los derechos cedidos en esta certificación y referidos en el artículo transcrito.

FIRMA

NOMBRE

CEDULA

Quito, a los



AGRADECIMIENTO

Agradezco al Instituto Tecnológico Superior Cordillera por haberme permitido ser parte de ella para poder estudiar mi carrera, así también a todos mis profesores que estuvieron brindándome sus conocimientos.

Agradezco también a mi Tutora Ing. Ángela Camino por haberme brindado su conocimiento, así como también toda la paciencia para guiarme en todo el desarrollo de mi tesis

Mi agradecimiento también va dirigido al Señor Lenin Vasconez por permitirme realizar el tema de mi proyecto en su empresa **“La Minga Hostal”**



DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios por guiar mis pasos, a mis padres por siempre estar a mi lado apoyarme en todo momento, a mis hermanas por ser el incentivo para seguir adelante, a mi ángel de la guarda que me motiva cada día para seguir luchando por mi mayor sueño aquel que me dice que no me rinda y a una persona muy especial para mí la que siempre me motiva que siga adelante con amor y paciencia.



ÍNDICE GENERAL

DECLARATORIA	ii
CERTIFICADO DE CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vi
ÍNDICE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
INTRODUCCIÓN	xiv
CAPÍTULO I	1
1.01 Contexto	1
1.01.01 Macro	1
1.01.02 Meso	1
1.01.03 Micro	2
1.02 Justificación	3
1.03 Matriz “T”	4
1.04 Análisis de la Matriz “T”	4
CAPÍTULO II	7
2.01 Mapeo de Involucrados	7
2.02 Análisis de Mapeo de Involucrados	8
2.03 Matriz de involucrados	8
2.04 Análisis de la Matriz de Involucrados	9
CAPÍTULO III	11
ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017	



3.01 Árbol de Problemas	11
3.02 Análisis de Árbol de Problemas	12
3.03 Árbol de Objetivos.....	13
3.04. Análisis de Árbol de Objetivos.....	14
CAPÍTULO IV	15
4.01 Matriz de alternativas	15
4.02. Análisis de la Matriz de Alternativas.....	15
4.03 Matriz de impacto de objetivos.....	18
4.04 Análisis de Matriz de Impacto de Objetivos.....	19
4.05 Diagrama de Estrategias	22
4.05.01 Análisis de Diagrama de Estrategias	23
4.06 Marco Lógico.....	24
4.06.01 Análisis Marco Lógico.....	26
CAPÍTULO V	28
5.01 Propuesta.....	28
5.02 Justificación de la Propuesta.....	28
5.03 Objetivo General.....	29
5.04 Orientación para el Estudio	29
5.04.01 Concepto Plan de Capacitaciones	29
5.04.02 Estructura	30
5.04.03 Fundamentos	30
5.04.04 Tipos de Planes de Capacitación.....	30
5.04.05 Desarrollo.....	30
5.05 Relación de contenido.....	31
5.06 Metodología Utilizada	31
ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017	



5.06.01Marco Teórico	31
5.06.02Población.....	32
5.06.03Muestra.....	32
5.07 Taller.....	48
5.07.01 Video de Bienvenida	67
5.07.02 Reglas de Oro	67
5.07.03 Video de actividad para iniciar la exposición	68
5.07.03 Motivación a los trabajadores	69
5.07.04 curso de Idiomas	69
5.07.05 Dinámicas a los trabajadores.....	70
5.08 Retroalimentación.....	70
CAPÍTULO VI	73
Aspectos Administrativos	73
6.01 Recursos para la realización del proyecto.	73
6.01.01 Recursos Administrativos	73
6.01.02 Recursos Humanos.....	74
6.01.03 Recursos Materiales	74
6.02 Presupuesto	75
6.03 Cronograma	76
CAPITULO VII.....	77
Conclusiones y Recomendaciones	77
7.01 Conclusiones.....	77
7.02 Recomendaciones	78
BIBLIOGRAFÍA.....	79



ÍNDICE TABLAS

Tabla N° 1 Matriz “T”	4
Tabla N° 2 Matriz de involucrados	8
Tabla N° 3 Matriz de alternativas	15
Tabla N° 4 Matriz de impacto de objetivos.....	18
Tabla N° 5 Marco Lógico.....	24
Tabla N° 6 Pregunta 1.....	36
Tabla N° 7 Pregunta 2.....	38
Tabla N° 8 Pregunta 3.....	39
Tabla N° 9 Pregunta 4.....	40
Tabla N° 10 Pregunta 5.....	41
Tabla N° 11 Pregunta 6.....	42
Tabla N° 12 Pregunta 7.....	43
Tabla N° 13 Pregunta 8.....	44
Tabla N° 14 Pregunta 9.....	45
Tabla N° 15 Pregunta 10.....	46
Tabla N° 27 Tabla de presupuestos	75
Tabla N° 28 Cronograma.....	76



ÍNDICE FIGURAS

Figura N° 1 Mapeo de Involucrados.....	7
Figura N° 2 Árbol de Problemas.....	11
Figura N° 3 Árbol de Objetivos.....	13
Figura N° 4 Diagrama de Estrategias.....	22
Figura N° 5 Pregunta 1	36
Figura N° 6 Pregunta 2	38
Figura N° 7 Pregunta 3	39
Figura N° 8 Pregunta 4	40
Figura N° 9 Pregunta 5	41
Figura N° 10 Pregunta 6	42
Figura N° 11 Pregunta 7	43
Figura N° 12 Pregunta 8	44
Figura N° 13 Pregunta 9	45
Figura N° 14 Pregunta 10	46



ÍNDICE FIGURAS

Anexo N° 1 Hostal la Minga	80
Anexo N° 2 Habitaciones de Hostal la Minga	81



RESUMEN

De acuerdo al entorno empresarial actual la situación organizacional tiene que ser mejorada constantemente, tomando en cuenta la versión del señor Lenin Vasconez en 2008 decidió emprender una microempresa de servicios de hospedaje con altos estándares en el mercado cuyo propósito es entregar la mayor satisfacción al cliente que contrate los servicios del Hostal.

Tomando en cuenta la competencia en el campo de hospedaje la estrategia más efectiva para buscar, asegurar y mantener la fidelidad de los clientes es con la atención personalizada y cumplir con la máxima exigencia de los contratantes brindando el servicio esperado, se decide por parte del dueño en el 2008 dejar sus empleos y aplicar su larga experiencia de turismo y hospedaje, con el mínimo capital, con un préstamo bancario para los acabados y un terreno ya existente, y las ganas de emprender un negocio prospero.

Con el transcurso de los años” Hostal la Minga” se ha posesionado en el mercado compitiendo con las más grandes microempresas de la provincia brindando servicio en versión a la provincia de Bolívar pese a su razón social de persona natural los trabajadores están preparados para dar el mejor servicio a nivel de provincia, pero estancándose hace un tiempo en una situación económica de la cual puede sugerirse que se la mejore con la

Correcta administración o departamentos administrativos enfocando este proyecto a la creación de diseñar un plan estratégico para mejorar la calidad de atención al cliente.



ABSTRACT

According to the current business environment organizational situation it must be constantly improved, taking into account the version of Mr. Lenin Vasconez in 2008 decided to start a small business hosting service with high standards in the market whose purpose is to deliver greater customer satisfaction hire the services of the Hostal.

Taking into account the competition in the field of hosting the most effective strategy for finding, securing and maintaining customer loyalty is with the personalized service and meet the most demanding of the parties providing the expected service, is decided by the owner in 2008 quit their jobs and apply its long experience of tourism and lodging, with the minimum capital a bank loan for the finishes and an existing ground, and the desire to undertake a thriving business.

Over the years, "Hostal la Minga" has possessed in the market competing with larger micro enterprises in the province providing service version to the province of Bolivar despite its name natural person workers are prepared to give the best service at the provincial level, but a while ago stagnating in an economic situation that can be suggested that the better the

Proper administration or administrative departments focusing this project to create a strategic plan to improve the quality of customer service.



INTRODUCCIÓN

De acuerdo con la situación actual del entorno empresarial ambiente debe ser constantemente mejorado, teniendo en cuenta la versión del Sr. Lenin Vasconez en 2008 decidió iniciar un servicio de alojamiento de pequeñas empresas con altos estándares en el mercado cuyo objetivo es ofrecer una mayor satisfacción del cliente contratar el Servicios del Hostal.

Teniendo en cuenta la competencia en el campo de acogida la estrategia más eficaz para encontrar, asegurar y mantener la lealtad del cliente es con el servicio personalizado y cumplir con los más exigentes de las partes que prestan el servicio esperado, es decidido por el propietario en 2008 dejar sus puestos de trabajo Y aplicar su larga experiencia de turismo y alojamiento, con el capital mínimo un préstamo bancario para los acabados y un terreno existente, y el deseo de emprender un negocio próspero.

A lo largo de los años, "Hostal la Minga" ha poseído en el mercado compitiendo con microempresas más grandes en la provincia proveyendo versión de servicio a la provincia de Bolívar a pesar de su nombre persona física los trabajadores están dispuestos a dar el mejor servicio a nivel provincial, Mientras que se estancaba en una situación económica que se puede sugerir que cuanto mejor la

Administración o departamentos administrativos adecuados que se centran en este proyecto para crear un plan estratégico para mejorar la calidad del servicio al cliente.

CAPÍTULO I

1.01 Contexto

El proyecto tiene como objetivo elaborar un plan de capacitación para la mejora de la calidad de atención al usuario dirigido a los empleados de la Hostal La Minga ubicada en la provincia de Bolívar parroquia Salinas.

1.01.01 Macro

Alrededor de la provincia Bolívar específicamente en Salinas de Guaranda existe diversos lugares de descanso y de relajamiento en el cual el turista se sienta parte de la naturaleza del lugar, uno de esos lugares es el “Hostal la Minga”, ubicado en el centro de la ciudad, el cual es reconocido por propios y extraños por su buena atención a los clientes y el servicio personalizado que proporciona el lugar y cuenta con habitaciones adecuadas al ambiente del lugar tomando en cuenta su correcta departamentalización en el ámbito de atención al cliente se puede decir que por esta estrategia es reconocido en la provincia por su efectividad y amabilidad al momento de atender a los clientes.

1.01.02 Meso

Se encuentra en la parroquia Salinas de Guaranda sector centro de la ciudad Hostal la Minga reconocido como un lugar de hospedaje y de descanso en el mercado ecuatoriano con su estrategia de atención al cliente, pero cuenta con un déficit que el personal no se abastece cuando el lugar tiene mucha demanda de visitantes y eso hace que no exista un control para los horarios y se ven en la necesidad de crear departamento de Recursos Humanos. Ya que nunca hubo un cronograma de horarios un control específico de cuantos empleados los turnos de trabajo. Es por eso que se quiere implementar este departamento con el fin de que el hostel tenga un plus al momento de recibir a turistas nacionales y extranjeros mediante un control y una elaboración de un manual que permita tener un punto de inicio para que siga en buen funcionamiento el establecimiento.



1.01.03 Micro

Dentro de esta microempresa se puede observar la falta de una estructura organizacional por tal motivo mediante este proyecto realizar una estrategia que permitan el funcionamiento del lugar que está ubicado en el centro de la ciudad. El cual hasta el día de hoy no se han hecho un estudio o una investigación sobre cuáles son las falencias que pueda tener el Hostal, pero se puede decir que el turismo en el país ha ido en aumento con el pasar de los años mediante publicidad masiva en medios convencionales y no convencionales la cual hace pensar que todo debe mejorar para que esta idea de visitar este tipos de lugares permita tener un realce no solo a la provincia sino también a los propietarios de establecimientos de hospedaje.

Este proyecto empezó en el 2004 primero con el nombre de la minga café, pero a medida que iba creciendo el turismo en la parroquia de salinas se vio la necesidad de crear un proyecto más grande lo cual fue hacer un hostal, es por eso que el señor Lenin Vasconez y Familia construyen el hostal con el nombre de la minga, le dan este nombre ya que las Salinas de Bolívar es un pueblo que ha salido adelante gracias a la colaboración y mingas que diariamente realizan.

¿Qué es la Minga?

La palabra Minga viene del quechua “MINKA”, palabra ancestral de origen andino que significa trabajo comunitario y que recupera los valores y principios de la reciprocidad y de la solidaridad.

Desde el principio de la aventura, al grito de ¡¡a la Minga a la Mingaaa! del Padre Antonio Polo, era hermoso ver el entusiasmo con que la gente se reunía para realizar alguna actividad en bien de la comunidad: Construir un camino, abrir una acequia dando paso al agua para los campos, levantar una casa parroquial, etc... La unión hace la fuerza y la gente por el bien, común, de su pueblo trabajaba con alegría.



La Minga Hostal está ubicada en la plaza central del pueblo de Salinas, cerca de todos los servicios necesarios (tiendas, restaurantes, oficina de turismo, iglesia...) y cuenta con WI-FI gratis, cuenta también con 9 habitaciones que son habitaciones privadas matrimoniales ,individuales, para 3 y 5 personas todas las habitaciones cuentan con baño privado ,agua caliente y televisión con cable , con una pizzería llamada TERRANOSTRA, en la parte de atrás del hostel existe también un pequeño patio con chimenea donde el turista puede utilizar como un lugar de relajamiento, poder tomarse una buena taza de café y leer un libro para su comodidad.

1.02 Justificación

Debido a las incongruencias que se presenta dentro de a hostel con respecto a la atención se necesita elaborar un plan de capacitación para mejorar la calidad de atención al usuario dirigido a los empleados para aumentar la productividad de la empresa, ya que la hostel ha recibido quejas por la mala atención, por esto se requiere la utilización de técnicas para realizar el manual de capacitación que está dirigido al personal que labora en la hostel la minga como son para lo cual se hará uso de videos, Talleres de motivación, cursos de check in check out.

Con esto se busca mejorar la motivación de los empleados, la atención al usuario y tener un mejor reconocimiento por parte del turismo nacional e internacional.

A la vez la elaboración de un plan de capacitación para la mejora de la calidad al usuario que está relacionada con el objetivo N° 1 del Plan Nacional del Buen Vivir que manifiesta “Consolidar el Estado democrático y la construcción del poder popular.” Art, 1.2 Garantizar la prestación de servicios públicos de calidad con calidez, literal 1.2 b, Implementar modelos de prestación de servicios públicos territorial izados con estándares de calidad y satisfacción de la ciudadanía.

Con este proyecto se espera obtener mejores cambios al personal dentro de la empresa y mayor acogida dentro del mercado turístico, tomando en cuenta la

competencia en el campo de hospedaje la estrategia más efectiva para buscar, asegurar y mantener la fidelidad de los clientes es con la atención personalizada y cumplir con la máxima exigencia de los contratantes brindando el servicio esperado, se decide por parte del dueño en el 2008 dejar sus empleos y aplicar su larga experiencia de turismo y hospedaje, con el mínimo capital, con un préstamo bancario para los acabados y un terreno ya existente, y las ganas de emprender un negocio prospero.

1.03 Matriz “T”

Tabla N° 1 Matriz “T”

SITUACION EMPEORADA	SITUACION ACTUAL				SITUACION MEJORADA
Quejas de los usuarios por la mala atención del personal en la hostel ya que no existe abastecimiento del mismo	Deficiente calidad de atención al usuario por los empleados de la hostel la Minga debido a la carencia de un plan de capacitación				Atención de calidad por parte de los colaboradores mediante procesos de Reclutamiento y selección de personal.
FUERZA IMPULSADORA	INTENCIDA D	POTENCIALI DAD	INTENCIDA D	POTENCIALIDAD	FUERZA BLOQUEADORA
Aumentar la eficiencia y eficacia de cada uno de los colaboradores	1	5	4	2	Desinterés del personal para brindar un servicio al cliente con excelencia
Fortalecer la comunicación asertiva con el cliente para mejorar la atención de su requerimiento	1	5	4	2	Ausencia de involucramiento en el proceso de comunicación con los clientes
Incrementar el liderazgo dentro de la empresa para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores	1	4	5	2	Desconocimiento sobre llevar un liderazgo adecuado provocando resistencia a la realización de seminarios

Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

1.04 Análisis de la Matriz “T”

Se determina la situación actual el alto índice deficiente calidad de atención al usuario por los empleados de la hostel la minga debido a la carencia de un plan de capacitación, si no se realiza ningún cambio se plantea como situación empeorada

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



Quejas de los usuarios por la mala atención del personal en la hostel ya que no existe abastecimiento del mismo ,tomando en cuenta que si se toma medidas se obtendrá una situación mejorada la atención de calidad por parte de los colaboradores mediante procesos de Reclutamiento y selección de personal.

La primera fuerza impulsadora aumentar la eficiencia y eficacia de cada uno de los colaboradores, la cual su intensidad será de 1 (bajo) esto se da debido a que los jefes no dar la prioridad a sus trabajadores para que aporten a la innovación y así generar un servicio de calidad acorde al cliente, con esto se llegara a obtener una potencialidad de 5 (alto) ya que se brindara la oportunidad a los colaboradores que aporten con ideas mediante un buzón de opiniones o a la vez con una lluvia de ideas que serán expuestas a los subordinados. La fuerza bloqueadora será el desinterés del personal para brindar un servicio al cliente con excelencia la cual la intensidad es de 4 (medio alto) esto se da ya que el trabajador muestra poco interés en ofrecer un servicio adecuado ya que ellos solo se interesan en el bien propio y no por la organización dando así una mala imagen corporativa, una vez analizado se pretende llegar a una potencialidad de 2 (medio bajo) para ello se lograra poner más interés en el trabajador para que pueda tener un mejor desempeño en su labor como es el de atender a un cliente, con ello se obtendrá clientes satisfecho.

La segunda fuerza impulsadora que se promoverá es la de fortalecer la comunicación asertiva con el cliente para mejorar la atención de su requerimiento, para ello se califica con una intensidad de 1 (bajo) ya que esto se da debido a que los trabajadores no poseen una actitud positiva al momento de atender y diluir las inquietudes del cliente dicho para obtener una potencialidad de 5 (alto) se brindara charlas donde se dela manera de como tener una mejor comunicación con los clientes, y así también ayudara a que el trabajador mejore si fluidez personal en la sociedad. Como fuerza bloqueadora se obtiene la ausencia de involucramiento en el proceso de comunicación con los clientes la cual la intensidad es de 4 (medio alto) esto se da porque tanto los jefes como los trabajadores le tomar poca importancia en la manera de cómo sus subordinados tratan a los clientes y no mantienen una



comunicación adecuada a la vez mantener un dialecto simultaneo con sus colaboradores, para ello se pretende llegar a una potencialidad de 2 (medio bajo) con el cual se reducirá la ausencia de comunicación en el personal como también con los clientes así obteniendo una imagen corporativa adecuada con los mejores estándares de calidad.

La tercera fuerza impulsadora que se impulsará es el incrementar el liderazgo dentro de la empresa para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores, para lo cual se lo califica con una intensidad de 1 (bajo) debido a que los trabajadores no poseen un gran potencialidad para manejar su carácter o la vez no está en coordinación tanto con la empresa con el cliente así llegando a un desacuerdo inadecuado entre las dos partes, dicho esto para obtener una potencialidad de 4 (medio alto) se brindara charlas donde interactúen todo el personal como también su manera de actuar a una situación crítica con un cliente que no esté con la misma ideología, a la vez también se manifestara realizar actividades recreativas. La fuerza bloqueadora será el desconocimiento sobre llevar un liderazgo adecuado provocando resistencia a la realización de seminarios la cual la intensidad es de 4 (medio alto) esto se da porque los colaboradores no tienen idea de cómo controlar una situación crítica con un cliente así llegando a obtener un cliente insatisfecho en la atención, para ello se pretende llegar a una potencialidad de 2 (medio bajo) ya que se realizara seminarios con personas especializadas en la materia y como también tener un dialecto positivo en los miembros de la empresa donde muestren interés en cambiar las irregularidades que existe en la organización.

CAPÍTULO II

2.01 Mapeo de Involucrados

Figura N° 1 Mapeo de Involucrados



Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde



2.02 Análisis de Mapeo de Involucrados

El objetivo del mapeo de involucrados servirá para verificar si existe una deficiente atención al usuario por parte de los empleados del hostel la Minga debido a la carencia de un plan de capacitación, por esta razón se desea realizar un plan de capacitación para mejorar la atención al usuario, donde se encuentren involucrados los socios, clientes, trabajadores, el estado, ministerio de trabajo y ministerio de turismo también servirá para mejorar los ingresos de la microempresa y llegue a tener un mejor reconocimiento dentro del ambiente turístico, a nivel nacional e internacional.

2.03 Matriz de involucrados

Tabla N° 2 Matriz de involucrados

<u>Actores involucrados</u>	<u>Interés sobre el problema central</u>	<u>Problemas percibidos</u>	<u>Recursos Mandatos y capacidades</u>	<u>Interés sobre el proyecto</u>	<u>Conflicto potencial</u>
Estado	Velar el cumplimiento de las normas y leyes establecidas por el gobierno	Falta recursos para un plan de capacitación dirigido al personal	Código de trabajo Material: manual de ca	Promover la innovación y la creatividad de los trabajadores brindando un servicio al cliente de excelencia	Bajo interés por parte de gerentes y socios
CLIENTES	Carencia de compromiso en el proceso de comunicación con los clientes	Escaso interés sobre la atención al usuario	Políticas internas, cliente satisfecho Recursos materiales: Volantes, Crípticos, etc.	Fortalecer la comunicación asertiva con el cliente para mejorar la atención de su requerimiento	Insuficiencia de recursos para mejorar el servicio y de personal que abastezca la demanda de turistas
Trabajadores	Minimizar el desconocimiento sobre llevar un liderazgo adecuado provocando resistencia a la realización de seminarios	Insuficiente interés en desarrollar sus habilidades	Código del trabajo Art. 45 (según contrato de trabajo) y Derechos del trabajador	Incrementar el liderazgo dentro de la empresa para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores	Descuido de los trabajadores en obtener amplios conocimientos
GERENTE	Minimizar la ausencia de involucramiento en el proceso de comunicación con los clientes	Reducida disposición hacia los trabajadores en cuanto a capacitaciones	Código de trabajo Art. 47 inciso 27	Fortalecer la comunicación asertiva con el cliente para mejorar la atención de su requerimiento	Fortalecer la comunicación asertiva con el cliente para mejorar la atención de su requerimiento
SOCIOS	Reducir el descuido por parte de los socios de la empresa en el desarrollo personal de sus trabajadores	Desinterés por parte de los socios hacia los trabajadores de la hostel la minga	Código de trabajo Art. 42 inciso 7	Incentivar con talleres de motivación al personal de la empresa	Insuficiente interés por parte de los socios

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

2.04 Análisis de la Matriz de Involucrados

Dentro de la matriz de involucrados se tiene como actor al Estado, el interés sobre el problema central ya que existe incumplimiento de las normas y leyes establecidas por el gobierno, en los problemas percibidos hay una falta recursos para un plan de capacitación dirigido al personal, recursos mandatos y capacidades el código de trabajo art.42 y art.38. Recursos materiales manual de capacitación como también en el interés sobre el proyecto existe promover la innovación y la creatividad de los trabajadores brindando un servicio al cliente de excelencia, que dentro del conflicto potencial existe insuficiente interés por parte de los gerentes y socios.

Otro de los actores involucrados esta los clientes que como interés sobre el problema central existe la ausencia de involucramiento en el proceso de comunicación con los clientes mientras que como problemas percibidos hay escaso interés sobre la atención al usuario, en los recursos mandatos y capacidades existen políticas internes de clientes satisfechos, recursos materiales como volantes, trípticos, etc. Así como también en el interés sobre el proyecto está fortalecer la comunicación asertiva con los clientes para mejorar la atención de su requerimiento y en el conflicto potencial falta de recursos para mejorar el servicio y de personal que abastezca la demanda de turistas.

Por último se tiene como actor involucrados a los trabajadores que en el interés sobre el problema central está minimizar el desconocimiento sobre llevar un liderazgo adecuado provocando resistencia a la realización de seminarios el desinterés , dentro de los problemas percibidos hay insuficiente interés en desarrollar sus habilidades, en los recursos mandatos y capacidades está el código de trabajo y derechos del trabajador art. 45 está relacionado con el contrato de trabajo en el que explica que el trabajador tendrá capacitaciones constantes de acuerdo a su área de trabajo, entre el interés sobre el proyecto hay desconocimiento sobre llevar un



liderazgo adecuado provocando resistencia a la realización de seminarios, por último punto existe descuido de los trabajadores en obtener amplios conocimientos.

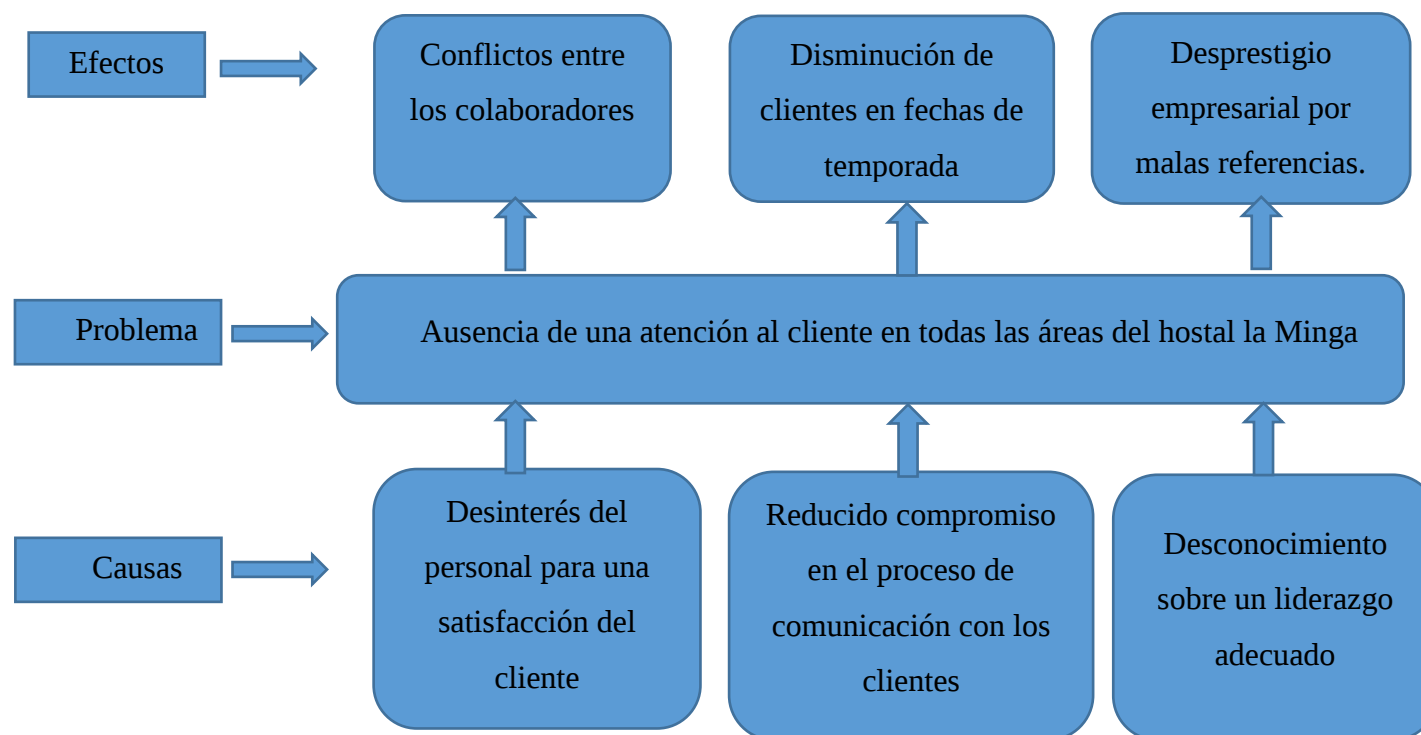
Entre los actores involucrados se encuentra el gerente el cual muestra interés sobre el problema central que es minimizar la ausencia de involucramiento en el proceso de comunicación con los clientes, mientras tanto en los problemas percibidos existe desinterés del gerente hacia los trabajadores en cuanto a temas de capacitación al personal se refiere, en los recursos mandatos y capacidades se tiene en el Código de Trabajo Art. 42 inciso 27 que indica que si el trabajador permanece más de cinco años trabajando en la misma empresa y no menos de dos años tendrá una beca de estudios relacionada con la actividad laboral que ejercita, en el interés sobre el proyecto fortalecer la comunicación asertiva con el cliente para mejorar la atención de su requerimiento, conflicto potencial indiferencia por parte del gerente hacia los trabajadores para crecer profesionalmente.

Dentro de los actores involucrados están los socios reducir el descuido de los socios de la empresa en el desarrollo personal de sus trabajadores, cómo problema percibido existe el desinterés por parte de los socios hacia los trabajadores del hostel la minga, dentro de los recursos mandatos y capacidades está el Código de trabajo Art. 42 inciso 7, en el interés sobre el proyecto hay que incentivar con talleres de motivación al personal de la empresa, y en el conflicto potencial esta insuficiente interés por parte de los socios

CAPÍTULO III

3.01 Árbol de Problemas

Figura N° 2 Árbol de Problemas



Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde



3.02 Análisis de Árbol de Problemas

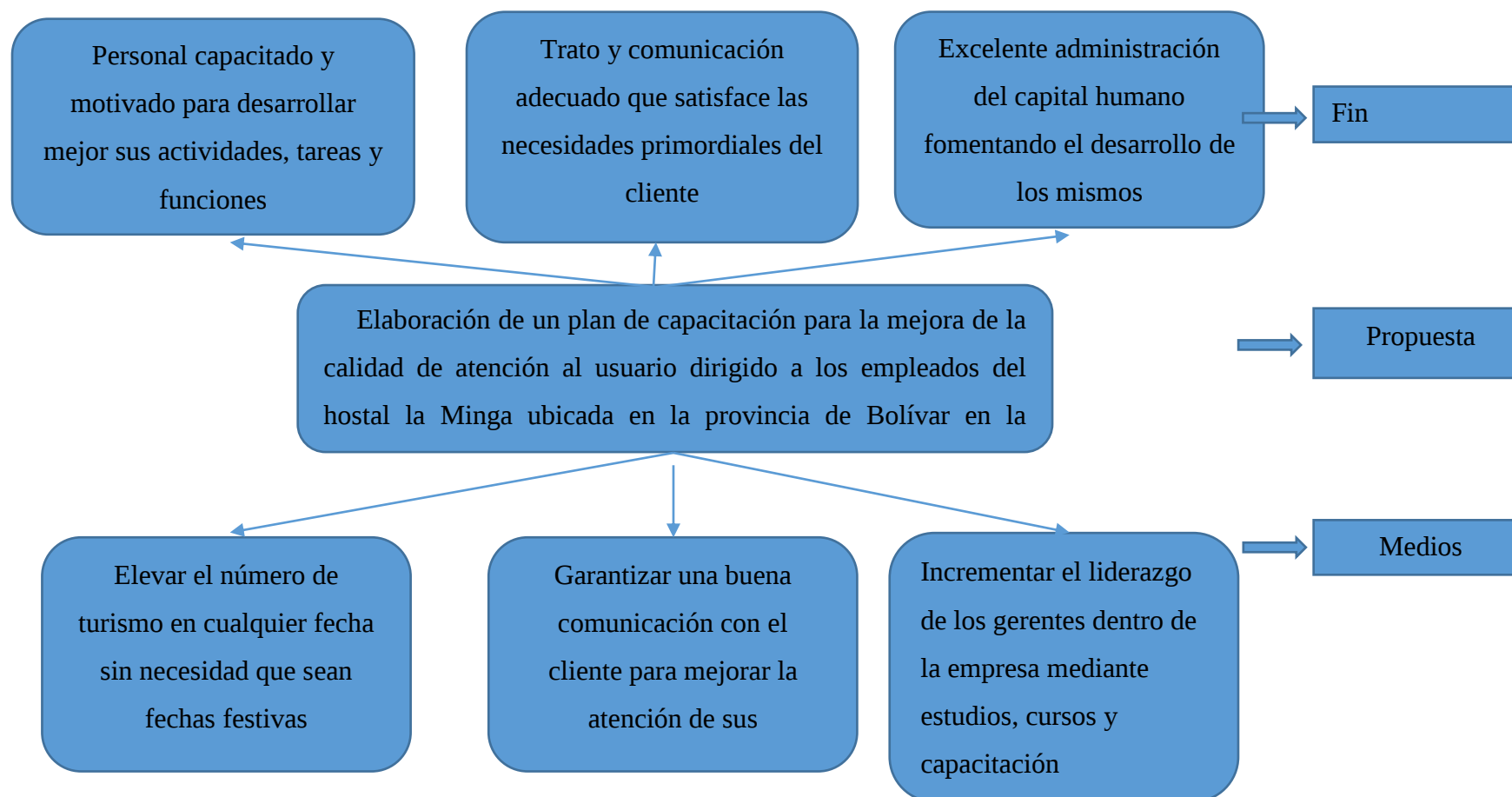
En el presente trabajo de investigación tenemos la causa del árbol de problemas el desinterés del personal para una buena satisfacción al cliente, bajo compromiso en el proceso de comunicación con los clientes, desconocimiento sobre un liderazgo adecuado.

Dentro del problema existe la ausencia de una buena atención al cliente en todas las áreas del hostel la Minga.

Y como efectos los conflictos entre los colaboradores, disminución de clientes en fechas de temporada alta, desprestigió empresarial por malas referencias.

3.03 Árbol de Objetivos

Figura N° 3 Árbol de Objetivos



Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde



3.04. Análisis de Árbol de Objetivos

Dentro del análisis del árbol de objetivos están los medios elevar el número de turismo en cualquier fecha sin necesidad que sean fechas festivas, garantizar una buena comunicación con el cliente para mejorar la atención de sus requerimientos, incrementar el liderazgo de los gerentes dentro de la empresa mediante estudios, cursos y capacitaciones.

Como propuesta del árbol de objetivos, está la elaboración de un plan de capacitación para mejorar la atención al usuario, dirigido a los empleados del hostel la minga ubicada en la provincia Bolívar parroquia Salinas en el año 2017.

En el fin, está es tener personal capacitado y bien motivado para desarrollar mejor sus actividades, tareas y funciones, trato y comunicación adecuada que satisface las necesidades primordiales del cliente, excelente administración del capital humano fomentando el desarrollo de los mismos.



CAPÍTULO IV

4.01 Matriz de alternativas

Tabla N° 3 Matriz de alternativas

objetivos	Impacto sobre el proposito	Factibilidad Tecnica	Factibilidad Financiera	factibilidad Social	Factibilidad Politica	Total	Categoria
Implentar un plan de capacitacion para los trabajadores que ayude a desarrollar mejor con los clientes	4	4	4	4	4	20	ALTA
Generar un buen ambiente laboral con los trabajadores dentro de la empresa como tambien de los clientes	4	4	4	4	4	20	ALTA
Incrementar el liderazgo dentro de la empresa para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores	5	4	4	5	4	22	ALTA
Elevar el numero de turismo en cualquier fecha sin necesidad que sean fechas festivas	5	4	4	5	5	23	ALTA

Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

4.02. Análisis de la Matriz de Alternativas

El objetivo de la matriz de alternativas permite incrementar un manual de capacitación en atención al usuario para los trabajadores de la hostal la minga el impacto sobre el propósito tiene una valoración de 4 (medio alto) ya que ayudará a sus trabajadores a utilizar las palabras correctas para atender a sus clientes, la factibilidad técnica tendrá una valoración de 4 (medio alto) ya que esta técnica que se

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



va a implementar es muy recomendable para aplicar en la empresa, factibilidad financiera tiene una valoración de 4(medio alto) ya que el apoyo de los trabajadores, gerentes y socios, factibilidad social tiene una valoración de 4 (medio alto) porque ayudara que los trabajadores sean más eficientes en sus labores, factibilidad política tiene una valoración de 4 (medio alto) que se cumplirá ya que está ligada a los estándares de calidad así obteniendo un puntaje de 20 con categoría alta.

Impulsar al personal a asistir a las capacitaciones que tengan que ver en el tema de cómo atender al cliente el impacto sobre el propósito tiene una valoración de 4(medio alto) ya que ayudara a los trabajadores que en la manera de atender a los clientes que visite la “hostal la minga” sea la mejor, la factibilidad técnica tiene una valoración de 4(medio alto) en esta técnica que se va a implementar es muy recomendable para los trabajadores, factibilidad financiera tiene una valoración de 4(medio alto) gracias al apoyo de los trabajadores, factibilidad social tiene una valoración de 4(medio alto) ayudara a que los colaboradores se sientan motivados y con buen optimismo al momento de recibir las capacitaciones, factibilidad política tiene una valoración de 4 (medio alta) está ligada al reglamento interno y así obteniendo un puntaje de 20 con una categoría alta.

Incrementar el liderazgo dentro de la empresa para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores el impacto sobre el propósito tiene una valoración de 5(alto) ayudara a tener un buen ambiente laboral con los trabajadores y jefes, la factibilidad técnica tiene una valoración de 4 (medio alto) ya que esta técnica es muy recomendable para que dentro de la empresa exista una buena comunicación, factibilidad financiera tiene una valoración de 4(medio alto) ya que los gerentes y socios se sienten seguros de sus trabajadores ,factibilidad social con una valoración de 5(alta) esto ayudara que los trabajadores se sientan más ajustó en la empresa en la que trabajan, factibilidad política tiene una valoración de 4(medio alto) que cumple con el reglamento y los códigos de trabajo obteniendo así un puntaje de 22 con una categoría alta.



Incentivar con talleres de motivación al personal de la empresa en el impacto sobre el propósito que tiene una valoración de 5(alta) será de gran ayuda para los trabajadores del hostel la minga, factibilidad técnica con una valoración de 4(medio alto) estos talleres que se brindaran será otro motivo de motivación para el personal, factibilidad financiera con una valoración de 4(medio alto) gracias al apoyo del gerente y socios se podrá llevar acabo los talleres, factibilidad social con una valoración 5(alta) ayudara a socializar tanto a la empresa como a los trabajadores, factibilidad política 5(alta) que cumplirá con los objetivos que tienen los socios y el gerente al momento de atender a los clientes que visiten la hostel la minga ,así obteniendo un puntaje de 23 co0n una categoría alta.



4.03 Matriz de impacto de objetivos

Tabla N° 4 Matriz de impacto de objetivos

OBJETIVO	FACTIBILIDAD DE LOGRARSE	IMPACTO GÉNERO	IMPACTO AMBIENTAL	RELEVANCIA	SOSTENIBILIDAD	TOTAL	CATEGORÍAS
Elevar el número de turismo en cualquier fecha sin necesidad que sean fechas festivas	Realizar sus tareas con ética profesional (5)	Desarrollan su manera de hacer las cosas(4)	La empresa genera más ganancias gracias al turismo(4)	Brindan una correcta información de lo que ofrece la hostel la minga(5)	Los trabajadores tengan mejor personalidad para atender los clientes (5)	23	ALTA
Incrementar el liderazgo dentro de la empresa para mejorar las relaciones interpersonales de los colaboradores	Ayudará a que sus trabajadores detecten sus habilidades personales dentro de la empresa(5)	Generar competencias eficientes para el desarrollo de sus actividades(5)	Mejora la oportunidad laboral para crecer dentro de la empresa(5)	Tener capacitadores que ayuden a generar más conocimientos con los trabajadores(5)	Controlar sus actividades dentro de la empresa(4)	24	ALTA
Generar un buen ambiente laboral con los trabajadores dentro de la empresa como también con los clientes	Aplicaran sus conocimientos y una buena información con el cliente(5)	Poseerá una buena comunicación los trabajadores con los clientes(4)	Mejorará el ambiente laboral de los trabajadores con los clientes(5)	obtener la confianza con el cliente para brindar un servicio de calidad y calidez(5)	la empresa debe tener una excelente comunicación con los trabajadores(5)	24	ALTA
Implementar un manual de capacitación para los trabajadores que ayude a desenvolverse mejor con los clientes	Generará trabajadores bien capacitados para llevar adelante a la empresa(5)	Socialización de los trabajadores con la empresa y con su desarrollo personal dentro de ella (4)	La empresa llega a obtener trabajadores que ayuden a lograr el objetivo empresarial(4)	hacer uso del manual constante y brindar una información adecuada a los clientes(5)	verificar que cada trabajador ponga en práctica las capacitaciones recibidas(4)	23	ALTA

Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde



4.04 Análisis de Matriz de Impacto de Objetivos

En esta matriz de impacto de objetivos se obtiene como objetivo aumentar la eficiencia y eficacia de cada uno de los trabajadores que dentro de la factibilidad a lograrse está el realizar sus tareas con ética profesional con una valoración de (5) alta esto quiere decir que con este objetivo los trabajadores realizaran las tareas con más factibilidad, en impacto de genero desarrollan de maneras de ver las cosas con una valoración de (4) medio alto que ayudara a la empresa y a los trabajadores hacer más eficientes en sus tareas , en el impacto ambiental la empresa genera más ganancias al turismo con una valoración de (4) medio alto que dentro de ella podremos tener más turismo dentro de la hostel , dentro de la relevancia brindar una correcta información de lo que ofrece la hostel la minga al cliente (5) alta los clientes que visiten la hostel vean que el servicio es excelente , sostenibilidad dentro de ella los trabajadores tengan mejor personalidad para atender a los clientes con una valoración de (5) alta esto quiere decir que dentro de la empresa con los trabajadores y el gerente exista una buena relación , todos estos puntos tienen un total de (23) alta ya que este objetivo se cumplirá para obtener buenos beneficios dentro de la empresa.

Otro de los objetivos de la matriz de impacto de objetivos está el incentivar al personal a ser productivos en el desarrollo laboral que en la factibilidad de lograrse ampliar sus iniciativas para un buen desarrollo laboral (5) alta con este objetivo se espera incentivar al personal con talleres para tener una buena atención al cliente, en el impacto de genero poseer un lenguaje fluido para atender a los clientes (5) alta esto quiere decir que los trabajadores brinden una atención correcta a los clientes, impactó ambiental Contribuyan con ideas innovadoras para la empresa (4) medio alto que los trabajadores aporten con ideas que ayuden al crecimiento del hostel, en la relevancia premiar al mejor empleado del mes (4) medio alto esto ayudara a que los trabajadores se sientan más seguros dentro de la empresa y les guste lo que hacen , sostenibilidad aportar con más incentivos para los trabajadores de la empresa (5) alto



con una totalidad de 23 puntos con una categoría alta esto quiere decir que ayudará mucho al progreso de la empresa.

Otro objetivo está Impulsar al personal para desarrollar sus habilidades que como factibilidad para lograrse ayudará a que sus trabajadores detecten sus habilidades personales dentro de la empresa (5) alta así la empresa tendrá más crecimiento con las habilidades de sus trabajadores, en el impacto de genero Generar competencias eficientes para el desarrollo de sus actividades (5) alta, impactó ambiental Mejora la oportunidad laboral para crecer dentro de la empresa (5) alta esto quiere decir que el gerente brindara la oportunidad de crecer al mejor trabajador ya sea este como supervisor de la empresa, dentro de la relevancia está el tener capacitadores que ayuden a generar más conocimientos con los trabajadores (5) brindando talleres o cursos para los trabajadores y así tener mejores ingresos para la empresa y brindar más conocimientos a los trabajadores , sostenibilidad está el controlar sus actividades dentro de la empresa(4) media alta con una valoración total de 24 puntos categoría alta que ayuda a mejorar la empresa.

Otro objetivo generar un buen ambiente laboral con los trabajadores dentro de la empresa como también con los clientes sobre la factibilidad de lograrse aplicaran sus conocimientos y una buena información con el cliente (5) alta, en el impacto de genero poseerá una buena comunicación los trabajadores con los clientes (4) medio alto, en el impacto ambiental poseerá una buena comunicación los trabajadores con los clientes (4) medio alto, en la relevancia obtener la confianza con el cliente para brindar un servicio de calidad y calidez (5) alta ,en la sostenibilidad la empresa debe tener una excelente comunicación con los trabajadores (5) con una valoración de 24 puntos con una categoría alta que ayudara al crecimiento de la empresa delante de los clientes.

Otro objetivo Implementar un manual de capacitación para los trabajadores que ayude a desenvolverse mejor con los clientes factibilidad de lograrse generará trabajadores bien capacitados para llevar adelante a la empresa (5) alta, dentro del

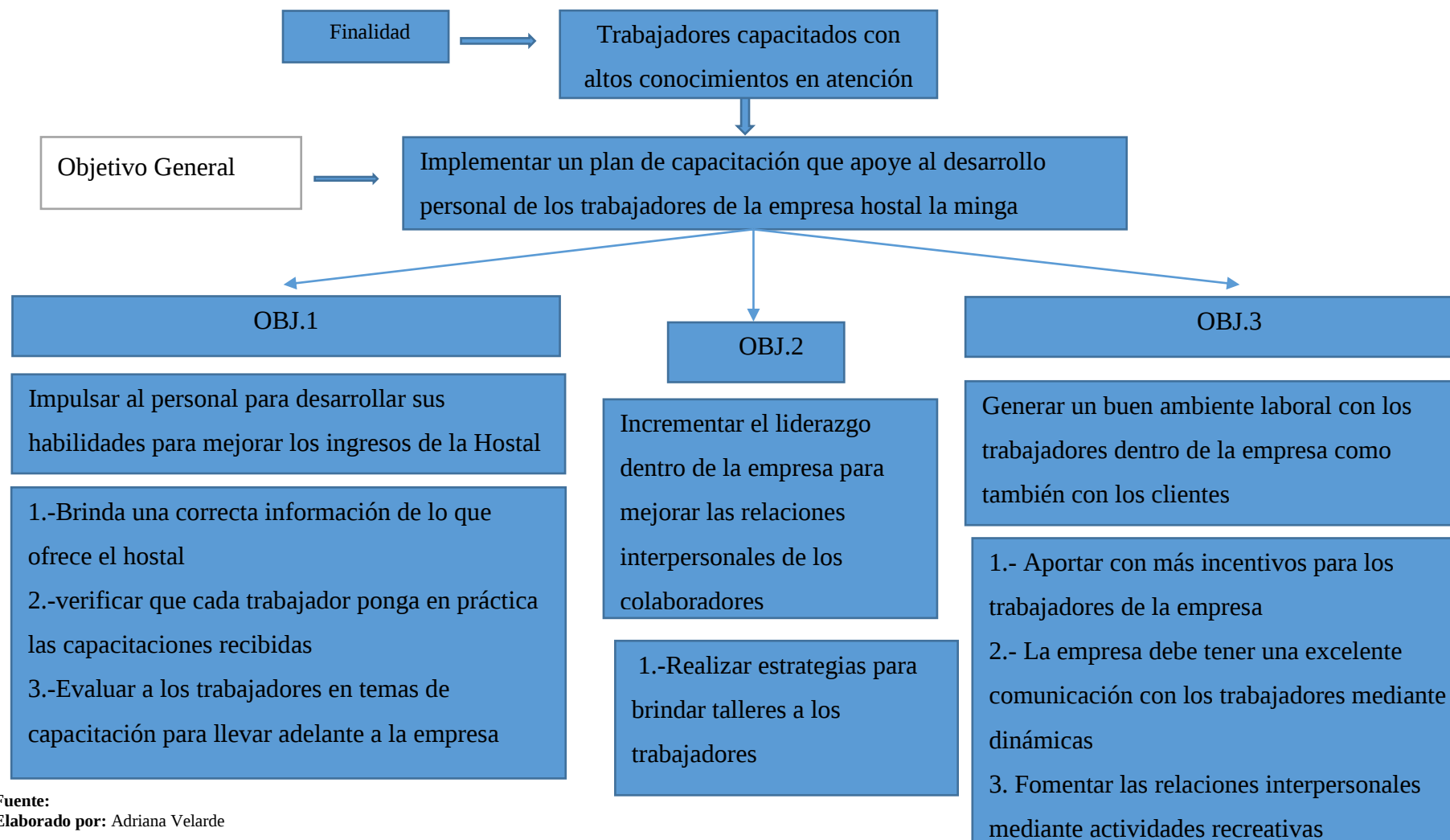


impacto de genero socialización de los trabajadores con la empresa y con su desarrollo personal dentro de ella (4) alta en el impacto ambiental la empresa llega a obtener trabajadores que ayuden a lograr el objetivo empresarial (4) alta, relevancia hacer uso del manual constante y brindar una información adecuada a los clientes (5) alta, sostenibilidad verificar que cada trabajador ponga en práctica las capacitaciones recibidas(4) media alta con una valoración de 23 puntos con categoría alta.



4.05 Diagrama de Estrategias

Figura N° 4 Diagrama de Estrategias



Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



4.05.01 Análisis de Diagrama de Estrategias

Dentro del diagrama de estrategias la finalidad es que los trabajadores estén capacitados con altos conocimientos en servicio al cliente, como objetivo general está el implementar un plan de capacitación que apoye al desarrollo personal de al desarrollo personal de los trabajadores de la empresa hostel la minga, dentro de estos tenemos 3 objetivos los cuales son:

Como objetivo 1 está el Brinda una correcta información de lo que ofrece el hostel, verificar que cada trabajador ponga en práctica las capacitaciones recibidas, evaluar a los trabajadores en temas de capacitación para llevar adelante a la empresa

Dentro del segundo objetivo tenemos el realizar estrategias para brindar talleres a los trabajadores y realizar talleres de motivación.

Como tercero y último objetivo está el aportar con más incentivos para los trabajadores de la empresa, la empresa debe tener una excelente comunicación con los trabajadores mediante dinámicas y fomentar las relaciones interpersonales mediante actividades recreativas



4.06 Marco Lógico

Tabla N° 5 Marco Lógico

FINALIDAD	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Motivación y capacitación a los trabajadores del hostel la minga	Lograr que a finales del año 2017 la hostel sea más reconocida dentro del medio turístico con unos clientes complacidos	Registro de capacitaciones brindadas al personal de la empresa por parte del gerente mediante encuestas y evaluaciones	Capacitación para los trabajadores de la empresa en el tema de seguridad industrial
PROPÓSITO	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Implementar un plan de capacitación que ayude al desarrollo personal de los trabajadores de la empresa	Facilitar a finales del mes de abril de contar con el 100% de un manual para la capacitación del personal con la aprobación de la empresa	Aumento de los turistas mediante el cumplimiento de objetivos	Aceptación del manual de capacitación en el ministerio de turismo
COMPONENTES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
Impulsar al personal para desarrollar sus habilidades para mejorar los ingresos de la Hostel	A final de cada mes lograr un 90% de eficiencia	Realizar evaluaciones mensuales a los trabajadores ,registros, para la verificación de los cumplimientos y de los objetivos	Recursos económicos insuficientes para la puesta en marcha del proyecto.
Fomentar el liderazgo dentro de la empresa para mejorar las relaciones	Desarrollar competencias en un 96% para mejorar las relaciones dentro de la empresa y los trabajadores	Verificar que las capacitaciones compartidas a los trabajadores de la empresa sean entendibles	Falta de recursos económicos para la contratación de los capacitadores
Generar un buen ambiente laboral con los trabajadores dentro de la empresa como también con los clientes	Mejorar día a día en un 100% el compañerismo y la comunicación entre los trabajadores dentro de la empresa	Realizar evaluaciones mensuales de las capacitaciones compartidas a los trabajadores y con esto verificar si las capacitaciones les están ayudando a los trabajadores dentro de la empresa.	Falta de interés de parte del gerente y socios de la empresa en cuanto a cursos, talleres de motivación o capacitaciones a los empleados se trata.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



ACTIVIDADES	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
1.1 Brinda una correcta información de lo que ofrece el hostel 1.2 verificar que cada trabajador ponga en práctica las capacitaciones recibidas 1.3 Evaluar a los trabajadores en temas de capacitación para llevar adelante a la empresa 2.1 Realizar estrategias para brindar talleres a los trabajadores 2.2 Realizar talleres de motivación 3.1.- Aportar con más incentivos para los trabajadores de la empresa 3.2 La empresa debe tener una excelente comunicación con los trabajadores mediante dinámicas 3.3 Fomentar las relaciones interpersonales mediante actividades recreativas	Se contará con siguiente presupuesto: Actividad 1.1 \$0 Actividad 1.2 \$10.00 Actividad 2.1 \$20.00 Actividad 2.2 \$25.00 Actividad 3.1 \$15.00 Actividad 3.2 \$15.00 Actividad 4.1 \$20.00 Actividad 4.2 \$10.00 Actividad 5.1 \$25.00 Actividad 5.2 \$20.00	Las notas de venta ,recibos, facturas ,comprobantes de pago ,transacciones, implementos para brindar la capacitación	Ayudará a la mejora el desarrollo personal de los trabajadores y tener un personal bien capacitado

Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde



4.06.01 Análisis Marco Lógico

La finalidad es dar motivación y capacitación a los trabajadores del hostel la minga como indicador esta Lograr que a finales del año 2017 el hostel sea más reconocida dentro del medio turístico con unos clientes complacidos dentro de los medios de verificación está el registro de capacitaciones brindadas al personal de la empresa por parte del gerente mediante encuestas y evaluaciones, dentro de los supuestos Capacitaciones para los trabajadores de la empresa en el tema de seguridad industrial.

Se ha llegado a determinar un propósito de implementar un plan de capacitación que ayude al desarrollo personal de los trabajadores de la empresa, dentro de los indicadores está el Facilitar a finales del mes de abril de contar con el 100% de un manual para la capacitación del personal con la aprobación de la empresa, en los medios de verificación existe el aumento de los turistas mediante el cumplimiento de objetivos, dentro de los supuestos esta la aceptación del manual de capacitación en el ministerio de turismo.

Dentro de los componentes está el impulsar al personal para desarrollar sus habilidades para mejorar los ingresos del hostel que con indicadores a final de cada mes lograr un 90% de eficiencia dentro de los medios de verificación realizar evaluaciones mensuales a los trabajadores, registros, para la verificación de los cumplimientos y de los objetivos en los supuestos los recursos económicos insuficientes para la puesta en marcha del proyecto, otra componente seria el fomentar el liderazgo dentro de la empresa para mejoras las relaciones de los trabajadores en los indicadores desarrollar competencias en un 96% para mejorar las relaciones dentro de la empresa y los trabajadores como medios de verificación esta verificar que las capacitaciones compartidas a los trabajadores de la empresa sean entendibles y como supuestos falta de recursos económicos para la contratación de los capacitadores.



Las actividades que se van a desarrollar para que se cumplan cada uno de los objetivos específicos para esto se han realizado una serie de actividades lo cual se contara con un presupuesto estimado.

- Actividad 1.1 \$0
- Actividad 1.2 \$10.00
- Actividad 2.1\$ 20.00
- Actividad 2.2\$ 25.00
- Actividad 3.1 \$15.00
- Actividad 3.2 \$15.00
- Actividad 4.1\$20.00
- Actividad 4.2\$10.00
- Actividad 5.1\$25.00
- Actividad 5.2\$20.00

Todas y cada una de estas actividades se obtienen como indicadores será el presupuesto que será utilizado para cada una de las actividades propuestas las cuales cada una cuenta ya con el IVA, con esto se planea mejorar el desarrollo personal de los trabajadores del hostel la Minga.



CAPÍTULO V

5.01 Propuesta

De acuerdo con el entorno empresarial actual la situación organizacional tiene que ser mejorada constantemente, tomando en cuenta la versión del señor Lenin Vasconez que en el 2008 decidió emprender una empresa de servicios de hospedaje con altos estándares en el mercado cuyo propósito es entregar la mayor satisfacción al cliente que controle los servicios del hostel

Tomando en cuenta la competencia en el campo de hospedaje la estrategia más efectiva para buscar, y mantener la fidelidad de los clientes con la mejor atención al cliente personalizada y cumplir con máxima exigencia de los trabajadores ,brindando el servicio esperado ,se decide por parte del dueño en el 2008 dejar sus empleos y aplicar su larga experiencia de turismo y hospedaje ,con el mínimo capital con un préstamo bancario para los acabados y un terreno ya existente ,las ganas de emprender un negocio prospero que hoy en día a dado mucho de qué hablar en el buen sentido.

Con el transcurso de los años “hostal la Minga” se ha posesionado en el mercado compitiendo con las grandes microempresas de la provincia brindando un servicio en versión a la provincia Bolívar pese a su razón social de personas naturales se espera que con los talles y capacitaciones brindados a los trabajadores brinden no solo un buen servicio si no una excelente atención a los clientes como nivel de provincia.

5.02 Justificación de la Propuesta

En las actuales sociedades capitalistas, las actividades laborales se dividen básicamente En: trabajo asalariado, trabajo mercantil autónomo, trabajo no mercantil doméstico y trabajo comunitario.

Un objetivo de un cambio de época se asocia al lema “trabajar menos para que trabajen todos, consumir menos para consumir todos con criterios sostenibles ambientalmente, mejorar la calidad de vida dedicando todos más tiempo a cuidar de



los demás, del entorno y de nosotros mismos; cuestionar no solo la distribución de la renta sino la forma de producción y los productos consumidos”

Dentro de esta empresa podemos observar la falta de una estructura organizacional en cuanto a la falta de una buena atención al cliente por tal motivo mediante este proyecto realizar una estrategia que permitan brindar capacitaciones de atención al cliente al personal del hostel la Minga que está ubicado en la parroquia de salinas provincia de Bolívar .El cual hasta el día de hoy no se han hecho un estudio o una investigación sobre cuáles son las falencia que pueda tener el hostel, pero podemos decir que el turismo en el país ha ido en aumento con el pasar de los años mediante publicidad masiva en medios convencionales y no convencionales la cual hace pensar que todo debe mejorar para que esta idea de visitar este tipos de lugares permita tener un realce no solo a la provincia sino también a los propietarios de establecimientos de hospedaje.

5.03 Objetivo General

Hostal la Minga” se ha posesionado en el mercado compitiendo con las más grandes microempresas de la provincia brindando servicio inversión la provincia de Bolívar pese a su razón social de persona natural los trabajadores están preparados para dar el mejor servicio a nivel de provincia.

5.04 Orientación para el Estudio

5.04.01 Concepto Plan de Capacitaciones

La capacitación no es una aportación de conocimientos si como la capacidad de integrar conocimiento útil para la acción en las personas, es decir que las personas sean capaces de realizar acciones con ese conocimiento. Por lo tanto a la hora de medir las necesidades de formación de personas nos vamos hablar de conocimientos de la misma, sino de competencias entendiéndose estas como la capacidad de realizar una acción concreta. (Chimborazo, 2008, pág. 10)



5.04.02 Estructura

El contenido se estructura con el conjunto de conocimientos y habilidades actitudes que el participante debe adquirir dominar y aplicar resultado de su formación.

Según la capacitación que fue realizada con esto se podrá saber si el trabajador podrá desempeñarse mejor en su área de trabajo.

5.04.03 Fundamentos

Nos referimos como proyecto a todas las acciones que se debe realizar para cumplir con una necesidad definida dentro de los plazos definidos.

Un proyecto es un conjunto de acciones que se planifican a fin de conseguir una meta previamente establecida, por lo que se cuenta con una determinada cantidad de recursos (Manolo, 2011, pág. 2).

5.04.04 Tipos de Planes de Capacitación

Capacitación informal está relacionado con el conjunto de orientación o instrucciones que se dan en la operatividad de la empresa.

Capacitación formal son los que se han programado de acuerdo a necesidades de capacitación específica pueden durar desde un día hasta varios meses, según el tipo de curso, seminario, taller, etc. (Capacitación, 2011, pág. 3).

5.04.05 Desarrollo

Una buena evaluación de las necesidades de capacitación conduce a la determinación de Objetivos de capacitación y desarrollo.

Sobre todo, aquellas destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del cargo actual o de posibles ocupaciones futuras.



La capacitación puede estar conducida a elevar el nivel de abstracción y conceptualización de ideas y filosofías, ya sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica administrativa o para elevar el nivel de generalización (Gestiopolis, 2010, pág. 2).

5.05 Relación de contenido

Los contenidos representan un medio que utilizamos los educadores para desarrollar, las habilidades, potencialidades y actitudes diferentes en espacios de aprendizaje. (Universidad Pedagógica Experimental , 2010, pág. 2)

Constituyen un conjunto de saberes o formas culturales asimilación y apropiación por los alumnos se consideran esenciales para su desarrollo y sociabilización.

Dando por entendido que el desarrollo de los seres humanos no se produce en el vacío sino que tiene lugar en el contexto socio-cultural donde se desenvuelve. (Paredes, 2007, pág. 4)

Aumentar la eficiencia y eficacia de los trabajadores serán uno de los objetivos principales ya que los clientes en la actualidad no se sienten satisfechos por sus actividades, por ende, de este plan de capacitación es brindar la superación que debe tener cada uno de los trabajadores (Toaquiza, Abril,2017, pág. 51)

El impulsar a los trabajadores a desarrolla sus habilidades y competencias personales será una labor complicada, ya que existe desinterés por parte del socio y gente de la empresa es por esta razón que los empleados tienen falta de interés en cuanta a la mejorar la atención al cliente (Toaquiza, Abril,2017, pág. 52).

5.06 Metodología Utilizada

5.06.01Marco Teórico

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



La creación de un Departamento de Talento Humano que nos Servirá para llevar un mejor control con el personal de la empresa y la creación de un Manual de atención al cliente el cual servirá para dar una mejor atención y satisfacer las necesidades de los clientes.

Actualmente, con la apertura de mercados y la globalización, así como por el deseo de los ciudadanos en recibir un producto o servicio adecuado de calidad, hace que las bases fundamentales de éxito de toda organización estén

Fundamentadas en la atención al público y la excelencia en el servicio, tanto para una organización pública o privada.

Es en este contexto, que las Contralorías de Servicios de las instituciones públicas encuentran su razón de ser dentro del proceso de la modernización del Estado, el cual tiene como objetivo fundamental hacerlo más eficiente y lograr, de consecuencia, una Administración Pública al servicio del ciudadano.

El término usuario se refiere a todas las personas que solicitan servicios en el Ministerio de Cultura y Juventud.

5.06.02Población

En la presente investigación se aplicó en la empresa hostel la Minga una encuesta de diez preguntas a cinco personas.

5.06.03Muestra

La fórmula de la muestra no se aplica ya se trabajó con toda la población donde se realizó la encuesta.

Tipos de usuarios: pueden ser de dos tipos, externos e internos. Externos son las personas que no pertenecen a la institución y los internos son los funcionarios mismos de la institución.



Elementos de servicio al usuario: comprende dos elementos, la atención y servicio que le brindamos al usuario. La atención al usuario demanda cortesía, deseo de ayudar, entusiasmo, empatía, puntualidad. Se debe tratar al usuario como la persona más importante y la razón de ser de nuestro trabajo. El servicio demanda una mejora de los procesos internos que hacen contacto con el usuario. Nada se gana si la atención al usuario es excelente, pero los procesos no lo son.

Para realizar este proyecto se ha utilizado publicidad en radio pancartas páginas Web para hacer conocer la Hostal la Minga y el lugar donde está ubicada.

Para la creación del plan capacitación de atención al cliente se utilizará diapositivas donde se les hará conocer cómo se debe expresar, se les hará ver videos al personal sobre atención al cliente, al final de la capacitación a los empleados que hayan asistido a dicho evento se les otorgará un certificado que esto les ayudará mucho a su hoja de vida, y a las experiencias adquiridas



Instituto técnico superior cordillera

Encuesta

Objetivo

Saber las falencias que posee el trabajador dentro de la empresa y así poder eliminar cualquier duda o falla que tengan los trabajadores asía los clientes que visiten nuestras instalaciones.

Introducciones: lea detenidamente las preguntas establecidas y contestes con sinceridad.

1. Cree usted que al implementar un manual de capacitación para los trabajadores ayudara a desenvolverse mejor con los clientes

SI

NO

2. Piensa usted que es necesario evaluar a los trabajadores después de las capacitaciones brindadas

SI

NO

3.- Considera usted que la empresa debería realizar talleres de motivación a los trabajadores

SI

NO

4.- Cree usted que la empresa debe tener una excelente comunicación con los trabajadores mediante dinámicas



SI NO

5.- Cree que es necesario aportar con más incentivos para los trabajadores de la empresa

SI NO

6.- Cree que existe falta de recursos económicos para la contratación de los capacitadores

SI NO

7.- Cree que existe falta de interés de parte del gerente y socios de la empresa en cuanto a cursos, talleres de motivación o capacitaciones a los empleados se trata.

SI NO

8.- Cree que se debe verificar que cada trabajador ponga en práctica las capacitaciones recibidas

SI NO

9.- Cree que se debe fomentar las relaciones interpersonales mediante actividades recreativas

SI NO



10.- Cree que se debe fomentar el liderazgo dentro de la empresa para mejorar las relaciones

SI NO

Análisis de Resultados

Pregunta 1

Cree usted que al implementar un manual de capacitación para los trabajadores ayudara a desenvolverse mejor con los clientes

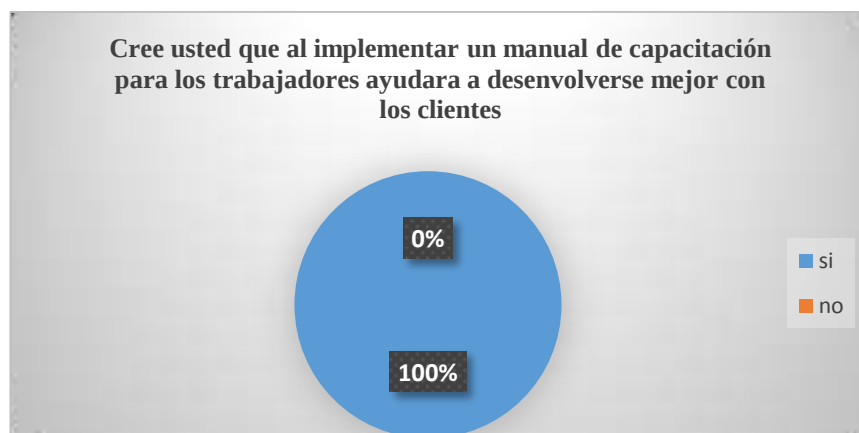
Tabla N° 6 Pregunta 1

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE		PORCENTAJE
	PERSONA	ENCUESTADAS	
SI	5		100%
NO	0		0%
TOTAL	5		100%

Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Figura N° 5 Pregunta 1





Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Análisis: Una vez realizada la encuesta se llega a determinar que un 100% de las personas encuestadas están de acuerdo con la implementación de un manual de capacitación para los trabajadores esto ayudara a desenvolverse mejor con los clientes que visiten el hostel la minga.

Pregunta 2

Piensa usted que es necesario evaluar a los trabajadores después de las capacitaciones brindadas

Tabla N° 7 Pregunta 2

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE PERSONA	
	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	3	60%
NO	2	40%
TOTAL	5	100%

Fuente:**Elaborado por:** Adriana Velarde**Figura N° 6 Pregunta 2****Fuente:****Elaborado por:** Adriana Velarde

Análisis: Dentro de la encuesta realizada a un 100% de personas se determina que un 60% está de acuerdo con realizar evaluaciones a los trabajadores después de las capacitaciones brindadas y un 40 % no está de acuerdo.



Pregunta 3

Considera usted que la empresa debería realizar talleres de motivación a los trabajadores

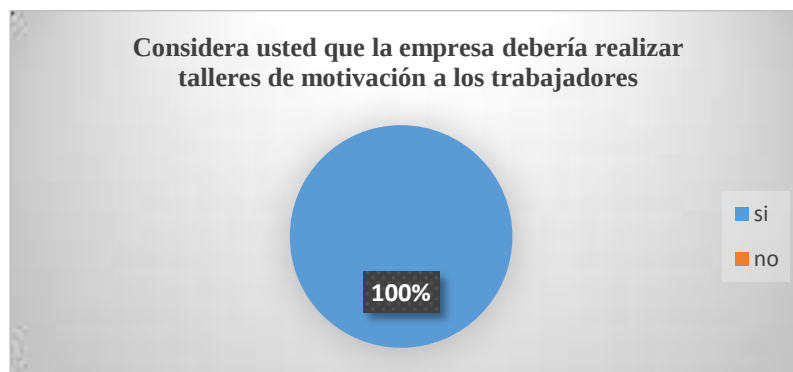
Tabla N° 8 Pregunta 3

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE PERSONA	
	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Figura N° 7 Pregunta 3



Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Análisis: En la encuesta realizada se puede observar que el 100 % de personas encuestadas están de acuerdo con realizar talleres de motivación al personal de la empresa



Pregunta 4

Cree usted que la empresa debe tener una excelente comunicación con los trabajadores mediante dinámicas

Tabla N° 9 Pregunta 4

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE PERSONA	
	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Figura N° 8 Pregunta 4



Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Análisis: De acuerdo a la encuesta realizada se observa que de un 100% de personas encuestadas un 100% respondieron que sí y un 0% respondieron que no, esto quiere decir que dentro de la empresa no existe una buena comunicación con los trabajadores.

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



Pregunta 5

Cree que es necesario aportar con más incentivos para los trabajadores de la empresa

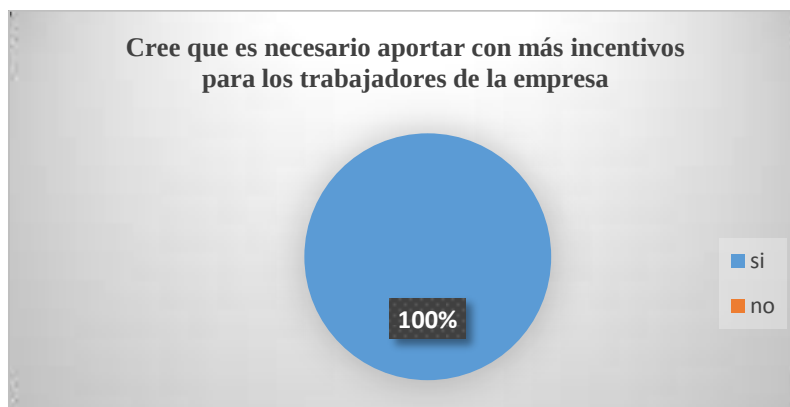
Tabla N° 10 Pregunta 5

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE PERSONA	
	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Figura N° 9 Pregunta 5



Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Análisis: De acuerdo con la encuesta realizada se determina que un 100 % de personas encuestadas creen que es necesario aportar con más incentivos para los trabajadores ya que esto sería una motivación para ellos dentro de la empresa.



Pregunta 6

Cree que existe falta de recursos económicos para la contratación de los capacitadores

Tabla N° 11 Pregunta 6

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE PERSONA	
	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Figura N° 10 Pregunta 6



Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

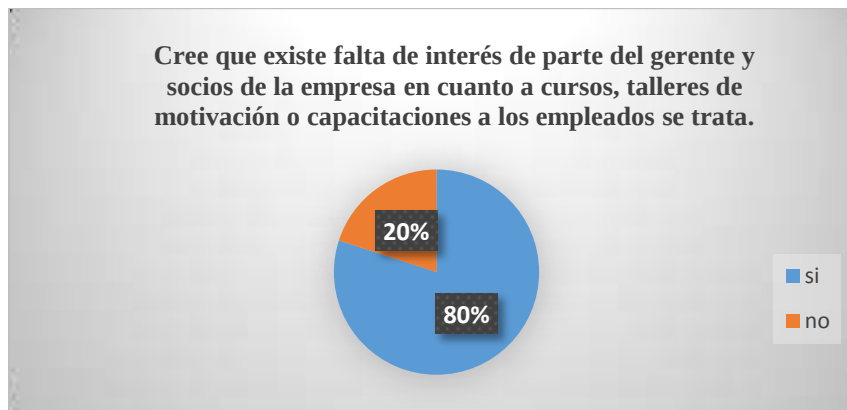
Análisis: Como se observa en la encuesta realizada a un 100% de personas piensan que existe una falta de recursos económicos para la contratación de los capacitadores

Pregunta 7

Cree que existe falta de interés de parte del gerente y socios de la empresa en cuanto a cursos, talleres de motivación o capacitaciones a los empleados se trata.

Tabla N° 12 Pregunta 7

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE PERSONA	
	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente:**Elaborado por:** Adriana Velarde**Figura N° 11 Pregunta 7****Fuente:****Elaborado por:** Adriana Velarde

Análisis: De acuerdo con las encuestas realizadas a un 100% de personas un 80% indica que exista falta de interés por parte del gerente y socios en cuanto a cursos talleres de motivación se trata, mientras que un 20% de las personas encuestadas indican que no existe desinterés por parte del gerente y socios.

**Pregunta 8**

Cree que se debe verificar que cada trabajador ponga en práctica las capacitaciones recibidas

Tabla N° 13 Pregunta 8

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE PERSONA	
	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	2	40%
NO	3	60%
TOTAL	5	100%

Fuente:**Elaborado por:** Adriana Velarde**Figura N° 12 Pregunta 8****Fuente:****Elaborado por:** Adriana Velarde

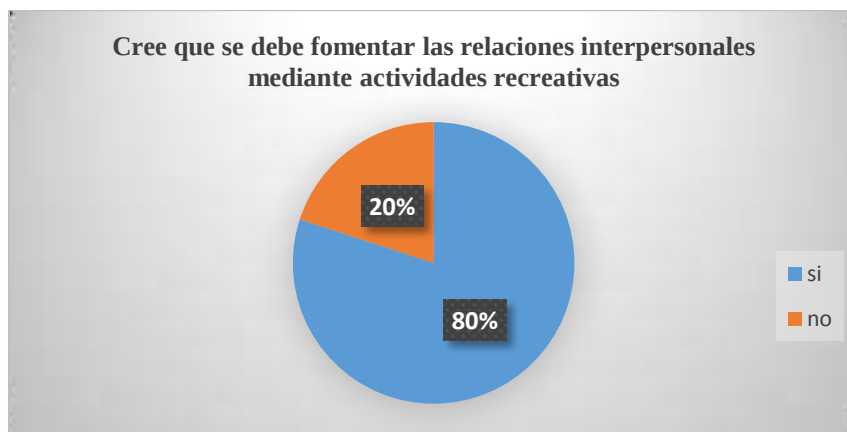
Análisis: De acuerdo con el número de personas encuestas se determina que un 40% está de acuerdo en que se verifique que cada trabajador ponga en práctica las capacitaciones compartidas mientras que el 60% indica que está en desacuerdo.

**Pregunta 9**

Cree que se debe fomentar las relaciones interpersonales mediante actividades recreativas

Tabla N° 14 Pregunta 9

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE PERSONA	
	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	4	80%
NO	1	20%
TOTAL	5	100%

Fuente:**Elaborado por:** Adriana Velarde**Figura N° 13 Pregunta 9****Fuente:****Elaborado por:** Adriana Velarde

Análisis: Mediante la encuesta realizada se determina que un 80 % está de acuerdo en que se fomente relaciones interpersonales para incrementar actividades recreativas a los trabajadores de la empresa mientras que el 20 % está en desacuerdo.



Pregunta 10

Cree que se debe fomentar el liderazgo dentro de la empresa para mejorar las relaciones

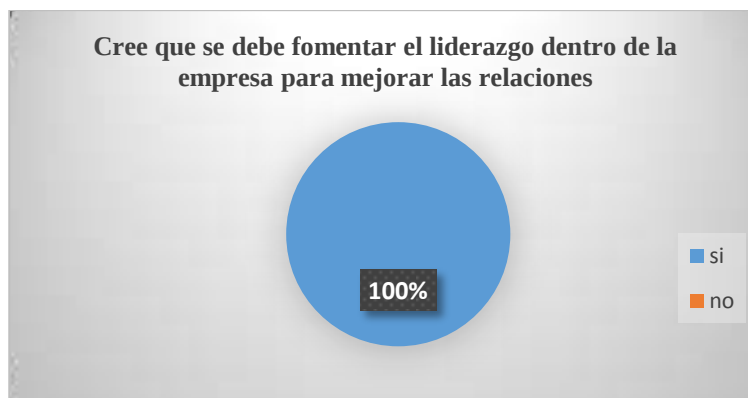
Tabla N° 15 Pregunta 10

ALTERNATIVAS	NÚMERO DE PERSONA	
	ENCUESTADAS	PORCENTAJE
SI	5	100%
NO	0	0%
TOTAL	5	100%

Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Figura N° 14 Pregunta 10



Fuente:

Elaborado por: Adriana Velarde

Análisis: De acuerdo con la encuesta realizada a un 100% de personas indican que están a favor de que se debe fomentar el liderazgo dentro de la empresa para mejorar las relaciones entre los trabajadores del hostel la minga



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR “CORDILLERA”

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y PERSONAL



TEMA: ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA
MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS
EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE
BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017

ELABORADO POR:

LIZETH ADRIANA VELARDE VASCONEZ

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN
LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



Introducción

Este plan de capacitación está dirigido al personal del hostel la Minga con el fin de atender correctamente a los clientes que visiten las instalaciones de esta manera ser reconocida dentro y fuera del país turístico, de esta manera las capacitaciones brindadas a los trabajadores de esta empresa serán de mucha ayuda tanto en el ámbito laboral como personal y será una estrategia de crecimiento para la empresa.

Misión

En la minga hostel, nos preocupamos por brindar un servicio de alojamiento de calidad, la cual supere las expectativas de nuestros huéspedes, mediante el trato adecuado del personal operativo, cuyo fin es el lograr la complacencia total durante su estancia.

Visión

Ser un Hostel líder en la parroquia de salinas de Bolívar, con un reconocimiento nacional e internacional debido a su calidad de servicio y atención al cliente.

Valores

1. **Eficiencia:** El trabajo se debe realizar participativamente y conjuntamente, para lograr una mayor aceptación por parte del huésped.
2. **Honestidad:** Es una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con coherencia y sinceridad, de acuerdo con los valores de verdad y justicia.
3. **Calidez:** Es un valor que se relaciona con la amabilidad y la cordialidad. Somos cálidos cuando tratamos al otro con cuidado y amabilidad, entregando nuestra mejor actitud que haga sentirse al otro bienvenidos y apreciado.
4. **Actitud proactiva:** Es la predisposición a actuar de manera anticipada a la resolución de los problemas que puedan presentarse. Anticiparse a ellos.
5. **Respeto:** Actuamos con respeto cuando reconocemos y consideramos a los demás. El respeto es ponerse en el lugar del otro y tratar a los demás como quisiéramos que nos traten.



6. **Responsabilidad ambiental:** Las acciones a realizarse en la Minga Hostal, siempre serán enfocadas en la disminución de los impactos ambientales.
7. **Honestidad:** Es necesario contar con una honestidad indiscutible, ya que esto generara que los visitantes tengan mayor confianza hacia el hostel.
8. **Calidad en el servicio:** Es importante siempre ofertar productos y servicios a nuestros huéspedes, siempre poniendo por delante la complacencia de los clientes.

Objetivo General

Este proyecto tiene como objetivo general el implementar un plan de capacitación dirigido al personal del hostel la Minga que esto será de gran ayuda para la empresa y los trabajadores.

Objetivos Específicos

1. Brindar una capacitación adecuada a los trabajadores del hostel la Minga
2. Dar talleres de motivación y liderazgo
3. Brindar dinámicas motivacionales a los trabajadores durante las capacitaciones para que de esta manera no se aburran en las capacitaciones compartidas
4. Evaluar a los trabajadores después de cada capacitación brindada

Problemas Percibidos en la empresa hostel la Minga

1. El personal de la empresa necesita capacitaciones en cuanto al tema de una correcta atención al cliente se trata para de esta manera eliminar errores
2. El personal de la empresa no se siente motivado por parte de los socios y gerente de la empresa como tampoco personalmente
3. Falta de comunicación de parte de los trabajadores, gerente y socios de la empresa
4. Inexistencia de un plan de estrategias para mejorar las visitas de los turistas dentro del hostel la Minga

Plan de Capacitación

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



El plan de capacitación servirá para colaborar a los trabajadores de la empresa ya que con esto ayudará con pautas y dudas que los colaboradores tengan en cuanto al tema de atención al cliente se refiere.

Políticas

1. Dentro de las políticas de la empresa, tiene la potestad de hacerlas cumplir en el bienestar de la empresa y para los trabajadores para así llegar a logros personales y empresariales para esto se obtiene lo siguiente:
2. Cada estrategia de capacitación sobre atención al cliente a los trabajadores servirá para que lo pongan en practica
3. Mantener evaluaciones continuas de las capacitaciones compartidas a los trabajadores para de esta manera ver resultados obtenidos
4. Verificara el presupuesto de cuanto se va a gastar durante las capacitaciones compartidas al personal de la empresa
5. Realizar inspecciones cada mes a los trabajadores sobre las capacitaciones y de esta manera ver si hay resultados positivos
6. Tener una buena coordinación con los capacitadores, trabajadores, gerente y socios de la empresa para de esta manera hacerlo eficientemente

Normas

1. Cada capacitación debe ser aprobada por los socios y gerente de la empresa
2. Las horas de las capacitaciones brindadas deben ser en horarios flexibles para los trabajadores, con ellos se logrará que los trabajadores no se sientan presionados.
3. Cada participante estará en todo el derecho de dar ideas o su punto de vista en cuanto a las capacitaciones
4. Mantener la colaboración por parte de los trabajadores en cuanto a la capacitación y que ellos capten el mensaje



Alcance

Se determina que dentro del alcance para el plan de capacitación se espera que los trabajadores de la empresa del hostel la Minga dentro del área de atención al cliente sean más eficientes con el fin de proporcionar un mejor servicio.

Recursos

Humanos

Se contratará un capacitador con experiencia en cuanto a motivación, liderazgo, idiomas, pero sobre todo que sepa sobre el tema de una correcta atención al cliente, ya que este es el tema primordial de este proyecto a realizar.

Materiales

Dentro de estas capacitaciones se utilizarán diferentes materiales los cuales fueron clasificados para su mejor entendimiento.

Infraestructura

Para poder brindar las capacitaciones a los trabajadores de la empresa el ambiente debe ser acorde con el tema del proyecto, debe ser en un lugar espacioso, que cuente con todos los materiales necesarios para poder capacitar al personal y de esta manera **los capacitadores se sientan cómodos.**

Equipos

Se espera contar con todos los equipos en buen funcionamiento como es el proyector, laptop parlantes y micrófono para que de esta manera las personas que se van a capacitar puedan escuchar y ver correctamente.

Documentos

Se utilizará documentos como trípticos, esferográficos, carpetas hojas de papel



Financiamiento

Se espera que la empresa promueva un gasto adecuado para la realización de este plan de capacitación con lo cual los trabajadores puedan guiarse cuando tengan algún inconveniente en cuanto a atención al cliente se trata.



Organigrama

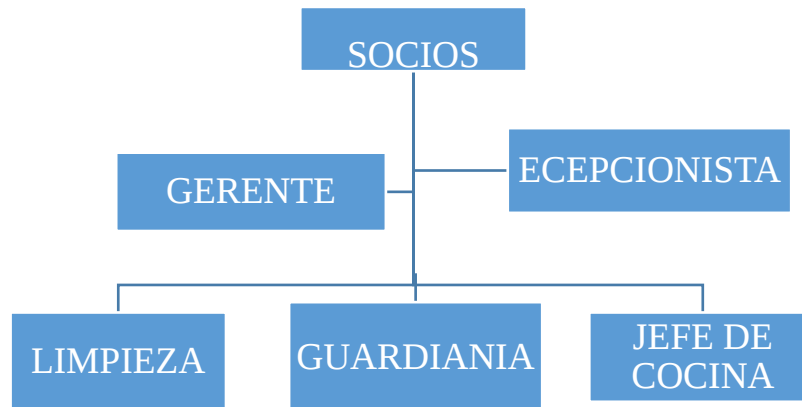


Figura N° 15 Organigrama de la empresa

Elaborado por: Adriana Velarde



Modos de Capacitación

El objetivo de este plan de capacitación es que se pueda llegar a los trabajadores de la empresa que entiendan el mensaje, poder resolver dudas que el personal tenga en el tema de atención al cliente para que de esta manera la empresa sea reconocida nacional e internacionalmente en el medio turístico, para esto se propone los siguientes puntos:

1. Capacitación sobre atención al cliente
2. Cursos incentivos de idiomas
3. Cursos de motivación
4. Talleres

Capacitación sobre atención al cliente

Es importante dar a conocer que mediante esta capacitación el personal de la empresa podrá mejorar su manera de atender al cliente en cuanto dudas sobre el hospedaje tenga.

Cursos incentivos de idiomas

Esto ayudara a que los trabajadores puedan entender a los clientes extranjeros que visiten la minga hostel y de esta manera poder desenvolverse mejor, dar una buena imagen dentro de la empresa.

Cursos de motivación

Dentro del curso de motivación ayudará a que los trabajadores de la empresa tengan una mejor comunicación con los socios y gerente esto ayudará también de manera personal y empresarial

Talleres

Es un programa dirigido al personal de la empresa que mejorara la comunicación con los clientes y ayudara a despejar dudas e inquietudes que tengan en cuanto a este tema se refiere.



Temas a Desarrollar en la Capacitación

Una vez investigado el tema a tratar con encuestas realizadas al personal de la minga hostel y a ver realizado las falencias que los trabajadores tienen dentro de la empresa se toma una serie de determinaciones en las cuales son de mucha ayuda para la realización de un plan de capacitación dirigido al personal de la empresa los temas a desarrollar dentro de la capacitación son:

Largo Plazo		
Denominación	Duración	Fecha: abril –mayo 2017
1.- Calidad de Atención al Cliente	2 hora	06/04/2017
2.- Porque se pierden los clientes	2 horas	14/04/2017
3.- Comunicación	1:30 horas	10/04/2017
4.- Desenvolvimiento	2 horas	28/04/2017
5.-Insatisfaccion de los clientes	3 horas	04/05/2017
6.- Claves para una buena atención de Calidad	3 horas	12/05/2017
7.- Tipos de clientes para atenderlos	3 horas	18/05/2017

Análisis

Mediante este cuadro realizado a largo plazo se a determinado que las capaciones y talleres brindadas se desarrollarán dos veces por semana en los meses de abril y mayo para que de esta forma los trabajadores de la empresa la Minga hostel no se sientan muy cansados al momento de recibir las capacitaciones, los cuales serán los días jueves y viernes en donde hay menos afluencia de gente.



Corto Plazo		
Denominación	Duración	Fecha: Abril -Marzo 2017
1.-Motivacion	2 hora	06/04/2017
2.- Incentivos	2 horas	14/04/2017
3.- Actividades recreativas	2 horas	10/04/2017
4.- Dinámicas	2 horas	28/04/2017

Análisis

Dentro del cuadro de corto plazo se espera que los trabajadores de la empresa se sientan a gusto es por esta razón que se espera realizar talleres de motivación dar incentivos a los empleados, realizar actividades recreativas para de esta manera al momento de recibir las capacitaciones no se sientan cansados y por ultimo realizar dinámicas en el transcurso de los talleres y capacitaciones brindadas.



Tabla N°1

Título de Capacitación : Calidad de atención al cliente	Período: 06-04-2017	
	Duración: 2 Horas	
	Responsable: Ing.Fabian Vargas	Capacitador en Calidad
Objetivo: Lograr que los trabajadores de la empresa tengan una excelente calidad de atención al cliente se requiere saber escuchar, solucionar problemas y ser amable y respetuoso con los usuarios		
Contenido: • Concepto en calidad de atención al cliente • Video • Evaluación • Dinámicas • Evaluación 		
Métodos de evaluación: una vez brindada la capacitación se realizara dos tipos de evaluación una evaluación que se de conocimiento y la otra evaluación de satisfacción		
Observaciones: se espera que dentro de la capacitación compartida a los trabajadores se obtengan mejores resultados dentro de la empresa		

Tabla N°2

Título de Capacitación : Porque se pierden los clientes	Período: 14-04-2017
	Duración: 2 Horas
	Responsable: Eco.Gustavo Vasconez/Jefe del área de Talento Humano
Objetivo: Dar a conocer al personal de la empresa cual es la razón porque se pierden a los clientes al momento de atenderlos	
Contenido: • Mala atención al cliente • Indiferencia al cliente • Video • Mala información • Precios muy altos • Evaluación	
Métodos de evaluación: una vez realizada la capacitación se precederá a realizar una evaluación a los trabajadores de la empresa para de esta manera verificar si la capacitación fue entendida	
Observaciones: Esta capacitación será compartida por expertos sobre este tema	

Tabla N°3

Título de Capacitación :Comunicación	Período: 10-04-2017
	Duración: 2 Horas
	Responsable: Lic. Lenin Vasconez/Comunicador Social
Objetivo: Dentro de este tema se espera que entre los trabajadores socios ,gerente exista una excelente comunicación y con los clientes	
Contenido: • Video • Saber expresarse • Cada empleado tenga excelente comunicación • Dinámica • Evaluación 	
Métodos de evaluación: una vez realizada la capacitación se procederá a realizar una evaluación la que será mediante una exposición oral de esta manera verificar si los empleados se pueden expresar correctamente y la comunicación entre ellos es correcta entendible.	
Observaciones: Esta capacitación será brindada por personal en coaching para aumentar la autoestima y la seguridad al hablar frente a los clientes de los trabajadores	

Tabla N°4

Título de Capacitación :Desenvolvimiento	Período: 10-04-2017
	Duración: 2 Horas
	Responsable: Lic.Pamela Castelo/Supervisor de área
Objetivo: En este tema se espera que cada empleado pueda tener un mejor desenvolvimiento delante de los clientes al momento de dar una información requerida	
Contenido: • Dinámicas • Como mantener una actitud positiva • Video • Tips de desenvolvimiento • Evaluación 	
Métodos de evaluación: Una vez realizada la capacitación se procederá a la realización de una evaluación donde se verifique que la capacitación compartida es correctamente entendida	
Observaciones: Esta capacitación será compartida por expertos sobre este tema en liderazgo y seguridad personal	



Tabla N°5

Título de Capacitación :Insatisfacción del cliente	Período: 28-04-2017
	Duración: 2 Horas
	Responsable: Ing. Markos Calderón/Analista en Recursos Humanos
Objetivo: Dentro de esta capacitación se espera que los trabajadores cumplan con tener satisfecho al cliente	
Contenido: • Trabajadores mal educados • Dinámica • Video • Trabajadores con mala Educación delante de los clientes • Evaluación 	
Métodos de evaluación: una vez realizada la capacitación se procederá a realizar una evaluación a los trabajadores de la empresa para de esta manera verificar si la capacitación fue entendida	
Observaciones: Esta capacitación será compartida por expertos de autoestima y liderazgo	

Tabla N°6

Título de Capacitación : Claves para una buena atención de calidad	Período: 12-05-2017
	Duración: 2 Horas
	Responsable: Ing. Vinicio Villamar/Supervisor del área
Objetivo: Dar a conocer al personal de la empresa cual es la razón porque se pierden a los clientes al momento de atenderlos	
Contenido: • Concepto • Saber escuchar • Video • Estar bien informados • Respeto y amabilidad 	
Métodos de evaluación: una vez realizada la capacitación se precederá a realizar una evaluación a los trabajadores de la empresa para de esta manera verificar si la capacitación fue entendida	
Observaciones: Esta capacitación será compartida por expertos sobre este tema	

Tabla N°7

Título de Capacitación : Porque se pierden los clientes	Período: 18-05-2017
	Duración: 2 Horas
	Responsable: Eco. Gustavo Vasconez
Objetivo: Dar a conocer al personal de la empresa cual es la razón porque se pierden a los clientes al momento de atenderlos	
Contenido: • Mala atención al cliente • Indiferencia al cliente • Video • Mala información • Precios muy altos 	
Métodos de evaluación: una vez realizada la capacitación se precederá a realizar una evaluación a los trabajadores de la empresa para de esta manera verificar si la capacitación fue entendida	
Observaciones: Esta capacitación será compartida por expertos sobre este tema	



Tabla N°8

Título de Capacitación : Tipos de clientes y claves para atenderlos	Período: Abril 2017
	Duración: 2 Horas /Responsable: Capacitador
Objetivo: Dar a conocer al personal de la empresa que tipos de clientes existen y cómo manejar la situación delante de ellos	
Contenido: • concepto • tipos de clientes • Video • Tips para atenderlos a clientes problemas • Dinámica	
Métodos de evaluación: una vez realizada la capacitación se precederá a realizar una evaluación a los trabajadores de la empresa para de esta manera verificar si la capacitación fue entendida	
Observaciones: Esta capacitación será compartida por expertos sobre este tema y que capacitador indique algunos tips como reaccionar delante de algún cliente problema	



Tabla N°9

Mecanismo de Control y seguimiento

Esta encuesta está dirigida a los trabajadores de la empresa la Minga hostel con el propósito de que las capacitaciones compartidas sean claras y entendidas por parte del personal de la empresa.

Encuesta			
Evaluación para la satisfacción de la capacitación recibida			
Nombre del Capacitador:			
Nombre dela capacitación :			
Lugar	Fecha		
El propósito es saber que mediante esta evaluación los trabajadores entiendan correctamente las capacitaciones brindadas	Mucho	Medio	Nada
Facilitadores			
a)Habilidad para comunicarse			
b)Manejo del Equipo de trabajo			
c)Buena comunicación			
d)Dominio del Tema e información			

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



Contenido de la Capacitación			
a) Metodología Utilizada			
b) Material para la Capacitación			
c) La capacitación Brindada cumplió con sus inquietudes y expectativas			
Organización			
a) El Capacitador respeto el horario establecido			
b) Como calificaría la capacitación recibida			
c) La capacitación fue entendida			
Observaciones			

5.07 Taller

Una vez realizado todos los parámetros que posee los empleados se da a conocer un plan de capacitación dirigido al personal del hostel la minga con ello se desea lograr incentivar al personal de la empresa ser más productivos para que de esta manera el hostel sea más visitada por los turistas y sea mejor reconocida en el mercado nacional e internacional.

5.07.01 Video de Bienvenida



Fuente: (Quiles, 2015, pág. 3)

5.07.02 Reglas de Oro

Durante las capacitaciones recibidas

- Queda prohibido el uso de celulares
- Prohibido ingresar alimentos dentro de las instalaciones
- Llegar a la hora establecida del programa
- Prohibido conversar durante las capacitaciones
- Para cualquier duda levantar la mano



5.07.03 Video de actividad para iniciar la exposición

Objetivo

Lograr que los trabajadores de la empresa tengan interés de aprender para que de esta manera la empresa sea más reconocida nacional e internacionalmente dentro del área de turismo.

Mensaje

Este video y a la vez esta capacitación servirá a los trabajadores para motivarlos más dentro de su área de trabajo, para que se puedan desenvolver mejor delante de los clientes que visiten las instalaciones del hostel la minga.

Importancia

Este plan de capacitación es importa para los trabajadores ya que de esta manera podrán llevar una idea y transmitir a los demás.

Temas a ver en la capacitación

- Atención correcta a los clientes
- Motivación a los trabajadores
- Curso de idiomas
- Dinámicas a los trabajadores
- Éxito personal

Objetivo

Dentro de este objetivo se tratará de que cada trabajador ponga todo su interés en las capacitaciones compartidas en cuanto al tema de cómo dar una correcta atención a los clientes de esta manera se verificara si las capacitaciones están siendo correctamente entendías.



Mensaje

Con la capacitación brindada ayudara a los trabajadores a que puedan atender correctamente a los clientes.

Importancia

Este tema es importante ya que ayudara a los trabajadores a expresarse mejor con los clientes y dar una mejor información.

5.07.03 Motivación a los trabajadores

Objetivo

Motivar a los trabajadores mediante incentivos dinámicas realizadas para de esta manera obtener una mejor actitud dentro de la empresa con el personal el gerente y socios.

Mensaje

Hacer sentir importante a los trabajadores que están dentro de la empresa ya que con este será de gran ayuda tanto para la empresa como para los trabajadores

Importancia

Dar una buena motivación a los trabajadores de esta empresa es importante porque de esta manera los trabajadores sentirán más importantes y verán que el gerente y los socios desean el crecimiento de los trabajadores dentro de la empresa.

5.07.04 curso de Idiomas

Objetivo

Este tema es demasiado importante porque es una empresa que la mayor parte visitan personas extranjeras y los trabajadores deben por ende saber idiomas para poder desenvolverse y poder dar mejor atención a los extranjeros que visiten las instalaciones del hostel la minga.

Mensaje



Dentro del mundo del turismo existe mucha competencia una de ellas es la creación de hostales es por esto que una buena estrategia es que los trabajadores del hostel la minga es que sepan idiomas para poder brindar una mejor atención a los clientes.

Importancia

Este tema es importante tanto para la empresa como para los clientes que visiten las instalaciones del hostel la Minga.

5.07.05 Dinámicas a los trabajadores

Objetivo

Ver que cada uno de los trabajadores que pertenecen al hostel la Minga sea comunicativo que opinen al respecto de cómo hacer crecer a la empresa realizar dinámicas que tengan que ver con las capacitaciones brindadas en cuanto a atención al cliente se trata.

Mensaje

Este tema se refiere que cada uno de los trabajadores tengan una idea de cómo se debe atender al cliente para de esta manera lograr tener un excelente desempeño de los trabajadores dentro de la empresa.

Importancia

Este tema es importante ya que con esto se logrará que cada uno de los trabajadores se sientan más ajustó dentro de la empresa

5.08 Retroalimentación

Después de realizar este proyecto nos debemos dar cuenta que realizar un departamento de talento humano nos ayudara a tener una mejor relación con los



empleados de la empresa de igual manera realizar un manual de atención al cliente nos servirá para brindar capacitaciones a los trabajadores y poder brindar una mejor atención a los clientes llevar un mejor control con el personal y los clientes que se registren en la “Hostal la Minga”



ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE
ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN
LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



CAPÍTULO VI

Aspectos Administrativos

6.01 Recursos para la realización del proyecto.

Dentro de la realización de este proyecto se han utilizado factores fundamentales las cuales ayudaran al crecimiento de la empresa.

6.01.01 Recursos Administrativos

Dentro de los recursos Administrativos se ha utilizado los siguientes recursos que son los que nos ayudara al crecimiento de la empresa, a la recolección de información para la realización de este proyecto las cuales son documentos escritos con sus respectivas firmas y aprobaciones para su valides tenemos las siguientes:

- Generación del tema
- Generación de la propuesta
- Aprobación de la empresa en cuanto al tema de proyecto
- Encuesta aprobada
- Investigación del Problema
- Levantamiento de la información exacta
- Permisos para la implementación del tema dado



6.01.02 Recursos Humanos

Para la realización de este plan de capacitación se contó con los trabajadores del hostel la minga como también de los capacitadores en cuanto a los temas de atención al cliente se trata y talleres de motivación, liderazgo e idiomas entre ellos está.

- Capacitador 3
- Socios 5
- Gerente 1
- Trabajadores 5

6.01.03 Recursos Materiales

Dentro de los recursos materiales se refiere a los materiales que serán utilizados para realizar las capacitaciones estos son:

- Laptop
- Proyector
- Sala de capacitaciones
- Sillas
- Mesas
- Esferográficos
- Folletos
- Trípticos
- Suministros de oficina
- Pizarra



6.02 Presupuesto

Dentro de este proyecto a realizar se ha establecido un presupuesto mínimo de 1.449 en la cual se recalca que cada valor está establecido con el 14% IVA para su debida justificación a la vez se incluye el 5% de imprevistos que se podrían suscitarse dentro de la capacitación.

TABLA DE PRESUPUESTOS

Tabla N° 16 Tabla de presupuestos

MAQUINARIA Y EQUIPOS			
Cantidad	Descripción	Valor Unitario	Valor Total
1 Laptop	Sony	\$ 800.00	\$ 800.00
1 Proyector	Canon MG 2220	\$ 150.00	\$ 150.00
1 Cámara Fotográfica	Sonny	\$ 220.00	\$ 220.00
SUMINISTROS Y MATERIALES			
1 Resma de papel bond	75 gramos	\$ 25.00	\$ 25.00
3 Esferos	Bic	\$ 10.00	\$ 10.00
2 Mesas		\$ 20.00	\$ 20.00
2 Sillas		\$ 25.00	\$ 25.00
2 folletos		\$ 25.00	\$ 25.00
1 Trípticos		\$ 15.00	\$ 15.00
10 Carpetas		\$ 15.00	\$ 15.00
500 copias		\$ 20.00	\$ 20.00
Internet	Claro	\$ 10.00	\$ 10.00
RECURSOS HUMANOS Y LOGÍSTICA			
Total Parcial:			\$ 1,380.00
5% de imprevistos:			69.00
Total General:			\$ 1.449.00

ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLÍVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017



6.03 Cronograma

Tabla N° 17 Cronograma

MES	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO			
SEMANA	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
ANTECEDENTES - CONTEXTO																								
MACRO-MICRO-JUSTIFICACIÓN																								
ANÁLISIS Y ELABORACIÓN DE MATRIZ "T"																								
CAPITULO II - MAPEO DE INVOLUCRADOS- ANÁLISIS MATRIZ DE INVOLUCRADOS																								
ÁRBOL DE OBJETIVOS - ÁRBOL DE PROBLEMAS- CAPITULO III																								
CAPITULO IV - ANÁLISIS DE ALTERNATIVAS																								
ANÁLISIS DE MATRIZ DE IMPACTO DE OBJETIVOS - DIAGRAMA DE OBJETIVOS																								
MARCO LÓGICO																								
CAPITULO V ANTECEDENTES - JUSTIFICACIÓN - OBJETIVO GENERAL - OBJETIVOS ESPECIFICOS - ORIENTACIÓN PARA EL ESTUDIO - METODOLOGÍA - TABULACIONES (ANTES Y DESPUÉS DE SOCIALIZAR) - TALLER																								
CAPITULO VI - RECURSOS - PROPUESTA - CRONOGRAMA																								
CAPITULO VII - CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES - INDICES																								



CAPITULO VII

Conclusiones y Recomendaciones

7.01 Conclusiones

- De acuerdo al objetivo planteado se puede determinar que dentro del hostel la Minga que existe una falta de conocimiento en cuanto a una buena atención al cliente se trata por parte de los trabajadores de la empresa.
- Se espera obtener que los trabajadores obtengan más conocimiento en cuanto atención al cliente se trata para de esta manera generar mejores recursos económicos dentro de la empresa y que sea reconocida dentro y fuera del país.
- Dentro de la empresa se ha determinado que existe falta de recursos económicos para la contratación de capacitadores es por eso que los trabajadores tienen muchas dudas en cuanto a la mejora de atención al cliente.
- Existe una falta de desinterés de parte de los socios y gerente de la empresa en cuanto a cursos, talleres, de motivación o capacitaciones brindar a los empleados se trata.
- Dentro de la investigación realizada se ha determinado que existe la ausencia de una buena atención al cliente por parte de los trabajadores en la empresa la Minga hostel.



7.02 Recomendaciones

Implementar al menos dos veces por mes capacitaciones en atención al cliente esto será de mucha ayuda a los trabajadores del hostel la Minga.

Es importante evaluar después de cada capacitación brindada de esta manera se verificará si cada trabajador está entendiendo correctamente las capacitaciones.

Motivar al personal con talleres de liderazgo y superación al personal de la empresa para que de esta manera no exista tanto estrés laboral.

Mejora continua mediante el plan de capacitación a los trabajadores de la empresa es importante porque de esta manera beneficiara tanto a la empresa como a los trabajadores.

Incentivar tanto al gerente como los socios de la empresa a que se preocupen por el crecimiento profesional de los trabajadores dentro de la empresa.



BIBLIOGRAFÍA

- Universidad Pedagógica Experimental . (2010). *http://planiapren.superforo.net/t10-relacion-entre-contenido-y-aprendizaje*. Obtenido de *http://planiapren.superforo.net/t10-relacion-entre-contenido-y-aprendizaje*
- Capacitación. (04 de 2011). Obtenido de *http://barbaragalvangnz.blogspot.com/2011/04/tipos-de-capacitacion.html*
- Chimborazo. (2008). *plan de capacitacion*. Obtenido de *http://www.esPOCH.edu.ec/Descargas/rectoradopub/0d45e1_Plan_de_Capacitacion_ESPOCH.pdf*
- Cliente, m. d. (s.f.). Obtenido de *https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=_dLPVtfrH7LI8Aey_KXwBw#q=manual+de+atencion+al+cliente*
- Gestiopolis. (2010). *http://www.gestiopolis.com/capacitacion-y-desarrollo-profesional-del-personal/*. Obtenido de *http://www.gestiopolis.com/capacitacion-y-desarrollo-profesional-del-personal/*
- Manolo, J. (10 de 02 de 2011). *fundamentos de proyecto*. Obtenido de *http://www.gestiopolis.com/fundamentos-de-gestion-de-proyectos/*
- Paredes, P. (2007). Obtenido de *http://es.slideshare.net/neilparedes08/los-contenidos-10127479*
- Quiles, R. (2015). *El patriarca de la Sudáfrica libre*. Obtenido de *http://www.elmundo.es/especiales/internacional/nelson-mandela/retrato.html*
- Toaquiza, D. (Abril,2017). *manual de capacitacion atencion al cliente*. Quito.

Anexo N° 1 Hostal la Minga



ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA
UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLIVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017

Anexo N° 2 Habitaciones de Hostal la Minga



ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO DIRIGIDO A LOS EMPLEADOS DE LA HOSTAL LA MINGA
UBICADA EN LA PROVINCIA DE BOLIVAR PARROQUIA SALINAS EN EL AÑO 2017